



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

LA SELECCIÓN DE PERSONAL Y SU RELACIÓN CON LA
PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA DE VENTAS PYME DE LIMA
METROPOLITANA DEL BANCO DE CRÉDITO BCP 2017

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

WISHINOVA WILLYSHIÑA SUAREZ ZELADA

ASESOR:

Dr. VICTOR DEMETRIO DAVILA ARENAS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTION DEL TALENTO HUMANO

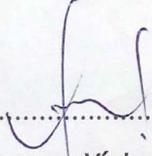
LIMA – PERÚ

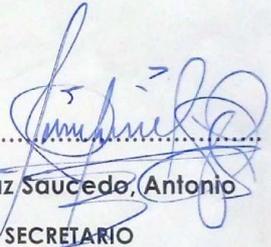
2017

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por doña Wishinova Willyshiña Suárez Zelada cuyo título es: "LA SELECCIÓN DE PERSONAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA DE VENTAS PYME DE LIMA METROPOLITANA DEL BANCO DE CRÉDITO BCP 2017"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16 (dieciséis)

Los olivos, 27 de noviembre 2017

.....

Dr. Dávila Arenaza, Víctor Demetrio
PRESIDENTE

.....

Dr. Díaz Saucedo, Antonio
SECRETARIO

.....

Dr. Fernández Saucedo, Narciso
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

Dedicatoria

A mi hijo, a mis padres por su apoyo incondicional.

Agradecimiento

A los compañeros con los que compartí, a los docentes por su dedicación y paciencia para orientarme en el desarrollo de la tesis.

Declaración de Autenticidad

Yo, Suarez Zelada, Wishinova Willyshiña con DNI N°44135875, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 27 noviembre del 2017



Wishinova Willyshiña Suárez Zelada
DNI 44135875

Presentación

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “La selección de personal y su relación con la productividad en el área de ventas Pyme de Lima Metropolitana del banco de crédito BCP 2017”, la misma que someto a vuestra consideración esperando cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración.

Wishinova Willyshiña Suárez Zelada

Índice

Página del Jurado.....	iii
Dedicatoria	iii
Declaración de Autenticidad	V
Resumen.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Realidad problemática:	1
1.2. Trabajos Previos.....	3
1.2.1. Antecedentes Internacionales:.....	3
1.2.2 Antecedentes Nacionales:	4
1.3. Teorías Científicas.....	6
1.3.1. Teoría relacionada a la Variable Selección de Personal.....	8
1.3.2. Teoría relacionado a la variable Productividad.....	11
1.4. Formulación del problema:.....	11
1.4.1 Problema General:	11
1.4.2 Problemas Específicos:.....	12
1.5. Justificación.....	12
1.5.1 Conveniencia	12
1.5.2 Justificación practico.....	12
1.5.3 Justificación Social.....	12
1.5 Objetivo:.....	13
1.5.1. Objetivo general:.....	13
1.6.1 Objetivos Específicos:.....	13
1.6. Prueba de Hipótesis.....	13
1.6.1. Hipótesis General:	13
1.6.2 Hipótesis específicas:.....	13
II. Método.....	14
2.1. Diseño de la investigación:	14
2.1. Variables, operacionalización:.....	14
2.4. Población, Muestra y Muestreo.....	18
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos de Validez y Confiabilidad.....	18
Técnica e Instrumento.	18
2.5.1 Validez	18
2.5.2 Análisis de Confiabilidad	19
2.6 Métodos de análisis de datos	20

III. RESULTADOS	21
3.1. Análisis descriptivo de resultados.	21
3.2. Análisis Inferencial de resultados	23
3.3. Prueba de Hipótesis.....	24
3.3.1. Hipótesis Específica.....	25
VI. DISCUSIÓN	27
V. CONCLUSIONES	31
VI. RECOMENDACIONES	32
VII. REFERENCIAS	33
ANEXOS	35
Cuestionario	35
Validación de instrumentos.....	35
Matriz de consistencia	35

Índice de tablas

<i>Tabla 1. Operacionalización de las variables.</i>	17
<i>Tabla 2. Validación de expertos</i>	19
<i>Tabla 3. Rangos de fiabilidad</i>	19
<i>Tabla 4. Resumen de procesamiento de casos</i>	20
<i>Tabla 5. Estadísticas de fiabilidad</i>	20
<i>Tabla 6. Dimensión Reclutación.</i>	21
<i>Tabla 7. Dimensión Selección</i>	21
<i>Tabla 8. Condiciones de créditos.</i>	22
<i>Tabla 9. Metas Establecidas.</i>	22
<i>Tabla 10. Prueba de Normalidad</i>	23
<i>Tabla 11. Grado de Relación</i>	23
<i>Tabla 12. Pruebas de Correlaciones de la variables Selección de personal y productividad</i>	24
<i>Tabla 13. Pruebas de Correlaciones de las variables Selección de personal y la colocación de créditos</i>	25
<i>Tabla 14. Pruebas de Correlaciones de las variables Selección de personal y las metas establecidas</i>	26

Resumen

La investigación titulada "La selección de personal y su relación en la productividad en al área de ventas Pyme de Lima metropolitana del banco de crédito BCP 2017", tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre la Selección de Personal y la productividad. Donde la población está conformada trabajadores del área de ventas pyme del banco de crédito BCP de los cuales se tomó como muestra a toda la población. Los datos fueron recogidos mediante la técnica de la encuesta y se utilizó como instrumento un cuestionario tipo Likert, que constó de 20 preguntas, el cual fue validado mediante el Juicio de expertos. Se obtuvo como resultados que la selección de personal tiene una correlación positiva fuerte con un valor de correlación de Pearson de valor $R = 0.938$.

Palabras clave: inducción, selección de personal, estrategia y empatía.

Abstract

The research entitled "The selection of personnel and its relationship in productivity in the sales area of BCP metropolitan credit bank Lima 2017 ", had as main objective to determine the relationship between the selection of personnel and productivity. Likewise, the population and the sample were the same, which was made up of 75 workers from the sales area, the credit bank, the data were collected using the survey technique and a questionnaire was used as a tool that consisted of 20 questions, which said instrument was validated through the Expert Judgment. The SPSS 24 statistical program was used to process the data, resulting in a Pearson correlation value of $R = 0.938$, which showed a strong positive correlation between the selection of personnel and productivity, in turn. Obtained a significance of 0.000, for which the alternative hypothesis of the research was accepted, demonstrating that the selection of personnel is significantly related to productivity.

Key words: induction, selection of personnel, strategy and empathy

I.INTRODUCCIÓN

1.1.Realidad problemática:

El BCP ha definido una estrategia mediante la cual cada jefatura es responsable de la gestión de sus recursos humanos. En ese sentido se cuenta con una serie de políticas normas y procedimientos en función a la falta de un adecuado proceso de estandarización de selección de personal, ya que no se ha podido lograr la productividad esperada, esto debido a que no se mantiene el personal en el área, generando que en estos últimos 5 años exista una alta rotación del personal, por lo que su nivel de productividad ha ido decreciendo.

Actualmente dentro de las empresas existen diversos procesos, que se relacionan de manera directa con la productividad de los colaboradores, entre estos se encuentra principalmente la selección de personal, ya que muchas de las organizaciones compiten entre sí, para tener entre sus empresas a los mejores empleados que reúnan el perfil adecuado para ocupar un puesto y de esta manera incrementar el desempeño y la productividad de la empresa, pero no todas realizan un proceso adecuado, ya que contratan personal por su afinidad, es por esta razón que se considera que el proceso de selección debe ser efectivo, así mismo debe de cumplir con todos los estándares exigidos en cada puesto de trabajo, para que la empresas aseguren un buen desempeño laboral y su productividad.

En américa latina 47% de la fuerza generadora de puestos de trabajo y generadora de ingresos son las pyme OIT (2016), pero estas no cuentan con acceso rápido al financiamiento o el capital necesario para seguir manteniéndose en el mercado. Debido a la alta demanda insatisfecha y rentabilidad que genera este segmento para las entidades financieras, es que los bancos más reconocidos en el país optaron por otorgar créditos a independientes y pyme que cumplan con ciertos parámetros de formalidad por lo cual se requiere de personal sumamente capacitado, con buena disposición de servicio, buena comunicación interpersonal, habilidad para concretar créditos y recabar toda la información física del cliente e información muy íntima del negocio.

El BCP cuenta con colaboradores distribuidos en diferentes áreas de las cuales el 69% está en Lima y el 31% está en provincias BCP (2016). Debido a que no se administra las modalidades de contrato, en función a las competencias o perfil del puesto

En la actualidad el BCP tiene distintas áreas para lograr los objetivos de manera estratégica, haciendo uso de la tercerización para su selección de personal, el reclutamiento es interno y externo, además se consideran las propuestas de los jefes inmediatos en el área usuaria. Cuando convocan a los postulantes a la oferta de trabajo, quienes realizan una evaluación psicológica, psicotécnica, una entrevista y un caso para demostrar como vendería un producto, esto último frente a un asistente del área de ventas pyme, quien decidirá si el candidato pasa a la siguiente etapa del proceso de selección. De este modo la siguiente fase es la entrevista con el área usuario siendo el supervisor quien realiza una última entrevista para decidir si postulante es aceptado.

El área de Ventas Pyme, cuenta con una alta rotación de personal. El ingreso de nuevos colaboradores requiere de una formación que está compuesta por un periodo de prueba de 3 meses, además de 3 meses en curva de aprendizaje. Luego de este periodo de tiempo se espera que el personal tenga habilidades similares a otro profesional de ventas del área. A pesar de estos esfuerzos en tiempo e inversión, concluido el periodo total de 6 meses, el mayor porcentaje del personal nuevo no continúa en el BCP. Deciden retirarse, debido a la propia desmotivación por la baja productividad en el periodo o no se les renueva el contrato, ya que no es el puesto óptimo según su perfil profesional o que no lograron adecuarse; Mediante la presente se quiere identificar la si la selección de personal influye en la productividad del área de ventas del BCP.

