



**Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión**

**Facultad de Ciencias Empresariales**

**Escuela Profesional de Administración**

Gestión de selección de personal y su relación con el comportamiento organizacional de  
financiera Mi Banco, Agencia Celendín-Cajamarca

**Tesis**

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

**Autor**

Ever Sánchez Cotrina

**Asesor**

Mg. Delman Yoplack Zumaeta

Huacho - Perú

2023

# GESTIÓN DE SELECCIÓN DE PERSONAL Y SU RELACIÓN CON EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE FINANCIERA MI BANCO, AGENCIA CELENDÍN - CAJAMARCA

## INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

21%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="http://unjfsc.edu.pe">unjfsc.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
2	<a href="http://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	2%
3	<a href="http://1library.co">1library.co</a> Fuente de Internet	2%
4	<a href="http://repositorio.ucsg.edu.ec">repositorio.ucsg.edu.ec</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="http://repositorio.ucp.edu.pe">repositorio.ucp.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
7	<a href="http://repositorio.autonoma.edu.pe">repositorio.autonoma.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
8	<a href="http://repositorio.unu.edu.pe">repositorio.unu.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%

**GESTIÓN DE SELECCIÓN DE PERSONAL Y SU RELACIÓN CON  
EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE FINANCIERA  
MI BANCO, AGENCIA CELENDÍN-CAJAMARCA**

**TESIS DE PREGRADO**

**Bach. EVER SÁNCHEZ COTRINA**

**ASESOR: Mg. DELMAN YOPLACK ZUMAETA**

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Huacho, Perú**

**2023**

## **DEDICATORIA**

A un ser supremo de la humanidad, a mi familia y amigos por su permanente impulso para continuar en este legado académico.

## **AGRADECIMIENTO**

A colaboradores de agencia Mi Banco agencia Celendín – Cajamarca, por ser parte de esta investigación.

A los Docentes del Programa de estudios de Administración, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, por peculiar trabajo permanente en la formación de profesionales competentes en la sociedad.

A mi asesor, el Mg. Delman Yoplack Zumaeta por su peculiar acompañamiento permanente, apoyo en todo el proceso de sistematización de la tesis.

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>I</b>
<b>AGRADECIMINETO</b> .....	<b>II</b>
<b>ÍNDICE</b> .....	<b>III</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>V</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	<b>VI</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>VII</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>VIII</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>IX</b>
 <b>TÍTULO PRIMERO: ASPECTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN</b> 	
<b>CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	
1.1.Descripción de la realidad problema.....	1
1.2.Formulación del problema.....	2
1.2.1 Problema general.....	2
1.2.2. Problemas específicos.....	2
1.3.Objetivos de la investigación.....	3
1.3.1. Objetivo general.....	3
1.3.2. Objetivos específicos.....	3
1.4.Justificación de la investigación.....	4
1.5.Delimitaciones del estudio.....	5
 <b>CAPITULO II. MARCO TEORICO</b>	
2.1. Antecedentes de la investigación.....	7
2.2. Investigaciones internacionales.....	7
2.3. Investigaciones nacionales.....	13
2.3.1. Bases teóricas.....	19
2.3.2. Bases filosóficas.....	35
2.3.3. Definición de términos básicos.....	36
2.4. Hipótesis de investigación.....	35
2.4.1. Hipótesis general.....	35
2.4.2. Hipótesis específicas.....	36
2.4.3. Operacionalización de las variables.....	37
 <b>CAPITULO III. METODOLOGIA</b>	
3.1. Diseño metodológico.....	38
3.2. Población y muestra.....	39
3.2.1. Población.....	39
3.2.2. Muestra.....	39

3.3. Técnicas de recolección de datos.....	40
3.4. Técnicas para el procedimiento de la información.....	40

#### **CAPITULO IV. RESULTADOS**

4.1. Análisis de resultados.....	41
4.2. Contratación de hipótesis.....	48

#### **CAPITULO V. DISCUSIÓN**

5.1. Discusión de resultados.....	55
-----------------------------------	----

### **TÍTULO SEGUNDO: ASPECTOS PRÁCTICOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **CAPITULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

6.1. Conclusiones.....	58
6.1. Recomendaciones.....	60

#### **FUENTES DE INFORMACIÓN**

7.2. Fuentes bibliográficas .....	62
7.4. Fuentes electrónicas.....	64

#### **ANEXOS**

Anexo 1 .....	66
Anexo 2 .....	68
Anexo 3 .....	63

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Análisis de resultados.....	41
Tabla 2 Currículum vitae.....	42
Tabla 3 Examen de conocimientos.....	43
Tabla 4 Entrevista personal.....	44
Tabla 5 Comportamiento organizacional.....	45
Tabla 6 Satisfacción laboral y motivación.....	45
Tabla 7 Cultura organizacional.....	47
Tabla 8 Prueba de Normalidad de las variables y dimensiones.....	48
Tabla 9 Correlación entre la gestión de selección de personal y el comportamiento organizacional.....	49

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Gestión de selección de personal.....	41
Figura 2 Curriculum vitae.....	42
Figura 3 Examen de conocimientos.....	43
Figura 4 Entrevista personal.....	44
Figura 5 Comportamiento organizacional.....	45
Figura 6 Satisfacción laboral y motivación.....	46
Figura 7 Cultura organizacional.....	47

## RESUMEN

En la indagación se planteó el objetivo, determinar la relación que existe entre la gestión de selección de personal y el comportamiento organizacional de Mi Banco, agencia Celendín, 2022.

Asimismo, la indagación es de enfoque cuantitativo con un diseño no experimental transversal y de nivel correlacional. Se consideró la técnica de la encuesta y el instrumento para recoger información se aplicó el cuestionario, para tal efecto las preguntas del instrumento se realizó la aplicación a 40 colaboradores de la financiera Mi Banco, agencia Celendín departamento de Cajamarca.

Los datos fueron procesados en el software estadístico SPSS y en el Excel, presentándose en tablas y figuras correspondientes. Para la descomposición inferencial, la data estadística se ha sometido a la prueba de Kolmogorov Smirnov, razón por el cual se utilizó el estadístico no paramétrico de correlación de Rho de Spearman.

En conclusión, el grado de relación entre las dos variables es de 0,367; según la escala de Rebollar & Campos, el nivel de correlación es positiva baja. Es decir, pocas veces se aplica la Gestión de selección de personal razón por el cual el Comportamiento organizacional es baja en los colaboradores de Mi Banco agencia Celendín.

Palabra Clave: Gestión de selección de personal, Comportamiento organizacional.

## ABSTRACT

In the investigation, the objective was established, to determine the relationship that exists between the management of personnel selection and the organizational behavior of Mi Banco, Celendín agency, 2022.

Likewise, the investigation is of a quantitative approach with a non-experimental cross-sectional design and of a correlational level. The survey technique was considered and the instrument to collect information the questionnaire was applied, for this purpose the questions of the instrument were applied to 40 collaborators of the financial company Mi Banco, agency Celendín department of Cajamarca.

The data were processed in the statistical software SPSS and in Excel, presented in tables and corresponding figures. For the inferential decomposition, the statistical data has been submitted to the Kolmogorov Smirnov test, which is why the non-parametric Spearman Rho correlation statistic was used.

In conclusion, the degree of relationship between the two variables is 0.367; according to the Rebollar & Campos scale, the level of correlation is low positive. In other words, personnel selection management is rarely applied, which is why organizational behavior is low in the collaborators of Mi Banco Celendín agency.

Keywords: Personnel selection management, Organizational behavior.

## INTRODUCCIÓN

En la investigación denominada gestión de selección de personal y el comportamiento organizacional de Mi Banco, agencia Celendín, 2022. El propósito de la acción investigativa fue, Determinar la relación que existe entre la gestión de selección de personal y el comportamiento organizacional de Mi Banco, agencia Celendín, 2022.

Para tal fin, el estudio buscó encontrar la relación de las variables gestión de selección de personal con sus dimensiones de: Currículo vitae, Examen de conocimientos, Entrevista personal; de la variable comportamiento organizacional los aspectos de: Satisfacción laboral y motivación, Cultura Organizacional, realizada en la organización financiera mencionada.

La indagación se organizó considerando los apartados:

Capítulo I: Planteamiento del problema, se constituye explicando la realidad del problema, formulando este y los objetivos de la investigación generales y específicos. Capítulo II: Marco Teórico, se establecen los antecedentes de la indagación, la definición de los conceptos, las bases teóricas y la hipótesis general y específica. Capítulo III: Abarca la parte metodológica, la cual conlleva el diseño, enfoque y tipo de indagación, población y muestra, la técnica de recopilación de datos y los procesamientos de la información. Capítulo IV: Abarca los resultados de las encuestas en Tablas, figuras o interpretaciones y el capítulo V Abarca la discusión, de esta manera este capítulo conlleva la conclusión y las recomendaciones del estudio.

## **CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

En el mundo globalizado, las empresas financieras tienen la necesidad de adaptarse a los cambios en la gestión de selección de personal y comportamiento organizacional, las cuales afrontan retos para alcanzar sus objetivos, tomando referentes gigantescos en la búsqueda de la rentabilidad, innovando y descubriendo nuevas estrategias.

En el Perú, la gestión de selección de personal, carece de ver el perfil idóneo, por el lado de entidades financieras tanto públicas como privadas, que cada vez se tornan más exigentes en captar colaboradores altamente competitivos, con lo cual lograrían mayor compromiso y mejor comportamiento organizacional de los recursos humanos.

En el contexto local y en los últimos meses, se ha identificado deficiencias en la conducta del personal que labora en la empresa financiera de la agencia Mi Banco, ciudad de Celendín del departamento de Cajamarca-Perú. Se ha percibido escaso compromiso de asesores de negocios, promotores y recuperadores; asimismo se suma la inexperiencia de los trabajadores, también se observa la poca identificación con la entidad en la mayoría de los empleados. De persistir tales deficiencias, la financiera Mi Banco afrontaría una crisis estructural, teniendo en cuenta que el factor humano es irremplazable en toda empresa.

En el estudio se planteará propuestas viables que contribuyan a la solución de esta realidad problemática; tales como el análisis minucioso del currículum vitae contrastando con las entidades correspondientes que referencias al postulante. En el examen de conocimientos, deberá ser estructurado y contextualizado.

En la entrevista personal se deberá observar las competencias de los postulantes y las repercusiones que tendrán dentro la empresa.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Existe relación entre la gestión de selección de personal y el comportamiento organizacional de la financiera Mi Banco, agencia Celendín-Cajamarca 2022?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Existe relación entre el currículum vitae y el comportamiento organizacional en los colaboradores de la financiera Mi Banco, agencia Celendín-Cajamarca 2022?

¿Existe relación entre el examen de conocimientos y el comportamiento organizacional en los colaboradores de la financiera Mi Banco, agencia Celendín-Cajamarca 2022?

¿Qué relación existe entre la entrevista personal y el comportamiento organizacional en los colaboradores de la financiera Mi Banco, agencia Celendín-Cajamarca 2022?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la gestión de selección de personal y el comportamiento organizacional de Mi Banco, agencia Celendín, 2022.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

Determinar la relación que existe entre el currículum vitae y el comportamiento organizacional en los colaboradores de la financiera Mi Banco, agencia Celendín-Cajamarca 2022.

Determinar la relación que existe entre el examen de conocimientos y el comportamiento organizacional en los colaboradores de la financiera Mi Banco, agencia Celendín-Cajamarca 2022

Determinar la relación que existe entre la entrevista personal y el comportamiento organizacional en los colaboradores de la financiera Mi Banco, agencia Celendín-Cajamarca 2022.

## **1.4. Justificación de la investigación**

### **1.4.1. Por su conveniencia**

El estudio se realizó buscando reconocer el vínculo que tiene la gestión de selección de personal en el comportamiento organizacional de los colaboradores de la financiera Mi Banco, agencia Celendín-Cajamarca 2022. Con la intención de hacer correcciones a la situación problemática del talento humano, ya que es el motor principal en el desarrollo de la empresa.

### **1.4.2. Por su valor teórico**

En esta indagación ha permitido sustentar las diversas teorías que engloban a la selección de personal y el comportamiento organizacional de los integrantes que laboran en la financiera Mi Banco.

### **1.4.3. Por su relevancia práctica**

La investigación sirve de soporte a la gerencia de la financiera Mi Banco, facilitándole el buen clima organizacional en los trabajadores y contribuir a solución de las dificultades que se manifiestan al interior de la entidad.

### **1.4.4. Por su relevancia social**

Al profundizar la solución a los problemas que aquejan a la financiera Mi Banco, agencia Celendín, mediante una adecuada gestión de selección de personal en los colaboradores evidenciaran el mejoramiento del comportamiento organizacional; lo cual conlleva a mejorar la atención al cliente en las diversas áreas de la financiera.

#### **1.4.5. Por su implicación investigativa**

Por razones múltiples de esta investigación, en la misma que si tendrá información de fuentes confiables y válidas para un mejor sustento en el desarrollo de la investigación, el estudio servirá como precedentes para futuras investigaciones a realizarse.

### **1.5. Delimitaciones del estudio**

Para llevar a cabo una adecuada investigación, se coordinará con el Gerente zonal de la financiera Mi Banco de la Agencia Celendín, para que permita y de las facilidades al momento de su ejecución; asimismo se contará con los recursos financieros para cubrir los gastos que generen y también se contará con los recursos humanos, considerando al asesor de proyecto de investigación y al propio investigador como protagonista del estudio.

#### **1.5.1. Delimitación temporal**

La indagación presentada se desarrolló a partir del mes de julio del 2022 hasta el mes de diciembre del 2022.

#### **1.5.2. Delimitación espacial**

La indagación se llevó a cabo la financiera Mi Banco de la Agencia Celendín, departamento de Cajamarca.

### 1.5.3. Delimitación social

El estudio contó con una muestra de 40 empleados se desempeñan en la financiera Mi Banco con una agencia zonal en la ciudad de la provincia de Celendín.

### 1.6. Viabilidad del estudio

Será viable el estudio porque es accesible llegar al lugar donde se llevará a cabo la investigación. Asimismo, se tendrá la disposición de tiempo los recursos humanos, elementos para su elaboración oportuna (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

El estudio será viable porque se realizará en coordinación con el gerente zonal de Mi Banco Agencia, cito en la ciudad de Celendín, región Cajamarca; con el propósito de ser más viable se desarrollará en sus ambientes de la entidad.

Del mismo modo es importante resaltar que presenta viabilidad por las razones siguientes:

*Técnica.* El estudio cumplió con los requerimientos necesarios y requeridos para aprobarlo por la unidad de grado y títulos en la facultad ciencias empresariales, y asimismo por lo que se menciona en el reglamento de grados de academias y títulos de profesionales de la UNJFSC.

