

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

Selección por competencias y rendimiento laboral del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022

Para Optar : El Título Profesional de Licenciada en Administración

Autora : Bach. CYNTHYA LISSET PORTOCARRERO
ORELLANA

Coautora : Bach. GUISELLE FABIOLA PAURO VELI

Asesor : Mtro. Paul Denis Martinez Vitor

Línea de Investigación

Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y Culminación: 26 Agosto 2022- 25 Agosto 2023

HUANCAYO – PERÚ

2023

CONFORMACIÓN DE LOS JURADOS

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS

**Selección por competencias y rendimiento laboral del personal administrativo
en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022**

PRESENTADO POR:

Cynthia Lisset Portocarrero Orellana

Gussela Fabiola Pauro Veli

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en administración

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

APROBADA POR EL JURADO:

PRESIDENTE :

PRIMER MIEMBRO :

SEGUNDO MIEMBRO :

TERCER MIEMBRO :

Huancayo, De..... del 2023

HOJA DE APROBACION DE JURADOS

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables****TESIS****SELECCIÓN POR COMPETENCIAS Y RENDIMIENTO
LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA
AGENCIA TAMBO MIBANCO HUANCAYO 2022****PRESENTADA POR:**

Bach. Cynthia Lisset Portocarrero Orellana

Bach. Guissela Fabiola Pauro Veli

PARA OPTAR EL TITULO DE:

Licenciada en Administración

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y SISTEMAS

APROBADA POR LOS SIGUIENTES JURADOS:

DECANO : _____

PRIMER : _____

MIEMBRO

SEGUNDO : _____

MIEMBRO

TERCER : _____

MIEMBRO

Huancayo,.....de.....del 2023

**SELECCIÓN POR COMPETENCIAS Y RENDIMIENTO
LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA
AGENCIA TAMBO MIBANCO HUANCAYO 2022**

ASESOR:

MTRO. PAUL DENIS MARTINEZ VITOR

DEDICATORIA

Dedicamos esta investigación a todas las personas que supieron apoyarnos en los momentos más complicados.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos en primer lugar a nuestros padres que siempre estuvieron ahí para apoyarnos y guiarnos para lograr nuestros objetivos.

Agradecemos también, a nuestro asesor que con su conocimiento supo guiarnos por el buen camino y así lograr nuestro objetivo.

Cynthia y Guissela

CONSTANCIA

DE SIMILITUD DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN POR EL SOFTWARE DE PREVENCIÓN DE PLAGIO TURNITIN

La Dirección de Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, hace constar por la presente, que el informe final de tesis titulado:

SELECCIÓN POR COMPETENCIAS Y RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA AGENCIA TAMBO MIBANCO HUANCAYO 2022

Cuyo autor(es) : PORTOCARRERO ORELLANA CYNTHYA LISSET.

PAURO VELI GUISSOLA FABIOLA.

Facultad : CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES.

Escuela Profesional : ADMINISTRACION Y SISTEMAS.

Asesor(a) : MTRO. MARTINEZ VITOR PAUL DENIS.

Que fue presentado con fecha 10.08.2023 y después de realizado el análisis correspondiente en el software de prevención de plagio Turnitin con fecha 15.08.2023; con la siguiente configuración de software de prevención de plagio Turnitin:

- Excluye bibliografía.
- Excluye citas.
- Excluye cadenas menores de a 20 palabras.
- Otro criterio (especificar).

Dicho documento presenta un porcentaje de similitud de **25%**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°11 del Reglamento de uso de software de prevención de plagio, el cual indica que no se debe superar el 30%. Se declara, que el trabajo de investigación: Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.

Observaciones: Número 05 de Intento(s).

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presenta constancia.

Huancayo, 16 de Agosto del 2023.