Cabe resaltar que es importante un adecuado proceso de selección de personal, debido a que cada colaborador tiene un primer contacto con la organización, así se llegan a conocer las expectativas que tiene de la empresa, que espera, que el puesto vacante, como también lo que él espera de la empresa y el puesto al que está postulando. El reclutamiento y la selección se inician desde que se genera un puesto vacante en la organización y finalizan con un

perfil completo de habilidades, actitudes y competencias de cada postulante de acuerdo a lo que se requiere en el perfil del puesto.

Ante tal situación, se consideró como objetivo principal determinar la relación existente entre el proceso de selección de personal y la productividad, ya que es de suma importancia para las organizaciones modernas, como también para la gestión de recursos humanos, teniendo como finalidad elevar la efectividad de ambos procesos y de esta manera elevar también la productividad de la organización beneficiada con la investigación de estudio.

1.2. Trabajos Previos

1.2.1. Antecedentes Internacionales:

Quijano y Silva (2010) en su tesis de maestro en administración titulada “Selección de Personal y su relación en el desempeño laboral en la Empresa Zamara S.A.C” de la Universidad Nacional Autónoma de México. La investigación tuvo como **objetivo general** analizar la relación de la selección de personal con el desempeño laboral de la empresa Zamara S.A.C. Para alcanzar este objetivo empleo los conceptos propuestos por Mc gregor y la teoría de las expectativas, donde la investigación fue de tipo aplicada, descriptivo – correlacional, no experimental y con una muestra de 109 colaboradores donde se concluyó que el proceso de reclutamiento y selección se realizaba aplicando sistemas que no ayudaba a una selección correcta, donde se logró cambiar de modelo de selección externo, por uno interno, debido a que se logró, garantizar la correcta identificación de las competencias laborables requeridas incrementando de esta forma el desempeño de las personas.

Miranda (2011) en sus tesis de licenciatura titulada “Relación de los esquemas de Gestión por competencias con la productividad de los empleados de la empresa SUMMMA S.A”. Universidad de Córdoba. España. La presente investigación que tuvo por objetivo analizar la Relación de los esquemas de Gestión por competencia en función al nivel de productividad, así mismo la presente investigación fue de tipo aplicada, descriptivo – correlacional, no experimental y con una muestra de 194 colaboradores. Así mismo se logró concluir, que, en base a la experiencia, los conocimientos, el perfil, entre otros. La gestión de competencia logra promover, nuevos conocimientos en bases a

nuevas capacidades, a largo plazo, dichas organizaciones logran desarrollar grandes estrategias de motivación y desempeño. Así mismo con un Pearson de 0.88 se pudo determinar que, si existe una fuerte relación entre la gestión por competencia y la productividad, también se concluyó que en las organizaciones se pueden encontrar diferentes esquemas de procesos, que casi siempre no impulsan a que se desarrolle un adecuado desempeño por lo que la productividad será satisfactoria.

Gómez y Mendoza (2013) en su tesis de licenciatura titulada “Programa de selección de personal y su relación con la productividad en la empresa ACMED S.A.S” en el año 2013 de la Universidad de Cartagena, La investigación tuvo como **objetivo general** determinar un programa de selección de personal para la empresa ACMED S.A.S, así mismo la investigación metodológicamente, fue de tipo aplicada, descriptivo – correlacional y no experimental. La muestra estuvo conformada por 202 colaboradores donde se determinó como el programa de selección de personal se relaciona de forma positiva con la productividad, esto se vio reflejado con una fuerte correlación de 0.93. Así mismo se pudo observar que la selección de personal de la empresa, se basaba en función a un modelo de competencias en función a sus procesos, para lograr alcanzar un alto porcentaje de productividad a partir de la satisfacción de su trabajo. En la empresa a través del instrumento del cuestionario, se pudo determinar, lo siguiente: que los valores y creencias de los trabajadores, así como las experiencias, no estaban fomentadas en los trabajadores. También se diseñó un nuevo modelo de selección de personal, donde se pudo determinar que las capacitaciones, un adecuado perfil ocupacional, así como una adecuada asistencia personal, iban a ayudar en futuro a desarrollar un mejor crecimiento.

1.2.2 Antecedentes Nacionales:

Pelaes (2015) en su tesis de licenciatura de administración titulada “Relación entre la productividad y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: caso PTS Perú 2015”. Pontificia Universidad Católica del Perú. La presente investigación tuvo por objetivo, plantear y emplear una evaluación que desarrollara la productividad en función a su desempeño laboral, reduciendo el tiempo inactivo, del mismo modo que se pueda incrementar

el nivel de satisfacción laboral. Para alcanzar este objetivo se empleó los conceptos propuestos por Motivacional de Heitzberg y la teoría de las expectativas. La metodología que se empleó en la presente investigación fue descriptiva-correlacional, donde se concluyó; que la productividad se relaciona de forma positiva con la evaluación del desempeño. Así como es importante que la productividad de los trabajadores aumente, ya que mediante una adecuada evaluación de la productividad se podrá aumentar el nivel de desempeño y la gestión que se logre podrá ser monitoreada de manera correcta.

Mazuelos (2011) en su tesis de licenciatura de administración titulada “Efectos de la aplicación de un modelo por competencias *en la selección de personal* de la empresa telefónica del Perú, 2014”. Pontificia Universidad católica del Perú. La presente investigación tuvo por objetivo analizar las tendencias de selección de personal en el contexto de la gestión de personas por competencias en las organizaciones. La metodología que se empleo fue descriptiva – correlacional. De acuerdo con los datos observados y analizados, se concluye que a través de un adecuado uso de la herramienta de selección de personal se podrá encontrar el personal calificado, ya que debido a un proceso de selección se logra medir en función a sus conocimientos y cobertura de requisitos, estando orientada a encontrar los talentos idóneos que se puedan identificar con la empresa y que sean aptos para los intereses de la institución. De esta manera a través de la selección de personal, se podrá reducir la incertidumbre sobre el desempeño laboral, donde por medio de la evaluación, se podrá medir las competencias, las actitudes y aptitudes personales de los candidatos que sean finalmente elegidos.

Alva y Juarez (2014) en su tesis de licenciatura “Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa chimú agropecuaria S.A del distrito de Trujillo – 2014. Universidad Nacional de Trujillo. La presente investigación tuvo por objetivo establecer la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo. La metodología que se empleo fue descriptiva – correlacional, no experimental y de tipo aplicada.

Así mismo de acuerdo a los resultados obtenidos, se pudo observar que existe un nivel medio de satisfacción de los colaboradores y un nivel bajo de productividad traducida en el desempeño laboral que se da de forma regular, también, se pudo concluir que la satisfacción es un factor importante dentro de la productividad y que no debe dejarse de lado, ya que si se brinda al trabajador un adecuado ambiente en donde pueda desarrollarse de forma adecuada, esto de una u otra manera podrá llegar a repercutir en su productividad.

1.3. Teorías Científicas relacionadas

Teoría Gantt 1861.

Henry L. Gantt, Fue el tercer principal contribuyente al área de la administración científica con su filosofía administrativa intentó describir las diferencias esenciales entre los mejores sistemas del día de hoy y los del pasado, radican en la forma en que las tareas son programadas y la forma en la cual su ejecución es recompensada. Siguiendo su propio razonamiento, Gantt trató de mejorar los sistemas o las organizaciones mediante innovaciones en la programación de las tareas y compensaciones o premios

DIAGRAMA DE GANTT

El Diagrama de Gantt de Henry Laurence Gantt proporciona una descripción gráfica y la programación temporal de todas las actividades, elementos y dependencias de un proyecto o programa. Es un tipo especial de diagrama de barra horizontal que es muy común que se utilice en la gerencia de proyectos para representar las fases y las actividades de una estructura no interrumpida del trabajo de proyecto.

Un diagrama de Gantt se construye con un eje horizontal que representa la duración total del proyecto, dividido en incrementos en días, semanas, o meses y un eje vertical que representa las tareas que componen el proyecto. Las barras horizontales de diferentes longitudes representan las secuencias, la sincronización, y la duración de cada tarea.

A través de esta la teoría del diagrama de Gantt, nos manifiesta que todo trabajo es recompensado, en función a las capacidades, habilidades que el personal demuestre dentro de su trabajo.

Jerarquía de Alderfer 1972.

Clayton Alderfer, de Yale University, remodelo la teoría de la jerarquía de Maslow, a la que la llamo la teoría ERC, donde planteo que existen tres grupos de necesidades primarias, que son: existencia, relaciones y crecimiento, de allí el nombre de la teoría ERC.

El grupo de la existencia se ocupa de poder satisfacer los requerimientos básicos de la existencia material, donde considera como parte del grupo a las necesidades fisiológicas y de seguridad, dadas por Maslow. En el segundo grupo de relaciones, nos menciona la importancia de las relaciones interpersonales, donde debido al Status y deseos sociales que tienen las personas exigen la interacción con otras personas, buscando poder obtener una satisfacción entre ellos mismos.

Es debido a ello que se coincide con las necesidades sociales de Maslow y con el componente externo de clasificación de la estima. Por último las necesidades de crecimiento, se plantea como un deseo intrín-seco de desarrollo personal.

El cual tiene similitud con la categoría de estima de Maslow, diferenciándola porque dentro de este proceso se lleva a cabo la fase de la autorrealización. Cabe destacar que mientras la teoría de La jerarquía de necesidades de Maslow es una progresión de escalones de forma rígida, la teoría ERC, no es rígida, ya que manifiesta que no todas las necesidades inferiores deben de quedar completamente satisfechas antes de poder seguir ascendiendo.