*Ambiental.* La intención de la indagación es hacer un aporte como un precedente de naturaleza académica y científica por lo que su realización no indica riesgo y tampoco peligro para el ecosistema y del medio ambiente

*Financiera.* Para desarrollarse el estudio las investigación y gastos que se generó , fue cubierto por el propio investigador ya que está orientado a su interés personal.

## CAPITULO II. MARCO TEORICO

### 2.1 Antecedentes de la investigación

#### 2.1 .1 Investigaciones internacionales

Mejía (2018), en su investigación titulada “Procesamiento de selección de personal en la parte hotelera de Quindío”, investigación sustentada en la Corporacion Universitaria Empresarial Alexander Von Humboldt de Colombia: El objetivo general fue determinar de selección de empleados en hotelería de Quindío. En la metodología el enfoque cuantitativo, diseño descriptivo correlacional; la técnica empleada se consideró la entrevista y encuesta lo que ayudó a reconocer las situaciones actuales de las empresas: la muestra conformada por 28 hoteles de Quindío y instrumentos se aplicaron a los líderes de recursos humanos. Como resultado se obtuvo que hay procesos de selección empíricos, En otras palabras se cubren vacantes referenciales. La entrevista se utiliza con frecuencia como técnica, pero las pruebas de psicología no son aplicadas ya que tienen un alto costo que lo impide y también la falta de profesionales que sean capaces de interpretar los resultados. Concluyendo así que lo planteado como primer paso de alineación con las técnicas relacionadas con el procedimiento de selección de personal en toda la entidad empresarial.

Santana (2018), en su tesis titulada “Comportamiento organizacional para el manejo de conflictos laborales en instituciones de salud pública en la ciudad de

Ambato”, Universidad Técnica de Ambato de Ecuador. Se tuvo como objetivo determinar el vínculo entre el comportamiento de las organizaciones y el manejo de los problemas laborales. La indagación fue de tipo descriptiva con un diseño no experimental transversal, la población se constituyó por 150 empleados, empleándose la entrevista punto de esta manera se concluyó que “existe una relación directa entre el comportamiento organizacional y el manejo de conflictos laborales” (p.82).

Cuenca (2019), en su tesis titulada “Propuesta de procedimientos de selección de personal del área de producción de la empresa Intedecam s.a. año 2019” de Guayaquil Ecuador, sustentada para optar el título de ingeniería en administración pública. El objetivogeneral fue dar mejora a la selección de trabajadores en el ambiente de producción. En la metodología el estudio es de tipo descriptivo correlacional; la tecnica empleada fue la encuesta y los instrumentos aplicados la ficha de encuesta y entrevista. Concluyendo de esta manera que los procesos para seleccionar el personal es realizado por parte de recursos humanos, donde hay influencia en el desempeño laboral para ver las capacidades y habilidades de conocimientos conforme al puesto que corresponde punto De igual forma seleccionar al personal debe hacerse siguiendo los pasos de convocar, revisar el perfil del postulante, seleccionar y contratar para obtener mejores resultados.

Dominguez (2021), la investigación denominada “Comportamiento organizacional y competencia laboral en una empresa de servicio, Ecuador, 2021”. Tenia como objetivo determinar el vínculo existente entre el

comportamiento de las organizaciones y la competencia laboral en una empresa de servicios de internet. La metodología aplicada de tipo no experimental con un diseño correlacional y corte transversal donde se presentó una correlación de información en un tiempo concreto. La muestra conformada por 53 empleados de dicha empresa. Se aplicó la encuesta como técnica y el instrumento utilizado el cuestionario. En los resultados se evidenció mediante el Tau b de Kendall cuyo p-valor es = 0.614. Frente a un p-valor = 0.000 < 0.05 Por ende es rechazada la hipótesis nula y se acepta la alterna punto en conclusión fue determinado que existe una correlación significativa entre el comportamiento organizacional y las competencias laborales de los empleados de la empresa de servicios de internet.

Santacruz (2019), en su investigación “Análisis de modelos de gestión por competencias como fomento a la competitividad en organizaciones del sector textil”. en su artículo científico desarrollado por Universidad CES, Medellín, Colombia. En la metodología se consignó el tipo de investigación básica, diseño descriptivo; además trabajó con un muestreo de 120 empleados, teniendo la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento. El investigador llegó a la conclusión de que los modelos de gestiones por competencia realizan la introducción y articulación entre los procesos selectivos, evaluando el desarrollo y la capacitación: con el fin de que los órganos consigan administrar, dar potencia y crecimiento acertada al talento humano, debido a que se toman como creaciones desde una conjunción en los aspectos de los saberes. Esto se movilizan para así alcanzar el crecimiento empresarial.

Mendoza (2016), en su investigación denominada “Influencia de la selección de personal en el desempeño laboral del área de producción caso: Empacadora Bilbo S.A”. Quito Ecuador. El objetivo fue Mostrar Cómo influye la Selección del personal y el desempeño laboral con un estudio descriptivo correlacional, y enfoque cuantitativo. El investigador concluyó que la Selección del personal se tuvo con niveles bajos de 47% y los desempeños laborales con un 56%. Por esto se obtuvo el coeficiente spearman de 0,812, lo cual se infiere que urge plantear propuestas de mejora para el proceso de elegir el personal con el perfil requerido.

Torres, Velásquez y Hernández (2020), en su investigación titulada “Importancia del reclutamiento y la selección del personal en el sector hotelero: Caso Villavicencio-Colombia” desarrollada en la Universidad de Los Llanos de Colombia. El objetivo principal de la indagación era realizar un análisis sobre las prácticas de reclusión y selección dadas en los hoteles pymes en villavicencio. En la metodología considerada un estudio descriptivo. Se utilizó como instrumento un cuestionario. En los resultados seleccionar el personal está destacado en entrevistas, donde las competencias y experiencias son los elementos fundamentales a la hora de tomar decisiones. Los investigadores concluyeron que los hoteles pymes poseen una tendencia fija a no brindar importancia a los procesos de reclutamiento, siendo informales y con escasez de recursos que se destinan a la ejecución adecuada de reclutamiento. Así se ponen evidencia varios casos donde los hoteles no logran atraer candidatos idóneos para los cargos necesarios.

Fiallos (2019), en su investigación denominada “Diseño e implementación de un proceso de reclutamiento y selección basado en competencias para el personal de la empresa Cuport Seguridad Integral” sustentada en la La Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, para optar el Título Profesional de de Licenciado en Psicología Organizacional. El objetivo general De la indagación era diseñar un proceso de reclutamiento y selección que se basa en las competencias para la empresa cupor seguridad integral, el cual deje introducir personal idóneo en los departamentos de operaciones. El estudio se basó en un enfoque metodológico con una investigación de alcance descriptivo y circunscrito en el paradigma cualitativo punto en el análisis el autor arribó a la conclusión que diseñar un proceso de reclutamiento y selección que se basa en las competencias para dicha empresa logra actualizar los perfiles de cargo que se requieren para guardia de seguridad los cuales solicita el organismo.

Paz (2021), su investigación titulada “Desafíos del área de gestión humana percibidos por los líderes de una entidad de salud de primer nivel frente del municipio de San Agustín, Huila” sustentada en la Universidad Eafit de Colombia. El objetivo general fue realizar un análisis sobre los principales desafíos que tienen los líderes de una entidad de primer nivel en San Agustín huila punto es la metodología se empleó un estudio cualitativo descriptivo con corte transversal: el diseño se basó en un estudio de entrevistas semiestructuradas. En los resultados se pudo evidenciar que los jefes de la entidad de salud de primer nivel al incorporar y adaptar a las personas a la organización en compensación y salud para los individuos y en el crecimiento

personal y las relaciones con los trabajadores. Se concluye que hay evidencia de que los líderes frente a los desafíos de gestiones humanas se ligan a permitir la participación en la creación y reestructura de la entidad de salud, Ya que es considerado importante que tal área se adapte a los requerimientos y demandas.

Calle, García y Alonso (2019), en su investigación denominada “ Análisis de la gestión del talento en función de sus dimensiones y procesos. Un estudio de casos”. sustentado en Universidad Rey Juan Carlos, España, estudio realizado para titulación. En su metodología la indagación de casos es una forma de investigación que ayuda a construir, mejorar y desarrollar perspectivas teóricas que giren en torno a los órganos empresariales: empleó la técnica documental, observación, encuesta y como instrumentos utilizados las fichas de resumen, observación directa, el cuestionario, entrevistas. En los resultados obtenidos se quiere pasar de un molde proactivo donde los empleados son los que tengan el inicio de crecer y generar oportunidades. Siendo la empresa quien de las herramientas para que puedan serlo. Los investigadores arribaron a la conclusión que no solamente son beneficiados las organizaciones sino sus empleados a su vez. Estos procesos ofrecen la oportunidad que se necesita para desenvolver El talento de los empleados aumentando sus habilidades y conocimientos.

Cherif (2019), en su investigación tuvo como objetivo, indagar sobre el rol de las gestiones de recursos humanos y los trabajadores de satisfacción laboral al

predecir su compromiso con la organización en el sector bancario de Arabia Saudita. Diseño / metodología / enfoque de encuestas cuantitativas; el investigador concluyó: que la gestión de recursos humanos se correlacionó positivamente en un nivel de 78% con la satisfacción laboral de los empleados y compromiso organizacional. Por otro lado, se encontró que la satisfacción laboral de los empleados era positiva correlacionado con el compromiso organizacional a un nivel alto de 22 %. Las dos variables independientes hicieron un individuo significativo contribuciones a la predicción del compromiso organizacional. (pág. 538)

## **2.1 .2 Investigaciones nacionales**

Ancasi (2019), en su tesis denominada “Proceso de selección de personal y su incidencia en el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Macari” , Presentado de la Universidad Nacional del Altiplano, para obtener el título profesional de contador público. Tuvo el objetivo de determinar los procesos para seleccionar personal y cómo inciden en el desempeño laboral de quienes sirven públicamente a la municipalidad distrital de Macarí-Puno; en su metodología de indagación de tipo descriptivo correlacional, la investigadora concluyó: fue posible saber cómo se realiza la selección de personal y cómo incide está en El desenvolvimiento de los empleados municipales. Conforme a los resultados del trabajo presentado es de Gran importancia ya que se pudo conocer cómo se desenvuelve la Selección del personal y el desempeño en el trabajo de las instituciones.

Soto (2019), en su tesis denominada “Comportamiento organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de postgrado de educación – UNHEVAL, 2019”; sustentada para optar el título profesional Licenciatura en Administración de empresas. Tenía el objetivo de determinar Cómo el comportamiento de las organizaciones está relacionado con el desempeño laboral de los empleados; una indagación aplicada, con un enfoque cuantitativo de nivel descriptivo y Un diseño no experimental. La población se conformó por nueve empleados y se utilizó una muestra censal; la encuesta y la entrevista como técnica con el cuestionario Cómo instrumento, conformado por 16 preguntas de medición de escala likert y 14 abiertas. Los datos se procesaron por spss hayando que el comportamiento de las organizaciones sí tiene relación con el desempeño laboral.ño laboral de las instituciones,

Torres y Vásquez (2017), en su tesis denominada “Proceso de selección de personal y su incidencia en el desempeño laboral del area administrativa de la Municipalidad de Laredo” sustentada para optar el título profesional de: Licenciado en Administración en la Universidad Privada del Norte, Trujillo-Perú. Se planteó el objetivo principal fue la determinación de los procesos selectivos de personal y cómo inciden en el desempeño laboral de los colaboradores en la municipalidad de Laredo durante el año 2016. La metodología se tuvo en cuenta diseño descriptivo correlacional; empleándose la encuesta y el recojo de datos. La muestra de estudio comprendida de 35 personas. Las investigadoras concluyeron que los procesos para seleccionar a los empleados incide de manera significativa en El desenvolvimiento laboral de los

colaboradores del municipio de Laredo, donde se ve que cuando los niveles de selección son altos hay niveles de desempeños laborales de 80,0% en los empleados del área administrativa, Pero por otra parte cuando se presentan bajos niveles de selección 80% de los trabajadores califican el desempeño como bajo.

Agurto (2021), en su tesis denominada “Comportamiento organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Provincial de Huari”, sustentada en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión para optar por el Título profesional de Licenciado en Administración. El objetivo general planteado fue establecer la manera que influye el comportamiento organizacional en el desempeño laboral de los empleados de la municipalidad de huari. En la metodología plasmada está la básica, con nivel correlacional y diseño no experimental de enfoque cuantitativo. Se trabajó con un muestreo de 151 empleados seleccionados de 247 individuos de la población. El investigador arribó a concluir que el comportamiento organizacional sí tiene influencia relevante en el desempeño laboral de los empleados municipales de huari.

Agramonte y Flores (2020), en su tesis titulada “Comportamiento organizacional y Satisfacción del usuario del Hospital Municipal, Arequipa”, sustentada en la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. El objetivo general fue la determinación del influjo del comportamiento de organizacional sobre los empleados del hospital del municipio de Arequipa en la satisfacción del usuario. Empleándose una metodología descriptiva correlacional, con una

muestra de 397 individuos de público externo y 43 empleados de público interno. Para recolectar información se empleó la encuesta como técnica y el instrumento el cuestionario. La investigadora concluyó que en donde se ven los niveles de motivación, requerimientos y expectativas y en las dimensiones de medición para la satisfacción de los usuarios.

Roman (2021), en su investigación titulada “La gestión del talento humano y su relación con la identificación organizacional. Caso: Intelidata, San Isidro – 2019”, sustentada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima – Perú. El objetivo de este estudio era determinar Cómo se relacionan las gestiones de talento humano y la identificación organizacional. Caso: Intelidata, San Isidro. En su metodología considerada un estudio correlacional, diseño no experimental. La investigadora arribó a la conclusión de que con una gestión eficaz de talento humano puede lograrse que los trabajadores sean identificados con el organismo. La indagación señala la gran relevancia que tiene cada miembro dentro de un organismo empresarial.

Acuña (2021), en su investigación denominada, “Análisis y propuesta de mejora para los procesos de reclutamiento, selección y contratación de personal en una empresa del rubro metal mecánico”; sustentada en la Pontificia Universidad Católica del Perú; como parte de del trabajo de suficiencia profesional; se formuló el objetivo general fue implementar mejorías en el ambiente de atracción y desenvolvimiento de talentos en un organismo que se dedica al rubro metal mecánico punto en la metodología fue de enfoque cuantitativo: el investigador concluyó que los indicadores que se proyectaron del proceso

optimizado y van a demostrar que se reduce el tiempo total de 25%, siendo necesario que se invierta en la implementación de propuestas de mejoras, inversiones que son viables debido a que se tiene la rentabilidad de generar esta proyección (TIR) de 32,14% del segundo año de haberse implementado la mejora.