Dr. Armando Juan Adauto Ávila
Director de Unidad de Investigación
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

CONTENIDO

CONFORMACIÓN DE LOS JURADOS	ii
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
CONTENIDO	viii
CONTENIDO DE TABLAS	xi
CONTENIDO DE FIGURAS	xii
RESUMEN	13
ABSTRACT	14
INTRODUCCIÓN	15
CAPITULO I	17
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD DEL PROBLEMA	17
1.2. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	24
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	25
1.4.1. Justificación Social	26
1.4.2. Justificación Teórica	26
1.4.3. Justificación Metodológica	26
1.5. OBJETIVOS	27
1.5.1. Objetivo General	27
1.5.2. Objetivos Específicos	27
CAPITULO	II
.....	28

MARCO TEÓRICO	28
2.1. ANTECEDENTES	28
2.2. BASES TEÓRICAS O CIENTÍFICAS	33
CAPITULO III	48
HIPÓTESIS	48
3.1. Hipótesis General	48
3.2. Hipótesis Específicas	48
3.3. Variables	49
CAPITULO IV	53
METODOLOGÍA	53
4.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	53
4.2. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN	54
4.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN	54
4.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	54
4.5. POBLACIÓN Y MUESTRA	55
4.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	56
4.7. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	58
4.8. ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN	58
CAPITULO V	59
RESULTADOS	59
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	77
CONCLUSIONES	80
RECOMENDACIONES	81
81 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	82
MATRIZ DE CONSISTENCIA	85

ANEXOS	85
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	85
MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DEL INSTRUMENTO	106
INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN	91
CONFIABILIDAD VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO.....	95
DATA Y PROCESAMIENTO DE DATOS	100
FOTOS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO	102

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las Variables	50
Tabla 2 Operacionalización del Instrumento	52
Tabla 3 Selección por competencias del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022	60
Tabla 4 Planificación del personal administrativo en la Agencia Mibanco Huancayo 2022	60
Tabla 5 Selección del personal administrativo en la Agencia Mibanco Huancayo 2022	61
Tabla 6 Entrevista del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022	62
Tabla 7 Evaluaciones específicas del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022	63
Tabla 8 Rendimiento laboral del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022	64
Tabla 9 Motivación laboral del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022	65
Tabla 10 Evaluación del rendimiento laboral del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022	67
Tabla 11 Competencia laboral del personal administrativo en la Agencia Mibanco Huancayo 2022 .	68
Tabla 12 Coeficiente de correlación entre la selección por competencias y el rendimiento laboral del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022	69
Tabla 13 Coeficiente de correlación entre la selección por competencias y la motivación laboral del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo Huancayo 2022	71
Tabla 14 Coeficiente de correlación entre la selección por competencias y la evaluación laboral del personal administrativo en la Agencia Tambo Huancayo 2022	73
Tabla 15 Coeficiente de correlación entre la selección por competencia y la competencia laboral del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022	75

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1 Grupo BBVA (Diciembre 2017)	19
Figura 2 Numero de actividades	20
Figura 3 Evolución de las Actividades de Auditoria Interna	21
Figura 4 Porcentaje de colaboradores por edad	22
Figura 5 Total, de horas capacitadas	23
Figura 6 Elementos de la Competencia Laboral	45
Figura 7 Selección por competencias del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022	60
Figura 8 Planificación del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022 .	61
Figura 9 Selección del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022	62
Figura10 Entrevista del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022	63
Figura11 Evaluaciones específicas del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022	64
Figura12 Rendimiento Laboral del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022	65
Figura13 Motivación laboral del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022	66
Figura14 Evaluación del rendimiento laboral del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022.....	67
Figura15 Competencia laboral del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022	68

RESUMEN

La investigación lleva por título la selección por competencia y el rendimiento laboral en la Agencia Tambo Mibanco 2022. Para la investigación se trabajó con el método científico el cual está relacionado con el hipotético-deductivo, el nivel es el correlacional, para el diseño se consideró al no experimental de corte transversal y de tipo básica. La población fue de 20 colaboradores. Se consideró la técnica de la encuesta y para recoger los datos se utilizó el instrumento denominado el cuestionario, el cual tuvo 40 preguntas. La conclusión obtenida en base a los resultados, fue que el coeficiente $r_s=0,822$ y significación bilateral $p=0,000$; por lo tanto, existe una correlación positiva muy fuerte entre las variables selección por competencias y el rendimiento laboral. De tal manera se concluye que existe relación significativa entre la selección por competencias y el rendimiento laboral del personal administrativo en la Agencia Mibanco Huancayo 2022, con un nivel de significancia del 99%, respondiendo así al objetivo planteado al inicio de la investigación. Se debe de tener en cuenta que la selección por competencias y el rendimiento laboral, ayuda a las empresas a contar con personal competente; es decir, que las personas cuenten con un conjunto de actitudes, conocimientos, habilidades y aptitudes que les permita solucionar problemas sobre todo en el ámbito laboral.