Por ejemplo, una persona puede trabajar sobre el crecimiento, cuando las necesidades de relación o existencia todavía estén insatisfechas, o puede operar las tres categorías de necesidades al mismo tiempo.

Con la presente teoría se puede distinguir que todo trabajador dentro de una organización, busca satisfacer sus necesidades dentro de la organización, con la meta de desarrollar cada una de sus capacidades y habilidades, para ocupar cargos esenciales, que a su vez hace que las empresas tengan un mejor desempeño y una óptima productividad con los estándares de empleados deseados.

1.3.1. Teoría relacionada a la Variable Selección de Personal

La Teoría de la Equidad (1975).

Stacey Adams a través de su teoría la equidad pretende explicar cómo el proceso de comparación de individuos tiene efectos en la motivación, donde se busca lograr el equilibrio entre los términos de los aportes que realiza con los beneficios que recibe.

Así mismo estos aportes se ven reflejados en su trabajo, tales como los conocimientos adquiridos a lo largo del periodo que lleva en su trabajo, su experiencia, tiempo, esfuerzo, entusiasmo y dedicación, deberían ser reconocidos por la empresa a través de un salario acorde, beneficios socioeconómicos, ascensos en su puesto de trabajo, prestigio y estimación por parte de la empresa.

Cabe resaltar que toda organización busca al personal adecuado para que desempeñe un rol importante dentro de la empresa, ya que la mayor preocupación de los jefes o líderes, es poder obtener mayor rentabilidad, sobrevivir en el mercado y cumplir todas las metas establecidas a largo plazo.

Lamentablemente en muchas organizaciones los líderes no se preocupan por desarrollar a su personal, ya que solo buscan subsanar un puesto de trabajo y velar por los intereses propios de la empresa.

En toda organización cada individuo según la teoría brinda ciertos aportes, es debido a ello que las personas tienden a comparar sus aportes con los resultados obtenidos. Es en base a ello la teoría de la equidad nos menciona que si los aportes de cada individuo son iguales a los resultados que la empresa le ofrece, entonces habrá una sensación de equidad, entonces esto demostrara que los individuos dentro de la organización se sienten motivados. Sin embargo si llega a sentir que sus aportes son menores a los resultados que la empresa le ofrece, se

creara una sensación de inequidad, debido a que no siente retribuido, por lo que su desempeño disminuirá y la productividad también ira disminuyendo.

Así mismo si los individuos que trabajan para una organización crean un ambiente de inequidad, el individuo llega a hacer comparaciones con un referente dentro de la organización y con otra externa, en función a su propias capacidades y experiencia. Lo que generara una disconformidad con su puesto de trabajo, una disminución en su desempeño y por lo tanto en su productividad.

Teoría del Iceberg

La teoría del iceberg de Ernest Hemingway, nos manifiesta que la selección de personal se manifiesta principalmente en las capacidades de los empleados, también nos menciona si un empleado llega a conocer el funcionamiento de las diferentes áreas, y encima tiene la capacidad de motivar a sus compañeros, entonces tendrá todas las características para que pueda ascender en un nuevo cargo, cabe resaltar que para ascender a un puesto según la teoría no solo se necesita de ambición para poder desarrollarse, sino también de las aptitudes y capacidades.

Es debido a ello que el modelo del iceberg considera a seis puntos importantes para que un personal pueda ascender en un puesto de trabajo, entre las cuales tenemos al conocimiento, las habilidades, el rol social, la imagen de sí mismo, el carácter y la motivación, donde los dos primeros características representan el 20% de las capacidades que puede llegar a tener una persona mientras que las cuatro siguientes representan el 80% de las capacidades y que a su vez el carácter y la imagen de sí mismo, son las capacidades más difíciles de evaluar durante un procesos que las habilidades y el conocimiento.

Modelos de selección de personal

Moscoso y Salgado (2004) estos autores realizaron un modelo para poder determinar que métodos podrían utilizar para llevar a cabo una selección de personal, por ello utilizaron una muestra de 104 y 125 elementos en Portugal y España. Los resultados que se llegaron a encontrar fueron muy parecidos entre

ambos países, donde se consideró como elementos principales para llevar a cabo un modelo de selección de personal idóneo; las entrevistas, el curriculum Vitae, las pruebas de muestra de trabajo, la integridad y la grafología.

Así mismo los datos guardaron similitud con otros investigadores como; Steiner y Gilliland, 1996, citados por Wilk y Cappelli, 2003, en Francia y Estados Unidos. Lievens y Anderson, 2002, citados por Wilk y Cappelli, 2003, donde discuten, investigan y desarrollan modelos de selección del personal, se utilizan en base a qué elementos consideren sus decisiones de selección, encontrando un elemento común como los requisitos; la determinación de las habilidades de los solicitantes, y el desempeño académico. Sin embargo, también encontraron muchas variantes entre los modelos que cada empresa utilizaba, por lo que establecieron que existía una escasez de investigación para medir el éxito de los parámetros de selección. Estas mismas razones explican por qué cada organización realiza una mutación de un modelo de selección de personal y lo adaptan según a sus necesidades.

Modelo de Chiavenato

Chiavenato (2010), Considera que la selección de personal ayuda a poder escoger al hombre adecuado para el cargo adecuado, y que por lo tanto se debe seguir un estricto proceso de selección de personal con el propósito de aumentar la eficacia y el desempeño del personal. Este modelo considera la existencia de 9 pasos en el proceso de selección, su principal contribución es que su modelo, está basado en el uso y aplicación de pruebas tales como: de conocimiento, capacidad, psicométricas, de personalidad, de simulación etc.

El modelo de Werther (2009)

Más conocido como el modelo de selección competitiva, donde nos dice que es el proceso consta de una serie de pasos que deben seguirse para decidir cuál solicitante cubrirá el puesto vacante, ya que se deberá de identificar al candidato que mejor se adecue a las especificaciones del puesto y a las necesidades de la empresa. Este proceso inicia con la recepción preliminar de la solicitud de trabajo o curriculum, es importante mencionar que sin antecedentes

de los candidatos no puede empezarse el proceso de selección. Es importante mencionar que para autor de este modelo él considera que la entrevista es fundamental, tanto lo que lleva a cabo el departamento de Recursos Humanos, como la entrevista del usuario o jefe inmediato.

1.3.2. Teoría relacionado a la variable Productividad

La teoría Económica de Adam Smith (1723-1790):

Adam Smith sostiene que la productividad aumenta a medida que se incrementa la división del trabajo. La productividad, considerada como la capacidad de producir una cierta cantidad de bienes con un conjunto de recursos dados, será mayor si el trabajo se divide entre especialistas que cumplan funciones definidas.

De acuerdo con la teoría es necesario que el trabajo sea dividido en cada uno de los procesos, y que este sea realizado por un especialista adecuado que cumpla con las funciones dadas. De esta manera se incrementara la productividad, generando un beneficio a toda la organización.

García Ricardo (2010) define a la productividad como: La capacidad de lograr objetivos y de generar respuestas de máxima calidad con el menor esfuerzo humano, físico y financiero, en beneficio de todos, al permitir a las personas desarrollar su potencial y obtener a cambio un mejor nivel en su calidad de vida (p.21). La mejora de la productividad beneficiara de todos lo que conforman la empresa, de una manera u otra se verá reflejado en todos los aspectos, mejorara su calidad vida, y habrá un crecimiento económico. El compromiso de cada miembro es fundamental.

1.4. Formulación del problema:

1.4.1 Problema General:

¿Cómo se relaciona la selección de personal con la productividad en el área de ventas Pyme de Lima Metropolitana del Banco de Crédito BCP 2017?

1.4.2 Problemas Específicos:

¿Cómo se relaciona la selección de personal con la colocación de créditos en el área de ventas Pyme de Lima Metropolitana del Banco de Crédito BCP 2017?

¿Cómo se relaciona la selección de personal con las metas establecidas en el área de ventas Pyme de Lima Metropolitana del Banco de Crédito BCP 2017?

1.5. Justificación

1.5.1 Conveniencia

La presente investigación es conveniente para todas las entidades Bancarias, porque a través de la implementación de un adecuado proceso de selección de personal, se podrá ofrecer un buena calidad del servicio, lo que generara un incremento en la productividad.

Así mismo será conveniente porque permitirá un mayor posicionamiento del personal en las entidades bancarias dentro del mercado, facilitando su preparación ante un entorno sumamente cambiante e inestable, caracterizado por los altos índices de rotación.

1.5.2 Justificación practico.

La realización de este estudio contribuirá a que las empresas compartan conocimientos, en base a nuestra problemática, que sea referente y ver cuáles podrían ser sus posibles indicadores metodológicos de mejora y con ello tome nueva decisiones en base a la implementación de un adecuado procesos de selección de personal dentro de las entidades bancarias, aumentando progresivamente el nivel de productividad, frente a la competencia.

Asimismo, sirve como una autoevaluación relevante, porque permitirá resolver problemas reales del área de ventas del BCP, y marcará el interés de los estudiantes y profesionales de administración de empresas, en investigar temas que contribuyan al desarrollo de la productividad.

1.5.3 Justificación Social.

La presente investigación beneficiara todas las entidades bancarias, donde a medida que se implante una adecuada selección de personal, se podrá

disminuir los altos índices de rotación de personal. Así mismo beneficiara a los trabajadores, dándoles nuevas oportunidades en su propio centro de trabajo, brindándoles estabilidad laboral, línea de carrera, mayores beneficios económicos, generando a largo plazo un incremento en la productividad.

