



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**Proceso de selección de personal y el desempeño laboral de los  
trabajadores de una entidad financiera de Chimbote, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**AUTORA:**

García Quiroz, Alison Dallane (orcid.org/ 0000-0002-8915-7324)

**ASESORES:**

Mgtr.Casusol Morales, David Omar Fernando (orcid.org/0000-0002-7580-6573)

Mgtr.Aparicio Ballena, Jorge Alberto (orcid.org/0000-0001-7107-5964)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modelos y herramientas gerenciales

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento.

CHIMBOTE — PERÚ

2023

## **DEDICATORIA**

A mi familia, en especial a mi madre, mi abuelo y mi tía Nelly, que aunque ya no esté presente, han sido partícipes de cada avance que he tenido en mi desarrollo personal y profesional, quienes siempre estuvieron a mi lado brindándome palabras de motivación, su apoyo y amor incondicional.

## **AGRADECIMIENTO**

Gracias a dios quien me ha guiado y me ha dado la fortaleza para seguir adelante y por haberme permitido culminar este paso tan importante en mi preparación profesional, también agradecer a mi asesor por su paciencia y dedicación en el desarrollo de esta investigación, sin sus palabras no hubiese podido llegar a esta instancia tan anhelada.



**Declaratoria de Autenticidad de los Asesores**

Nosotros, APARICIO BALLENA JORGE ALBERTO, CASUSOL MORALES DAVID OMAR FERNANDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesores de Tesis titulada: "Proceso de selección de personal y el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad financiera de Chimbote, 2023", cuyo autor es GARCIA QUIROZ ALISON DALLANE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo 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.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHIMBOTE, 04 de Setiembre del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
APARICIO BALLENA JORGE ALBERTO, CASUSOL MORALES DAVID OMAR FERNANDO <b>DNI:</b> 16475031 <b>ORCID:</b> 0000-0001-7107-5964	Firmado electrónicamente por: JAAPARICIOA el 04-09-2023 10:38:01
APARICIO BALLENA JORGE ALBERTO, CASUSOL MORALES DAVID OMAR FERNANDO <b>DNI:</b> 17636498 <b>ORCID:</b> 0000-0002-7580-6573	Firmado electrónicamente por: DOFCASUSOLM el 04-09-2023 13:43:33

Código documento Trilce: TRI - 0650764



**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, GARCIA QUIROZ ALISON DALLANE estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Proceso de selección de personal y el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad financiera de Chimbote, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
ALISON DALLANE GARCIA QUIROZ <b>DNI:</b> 74049443 <b>ORCID:</b> 0000-0002-8915-7324	Firmado electrónicamente por: AGARCIAQU18 el 03- 08-2023 12:39:41

Código documento Trilce: TRI - 0638962

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	I
DEDICATORIA	II
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	IV
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	V
ÍNDICE DE CONTENIDOS	VI
ÍNDICE DE TABLAS	VII
RESUMEN	VII
ABSTRACT	IX
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de la investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	38
ANEXOS	46

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Nivel de percepción del proceso de selección de personal	21
Tabla 2 Nivel de desempeño laboral	22
Tabla 3 Relación entre selección de personal y la dimensión Comportamientos	23
Tabla 4 Relación entre selección de personal y la dimensión habilidades	24
Tabla 5 Relación entre selección de personal y la dimensión resultados	25
Tabla 6 Nivel de la relación entre las variables selección de personal y desempeño laboral	26

## RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo general determinar la relación entre el proceso de selección de personal y el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad financiera de Chimbote, 2023. La metodología empleada para el estudio estuvo bajo un tipo de investigación básica, presentando un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental descriptivo correlacional y de corte transversal. La población con la que se trabajó constituyó a 23 trabajadores de la entidad bancaria. Posteriormente, tras el procesamiento estadístico efectuado, los hallazgos demostraron que la relación entre las variables selección de personal y desempeño laboral obtenida en la presente investigación es directa baja (0,272) lo cual estadísticamente no es significativa ( $0,209 < 0,05$ ), este resultado permite rechazar la hipótesis planteada en la presente investigación. Se llegó a la conclusión que un proceso de selección de personal deficiente tiene un impacto directo en el desempeño de los trabajadores.

**Palabras clave:** Selección de personal, desempeño, gestión de talento humano.



## **ABSTRACT**

The general objective of the study was to determine the relationship between the personnel selection process and the performance of the workers of a financial entity in Chimbote, 2023. The methodology used for the study was under a type of basic research, presenting a quantitative approach and a non-experimental descriptive correlational and cross-sectional design. The population with which we worked consisted of 23 workers of the bank. Subsequently, after the statistical processing carried out, the findings showed that the relationship between the variables of personnel selection and work performance obtained in the present investigation is directly low (0.272), which is not statistically significant ( $0.209 < 0.05$ ), this result allows us to reject the hypothesis raised in the present investigation. It was concluded that a poor personnel selection process has a direct impact on the performance of workers.

**Keywords:** Personnel selection, performance, human talent management.

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, es primordial para el triunfo de toda empresa llevar a cabo un estratégico proceso de selección, ya que puede afectar directamente el desempeño. Una selección inadecuada puede generar problemas como la falta de habilidades y competencias, la falta de compromiso y la baja moral, lo que afecta la productividad y rentabilidad de la empresa. Además, una vez que los trabajadores han sido seleccionados, es crucial seguir promoviendo su desarrollo y rendimiento para potenciar sus habilidades y competencias, y así incrementar su productividad. Es esencial enfrentar los retos del proceso de selección de personal y formular estrategias eficaces que puedan optimizar las funciones de los trabajadores.

De acuerdo con Robbins y Judge (2017), el desempeño laboral se define como la habilidad del empleado para satisfacer las expectativas y demandas del trabajo, y su capacidad para superar los estándares establecidos en términos de calidad, cantidad, tiempo y/o costo. Por otro lado, el proceso de selección de personal es un conjunto de técnicas y métodos que las organizaciones utilizan para identificar al candidato más apto para un puesto determinado (Ramírez, 2017).

De acuerdo a un estudio llevado a cabo por El informe Hiring for Success ,publicado conjuntamente por Hudson RPO y HRO Today Institute (2015), señala que las empresas que utilizan métodos de selección de personal basados en datos tienen un 15% menos de rotación de personal y un 5% más de retención de empleados que aquellas que no lo hacen". Así también, el 72% de las empresas utilizan entrevistas en persona como parte de su proceso de selección. El 50% de las empresas utilizan referencias laborales como parte de su proceso de selección. Entonces las empresas que utilizan métodos de selección de personal basados en datos tienen mayores posibilidades de retener y desarrollar a los empleados más adecuados para el trabajo, logrando que se consigan colaboradores más capacitados.

En el plano internacional, World Economic Forum (2022), sugiere que existe una necesidad crítica para que las empresas respondan a la necesidad de sus empleados de crecer en sus carreras, puesto que un 27% de los trabajadores jóvenes encuestados indicaron que son extremadamente o muy propensos a buscar

un nuevo empleador en los próximos 12 meses, lo que sugiere que las empresas que no satisfacen las necesidades de desarrollo profesional de sus empleados tendrán dificultades para retener a su personal y atraer a nuevos empleados.

Según el resultado de la encuesta de escasez de talento humano aplicada por ManpowerGroup (2018), se ha observado que muchos países enfrentan dificultades para encontrar y cubrir puestos vacantes, a pesar de no tener procesos de selección rigurosos. En concreto, trabajadores de Japón (89%), Rumania (81%) y Taiwán (78%) han reportado mayores obstáculos en este sentido. Por el contrario, en el Reino Unido (19%), Irlanda (18%) y China (13%), el reto para llenar puestos vacantes es menor. En Japón, este problema se intensifica debido a la escasez de trabajadores, el envejecimiento de la población y las limitaciones a la inmigración. En Rumania y Taiwán, se ha notado un incremento en la relocalización cercana y a distancia en los últimos años. Como consecuencia, el empleador se ve forzado a mantener algunos puestos sin cubrir, lo cual supone un riesgo para el crecimiento y la eficacia operativa en dichos países.

A nivel nacional, según el Ministerio de trabajo y promoción de empleo (2018), el 43,4% de las grandes empresas (con 100 o más trabajadores) tienen dificultades para encontrar personal, en comparación con el 14,8% de las empresas más pequeñas (con 10 a 49 trabajadores). Esto sugiere que las grandes empresas tienen más dificultades para cubrir vacantes para puestos que pueden requerir habilidades específicas asociadas con el dinamismo empresarial.

De acuerdo al BID (2019), en el país el 47% de las empresas tienen vacantes que son difíciles de llenar, y el 76% de estas se deben a la falta de habilidades de los candidatos. Esta escasez de habilidades calificadas puede tener un impacto relevante en las operaciones y la innovación de las empresas, y afecta aproximadamente a un tercio de las empresas. Además, se menciona que hay una escasez significativa de habilidades socioemocionales, especialmente para cargos directivos y gerenciales, así como para trabajadores de servicios y vendedores. Se sugiere que los postulantes a puestos de jefes y empleados también pueden tener dificultades para satisfacer los requisitos de habilidades de las empresas.

De acuerdo con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) en 2018, Perú presenta un rezago en términos de productividad, calidad laboral e ingresos, ya que solo cuenta con el 0,49 de la productividad total de los factores de Estados Unidos. Esta situación coloca a Perú por debajo de otras naciones de la región, tales como México, Chile y Argentina. El BID sostiene que una de las causas fundamentales de esta baja productividad es la insuficiencia en el capital humano.

En el contexto local, específicamente en el Banco Pichincha de Chimbote, de un proceso de selección se ha encontrado que existe un problema con respecto a la selección del personal debido a que se enfocan principalmente en la evaluación de la experiencia laboral y habilidades de los candidatos en una entrevista, pero no se integra un proceso de desarrollo de los trabajadores una vez contratados, lo que afecta la retención del personal calificado. Adicionalmente, la valoración del rendimiento laboral no se efectúa de forma correcta y se desatienden factores cruciales, tales como la productividad y el logro de objetivos, lo que resulta en la incorporación de personal no idóneo para el cargo. Adicionalmente, la ausencia de ventajas, como ganancias, puede influir en el contexto de los empleados y podría convertirse en un factor crucial en la consideración de buscar oportunidades laborales en otros sitios. En general, el problema radica en una falta de integración y desarrollo de los empleados en el proceso de selección, lo que afecta el rendimiento y la retención del personal, debido a que el proceso de selección es realizado por la misma institución bancaria que muchas veces no está debidamente capacitada para construir los perfiles profesionales y cumplir con un proceso de selección adecuado, como sí lo estaría una entidad que se encarga específicamente de reclutamiento.

De acuerdo a lo expuesto, se tiene la siguiente formulación del problema: ¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de percepción del proceso de selección de personal y el desempeño de los trabajadores de una entidad financiera de Chimbote, 2023?

Esta investigación se justifica desde una perspectiva teórica; ello a través de la revisión de la literatura ya existente, buscando crear un vínculo entre la teoría y la práctica. A nivel práctico, el estudio es relevante para el banco, ya que la

información generada permitirá determinar oportunidades en su proceso de selección de personal y su impacto en el desempeño laboral de sus trabajadores. Con los resultados obtenidos, el banco podrá tomar medidas concretas para su fase de identificación de personal adecuado, lo que va a aumentar la eficiencia y eficacia de su fuerza laboral. Así como detectar las fortalezas y debilidades de la empresa para proponer mecanismos de mejora continua. Además, el estudio es de utilidad para otras organizaciones del sector bancario. Socialmente, el estudio contribuye al progreso de la disciplina organizacional y a la sociedad en su conjunto, proporcionando nuevas perspectivas sobre la asociación de las variables en el sector bancario. Además, el estudio actúa como un punto de inicio para futuras investigaciones en este ámbito, lo que podría generar un efecto positivo en la toma de decisiones y políticas en otras organizaciones.

Teniendo como objetivos específicos, identificar el nivel de percepción del proceso de selección de personal de una entidad financiera, identificar el nivel del desempeño de los trabajadores de una entidad financiera de Chimbote; establecer si la selección de personal se relaciona con la dimensión comportamientos; calcular la relación entre la selección de personal y la dimensión habilidad; y relacionar la selección de personal con la dimensión resultados de una entidad financiera de Chimbote. Y así mismo como objetivo general determinar la relación entre el proceso de selección de personal y el desempeño de los trabajadores de una entidad financiera de Chimbote, 2023.

Como hipótesis se postula:  $H_1$ : Existe una relación significativa directa entre el proceso de selección de personal y el desempeño de los trabajadores de una entidad financiera de Chimbote, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

En esta fase, se realizará una exploración de diversas teorías e investigaciones pertinentes en este ámbito. Se abordarán conceptos esenciales y se detallarán los aspectos más significativos vinculados al tema, con el propósito de suministrar una base sólida que respalde la evolución del estudio.

Se identificó a Castro et al. (2020), teniendo como propósito diseñar un modelo de gestión de talento humano para mejorar el desempeño laboral de los empleados del Banco Solidario en Cuenca, Ecuador. Se utilizó un enfoque descriptivo con un enfoque cuantitativo, y se realizaron encuestas al personal de la entidad. Los resultados de la encuesta muestran que los empleados tienen una carga de trabajo excesiva, una baja remuneración salarial y una alta rotación de personal que impide el compromiso laboral. El estudio destaca implementar un modelo de gestión de talento humano eficiente para abordar los desafíos de comunicación, carga laboral, remuneración y rotación de personal en el Banco Solidario de Cuenca, Ecuador. El objetivo de este modelo es optimizar los procesos de reclutamiento, fidelización y el nivel de dedicación de los empleados, lo que puede resultar en una mejora notable en la eficiencia y operatividad general de la organización. Este estudio destaca llevar a cabo una correcta gestión de talento humano para enfrentar los desafíos específicos de comunicación, carga laboral, remuneración y rotación de personal en la institución. La implementación de este modelo puede tener un impacto positivo en la contratación, retención y compromiso laboral, lo que a su vez puede mejorar el rendimiento general y el funcionamiento del Banco.

En tanto Paredes y Bustamante (2021), buscaron analizar la relación entre la gestión de talento humano y la satisfacción laboral en bancos de Guayaquil. La metodología utilizada fue de diseño correlacional. Aplicando un cuestionario a una población de 370 empleados y se obtuvo un valor significativo de 0.911 en el análisis de fiabilidad. Los resultados mostraron una correlación significativa entre las hipótesis con una estimación relevante  $p < 0.05$ . Demostrando un vínculo positivo entre las variables, con valores absolutos de estimaciones factoriales de variables latentes mayores a 0.3. Estos hallazgos sugieren que una adecuada gestión de

talento humano puede tener un impacto positivo en la satisfacción laboral de los empleados en el contexto de los bancos de Guayaquil. Estos resultados pueden ser de utilidad para las organizaciones en la mejoría de sus prácticas de gestión de talento humano, lo que a su vez podría contribuir a un mayor bienestar y compromiso en los trabajadores en el entorno laboral bancario. El estudio proporciona evidencia sólida acerca de la asociación entre las mencionadas variables en un contexto bancario.

Por su parte León (2020), buscó analizar la relación entre el proceso de selección de personal y su efecto en el desempeño laboral del personal de las Microfinancieras de México. Se trabajó con 13 Microfinancieras y se utilizaron 2 guías diferentes de entrevista estructurada para recopilar la información necesaria. Los hallazgos demostraron que hay una correlación significativa entre las variables. Estas instituciones cuentan con procesos de selección y evaluación de empleados bien diseñados. Sin embargo, se identificó una falta de aplicación adecuada de las técnicas de selección, especialmente en la ausencia de una diferenciación de las mismas según los diferentes puestos vacantes. En este sentido, se propone la necesidad de implementar técnicas de selección diferenciadas para cada posición dentro de las Microfinancieras. Esto permitirá reclutar y seleccionar a los candidatos más adecuados, lo cual tendrá un impacto positivo y contribuirá a mejorar el funcionamiento general. En conclusión, se resalta la importancia de un proceso de selección de personal adecuado para mejorar el desempeño laboral. Los resultados revelan que, si bien las Microfinancieras tienen procesos de selección y evaluación bien diseñados, no aplican de manera efectiva las técnicas de selección, especialmente en términos de diferenciación según los diferentes puestos ofertados.