Palabras clave: Selección por competencias, desempeño laboral, Motivación

ABSTRACT

The present investigation is related to the selection by competencies and how it is related to work performance in the Tambo Mibanco Huancayo Agency 2022. For the following investigation the scientific method was considered: Hypothetical deductive. Research level: Correlational, Design. Non-experimental, cross-sectional and basic type. The population for the investigation of 20 collaborators was considered. The survey technique for data collection was taken into account and the instrument used was the questionnaire, which consisted of 40 questions. The conclusion was reached based on the results and it is as follows: knowing that the coefficient $r_s=0.822$ and bilateral significance $p=0.000$ therefore, there is a very strong positive correlation between the variables selection by skills and job performance. It is concluded that there is a significant relationship between the selection by competencies and the work performance of the administrative staff in the Tambo Mibanco Huancayo Agency 2022, with a significance level of 99%, thus responding to the objective set at the beginning of the investigation, arriving to verify that the selection by competencies and work performance, helps organizations to have the competent person, that is to say, who has the attitude, knowledge, ability and aptitude to solve the problems that arise in the workplace, as a result of which improve your performance.

Keywords: Selection by competencies, Work Performance, Motivation

INTRODUCCIÓN

Las empresas de hoy necesitan una visión global para permitir la especialización de su fuerza laboral y se puedan desenvolver en sus respectivos campos. Para las empresas como parte de su capital tienen a las personas que las conforman. Es por ello que los departamentos de recursos humanos deben tener una visión más humana y así implementar estrategias para atraer y retener al talento humano y no solo pensar en ganar y ganar si no pensar en invertir en el desarrollo de los colaboradores.

En primer lugar, hay que atraer al perfil adecuado durante el proceso de selección. Para ello, la compañía incluye en el proceso de selección, las competencias personales que todo profesional debe poseer, a partir del desarrollo de un perfil de competencias en función de las necesidades de cada puesto de trabajo. En este sentido, se priorizan determinadas competencias y, hasta hace poco, se ha prestado más atención a los conocimientos y experiencias a los candidatos. Pero ahora más que nunca, las habilidades blandas como la orientación a los resultados, la inteligencia emocional, la empatía, el autocontrol y la comunicación efectiva están en juego.

Desde la estructura formativa hasta el salario emocional, el plan de mantenimiento de competencias de los colaboradores existentes debe centrarse siempre en la formación integral de las personas, y esta formación debe conducir también al desarrollo de las competencias personales de los colaboradores. Colaboradores satisfechos y bien informados son personas dedicadas, responsables y sabias que pueden proteger a la empresa de disputas y problemas. Así es como las organizaciones convierten la crisis en una oportunidad.

El problema de la investigación es ¿Cuál es la relación que existe entre la selección por competencias y el rendimiento laboral administrativo en la Agencia Tambo

Mibanco Huancayo?, y el objetivo de la investigación es establecer la relación que existe entre la selección por competencias y el rendimiento laboral, como parte de la metodología de investigación consideramos el nivel de investigación correlacional, diseño de investigación no experimental de corte transversal. La investigación está estructurada de la siguiente manera: Capítulo I Planteamiento del problema, en donde se considera la realidad de la problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio y objetivos. En el Capítulo II, se desarrolla el marco teórico de la investigación, en el Capítulo III, se considera la hipótesis de la investigación. En el Capítulo IV se considera la Metodología de la investigación. Finalmente, en el Capítulo V, los resultados de la investigación, conclusiones y recomendaciones y anexos.

Las autoras

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD DEL PROBLEMA

Las organizaciones en este mundo globalizado se esfuerzan constantemente por competir en el mercado utilizando los recursos necesarios. Los colaboradores son parte de las organizaciones y requieren formación profesional durante su permanencia en la empresa, de esta manera evitar la baja producción, la fluctuación y el ausentismo correspondientes al perfil de exigencias de la función y también promover la competencia de los colaboradores para desempeñarse bien en el lugar de trabajo con programas de capacitación.