Zegarra (2019), en su investigación denominada “Síndrome de Burnout y comportamiento organizacional de los colaboradores de Compartamos Financiera-Agencia El Porvenir: 2019”. Presentado en la Universidad Nacional de Trujillo, sustentado para Obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración. El objetivo planteado fue, determinar como influye el Síndrome de Bournout en el actuar organizacional de ayudantes de Compartamos Finaciera, Agencia el Porvenir - Trujillo, el tipo de indagación fue descriptiva, los trabajadores como objeto de estudio fueron 25, el tesista arribó a las conclusiones: Que el Síndrome de Bournout afecta desfavorablemente los trabajadores de la finaciara. El recurso humano evidenciaron bajo nivel de síndorme y el aspecto conductual de la organización se afirma que es relativamente buena en los aspectos dimensionales de motivación, satisfacción laboral, labor en equipo, cultura organizacional de los colaboradores de la organización financiera focalizada. (pág. 110)

Incio y Jara (2019), en su estudio denominado “Influencia del Comportamiento Organizacional en el Clima Organizacional de los trabajadores por grupos generacionales de un Organismo Regulador” sustentado en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. En lo concerniente la metodología fue aplicada,

teniendo un alcance explicativo y diseño no experimental. Tomándose una muestra de 180 empleados del órgano regulador punto De igual forma, fue utilizada la encuesta para la medición de dimensiones planteadas. Obteniendo en los resultados que se demuestra la correlación directa moderada de 0,642 del actuar de los empleados y el clima en el trabajo. Los investigadores concluyeron que el comportamiento organizacional de los empleados está muy vinculado con el indicador de la satisfacción en el empleo, Ya que posee un 86% de valor en los empleados, dando así un gran impacto en el clima laboral, ya que la variable dependiente eleva sus índices de medición e incrementa de forma proporcional Los indicadores de la variable independiente.

Aguedo (2019), en su estudio denominado “Gestión de recursos humanos y desempeño laboral de los colaboradores del Banco Continental Grupo Norte SAC - Lima 2019”, sustentada en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho – Perú. El objetivo principal fue determinar el nivel de vínculo existente entre la gestión hay recursos humanos y los desempeños laborales de los empleados en el banco continental grupo Norte. S.a.c, Lima. En la metodología se tuvo en cuenta el enfoque cuantitativo, con diseño no experimental transversal, empleando como instrumento un test de opiniones acerca de las gestiones de recursos humanos en la escala likert, el cual fue aplicado a 40 empleados. La investigadora concluyó que hay un vínculo significativo entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral: en otras palabras pocas veces es aplicada estas gestiones Por lo cual los desempeños laborales son moderados por los colaboradores de la financiera.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1. Gestión de selección de personal**

#### **A. Definiciones**

Es una actividad que va desde la planificación hasta el control en la selección de los recursos humanos de una empresa.

Proceso que busca entre los postulantes quién más se adecue para el puesto que está disponible con las ganas de mantener o incrementar la eficacia y El desenvolvimiento del personal, así como también la de la organización.

Como sostiene Chiavenato (2000), que la selección de empleados es un procedimiento de elegir la persona correcta para un puesto, o más ampliamente, elegir en los postulantes que se reclutan al que más se acople al cargo para llenarlos en la organización, que quiere es que lo eficiente se mantenga y también crezca, al igual que el rendimiento de los empleados. (Pág. 238.)

#### **Selección de personal con base en competencias laborales**

Lo importante de las gestiones por competencia en las áreas de talento humano yace en que los colaboradores son los factores elementales en los diseños estratégicos de los entes coma en este aspecto, las competencias son una alternativa viable para el desenvolvimiento de las estructuras de empleo coma al haber problemas que requieran soluciones eficientes dentro de las estrategias organizativas. (Guerrero & Jiménez, 2011).

Este concepto de competencia está realmente implantado en las gestiones de los recursos humanos de los órganos empresariales, significando que cuando se evalúa, desenvuelve, forma y mide la inducción al éxito de una persona en un lugar de trabajo, es necesario que se cuenten con los elementos diferenciadores de éxito como buscando con esto que los ayudantes sean mejores en su cargo y también comprobar quién posee óptimas condiciones para el crecimiento en esa labor realizándolo exitosamente. (Serrano & Zapata, 2017).

Las competencias en lo laboral puede definirse como una habilidad real y que se demuestra para desarrollar exitosamente labores específicas punto hay modelos que coinciden en que las competencias conllevan “un saber”, “un poder” y “un querer” hacer, o de otra forma cualquier competencia conlleva saberes, habilidades y aptitudes. No obstante, cada modelo posee estos elementos y los combinan de diversas formas. (López & Mora, 2018).

### **Necesidad de trabajar por competencias**

Las gestiones por competencia son estrategias que se utilizan en el ámbito de recursos humanos, y posee antecedentes principales en el área de psicología partiendo de las indagaciones sobre el actuar de las personas.

Para la psicología, la introducción de los temas de competencia en la parte laboral ha tenido un choque sustancial, Ya que debe reconocerse lo que significa y lo que implica dentro de la labor de recursos humanos. El tema da respuesta a las concepciones de la psicología cognoscitivo y constructivismo. (Vargas, 2016).

Cada organización posee una función en sociedad, En dónde son conjugadas las personas, el espacio y el organismo. Por ende el autor Cuesta (2010), asegura que la gestión es de recursos humanos asumen grandes actividades que se relacionan

con la organización laboral en su vínculo con los individuos como donde se destacan actos fundamentales como: inventario de personal, selecciones como evaluación del desenvolvimiento como planes de diálogos, planes de formación y carreras y los estudios de clima y motivaciones en la organización empresarial. (Cuesta, 2010).

Las gestiones de los talentos humanos y las competencias laborales como viéndolo desde un punto de vista teórico y también cotidiano son procesos que pueden ser considerados fácilmente súper importantes actualmente como ya que esas dos tendencias están relacionadas de cierta forma y no puede hablarse de una que sea más demandante en las empresas, lo que sí puede decirse Es que ambas son dimensiones que actúan dinámicamente en los órganos contemporáneos. (Maldonado & Canales, 2016).

### **Gestión de personal por competencias**

Los órganos empresariales ven a los individuos como diferenciador principal y fundamental, sin embargo hay algunos que no poseen personal correcto como de allí viene el desafío más grande en las organizaciones de tener que identificar a los ayudantes que puedan mejorar su rendimiento con el pasar del tiempo es por esto que hayan su talento inicial basándose en el proceso de reclutamiento con un posible talento a desarrollar. (Agreda, 2016).

Las gestiones de talentos humanos son considerados como una pieza indispensable en la consecución del éxito organizacional, las empresas y compañías con mejores colaboradores tienden a diferenciarse, y sus procesos deben hacerse en base al desenvolvimiento de la persona, siendo su meta principal acumular habilidades y expandirlas en función del crecimiento y satisfacción de

la persona, sin que se separe de la eficiencia en la actividad laboral. (Zayas, 2010).

Las gestiones y contrataciones de los empleados por competencia es también una estrategia fundamental en el crecimiento de la empresa para poder tener mejoras en la eficiencia de la selección tiene que darse conciencia entre las personas que están a cargo de las empresas de bajo y medio nivel y los contratistas, al verse esta como un yacimiento de sistemas que describen Quiénes podrían tener un gran desempeño, que concibe capacitaciones de obtención de buenos candidatos dependiendo de las actividades realizadas en el proceso de selección. (Caviativa, 2016).

### **Ventajas del trabajo por competencias**

Una de las grandes ventajas que posee el empleado por competencias es la fuerza que pone los directores empresariales, donde no están enfocados en las formaciones de los empleados como un problema sino que laboran con actitudes metodológicas, derivando en el estar bien de sus colaboradores para que vayan alcanzando sus metas deseadas y así la el objetivo propio de la empresa, quien también va a apoyar la filosofía de las organizaciones en los servicios de clientela cuando se trata de las competencias laborales.(Cruz & Vega, 2001).

La labor por por competición también da una gran ventaja que se fundamenta en la vivencia y saberes de los colaboradores acerca de la labor que va a desempeñar coma estando su base en los actos físicos como competencias básicas y que más necesita de cierto nivel de estudio saberes y virtudes, teniendo más

especificaciones según lo que se requiere en el trabajo y lo cual conlleva un nivel más elevado por parte de los ayudantes conforme a el trabajo que se va a realizar. (Alles, 2007).

Al momento de poseer un modelo de gestiones por competencia los centros identifican, van a seleccionar y desarrollar el fundamento de la teoría que se necesita para la parte de talento humano dentro de el órgano empresarial, así va a ser eficaz El desenvolvimiento de las funciones que se le otorgan al ayudante, teniendo un impacto directo en el cumplimiento y el éxito de los objetivos de la compañía. (Ruiz, 2017).

La gestión por competencia también da respuesta a una metodología que puede ser aplicada a compañías o empresas públicas y privadas, sin importar si son pequeñas medianas o grandes empresas Y si son nacionales o transnacionales, dentro de los beneficios están destacados: una buena autoestima, satisfacciones para los empleados, aumenta la calidad de producción y servicio y buenas ventas. ( Gallego, 2008).

Otra ventaja de las gestiones por competencia es que puede ofrecer su valía en maximizar la producción de los empleados, consiguiéndose Así que este se sienta con más valor y aumentando lo que lo motiva por el cumplimiento de las tareas y uniendo los intereses que tiene la empresa con los del colaborador . (Macià, 2012). Además de esto coma es una técnica ventajosa Ya que incide en una mejora en la organización y también en la disciplina de la empresa.

### **Importancia de una buena Selección de personal**

Grados (2013) citado por Anccasi (2019) manifiesta que lo más relevante en selección se basa en poseer excelentes expectativas de quien va a laborar y las tareas que va a realizar en el órgano; por ende, se tiene que examinar en secuencia y precisión, teniendo presente estos aspectos:

Experiencia en el campo de trabajo

Recorrido académico

Aspectos de psicología.

Estos con los elementos más básicos de las personas y las cuales posibilitan su buen desenvolvimiento social y más que todo en el trabajo, por lo cual tienen que ser analizados empleando técnicas de confianza. Por eso, podemos decir que el seleccionar es emplear estrategias que se encaminan a hallar a alguien que se adecue al puesto que se encuentra libre. (Pág. 11)

Cuando el órgano hace más claro lo que quiere en un nuevo colaborador, tener la habilidad, destres y competencia son las altas expectativas que deberían ambicionarse en la labor que va a desempeñar el aspirante que se elegirá, todas estas se irán dando conforme a sus experiencias y formación académica, lo que va a estar junto a los puntos a llenar para lograr la meta que se propuso de llenar la vacante existente. (Pág. 12)

#### **a. Planificación en selección de personal**

Anccasi (2019) expone con respecto a la planificación que se trata de los pasos correctos en los casos, determinando el tiempo aproximado y estudiando los gastos teniendo presente lo siguiente (pág. 12)

- Definir el perfil.
- Identificar los diferentes “camino para buscar” o fuente de alistamiento.

- Entrevistas: cantidad y especificaciones
- Evaluaciones: cuantas son y cuales.
- Presentar los seleccionados.

#### **b. Necesidad de cubrir una vacante**

Alles (2008) citado por Anccasi (2019) Expresa que es una guía bien detallada donde recolecta información de la persona. Es fundamental resaltar unos elementos: el individuo que anota los perfiles debe comprender. Se requiere que pregunte y comprenda perfectamente el perfil que se quiere.

##### **Primera etapa**

- Información objetiva tal como edades, sexo, formación académica y laboral.
- Competencia y caracteres de la persona en los vínculos laborales, se recomienda revisar organigrama, alisando su vigencia y también hacer propuesta de cambios si se necesitan.
- Es muy importante que se detecte un vínculo informal, las llamadas líneas puntuales del organigrama. Dar definición correcta del a cargo, quien evalúa y sus pares.
- Rasgos de actitudes (Personalidad).

##### **Segunda etapa**

- Es indispensable que se analicen las competencias de los que tienen relación con el cargo y cómo influye eso en las definiciones que se den del perfil.

- Con estos componentes se tienen la condición de dar definición a las competencias o caracteres del individuo que se necesiten.
- Como parte final, se define o esboza un plan de carrera del aspirante que se va a elegir.
- Una asesoría completa a un cliente interno da como finalizado el estudio de las posibilidades de hallar lo que se requiere.

### **Reclutamiento**

Alles (2015) Este es un procedimiento donde se identifica y atrae a un conjunto de aspirantes de los que después se van a seleccionar a uno para que obtenga la oferta de trabajo. (pág. 174)

Werther y Davis (2008) definieron así: “Procedimiento de hallar y cautivar aspirantes que sean capaces de cubrir el espacio. El transcurso de identificar las destrezas es iniciado con el requerimiento de aspirantes y se acaba con la recepción de solicitud de trabajo y esto deja tener más aspirantes de los que se van a elegir los nuevos trabajadores. (pág. 152)

Existen una cantidad de herramientas y/o pasos usados para llenar un puesto que se libera en la organización, entre ellos Anccasi (2019) menciona:

- **Decisión y Contratación:** Es un elemento fundamental en el procedimiento para escoger al aspirante ideal para el cargo. Es la selección y toma de decisión como la última parte antes de comenzar otro procedimiento. (Anccasi , 2019, pág. 17)

## **Dimensiones de la variable gestión de selección de personal**

### **a. Currículo vitae**

El currículum vitae (CV), es la carta de presentación en el mercado laboral.

Es un término de origen latino que en español significa carrera de la vida.

Es decir, el conjunto de experiencias educacionales, laborales y vivenciales de una persona.

Se aplica comúnmente en la búsqueda de empleo requisito fundamental para una primera criba. Sirve para que las empresas sepan qué formación, experiencia y competencias tenemos.

#### **Características de un Currículum Vitae**

Debe ser una presentación ordenada, clara, concisa y visual, atractivo y original, preciso, buena presentación que nos permita acceder al resto del proceso de selección, donde refleje los conocimientos, experiencias y aptitudes.

#### **Partes de un Currículum Vitae**

Datos personales

Formación profesional

Experiencia laboral

Capacitación y actualización

Producción intelectual

Aportes.

## b. Exámenes de conocimiento

**Evaluaciones:** Cuando ya se define la colectividad de aspirantes de los que se va a escoger a quien tenga el perfil más adecuado para el cargo, se inicia con evaluaciones que van a fijar sus adecuaciones.

**Tipos de evaluaciones:** Estas se dan de diferentes tipos:

- De Psicología, administradas individualmente o en grupo.
- Potenciales (es una variante del examen de psicología).
- Estrategias
- De idiomas
- Exámenes psicológicos

Según Alles (2006) El carácter de los exámenes de psicología a aplicarse no es eliminador en los procedimientos de selección, excepto en donde se encuentre la posibilidad de patologías en los aspirantes. (pág. 19)

**Las pruebas técnicas:** Alles (2006) expresa que en esta parte del procedimiento de selección se quiere como fin corroborar la agilidad técnica y la cantidad de habilidades para la puesta de los saberes de teoría y experiencias que tiene el aspirante. (pág. 19)

- **Seguimiento del candidato ingresado:** El seguir a los que se incorporan es una práctica efectiva, y se puede hacer en distintos momentos. Por encima de si se van a usar o no los aspirantes de gestión, esto se aconseja.