También Rivera (2019), tuvo como objetivo principal analizar los procedimientos de reclutamiento y selección del personal en Ecuador. Se trató de un estudio descriptivo y se aplicó un instrumento en escala Likert de cinco alternativas de respuesta a una muestra de 11 personas. El análisis de los resultados reveló que la empresa no contaba con un adecuado proceso de selección, lo que podría llevar a contratar a personas sin conocer su perfil y, por lo

tanto, crear un ambiente de ensayo y error para descubrir a la persona idónea para una posición específica.

Estos hallazgos señalan la importancia de contar con procedimientos de reclutamiento y selección bien establecidos y efectivos en las organizaciones. Un proceso de selección deficiente puede llevar a contratar empleados que no se ajusten correctamente a los requisitos del puesto, lo que a su vez puede afectar negativamente el desempeño y la eficiencia de la empresa.

En el contexto nacional se identifica a Barba (2019), tuvo como objetivo establecer la relación entre el nivel de capacitación, las remuneraciones y el desempeño laboral de los colaboradores de un banco. La metodología empleada fue de tipo descriptivo, con la participación de 35 personas seleccionadas. Se aplicó un instrumento de 19 preguntas. Los resultados obtenidos permitieron conocer que respecto a la relación de las remuneraciones y el desempeño laboral, el 49% de estos considera que es muy alta, mientras que solo el 3% mencionó que es baja. Se concluye que con un Rho de 0,849 y un p – valor de 0,000. Los trabajadores perciben una alta asociación entre las remuneraciones y el desempeño laboral. Estos hallazgos subrayan la importancia de brindar una adecuada capacitación y una remuneración justa como factores clave para mejorar el rendimiento laboral en el contexto bancario.

Por su parte Macavilca (2018), buscaron explorar la influencia del comportamiento organizacional en la productividad de los empleados. La investigación se distinguió por ser un análisis que empleó un diseño no experimental de correlación-causalidad. Se centró en una población de 97 colaboradores. Para realizar una selección adecuada de los participantes, se empleó un muestreo probabilístico estratificado, resultando en una muestra final de 78 colaboradores. Para la recolección de datos, se recurrió a instrumentos de medición específicos para las variables en cuestión. La evaluación demostró que el modelo logístico es relevante con un valor p inferior a 0,05, sugiriendo una buena adaptación a los datos (con una discrepancia con p menor a 0,05) y puede dar cuenta del 54,5% de la variable en estudio. Por consiguiente, se desestimó la hipótesis nula, concluyendo



que el comportamiento organizacional, en efecto, ejerce una influencia en el rendimiento laboral del personal.

González (2022) en su investigación tuvo como propósito explorar la correlación entre las competencias digitales y el rendimiento laboral en los empleados del Banco de la Nación. Se llevó a cabo una investigación aplicada y descriptiva, basada en un enfoque cuantitativo y un diseño correlacional. La muestra se compuso de 30 empleados a quienes se les aplicaron dos encuestas diferentes. El análisis de los datos recopilados se realizó utilizando estadísticas descriptivas e inferenciales. Los resultados mostraron una correlación baja ( $r=,099$ ) y no significativa ( $p=,603>,05$ ) entre variables. Por lo tanto, se refutó la hipótesis inicial que sugería una relación alta y significativa entre estas dos variables en la muestra seleccionada.

Del mismo modo Camacho y Herbias (2019), buscaron establecer la relación entre la selección de recursos humanos y el desempeño laboral de los colaboradores. Se utilizó un diseño correlacional, empleando el método deductivo y la técnica de encuesta. La muestra consistió en 78 colaboradores y se evaluaron diversas dimensiones, como la selección de personal, capacitación, competencias personales, trabajo en equipo y evaluación de desempeño. Al emplear Pearson para analizar los datos recopilados, se reveló una correlación positiva de 0.359. Los resultados obtenidos indicaron la importancia crucial de la selección de recursos humanos en el desempeño y el éxito de la empresa. En conclusión, se evidencia una relación significativa entre variables. Estos hallazgos subrayan la relevancia de implementar procesos de selección efectivos para asegurar la contratación de candidatos adecuados y mejorar el desempeño en el entorno laboral.

Entre tanto Valenzuela (2022), analizaron cómo influye la gestión de recursos humanos en el desempeño laboral del Banco de la Nación en 2020. La muestra consistió en 163 profesionales del área de proyectos de la entidad. Se utilizó un cuestionario. Los resultados evidenciaron que el 21.4% de los participantes concordaron plenamente en que la gestión de los recursos humanos ejerce un efecto positivo en el desempeño laboral, de igual forma, un 25% estuvo en total acuerdo con esta afirmación. Con base en el coeficiente de Nagelkerke, se concluyó

que el 98.7% de la variabilidad en el desempeño laboral. Estos descubrimientos resaltan la necesidad de implementar estrategias y prácticas apropiadas de gestión de recursos humanos que fomenten el desarrollo y motivación de los empleados, contribuyendo de esta forma al éxito y la eficiencia de la organización.

Por su parte Cubas et al. (2022), tuvieron como propósito conocer cómo se asocia la gestión de talento humano con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos. Además, presentó un enfoque cuantitativo y correlacional, basándose en una muestra de 75 empleados administrativos. Según los resultados, el 54.7% de los participantes ha experimentado una mejora continua en sus expectativas y colaboración en equipo. Adicionalmente, el 50.7% de los participantes tiene la intención de integrarse en los planes de crecimiento y desarrollo profesional. En conclusión, se identificó una correlación significativa entre las dos variables examinadas ( $X^2= 11.789$ ) con un valor de  $p = 0.003$ , inferior a 0.05, lo que indica significación estadística. Este estudio subraya la relevancia de identificar a los individuos correctos, mantener el talento existente y promover su desarrollo a través de programas de formación y mejora, fundamentados en su evaluación de rendimiento.

Enseguida, se abordan diversas teorías y enfoques conceptuales. De esta manera, se busca proporcionar un marco teórico sólido que permita sustentar el desarrollo de este estudio y aportar nuevos conocimientos en el ámbito del proceso de selección de personal en el contexto del sector bancario en la ciudad de Chimbote.

Inicialmente se aborda las teorías sobre la variable selección de personal, González (2015) selección de personal debe ser entendida como un procedimiento en la toma de decisiones buscando identificar a los candidatos con las habilidades y conocimientos adecuados según el perfil del puesto. Por lo tanto, es una función estratégica del área de recursos humanos. Según Snell y Bohlander (2013), la selección de personal se basa en una evaluación periódica (anual o bianual) del rendimiento del empleado en comparación con las exigencias del cargo, la cual se emplea para identificar las áreas que necesitan mejoramiento.

Entonces, la selección de personal es un procedimiento para elegir a empleados competentes y capacitados que se adapten a las necesidades y requisitos de trabajo, con una atención especial en el desempeño y el desarrollo (Ravina et al., 2019).

Según Barreno y Romero (2022), las empresas deben adaptarse a cambios y mejorar el talento y habilidades de su recurso humano para lograr un mejor desempeño laboral y contribución a la empresa. Por su parte, Poggi y Macías (2022) señalan que los recursos humanos son clave para el éxito organizacional y deben ser considerados como elementos estratégicos en la visión de la organización.

En la teoría de selección de personal, el proceso comienza con el requerimiento de personal, seguido del reclutamiento para atraer candidatos. Luego, la selección se encarga de identificar a los candidatos ideales, y finalmente, la inducción incorpora de manera oficial a aquellos seleccionados dentro de la estructura de la organización.. De este modo, la selección de personal es vista como un recorrido cohesivo desde la identificación de las necesidades hasta la integración efectiva de los nuevos empleados (Chiavenato, 2017).

Escobedo y Andrade, como fueron citados en el estudio de Ramírez et al. (2019) sostienen que la gestión del talento humano se encuentra en el corazón de la administración de recursos humanos y habilidades, con el objetivo de incrementar el rendimiento de la entidad en cuanto a eficacia, eficiencia y productividad, a través de la dirección y explotación del capital humano. Además, argumentan que el talento humano es un recurso único y no fácilmente duplicable en otras empresas, lo cual subraya la importancia de formular estrategias específicas. Mientras tanto, Ramírez (2017) pone de manifiesto que la dirección del talento humano enfatiza las labores administrativas y operativas, lo que propicia a la organización tener en sus filas a trabajadores con habilidades ampliamente aplicables y competencias versátiles.

En cuanto a las dimensiones de la variable selección del personal, esta se menciona a la estructura general de un proceso de selección, se acuerdo con Chiavenato (2017), el proceso esencial comprende la necesidad de personal, su reclutamiento, selección e incorporación. En cuanto a la primera dimensión, Dessler

(2015), es el procedimiento a través del cual la organización comunica al departamento de gestión de talento humano la disponibilidad de una vacante que necesita ser ocupada. Durante esta etapa, se proporcionan las especificaciones detalladas del perfil del candidato ideal, incluyendo las cualidades y habilidades necesarias, así como las tareas y responsabilidades que el ocupante del puesto tendrá que asumir. Es esencial que estos requerimientos sean definidos con precisión para garantizar que la persona seleccionada pueda cumplir con las demandas del puesto y contribuir eficazmente al logro de los objetivos de la organización. Este paso inicial en el proceso de contratación juega un papel crucial en la atracción y selección de candidatos idóneos para la empresa.

En cuanto a la dimensión reclutamiento, Robbins et al. (2017), lo definen como el proceso que engloba la localización, identificación y fase de atracción de candidatos con capacidad para desempeñar el rol requerido. Este es un procedimiento estratégico que tiene por objetivo conectar con aquellos solicitantes que poseen las competencias y habilidades necesarias para cumplir con las demandas de la vacante. Este proceso es fundamental para asegurar que se congregue un grupo selecto de postulantes de alta calidad, de entre los cuales se seleccionará al más adecuado para ocupar el puesto en cuestión. En este sentido, Gómez et al. (2016) introducen una visión novedosa acerca del proceso de contratación. Plantean que este método, en su núcleo, es una actividad de comercialización. Desde este punto de vista, la contratación puede resultar más efectiva si se focaliza en el candidato, tratándolo como si fuera un cliente. Este enfoque que pone al candidato en el centro puede incrementar la eficiencia del proceso de contratación, generando un mayor interés y compromiso entre los aspirantes calificados.

Respecto a la dimensión selección, Chiavenato (2017), después de completar la etapa de atracción, la organización procede a realizar un filtro preliminar entre los potenciales candidatos para un puesto específico. El objetivo principal de este paso es identificar al candidato más adecuado para la posición correcta. Este proceso de selección es esencial para asegurar que se elige a la persona más adecuada, que se espera que contribuya efectivamente al cumplimiento de los objetivos organizacionales. En este sentido, Gómez et al.

(2016) señalan que el proceso de selección tiene un impacto relevante en la calidad general de los recursos humanos dentro de la organización. Argumentan que una contratación inapropiada puede derivar en problemas internos, incluyendo conflictos entre el personal a causa de errores cometidos por empleados no aptos. Por tanto, un proceso de selección efectivo es vital para mantener un entorno de trabajo armonioso y para garantizar que todos los empleados están dotados de las competencias y conocimientos necesarios para desempeñar sus roles de manera eficiente.

Por último la dimensión inducción, que de acuerdo a Chiavenato (2017), menciona que incluso un proceso de reclutamiento y selección meticulosamente ejecutado no asegura por sí solo un desempeño efectivo del personal. La inducción juega un papel crucial en este aspecto. Su objetivo principal es orientar a los empleados sobre qué tareas deben realizar y cómo llevarlas a cabo de manera eficiente. En otras palabras, la inducción proporciona a los trabajadores las herramientas e información necesarias para desempeñar sus roles de forma adecuada. Adicionalmente, este proceso favorece la formación de lazos emocionales entre los empleados recién incorporados y la empresa, lo que puede incrementar la dedicación y la complacencia en el entorno laboral.

En el ambiente empresarial, seleccionar al personal es considerado un componente esencial de los procesos productivos, ya que las características de los recursos humanos de una organización pueden influir en los resultados que obtiene (Gutiérrez, 2007, citado en Escobedo & Mancera, 2021). A pesar de que en teoría, la meritocracia es un principio fundamental en la sociedad capitalista, el favoritismo y nepotismo se han convertido en criterios comunes a la hora de contratar personal. Para evitar este tipo de prácticas y garantizar una selección pertinente, las empresas suelen basar su reclutamiento en las competencias laborales, utilizando diversos procedimientos de selección y verificación de referencias, entre otros.

Habiendo explorado las teorías relacionadas con el proceso de selección de personal, a continuación se examinan las teorías referentes a la variable rendimiento laboral. Según Chiavenato (2017), el rendimiento laboral se define como la habilidad efectiva de los trabajadores dentro de una organización y es

fundamental para el triunfo de la compañía. El desempeño laboral es una variable crucial y ampliamente estudiada en la gestión industrial y el comportamiento organizacional (Carpini et al., 2017). Se refiere al comportamiento individual, que puede ser observado y que genera valor para la organización, contribuyendo así a los objetivos de la empresa (Campbell & Wiernik, 2015).

Una teoría más centrada y elegida como representativa de la investigación, es la teoría de las expectativas de Vroom argumenta que el desempeño de un trabajador está enraizado en sus propias expectativas laborales, influenciando significativamente su avance personal y el cumplimiento de metas. Dicha teoría se entrelaza con las dimensiones de comportamientos, habilidades y resultados, sugiriendo que las expectativas modelan los comportamientos de un empleado, promoviendo a su vez el desarrollo de sus habilidades y la producción de resultados. Por tanto, las expectativas actúan como un dinamizador clave del comportamiento laboral, la adquisición de habilidades y la generación de resultados, contribuyendo al rendimiento del empleado y a la consecución de los objetivos de la organización. (Palomino, 2022).

Acosta (2018) define el desempeño laboral como la evaluación individual de la habilidad y el esfuerzo de un empleado en la realización de sus tareas diarias y el cumplimiento de los objetivos establecidos, lo que puede mejorar la evaluación del desempeño laboral. Para mejorar el desempeño, se deben establecer objetivos específicos y seguir las políticas y procedimientos de la empresa. Según Robbins y Judge (2017), los gerentes tienen gran interés en el desempeño de la organización, que es el resultado de todas las actividades laborales llevadas a cabo por ésta. Aunque es un concepto complejo, es importante que los gerentes entiendan las causas que influyen en el desempeño organizacional.

Ruiz et al. (2013), afirman que la motivación puede ser provocada por estímulos externos o internos y varía en cada persona debido a que las necesidades cambian de un individuo a otro, aunque el comportamiento motivacional es básicamente el mismo. Robbins y Judge (2017), definen el desempeño como el proceso de medir qué tan exitosa ha sido una organización en el logro metas laborales, y dar cumplimiento de objetivos estratégicos a nivel individual.

Snell y Bohlander (2013), sugieren que el desarrollo de un programa de evaluación efectivo en los colaboradores debe contar con la participación activa y especial de los gerentes de los departamentos operativos en el establecimiento de objetivos del programa, lo que aumenta la probabilidad de que los colaboradores acepten y estén satisfechos con la evaluación. Además, indican que, dependiendo de la complejidad del puesto, puede ser necesario involucrar a múltiples evaluadores para observar y evaluar adecuadamente el desempeño de un colaborador.

En cuanto a las dimensiones, basándose en la teoría de Vroom, son Álvarez et al. (2018), quienes postulan como dimensiones a comportamientos, habilidades y resultados. Respecto a la primera, se entiende como una colección de acciones y tareas llevadas a cabo voluntariamente por un colectivo de individuos. Estas acciones juegan un papel crucial en determinar el rendimiento global de una organización. Los indicadores de esta dimensión incluyen la puntualidad, una cualidad humana valorada en muchas culturas como una virtud y se utiliza en el entorno de trabajo para demostrar un fuerte sentido de dedicación y compromiso con las tareas asignadas.

Por otro lado, la honestidad se considera un valor que promueve una conducta fundamentada en la sinceridad y la confiabilidad, resultando esencial para las relaciones interpersonales en el entorno de trabajo y el funcionamiento eficaz de la organización. En la misma línea, la responsabilidad sugiere un entendimiento y discernimiento entre lo que se considera ético e inapropiado, así como la habilidad y la disposición para actuar de acuerdo a la moral y la ética (Álvarez et al., 2018).