1.6 Objetivo:

1.6.1 Objetivo general:

Determinar la relación de la selección de personal con la productividad en el área de ventas Pyme de Lima Metropolitana del Banco de Crédito BCP. 2017.

1.6.2 Objetivos Específicos:

Determinar la relación de la selección de personal con la colocación de créditos en el área de ventas Pyme de Lima Metropolitana del Banco de Crédito BCP. 2017.

Determinar la relación de la selección de personal con las metas establecidas en el área de ventas Pyme de Lima Metropolitana del Banco de Crédito BCP. 2017.

1.7 Prueba de Hipótesis

1.7.1 Hipótesis General:

Existe relación significativa entre la selección de personal y la productividad en el área de ventas Pyme de Lima Metropolitana del Banco de Crédito BCP. 2017.

1.7.2 Hipótesis específicas:

Existe relación significativa entre la selección de personal y la colocación de créditos en el área de ventas Pyme de Lima Metropolitana del Banco de Crédito BCP. 2017.

Existe relación significativa entre la selección de personal y las metas establecidas en el área de ventas Pyme de Lima Metropolitana del Banco de Crédito BCP. 2017

II. MÉTODO

2.1. Diseño de la investigación:

2.1.1. Enfoque: La presente investigación es de enfoque **cuantitativo**. Según Hernández, Fernández & Baptista (2006). Enfoque cuantitativo porque se usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base a una medición numérica y un análisis estadístico, para establecer esquemas de comportamiento y probar una teoría (p. 205).

2.1.2. Diseño: La presente investigación es de diseño Transversal - No Experimental, ya que se realizan sin la manipulación deliberada de las variables y solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

2.1.3. Nivel de Investigación: El presente trabajo de investigación es de tipo de estudio **descriptivo**, ya que teniendo como base el conocimiento del trabajo previa investigación teórica, se describirá a cada una de las variables de manera independiente, además se recogió datos que ocurren en la realidad, sin alterarlos ni modificarlos. También se aplicó el tipo de estudio **correlacional** debido a que nos permitirá relacionar a la variable X "Selección de personal" y el tipo de relación ya sea positiva o negativa con la variable y "Productividad".

2.1.4. Tipo de estudio: El tipo de investigación utilizada de acuerdo al fin es Aplicada, porque se estudió las posibilidades de aplicación de la nueva teoría para la solución de problemas de la vida real en el campo de investigación así como lo determina.

Según Lozada (2014), La investigación aplicada tiene por objetivo la generación de conocimiento con aplicación directa y a mediano plazo en la sociedad o en el sector productivo. (p.35)

2.2. Variables, operacionalización:

2.2.1. Variables:

2.2.2. Operacionalización de las variables:

Acontinuacion se definiran las variables : Selección de Personal

Variable Selección de Personal

Chiavenato (2010). Selección de Personal. "Selección de Personal. "Escoger entre los candidatos reclutados a los más adecuados para ocupar los cargos existentes, luego de seleccionarlos en base a sus habilidades, capacidades, etc. Tratando de mantener o aumentar la eficiencia y rendimiento del personal". (p22).

Dimensiones

A) Reclutamiento

López-Fé y Figueroa (2008) exponen que el reclutamiento es la fase previa al proceso de selección propiamente dicho, aunque la mayoría de veces se le considera parte del proceso mismo, debido a que se enfoca en la captación de candidatos potenciales para poder someterse a un proceso selectivo.

El reclutamiento agrupa un conjunto de actividades que buscan atraer la atención de las personas del medio para que estas se interesen en los empleos que la empresa reclutadora tiene vacantes. Así mismo a través del reclutamiento se da el primer contacto que tiene una persona con la empresa, con la aspiración de formar parte de ella, donde la importancia que tiene toda organización durante el reclutamiento es recolectar datos que puedan ser considerados para una futura contratación, se enfoca en la búsqueda en base a lo requerido en el puesto de trabajo.

B) Selección

Publicaciones Vértice (2008) establece que la selección de personal es un proceso que procura prever cuáles solicitantes tendrán éxito si se les contrata, al mismo tiempo, es una comparación y una elección.

Para que pueda ser específica necesita basarse en cuáles son las exigencias del cargo que será ocupado.

Stephen Robbins (2010) Indica que el objetivo de una selección eficaz es vincular las características individuales (habilidad, experiencias, etc) con los requisitos del puesto. Cuando un administrador no vincula estos dos factores, se sufre tanto en el desempeño como en la satisfacción del empleado. (pg.63).

c) Inducción

Gómez (2009) durante el proceso de inducción el empleado tiene su primer contacto oficial con la empresa, su primera oportunidad que aprovecha, para que conozca con detalles la historia, su filosofía, la misión, los valores y objetivos que inspiran su vida organizacional. Es en esta fase en donde también se informa al empleado de la estructura organizacional, el proceso productivo, los productos que ofrece, los mercados a los cuales sirve, incluso, una descripción muy general de la competencia.

Variable Productividad

Según García (2010): La capacidad de lograr objetivos y de generar respuestas de máxima calidad con el menor esfuerzo humano, físico y financiero, en beneficio de todos, al permitir a las personas desarrollar su potencial y obtener a cambio un mejor nivel en su calidad de vida (p.21)

Dimensiones

a) Colocacion de Creditos

Martinez (2008) en su libro "Finanzas para microempresas", define a la colocacion e creditos como: Colocación o crédito es un préstamo de dinero que un Banco otorga a su cliente, con el compromiso de que en el futuro, el cliente devolverá dicho préstamo en forma gradual, mediante el pago de cuotas, o en un solo pago y con un interés adicional que compensa al acreedor por el período que no tuvo ese dinero.

b) Metas establecidas

Robles (2007) Las metas establecidas en una organización financiera son la suma de los mismos a corto y largo plazo que se da como resultado final (si se hace bien) al planeamiento de la meta general planteada. Los objetivos son más específicos y orientados a la acción. Tienen las características que aparecen sintetizados.

Tabla 1. Operacionalización de las variables.

Matriz de Operacional										
VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADOR	INSTRUMENTO	ÍTEMS	ESCALADE MEDICIÓN				
Variable 1. Selección de Personal	Se elaborará una encuesta con 14 ítems para medir las siguientes dimensiones: reclutamiento, selección, inducción al personal	Reclutamiento	Perfil del puesto	CUESTIONARIO TIPO LIKERT	1	ORDINAL				
			Habilidades		2					
			experiencia		3-4					
			Revisión de antecedentes		5-6					
		Selección	Entrevista		7					
			Pruebas		8					
			Exámenes		9					
			contratación		10					
		Inducción del personal	Bienestar social		11					
			Sistema de compensaciones		12					
			capacitación		13					
		Variable 2. Productividad	Se elaborará una encuesta con 11 ítems para medir las siguientes dimensiones: colocación de créditos y metas establecidas.		Colocación de créditos		Tiempo	CUESTIONARIO TIPO LIKERT	14-15	ORDINAL
							Evaluación de prospectos		16	
Cartera de clientes	17									
Metas establecidas	Metas alcanzadas			18						
	Metas propuestas			19						
				20						

2.3. Población, Muestra y Muestreo

2.3.1 Población

En la presente investigación se tienen como unidad de análisis 75 colaboradores en el área de ventas del BCP, Cercado de Lima, 2017.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2006). La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones (p.184).

2.3.2. Muestra

Al ser pequeña la población, para esta investigación se ha seleccionado toda la cantidad que representa la población que conforma 75 colaboradores en el área de ventas del BCP, Cercado de Lima, 2017, es por ello que se utilizó el muestreo no probabilístico censal.

Señala Carrasco (2007), sobre investigaciones de muestra no probabilístico: No están sujetas ni a principios ni reglas estadísticas y solas dependen de la voluntad y decisión del investigador (p. 241).

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos de Validez y Confiabilidad.

Técnica e Instrumento.

En lo que compete la investigación la técnica elegida fue la encuesta, ya que se recogió información gracias a las respuestas escritas, en base a las preguntas elaboradas, el cuestionario es tipo Likert, con la finalidad de poder evaluar las dos variables.

El instrumento de recolección de la información fue el cuestionario, con el cual analizamos “La selección de personal y su influencia en la productividad aplicada al área de ventas del banco de crédito BCP, Cercado de Lima.2017”, mediante un número determinado de preguntas para cada una de las variables, conformando un total de 20 preguntas.

2.4.1 Validez

El instrumento que se utilizó para la investigación ha sido sometido a juicio de expertos, para lo cual recurrimos a la opinión de docentes de

reconocida trayectoria en la Escuela de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, los cuales son:

Tabla 2. Validación de expertos

Experto	Validez del instrumento
Dr. Víctor Demetrio Dávila Arenaza	aplicable
Dr. Pedro Costilla Castillo	aplicable

2.4.2 Análisis de Confiabilidad

Según Bernal, al (2010) La confiabilidad de un cuestionario se refiere a la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas, cuando se las examina en distintas ocasiones con los mismos cuestionarios. (p.247)

Tabla 3. Rangos de fiabilidad

Alfa Cronbach	Consistencia interna
$\alpha \geq 0,9$	Excelente
$0,9 > \alpha \geq 0,80$	Bueno
$0,80 > \alpha \geq 0,70$	Aceptable
$0,70 > \alpha \geq 0,60$	Dudoso
$0,60 > \alpha \geq 0,50$	Pobre
$0,5 > \alpha$	Inaceptable

Hernández, Fernández, y Bautista (2014, P.305).

Aplicando el programa SPSS versión 23, Se aplicó el alfa de cronbach a los 10 trabajadores de la empresa BCP, donde se obtuvo como resultado un valor de 0,905, comparado con el cuadro de la tabla 3, de Hernández, Fernández, y Bautista (2014). Significa que se obtuvo una confiabilidad excelente, entre ambas variables Selección de personal y productividad.