### **c. Entrevista personal**

Esta parte es solo para los aspirantes que tienen posibilidad de contratación.

Se trata de que, quien entreviste indague sobre quien aspira al puesto o a los aspirantes en conjunto.

En el transcurso de esta, quien entrevista y quienes entrevistado tiene que comportarse, fijando un canal para comunicarse en un marco acotado por un tiempo y un tema a tratarse. (Anccasi , 2019, pág. 18)

## **2.2.2. El comportamiento organizacional**

### **A. Definiciones**

Como sostiene, Robbins y Judge (2017), que el ocupándose de la influencia que tienen estos sobre las organizaciones y cómo influyen también estas en ellos, en otras palabras retrata la continua relación y vínculo recíproco entre individuos y órganos empresariales. El comportamiento organizacional viene siendo una disciplina de academia que surge interdisciplinariamente de conocimientos del comportamiento humano.

Representa una disciplina de Academia en la que inciden los individuos, grupos y la estructuración sobre los comportamientos dentro de los órganos, queriendo usar tal conocimiento para dar optimización a la eficiencia organizacional.

Chiavenato (2015) infiere en la indagación de las personas y conjuntos que proceden en organizaciones.

Chiavenato (2009), define al comportamiento organizacional, como la investigación de individuos y los conjuntos que están en los órganos.

Refiriéndose al análisis de los individuos y conjuntos que interactúan en los órganos.

Hellriegel, Jackson y Slocum (2009) definen como “el estudio de las personas y grupos en el entorno de la organización y del estudio de la transformación y las prácticas dentro de la organización que influyen en la efectividad de los colaboradores, los equipos y la organización” (p.23).

Newstrom (2007) lo expresa como “la manera en que las personas actúan dentro de las organizaciones” (p.87).

Según Robbins y Judge (2013), sostiene que el comportamiento se encarga del análisis de la labor de los individuos en la empresa y como sus actos afectan el desenvolvimiento.

## **Dimensiones de la variable comportamiento organizacional**

### **a. Satisfacción laboral**

Katia (2002), sostiene que la satisfacción laboral es “la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él” (p. 2).

La satisfacción laboral es un aspecto que posee una fuerte relación (inversa) con la rotación y el ausentismo. Por tal motivo los altos niveles de satisfacción laboral se correspondan niveles muy bajos de abstinencias y de rotaciones al recurso humano, por el mismo hecho que da estabilidad emocional, además asume compromiso empresarial; Del mismo modo, con baja satisfacción, lo que se tiene es altos niveles de ausentismo y rotación (Casachagua, 2013, p. 51)

Según plantea Robbins (2004), la satisfacción laboral es importante por tres razones, ya que:

- a. Existen evidencias que los trabajadores insatisfechos poco asisten al trabajo y en su mayoría renuncian.
- b. Se ha evidenciado que un colaborador satisfecho goza de un mejor estilo de vida.
- c. La satisfacción laboral se reflejada en la vida cotidiana del obrero.

Citado en (Casachagua, 2013, p. 49)

Los empleados satisfechos tienden a ajustarse más a su trabajo y a manejar la presión con facilidad en momentos de frustración. Los empleados que no están satisfechos con su trabajo comúnmente encuentran problemas a cada paso que dan.

En efecto se tendrá empleados felices cuando realizan sus labores, predispuestos a colaborar en las diversas actividades e interesados a aprender nuevas aptitudes. Recuerda que los empleados satisfechos aceptan las cosas con una gran sonrisa y entregan su mayor esfuerzo incluso en las peores circunstancias. (QuestionPro, 2020).

**Motivación,** Según (Robbins & Judge, 2013), expone esta como un transcurso que tiene incidencia en lo intenso, direcciones y persistencia de las fueras al realizar las cosas para lograr un fin propuesto.

Además, Chiavenato (2009) la motivación se compone en 3 elementos interdependientes que interactúan entre ellos: Necesidades, llega al surgir desequilibrios físicos o psicológicos. Impulsos: O motivaos, son entes empleados para dar alivio a lo que se necesita, estos generan unas actitudes de buscar e investigar. Incentivos: Puede dar alivio a los requerimientos o reducción a los impulsos, estos se encuentran afuera de la persona.

#### **b. Cultura Organizacional.**

Según Chiavenato (2009), esto hace el reflejo de la manera en la cual las organizaciones van aprendiendo como llevarse con su medio. Es una unión difícil de supuestos, lo que se cree, las actitudes, historias, y muchas ideologías que, juntas dan reflejo de la manera en que funciona una empresa. Posee caracteres principales: Regularidad de actitudes observadas: la interacción de los que conforman son caracterizadas por una lengua común, con sus términos propios y ritos. Normas: son unos establecimientos de cómo comportarse, políticas en la labor y lineamiento de cómo se hacen las cosas. Valores que dominan: con principio que dan defensa a la empresa. Filosofía: Son políticas que muestran las ideologías sobre el trato que se debería dar a los que trabajan y a la clientela.

Las Reglas: guías que se establecen para referirse a cómo se comportan estando en la empresa. Clima Organizacional: Son sensaciones que pasa el ambiente,

la manera en que tienen interacciones de los individuos, como tratan a la clientela y proveedores. Justificación. El estudio motivo conocer de manera objetiva el proceso de régimen de selección del talento humano con los conocimientos científicos, criterios técnicos y su implicancia en la conducta de la organización de una financiera. En la indagación se pretendió sintetizar que el éxito empresarial de cualquier índole se debe a la valoración del personal.

El servicio de una financiera con su equipo de colaboradores capacitados, permite la atención al cliente, en consecuencia, permite el desarrollo empresarial financiero y el emprendimiento en cualquier de negocios con la oferta de préstamos de dinero para la población de Celendín.

Práctico, se aplicó en una financiera y lo sucesivo, será un aporte a las demás entidades que se dedican a prestar dinero, bajo ciertas condiciones, además servirá para futuras investigaciones como fuente de consulta para mejorar la secuencia selectiva de personal en el mundo empresarial. Social, el estudio benefició a las personas que están relacionadas de manera directa con la empresa.

### **2.3 Bases filosóficas**

El enfoque teórico de la burocracia formulado por Max Weber que responsabilizaba el protagonista del estado en múltiples dimensiones de la realidad nacional: económico-empresarial, social-organizacional, política ciudadanía y en lo administrativo la aplicación distorsionada del modelo de gestión burocrática “dio lugar a prácticas patrimonialistas y clientelares que hicieron de la función pública un coto para la satisfacción de intereses partidistas y/o personales de los servidores públicos, como consecuencia de prácticas administrativas autor referidas. (Guerrero, 2008).

Asimismo, Chiavenato (2009), expone que en todo proceso debe estar plasmado en bases para la selección de personal, como la selección de recursos humanos, es un sistema de comparación y elección, para tener validez necesita algún estándar o criterio, el cual se obtiene de los requisitos del puesto vacante; así, el punto de partida es la información sobre el puesto o sobre las competencias individuales que se requieren. Asimismo, es indispensable la consideración de: Descripción y análisis de puestos. Aplicación de la técnica de los incidentes críticos. Requisición de personal. Análisis de puestos en el mercado. Hipótesis de trabajo. Competencias individuales requeridas.

#### **2.4. Definición de términos básicos**

##### **Selección de personal.**

La selección va a consistir en el proceso de elegir en base a una serie de solicitantes, a la persona que encaje con los requerimientos necesarios para el puesto que se busca cubrir y también por lo que solicita la organización. (Mondy, 2010)

##### **Comportamiento organizacional.**

Es el proceso que se ocupa del estudio de lo que hacen las personas en una organización y de cómo su comportamiento afecta el desempeño de la misma.

(Chiavenato, 2009, p.6)

##### **Organización.**

Una organización “Es un sistema de actividades coordinadas de dos o más personas. La cooperación entre estas personas es esencial para la existencia de la organización” (Chiavenato, 2007, p.6).

### **Comportamiento grupal.**

El comportamiento de un grupo es más que la suma de las conductas de los individuos que lo forman. Cuando las personas trabajan en grupo no se comportan igual que cuando están solas o aisladas (Chiavenato, 2015).

### **La satisfacción laboral.**

Una persona que tiene un nivel alto de satisfacción en el trabajo tiene una actitud positiva hacia el trabajo, en tanto que una persona que está insatisfecha con su trabajo tiene una actitud negativa (Robbins y Coulter, 2005, p.344)

### **Motivación laboral.**

Se define como aquello que permite el fortalecimiento y la dirección de comportamiento de los colaboradores (Gomez et al., 2007).

## **2.5 Hipótesis de investigación (\*)**

### **2.5.1 Hipótesis general**

Existe relación entre la gestión de selección de personal y el comportamiento organizacional de Mi Banco, agencia Celendín, 2022.

### **2.5.2 Hipótesis específicas**

Existe relación entre el currículum vitae y el comportamiento organizacional en los colaboradores de la financiera Mi Banco, agencia Celendín-Cajamarca 2022.

Existe relación entre el examen de conocimientos y el comportamiento organizacional en los colaboradores de la financiera Mi Banco, agencia Celendín-Cajamarca 2022

Existe relación entre la entrevista personal y el comportamiento organizacional en los colaboradores de la financiera Mi Banco, agencia Celendín-Cajamarca 2022.

## 2.6 Operacionalización de las variables

<b>VARIABLES</b>	<b>DEFINICIÓN</b> <b>CONCEPTUAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEMS</b>
<b>Variable 1</b> <b>Gestión de Selección de personal</b>	Es el proceso de elección de la persona que se adecua más al puesto de trabajo, o en otro sentido, elegir dentro de los candidatos al que se acople mejor al puesto, ocupando los cargos que exige la compañía. (Chiavenato, 2011, p. 11)	Currículo vitae	- Experiencia - Formación profesional	1-3
		Examen de conocimientos	- Examen estructurado	4-9
		Entrevista personal	- Test Psicológico. - Habilidades blandas	10-12
<b>Variable 2</b> <b>Comportamiento organizacional</b>	Es disciplinario en lo académico y estudia cómo inciden las personas como los grupos y estructuras en el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de emplear estos conocimientos en la optimización de la eficiencia organizacional. (Robbins y Judge, 2017),	Satisfacción laboral y motivación	- Salario - Trabajo - Relación con jefes - Desarrollo personal	1-2 3-4 5-6 7-8 9-10
		Cultura Organizacional	- Trabajo en equipo - Decisiones consensuadas - Clima laboral - Ergonomía - Compromiso - Comunicación. - Conocimiento de visión y misión institucional - Identificación	11-12 13-14 15-16 17-18 19-20 21-22 23-24

## **CAPITULO III. METODOLOGIA**

### **3.1. Diseño metodológico**

#### **Enfoque**

La investigación fue de enfoque cuantitativo, ya que Hernández et al. (2014) mencionan que este enfoque va a emplear la recolección de datos para demostrar las hipótesis, en función a la medición numérica y al análisis estadístico para establecer las pautas de comportamiento de las variables y de probar las teorías.

#### **Tipo**

Fue de tipo básica, pues como lo indica Rodríguez (2020), la investigación básica busca aumentar los conocimientos en diversos temas correspondiente a una inmensa gama de áreas

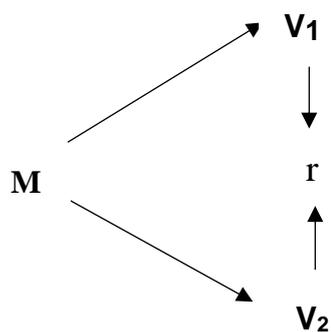
#### **Nivel de investigación**

La indagación tendrá un alcance correlacional. Hernández, Fernández, y Baptista (2014) sostiene que los estudios de este tipo tienden a asociar variables a través de un patrón con la finalidad de identificar el grado de asociación que existe entre dos o más variables e indicadores. En esta ocasión se identificará el nivel de relación entre la Gestión de selección de personal y el comportamiento organizacional.

#### **Diseño**

La actual investigación será consignada con el diseño no experimental, debido a que Hernández et al. (2014) indican que en la investigación de este tipo no existe una

manipulación intencionada de las variables por lo que se va a presenciar los fenómenos o situaciones ya existentes en su forma natural para su posterior análisis.



En dónde:

M = Colaboradores de Mi Banco, Agencia Celendín.

V1 = Selección de Personal

V2 = Comportamiento organizacional

r = Nivel de correlación.

### 3.2.1. Población

Como señala Arias (2012) es un grupo finito o infinito de elementos con caracteres similares a los que se les dirige las conclusiones de la indagación. Para este estudio se trabajó con una población finita, Ya que es conocida la cantidad con exactitud de personas que lo conforman, refiriéndonos a los 40 trabajadores de Mi Banco agencia Celendín.

### 3.2.2. Muestra

Se trabajó con un muestra única los 40 trabajadores de Mi Banco, Agencia Celendín- Cajamarca.

### **3.3. Técnicas de recolección de datos**

#### **3.3.1. Técnicas**

Se empleó será la encuesta y el instrumento que será aplicado es el cuestionario.

#### **3.3.2. Descripción de los instrumentos**

Se aplicó un cuestionario de preguntas, que consta de 24 ítems que se relacionan con las variables, dimensiones, indicadores, con respuestas de opción múltiple y con la presentación escala Likert como parte del instrumento para recolectar información; mediante el cual se pretende medir cada una de las variables tanto de gestión de personal, así como del comportamiento organizacional.

### **3.4. Técnicas para el procedimiento de la información**

Para el procesamiento y análisis de los datos se utilizó el procesador Software estadístico SPSS, al mismo tiempo el Microsoft Excel que servirá para la tabulación de los datos.

## CAPITULO IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis de resultados

#### 4.1.1. Resultados de Gestión de Selección de Personal y sus dimensiones

Tabla 1

*Gestión de selección de personal*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	0	0%
Malo	9	23%
Regular	9	23%
Bueno	20	50%
Muy bueno	2	5%
Total	40	100%

Nota: Test aplicado a los colaboradores Mi Banco-filial Celendín

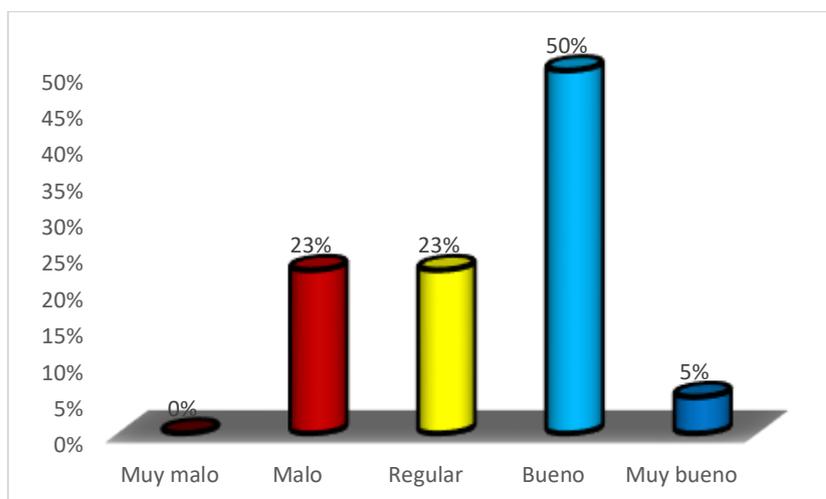


Figura 1. Gestión de selección de personal

Fue realizada una encuesta sobre la Gestión Selección de Personal en los colaboradores de Mi Banco filial Celendín, de los cuales el 50% de los de la encuesta manifestaron que gestiones de selección de personal es buena. Además, el 23% de los encuestados expresan que la gestión de selección de personal es regular y mala. Finalmente, el 5% de los encuestados manifiestan que la gestión de selección de personal es muy buena.