Respecto a la dimensión habilidades, Roads and Mozer (2021), se encuentran referidas a la adquisición de conocimientos sobre las operaciones de la organización que, cuando se estimulan, pueden impulsar mejoras en el ambiente laboral. Entre los indicadores de esta dimensión se encuentra la facilidad de aprendizaje, que evalúa la habilidad de un individuo para entender y potenciar la asimilación de ideas, procesos, y otros elementos vinculados al rendimiento del aprendizaje humano. Asimismo, la capacidad de realización se refiere a la potencialidad que brinda a una persona la posibilidad de ganar experiencia y crecer

a nivel profesional (De Oliveira et al., 2018). Otro indicador es la creatividad, definida como la habilidad de las personas para generar ideas innovadoras que contribuyan a su desempeño (Garces, 2018). El liderazgo, por otro lado, es entendido como el proceso mediante el cual se ejerce influencia en el entorno laboral a través de valores y creencias definidas, conduciendo a una "visión" consensuada por los líderes que promueve el compromiso y la lealtad hacia la empresa y sus metas (Daniels et al., 2019).

En última instancia, una dimensión adicional son los resultados, que se relacionan con la eficiencia o deficiencia en la producción de los empleados al desempeñar sus funciones y actividades, haciendo uso de menos recursos y tiempo (Gemechu, 2019). Un marcador para evaluar los resultados es la calidad del trabajo, que se refiere al nivel de excelencia con el que los empleados realizan sus tareas, apoyándose en sus competencias, habilidades y el grado de dificultad de la actividad. En cuanto a la atención al cliente, se alude a las acciones orientadas a complacer al cliente en base a su trato, expectativas y requerimientos, que inspiran su interacción con la empresa. Finalmente, la rapidez en la resolución de problemas permite evaluar la habilidad de las empresas para asistir a los clientes en la solución de sus retos de acuerdo a sus requerimientos (Murdifin et al., 2019).

La relación entre la distribución salarial de los empleados y su efecto en el rendimiento es un tema de investigación amplio y activo, como destacan Bykova and Coates (2020). Las disparidades salariales significativas dentro de una institución pueden tener repercusiones significativas en su funcionamiento, como señalan Hall et al. (2019). Por lo tanto, varios estudios sugieren que es importante discutir públicamente la política salarial con los trabajadores de las instituciones, como mencionan Bustos (2020) y Maini et al. (2018). Al respecto, Godbless (2021), Parent et al. (2021) y Vahle et al. (2019), concuerdan en sus estudios sobre cómo evaluar la antigüedad del trabajador puede afectar su desempeño laboral. Las fluctuaciones en la fuerza laboral pueden interferir con los objetivos de las organizaciones, por lo que es importante fomentar la permanencia de los trabajadores para evitar que renuncien voluntariamente a sus trabajos, como argumenta Ugwu (2019).



Maleka et al. (2020), afirman que la capacitación continua de los empleados es crucial para garantizar un rendimiento óptimo en las organizaciones públicas. Según Tabiu et al. (2020), cuando los trabajadores mejoran sus habilidades dentro de su propia institución, experimentan un aumento en su nivel de autonomía y eficacia en el rendimiento de sus funciones. Un personal administrativo más capacitado académicamente en las entidades públicas puede propiciar un contexto evolutivo positivo para todos los servicios, según Nguyen and Tran (2020).

Según Ledesma et al. (2020), la relación entre el salario y el desempeño laboral se basa en dos factores principales. El primero está directamente relacionado con el tipo de puesto y cómo se compara su salario con otros puestos laborales. El segundo factor está relacionado con la persona que ocupa el puesto, incluyendo su nivel educativo y su experiencia curricular, así como su experiencia profesional o académica (Armijos et al., 2019). Ravina et al. (2017) hacen hincapié en que en la presente era de economía globalizada e interconectada, se considera que los trabajadores con una educación avanzada desempeñan un papel fundamental.

### III. METODOLOGÍA

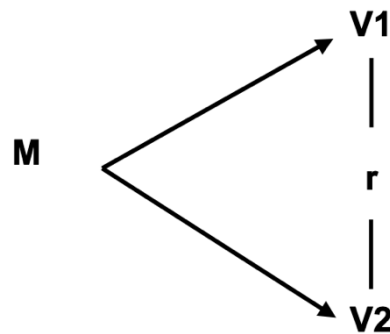
#### 3.1. Tipo y diseño de la investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación:

Fue de tipo descriptivo porque incluyeron la descripción, registro, interpretación y análisis de la naturaleza, estructura o procesos actuales de los fenómenos. Los enfoques se desarrollan a partir de las conclusiones imperantes o cómo opera a partir de las conclusiones imperantes o cómo opera una persona, grupo o cosa en el estudio descriptivo operacional actual de la realidad de los hechos según (Tamayo y Tamayo, 2016)

##### 3.1.2. Diseño de investigación:

Se trató de un estudio no experimental, correlacional y de corte transversal, ya que las variables no se manipularon. Los datos se detallan tal como se dieron, por lo que serán recolectados de manera inmediata (Hernández y Mendoza, 2018).



M: Trabajadores del Banco Pichincha.

V1: Proceso de selección de personal

V2: Desempeño laboral

r: Relación de variables

#### 3.2. Variables y operacionalización

Variable x : Proceso de selección de personal

**Definición Conceptual :** Es el proceso que comienza con el requerimiento de personal, seguido del reclutamiento para atraer candidatos. Luego, la selección se encarga de identificar a los candidatos ideales, y finalmente, la inducción integra

formalmente a los seleccionados en la organización. De este modo, la selección de personal es vista como un recorrido cohesivo desde la identificación de las necesidades hasta la integración efectiva de los nuevos empleados (Chiavenato, 2017).

**Definición operacional:** La variable será medida por medio de la aplicación de un cuestionario como instrumento de estudio, midiendo sus dimensiones, comportamientos, habilidades y resultados.

**Indicadores:** Descripción del cargo, análisis del cargo, medios, fuentes, pruebas de selección y método y programa de capacitación.

**Escala de medición:** ordinal

Variable Y: Desempeño laboral

**Definición Conceptual :** Vroom define el desempeño laboral como, expectativas laborales de la empresa, influenciando significativamente su avance personal y el cumplimiento de metas del trabajador, medido a través de las dimensiones de comportamientos, habilidades y resultados, sugiriendo que las expectativas modelan los comportamientos de un empleado, promoviendo a su vez el desarrollo de sus habilidades y la producción de resultados (Palomino, 2022).

**Definición operacional:** En cuanto a la definición de desempeño laboral, será medida mediante la aplicación de un cuestionario como instrumento de estudio, midiendo sus dimensiones , comportamientos , habilidades y resultados.

**Indicadores:** Puntualidad , honestidad , responsabilidad , facilidad de aprendizaje , capacidad de realización , creatividad , liderazgo , calidad de trabajo, atención al cliente y rapidez en las soluciones.

**Escala de medición:** Ordinal

### **3.3. Población**

#### **3.3.1 Población:**

Para esta investigación, se tomó a los trabajadores de una entidad financiera en un número de 23 personas. En ese sentido, la población viene a ser un grupo de sujetos, la cual cuenta con particularidades similares, de lo que se quiere analizar de manera estructurada, para posteriormente escoger adecuadamente la muestra a estudiar (Hernández y Mendoza, 2018).

**Criterios de inclusión:** Trabajadores contratados para el periodo 2023.

**Criterios de exclusión:** No se excluye a ningún trabajador.

#### **3.3.2 Unidad de análisis:**

Un trabajador de una entidad financiera.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnica:**

La técnica de investigación fue una encuesta, que recogió información sobre las variables para posterior análisis (Hernández y Mendoza, 2018).

En el presente trabajo se utilizó un cuestionario con preguntas estructurados en relación a las dimensiones e indicadores, aplicando a la población en estudio con el fin de recoger información sobre las variables de estudio. Y para dicho instrumento se utilizó la escala de Likert.

#### **Instrumento:**

Para proceso de selección el instrumento fue elaborado por la autora teniendo en consideración el instrumento propuesto por Carrillo (2022) en su estudio reclutamiento y proceso de selección en el sector bancario, instrumento que funcionó como un referente en la concreción de la presente indagación. Para Hernández y Mendoza (2018), el cuestionario consta de un grupo coherente de

preguntas relacionadas con las variables medidas en la encuesta. El instrumento fue validado por juicio de expertos y su fiabilidad mediante el alfa de Cronbach.

### **3.5. Procedimientos**

Tras calcular la validez y fiabilidad del cuestionario, en primer lugar se procedió a la aplicación del cuestionario, el cual permitió medir estas dos variables. Posteriormente se realizó el análisis estadístico, seguido de su interpretación contrastando con los objetivos, hipótesis y conclusiones.

### **3.6. Método de análisis de datos**

En la investigación, se aplicó la técnica de análisis de datos de estadística descriptiva para confeccionar tablas y calcular promedios. Además, se utilizó estadística inferencial y Pearson para la comprobación de hipótesis. Para el tratamiento de los datos, se recurrió al software de programa estadístico para ciencias sociales (SPSS).

### **3.7. Aspectos éticos**

La elaboración del presente estudio cumplió con los principios de ética. Convirtiéndose en actitud primordial, pues toda la información del contenido está escrita de acuerdo a las normas APA, para garantizar la correcta redacción de autores citados, asimismo el almacenamiento de datos e información de los participantes en la investigación. También la transparencia de los resultados alcanzados y la responsabilidad con la gestión de datos.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Nivel de percepción del proceso de selección de personal*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	5	21.7
Medio	18	78.3
Bajo	0	0.0
Total	23	100.0

*Nota.* Esta tabla muestra los niveles de percepción de los encuestados sobre el proceso de selección de personal que se sigue en la entidad bancaria.

A partir de los datos recopilados, se observa que gran parte de los encuestados tiene una percepción de nivel intermedio en relación con el proceso de selección de personal (78.3%), mientras que un 21,7% muestra un nivel alto de percepción sobre dicho proceso.

**Tabla 2***Nivel de desempeño laboral*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	6	26.1
Medio	17	73.9
Bajo	0	0.0
Total	23	100.0

*Nota.* Esta tabla muestra los niveles de desempeño laboral del personal de la entidad bancaria.

De acuerdo con la información recabada, es evidente que la gran mayoría de los empleados exhiben un desempeño de nivel medio (73.9%), en contraste, solamente un 26.1% manifiesta un desempeño de alto nivel.

**Tabla 3***Relación entre selección de personal y la dimensión Comportamientos*

		Comportamientos
	Rho	0.228
Selección de personal	Sig. (Bilateral)	0.296
	N	23

*Nota.* Esta tabla muestra los resultados respecto al grado de asociación entre la variable selección de personal y la dimensión comportamientos,

De la tabla se observa que la relación entre la variable selección de personal y la dimensión comportamiento es baja (0.228) y estadísticamente dicha relación es no significativa ( $0,296 > 0.05$ ).



**Tabla 4***Relación entre selección de personal y la dimensión habilidades*

		Habilidades
	Rho	0.337
Selección de personal	Sig. (Bilateral)	0.115
	N	23

*Nota.* Esta tabla muestra los resultados respecto al grado de asociación entre la variable selección de personal y la dimensión habilidades.

De la tabla se observa que la relación entre la variable selección de personal y la dimensión habilidades es baja (0.337) y estadísticamente dicha relación es no significativa ( $0,115 > 0.05$ ).

**Tabla 5***Relación entre selección de personal y la dimensión resultados*

		Resultados
	Rho	0.136
Selección de personal	Sig. (Bilateral)	0.567
	N	23

*Nota.* Esta tabla muestra los resultados respecto al grado de asociación entre la variable selección de personal y la dimensión resultados.

De la tabla se observa que la relación entre la variable selección de personal y la dimensión resultados es muy baja (0.136) y estadísticamente dicha relación es no significativa ( $0,567 > 0.05$ ).

**Tabla 6**

*Nivel de la relación entre las variables selección de personal y desempeño laboral*

		Desempeño laboral
	Rho	0.272
Selección de personal	Sig. (Bilateral)	0.209
	N	23

*Nota.* Esta tabla muestra los resultados respecto al grado de asociación entre las dos variables de la investigación

Se ha obtenido como resultado que las variables selección de personal y desempeño laboral tienen una relación baja (0,272) y de la misma forma estadísticamente dicha relación es no significativa. (0,209 > 0,05).

## V. DISCUSIÓN

Para determinar, los objetivos de esta investigación se necesitaron de los antecedentes , teorías y resultados arrojados por los instrumentos.

En relación al primer objetivo específico planteado, que era determinar el grado de percepción del proceso de selección de personal de una entidad financiera, se observa a partir de los datos recopilados que el mayor porcentaje de trabajadores posee una percepción de nivel intermedio en cuanto al proceso de selección de personal (78.3%), mientras que el 21,7% tiene un nivel alto de percepción del mismo. Estos resultados son discordantes con los de Rivera (2019), quien se propuso como objetivo principal analizar los procedimientos de reclutamiento y selección de personal en Ecuador. Se trató de un estudio descriptivo y se aplicó un instrumento en escala Likert de cinco alternativas de respuesta a una muestra de 11 personas.

El análisis de resultados reveló que la empresa no contaba con un adecuado proceso de selección, lo que podría llevar a contratar a personas sin conocer su perfil y, por lo tanto, generar un ambiente de prueba y error para encontrar a la persona adecuada para un puesto específico. Así mismo también difiere con, Poggi y Macías (2022) quienes señalan que deben ser considerados como elementos estratégicos en la visión de la organización. Entonces, la selección de personal es un procedimiento para elegir a empleados competentes y capacitados que se adapten a las necesidades y requisitos de trabajo, con una atención especial en el desempeño y el desarrollo (Ravina et al., 2019). En tanto, Ramírez (2019), señala que la administración del talento humano tiene un enfoque en actividades operativas y administrativas, lo que permite a la organización contar con colaboradores que poseen habilidades transversales y competencias generales.

Estos resultado son significativos, ya que evidencia que, aunque los empleados están razonablemente informados y comprometidos con el proceso, aún existe un margen considerable para mejorar su percepción. Esta percepción intermedia podría estar influida por varios factores, como la claridad de los procedimientos, la comunicación durante el proceso de selección, y la percepción de equidad y transparencia. Por otro lado, el 21.7% de los empleados con una alta

percepción del proceso indica que un segmento significativo valora positivamente los métodos y la eficacia del proceso de selección, lo que sugiere que ciertos aspectos del proceso están alineados con las expectativas y necesidades de estos empleados.

Comparando estos resultados con el estudio de Rivera sobre procedimientos de reclutamiento y selección en Ecuador, se observa una discrepancia notable, posiblemente atribuible a diferencias en el contexto geográfico, la cultura organizacional, o la metodología de investigación. Mientras que Rivera utilizó una muestra pequeña y un instrumento en escala Likert, tu estudio abarca una perspectiva más amplia de la entidad financiera en Chimbote. Esta diferencia subraya la importancia de considerar el contexto y la metodología específicos al analizar y generalizar los hallazgos en el ámbito de la gestión de recursos humanos, resaltando cómo las percepciones pueden variar significativamente según la cultura organizacional y el entorno geográfico.

En relación al segundo objetivo específico planteado, que era determinar el nivel de rendimiento de los trabajadores de una entidad financiera de Chimbote, los datos recopilados muestran que la mayoría de los trabajadores tiene un nivel de rendimiento laboral intermedio (73.9%), y solo el 26.1% presenta un nivel alto de rendimiento laboral. Este hallazgo se contrapone con la teoría de Chiavenato (2017), quien argumenta que el rendimiento laboral es la habilidad efectiva de los empleados en una organización y es fundamental para el éxito de la empresa. El desempeño laboral es una variable crucial y ampliamente estudiada en la gestión industrial y el comportamiento organizacional (Carpini et al., 2017). Se refiere al comportamiento individual, que puede ser observado y que genera valor para la organización, contribuyendo así a los objetivos de la empresa (Campbell & Wiernik, 2015). A su vez concuerda con Valenzuela (2022), quienes analizaron cómo influye la gestión de recursos humanos en el desempeño laboral del Banco de la Nación en 2020. Los hallazgos mostraron que un 21.4% de los participantes concordó plenamente con la idea de que la administración de talento humano ejerce un impacto positivo en la productividad en el trabajo, de igual forma, un 25% estuvo completamente en consonancia con esta afirmación. Con base en el coeficiente de Nagelkerke, se concluyó que el 98.7% de la variabilidad en el desempeño laboral.