Tabla 4. Resumen de procesamiento de casos

		<i>N</i>	<i>%</i>
<i>Casos</i>	<i>Válido</i>	15	100,0
	<i>Excluido^a</i>	0	,0
	<i>Total</i>	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 5. Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,905	20

2.5 Métodos de análisis de datos

a. **Estadística Descriptiva:** el cual incluye: **tablas de frecuencias** para observar el comportamiento de las dimensiones en estudio.

b. **Estadística Inferencial:** es el cual incluye: la contratación de hipótesis que se usa para determinar el grado de relación que existe entre las variables y las dimensiones en estudio; además de la prueba de normalidad, misma que nos dará a conocer el tipo de prueba de correlación de hipótesis se usará (Pearson o Sperman), de acuerdo a los resultados obtenidos se determinará si se acepta o rechaza la hipótesis nula o la de investigación.

2.6 Aspectos Éticos: Se ha considerado para la presente investigación los principios éticos tanto en la teoría como en la metodología; la veracidad de los resultados, el respeto por la propiedad intelectual y el cumplimiento de valores como la responsabilidad, el compromiso y el respeto a los asesores de tesis. Cabe mencionar Este trabajo de investigación se realizó mediante las normas APA.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis resultados.

3.1.1 Análisis descriptivo de resultados.

Tabla 6. Dimensión Reclutación.

		<i>Reclutación</i>			
		<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
<i>Válido</i>	<i>Muy en desacuerdo</i>	5	6,7	6,7	6,7
	<i>En desacuerdo</i>	33	44,0	44,0	50,7
	<i>Ni en desacuerdo ni de acuerdo</i>	19	25,3	25,3	76,0
	<i>De acuerdo</i>	15	20,0	20,0	96,0
	<i>Muy de acuerdo</i>	3	4,0	4,0	100,0
	<i>Total</i>	75	100,0	100,0	

Fuente propia.

Según la tabla 6, los 75 encuestados, el cual representa el 100% podemos observar que el 44%, el cual representa a 33 trabajadores de la empresa opinaron en desacuerdo para la dimensión reclutación, así también el 25.3%, que representa a 19 colaboradores, opinaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo para la dimensión reclutación, mientras que solo el 20% equivalente a 15 trabajadores opinaron estar de acuerdo en referencia a la dimensión reclutación.

Tabla 7. Dimensión Selección

		<i>Selección</i>			
		<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
<i>Válido</i>	<i>Muy en desacuerdo</i>	8	10,7	10,7	10,7
	<i>En desacuerdo</i>	33	44,0	44,0	54,7
	<i>Ni en desacuerdo ni de acuerdo</i>	10	13,3	13,3	68,0
	<i>De acuerdo</i>	15	20,0	20,0	88,0
	<i>Muy de acuerdo</i>	9	12,0	12,0	100,0
	<i>Total</i>	75	100,0	100,0	

Fuente propia.

Según la tabla 7 de los 75 encuestados, el cual representa el 100% podemos observar que el 44%, que representa a 33 trabajadores de la empresa opinaron en desacuerdo respecto a la dimensión selección, así también

el 20%, el cual representa a 15 colaboradores, opinaron de acuerdo, mientras que el 13.3% el cual equivale a 10 trabajadores opinaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, referente a la dimensión proceso de selección.

Tabla 8. Condiciones de créditos.

		<i>Condiciones de créditos</i>			
		<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
<i>Válido</i>	<i>Muy en desacuerdo</i>	7	9,3	9,3	9,3
	<i>En desacuerdo</i>	16	21,3	21,3	30,7
	<i>Ni en desacuerdo ni de acuerdo</i>	21	28,0	28,0	58,7
	<i>De acuerdo</i>	28	37,3	37,3	96,0
	<i>Muy de acuerdo</i>	3	4,0	4,0	100,0
	<i>Total</i>	75	100,0	100,0	

Fuente propia.

Según la tabla 8 de los 75 encuestados, el cual representa el 100% podemos observar que el 37.3%, el cual representa a 28 trabajadores de la empresa opinaron de acuerdo, así también el 28%, el cual representa a 21 colaboradores, opinaron ni en desacuerdo ni de acuerdo, mientras que el 21.3% el cual equivale a 16 trabajadores opinaron en desacuerdo referente a la dimensión condiciones de créditos.

Tabla 9. Metas Establecidas.

		<i>Metas establecidas</i>			
		<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
<i>Válido</i>	<i>Muy en desacuerdo</i>	5	6,7	6,7	6,7
	<i>En desacuerdo</i>	40	53,3	53,3	60,0
	<i>Ni en desacuerdo ni de acuerdo</i>	14	18,7	18,7	78,7
	<i>De acuerdo</i>	3	4,0	4,0	82,7
	<i>Muy de acuerdo</i>	13	17,3	17,3	100,0
	<i>Total</i>	75	100,0	100,0	

Fuente propia.

Según la tabla 9 de los 75 encuestados, podemos observar que el 53.3%, representa a 40 trabajadores de la empresa que opinaron en desacuerdo, mientras que solo el 17.3% el cual representa a 13 trabajadores opinaron muy de acuerdo, referente a la dimensión metas establecidas.

3.1.2 Análisis Inferencial de resultados

Prueba de normalidad

Este cálculo se realizó de acuerdo a la base de datos a fin de determinar si tienen, o no, una distribución normal. Se determinó las hipótesis de trabajo, de la siguiente manera: H_0 : Los datos muestrales si tienen distribución normal.

H_1 : Los datos muestrales no tienen distribución normal.

Tabla 10. Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Productividad	,124	75	,003	,953	75	,000
Selección de Personal	,119	75	,002	,953	75	,000

Interpretación: En la tabla 10, Se muestra el cálculo de la prueba de normalidad Kolmogorov - Smirnov, como podemos observar, según la prueba estadística la distribución de los datos se pueden observar que no tienen una distribución normal, obteniéndose la significancia de 0,002 para Selección de personal y ,003 para Productividad, ambos son menores a 0.005, por lo que se utilizara el estadístico de Spearman para hacer la contrastación de hipótesis.

Tabla 11. Grado de Correlación

-0.90	=	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	=	Correlación negativa muy considerable.
-0.50	=	Correlación negativa media.
-0.25	=	Correlación negativa débil.
-0.10	=	Correlación negativa muy débil.
0.00	=	No existe relación alguna entre las variables.
+0.10	=	Correlación positiva muy débil
+0.25	=	Correlación positiva débil.
+0.50	=	Correlación positiva media.
+0.75	=	Correlación positiva considerable.
+0.90	=	Correlación positiva muy fuerte.
+1.00	=	Correlación positiva perfecta.

Fuente: Hernández, Fernández, Batista (2016, p. 273)

3.2. Prueba de Hipótesis

Hipótesis General

HG: Existe relación entre la selección de personal y la productividad en el área de ventas pyme del banco de crédito BCP en lima metropolitana 2017.

H0: R=0; No Existe relación entre la selección de personal y la productividad en el área de ventas pyme del banco de crédito BCP en Lima Metropolitana 2017.

H1: R=1; Existe relación entre la selección de personal y la productividad en el área de ventas pyme del banco de crédito BCP Lima Metropolitana .2017.

Significancia: Sig.: 0.05 (95%; z = 1.96)

Regla de decisión

a) Sig. E < 0.05 ; Rechazar H0

b) Sig. E > 0.05 ; Aceptar H0

Tabla 12. Pruebas de Correlaciones de la variables Selección de personal y productividad

		SELECCIÓN DE PERSONAL	PRODUCTIVIDAD AD
SELECCIÓN DE PERSONAL	Coefficiente de correlación	1	,912**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	75	75
PRODUCTIVIDAD	Coefficiente de correlación	,912**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	75	75

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la tabla 12 se observa que la hipótesis general, la cual busca determinar la relación de la selección de personal y la productividad en banco de crédito BCP, se ha tomado como resultado que el coeficiente de correlación de Spearman, donde se ha obtenido el 0.912, donde indica que existe una correlación positiva muy fuerte, y con un valor de significancia de 0.000 por lo tanto se concluye que se acepta la Hipótesis Alterna y se rechaza la hipótesis Nula.

Se concluye que entre las variables de investigación **si hay relación.**

3.2.1. Hipótesis Específica

Hipótesis Específica 1

HG: Existe relación significativa entre la selección de personal y la colocación de créditos en el área de ventas del banco de crédito BCP, Lima metropolitana 2017.

H0: $R=0$; No existe relación significativa entre la selección de personal y la colocación de créditos en el área de ventas del banco de crédito BCP, Lima metropolitana 2017.

H1: $R=1$; Existe relación significativa entre la selección de personal y la colocación de créditos en el área de ventas del banco de crédito BCP, Cercado de Lima.2017.

Significancia: Sig.: 0.05 (95%; $z = 1.96$)

Regla de decisión

c) Sig. $E < 0.05$; Rechazar H0

d) Sig. $E > 0.05$; Aceptar H0

Tabla 13. Pruebas de Correlaciones de las variables Selección de personal y la colocación de créditos

		SELECCIÓN DE PERSONAL	COLOCACION DE CREDITOS
SELECCIÓN DE PERSONAL	Coefficiente de correlación	1	,877**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	75	75
COLOCACION DE CREDITOS	Coefficiente de correlación	,877**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	75	75

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la tabla 13 se observa la hipótesis general, la cual busca determinar la relación de la selección de personal y la colocación de créditos en banco de crédito BCP, se ha tomado como resultado el coeficiente de correlación de Spearman, donde se ha obtenido el 0.877, que indica que existe una correlación positiva considerable, con un valor de significancia de 0.000 por lo tanto se concluye que se acepta la Hipótesis Alternativa y se rechaza la hipótesis Nula.