Tabla 2  
*Curriculum vitae*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	4	10%
Malo	28	70%
Regular	3	8%
Bueno	1	3%
Muy bueno	4	10%
Total	40	100%

Nota: Test aplicado a los colaboradores Mi Banco-filial Celendín

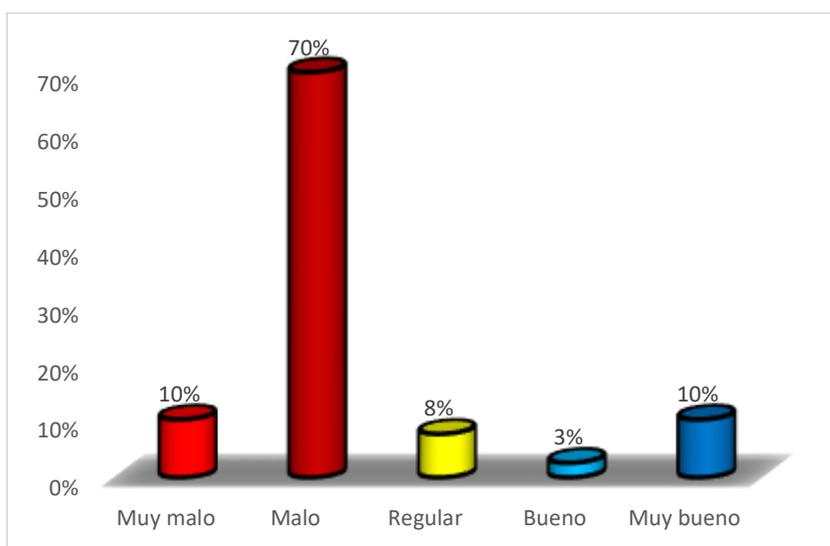


Figura 2. Curriculum vitae

En la figura 2 se aprecia que el 70% de los trabajadores del Mi Banco filial Celendín, expresan que en la dimensión Currículum vitae es malo. Además, el 10% de los encuestados expresan que el Currículum vitae es muy malo y muy bueno, el 8% afirma que es regular y finalmente el 3% involucrados expresan que el procesamiento en el Currículum vitae en tal órgano es bien.

Tabla 3  
Examen de conocimientos

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	3	8%
Malo	6	15%
Regular	4	10%
Bueno	20	50%
Muy bueno	7	18%
Total	40	100%

Nota: Test aplicado a los colaboradores Mi Banco-filial Celendín

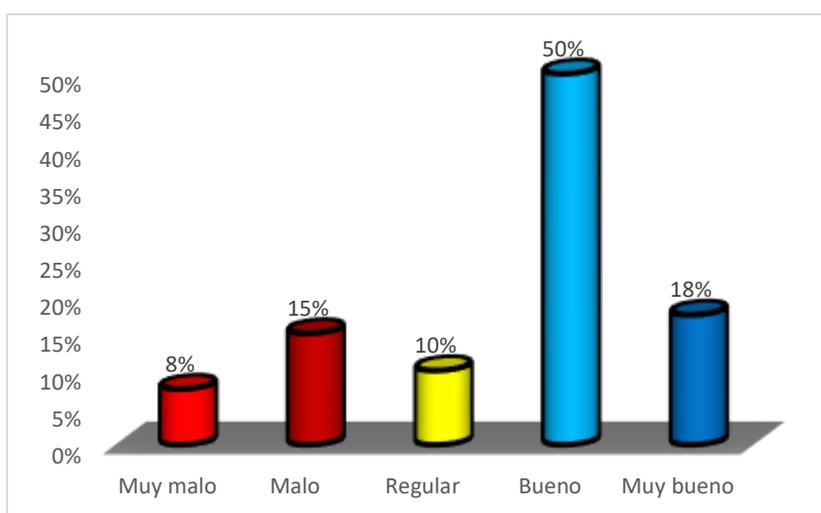


Figura 3. Examen de conocimientos

En la figura 3 se puede ver que un 50% de empleados del Mi Banco filial Celendín, expresan que en la dimensión Examen de conocimientos es bueno. Además, el 18% exponen que el Examen de conocimientos es muy bueno, el 15% afirma que es malo, el 10% considera regular y finalmente el 8% de los encuestados manifiestan que el proceso en el Examen de conocimientos en dicha institución es muy malo.

Tabla 4  
*Entrevista personal*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	4	10%
Malo	4	10%
Regular	3	8%
Bueno	19	48%
Muy bueno	10	25%
Total	40	100%

Nota: Test aplicado a los colaboradores Mi Banco-filial Celendín

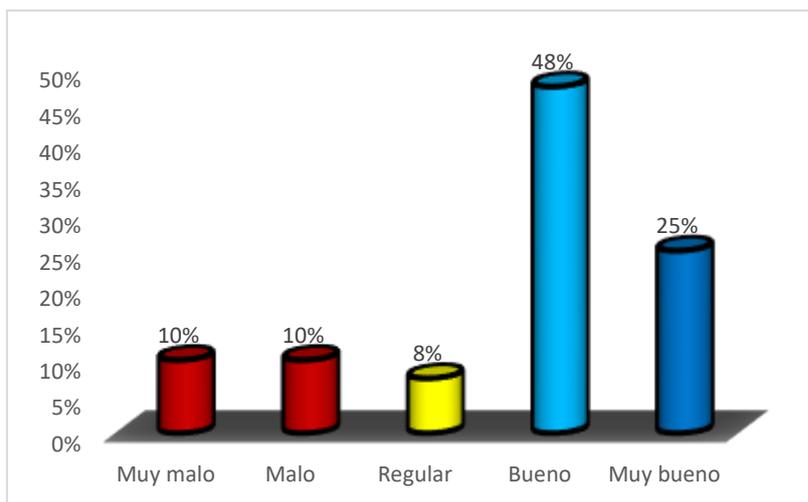


Figura 4. Entrevista personal

En la figura 4 se aprecia que el 48% de los trabajadores del Mi Banco filial Celendín, expresan que en la dimensión Entrevista personal es bueno. Además, el 25% de participantes dicen que la Entrevista personal es muy bueno, el 10% afirma que es malo y muy malo, y finalmente el 8% de los encuestados manifiestan que el proceso de Entrevista personal en dicha institución es regular.

#### 4.1.2. Resultados del Comportamiento organizacional y sus dimensiones

Tabla 5  
*Comportamiento organizacional*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3%
En desacuerdo	22	55%
Indeciso	5	13%
De acuerdo	5	13%
Totalmente de acuerdo	7	18%
Total	40	100%

Nota: Test aplicado a los colaboradores Mi Banco-filial Celendín

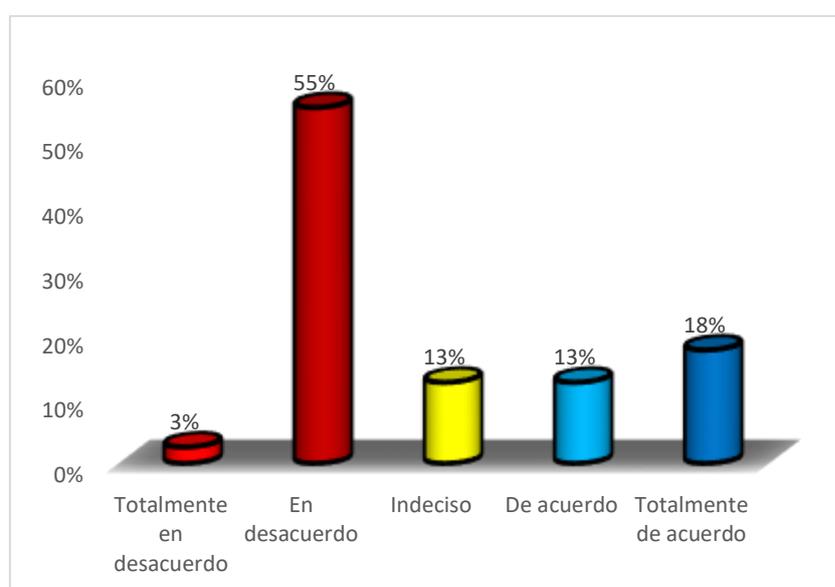


Figura 5. Comportamiento organizacional

En la figura 5 se ve que el 55% de los trabajadores del Mi Banco filial Celendín, expresan que en el Comportamiento organizacional está en desacuerdo. Además, el 18% de los encuestados expresan que el Comportamiento organizacional afirma estar totalmente de acuerdo, el 13% afirma que estar indeciso y de acuerdo, y finalmente el 3% de los encuestados manifiestan que el Comportamiento organizacional en dicha institución está totalmente en desacuerdo.

Tabla 6  
Satisfacción laboral y motivación

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3%
En desacuerdo	26	65%
Indeciso	2	5%
De acuerdo	4	10%
Totalmente de acuerdo	7	18%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Nota: Test aplicado a los colaboradores Mi Banco-filial Celendín

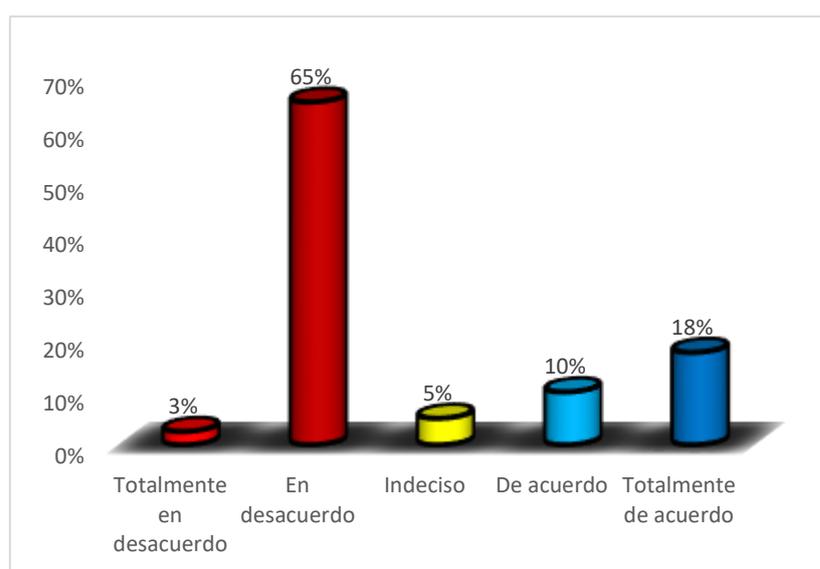


Figura 6. Satisfacción laboral y motivación

En la figura 6 puede apreciarse que el 65% de los trabajadores del Mi Banco filial Celendín, expresan que en la dimensión Satisfacción laboral y motivación está en desacuerdo. Además, el 18% de los encuestados expresan que la Satisfacción laboral y motivación afirma estar totalmente de acuerdo, el 10% afirma en estar de acuerdo, el 5% indeciso y finalmente el 3% de los encuestados manifiestan que la Satisfacción laboral y motivación en dicha institución está totalmente en desacuerdo.

Tabla 7  
Cultura organizacional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3%
En desacuerdo	23	58%
Indeciso	3	8%
De acuerdo	5	13%
Totalmente de acuerdo	8	20%
Total	40	100%

Nota: Test aplicado a los colaboradores Mi Banco-filial Celendín

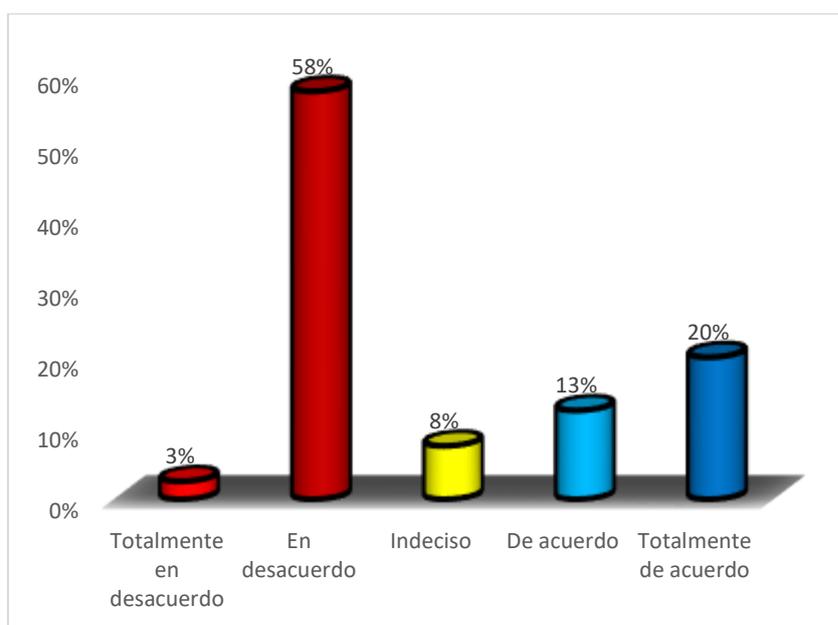


Figura 7. Cultura organizacional

En la figura 7 apreciamos que el 58% de los trabajadores del Mi Banco filial Celendín, expresan que en la dimensión Cultura organizacional está en desacuerdo. Además, el 20% de los encuestados expresan que la Cultura organizacional afirma estar totalmente de acuerdo, el 13% afirma en estar de acuerdo, el 8% indeciso y finalmente el 3% de los encuestados manifiestan que la Cultura organizacional en tal institución está totalmente en desacuerdo.

## 4.2. Prueba de normalidad

Tabla 8  
*Prueba de Normalidad de las variables y dimensiones*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		Sig.
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	
Gestión de selección de personal	0.259	40	0.000	0.808	40	0.000
Curriculum vitae	0.326	40	0.000	0.807	40	0.000
Examen de conocimientos	0.296	40	0.000	0.786	40	0.000
Entrevista personal	0.230	40	0.000	0.857	40	0.000
Comportamiento organizacional	0.257	40	0.000	0.824	40	0.000
Satisfacción laboral	0.318	40	0.000	0.784	40	0.000
Cultura organizacional	0.296	40	0.000	0.783	40	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

La tabla 8 a señala los resultados de la prueba de la normalidad de shapiro wilk (S-W) donde observamos que las variables y sus dimensiones no están aproximadas a las distribuciones normales a ( $p < 0,05$ ). En tal caso ya que están por determinarse las correlaciones entre las dimensiones y las variables, la prueba estadística no es paramétrica. En otras palabras, correlaciones Rho de Spearman.