Los descubrimientos de esta investigación subrayan la importancia de poner en marcha tácticas y procedimientos apropiados en la gestión del talento humano. Al fomentar el crecimiento y el estímulo de los trabajadores, estos enfoques pueden contribuir de manera decisiva a la prosperidad y efectividad de la organización. Asimismo coincide con la teoría de Según Robbins y Judge (2017), quienes mencionan que los gerentes tienen gran interés en el desempeño de la organización, que es el resultado de todas las actividades laborales llevadas a cabo por ésta. Aunque es un concepto complejo, es importante que los gerentes entiendan las causas que influyen en el desempeño organizacional.

El análisis de los datos recopilados en relación con el segundo objetivo específico de tu tesis, enfocado en determinar el nivel de rendimiento de los trabajadores de una entidad financiera de Chimbote, revela un panorama interesante y algo inesperado. Se destaca que la mayoría de los trabajadores, un 73.9%, tienen un rendimiento laboral que se clasifica como intermedio, mientras que solo un 26.1% alcanza un nivel alto de rendimiento. Este hallazgo parece desafiar la noción de Chiavenato (2017) sobre la importancia crítica del rendimiento laboral como una medida de la capacidad efectiva de los empleados en una organización, esencial para el éxito de la misma. Según Chiavenato, el rendimiento laboral es un factor determinante en la gestión industrial y el comportamiento organizacional, enfatizando el valor que el comportamiento individual observado aporta a los objetivos organizacionales.

Por otro lado, la investigación encontró eco en el estudio de Valenzuela cómo la gestión de recursos humanos influye en el rendimiento laboral. Encontró que una proporción significativa de los empleados reconocía el impacto positivo de una buena administración del talento humano en la productividad laboral. Este paralelo evidencia que, aunque el rendimiento laboral en tu estudio no es excepcionalmente alto, existe una conciencia entre los trabajadores sobre la importancia de una gestión de recursos humanos eficaz para mejorar la productividad y el rendimiento.

La divergencia entre los hallazgos y la teoría de Chiavenato puede hacer manifiesto de varias interpretaciones. Una posibilidad es que, aunque el rendimiento laboral es fundamental para el éxito de una empresa, factores como la cultura

organizacional, las prácticas de gestión de recursos humanos, y el clima laboral en la entidad financiera de Chimbote puedan estar afectando el nivel de rendimiento de los trabajadores. Esto podría indicar la necesidad de revisar y mejorar las estrategias de gestión del talento y las prácticas de recursos humanos para potenciar el rendimiento laboral. Además, el alto porcentaje de trabajadores con un rendimiento intermedio podría reflejar áreas de desarrollo no explotadas, donde intervenciones enfocadas en la capacitación, motivación y compromiso podrían elevar el rendimiento general. En conclusión, el estudio aporta valiosas perspectivas sobre el rendimiento laboral en el contexto específico de una entidad financiera en Chimbote, destacando la complejidad y la multidimensionalidad de los factores que influyen en el rendimiento de los empleados.

Respecto al último objetivo específico, los resultados derivados de esta investigación indican que existe una correlación baja (0.228) entre la selección de personal y la dimensión comportamiento. Además, estadísticamente hablando, dicha correlación no es significativa ya que el valor  $p$  es de 0.296, que es mayor a 0.05. Este hallazgo contrasta con el estudio de Macavilca (2018), que exploró la influencia del comportamiento organizacional en la productividad laboral, concluyendo que el comportamiento organizacional tiene un impacto significativo en la productividad laboral. La discrepancia entre nuestros resultados y el estudio de Macavilca puede deberse a diferencias en el enfoque del estudio, la metodología empleada o el contexto del estudio. A nivel teórico, el comportamiento en una organización se entiende como un conjunto de tareas voluntarias realizadas por un grupo de individuos, que pueden tener un impacto significativo en el rendimiento global de la organización (Álvarez et al., 2018). La baja correlación encontrada puede indicar que otros factores, como la puntualidad, la honestidad y la responsabilidad, pueden ser más influyentes en la selección de personal que el comportamiento en sí.

Del mismo modo, los hallazgos de la relación entre la variable de selección de personal y la dimensión de habilidades es baja (0.337) y estadísticamente no significativa ( $0.115 > 0.05$ ). Este resultado parece ser consistente con el estudio de González (2022) que también encontró una correlación baja y no significativa ( $0.099, p=0.603 > 0.05$ ) entre las competencias digitales y el desempeño laboral de

los empleados del Banco de la Nación. Estos resultados pueden sorprender dada la importancia teórica de las habilidades en el entorno laboral. Roads y Mozer (2021) señalan que las habilidades son fundamentales para la adquisición de conocimientos sobre las operaciones de la organización, que pueden promover mejoras en el ambiente laboral.

Entre estos, la facilidad de aprendizaje, la capacidad de realización, la creatividad y el liderazgo son indicadores destacados de la habilidad de un individuo para rendir en un entorno laboral (De Oliveira et al., 2018; Garces, 2018; Daniels et al., 2019). No obstante, los resultados de ambos estudios revelan que, aunque importantes, las habilidades pueden no ser determinantes en la selección de personal o en el desempeño laboral en determinados contextos. Es posible que otras variables, como la personalidad, la motivación o la adecuación cultural, desempeñen un papel más importante en estos contextos.

Continuando con los hallazgos de la presente investigación, revelaron que la relación entre la variable selección de personal y la dimensión resultados es muy baja (0.136) y, estadísticamente no es significativa ( $0,567 > 0.05$ ). Esto contrasta notablemente con el estudio de Camacho y Herbias (2019), donde se encontró una correlación positiva de 0.359, evidencia la importancia crucial de la selección de recursos humanos en el desempeño y el éxito de la empresa. Mientras que el antecedente enfatizó una relación significativa y destacó la relevancia de implementar procesos de selección efectivos. La teoría proporcionada por Palomino (2022) menciona que las expectativas actúan como un dinamizador clave del comportamiento laboral, contribuyendo al rendimiento del empleado y a la consecución de los objetivos de la organización. Sin embargo, el resultado obtenido parece evidenciar que en el contexto específico estudiado, otros factores pueden estar atenuando la relación esperada entre la selección de personal y los resultados, lo que podría dar paso a una exploración más profunda de los mecanismos que pueden estar en juego.

Teniendo en cuenta el objetivo general, se determinó que las variables de selección de personal y desempeño laboral mantienen una relación baja (0.272), y que dicha relación no resultó ser significativa desde el punto de vista estadístico



(0.209>0.05). Este hallazgo parece desafiar algunas perspectivas tradicionales que consideran la selección de personal como un factor crucial para el desempeño laboral. En contraste, un estudio realizado por Barba (2019) encontró una relación significativa entre el nivel de capacitación, las remuneraciones y el desempeño laboral de los trabajadores de un banco, con un Rho de 0.849 y un valor p de 0.000. Barba concluyó que una gran mayoría de los trabajadores percibe una alta relación entre las remuneraciones y el desempeño laboral, subrayando la importancia de brindar una capacitación adecuada y una remuneración justa como factores clave para mejorar el rendimiento laboral.

Teóricamente, los resultados se refieren a la eficiencia con la que los empleados realizan sus tareas y actividades, buscando minimizar los recursos y el tiempo utilizados (Gemechu, 2019). Entre los indicadores para medir estos resultados se encuentran la calidad del trabajo, la atención al cliente y la rapidez en las soluciones (Murdifin et al., 2019). Estos resultados evidencian que en el contexto del estudio sobre la selección de personal por sí sola, puede no ser un predictor fuerte del desempeño laboral. En cambio, otros factores, como la capacitación y la remuneración, pueden desempeñar un papel más importante en este aspecto.

La investigación sobre la relación entre la selección de personal y el rendimiento laboral en una entidad financiera de Chimbote revela una correlación sorprendentemente baja, lo que sugiere que el proceso de selección no es un predictor tan fuerte del rendimiento laboral como se podría esperar. Esta observación desafía la percepción tradicional de la selección de personal como un pilar clave para garantizar un alto rendimiento en el lugar de trabajo. Este hallazgo podría indicar que en el contexto específico de esta entidad financiera, hay otros factores que tienen un impacto más significativo en el rendimiento laboral, como podrían ser las políticas internas, el clima organizacional, o la dinámica de equipo.

La discrepancia con estudios anteriores que enfatizan la importancia de la selección de personal en el rendimiento laboral subraya la variabilidad de esta relación en diferentes contextos organizacionales. Esto sugiere la necesidad de un enfoque más holístico en la gestión de recursos humanos, donde la selección de

personal es solo una parte de una estrategia más amplia que incluye el desarrollo, la capacitación y la motivación de los empleados. La investigación en Chimbote resalta la importancia de adaptar las prácticas de gestión de recursos humanos a las circunstancias específicas de cada organización para optimizar el rendimiento laboral.

## VI. CONCLUSIONES

- Primera. Con respecto al nivel de percepción del proceso de selección se concluye que la mayor proporción de trabajadores (78.3%) califica el desarrollo del mencionado proceso en un nivel medio. Lo cual manifiesta que no se estaría cumpliendo de forma exigente las etapas que se desarrollan en los procesos de selección.
- Segunda. En relación al nivel de desempeño laboral, se encontró que el 73.9% de los trabajadores alcanzaron un nivel medio. Lo que evidencia que si bien, el contexto demostrado referido al desempeño laboral cubre ciertas expectativas, se evidencia también que no se vienen cumpliendo las funciones a cabalidad o de manera destacada.
- Tercera. Se encontró una correlación baja entre selección de personal y la dimensión comportamiento; no obstante, debido a que la relación no es estadísticamente significativa, revela que no hay evidencia suficiente para afirmar que existe una correlación significativa entre las dos variables. Los hallazgos son explicables que, existen indicadores evidentes de que los trabajadores presentan interferencias en el cumplimiento de las normas establecidas por el banco, lo que estadísticamente indica que dicha relación es considerada no significativa.
- Cuarta. Con respecto a la relación de la variable selección de personal y la dimensión habilidades se llegó a la conclusión que su relación es baja. Debido a que no se identificaron rasgos claros en los empleados para la ejecución de sus roles, tales como la adaptabilidad, metas u objetivos. Lo que refuerza estadísticamente una relación no significativa.
- Quinta. Se concluyó que los empleados no están gestionando de manera efectiva las necesidades de los clientes de forma consciente. Esto se refuerza con los datos estadísticos en el que se obtuvo una relación baja (0.136), estadísticamente dicha relación es considerada no significativa ( $0,567 > 0.05$ ) entre la variable selección de personal con la dimensión de resultados.

Sexta. La relación entre las variables selección de personal y desempeño laboral obtenidas en la presente investigación es directa baja (0,272) lo cual estadísticamente no es significativa ( $0,209 < 0,05$ ), este resultado permite rechazar la hipótesis planteada en la presente investigación.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Primera. Se recomienda a la gerencia revisar y optimizar el proceso de selección de personal, esto se llevaría a cabo mediante la implementación de una formación (retroalimentación) para el equipo de selección que recalque las etapas esenciales del proceso y se apoye en herramientas más rigurosas. A largo plazo, esta revisión garantizaría que se seleccione a trabajadores que se alineen mejor con el perfil requerido, lo que a su vez podría repercutir positivamente en el desempeño laboral.

Segunda. Se recomienda a la gerencia establecer programas de formación y desarrollo profesional. Al diseñar programas de capacitación centrados en las áreas de oportunidad identificadas y al instaurar evaluaciones de desempeño periódicas, la entidad podría elevar el nivel de desempeño laboral y fortalecer el compromiso de los trabajadores.

Tercera. Se recomienda que la gerencia se concentre en reforzar la cultura de la organización. Esto podría hacerse a través de talleres que resalten y sensibilicen la importancia de adherirse a las normas de la institución. Con un ambiente laboral más estructurado, la entidad podría reducir las interferencias en el cumplimiento de las normas.

Cuarta. Se recomienda a la gerencia incorporar evaluaciones de habilidades más específicas en el proceso de selección. Al centrarse en habilidades esenciales como la adaptabilidad y el establecimiento de metas, los empleados podrían alinearse mejor con las necesidades de sus respectivos roles.

Quinta. Se recomienda a la gerencia poner en marcha formaciones dirigidas a los trabajadores, centradas en la atención al cliente. Estos módulos de formación, centrados en identificar y satisfacer las necesidades del cliente, podrían mejorar significativamente la relación con ellos, generando una mayor satisfacción y lealtad hacia la entidad financiera.

Sexta. Se recomienda a la gerencia contratar agencias especializadas en reclutamiento y selección de personal para afinar la identificación y

captación de candidatos. Al trabajar conjuntamente con estas agencias, se podría desarrollar un perfil más preciso que refleje las habilidades y competencias esenciales que la entidad financiera busca y necesita. Esta estrategia anticipa un potencial aumento en la calidad del desempeño laboral en los nuevos trabajadores.

## REFERENCIAS

- Acosta, N. (2018). *¿Cuál es la definición de desempeño laboral?*  
<https://www.cuidatudinero.com/13098642/cual-es-la-definicion-de-desempeno-laboral>
- Armijos, B., Bermúdez, A., & Mora, N. (2019). Gestión de administración de los recursos humanos. *Universidad y Sociedad*, 11(4), 163-170.  
<http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>
- Álvarez, B., Porraspita, D., & Indacochea, B. (2018). El desempeño laboral: Un problema social de la ciencia. *Revista didáctica y educación*, 9(12), 1-12.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6596591>
- Interamericano de Desarrollo. (2019). *Encuesta de habilidades al trabajo (ENHAT) 2017 - 2018*.  
<https://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12799/6555/Encuesta%20de%20habilidades%20al%20trabajo%20ENHAT%202017-2018%20causas%20y%20consecuencias%20de%20la%20brecha%20de%20habilidades%20en%20Per%C3%BA.pdf?sequence=1>
- Barba, L. (2019). El nivel de capacitación, las remuneraciones y el desempeño laboral, en una institución financiera. *Paidagogo*, 1(1), 54–79.  
<https://doi.org/10.52936/p.v1i1.9>
- Barreno, P., & Romero, A. (2022). Modelo de gestión del talento humano por competencias para el Departamento Financiero de la UNIANDÉS Matriz. *Neutrosophic Computing and Machine Learning*, 19, 37-46.  
<http://fs.unm.edu/NCML2/index.php/112/article/view/179/575>
- BID. (2018). *Sistema de Información de Mercados Laborales y Seguridad Social*.  
<https://www.iadb.org/es/sectores/inversion-social/sims/inicio>
- Bustos, C. (2020). The Incentives and Salary Structure System in Teacher Professional Development. The Case of the National Teacher Performance Evaluation System. *Foro Educativo*, (35), 87–102.  
<https://doi.org/10.29344/07180772.35.2651>

- Bykova, A., & Coates, D. (2020). Does experience matter? Salary dispersion, coaching, and team performance. *Contemporary Economy Policy*, 18(1), 188–205. <https://doi.org/10.1111/coep.12444>
- Camacho, V., & Herbias, M. (2019). *Selección de recursos humanos y el desempeño laboral de los colaboradores en las estaciones de servicio Gaspetrol de Trujillo* [Tesis para optar el grado de maestría, Universidad Privada Antenor Orrego]. <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/5051>
- Campbell, J., & Wiernik, B. (2015). The modeling and assessment of work performance. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 2(1), 47-74. <https://doi.org/10.1146/orgpsych.2015.2.issue-110.1146/annurev-orgpsych-032414-111427>
- Carpini, J., Parker, S., & Griffin, M. (2017). A look back and a leap forward: A review and synthesis of the individual work performance literature. *Academy of Management Annals*, 11(2), 825-885. [https://www.researchgate.net/publication/315382694\\_A\\_Look\\_Back\\_and\\_a\\_Leap\\_Forward\\_A\\_Review\\_and\\_Synthesis\\_of\\_the\\_Individual\\_Work\\_Performance\\_Literature](https://www.researchgate.net/publication/315382694_A_Look_Back_and_a_Leap_Forward_A_Review_and_Synthesis_of_the_Individual_Work_Performance_Literature)
- Castro, K., Luna, K., & Erazo, J. (2020). Gestión de talento humano para la mejora laboral en el banco solidario. *Telos*, 22(1), 184-203. <https://doi.org/10.36390/telos221.13>
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos*. Mc Graw -Hill. [https://books.google.com.pe/books/about/Administraci%C3%B3n\\_de\\_recursos\\_humanos.html?id=pZayswEACAAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Administraci%C3%B3n_de_recursos_humanos.html?id=pZayswEACAAJ&redir_esc=y)
- Cubas, N., Gonzales, L., Díaz, M., Polo, B., De La Cruz, R., Gonzáles, E., & Cubas, J. (2022). Gestión del talento humano y desempeño laboral en los trabajadores administrativos. *Revista Científica Pakamuros*, 10(2), 56 - 68. <https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v10i2.286>