En el ámbito internacional, las empresas crean opciones creativas para las necesidades de los consumidores que permiten la mejora continua. Para ello es importante contar con personas competentes que ayuden a alcanzar los objetivos de la organización.

Es importante que las organizaciones lleven su proceso de contratación de acuerdo con sus competencias, ya que toda organización debe tener una estructura organizativa que permita que el proceso de contratación se desarrolle sin problemas.

Además, las empresas realizan una evaluación 360° cuando se basa en competencias, porque sabemos que las personas ingresan a las empresas con una actitud hacia la excelencia y esta se desvanece con el tiempo.

Todos los días las personas buscan formas de adaptarse a un entorno donde otras personas son vistas como una parte importante de sus procesos sociales, y esta dinámica no excluye una organización.

En cambio, con relación a los desafíos globales de hoy, es fundamental reconocer el deseo de las personas de aprender, interactuar y comprometerse con las organizaciones para las que brindan su servicio.

La organización de hoy es frecuente que busque personas con un perfil profesional completo y que puedan adaptarse a las nuevas dinámicas sociales y laborales que requiera el mundo actual.

Por ello, para BBVA Internacional, aunque la tecnología esta e constante evolución, nunca sustituirá a las personas, por lo que las organizaciones deben invertir en la formación continua de sus colaboradores.

Según el informe, el número de miembros disminuirá progresivamente (-2.936). Esta caída se debió a la reestructuración empresarial en varios países de América del Sur.

En los últimos años, el grupo BBVA ha incorporado especialistas con habilidades y competencias no poco comunes en el sector financiero, pero imprescindibles en los nuevos escenarios en los que opera el grupo (especialistas en datos, experiencia de cliente, soft skills y tecnología). Por eso, para lograr el cambio, las organizaciones deben implementar un nuevo modelo de gestión de personas, mas transversal, transparente y eficiente, de modo que cada socio pueda desarrollar sus funciones de acuerdo con sus respectivos perfiles. De manera, los socios se sientan motivados para cumplir con su función de manera eficiente.

La forma de trabajar también cambio y evoluciono hacia un modelo organizacional ágil donde los equipos son directamente responsables de lo que hacen, construyen todo en torno a los comentarios de los clientes y se enfocan en brindar para servir a los clientes y se enfocan en brindar las mejores soluciones para servir a los clientes actuales y futuros.

Como parte de la visión de la empresa BBVA, la cultura corporativa es un conjunto de valores, creencias, prácticas y formas de hacer que son compartidas por los socios de una organización y que crean un sentido de identidad que le permite diferenciarse de los demás.

La financiera para el año 2017 contaba con 131,856 colaboradores ubicados en más de 30 países, de los cuales 54% eran mujeres y el 46% hombres. El promedio de edad es de 38 años.

Figura 1

Grupo BBVA (Diciembre 2017)



Nota.-La figura nos describe a los empleados a nivel mundial del BBVA.se obtuvo de la fuente: (BBVA, 2017)

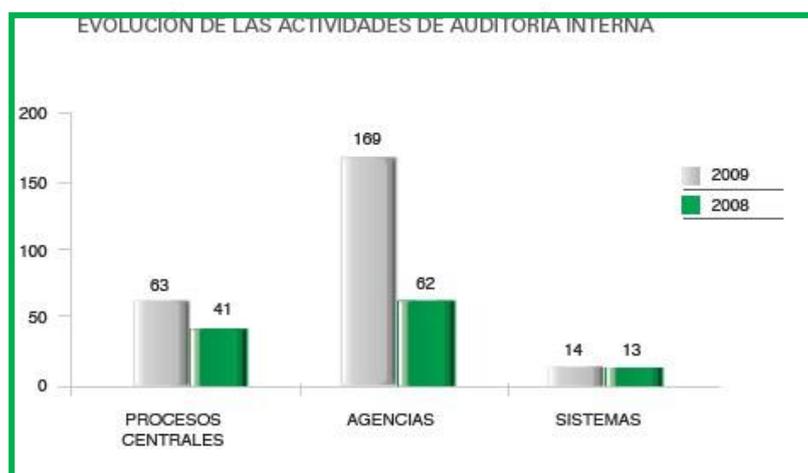
Para ello, las funciones de Recursos Humanos de Mibanco buscan perfiles profesionales que no solo cuenten con las habilidades necesarias para llevar a cabo los proyectos propuestos por el empleador, sino que también pongan sus habilidades en diálogo con sus inclinaciones.