### 4.3. Contrastación de hipótesis

#### Planteamiento de hipótesis general

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la gestión de selección de personal y el comportamiento organizacional de Mi Banco, agencia Celendín, 2022.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la gestión de selección de personal y el comportamiento organizacional de Mi Banco, agencia Celendín, 2022.

#### Demostración de la hipótesis

Manteniendo presente el criterio a continuación:

Si la significancia bilateral es más grande que el margen de error que se formula el indagador es aceptada la hipótesis nula.

Si la significancia bilateral es menor que el margen errático que se formula el indagador es rechazada la hipótesis nula.

Para poder hacer tal diferencia estadística fue utilizado el software SPSS versión 27

Tabla 9

*Correlación entre la gestión de selección de personal y el comportamiento organizacional*

			Gestión de selección de personal	Comportamiento organizacional
Rho de Spearman	Gestión de selección de personal	Coefficiente de correlación	1.000	,367*
		Sig. (bilateral)		0.020
		N	40	40
	Comportamiento organizacional	Coefficiente de correlación	,367*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.020	
		N	40	40

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 9 podemos apreciar lo significativo bilateral (0,020) está por debajo del margen errático (0,05) propuesto por el indagador coma quién permite que se infiere estadísticamente que sí hay una relación significante entre las gestiones de selección de personal y el comportamiento organizacional en Mi Banco agencia Celendín, 2022. Además, el grado de relación entre ambas variables es de 0,367; según la escala de Rebollar & Campos dicha correlación es positiva baja. Es decir, pocas veces se aplica la Gestión de selección de personal razón por el cual el Comportamiento organizacional es baja en los trabajadores de Mi Banco agencia Celendín.

### **Planteamiento de hipótesis específica 1**

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el Manteniendo presente el criterio a continuación:

Si la significancia bilateral es más grande que el margen de error que se formula el indagador es aceptada la hipótesis nula.

Si la significancia bilateral es menor que el margen errático que se formula el indagador es rechazada la hipótesis nula.

Para poder hacer tal diferencia estadística fue utilizado el software SPSS versión 27

currículum vitae y el comportamiento organizacional en los colaboradores de la financiera Mi Banco, agencia Celendín-Cajamarca 2022.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre el currículum vitae y el comportamiento organizacional en los colaboradores de la financiera Mi Banco, agencia Celendín-Cajamarca 2022.

### Demostración de la hipótesis

Tabla 10  
*Correlación entre Curriculum vitae y el comportamiento organizacional*

			Curriculum vitae	Comportamiento organizacional
Rho de Spearman	Curriculum vitae	Coeficiente de correlación	1.000	,521**
		Sig. (bilateral)		0.001
		N	40	40
	Comportamiento organizacional	Coeficiente de correlación	,521**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	
		N	40	40

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 10 podemos ver que la significancia bilateral (0,001) es menor que el margen de error (0,05) de la formulación hecha por el indagador, lo cual hace posible que se infiere estadísticamente que si hay una relación significativa de Curriculum vitae y el Comportamiento organizacional en Mi Banco agencia Celendín, 2022. Además, el grado de relación entre ambas variables es de 0,521; según la escala de Rebollar & Campos dicha correlación es positiva moderada. Es decir, pocas veces se aplica del Curriculum vitae razón por el cual el Comportamiento organizacional es baja en los trabajadores de Mi Banco agencia Celendín.

#### Planteamiento de hipótesis específica 2

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el examen de conocimientos y el comportamiento organizacional en los colaboradores de la financiera Mi Banco, agencia Celendín-Cajamarca 2022.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre el examen de conocimientos y el comportamiento organizacional en los colaboradores de la financiera Mi Banco, agencia Celendín-Cajamarca 2022.

## DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Manteniendo presente el criterio a continuación:

Si la significancia bilateral es más grande que el margen de error que se formula el indagador es aceptada la hipótesis nula.

Si la significancia bilateral es menor que el margen errático que se formula el indagador es rechazado la hipótesis nula.

Para poder hacer tal diferencia estadística fue utilizado el software SPSS versión 27

Tabla 11

*Correlación entre examen de conocimiento y el comportamiento organizacional*

			Examen de conocimientos	Comportamiento organizacional
Rho de Spearman	Examen de conocimientos	Coeficiente de correlación	1.000	,495**
		Sig. (bilateral)		0.001
		N	40	40
	Comportamiento organizacional	Coeficiente de correlación	,495**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	
		N	40	40

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 11 podemos ver que la significancia bilateral (0,001) es menor que el margen de error (0,05) de la formulación hecha por el indagador, lo cual hace posible que se infiere estadísticamente que, si hay una relación significativa del examen de conocimientos y el Comportamiento organizacional en Mi Banco agencia Celendín, 2022. Además, el grado de relación entre ambas variables es de 0,495; según la escala de Rebollar & Campos dicha

correlación es positiva moderada. Es decir, pocas veces se aplica el Examen de conocimientos razón por el cual el Comportamiento organizacional es baja en los trabajadores de Mi Banco agencia Celendín.

### **PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS ESPECÌFICA 3**

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la entrevista personal y el comportamiento organizacional en los colaboradores de la financiera Mi Banco, agencia Celendín-Cajamarca 2022.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la entrevista personal y el comportamiento organizacional en los colaboradores de la financiera Mi Banco, agencia Celendín-Cajamarca 2022.

#### **Demostración de la hipótesis**

Manteniendo presente el criterio a continuación:

Si la significancia bilateral es más grande que el margen de error que se formula el indagador es aceptada la hipótesis nula.

Si la significancia bilateral es menor que el margen errático que se formula el indagador es rechazada la hipótesis nula.

Para poder hacer tal diferencia estadística fue utilizado el software SPSS versión 27

Tabla 10

*Correlación entre entrevista personal y el comportamiento organizacional*

			Entrevista personal	Comportamiento organizacional
Rho de Spearman	Entrevista personal	Coefficiente de correlación	1.000	,590**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	40	40
	Comportamiento organizacional	Coefficiente de correlación	,590**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	40	40

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 12 es posible ver que la significancia bilateral (0,000) es menor que el margen de error (0,05) de la formulación hecha por el indagador, lo cual hace posible que se infiere estadísticamente que, si hay una relación significativa Entrevista personal y el Comportamiento organizacional en Mi Banco agencia Celendín, 2022. Además, el grado de relación entre ambas variables es de 0,590; según la escala de Rebollar & Campos dicha correlación es positiva moderada. Es decir, pocas veces se aplica la Entrevista personal razón por el cual el Comportamiento organizacional es baja en los trabajadores de Mi Banco agencia Celendín.

## CAPITULO V. DISCUSIÓN

### 5.1. Discusión de resultados

En la indagación que se presenta se pudo demostrar que sí hay un vínculo significativo entre la gestión de selección de personal y el comportamiento organizacional en mi banco de agencias eléctricas, 2022: tales resultados mantienen similitudes con lo expresado por Anccasi (2019); Torres & Vásquez (2017); Mendoza (2016), en sus tesis sobre el proceso de selección de personal y su incidencia en el desempeño laboral realizadas en dos Municipalidades de Macarí y otra en Laredo, así como en la Empacadora Bilbo S.A, hallaron que cuando los niveles para seleccionar son altos se ven también altos niveles de desempeño laboral de un 80,0% de los ayudantes del área administrativa, y por otra parte también se presenta que un nivel de selección baja con un 80.0% total de los trabajadores califican el desempeño como bajo. También la selección de los personales se consiguió en un nivel bajo de 47% y el desempeño laboral con un 56%. Por esta razón fue hallado un coeficiente 0,812, lo cual se infiere que urge plantear propuestas de mejora para el proceso de elegir el personal con el perfil requerido. Así mismo Acuña (2021); Torres, Velásquez & Hernández (2020); Fiallos (2019), en sus estudios sobre los procedimientos para reclutar como seleccionar y contratar el personal en cuanto al rubro de metal mecánico, el sector hotelero y en la empresa Cuport Seguridad Integral, arribaron a la conclusiones que las pymes presentan cierta incidencia muy marcada a no ofrecer la relevancia que tiene los procesos de reclutamiento, la informalidad y el no tener suficientes recursos que se destinan a la correcta ejecución del reclutamiento, de igual manera diseñar procesos de reclutamiento y selección que se base en competencias mejorando los perfiles de

cargos requeridos, produciendo efectivos resultados en la reducción en el tiempo total en 25%, y aumentando una rentabilidad capaz de generar Tasa interna de retorno (TIR) es de 32.14% a partir de implementadas las mejoras.

También Santacruz (2019), en su investigación sobre analizar los modelos de gestiones por competencias como un incentivo a la competitividad en los organismos del sector textil, concluyendo también que los modelos de gestiones por competencia mantienen incorporado y articulado los procesos selectivos, haciendo el evalúo del desarrollo y las capacitaciones: con el fin de que las organizaciones empresariales consigan la administración como potencialización y crecimiento acertado del talento humano, Ya que se toman como creaciones desde una conjunción en las cuales los aspectos de conocimiento coma entendiendo Que Lleva esto coma las actitudes y el comportamiento aspectos de relaciones, documentaciones, aclaraciones y muchos otros que se movilizan para conseguir un buen crecimiento empresarial punto en otras palabras podemos decir que hay un vínculo significativo entre Curriculum vitae y el Comportamiento organizacional en Mi Banco agencia Celendín, 2022.

De igual manera Cuenca (2019), en su estudio acerca de la propuesta de los procedimientos para seleccionar personales en el ambiente de producción en una empresa irte decam del año 2019 llegó a la conclusión de que los procesos para seleccionar el personal se realizan en recursos humanos, y esto tiene influencia en El desenvolvimiento laboral para así poder Hallar las capacidades y habilidades, conocimientos conforme al puesto que le corresponde. Y seguido De igual manera la Selección del personal tiene que seguir procesos como lo son el convocar, perfil coma seleccionar y contratar para unos resultados más óptimos. Es decir, existe relación significativa entre el Examen de conocimientos y el Comportamiento organizacional en Mi Banco agencia Celendín, 2022.

Finalmente, Mejía (2018), en su investigación relacionada al procesamiento para seleccionar los personales en un hotelería de quindio, pudimos obtener los resultados que los procesos selectivos son empíricos, En otras palabras, cubren las vacantes con una referencia. La entrevista se utiliza frecuentemente como la técnica, pero, las pruebas psicológicas no son aplicadas debido a que son muy costosas y no hay profesionales que puedan interpretar los resultados. En conclusión, decimos que lo que se plantea como un paso de alineación con la estrategia de relación con la selección de personal en toda la entidad empresarial. Es decir, existe relación significativa entre la Entrevista personal y el Comportamiento organizacional en Mi Banco agencia Celendín, 2022.

## CAPITULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 6.1. Conclusiones

1. En la tabla 9 apreciamos que la significancia bilateral (0,020) está por debajo del margen errático (0,05) que formuló el indagador, lo cual hace posible que se infiere estadísticamente que hay una relación significativa entre selección de personal y el Comportamiento organizacional en Mi Banco agencia Celendín, 2022. Además, el grado de relación entre ambas variables es de 0,367; según la escala de Rebollar & Campos dicha correlación es positiva baja. Es decir, pocas veces se aplica la Gestión de selección de personal razón por el cual el Comportamiento organizacional es baja en los trabajadores de Mi Banco agencia Celendín.
2. En la tabla 10 podemos ver la significancia bilateral (0,001) está por debajo del margen errático (0,05) que formuló el indagador, lo cual hace posible que se infiere estadísticamente que hay una relación significativa entre el Curriculum vitae y el Comportamiento organizacional en Mi Banco agencia Celendín, 2022. Además, el grado de relación entre ambas variables es de 0,521; según la escala de Rebollar & Campos dicha correlación es positiva moderada. Es decir, pocas veces se aplica del Curriculum vitae razón por el cual el Comportamiento organizacional es baja en los trabajadores de Mi Banco agencia Celendín.
3. En la tabla 11 apreciamos claramente la significancia bilateral (0,001) está por debajo del margen errático (0,05) formulado por el indagador, y esto hace posible que se infiere estadísticamente que hay una relación significativa entre Examen de conocimientos y el Comportamiento organizacional en Mi Banco agencia Celendín, 2022. Además, el grado de relación entre ambas variables es de 0,495; según la escala de Rebollar & Campos dicha correlación es positiva moderada. Es decir,

pocas veces se aplica el Examen de conocimientos razón por el cual el Comportamiento organizacional es baja en los trabajadores de Mi Banco agencia Celendín.

4. En la tabla 12 se ve que la significancia bilateral (0,000) está menor del margen de error (0,05) que formuló el indagador, lo cual hace posible que se infiere estadísticamente que hay una relación significativa de entrevista personal y el Comportamiento organizacional en Mi Banco agencia Celendín, 2022. Además, el grado de relación entre ambas variables es de 0,590; según la escala de Rebollar & Campos dicha correlación es positiva moderada. Es decir, pocas veces se aplica la Entrevista personal razón por el cual el Comportamiento organizacional es baja en los trabajadores de Mi Banco agencia Celendín.

## 6.1. Recomendaciones

A continuación, formulo las siguientes recomendaciones:

1. Se recomienda mejorar mediante un formato de simplificación de la estructura del curriculum vitae de los futuros candidatos al puesto laboral para poder acceder de manera rápida y sencilla a la información del postulante y que sea de interés a la institución.
2. Se recomienda emplear en el examen aptitudinal casuísticas entorno a una realidad inherente a la labor.
3. Se recomienda en la entrevista personal enunciar premisas sobre casos que se presenten como realidad en las labores al puesto.
4. Capacitación permanente a los colaboradores de mi Banco sobre la atención al cliente, mostrando empatía, generando un ambiente apropiado y satisfacción a los usuarios.
5. Promover una cultura organización pertinente acorde al contexto social, generando compromiso y sostenibilidad con los trabajadores de la financiera.