- Daniels, E., Hondeghem, A., & Dochy, F. (2019). A review on leadership and leadership development in educational settings. *Educational Research Review*, 27, 110-125. <https://doi.org/10.1016/j.edurev.2019.02.00s>
- Dessler, G. (2015). *Administración de los recursos humanos*. Pearson. <https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24802w/Administracion-de-recursos-humanos-5ed-Gary-Dessler-y-Ricardo-Varela.pdf>
- De Oliveira, N., Siqueira, S., & De Andrade, L. (2018). *OntoMotivation: Combining Motivation Theories*. Congreso Latinoamericano de Computación, 344-352. 10.1109/CLEI.2018.00049
- Escobedo, A., & Mancera, F. (2021). The Processes of Recruitment and Selection of Personnel: Between Objectivity and Subjectivity. *International Journal of Social Sciences Perspectives*, 9(1), 1-8. [https://www.researchgate.net/publication/355155133\\_The\\_Processes\\_of\\_Recruitment\\_and\\_Selection\\_of\\_Personnel\\_Between\\_Objectivity\\_and\\_Subjectivity#pf7](https://www.researchgate.net/publication/355155133_The_Processes_of_Recruitment_and_Selection_of_Personnel_Between_Objectivity_and_Subjectivity#pf7)
- Garces, S. (2018). Creativity in science domains: a reflection. *Atenea*, (517), 241-253. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/328/32865412015/32865412015.pdf>
- Gemechu, A. (2019). The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study on Nekemte Municipality, Oromia Region, Ethiopia. *Juniper Publishers*, 14-25. 10.19080/ASM.2019.04.555629
- Godbless, E. (2021). Moral Leadership, Shared Values, Employee Engagement, and Staff Job Performance in the University Value Chain. *International Journal of Organizational Leadership*, 10(1), 15-38. <https://doi.org/10.33844/ijol.2021.60515>
- Gómez, L., Balkin, D., & Cardy, R. (2016). *Gestión de Recursos Humanos*. (8ª ed.). Editorial Pearson. <http://190.57.147.202:90/xmlui/bitstream/handle/123456789/516/Gestion%20de%20Recursos%20Humanos.pdf?sequence=1>

- González, M. (2015). *Selección de personal: buscando al mejor candidato*. Alfaomega.  
[https://books.google.com.pe/books/about/Selecci%C3%B3n\\_de\\_personal.html?id=bCh2AQAACAAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Selecci%C3%B3n_de_personal.html?id=bCh2AQAACAAJ&redir_esc=y)
- González, M. (2022). *Competencias digitales y desempeño laboral en trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo* [Tesis para optar el grado de maestría, Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83583>
- Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación, las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial McGraw-Hill.  
<https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Hall, E., Avery, D., McKay, P., Blot, J., & Edwards, M. (2019). Composition and Compensation: The Moderating Effect of Individual and Team Performance on the Relationship Between Black Team Member Representation and Salary. *Journal of Applied Psychology*, 104(3), 448–463.  
<https://doi.org/10.1037/apl0000378>
- Hudson RPO y HRO Today (2015). *2015 Baker's Dozen Customer Satisfaction Ratings: Recruitment Process Outsourcing*. <https://www.hrotoday.com/wp-content/uploads/2015/09/2015-RPO-BD2.pdf>
- Ledesma, K., González, & R. (2020). Etica sindical en la negociación de contrato colectivo de construcción de obras públicas. Caso Ducolsa. *CIID Journal*, 1(1), 01-14. <https://ciidjournal.com/index.php/abstract/article/view/48>
- León, D. (2020). El Proceso de Selección y su Efecto en el Desempeño Laboral en el Personal de las Microfinancieras de la Ciudad de Quetzaltenango. *Revista Científica Del Sistema De Estudios De Postgrado De La Universidad De San Carlos De Guatemala*, 3(1), 25–32. <https://doi.org/10.36958/sep.v3i01.29>
- Macavilca, E. (2028). *Comportamiento organizacional en la productividad laboral de los trabajadores de la Dirección General de Juegos de Casinos y Máquinas Tragamonedas, Lima* [Tesis para optar el grado de maestría, Universidad

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23368/Macavilca\\_CEG.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23368/Macavilca_CEG.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Maini, R., Mounier-Jack, S., & Borghi, J. (2018). Performance-based financing versus improving salary payments to workers: insights from the Democratic Republic of Congo. *BMJ Global Health*, 3(5). <https://doi.org/10.1136/bmjgh-2018-000958>
- Maleka, M., Paul, L., Ragadu, S., Schultz, C., & van Hoek, L. (2020). Performance management, vigour, and training and development as predictors of job satisfaction in low-income workers. *SA Journal of Human Resource Management*(18). <https://doi.org/10.4102/sajhrm.v18i0.1257>
- ManpowerGroup. (2018). *Resolviendo la escasez de talento*. [https://www.manpowergroup.com.mx/wps/wcm/connect/manpowergroup/db65d29b-c8d3-46e9-9af5-fed9ef38a9d0/MG\\_EscasezdeTalentoMexico2018.pdf?MOD=AJPERES&CONVERT\\_TO=url&CACHEID=ROOTWORKSPACE.Z18\\_2802IK01OORA70QUFIPQ192H31-db65d29b-c8d3-46e9-9af5-fed9ef38a9d0-msOa](https://www.manpowergroup.com.mx/wps/wcm/connect/manpowergroup/db65d29b-c8d3-46e9-9af5-fed9ef38a9d0/MG_EscasezdeTalentoMexico2018.pdf?MOD=AJPERES&CONVERT_TO=url&CACHEID=ROOTWORKSPACE.Z18_2802IK01OORA70QUFIPQ192H31-db65d29b-c8d3-46e9-9af5-fed9ef38a9d0-msOa)
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2018). *Dirección General de Formación Profesional y Capacitación Laboral Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo*. [https://www2.trabajo.gob.pe/archivos/dnpefp/cenforp/brecha\\_DDL\\_2018.pdf](https://www2.trabajo.gob.pe/archivos/dnpefp/cenforp/brecha_DDL_2018.pdf)
- Murdifin, H., Imaduddin, M., Zulficar, S., & Putra, A. (2019). The Application of SERVQUAL Distribution In Measuring Customer Satisfaction of Retails Company. *Journal of Distribution Science*, 17(2), 25-31. <https://doi.org/10.15722/jds.17.2.201902.25>
- Nguyen, P., & Tran, T. (2020). Role of motivation to learn in training transfer and job performance under peer and supervisor support in the Vietnamese public sector. *International Journal of Advanced and Applied Sciences*, 7(7), 7–18. <https://doi.org/10.21833/ijaas.2020.07.002>

- Palomino, J. (2022). *Motivación y desempeño laboral en el área deppening de la empresa Valtx* [Tesis de grado de licenciado en administraci3n, Universidad C3sar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95904/Palomino\\_AJA-Vargas\\_GYG-SD.pdf?sequence=4](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95904/Palomino_AJA-Vargas_GYG-SD.pdf?sequence=4)
- Paredes, P., & Bustamante, J. (2021). Gesti3n de talento humano y satisfacci3n laboral en bancos de Guayaquil. *Journal of the Academy*, (5), 44-61. <https://doi.org/10.47058/joa5.4>
- Parent, A., Marchand, A., & Saade, S. (2021). How do work organization conditions affect job performance? The mediating role of workers' well-being. *Journal of Workplace Behavioral Health*. <https://doi.org/10.1080/15555240.2021.1872382>
- Poggi, E., & Macías, M. (2022). Modelo de selecci3n del personal en el departamento de iencias jur3dicas, Universidad T3cnica de Manab3. *Revista ECA Sinergia*, 13(1). [https://doi.org/10.33936/eca\\_sinergia.v13i1.4071](https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v13i1.4071)
- Ram3rez, M. (2017). *Manual de reclutamiento y selecci3n de personal de grupo LALA*. <https://dspace.itcolima.edu.mx/handle/123456789/803>
- Ram3rez, R., Esp3nola, C., Ruiz, G., & Hugueth, A. (2019). Gesti3n del Talento Humano: An3lisis desde el Enfoque Estrat3gico. *Informaci3n tecnol3gica*, 30(6), 167-176. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000600167>
- Ravina, R., Marchena, J., & Monta3es, M. (2019). Happiness Management en la 3poca de la Industria 4.0. RETOS. *Revista de Ciencias de la Administraci3n y Econom3a*, 9(18), 189-202. <https://doi.org/10.17163/ret.n18.2019.01189-202>
- Rivera, L. (2019). Reclutamiento y selecci3n del personal empresarial. *POCAIP*, 4(12). <https://orcid.org/0000-0001-9847-333X>

- Roads, B., & Mozer, M. (2021). Predicting the Ease of Human Category Learning Using Radial Basis Function Networks. *Neural Computation*, 33(2), 376-397. [https://doi.org/10.1162/neco\\_a\\_01349](https://doi.org/10.1162/neco_a_01349)
- Robbis, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional*. (17ª ed.). Editorial Pearson. <https://www.casadellibro.com/libro-comportamiento-organizacional-17-ed/9786073239851/5612581>
- Robbins, S., Coulter, M., & Decenzo, D. (2017). *Fundamentos de Administración* (10ª ed.). Editorial Pearson. <https://books.google.com.pe/books?id=yly3Ak0GLykC&printsec=frontcover&hl=es>
- Ruiz, E., Gago, M., García, C., & López, S. (2013). *Recursos Humanos y Responsabilidad Social Corporativa*. McGraw-Hill/ Interamericana de España S.A. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utmachalasp/detail.action?docID=3212533&query=imagen%2Bpersonal%2Ben%2Bel%2Btrabajo%2B>
- Snell, S., & Bohlander, G. (2013). *Administración de recursos humanos*. (16ª ed.). Cengage Learning. <http://www.web.facpya.uanl.mx/Vinculategica/Revistas/R3/339%20-%20346%20-%20Gestion%20de%20capital%20humano%20en%20un%20entorno%20internacional%20descripcion%20y%20 analisis.pdf>
- Tamayo y Tamayo, M. (2016). *Procesos de la Investigación Científica*. [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/227860/El\\_proceso\\_de\\_la\\_investigacion\\_cientifica\\_Mario\\_Tamayo.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/227860/El_proceso_de_la_investigacion_cientifica_Mario_Tamayo.pdf)
- Tabiu, A., Pangil, F., & Othman, S. (2020). Does Training, Job Autonomy and Career Planning Predict Employees' Adaptive Performance? *Global Business Review*, 21(3), 713–724. <https://doi.org/10.1177/0972150918779159>
- Ugwu, C. (2019). Mediation effect of knowledge management on the relationship between transformational leadership and job performance of librarians in

university libraries in Nigeria. *Journal of Librarianship and Information Science*, 1052–1066. <https://doi.org/10.1177/0961000618763715>

Vahle, T., de Bloom, J., Syrek, C., & Kuhnel, J. (2019). Putting the Episodic Process Model to the Test: Explaining Intraindividual Fluctuations in Job Performance Across the Working Day. *Journal of Business and Psychology*, 36(1), 71–84. <https://doi.org/10.1007/s10869-019-09672-5>

Valenzuela, Y. (2022). Gestión de recursos humanos en el desempeño laboral del Banco de la Nación. *Revista Científica*, 2(9), 1. <https://orcid.org/0000-0002-2109-0813>

World Economic Forum. (2022). *Los jóvenes esperan un mejor acceso a habilidades. Así es como pueden responder las empresas.* <https://es.weforum.org/agenda/2022/07/los-jovenes-esperan-un-mejor-acceso-a-habilidades-asi-es-como-pueden-responder-las-empresas/>

## ANEXOS

**Anexo 1:** Tabla de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Selección de personal	Es el proceso que comienza con el requerimiento de personal, seguido del reclutamiento para atraer candidatos. Luego, la selección se encarga de identificar a los candidatos ideales, y finalmente, la inducción integra formalmente a los seleccionados en la organización. De este modo, la selección de personal es vista como un recorrido cohesivo desde la identificación de las necesidades hasta la integración efectiva de los nuevos empleados (Chiavenato, 2017).	En cuanto a la definición de selección de personal, será medida mediante la aplicación de un cuestionario como instrumento de estudio , midiendo sus dimensiones , requerimiento de personal , reclutamiento , selección y inducción.	Requerimiento de personal	Descripción del cargo	Ordinal
				Análisis del cargo	
			Reclutamiento	Medios	
				Fuentes	
			Selección	Pruebas de selección y método	
		Inducción	Programa de capacitación		
Desempeño laboral	Vroom, define el desempeño laboral como, expectativas laborales de la empresa, influenciando	En cuanto a la definición de desempeño laboral, será medida mediante la	Comportamientos	Puntualidad	Ordinal
				Honestidad	

	significativamente su avance personal y el cumplimiento de metas del trabajador, medido a través de las dimensiones de comportamientos, habilidades y resultados, sugiriendo que las expectativas modelan los comportamientos de un empleado, promoviendo a su vez el desarrollo de sus habilidades y la producción de resultados (Palomino, 2022).	aplicación de un cuestionario como instrumento de estudio , midiendo sus dimensiones , comportamientos , habilidades y resultados.		Responsabilidad	
			Habilidades	Facilidad de aprendizaje	Ordinal
				Capacidad de realización	
				Creatividad	
				Liderazgo	
			Resultados	Calidad de trabajo	
				Atención al cliente	
Rapidez en las soluciones					



## Anexo 02 : Instrumento de recolección de datos

### CUESTIONARIO A LOS TRABAJADORES

Reciba un cordial saludo, el presente cuestionario tiene como objetivo determinar el nivel el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad financiera de Chimbote, 2023. Cada ítem tiene 5 alternativas de respuesta, seleccione aquella con la que se identifique, marcando con una “X” en la casilla correspondiente, asegurando el anonimato y reserva de los datos recabados. Se le agradece por favor hacerlo con la mayor sinceridad.

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4) De acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

DESEMPEÑO LABORAL					
DIMENSIÓN 1: COMPORTAMIENTOS	1	2	3	4	5
1.El trabajo realizado se presenta con puntualidad.					
2. Frecuentemente presenta a tiempo el trabajo que le encomiendan.					
3.El trabajo que desempeña lo hace respetando los reglamentos internos del banco.					
4.La honestidad es vital en su trabajo en el banco.					
5.Se hace responsable del resultado de su trabajo en el banco.					
6.Permanece en su lugar de trabajo					
7.Cumple con las labores asignadas en su trabajo.					
DIMENSIÓN 2 : HABILIDADES					
8.Tiene las habilidades necesarias para el desarrollo de sus funciones.					
9.Se adapta rápida y adecuadamente a los cambios en el banco.					
10.Considera que sus conocimientos las puede aplicar en sus funciones asignadas en el banco.					
11.La capacitación que le ofrece el banco es oportuna para el desarrollo de sus tareas.					
12.Desarrolla sus labores y logra sus objetivos utilizando estrategias innovadoras.					
13.Genera ideas que benefician al banco.					
14.Permanentemente genera resultados favorables para el banco.					
15. Influye positivamente en el rendimiento de sus colegas bancarios .					
16.Ayuda a sus colegas a solucionar errores en su puesto de trabajo.					
DIMENSIÓN 3: RESULTADOS					
17.Es consciente de la importancia de su puesto en el banco					
18.Tiene un trato cordial con los clientes del banco					
19.Intentar reducir el tiempo de espera de los clientes del banco..					
20.Resuelve de manera satisfactoria las dudas de los clientes del banco.					
21.Se esfuerza por satisfacer las necesidades iniciales de los clientes del banco.					

22.Brinda información transparente a los clientes del banco.					
23.Brinda soluciones sin necesitar la ayuda de sus jefes inmediatos en el banco.					
24.Propone soluciones a los problemas que surgen en el banco.					