Se concluye que entre las variables de investigación **si hay relación.**

Hipótesis Específica 2:

HG: Existe relación significativa entre la selección de personal y las metas establecidas en el área de ventas del banco de crédito BCP, Lima Metropolitana 2017.

H0: $R=0$; No existe relación significativa entre la selección de personal y las metas establecidas en el área de ventas del banco de crédito BCP, Lima Metropolitana 2017.

H1: $R>0$; Existe relación significativa entre la selección de personal y las metas establecidas en el área de ventas del banco de crédito BCP, Lima Metropolitana 2017.

Significancia: Sig.: 0.05 (95%; $z = 1.96$)

Regla de decisión

e) Sig. E < 0.05 ; Rechazar H0

f) Sig. E > 0.05 ; Aceptar H0

Tabla 14. Pruebas de Correlaciones de las variables Selección de personal y las metas establecidas.

		SELECCIÓN DE PERSONAL	METAS ESTABLECIDAS	
Rho de	SELECCIÓN DE PERSONAL	Coficiente de correlación	1	,789**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	75	75
Spearman	METAS ESTABLECIDAS	Coficiente de correlación	,789**	1
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	75	75

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la tabla 14 se observa la hipótesis general, la cual busca determinar la relación entre la selección de personal y las metas establecidas, en el banco de crédito BCP, se ha tomado como resultado el coeficiente de correlación de Spearman, donde se ha obtenido el 0.789, que indica que existe una correlación positiva considerable, con un valor de significancia de 0.000 por lo tanto se concluye que se acepta la Hipótesis Alternativa y se rechaza la hipótesis Nula.

Se concluye que entre las variables de investigación **si hay relación.**

IV. DISCUSIÓN

4.1. El objetivo general de la investigación fue determinar la relación de la selección de personal y la productividad en el área de ventas del banco de crédito BCP en Lima Metropolitana 2017; De acuerdo a los resultados obtenidos se ha determinado que existe una correlación positiva muy fuerte de la variable selección de personal y productividad.

Dichos resultados son coherentes con la teoría científica de Adam Smith que indica que la productividad aumenta a medida que se incrementa la división del trabajo. La productividad considerada como la capacidad de producir cierta cantidad de bienes con un conjunto de recursos dados, será mayor si el trabajo se divide entre especialistas que cumplen funciones definidas, también se fundamenta en la teoría científica de Teoría Jerarquía de Alderfer, donde nos dice que en una organización en función a las necesidades plantea que hay tres grupos de necesidades primarias: existencia, relaciones y crecimiento.

También existe coherencia con los resultados de los trabajos de investigación científica que forman parte de la presente tesis como trabajos previos realizada por **Quijano y Silva (2010)** en su tesis de maestro en administración titulada “Selección de Personal y su relación en el desempeño laboral en la Empresa “Zamara S.A.C” de la Universidad Nacional Autónoma de México. El objetivo general fue buscar analizar la incidencia de la selección de personal en el desempeño laboral de la empresa Zamara S.A.C. Para alcanzar este objetivo empleo los conceptos Propuestos por Heizberg y la teoría de las expectativas, donde se concluyó el proceso de reclutamiento y selección de personal se realizaba aplicando sistemas que no ayudaba a una selección correcta y que en la actualidad se cambió de modelo que garanticen la correcta identificación de las competencias laborables requeridas para el desempeño de las personas.

Los resultados de la investigación demuestran que la Selección de personal tiene relación con la productividad, por lo que consideramos que la selección de personal es una herramienta que ayuda a fortalecer los objetivos y metas y que esta direccionado en poder satisfacer una necesidad dentro de la empresa, la que de manera directa se relaciona con la productividad, el clima organizacional, los estándares laborales, y los planes de capacitación, ya que,

muchas de las organizaciones compiten entre sí, para tener entre sus empresas a los empleados que reúnan el perfil adecuado para ocupar un puesto y de esta manera incrementar el desempeño y la productividad de la empresa, pero no todas realizan un proceso adecuado

4.2. El Primer objetivo específico que se tuvo en la investigación fue determinar la relación de la selección de personal con la colocación de créditos en el área de ventas del banco de crédito BCP en Lima Metropolitana 2017. De acuerdo a los resultados obtenidos se ha determinado que existe una correlación positiva considerable en la dimensión colocación de créditos de la variable productividad sobre la selección de personal

Dicho resultado es coherente con el modelo de Selección de Personal de Chiavenato (2010), la Selección de Personal es Escoger entre los candidatos reclutados a los más adecuados para ocupar los cargos existentes, luego de seleccionarlos en base a sus habilidades, capacidades, etc. Tratando de mantener o aumentar la eficiencia y rendimiento del personal, de personal con el propósito de aumentar la eficacia y el desempeño del personal. Este modelo considera la existencia de 9 pasos en el proceso de selección, donde su principal contribución es que su modelo, está basado en el uso y aplicación de pruebas tales como: de conocimiento, capacidad, psicométricas, de personalidad, de simulación etc. Modelo de Werther, modelo de la selección competitiva.

También existe coherencia con los resultados de los trabajos de investigación por **Gómez y Mendoza (2013)** en su tesis de licenciatura titulada “Programa de selección de personal y su relación con la productividad en la empresa ACMED S.A.S” en el año 2013 de la Universidad de Cartagena, La investigación tuvo como **objetivo general** determinar un programa de selección de personal para la empresa ACMED S.A.S, donde se concluyó que la selección de personal de la empresa, se basaba en función a un modelo de competencias en función a sus procesos, para lograr alcanzar un alto porcentaje de productividad a partir de la satisfacción de su trabajo. También se diseñó un nuevo modelo de selección de personal, donde se pudo determinar que las capacitaciones, un adecuado perfil ocupacional, así como una adecuada asistencia personal, iban a ayudar en futuro a desarrollar un mejor crecimiento.

Los resultados de la investigación demuestran que la selección de personal se relaciona con la colocación de créditos, por lo que consideramos que es un aspecto importante en el servicio de una empresa bancaria, cuyos resultados es la buena percepción de los clientes al servicio y esto a medida se da en base al desempeño de los trabajadores que estimula los induces de productividad, según sus competencias y perfil profesional.

4.3 El segundo objetivo específico que se tuvo en la investigación fue determinar la relación de la selección de personal con las metas establecidas, en el área de ventas del banco de crédito BCP en Lima Metropolitana 2017. De acuerdo a los resultados obtenidos se ha determinado que existe una correlación positiva considerable en la dimensión colocación de créditos de la variable productividad sobre la selección de personal.

Dichos resultados son coherentes con la Teoría de la Equidad de Stacey Adams (1975), el individuo puede hacer las comparaciones con un referente dentro de la misma organización (interno de otro), con otra persona de otra organización (externo de otro), con su propia experiencia en otros puestos de la misma organización (interno propio), o con la experiencia de la propia persona en otra organización (externo propio).

Alva y Juarez (2014) en su tesis de licenciatura “Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa chimú agropecuaria S.A del distrito de Trujillo – 2014. Universidad Nacional de Trujillo. La presente investigación tuvo por objetivo establecer la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo.

Así mismo de acuerdo a los resultados obtenidos, se pudo observar que existe un nivel medio de satisfacción de los colaboradores y un nivel bajo de productividad traducida en el desempeño laboral que se da de forma regular, también, se pudo concluir que la satisfacción es un factor importante dentro de la productividad y que no debe dejarse de lado, ya que si se brinda al trabajador un adecuado ambiente en donde pueda desarrollarse de forma adecuada, esto de una u otra manera podrá llegar a repercutir en su productividad.

Los resultados de la presente investigación pudieron concluir que la selección de personal se relaciona con las metas establecidas, ya que se centra

en las capacidades de los empleados, y de esta forma se corrobora información que demuestra la competitividad de ese trabajador en su cargo. Si las metas no se cumplen, esto conllevará a que el personal no es el adecuado y no se visiona junto con la empresa a largo plazo.

4.3. De acuerdo a la hipótesis general que tuvo la investigación, si existe relación entre las variables selección de personal y productividad en el área de ventas del banco de crédito BCP en Lima Metropolitana 2017, según la tabla N°12 en la Prueba de Hipótesis General se tuvo como resultado una correlación de Rho de Spearman de 0.912, lo cual indica que existe una correlación positiva fuerte. Así mismo la significancia hallada de 0,000 es menor que la significancia de trabajo fijada de 0,05 lo que implica que se debe rechazar la hipótesis H_0 , es decir que se acepta la hipótesis alterna H_1 . Por lo que se concluyó que si existe relación entre dichas variables.

4.4 De acuerdo a la Prueba de hipótesis específica 1, que tuvo la investigación, si existe relación entre la selección de personal y la colocación de créditos en el área de ventas del banco de crédito BCP en Lima Metropolitana 2017, según la tabla N°13 en la Prueba de Hipótesis específica 1, se tuvo como resultado una correlación de Rho de Spearman de 0.877, lo cual indica que existe una correlación positiva. Así mismo la significancia hallada de 0,000 es menor que la significancia de trabajo fijada de 0,05 lo que implica que se debe rechazar la hipótesis H_0 , es decir que se acepta la hipótesis alterna H_1 . Por lo que se concluyó que si existe relación positiva entre dicha hipótesis.