## REFERENCIAS

### 5.1. Fuentes bibliográficas

- Casachagua, T., (2013). *Factores del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la cooperativa industrial manufacturas del centro LTDA*. S.L.:S.N.
- Cherif, F. (2019). *El rol del recurso humano en la prácticas de gestión y del empleado en organizacional compromiso en Arabia Saudita sector bancario*. Tesis, Universidad de Northern Borders, Arabia Saudita.
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento organizacional* (3 ed.). México D.F.: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos* (10 ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. (5ta Edición ed.). (C. ©. 2000, Ed.) SantaFé de Bogotá, Colombia: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones* (2° ed.). México.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos* (9° ed.). México.
- Guerrero, C., & Jiménez, M. L. (2011). *Una visión estratégica de los recursos humanos en base a competencias*. INCEPTUM Revista de Investigación En Ciencias de La Administración, VI(10), 323–333.
- Cuesta, A. (2010). *Gestión del Talento humano y del Conocimiento*. Bogotá: Ecoe.
- Cufre, C. F. (2014). *Modelos de gestión de personas: mercado laboral argentino y brasileño* (Doctoral dissertation, Universidad Argentina de la Empresa).
- Gallego, M. (2008). *Gestión humana basada en competencias, contribución efectiva al logro de los objetivos organizacionales*. Revista Universidad EAFIT, 9.
- Hellriegel, D., Jackson, S. y Slocum, J. (2009). *Administración. Un enfoque basado en competencias* (11 ed.). México: Cengage Learning.
- Katia, C. (2002) *El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza [archivo pdf]*. S.L.:S.N
- Macià, M. (2012). *7 beneficios de gestión x competencias en empresas*. México
- Maldonado, M. Y. C., & Canales, M. U. (2016). *Competencias básicas y genéricas: una visión desde los trabajadores sociales ubicados en el área de Gestión del Talento Humano*. Hojas y Hablas, (10), 54–69.
- López, L. I., & Mora, A. (2018). *Impacto de las certificaciones de calidad en la gestión del talento humano en la competitividad*. Red Internacional de Investigadores En Competitividad, 10(1).
- Newstrom, J. (2007). *Comportamiento humano en el trabajo* (12 ed.). México: Mc

Graw Hill.

Porter, M. E. (2015). *Ventaja competitiva: creación y sostenimiento de un desempeño superior*. Grupo Editorial Patria.

Robbins, S. y Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional* (17 ed.). México D.F., México: Pearson.

Ruiz, M. W. (2017). *Ventajas del modelo de gestión por competencias para el cumplimiento de los objetivos estratégicos*.

Serrano, A. C. N., & Zapata, B. L. S. (2017). *Modelo de gestión del talento humano por competencias en el Área de contratación de la empresa CAPLUSA* (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas).

Vargas, J. (2016). *Las reglas cambiantes de la competitividad global en el nuevo milenio. Las competencias en el nuevo paradigma de la globalización*. Red Internacional de Investigadores En Competitividad, 1(1).

Vega, L. E. S., González-Morales, O., & García, L. F. (2016). *Percepción del empresariado de las competencias y características relevantes para el empleo-Perception of entrepreneurs about relevant competences and characteristics for employment*. REOP-Revista Española de Orientación y Psicopedagogía, 27(1), 29–46.

## 5.2. Fuentes electrónicas

Aguedo, K. (2019). *Gestión de recursos humanos y desempeño laboral de los colaboradores del Banco Continental Grupo Norte SAC - Lima 2019*. Tesis de titulación, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho - Perú. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/6076>

Agreda, S. (2016). Nuevos retos en el reclutamiento y selección de personal: perspectivas organizacionales y divergencias éticas. Universidad Mariana, Boletín Informativo, 1(33), 66–74. Retrieved from <http://www.umariana.edu.co/ojseditorial/index.php/BoletinInformativoCEI/article/view/924/849>

Acuña, G. (2021). *Análisis y propuesta de mejora para los procesos de reclutamiento, selección y contratación de personal en una empresa del rubro metal mecánico*. Trabajo de investigación, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima - Perú. Obtenido de [https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/22214/ACU%20c3%91A\\_Herrera\\_Giancarlo\\_Analisis\\_Propuesta\\_Mejora.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/22214/ACU%20c3%91A_Herrera_Giancarlo_Analisis_Propuesta_Mejora.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Agramonte, K., & Flores, A. (2020). *Comportamiento organizacional y Satisfacción del usuario del Hospital Municipal, Arequipa*. Tesis de titulación, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa - Perú. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/11945/CCagapkb%206flapaz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Agurto, J. (2021). *Comportamiento organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Provincial de Huari*. Tesis de titulación, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho - Perú. Obtenido de

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/4928/JUAN%20EMER%20AGURTO%20GOMEZ.pdf?sequence=1>

- Alles, M. (2015). *Dirección estratégica de Recursos Humanos: Gestión por competencias* (3era edición ed., Vol. I). Buenos Aires, Argentina: Granica S.A. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=FuMRCgAAQBAJ&pg=PA178&lpg=PA178&dq=Es+importante+destacar+algunos+aspectos:+la+persona+que+toma+nota+del+perfil+debe+comprenderlo%C2%A8.+Sera+necesario+preguntar+y+repreguntar+hasta+una+correcta+comprens%C3%B3n+del+pe>
- Ancasi, R. (2019). *Procesos de selección de personal y su incidencia en el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Macari, periodo 2017*. Tesis para pregrado, Universidad Nacional del Altiplano, Puno - Perú. Obtenido de [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/10907/Ancasi\\_Chullo\\_Ruth\\_Madeleine.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/10907/Ancasi_Chullo_Ruth_Madeleine.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ballivian, R., & Gonzales, C. (18 de Enero de 2006). *Gestiopolis*. Obtenido de Diseño de puestos de trabajo: <https://www.gestiopolis.com/disenio-de-puestos-de-trabajo/>
- Belle, J. (23 de Mayo de 2016). *SlideShare*. Recuperado el 2020, de Diseño de puestos: <https://es.slideshare.net/jeniabelle/diseo-de-puestos-62295777>
- Calle, M., García, F., & Alonso, A. (2019). *Análisis de la gestión del talento en función de sus dimensiones y procesos*. Un estudio de casos. *Cuadernos de Administración*. doi:<https://doi.org/10.11144/Javeriana.cao33.agtfdp>
- Gaviativa, C. (2016) Selección de personal por competencias, estrategia para mejorar la competitividad en el sector de la construcción. Universidad Militar Nueva Granada. Colombia. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14501/CaviativaDiazCarlosHernando2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cruz, P., & Vega, G. (2001). La Gestión Por Competencias Teoría Del Recurso Y Las Capacidades, 1–54. Retrieved from [http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/gestion\\_por\\_competencias.\\_procesos.\\_metodologia.pdf](http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/gestion_por_competencias._procesos._metodologia.pdf)
- Cuenca I. (2019). Propuesta de procedimientos de selección de personal del área de producción de la empresa Intedecam S.A. año 2019 [Tesis Titulación, Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología]. <http://repositorio.itb.edu.ec/handle/123456789/1963>
- Dominguez, A. (2021). Comportamiento organizacional y competencia laboral en una empresa de servicio, Ecuador, 2021 [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/71032>
- Fiallos, L. (2019). *Diseño e implementación de un proceso de reclutamiento y selección basado en competencias para el personal de la empresa Cuport Seguridad Integral*. Tesis de titulación, La Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil - Ecuador. Obtenido de

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12357/1/T-UCSG-PRE-FIL-CPO-208.pdf>

- González, A. (2018). *“Clima Organizacional y su Influencia en la Satisfacción laboral de los Trabajadores en Medianas Empresas Constructoras”*. tesis de titulación, Universidad de Valparaíso, Chile. Obtenido de <http://repositoriobibliotecas.uv.cl/bitstream/handle/uvscl/2561/Altinay%20Gonz%20C3%A1lez%20D%20C3%ADaz%20-%20Clima%20organizacional%20y%20su%20influencia%20en%20la%20satisfacci%C3%B3n%20laboral%20de%20los%20trabajadores%20en%20medianas%20empresas%20construct>
- Incio, C., & Jara, M. (2019). *Influencia del Comportamiento Organizacional en el Clima Organizacional de los trabajadores por grupos generacionales de un Organismo Regulador en el 2019*. Tesis de Titulación, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima - Perú. Obtenido de [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/651583/Incio\\_R\\_C.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/651583/Incio_R_C.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- López, S. (19 de Febrero de 2013). *SlideShare*. Recuperado el 2020, de Descripción del puesto: <https://es.slideshare.net/sarailopezfonseca76/s12-descripcin-del-puesto>
- Mejía, S. (2018). Sistematización de las prácticas de selección de personal del sector hotelero en el Quindío Sinapsis, 10, (2), 22 - 32
- Montesdeoca, J., & Loor, J. (2016). *Evaluación del desempeño de las variables del comportamiento organizacional a nivel organizacional en la pasteurizadora y comercializadora el ranchito, del Cantón Salcedo, Calceta- 2016*. Tesis de titulación, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.esпам.edu.ec/bitstream/42000/351/1/TAE75.pdf>
- Paz, P. (2021). *Desafíos del área de gestión humana percibidos por los líderes de una entidad de salud de primer nivel frente del municipio de San Agustín, Huila*. Tesis de Maestría, Universidad Eafit, Medellín - Colombia. Obtenido de [https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/30253/PaulaAndrea\\_PazLopez\\_2021.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/30253/PaulaAndrea_PazLopez_2021.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- QuestionPro (2020). *La importancia de la satisfacción laboral en la generación de ingresos*. [En línea] Available at: <https://www.questionpro.com/blog/es/importancia-de-lasatisfaccion-laboral/>
- Roman, F. (2021). *La gestión del talento humano y su relación con la identificación organizacional. Caso: Intelidata, San Isidro - 2019*. Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima - Perú. Obtenido de [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/18216/Roman\\_vf.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/18216/Roman_vf.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Santacruz, L. (2019). *Análisis de modelos de gestión por competencias como fomento a la competitividad en organizaciones del sector textil*. (Artículo científico). Universidad CES, Medellín, Colombia.

[https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/4036/1003139951\\_2019.pdf?sequence=6&isAllowed=y](https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/4036/1003139951_2019.pdf?sequence=6&isAllowed=y)

- Santana , M. (2018). “*Comportamiento Organizacional para el manejo de conflictos laborales en instituciones de salud pública en la ciudad de Ambato*”. Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato, Ambato-Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28300/1/38%20GTH.pdf>
- Torres, E., & Vásquez, D. (2017). “Proceso de selección de personal y su incidencia en el desempeño laboral del area administrativa de la Municipalidad de Laredo”. Tesis de titulación , Universidad Privada del Norte, Trujillo - Perú. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12271/Torres%20Cordova%20Edgard%20Ivan%20%20Vasquez%20Zavala%20Diana%20Soledad.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Torres, D., Velásquez, J., & Hernández, J. (2020). Importancia del reclutamiento y la selección del personal en el sector hotelero: Caso Villavicencio-Colombia. doi:<https://doi.org/10.17081/dege.12.1.3619>
- Valqui, L. (2018). *Características del Comportamiento Organizacional en el área de emisión de licencias del Ministerio de Transportes y Comunicaciones sede Lima-2018*. Tesis , Universidad Nacional De Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima - Perú. Obtenido de <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/6166/Caracter%c3%adsticas%20del%20comportamiento.pdf?sequence=6&isAllowed=y>
- Werther, W., & Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las empresas* (Sexta edición ed.). Mexico: McGraw-Hill.
- Zayas, P. (2010). Fundamentos teórico metodológicos de la selección de persona. Retrieved from [/www.eumed.net/libros-gratis/2010e/826/](http://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/826/)
- Zegarra , E. (2019). *Síndrome de Bournout y comportamiento organizacional de los colaboradores de Compartamos Financiera, Agencia el Porvenir - 2019*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Trujillo , Trujillo - Perú.

<https://economipedia.com/definiciones/curriculum-vitae-cv.html>

## ANEXO 1

## Matriz de consistencia

Variables	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Variable 1  Gestión de Selección de personal	Es el proceso de elección del individuo adecuado para el cargo adecuado, o en un sentido más amplio, escoger entre los candidatos reclutados a los que más se acoplen al puesto, para ocupar los cargos existentes en la empresa (Chiavenato, 2011, p. 11)	Conjunto de actividades que ponen en funcionamiento, para seleccionar personal idóneo para un puesto determinado, favoreciendo de conocimientos, destrezas de la cual una empresa requiere para lograr sus objetivos.	Currículum vitae	- Experiencia - Formación profesional	1,2, 3	Cuestionario
			Examen de conocimientos	- Examen estructurado	4, 5,6 7,8, 9	
			Entrevista personal	- Test Psicológico. - Habilidades blandas	10, 11, 12	
Variable 2  Comportamiento organizacional	Es una disciplina académica la cual estudia la incidencia de las personas, grupos y la estructura acerca de la conducta en el interior de las organizaciones, con el fin de emplear dicho saber para optimizar la eficacia de las organizaciones (Robbins y Judge, 2017),	Se entiende como la secuencia que trata de tres determinantes del comportamiento en las organizaciones: individuos, grupos y estructura institucional	Satisfacción laboral y motivación	- Salario - Trabajo - Relación con jefes - Desarrollo personal - Sueldo	1,2 3,4 5,6 7,8, 9,10	Cuestionario
			Cultura Organizacional	- Trabajo en equipo - Decisiones consensuadas - Clima laboral - Compromiso - Comunicación. - Conocimiento de visión y misión institucional - Identificación	11,12 13,14 15,16 17,18 19,20 21,22 23, 24	

**Título: GESTIÓN DE SELECCIÓN DE PERSONAL Y SU RELACIÓN CON EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LA FINANCIERA MI BANCO AGENCIA CELENDÍN-CAJAMARCA**

	<b>Problema</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Metodología</b>
<b>Principal</b>	¿Existe relación entre la gestión de selección de personal y el comportamiento organizacional de la financiera Mi Banco, agencia Celendín-Cajamarca 2022?	Determinar la relación que existe entre la gestión de selección de personal y el comportamiento organizacional de Mi Banco, agencia Celendín, 2022.	Existe relación entre la gestión de selección de personal y el comportamiento organizacional de Mi Banco, agencia Celendín, 2022.	<b>Variable 1</b> Gestión de selección de personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Currículum vitae.</li> <li>• Examen de conocimientos.</li> <li>• Entrevista personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enfoque: Cuantitativo.</li> <li>• Tipo: Correlacional.</li> <li>• Diseño: No</li> </ul>
<b>Específicos</b>	¿Existe relación entre el currículum vitae y el comportamiento organizacional en los colaboradores de la financiera Mi Banco, agencia Celendín-Cajamarca 2022?	Determinar la relación que existe entre el currículum vitae y el comportamiento organizacional en los colaboradores de la financiera Mi Banco, agencia Celendín-Cajamarca 2022.	Existe relación entre el currículum vitae y el comportamiento organizacional en los colaboradores de la financiera Mi Banco, agencia Celendín-Cajamarca 2022.	<b>Variable 1</b> Comportamiento organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción laboral y motivación.</li> <li>• Cultura Organizacional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• experimental- Transeccional</li> <li>• Población: todos los 40 participantes</li> <li>• Muestra: 40 colaboradores de la financiera</li> <li>• Técnicas: la encuesta.</li> <li>Instrumento: el cuestionarios</li> </ul>
	¿Existe entre el examen de conocimientos y el comportamiento organizacional en los colaboradores de la financiera Mi Banco, agencia Celendín-Cajamarca 2022?	Determinar la relación que existe entre el examen de conocimientos y el comportamiento organizacional en los colaboradores de la financiera Mi Banco, agencia Celendín-Cajamarca 2022.	Existe relación entre el examen de conocimientos y el comportamiento organizacional en los colaboradores de la financiera Mi Banco, agencia Celendín-Cajamarca 2022.			
	¿Qué relación existe entre la entrevista personal y el comportamiento organizacional en los colaboradores de la financiera Mi Banco, agencia Celendín-Cajamarca 2022?	Determinar la relación que existe entre la entrevista personal y el comportamiento organizacional en los colaboradores de la financiera Mi Banco, agencia Celendín-Cajamarca 2022.	Existe relación entre la entrevista personal y el comportamiento organizacional en los colaboradores de la financiera Mi Banco, agencia Celendín-Cajamarca 2022.			