## CUESTIONARIO A LOS TRABAJADORES

Reciba un cordial saludo, el presente cuestionario tiene como objetivo determinar el nivel de percepción del proceso de selección del personal de una entidad financiera de Chimbote, 2023. Cada ítem tiene 5 alternativas de respuesta, seleccione aquella con la que se identifique, marcando con una "X" en la casilla correspondiente, asegurando el anonimato y reserva de los datos recabados. 1) Totalmente en desacuerdo, 2) En desacuerdo, 3) Nideacuerdo Niendesacuerdo , 4) De acuerdo, 5) Totalmente de acuerdo

<b>SELECCIÓN DE PERSONAL</b>					
<b>DIMENSIÓN 1: REQUERIMIENTO PERSONAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1.En la convocatoria , el perfil para el puesto vacante fue clara y precisa.					
2.Los requisitos del puesto se comunican de manera eficaz durante el proceso de requerimiento de personal					
3. Sientes que el banco hace un buen trabajo identificando las habilidades y competencias necesarias para los puestos vacantes					
4. El banco comunica de manera efectiva las responsabilidades y tareas del puesto durante el proceso de requerimiento de personal.					
5. El proceso de requerimiento de personal permite que el candidato comprenda plenamente las expectativas del puesto					
6. El banco es efectivo al transmitir los requisitos del puesto a los candidatos potenciales.					
<b>DIMENSIÓN 2 : RECLUTAMIENTO</b>					
7. El banco utiliza canales efectivos para localizar y atraer candidatos calificados para los puestos vacantes.					
8- El proceso de reclutamiento del banco es atractivo para los candidatos potenciales					
9. El banco proporciona suficiente información sobre la organización y el puesto durante el proceso de reclutamiento					
10. Consideras que el banco alcanza a un amplio espectro de candidatos potenciales durante el proceso de reclutamiento.					
11.El proceso de reclutamiento permite una evaluación inicial efectiva de los candidatos.					
12. El banco presenta una imagen positiva de la organización durante el proceso de reclutamiento.					
<b>DIMENSIÓN 3: SELECCION</b>					
13.El banco utiliza criterios claros y justos para seleccionar a los candidatos para los puestos.					
14.El proceso de selección es transparente y permite a los candidatos entender cómo se toman las decisiones					
15.Las entrevistas y pruebas utilizadas en el proceso de selección son efectivas para evaluar las habilidades y competencias de los candidatos.					
16.El banco proporciona retroalimentación a los candidatos después del proceso de selección.					
17.El proceso de selección resulta en la contratación de empleados calificados y competentes					
18.El banco considera una variedad de factores (experiencia, habilidades, competencias, ajuste cultural) en el proceso de selección.					
<b>DIMENSIÓN 4: INDUCCION</b>					
19.El banco utiliza criterios claros y justos para seleccionar a los candidatos para los puestos.					
20.El proceso de selección es transparente y permite a los candidatos entender los procesos y procedimientos a seguir.					
21.Las entrevistas y pruebas utilizadas en el proceso de selección son efectivas para evaluar las habilidades y competencias de los candidatos.					
22.El programa de inducción te brinda una visión clara de la cultura y los valores del banco.					

23.La inducción te ayudó a entender cómo contribuir efectivamente a los objetivos del banco.					
24. El programa de inducción del banco te hizo sentir bienvenido y valorado como nuevo empleado.					

## FICHA TÉCNICA

1. Nombre del instrumento: Cuestionario de desempeño laboral
2. Autor: Garcia (2023)
3. Administración: Individual o colectiva.
4. Duración: 15 a 20 minutos aproximadamente.
5. Aplicación: Trabajadores de una entidad bancaria.
6. Objetivo: Recoger información del desempeño laboral, además, referido a sus dimensiones comportamientos, habilidades y resultados.
7. Modo de aplicación
  - a) El cuestionario para medir el desempeño laboral consta de consta de 24 ítems distribuidos en dos dimensiones, de la siguiente manera:
    - Comportamientos: esta dimensión evalúa el nivel de comportamiento de los colaboradores de la entidad bancaria en torno a su puntualidad, honestidad y responsabilidad. Comprende los ítems: 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7.
    - Habilidades: la dimensión mide el nivel de habilidades de cada uno de los colaboradores. Dentro de esta medición se incluye la facilidad de aprendizaje, capacidad de realización, creatividad y liderazgo. Comprende las preguntas: 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 y 16.
    - Resultados: la dimensión mide los resultados o rendimiento final de cada uno de los trabajadores. En esta medición se incluye la evaluación de la calidad del trabajo, atención al cliente y rapidez en las soluciones. Comprende las preguntas: 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23 y 24.
  - b) Los trabajadores desarrollan el cuestionario en forma individual, deben marcar en las opciones de respuesta de los enunciados (afirmaciones) que se les presenta de acuerdo a su desempeño.

c) El cuestionario se aplica en un solo momento al grupo de estudio.

d) Su aplicación tiene una duración entre 15 a 20 minutos aproximadamente, los materiales que utilizan son un bolígrafo y el cuestionario de preguntas.

## 8. Estructura del cuestionario

	Escala de valoración				
	Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1. El trabajo realizado se presenta con puntualidad.	1	2	3	4	5
2. Frecuentemente presenta a tiempo el trabajo que le encomiendan.	1	2	3	4	5
3. El trabajo que desempeña lo hace respetando los reglamentos internos del banco.	1	2	3	4	5
4. La honestidad es vital en su trabajo en el banco.	1	2	3	4	5
5. Se hace responsable del resultado de su trabajo en el banco.	1	2	3	4	5
6. Permanece en su lugar de trabajo	1	2	3	4	5
7. Cumple con las labores asignadas en su trabajo.	1	2	3	4	5
8. Tiene las habilidades necesarias para el desarrollo de sus funciones.	1	2	3	4	5
9. Se adapta rápida y adecuadamente a los cambios en el banco.	1	2	3	4	5
10. Considera que sus conocimientos las puede aplicar en sus funciones asignadas en el banco.	1	2	3	4	5

11. La capacitación que le ofrece el banco es oportuna para el desarrollo de sus tareas.	1	2	3	4	5
12. Desarrolla sus labores y logra sus objetivos utilizando estrategias innovadoras.	1	2	3	4	5
13. Genera ideas que benefician al banco.	1	2	3	4	5
14. Permanentemente genera resultados favorables para el banco.	1	2	3	4	5
15. Influye positivamente en el rendimiento de sus colegas bancarios .	1	2	3	4	5
16. Ayuda a sus colegas a solucionar errores en su puesto de trabajo.	1	2	3	4	5
17. Es consciente de la importancia de su puesto en el banco	1	2	3	4	5
18. Tiene un trato cordial con los clientes del banco	1	2	3	4	5
19. Intenta reducir el tiempo de espera de los clientes del banco..	1	2	3	4	5
20. Resuelve de manera satisfactoria las dudas de los clientes del banco.	1	2	3	4	5
21. Se esfuerza por satisfacer las necesidades iniciales de los clientes del banco.	1	2	3	4	5
22. Brinda información transparente a los clientes del banco.	1	2	3	4	5
23. Brinda soluciones sin necesitar la ayuda de sus jefes inmediatos en el banco.	1	2	3	4	5
24. Propone soluciones a los problemas que surgen en el banco.	1	2	3	4	5

## 9. Escala de calificación

## 9.1. General

### Nivel de desempeño laboral

<b>Nivel</b>	<b>Puntaje</b>
Alto	88 - 120
Medio	56 – 87
Bajo	24 – 55

## 9.2. Específica

<b>Niveles</b>	<b>Dimensiones</b>		
	<b>Comportamientos</b>	<b>Habilidades</b>	<b>Resultados</b>
Alto	25 – 35	33 - 45	30 - 40
Medio	16 – 24	21 – 32	19 - 29
Bajo	7 – 15	9 – 20	8 – 18

## 10. Validez y fiabilidad de la prueba

10.1. Validez: El instrumento ha sido redactado por la investigadora; la validación del instrumento se efectuó mediante *el juicio de expertos*, los contenidos de los ítems fueron evaluados por tres expertos que poseen como mínimo el grado de maestro. Los ítems que componen este cuestionario presentaron unas características de homogeneidad y de discriminación suficientemente consistentes. Los resultados del proceso de la validación son:

<b>Expertos</b>	<b>Valoración del Instrumento</b>
-----------------	-----------------------------------



Experto 1: Dra. Rosa Maria Criollo Delgado	48
Experto 2: Dr. Julio Cesar Vidal Richsmoller	48
Experto 3: Carlos Manuel Gonzales Chávez	48

10.2. Confiabilidad: Para determinar la confiabilidad del instrumento de cuestionario, los 24 ítems distribuidos en las dimensiones han sido sometidos a la prueba estadística del coeficiente Alpha de Cronbach, obteniéndose un valor **Alpha de Cronbach de 0.871** lo que significa que existe una alta o fuerte confiabilidad en el instrumento de recolección de datos

10.3. Puntuación del cuestionario: El cuestionario de desempeño laboral se califica sumando las puntuaciones de cada ítem. Cada uno de los ítems directos del cuestionario puede recibir de 1 a 5 puntos, dependiendo de la respuesta marcada. La puntuación de 5 refleja que el encuestado califica el hecho como muy positivo en la conducta concreta que se le pregunta; por el contrario, una puntuación de 1, refleja que en esa conducta concreta el encuestado presenta un nivel muy bajo o negativo. Se cuantifican como 1 = totalmente en desacuerdo, 2 = en desacuerdo, 3 = ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 = de acuerdo y 5 = totalmente de acuerdo. La puntuación máxima que se puede obtener es de 120 puntos y la mínima de 24. A mayores puntuaciones en la escala el encuestado presenta un mayor nivel de desempeño laboral de acuerdo con los enunciados propuestos.

10.4. Interpretación:

- Alto (88-120): Este rango denota un alto desempeño laboral. Los trabajadores en esta categoría superan las expectativas y demuestran una competencia excepcional en su trabajo.

- Medio (56-87): Este rango refleja un desempeño laboral medio o promedio.
- Bajo (24-55): Este rango indica un nivel de desempeño laboral deficiente o por debajo del promedio.

## FICHA TÉCNICA

1. Nombre del instrumento: Cuestionario de selección de personal
2. Autor: Garcia (2023)
3. Administración: Individual o colectiva.
4. Duración: 15 a 20 minutos aproximadamente.
5. Aplicación: Trabajadores de una entidad bancaria.
6. Objetivo: Recoger información de la selección de personal, además, referido a sus dimensiones requerimiento de personal, reclutamiento, selección y inducción.
7. Modo de aplicación
  - e) El cuestionario para medir el desempeño laboral consta de consta de 24 ítems distribuidos en dos dimensiones, de la siguiente manera:
    - Requerimiento de personal: esta dimensión evalúa el nivel en que se desarrolla el requerimiento de personal para el proceso de selección en la entidad bancaria. Comprende los ítems: 1, 2, 3, 4, 5 y 6.
    - Reclutamiento: la dimensión mide el nivel del proceso de reclutamiento de personal en la convocatoria laboral que desarrolla o publica la entidad bancaria en estudio. Comprende las preguntas: 7, 8, 9, 10, 11 y 12.
    - Selección: la dimensión mide el proceso de selección. En este punto se evalúa los conocimientos, habilidades y demás criterios que permiten definir si es apto para ocupar el cargo al cual se encuentra postulando. Comprende las preguntas: 13, 14, 15, 16, 17 y 18.
    - Inducción: la dimensión mide el proceso de inducción que es administrador a los colaboradores que son recientemente contratados. Comprende las preguntas: 19, 20, 21, 22, 23 y 24.

- f) Los trabajadores desarrollan el cuestionario en forma individual, deben marcar en las opciones de respuesta de los enunciados (afirmaciones) que se les presenta de acuerdo al proceso de selección.
- g) El cuestionario se aplica en un solo momento al grupo de estudio.
- h) Su aplicación tiene una duración entre 15 a 20 minutos aproximadamente, los materiales que utilizan son un bolígrafo y el cuestionario de preguntas.

## 8. Estructura del cuestionario

	Escala de valoración				
	Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1. En la convocatoria , el perfil para el puesto vacante fue clara y precisa.	1	2	3	4	5
2. Los requisitos del puesto se comunican de manera eficaz durante el proceso de requerimiento de personal	1	2	3	4	5
3. Sientes que el banco hace un buen trabajo identificando las habilidades y competencias necesarias para los puestos vacantes	1	2	3	4	5
4. El banco comunica de manera efectiva las responsabilidades y tareas del puesto durante el proceso de requerimiento de personal.	1	2	3	4	5
5. El proceso de requerimiento de personal permite que el candidato comprenda	1	2	3	4	5

plenamente las expectativas del puesto					
6. El banco es efectivo al transmitir los requisitos del puesto a los candidatos potenciales.	1	2	3	4	5
7. El banco utiliza canales efectivos para localizar y atraer candidatos calificados para los puestos vacantes.	1	2	3	4	5
8. El proceso de reclutamiento del banco es atractivo para los candidatos potenciales	1	2	3	4	5
9. El banco proporciona suficiente información sobre la organización y el puesto durante el proceso de reclutamiento	1	2	3	4	5
10. Consideras que el banco alcanza a un amplio espectro de candidatos potenciales durante el proceso de reclutamiento.	1	2	3	4	5
11. El proceso de reclutamiento permite una evaluación inicial efectiva de los candidatos.	1	2	3	4	5
12. El banco presenta una imagen positiva de la organización durante el proceso de reclutamiento.	1	2	3	4	5
13. El banco utiliza criterios claros y justos para seleccionar a los candidatos para los puestos.	1	2	3	4	5
14. El proceso de selección es transparente y permite a los candidatos entender cómo se toman las decisiones	1	2	3	4	5

15. Las entrevistas y pruebas utilizadas en el proceso de selección son efectivas para evaluar las habilidades y competencias de los candidatos.	1	2	3	4	5
16. El banco proporciona retroalimentación a los candidatos después del proceso de selección.	1	2	3	4	5
17. El proceso de selección resulta en la contratación de empleados calificados y competentes	1	2	3	4	5
18. El banco considera una variedad de factores (experiencia, habilidades, competencias, ajuste cultural) en el proceso de selección.	1	2	3	4	5
19. El banco utiliza criterios claros y justos para seleccionar a los candidatos para los puestos.	1	2	3	4	5
20. El proceso de selección es transparente y permite a los candidatos entender los procesos y procedimientos a seguir.	1	2	3	4	5
21. Las entrevistas y pruebas utilizadas en el proceso de selección son efectivas para evaluar las habilidades y competencias de los candidatos.	1	2	3	4	5
22. El programa de inducción te brinda una visión clara de la cultura y los valores del banco.	1	2	3	4	5
23. La inducción te ayudó a entender cómo contribuir efectivamente a los objetivos del banco.	1	2	3	4	5

24. El programa de inducción del banco te hizo sentir bienvenido y valorado como nuevo empleado.	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

## 9. Escala de calificación

### 9.1. General

#### Nivel de proceso de selección

Nivel	Puntaje
Alto	88 - 120
Medio	56 – 87
Bajo	24 – 55

### 9.2. Específica

Niveles	Dimensiones			
	Requerimiento de personal	Reclutamiento	Selección	Inducción
Alto	22 – 30	22 – 30	22 – 30	22 – 30
Medio	14 – 21	14 – 21	14 – 21	14 – 21
Bajo	6 – 13	6 – 13	6 – 13	6 – 13

## 10. Validez y fiabilidad de la prueba

10.1. Validez: El instrumento ha sido redactado por la investigadora; la validación del instrumento se efectuó mediante *el juicio de expertos*, los contenidos de los ítems fueron evaluados por tres expertos que poseen como mínimo el grado de maestro. Los ítems que componen este cuestionario presentaron unas

características de homogeneidad y de discriminación suficientemente consistentes. Los resultados del proceso de la validación son:

<b>Expertos</b>	<b>Valoración del Instrumento</b>
Experto 1: Dra. Rosa Maria Criollo Delgado	48
Experto 2: Dr. Julio Cesar Vidal Rischmoller	48
Experto 3: Dr. Carlos Manuel Gonzales Chávez	48

10.2. Confiabilidad: Para determinar la confiabilidad del instrumento de cuestionario, los 24 ítems distribuidos en las dimensiones han sido sometidos a la prueba estadística del coeficiente Alpha de Cronbach, obteniéndose un valor **Alpha de Cronbach de 0.868** lo que significa que existe una alta o fuerte confiabilidad en el instrumento de recolección de datos

10.3. Puntuación del cuestionario: El cuestionario de proceso de selección de personal se califica sumando las puntuaciones de cada ítem. Cada uno de los ítems directos del cuestionario puede recibir de 1 a 5 puntos, dependiendo de la respuesta marcada. La puntuación de 5 refleja que el encuestado califica el hecho como muy positivo en la conducta concreta que se le pregunta; por el contrario, una puntuación de 1, refleja que en esa conducta concreta el encuestado presenta un nivel muy bajo o negativo. Se cuantifican como 1 = totalmente en desacuerdo, 2 = en desacuerdo, 3 = ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 = de acuerdo y 5 = totalmente de acuerdo. La puntuación máxima que se puede obtener es de 120 puntos y la mínima de 24. A mayores puntuaciones en la escala el encuestado presenta un mayor nivel de desempeño laboral de acuerdo con los enunciados propuestos.