Estos últimos son el conjunto de características personales que preparan a los individuos para comportarse y actuar adecuadamente en contextos específicos y que forman la base de sus competencias profesionales.

Figura 2*Número de actividades*

	Procesos Centrales	Agencias	Sistemas
Número de actividades	63	169	12
Horas / Hombre	6304	14400	1970
	28%	64%	9%

Nota.- La figura nos describe el número de horas hombre que realizan en Mibanco obtenido de la fuente: Memoria anual de Mibanco

Figura 3*Evolución de las Actividades de Auditoría Interna*

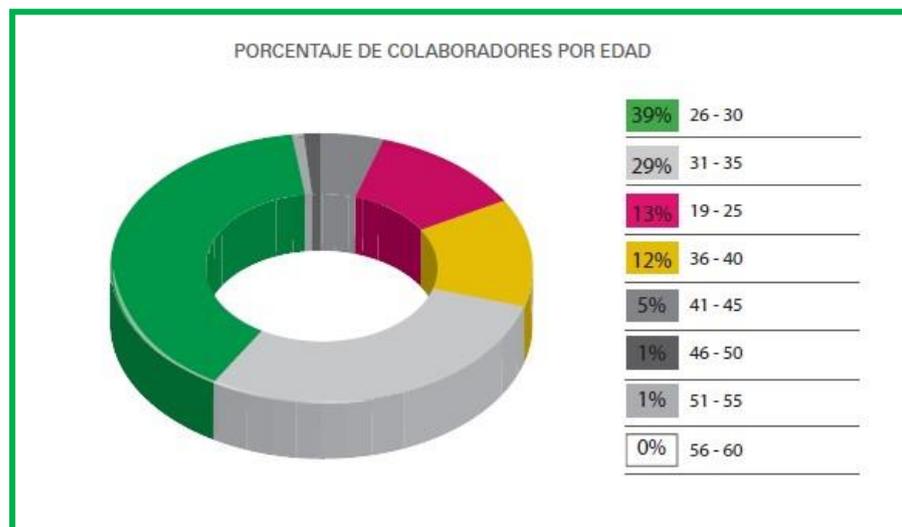
*Nota.-*La figura nos muestra la evolución de las Actividades de Auditoría Interna realizada en Mibanco

Las personas que forman parte de la institución se les consideran el motor que impulsa el desarrollo de la misma. Para lo cual Mibanco elabora el año 2009 un plan estratégico para incrementar el compromiso de su gente, por medio de estrategias relacionadas a la gestión humana los cuales están vinculados con los objetivos de la institución.

La mayoría de las personas que brindan servicio para la institución tienen un promedio de 31 años. Así se puede confirmar que el banco está enfocado a generar puestos de trabajo para la gente joven.

Figura 4

Porcentaje de colaboradores por edad



Nota.-La figura nos muestra el porcentaje de colaboradores por edad a nivel nacional en la financiera Mibanco. Obtenido de la fuente: Memoria Anual de Mibanco

Por el contrario, la rotación media mensual de la plantilla (el número de vacaciones en relación con el total de empleados) durante 2020 fue del 1,66%.

Este proceso permite a Mibanco encontrar personas con las mejores competencias y habilidades para el puesto, que demuestran potencial de desarrollo de carrera y cuyo nivel de aporte agregue valor a los resultados de la Organización.

La prioridad de Mibanco es cubrir vacantes dentro de la empresa. Si esto no se da la estrategia que aplica la financiera es reclutar personas de la misma ciudad para de esta manera contribuir al de las regiones de las que opera. Es importante tener en cuenta que esto no limita a que la institución no contrate a personas de otros lugares e inclusive extranjeras siempre cumpliendo el marco normativo. En 2020 se contrataron 428 nuevos colaboradores en todo el País.

Mibanco cuenta con una política de contratación clara y ética, rechaza enérgicamente toda forma de discriminación clara y ética, rechaza enérgicamente toda forma de discriminación y promueve la igualdad de oportunidades. Esta política se encuentra consagrada en diversas normas internas, tales como el Reglamento Interno de Trabajo, el Código de Conducta y Ética, el Procedimiento de Reclutamiento y Selección. No se conocen casos de discriminación en Mibanco.