## ANEXO 2

### Anexo 2.1 Cuestionario gestión de la selección de personal

#### PARTE I

En esta primera sección del cuestionario le presentamos un conjunto de preguntas acerca de usted, por favor marque con un aspa (X) en los recuadros de la alternativa que considere correcta y rellene en las líneas con su respuesta.

**1. Sexo:**

Masculino:  Femenino:

**2. Edad:**

18 – 25:  26 – 35:  37 – 46  más de 46

**3. Estado civil:**

Soltero(a):  Casado (a):  Viudo(a):

Divorciado(a):

**4. Grado de instrucción:**

Primaria:  Secundaria:  Superior no universitaria

Superior universitaria:  Posgrado

**5. Experiencia laboral en financieras: (años)**

hasta 1:  2 – 3:  4 – 5:  6 – 7  de 8 a más

**6. Lugar donde vive:**

Celendín  Distrito de Celendín:  Otro lugar

**7. Indique el principal motivo por el que visita esta institución financiera**

trabajo  Por prestigio  Por otras operaciones

#### PARTE II

**GESTIÓN DE SELECCIÓN DE PERSONAL Y SU RELACIÓN CON EL  
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LA FINANCIERA MI BANCO  
AGENCIA CELENDÍN-CAJAMARCA**

**I. INSTRUCCIONES:**

La presente encuesta tiene como objetivo, determinar la relación que existe entre la gestión de selección de personal y el comportamiento organizacional de Mi Banco, agencia Celendín, 2022. Es por ello, que usted deberá responder marcando con un aspa (X) en la alternativa que considere pertinente:

**II. ITEMS:**

Nº	Ítem	Muy malo (1)	Malo (2)	Regular (3)	Bueno (4)	Muy bueno (5)
<b>Dimensión: Currículum vitae</b>						
1	¿Considera importante la presentación de una hoja de vida en la financiera Mi Banco, agencia Celendín?					
2	¿Considera importante la experiencia laboral para cubrir una vacante en Mi Banco, agencia Celendín?					
3	¿Considera importante la formación profesional en administración en la financiera Mi Banco, agencia Celendín?					
4	¿Considera importante la formación profesional en finanzas en la financiera Mi Banco, agencia Celendín?					
5	¿Considera importante la formación profesional en contabilidad en la financiera Mi Banco, agencia Celendín?					
<b>Dimensión: Examen de conocimientos</b>						
6	¿Considera necesario el examen escrito para la selección de nuevo personal en la financiera Mi Banco, agencia Celendín?					
7	¿Considera que las preguntas del examen escrito para la selección de personal son entendibles en la financiera Mi Banco, agencia Celendín?					
8	¿Considera adecuada la cantidad de preguntas del examen escrito para la selección personal en la financiera Mi Banco, agencia Celendín?					
9	¿Considera que las preguntas del examen escrito son precisas para la selección personal en la financiera Mi Banco, agencia Celendín?					
<b>Dimensión: Entrevista personal</b>						
10	¿Cómo califica usted a las herramientas psicológicas como test, cuestionarios y otras evaluaciones aplicadas para la selección de personal en la Financiera Mi Banco, agencia Celendín?					
11	¿Cómo consideras el test psicológico escrito para la selección de personal en la financiera Mi Banco, agencia Celendín?					

12	¿Cómo considera usted la entrevista personal que se realiza a los postulantes a la financiera Mi Banco, agencia Celendín?					
13	¿Cómo consideras la comunicación asertiva en la selección de personal a la financiera Mi Banco, agencia Celendín?					
14	¿Cómo considera el aspecto de trabajo en equipo como habilidad en la selección de personal a la financiera Mi Banco, agencia Celendín?					
15	¿Cómo consideras el compromiso institucional en la selección de personal a la financiera Mi Banco, agencia Celendín?					
16	¿Cómo consideras la adaptabilidad al cambio en la selección de personal a la financiera Mi Banco, agencia Celendín?					
17	¿Cómo consideras solución de problemas en la selección de personal a la financiera Mi Banco, agencia Celendín?					
<b>¡Gracias por el tiempo brindado!</b>						
Cuestionario sobre la gestión de selección de personal y su relación con el comportamiento organizacional Fuente: Elaboración propia						

### **Anexo 1.2. Cuestionario sobre comportamiento organizacional**

**PARTE I**

En esta primera sección del cuestionario le presentamos un conjunto de preguntas acerca de usted, por favor marque con un aspa (X) en los recuadros de la alternativa que considere correcta y rellene en las líneas con su respuesta.

**1. Sexo:**

Masculino:  Femenino:

**2. Edad:**

18 – 25:  26 – 35:  37 – 46  más de 46

**3. Estado civil:**

Soltero(a):  Casado (a):  Viudo(a):

Divorciado(a):

**4. Grado de instrucción:**

Primaria:  Secundaria:  Superior no universitaria

Superior universitaria:  Posgrado

**5. Experiencia laboral en financieras: (años)**

hasta 1:  2 – 3:  4 – 5:  6 – 7  de 8 a más

**6. Lugar donde vive:**

Celendín  Distrito de Celendín:  Otro lugar

**7. Indique el principal motivo por el que visita esta institución financiera**

Trabajo  Por prestigio  Por otras operaciones

## PARTE II

### GESTIÓN DE SELECCIÓN DE PERSONAL Y SU RELACIÓN CON EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LA FINANCIERA MI BANCO AGENCIA CELENDÍN-CAJAMARCA

#### I. INSTRUCCIONES:

La presente encuesta tiene como objetivo, determinar la relación que existe entre la gestión de selección de personal y el comportamiento organizacional de Mi Banco, agencia Celendín, 2022. Es por ello, que usted deberá responder marcando con un aspa (X) en la alternativa que considere pertinente:

#### II. ITEMS:

Nº	Ítem	Totalmente en desacuerdo (1)	En Desacuerdo (2)	Indeciso (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
<b>Dimensión: Satisfacción laboral y motivación</b>						
1	Mi salario está en relación a la función que realizo					
2	El ambiente generado por mis compañeros es el adecuado para desempeñar mis funciones					
3	El ambiente generado por mis Jefes es el adecuado para desempeñar mis funciones					
4	Siento que el trabajo que realizo está acorde con mi manera de ser					
5	Mis jefes son comprensivos					
6	Siento que recibo un buen trato de los colaboradores de la empresa					
7	Siento satisfacción de trabajar en la empresa					
8	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente					
9	Mi jefe atiende con gratitud cuando realizo consultas sobre mi trabajo					
9	Siento que mis opiniones son tomadas en cuenta					
10	Me siento identificado con los objetivos y metas del equipo de trabajo					
11	Me siento cómodo(a) con mi horario de trabajo					
12	Siento comodidad con el ambiente de mi trabajo					
<b>Dimensión: Cultura Organizacional</b>						
13	La solidaridad es una virtud característica en nuestro equipo de trabajo					
14	El gerente de la empresa ejerce liderazgo.					

15	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo					
16	Trabajo fácilmente con personas con puntos de vista diferentes al mío					
17	Considero las opiniones de mis compañeros para hacer un mejor trabajo					
18	Los trabajadores estamos comprometidos con la organización					
19	Existen suficientes medios de comunicación					
20	Los jefes de áreas y operaciones expresan reconocimientos por los logros					
21	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
22	Los objetivos de trabajo guardan Relación con la misión de la institución					
23	Los objetivos de trabajo guardan Relación con la visión de la empresa					
24	Me siento identificado con los valores y normas de la institución					
25	Las decisiones en el equipo de trabajo se toman por consenso					
26	Existen indicadores que facilitan información sobre el cumplimiento de los objetivos de la financiera.					

¡Gracias por el tiempo brindado! Cuestionario sobre la gestión de selección de personal y su relación con el comportamiento organizacional Fuente: Elaboración propia

## VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTO

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** GESTIÓN DE SELECCIÓN DE PERSONAL Y SU RELACIÓN CON EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LA FINANCIERA MI BANCO AGENCIA CELENDÍN-CAJAMARCA

**INSTRUMENTO:** CUESTIONARIO

### JUICIO DE EXPERTO

- La opinión que usted brinde es personal y sincera
- Marque con un aspa "X" dentro del cuadro de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión sobre el cuestionario

### ESCALA DE VALORACION

1. Muy Malo    2. Malo    3. Regular    4. Bueno    5. Muy Bueno

N°	CRITERIOS	VALORACION				
		1	2	3	4	5
1	<b>Claridad</b> Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible				X	
2	<b>Objetividad</b> Permite medir hechos observables				X	
3	<b>Actualidad</b> Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
4	<b>Organización</b> Presentación Ordenada				X	
5	<b>Suficiencia</b> Comprende los aspectos en cantidad y claridad				X	
6	<b>Pertinencia</b> Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos					X
7	<b>Consistencia</b> Permite conseguir datos basados en modelos teóricos				X	
8	<b>Coherencia</b> Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems				X	
9	<b>Metodología</b> La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10	<b>Aplicación</b> Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X

Muchas gracias por su respuesta.

Huacho, 02 de diciembre de 2022

-Apellidos y Nombres del Juez experto: VELLON FLORES VIVIANA INES

-DNI: 15596783

-Especialidad del Juez Experto: LIC. ADMINISTRACION

-Grado del Juez Experto: DOCTORADO EN ADMINISTRACION



Dr. VIVIANA INES VELLON FLORES  
CEAD N° 03695  
DNU 081

## VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTO

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: GESTIÓN DE SELECCIÓN DE PERSONAL Y SU RELACIÓN CON EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LA FINANCIERA MI BANCO AGENCIA CELENDÍN-CAJAMARCA**

**INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

### **JUICIO DE EXPERTO**

- La opinión que usted brinde es personal y sincera
- Marque con un aspa “X” dentro del cuadro de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión sobre el cuestionario

### **ESCALA DE VALORACION**

**1. Muy Malo    2. Malo    3. Regular    4. Bueno    5. Muy Bueno**

N°	CRITERIOS	VALORACION				
		1	2	3	4	5
1	<b>Claridad</b> Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible				X	
2	<b>Objetividad</b> Permite medir hechos observables				X	
3	<b>Actualidad</b> Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
4	<b>Organización</b> Presentación Ordenada				X	
5	<b>Suficiencia</b> Comprende los aspectos en cantidad y claridad				X	
6	<b>Pertinencia</b> Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos					X
7	<b>Consistencia</b> Permite conseguir datos basados en modelos teóricos				X	
8	<b>Coherencia</b> Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems				X	
9	<b>Metodología</b> La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10	<b>Aplicación</b> Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X

Muchas gracias por su respuesta.

Huacho, 02 de diciembre de 2022

–Apellidos y Nombres del Juez experto: SOLANO ARMAS TIMOTEO

- DNI: 15605375
- Especialidad del Juez Experto: LIC. ADMINISTRACION
- Grado del Juez Experto: DOCTOR EN ADMINISTRACION

*Timoteo Solano Armas*  
-----  
Dr. TIMOTEO SOLANO ARMAS  
CLAD N° 0359A  
DNI 030



**Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
 Unidad de Grados y Títulos

**ACTA DE SUSTENTACIÓN N°0346 - 2023- FCE**  
**ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE**  
**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

En Huacho, el día **27 de marzo** del 2023, siendo las **15:00 pm** en la **Sala virtual** de Sustentación de la Facultad de Ciencias Empresariales, los Miembros del Jurado Evaluador de Tesis, integrado por los siguientes docentes:

PRESIDENTE:	Dr. SANTIAGO ERNESTO RAMOS Y YOVERA	DNI N° 15697556
SECRETARIO:	Dr. ELVIS RICAR SANCHEZ GARCIA	DNI N° 15736456
VOCAL:	Dr. CARLOS ENRIQUE MINAYA AZABACHE	DNI N° 15590683
ASESOR :	M(o). DELMAN YOPLACK ZUMAETA	DNI N° 18182694

El postulante al Título Profesional, don **SANCHEZ COTRINA, EVER**, identificado con **D.N.I N° 41617123**; procedió a la Sustentación de Tesis: "**GESTIÓN DE SELECCIÓN DE PERSONAL Y SU RELACIÓN CON EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE FINANCIERA MI BANCO, AGENCIA CELENDÍN - CAJAMARCA**", autorizado mediante **Resolución de Decanato N°0155-2023-FCE**, de fecha **13 de marzo del 2023**, de conformidad con las disposiciones del Reglamento de Grados académicos y Títulos Profesionales vigente, **N°0944-2021- CU- UNJFSC**, absolvió los interrogantes que le formularon los señores miembros del Jurado.

Concluida la Sustentación de la investigación, se procedió a la votación correspondiente, resultando el candidato **APROBADO** por **UNANIMIDAD** con la nota de:

CALIFICACIÓN		EQUIVALENCIA	CONDICIÓN
NÚMERO	LETRAS		
17	DIECISIETE	BUENO	APROBADO(A)

Siendo las **16:00 PM** del día **27 de marzo del 2023**, se dio por concluido el acto de Sustentación, firmando el Jurado Evaluador las Actas de Sustentación de: "**GESTIÓN DE SELECCIÓN DE PERSONAL Y SU RELACIÓN CON EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE FINANCIERA MI BANCO, AGENCIA CELENDÍN - CAJAMARCA**", para obtener el Título Profesional de **LICENCIADO(A) EN ADMINISTRACIÓN**, inscrito en el folio **N° 0346** del **LIBRO DE ACTAS**.



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión  
 FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Dr. SANTIAGO ERNESTO RAMOS Y YOVERA  
 PRESIDENTE - JURADO EVALUADOR



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión  
 FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Dr. ELVIS RICAR SANCHEZ GARCIA  
 SECRETARIO - JURADO EVALUADOR



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión  
 FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Dr. CARLOS ENRIQUE MINAYA AZABACHE  
 VOCAL - JURADO EVALUADOR



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión  
 FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

M(o). DELMAN YOPLACK ZUMAETA