10.4. Interpretación:



- Alto (88-120): Este puntaje indica que el proceso de selección tiene deficiencias significativas. Puede ser que no esté identificando adecuadamente a los candidatos calificados, no esté siendo eficiente, o no esté alineado con las necesidades y los valores de la empresa.
- Medio (56-87): Este puntaje sugiere que el proceso de selección está funcionando de manera aceptable, pero todavía tiene espacio para mejoras. Podría ser más eficiente, preciso, o mejor alineado con los objetivos de la empresa.
- Bajo (24-55): Este puntaje indica que el proceso de selección tiene deficiencias significativas. Puede ser que no esté identificando adecuadamente a los candidatos calificados, no esté siendo eficiente, o no esté alineado con las necesidades y los valores de la empresa.

## Anexo 03 : Matriz Evaluación por juicio de expertos



### Anexo 2: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Proceso de selección de personal y desempeño de los trabajadores de una entidad financiera de Chimbote, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombres y Apellidos del juez:</b>	ROSA MARIA CRIOLLO DELGADO	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor ( X )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional ( X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Marketing, Logística e Investigación científica	
<b>Institución donde labora:</b>	UCV – CAMPUS LOS OLIVOS	
<b>Tiempo de experiencia profesional el área:</b>	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años ( X )	

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala:

La escala de medición empleada para el cuestionario es ordinal

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario en escala ordinal
<b>Autor(es):</b>	Alison Dallane Garcia Quiroz
<b>Procedencia:</b>	Del autor, adaptada por otros autores
<b>Administración:</b>	Personal
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Banco Pichincha - Chimbote
<b>Significación:</b>	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 4 dimensiones, de 6 indicadores y 24 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 10 indicadores y 24 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

#### 4. Soporte teórico

- Variable 1: Selección de personal**

Es el proceso que comienza con el requerimiento de personal, seguido del reclutamiento para atraer candidatos. Luego, la selección se encarga de identificar a los candidatos ideales, y finalmente, la inducción integra formalmente a los seleccionados en la organización (Chiavenato, 2017).

- Variable 2: Desempeño laboral**

Según Vroom, define el desempeño laboral como, expectativas laborales de la empresa, influenciando significativamente su avance personal y el cumplimiento de metas del trabajador, sugiriendo que las expectativas modelan los comportamientos de un empleado, promoviendo a su vez el desarrollo de sus habilidades y la producción de resultados (Palomino, 2022).





Variable	Dimensiones	Definición
SELECCIÓN DE PERSONAL	Requerimiento del personal	Chiavenato (2017). Es el procedimiento a través del cual la organización comunica al departamento de gestión de talento humano la disponibilidad de una vacante que necesita ser ocupada. Durante esta etapa, se proporcionan las especificaciones detalladas del perfil del candidato ideal, incluyendo las cualidades y habilidades necesarias.
	Reclutamiento	Es el proceso que engloba la localización, identificación y fase de atracción de candidatos con capacidad para desempeñar el rol requerido. Este es un procedimiento estratégico que tiene por objetivo conectar con aquellos solicitantes que poseen las competencias y habilidades necesarias para cumplir con las demandas de la vacante.
	Selección de personal	Chiavenato (2017). Después de completar la etapa de atracción, la organización procede a realizar un filtro preliminar entre los potenciales candidatos para un puesto específico. El objetivo principal de este paso es identificar al candidato más adecuado para la posición correcta.
	Inducción	Chiavenato (2017). Su objetivo principal es orientar a los empleados sobre qué tareas deben realizar y cómo llevarlas a cabo de manera eficiente. En otras palabras, la inducción proporciona a los trabajadores las herramientas e información necesarias para desempeñar sus roles de forma adecuada.
DESEMPEÑO LABORAL	Comportamientos	Colección de acciones y tareas llevadas a cabo voluntariamente por un colectivo de individuos. Estas acciones juegan un papel crucial en determinar el rendimiento global de una organización.
	Habilidades	Roads & Mozer (2021). Se encuentran referidas a la adquisición de conocimientos sobre las operaciones de la organización que, cuando se estimulan, pueden impulsar mejoras en el ambiente laboral.
	Resultados	Se refieren a la eficacia o deficiencia en la producción de los empleados al realizar sus tareas y actividades, utilizando menos recursos y tiempo. (Gemechu, 2019)

##### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Proceso de selección de personal y desempeño de los trabajadores de una entidad financiera de Chimbote, 2023", elaborado por Alison Dallane García Quiroz en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.



indicador que está midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Variable del instrumento:** Selección del personal

- Primera dimensión: Requerimiento del personal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Descripción del cargo	1. En la convocatoria, el perfil para el puesto vacante fue clara y precisa.	4	4	4	
	2. Los requisitos del puesto se comunican de manera eficaz durante el proceso de requerimiento de personal.	4	4	4	
	4. El banco comunica de manera efectiva las responsabilidades y tareas del puesto durante el proceso de requerimiento de personal.	4	4	4	
	6. El banco es efectivo al transmitir los requisitos del puesto a los candidatos potenciales.	4	4	4	
Análisis del cargo	3. Sientes que el banco hace un buen trabajo identificando las habilidades y competencias necesarias para los puestos vacantes.	4	4	4	
	5. El proceso de requerimiento de personal permite que el candidato comprenda plenamente las expectativas del puesto	4	4	4	

- Segunda dimensión: Reclutamiento

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Medios	7. El banco utiliza canales efectivos para localizar y atraer candidatos calificados para los puestos vacantes.	4	4	4	
	10. Consideras que el banco alcanza a un amplio espectro de candidatos potenciales durante el proceso de reclutamiento.	4	4	4	
	12. El banco presenta una imagen positiva de la organización durante el proceso de reclutamiento.	4	4	4	
Fuentes	8- El proceso de reclutamiento del banco es atractivo para los candidatos potenciales.	4	4	4	
	9. El banco proporciona suficiente información sobre la organización y el puesto durante el proceso de reclutamiento	4	4	4	
	11. El proceso de reclutamiento permite una evaluación inicial efectiva de los candidatos.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Selección

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Pruebas de selección y método	13. El banco utiliza criterios claros y justos para seleccionar a los candidatos para los puestos.	4	4	4	
	14. El proceso de selección es transparente y permite a los candidatos entender cómo se toman las decisiones.	4	4	4	



	15. Las entrevistas y pruebas utilizadas en el proceso de selección son efectivas para evaluar las habilidades y competencias de los candidatos.	4	4	4	
	16. El banco proporciona retroalimentación a los candidatos después del proceso de selección.	4	4	4	
	17. El proceso de selección resulta en la contratación de empleados calificados y competentes	4	4	4	
	18. El banco considera una variedad de factores (experiencia, habilidades, competencias, ajuste cultural) en el proceso de selección.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Inducción

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Programa de capacitación	19. El banco utiliza criterios claros y justos para seleccionar a los candidatos para los puestos.	4	4	4	
	20. El proceso de selección es transparente y permite a los candidatos entender los procesos y procedimientos a seguir.	4	4	4	
	21. Las entrevistas y pruebas utilizadas en el proceso de selección son efectivas para evaluar las habilidades y competencias de los candidatos.	4	4	4	
	22. El programa de inducción te brinda una visión clara de la cultura y los valores del banco.	4	4	4	
	23. La inducción te ayudó a entender cómo contribuir efectivamente a los objetivos del banco.	4	4	4	
	18. El banco considera una variedad de factores (experiencia, habilidades, competencias, ajuste cultural) en el proceso de selección.	4	4	4	

**Variable del instrumento: Desempeño laboral**

- Primera dimensión: comportamientos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Puntualidad	1. El trabajo realizado se presenta con puntualidad.	4	4	4	
	2. Frecuentemente presenta a tiempo el trabajo que le encomiendan.	4	4	4	
Honestidad	4. La honestidad es vital en su trabajo en el banco.	4	4	4	
	6. Permanece en su lugar de trabajo	4	4	4	
Responsabilidad	3. El trabajo que desempeña lo hace respetando los reglamentos internos del banco.	4	4	4	
	5. Se hace responsable del resultado de su trabajo en el banco.	4	4	4	
	7. Cumple con las labores asignadas en su trabajo.	4	4	4	



• Segunda dimensión: Habilidades

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Facilidad de aprendizaje	8. Tiene las habilidades necesarias para el desarrollo de sus funciones.	4	4	4	
	11. La capacitación que le ofrece el banco es oportuna para el desarrollo de sus tareas.	4	4	4	
Capacidad de realización	9. Se adapta rápida y adecuadamente a los cambios en el banco.	4	4	4	
	10. Considera que sus conocimientos las puede aplicar en sus funciones asignadas en el banco.	4	4	4	
Creatividad	12. Desarrolla sus labores y logra sus objetivos utilizando estrategias innovadoras.	4	4	4	
	13. Genera ideas que benefician al banco.	4	4	4	
Liderazgo	14. Permanentemente genera resultados favorables para el banco.	4	4	4	
	15. Influye positivamente en el rendimiento de sus colegas bancarios.	4	4	4	
	16. Ayuda a sus colegas a solucionar errores en su puesto de trabajo.	4	4	4	

• Tercera dimensión: Resultados

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Calidad de trabajo	17. Es consciente de la importancia de su puesto en el banco	4	4	4	
Atención al cliente	18. Tiene un trato cordial con los clientes del banco	4	4	4	
	21. Se esfuerza por satisfacer las necesidades iniciales de los clientes del banco.	4	4	4	
	22. Brinda información transparente a los clientes del banco.	4	4	4	
Rapidez en las soluciones	19. Intenta reducir el tiempo de espera de los clientes del banco.	4	4	4	
	20. Resuelve de manera satisfactoria las dudas de los clientes del banco.	4	4	4	
	23. Brinda soluciones sin necesitar la ayuda de sus jefes inmediatos en el banco.	4	4	4	
	24. Propone soluciones a los problemas que surgen en el banco.	4	4	4	



Dra. Rosa María Criollo Delgado  
Metodóloga y Especialista en Ciencias Empresariales.  
D.N.I 03684341  
Contacto: 998-171-951

.....  
(Grado, Nombres y Apellidos del juez)  
DNI N° .....

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



## Anexo 2: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Proceso de selección de personal y el desempeño de los trabajadores de una entidad financiera de Chimbote, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombres y Apellidos del juez:</b>	Julio César Vidal Rischmoller	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor ( X )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional ( X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Marketing, Logística e Investigación científica	
<b>Institución donde labora:</b>	UCV – CAMPUS LOS OLIVOS	
<b>Tiempo de experiencia profesional el área:</b>	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años ( X )	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala:

La escala de medición empleada para el cuestionario es ordinal

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario en escala ordinal
<b>Autor(es):</b>	Alison Dallane Garcia Quiroz
<b>Procedencia:</b>	Del autor, adaptada por otros autores
<b>Administración:</b>	Personal
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Banco Pichincha - Chimbote
<b>Significación:</b>	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 4 dimensiones, de 6 indicadores y 24 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 10 indicadores y 24 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

### 4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Selección de personal

Es el proceso que comienza con el requerimiento de personal, seguido del reclutamiento para atraer candidatos. Luego, la selección se encarga de identificar a los candidatos ideales, y finalmente, la inducción integra formalmente a los seleccionados en la organización (Chiavenato, 2017).

- **Variable 2:** Desempeño laboral

Según Vroom, define el desempeño laboral como, expectativas laborales de la empresa, influenciando significativamente su avance personal y el cumplimiento de metas del trabajador, sugiriendo que las expectativas modelan los comportamientos de un empleado, promoviendo a su vez el desarrollo de sus habilidades y la producción de resultados (Palomino, 2022).



Variable	Dimensiones	Definición
SELECCIÓN DE PERSONAL	Requerimiento del personal	Chiavenato (2017). Es el procedimiento a través del cual la organización comunica al departamento de gestión de talento humano la disponibilidad de una vacante que necesita ser ocupada. Durante esta etapa, se proporcionan las especificaciones detalladas del perfil del candidato ideal, incluyendo las cualidades y habilidades necesarias.
	Reclutamiento	Es el proceso que engloba la localización, identificación y fase de atracción de candidatos con capacidad para desempeñar el rol requerido. Este es un procedimiento estratégico que tiene por objetivo conectar con aquellos solicitantes que poseen las competencias y habilidades necesarias para cumplir con las demandas de la vacante.
	Selección de personal	Chiavenato (2017). Después de completar la etapa de atracción, la organización procede a realizar un filtro preliminar entre los potenciales candidatos para un puesto específico. El objetivo principal de este paso es identificar al candidato más adecuado para la posición correcta.
	Inducción	Chiavenato (2017). Su objetivo principal es orientar a los empleados sobre qué tareas deben realizar y cómo llevarlas a cabo de manera eficiente. En otras palabras, la inducción proporciona a los trabajadores las herramientas e información necesarias para desempeñar sus roles de forma adecuada.
DESEMPEÑO LABORAL	Comportamientos	Colección de acciones y tareas llevadas a cabo voluntariamente por un colectivo de individuos. Estas acciones juegan un papel crucial en determinar el rendimiento global de una organización.
	Habilidades	Roads & Mozer (2021). Se encuentran referidas a la adquisición de conocimientos sobre las operaciones de la organización que, cuando se estimulan, pueden impulsar mejoras en el ambiente laboral.
	Resultados	Se refieren a la eficacia o deficiencia en la producción de los empleados al realizar sus tareas y actividades, utilizando menos recursos y tiempo. (Gemechu, 2019)



##### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Proceso de selección de personal y el desempeño de los trabajadores de una entidad financiera de Chimbote, 2023", elaborado por Alison Dallane Garcia Quiroz en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.

indicador que está midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Variable del instrumento: Selección del personal**

- Primera dimensión: Requerimiento del personal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Descripción del cargo	1.La definición del perfil para el puesto vacante fue clara y precisa.	4	4	4	
	2.Los requisitos del puesto se comunican de manera eficaz	4	4	4	
	4. El banco comunica de manera efectiva las responsabilidades y tareas del puesto durante el proceso de requerimiento de	4	4	4	
	8. El banco es efectivo al transmitir los requisitos del puesto a los candidatos potenciales.	4	4	4	
Análisis del cargo	3. Sientes que el banco hace un buen trabajo identificando las habilidades y competencias necesarias para los puestos	4	4	4	
	5. El proceso de requerimiento de personal permite que el candidato comprenda plenamente las expectativas del puesto	4	4	4	

- Segunda dimensión: Reclutamiento

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Medios	7. El banco utiliza canales efectivos para localizar y atraer candidatos calificados para los puestos vacantes.	4	4	4	
	10. Consideras que el banco alcanza a un amplio espectro de candidatos potenciales durante el proceso de reclutamiento.	4	4	4	
	12. El banco presenta una imagen positiva de la organización durante el proceso de reclutamiento.	4	4	4	
Fuentes	8. El proceso de reclutamiento del banco es atractivo para los candidatos potenciales.	4	4	4	
	9. El banco proporciona suficiente información sobre la organización y el puesto durante el proceso de reclutamiento	4	4	4	
	11.El proceso de reclutamiento permite una evaluación inicial efectiva de los candidatos.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Selección

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Pruebas de selección y método	13.El banco utiliza criterios claros y justos para seleccionar a los candidatos para los puestos.	4	4	4	
	14.El proceso de selección es transparente y permite a los candidatos entender cómo se toman las decisiones.	4	4	4	



	15. Las entrevistas y pruebas utilizadas en el proceso de selección son efectivas para evaluar las habilidades y competencias de los candidatos.				
	16. El banco proporciona retroalimentación a los candidatos después del proceso de selección.	4	4	4	
	17. El proceso de selección resulta en la contratación de empleados calificados y competentes	4	4	4	
	18. El banco considera una variedad de factores (experiencia, habilidades, competencias, ajuste cultural) en el proceso de selección.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Inducción