4.5 De acuerdo a la Prueba de hipótesis específica 2, que tuvo la investigación, si existe relación entre la selección de personal y las metas establecidas en el área de ventas del banco de crédito BCP en Lima Metropolitana 2017, según la tabla N°14 en la Prueba de Hipótesis específica 1, se tuvo como resultado una correlación de Rho de Spearman de 0.789, lo cual indica que existe una correlación positiva. Así mismo la significancia hallada de 0,000 es menor que la significancia de trabajo fijada de 0,05 lo que implica que se debe rechazar la hipótesis H_0 , es decir que se acepta la hipótesis alterna H_1 . Por lo que se concluyó de que si existe relación positiva entre dicha hipótesis.

V. CONCLUSIONES

5.1 Se ha determinado que existe correlación positiva muy fuerte de la selección de personal con productividad con un valor del 0,912, en el área de ventas Pyme de Lima metropolitana del banco de crédito BCP 2017.

5.2 Se ha determinado que existe correlación positiva considerable de la Selección de personal con la colocación de créditos con un valor del 0,877, en el área de ventas Pyme de Lima metropolitana del banco de crédito BCP 2017.

5.3 Se ha determinado que existe relación positiva considerable de la selección de personal con las metas establecidas con un valor del 0,789, en el área de ventas pyme de Lima metropolitana del banco de crédito BCP 2017.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1. Se recomienda implementar mecanismos de reclutamiento de personal como la automatización de algunas partes del proceso. Esto permitirá reducir el tiempo y costo del proceso además de atraer a los mejores candidatos para el puesto. Al automatizar este proceso la empresa tiene la potestad de considerar ítems importantes como las experiencias previas, colocación de créditos, ventas de campo, atención al cliente, etc. Según el puesto. De este modo aseguramos captar a las personas ideales para el puesto de trabajo asegurando la fácil adaptación al puesto de trabajo y el buen desempeño.
- 6.2. Se recomienda a las empresas mejorar el proceso de selección realizando test cognitivos para saber el nivel de conocimientos del candidato, test proyectivos que permitirán averiguar más aspectos psicológicos sobre el postulante y la entrevista personal por parte del área usuaria para conocer a detalle la especialización del candidato en el puesto de trabajo, para conocer más a fondo las actitudes, aspiraciones, nivel emocional del postulante, de esta manera se logrará seleccionar a la persona idónea para el puesto, así elevar el desempeño del colaborador y por consiguiente elevar nivel de productividad.
- 6.3. Implementar un programa de evaluación de metas, comparar el aporte de cada trabajador en relación al cumplimiento de la meta del área, facilitando un reconocimiento económico, línea de carrera, días libres, etc. de modo que sienta el beneficio según el rango del aporte: alto, medio o bajo, de esta manera orientamos al trabajador al cumplimiento de metas para beneficio tanto del área como propio.

VII. REFERENCIAS

Bernal, D. (2010) *Estadística aplicada* (primera ed.). México: McGraw-Hill.

Bon. (2008). *Gestión de Servicios de TI basada en gestión de calidad*. Reino Unido: Gobierno Británico.

CARRASCO, S. (2005). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima, Perú: San Marcos.

Carrasco, S. (2006) *Metodología de la investigación científica*. Editorial San Marcos, Lima.

Giovanna y Ana (2009) "Satisfacción de los clientes a través de estrategias de calidad de servicio aplicadas al área de informes y matriculas del centro peruano americano el cultural" (Tesis para obtener el título profesional de licenciado en administración) Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.

García, A. (2011). *Productividad y Reducción de Costos*. (2da. Edición). México: Trillas.

García, R. (2010). *La mejora de la productividad en la pequeña y mediana empresa*. España: Editorial Club Universitario.

Hernández, S. (2010). *Metodología de la investigación*. (5ta. Edición). México, D.F.: McGraw-Hill Interamericana.

Mena A. (2011). *Planificación estratégica para incrementar la Productividad de Panificadora Ambato de la ciudad de Ambato*. (Tesis previo a la obtención del título de Ingeniero en Marketing y Gestión de Negocios). Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1018/1/487%20Ing.pdf>

Rodríguez, J Huamanchumo, H. (2015). *Metodología de la investigación en las Organizaciones*. Perú: Summit.

Romero, E. (2010). *Aplicación de un plan Estratégico y su relación con la Productividad de la empresa IPEFA S.A., ciudad de Trujillo*. (Tesis de grado Previo a la obtención del de Licenciado en Administración).

Sainz de Vicuña, J. (2012). El plan estratégico en la práctica. (3ra. Edición). Madrid: ESIC.

Sánchez, J. (2011). Evaluación del desempeño para la mejora de la productividad en la empresa INDES S.A.C. sede Breña año 2011. (Tesis de Licenciatura).

Tito, P. (2012). Gestión por competencias y productividad laboral en empresas del sector confección de calzado de Lima Metropolitana. (Tesis de doctorado).

Recuperada de: http://cybertesis.unmsm.Edu.pe/bitstream/cybertesis/3155/1/Tito_hp%282%29.pdf

Valderrama, S. (2013). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. (2ª ed.). Perú: San Marcos.

Indhira (2012), “Estudio de productividad de Mypes en el Perú” (Tesis para obtener el título profesional de Ingeniero de las Telecomunicaciones). Universidad Católica, Lima, Perú.

ANEXOS

Anexo 1

CUESTIONARIO PARA EL PROFESIONAL DE VENTAS PYME DEL BANCO DE CRÉDITO BCP

Instrumento de Medición

Mis saludos cordiales Sr. trabajador, el presente cuestionario servirá para elaborar una tesis acerca del “La selección del personal y su relación con la productividad en el área de ventas pyme de Lima Metropolitana del banco de crédito BCP 2017”.

Le solicito su colaboración para responder las siguientes preguntas, cabe precisar que sus respuestas serán confidenciales. Las opiniones de todos los encuestados serán el sustento de la tesis para optar el Título de Licenciado en administración. Cabe precisar que no hay respuesta correcta ni incorrecta.

VARIABLES, DIMENSIONES E ITEMS	1 Muy en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	4 De Acuerdo	5 Muy de acuerdo
VARIABLE I: Selección de Personal					
Dimensión: Reclutamiento.					
1. ¿Considera que el perfil del personal en su área se ajusta a las necesidades de los puestos de trabajo?					
2. ¿Considera usted que en el puesto de trabajo, que desempeña en el banco está correctamente ubicado?					
3. ¿Considera usted que el banco recluta a su personal en función a las habilidades y capacidades del cargo?					
4. ¿Está usted de acuerdo, que para el proceso de reclutamiento el banco pide referencias laborales en base a la experiencia que se requiere?					
Dimensión: Selección.					
5. ¿Considera usted que las entrevistas realizadas a los colaboradores del banco reflejan las funciones del puesto?					
6. ¿Considera usted que las pruebas psicotécnicas aplicadas al momento de su postulación reflejan el perfil requerido por el banco?					
7. ¿Considera usted que las evaluaciones realizadas para selección de personal se dieron en el tiempo establecido?					
8. ¿Durante el proceso de contratación a usted se le informó sobre las funciones que debía realizar en el área?					
Dimensión: Inducción al personal.					
9. ¿Considera usted que cada trabajador del área de ventas fue informado sobre sus posibilidades de ascenso?					
10. ¿Está de acuerdo que durante el proceso de inducción al personal el banco informó claramente sobre el sistema de compensaciones?					
11. ¿Considera usted adecuadas las capacitaciones que el banco realiza al personal nuevo?					
VARIABLE II: PRODUCTIVIDAD					
Dimensión: Meta alcanzadas					
12. ¿Está de acuerdo usted que se cumple con el tiempo establecido para gestionar los créditos evaluados?					
13. ¿Se podría decir que al menos el 50% de sus prospectos presentados son aprobados?					
14. ¿Está de acuerdo que el banco controla la capacidad de endeudamiento de las mypes?					
15. ¿Considera usted que sus créditos colocados buscan siempre cubrir las necesidades crediticias de su cliente?					
16. ¿Considera usted que en su mayoría los clientes pyme son formales para acceder a un crédito?					
Dimensión Colocación de créditos					
17. ¿Está de acuerdo usted que las metas propuestas se cumplen en el plazo determinado?					
18. ¿Considera que el banco brinda las herramientas tecnológicas necesarias para el cumplimiento de las metas propuestas?					
19. ¿Está de acuerdo con el reconocimiento que se da a los trabajadores por cumplir las metas propuestas?					
20. ¿Está de acuerdo que presentar prospectos diariamente ayuda con el cumplimiento de su meta semestral?					

Muchas gracias por su colaboración.

Fuente: El investigador.