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Programa de capacitación	19. El banco utiliza criterios claros y justos para seleccionar a los candidatos para los puestos.	4	4	4	
	20. El proceso de selección es transparente y permite a los candidatos entender los procesos y procedimientos a seguir.	4	4	4	
	21. Las entrevistas y pruebas utilizadas en el proceso de selección son efectivas para evaluar las habilidades y competencias de los candidatos.	4	4	4	
	22. El programa de inducción te brinda una visión clara de la cultura y los valores del banco.	4	4	4	
	23. La inducción te ayudó a entender cómo contribuir efectivamente a los objetivos del	4	4	4	
	18. El banco considera una variedad de factores (experiencia, habilidades, competencias, ajuste cultural) en el proceso de selección.	4	4	4	

Variable del instrumento: Desempeño laboral

- Primera dimensión: comportamientos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Puntualidad	1. El trabajo realizado se presenta con puntualidad.	4	4	4	
	2. Frecuentemente presenta a tiempo el trabajo que le encomiendan.	4	4	4	
Honestidad	4. La honestidad es vital en su trabajo en el banco.	4	4	4	
	3. Permanece en su lugar de trabajo	4	4	4	
Responsabilidad	3. El trabajo que desempeña lo hace respetando los reglamentos	4	4	4	
	6. Se hace responsable del resultado de su trabajo en el banco.	4	4	4	
	7. Cumple con las labores asignadas en su trabajo.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Habilidades

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Facilidad de aprendizaje	8. Tiene las habilidades necesarias para el desarrollo de sus funciones.	4	4	4	
	11. La capacitación que le ofrece el banco es oportuna para el desarrollo de sus tareas.	4	4	4	
Capacidad de realización	9. Se adapta rápida y adecuadamente a los cambios en el banco.	4	4	4	
	10. Considera que sus conocimientos los puede aplicar en sus funciones asignadas en el banco.	4	4	4	
Creatividad	12. Desarrolla sus labores y logra sus objetivos utilizando estrategias innovadoras.	4	4	4	
	13. Genera ideas que benefician al banco.	4	4	4	
Liderazgo	14. Permanentemente genera resultados favorables para el banco.	4	4	4	
	15. Influye positivamente en el rendimiento de sus colegas.	4	4	4	
	16. Ayuda a sus colegas a solucionar errores en su puesto de trabajo.	4	4	4	

• Tercera dimensión: Resultados

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Calidad de trabajo	17. Es consciente de la importancia de su puesto en el banco	4	4	4	
Atención al cliente	18. Tiene un trato cordial con los clientes del banco	4	4	4	
	21. Se esfuerza por satisfacer las necesidades iniciales de los clientes del banco.	4	4	4	
	22. Brinda información transparente a los clientes del banco.	4	4	4	
Rapidez en las soluciones	19. Intenta reducir el tiempo de espera de los clientes del banco.	4	4	4	
	20. Resuelve de manera satisfactoria las dudas de los clientes.	4	4	4	
	23. Brinda soluciones sin necesitar la ayuda de sus jefes inmediatos en el banco.	4	4	4	
	24. Propone soluciones a los problemas que surgen en el banco.	4	4	4	



Dr. Julio César Vidal Rischmoller  
DNI N° 07401072

## Anexo 2: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Proceso de selección de personal y el desempeño de los trabajadores del Banco Pichincha de Chimbote, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombres y Apellidos del juez:</b>	Carlos Manuel González Chávez		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor	( X )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa ( )	Organizacional	( X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docencia Universitaria Gerencia de Marketing y Ventas Gerencia de recursos Humanos		
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad san Pedro		
<b>Tiempo de experiencia profesional el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años	( X )

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala:

La escala de medición empleada para el cuestionario es ordinal

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario en escala ordinal
<b>Autor(es):</b>	Alison Dallane Garcia Quiroz
<b>Procedencia:</b>	Del autor, adaptada por otros autores
<b>Administración:</b>	Personal
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Banco Pichincha - Chimbote
<b>Significación:</b>	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 4 dimensiones, de 6 indicadores y 24 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 10 indicadores y 24 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

### 4. Soporte teórico

- **Variable 1: Selección de personal**  
Es el proceso que comienza con el requerimiento de personal, seguido del reclutamiento para atraer candidatos. Luego, la selección se encarga de identificar a los candidatos ideales, y finalmente, la inducción integra formalmente a los seleccionados en la organización (Chiavenato, 2017).
- **Variable 2: Desempeño laboral**  
Según Vroom, define el desempeño laboral como, expectativas laborales de la empresa, influenciando significativamente su avance personal y el cumplimiento de metas del trabajador, sugiriendo que las expectativas modelan los comportamientos de un empleado, promoviendo a su vez el desarrollo de sus habilidades y la producción de resultados (Palomino, 2022).



Variable	Dimensiones	Definición
SELECCIÓN DE PERSONAL	Requerimiento del personal	Chiavenato (2017). Es el procedimiento a través del cual la organización comunica al departamento de gestión de talento humano la disponibilidad de una vacante que necesita ser ocupada. Durante esta etapa, se proporcionan las especificaciones detalladas del perfil del candidato ideal, incluyendo las cualidades y habilidades necesarias.
	Reclutamiento	Es el proceso que engloba la localización, identificación y fase de atracción de candidatos con capacidad para desempeñar el rol requerido. Este es un procedimiento estratégico que tiene por objetivo conectar con aquellos solicitantes que poseen las competencias y habilidades necesarias para cumplir con las demandas de la vacante.
	Selección de personal	Chiavenato (2017). Después de completar la etapa de atracción, la organización procede a realizar un filtro preliminar entre los potenciales candidatos para un puesto específico. El objetivo principal de este paso es identificar al candidato más adecuado para la posición correcta.
	Inducción	Chiavenato (2017). Su objetivo principal es orientar a los empleados sobre qué tareas deben realizar y cómo llevarlas a cabo de manera eficiente. En otras palabras, la inducción proporciona a los trabajadores las herramientas e información necesarias para desempeñar sus roles de forma adecuada.
DESEMPEÑO LABORAL	Comportamientos	Colección de acciones y tareas llevadas a cabo voluntariamente por un colectivo de individuos. Estas acciones juegan un papel crucial en determinar el rendimiento global de una organización.
	Habilidades	Roads & Mozer (2021). Se encuentran referidas a la adquisición de conocimientos sobre las operaciones de la organización que, cuando se estimulan, pueden impulsar mejoras en el ambiente laboral.
	Resultados	Se refieren a la eficacia o deficiencia en la producción de los empleados al realizar sus tareas y actividades, utilizando menos recursos y tiempo. (Gemechu, 2019)



##### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Proceso de selección de personal y el desempeño de los trabajadores del Banco Pichincha de Chimbiote, 2023", elaborado por Alison Dallane Garcia Quiroz en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.





## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

indicador que está midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Variable del instrumento: Selección del personal**

- Primera dimensión: Requerimiento del personal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Descripción del cargo	1. La definición del perfil para el puesto vacante fue clara y precisa.	4	4	4	
	2. Los requisitos del puesto se comunican de manera eficaz durante el proceso de requerimiento de personal.	4	4	4	
	4. El banco comunica de manera efectiva las responsabilidades y tareas del puesto durante el proceso de requerimiento de personal.	4	4	4	
	6. El banco es efectivo al transmitir los requisitos del puesto a los candidatos potenciales.	4	4	4	
Análisis del cargo	3. Sientes que el banco hace un buen trabajo identificando las habilidades y competencias necesarias para los puestos vacantes.	4	4	4	
	5. El proceso de requerimiento de personal permite que el candidato comprenda plenamente las expectativas del puesto	4	4	4	

- Segunda dimensión: Reclutamiento

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Medios	7. El banco utiliza canales efectivos para localizar y atraer candidatos calificados para los puestos vacantes.	4	4	4	
	10. Consideras que el banco alcanza a un amplio espectro de candidatos potenciales durante el proceso de reclutamiento.	4	4	4	
	12. El banco presenta una imagen positiva de la organización durante el proceso de reclutamiento.	4	4	4	
Fuentes	8. El proceso de reclutamiento del banco es atractivo para los candidatos potenciales.	4	4	4	
	9. El banco proporciona suficiente información sobre la organización y el puesto durante el proceso de reclutamiento	4	4	4	
	11. El proceso de reclutamiento permite una evaluación inicial efectiva de los candidatos.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Selección

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Pruebas de selección y método	13. El banco utiliza criterios claros y justos para seleccionar a los candidatos para los puestos.	4	4	4	
	14. El proceso de selección es transparente y permite a los candidatos entender cómo se toman las decisiones.	4	4	4	





	15. Las entrevistas y pruebas utilizadas en el proceso de selección son efectivas para evaluar las habilidades y competencias de los candidatos.				
	16. El banco proporciona retroalimentación a los candidatos después del proceso de selección.	4	4	4	
	17. El proceso de selección resulta en la contratación de empleados calificados y competentes	4	4	4	
	18. El banco considera una variedad de factores (experiencia, habilidades, competencias, ajuste cultural) en el proceso de selección.	4	4	4	

• Cuarta dimensión: Inducción

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Programa de capacitación	19. El banco utiliza criterios claros y justos para seleccionar a los candidatos para los puestos.	4	4	4	
	20. El proceso de selección es transparente y permite a los candidatos entender los procesos y procedimientos a seguir.	4	4	4	
	21. Las entrevistas y pruebas utilizadas en el proceso de selección son efectivas para evaluar las habilidades y competencias de los candidatos.	4	4	4	
	22. El programa de inducción te brinda una visión clara de la cultura y los valores del banco.	4	4	4	
	23. La inducción te ayudó a entender cómo contribuir efectivamente a los objetivos del banco.	4	4	4	
	18. El banco considera una variedad de factores (experiencia, habilidades, competencias, ajuste cultural) en el proceso de selección.	4	4	4	

Variable del instrumento: Desempeño laboral

• Primera dimensión: comportamientos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Puntualidad	1. El trabajo realizado se presenta con puntualidad.	4	4	4	
	2. Frecuentemente presenta a tiempo el trabajo que le encomiendan.	4	4	4	
Honestidad	4. La honestidad es vital en su trabajo en el banco.	4	4	4	
	5. Permanece en su lugar de trabajo	4	4	4	
Responsabilidad	3. El trabajo que desempeña lo hace respetando los reglamentos internos del	4	4	4	
	6. Se hace responsable del resultado de su trabajo en el banco.	4	4	4	
	7. Cumple con las labores asignadas en su trabajo.	4	4	4	

• Segunda dimensión: Habilidades

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Facilidad de aprendizaje	8. Tiene las habilidades necesarias para el desarrollo de sus funciones.	4	4	4	NINGUNO
	11. La capacitación que le ofrece el banco es oportuna para el desarrollo de sus tareas.	4	4	4	NINGUNO
Capacidad de realización	9. Se adapta rápida y adecuadamente a los cambios en el banco.	4	4	4	NINGUNO
	10. Considera que sus conocimientos las puede aplicar en sus funciones asignadas en el banco.	4	4	4	NINGUNO
Creatividad	12. Desarrolla sus labores y logra sus objetivos utilizando estrategias innovadoras.	4	4	4	NINGUNO
	13. Genera ideas que benefician al banco.	4	4	4	NINGUNO
Liderazgo	14. Permanentemente genera resultados favorables para el banco.	4	4	4	NINGUNO
	15. Influye positivamente en el rendimiento de sus colegas bancarios.	4	4	4	NINGUNO
	16. Ayuda a sus colegas a solucionar errores en su puesto de trabajo.	4	4	4	NINGUNO

• Tercera dimensión: Resultados

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Calidad de trabajo	17. Es consciente de la importancia de su puesto en el banco	4	4	4	NINGUNO
Atención al cliente	18. Tiene un trato cordial con los clientes del banco	4	4	4	NINGUNO
	21. Se esfuerza por satisfacer las necesidades iniciales de los clientes del banco.	4	4	4	NINGUNO
	22. Brinda información transparente a los clientes del banco.	4	4	4	NINGUNO
Rapidez en las soluciones	19. Intenta reducir el tiempo de espera de los clientes del banco.	4	4	4	NINGUNO
	20. Resuelve de manera satisfactoria las dudas de los clientes del banco.	4	4	4	NINGUNO
	23. Brinda soluciones sin necesitar la ayuda de sus jefes inmediatos en el banco.	4	4	4	NINGUNO
	24. Propone soluciones a los problemas que surgen en el banco.	4	4	4	NINGUNO

..... Doctor Carlos Manuel González Chávez.....  
DNI N° 10588687

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1988) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

## Anexo 04: Autorización de aplicación de instrumento



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Nuevo Chimbote, 10 de Julio de 2023

**Señor:**  
**Luis Lázaro Pilco**  
**GERENTE DEL BANCO**  
**PICHINCHA - CHIMBOTE**

**Av. Francisco Bolognesi 670**

**Asunto:** Carta de Presentación

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a la Srta. Alison Dallane Garcia Quiroz, identificada con DNI N° 74049443 y con código de matrícula 7002851625, estudiante del Programa de Maestría en ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la Escuela de Posgrado – Chimbote – Universidad César Vallejo, quien se encuentra desarrollando el trabajo de investigación(tesis).

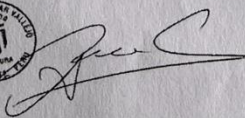
"Proceso de selección y el desempeño de los trabajadores del Banco Pichincha de Chimbote, 2023".

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestra estudiante a las instalaciones de su oficina, a fin de que pueda aplicar el instrumento correspondiente al liderazgo directivo y el clima institucional, así como facilite información pertinente para el respectivo análisis documental que estén relacionados al estudio de la investigación.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para reiterar el testimonio de mi especial consideración, quedo de usted.

Atentamente,



  
**Dr. Andrés Alberto Ruiz Gómez**  
**JEFE DE LA ESCUELA DE POSGRADO**  
**UCV CHIMBOTE**





"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Chimbote, 13 de julio de 2023

SEÑORITA:  
ALISON DALLANE GARCIA QUIROZ  
Ciudad Chimbote  
Presente.-

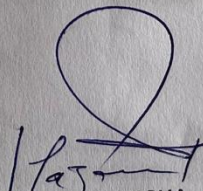
**ASUNTO: Permiso para aplicar encuesta a nuestro personal**

De nuestra consideración:

A través de la presente reciba nuestro cordial saludo, y asimismo sirva la presente para dar respuesta a la carta que nos hizo llegar solicitando acceso a nuestras instalaciones para aplicar encuestas a nuestro personal con fines del desarrollo de su tesis.

Al respecto, queremos informarle que estamos de acuerdo con otorgarle el permiso necesario para realizar dicha encuesta; previa coordinación de los horarios y dejando en claro que la participación de nuestros colaboradores será de manera individual y voluntaria. Asimismo le solicitamos mantener en el anonimato la identidad de los encuestados, no solicitando los datos personales ni de contacto de nuestros colaboradores.

Atentamente,



**BANCO PICHINCHA**  
LUIS LAZARO PILCO  
Gerente de Agencia

BANCO PICHINCHA

## Anexo 05: Autorización para publicación de identidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

#### Datos Generales

Nombre de la Organización:	
Banco Pichincha	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: Luis Lázaro Pilco	DNI: 16748257

#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo, autorizo [ ] , no autorizo [  ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Proceso de selección y el desempeño de los trabajadores del Banco Pichincha de Chimbote, 2023.	
Nombre del Programa Académico: MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS -MBA	
Autor: Nombres y Apellidos García Quiroz, Alison Dallane	DNI: 74049443

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Chimbote, 26 de mayo de 2023

  
**BANCO PICHINCHA**  
LUIS LAZARO PILCO  
Gerente de Agencia

Firma: \_\_\_\_\_  
(Titular o Representante legal de la Institución)

(\*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

## Anexo 06 : Confiabilidad

### Estadísticas de fiabilidad Desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,871	24

### Resumen de procesamiento de casos Desempeño Laboral

		N	%
Casos	Válido	23	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	23	100,0

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

### Estadísticas de fiabilidad Selección personal

Alfa de Cronbach	N de elementos
,868	24

### Resumen de procesamiento de casos Selecccion

		N	%
Casos	Válido	23	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	23	100,0

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