Anexo 2

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLE	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema general. ¿Cómo se relaciona la selección de personal con la productividad en el área de ventas Pyme de Lima Metropolitana del banco de crédito BCP 2017?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación de la selección de personal con la productividad en el área de ventas Pyme de Lima Metropolitana del banco de crédito BCP 2017.</p>	<p>Hipótesis general Existe relación significativa entre la selección de personal y la productividad en el área de ventas Pyme de Lima Metropolitana del banco de crédito BCP 2017.</p>	<p>Variable 1: Productividad</p>	<p>Colocación de Créditos Metas establecidas</p>	<p>Variable 1: Variable Productividad Tipo: Aplicada Nivel: Descriptivo - Correlacional Diseño: no experimental de corte transversal Población: En esta investigación estará constituida por 75 Trabajadores del área de ventas del BCP</p>
<p>Problema específico 1. ¿Cómo se relaciona la selección de personal con la colocación de créditos en el área de ventas Pyme de Lima Metropolitana del banco de crédito BCP 2017?</p>	<p>Objetivo específico 1. Determinar la relación de la selección de personal con la colocación de créditos en el área de ventas Pyme de Lima Metropolitana del banco de crédito BCP 2017.</p>	<p>Hipótesis específica 1. Existe relación significativa entre la selección de personal y la colocación de créditos en el área de ventas Pyme de Lima Metropolitana del banco de crédito BCP 2017.</p>	<p>Variable 2: Selección de personal</p>	<p>Reclutamiento Selección Inducción</p>	<p>Muestra - Censal La muestra es toda la población, por lo que el recojo de información será de tipo censal.</p>
<p>Problema específico 2. ¿Cómo se relaciona la selección de personal con las metas establecidas en el área de ventas Pyme de Lima Metropolitana del banco de crédito BCP 2017?</p>	<p>Objetivo específico 2. Determinar la relación de la selección de personal con las metas establecidas en el área de ventas Pyme de Lima Metropolitana del banco de crédito BCP 2017.</p>	<p>Hipótesis específica 2. Existe relación significativa entre la selección de personal y las metas establecidas en el área de ventas Pyme de Lima Metropolitana del banco de crédito BCP 2017.</p>			<p>Técnica: Encuesta Método de análisis Se desarrolló el análisis de confiabilidad del instrumento aplicando el método de Alfa de Cronbach.</p>

Anexo 3

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "La selección de personal y su relación con la productividad en el área de ventas pyme en Lima metropolitana del banco de crédito BCP 2017"

Apellidos y nombres del investigador: Wislnova Willyshiña, Suárez Zelada

Apellidos y nombres del experto: DR. DAVILA ARENAZO VICTOR DECEBRID

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
					SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/SUGERENCIAS
Selección de personal	Reclutamiento	Perfil del puesto	1. ¿Considera que el perfil del personal en su área se ajusta a las necesidades de los puestos de trabajo?	1 = Muy en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Muy de acuerdo.	/		
			2. Considera usted que en el puesto de trabajo que desempeña en el banco está correctamente ubicado?		/		
		Habilidades	3. Considera usted que el banco recluta a su personal en función a las habilidades y capacidades del cargo?		/		
			4. ¿Está usted de acuerdo, que para el proceso de reclutamiento el banco pide referencias laborales en base a la experiencia que se requiere?		/		
	Selección	Entrevista	5. ¿Considera usted que las entrevistas realizadas a los colaboradores del banco reflejan las funciones del puesto?		/		
			6. ¿Considera usted que las pruebas psicotécnicas aplicadas al momento de su postulación reflejan el perfil requerido por el banco?		/		
		Exámenes	7. ¿Considera usted que las evaluaciones realizadas para selección de personal se dieron en el tiempo establecido?		/		
			8. ¿Durante el proceso de contratación a usted se le informó sobre las funciones que debía realizar en el área?		/		
	Inducción al personal	Bienestar social	9. ¿Considera usted que cada trabajador del área de ventas fue informado sobre sus posibilidades de ascenso?		/		
			10. ¿Esta de acuerdo que durante el proceso de inducción al personal el banco informó claramente sobre el sistema de compensaciones?		/		
		Capacitación	11. ¿Considera usted adecuadas las capacitaciones que el banco realiza al personal nuevo?		/		
Productividad	Colocación de créditos	Tiempo	12. Esta de acuerdo usted que se cumple con el tiempo establecido para gestionar los créditos evaluados.	1 = Muy en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Muy de acuerdo.	/		
			13. ¿se podría decir que al menos el 50% de sus prospectos presentados son aprobados?		/		
		Evaluación de prospectos	14. ¿Esta de acuerdo que el banco controla la capacidad de endeudamiento de las Mypes?		/		
			15. ¿Considera usted que sus créditos colocados buscan siempre cubrir las necesidades crediticias de su cliente?		/		
	Cartera de clientes	16. ¿Considera usted que en su mayoría los clientes pyme son formales para acceder a un crédito?	/				
		17. Esta de acuerdo usted que las metas propuestas se cumplen en el plazo determinado	/				
	Metas establecidas	18. ¿Considera que el banco brinda las herramientas tecnológicas necesarias para el cumplimiento de las metas propuestas?	/				
		19. ¿Esta de acuerdo con el reconocimiento que se da a los trabajadores por cumplir las metas propuestas?	/				
Metas alcanzadas	20. ¿Esta de acuerdo que presentar prospectos diariamente ayuda con el cumplimiento de su meta semestral?	/					
Firma del experto				Fecha 15/11/13			

Nota: Los indicadores e indicadores, solo se precisan, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Anexo 4

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "La selección de personal y su relación con la productividad en el área de ventas pyme en Lima metropolitana del banco de crédito BCP 2017"							
Apellidos y nombres del Investigador: Wishinova Willyshiña, Suárez Zelada							
Apellidos y nombres del experto: Dr. Costella Castillo Pedro							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/SUGERENCIAS
Selección de personal	Reclutamiento	Perfil del puesto	1. ¿Considera que el perfil del personal en su área se ajusta a las necesidades de los puestos de trabajo?	1= Muy en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4= De acuerdo 5= Muy de acuerdo.	/		
			2. Considera usted que en el puesto de trabajo que desempeña en el banco está correctamente ubicado?		/		
		Habilidades	3. Considera usted que el banco recluta a su personal en función a las habilidades y capacidades del cargo?		/		
			4. ¿Está usted de acuerdo, que para el proceso de reclutamiento el banco pide referencias laborales en base a la experiencia que se requiere?		/		
	Selección	Entrevista	5. ¿Considera usted que las entrevistas realizadas a los colaboradores del banco reflejan las funciones del puesto?		/		
		Pruebas Psicotécnicas	6. ¿Considera usted que las pruebas psicotécnicas aplicadas al momento de su postulación reflejan el perfil requerido por el banco?		/		
		Exámenes	7. ¿Considera usted que las evaluaciones realizadas para selección de personal se dieron en el tiempo establecido?		/		
		Contratación	8. ¿Durante el proceso de contratación a usted se le informó sobre las funciones que debía realizar en el área?		/		
	Inducción al personal	Bienestar social	9. ¿Considera usted que cada trabajador del área de ventas fue informado sobre sus posibilidades de ascenso?		/		
		Sistema de compensaciones	10. ¿Esta de acuerdo que durante el proceso de inducción al personal el banco informó claramente sobre el sistema de compensaciones?		/		
		Capacitación	11. ¿Considera usted adecuadas las capacitaciones que el banco realiza al personal nuevo?		/		
Productividad	Colocación de créditos	Tiempo	12. Esta de acuerdo usted que se cumple con el tiempo establecido para gestionar los créditos evaluados.	/			
		Evaluación de prospectos	13. ¿Se podría decir que al menos el 50% de sus prospectos presentados son aprobados?	/			
			14. ¿Esta de acuerdo que el banco controla la capacidad de endeudamiento de las Mypas?	/			
		Cartera de clientes	15. ¿Considera usted que sus créditos colocados buscan siempre cubrir las necesidades crediticias de su cliente?	/			
	16. ¿Considera usted que en su mayoría los clientes pyme son formales para acceder a un crédito?		/				
	Metas asignadas	Metas propuestas	17. Esta de acuerdo usted que las metas propuestas se cumplen en el plazo determinado	/			
		18. ¿Considera que el banco brinda las herramientas tecnológicas necesarias para el cumplimiento de las metas propuestas?	/				
		19. ¿Esta de acuerdo con el reconocimiento que se da a los trabajadores por cumplir las metas propuestas?	/				
		20. ¿Esta de acuerdo que presentar prospectos diariamente ayuda con el cumplimiento de su meta mensual?	/				

Fecha: 08/13

[Firma manuscrita]



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

LA SELECCIÓN DE PERSONAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD EN EL AREA DE VENTAS PYME DE LIMA METROPOLITANA DEL BANCO DE CRÉDITO BCP 2017

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

WISHINOVA WILLYSHIÑA SUÁREZ ZELADA

ASESOR:

DR. VICTOR DEMETRIO DAVILA ARENAS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
GESTION DEL TALENTO HUMANO

LIMA - PERÚ



Resumen de coincidencias

19 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

- | | | | |
|---|-----------------------------------------------------|-----|---|
| 1 | Entregado a Universida...
Trabajo del estudiante | 9 % | > |
| 2 | repositorio.ucsg.edu.ec
Fuente de Internet | 2 % | > |
| 3 | www.webscolar.com
Fuente de Internet | 2 % | > |
| 4 | Entregado a Universida...
Trabajo del estudiante | 1 % | > |
| 5 | repositorio.ucv.edu.pe
Fuente de Internet | 1 % | > |
| 6 | biblioteca.usac.edu.gt
Fuente de Internet | 1 % | > |

Yo, **Dr. VÍCTOR DÁVILA ARENAZA**, docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo filial Lima sede Lima Norte, revisor de la tesis titulada

"LA SELECCIÓN DE PERSONAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA DE VENTAS PYME DE LIMA METROPOLITANA DEL BANCO DE CRÉDITO BCP 2017" de la estudiante Wishinova Willyshiña Suárez Zelada, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **19 %** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.



Los olivos, 27 de noviembre 2017

Firma

VÍCTOR DEMETRIO DÁVILA ARENAZA

DNI: 08467692

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Conste por el presente documento, el visto bueno que otorga el encargado del área de Investigación de la Escuela Profesional de Administración - Sede Lima Norte, a la versión final de trabajo de investigación que presente la alumna:

WISHINOVA WILLYSHIÑA SUÁREZ ZELADA

Trabajo de Investigación titulado:

LA SELECCIÓN DE PERSONAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA DE VENTAS PYME DE LIMA METROPOLITANA DEL BANCO DE CRÉDITO BCP 2017.

Para obtener el grado Académico y/o Título profesional de

Licenciada en administración

SUSTENTADO EN FECHA : 27/11/2017

NOTA O MENCIÓN : 16

Lima, 8 de febrero 2019



IVAN ORLANDO TANTALEAN TAPIA
Coordinador de Investigación de la EP de Administración