Capacitación

Con el objetivo de desarrollar sus competencias laborales la financiera ha desarrollado diversos programas relacionados con la capacitación de las personas con el objetivo de ayudar a mejorar sus competencias de acuerdo al modelo establecido por la financiera.

Programas Formativos

La financiera lo que hace es capacitar a todo el personal que ingresa a la organización y brindarles herramientas y conocimientos necesarios que les permitan desenvolverse correctamente en relación a las funciones que deberán de cumplir.

Figura 5

Total, de horas capacitadas

Puesto	Total de horas capacitadas (Por puesto)	Promedio de horas capacitadas (Por puesto)
Administrador de agencia	8,468.5	75
Asesor de negocios	47,749	36
Asistente de atención al cliente	6,495	28
Ejecutivo de cuentas pasivas	3,866	61
Jefe de banca de servicios	10,093	92
Representante de banca de servicios	9,457	27
Supervisor de banca de servicios	1,413	12
Puestos administrativos	9,867	23
Total	97,408.50	44.25

Nota.- La figura nos muestra el total de horas capacitadas se obtuvo de la fuente:

Desarrollo Organizacional

Mibanco ha implementado diversos proyectos que permiten medir el progreso de la institución, como una encuesta de clima laboral, programas de coaching y liderazgo, así como programas de liderazgo que valoran actitudes y desempeño de nuestros colaboradores.

En cambio, evaluamos el desempeño general de todos los empleados al final del sexto mes en el Banco. Desde entonces, las evaluaciones se han llevado a cabo periódicamente. Todos los empleados son seleccionados a través de este proceso.

La evaluación del desempeño es una de las herramientas que permite conocer el desarrollo de los colaboradores, por tal motivo se utiliza el enfoque de devengo. Los resultados son confidenciales, pero se comunican individualmente a cada persona para generar una retroalimentación correcta.

1.2. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Delimitación Espacial

La investigación se llevó a cabo en la Agencia Tambo de Mibanco, situada en Mariscal Castilla Nro. 1882 esquina con Jr. Chávez, Huancayo Perú.

1.2.2. Delimitación Temporal

La presente investigación se desarrolló dentro de los meses de de junio-noviembre 2022.

1.2.3. Delimitación Conceptual o Temática

La investigación tuvo como referencia las bases teóricas, lo que permitió a las investigadoras contar con información necesaria para las variables identificadas en la investigación.

La selección de personal está conformada por un conjunto de procesos el cual perímite elegir a la persona idónea de acuerdo al perfil establecido por la organización, este proceso está conformado por la solicitud, entrevista, evaluaciones diversas, evaluación médica.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1. Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre la selección por competencias y el rendimiento laboral del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022?

1.3.2. Problemas Específicos

- 1) ¿Cuál es la relación que existe entre la selección por competencias y la motivación laboral del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022?
- 2) ¿Cuál es la relación que existe entre la selección por competencias y la evaluación del rendimiento del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022?
- 3) ¿Cuál es la relación que existe entre la selección por competencias y la competencia del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022?

1.4. JUSTIFICACIÓN

1.4.1. Justificación Social

Brindaremos datos relevantes a la institución a través de nuestra investigación para que los directivos y colaboradores tomen como referencia y lo puedan aplicar en razón de mejorar el rendimiento laboral.

1.4.2. Justificación Teórica

Según Bernal (2020) la investigación se define como un proceso sistemático y objetivo que tiene como objetivo obtener nuevos conocimientos, resolver problemas o contrastar teorías existentes.

La idea al realizar esta investigación, es que sirva como referencia para futuras investigaciones.

1.4.3. Justificación Metodológica

Según el autor, nos menciona que la justificación metodológica, la cual forma parte de la investigación científica y esta nos propone un nuevo método o estrategia y de esta manera aportar conocimiento científico para mejorar cualquier organización (Bernal C.,2010).

Para el desarrollo de nuestra investigación, tomamos como referencia métodos de investigación, encuestas, instrumentos, escalas de medición. Además, se tuvo en cuenta el nivel de investigación, el tipo de investigación, el diseño de investigación, todo aquello que permitió responder al problema planteado al inicio de la investigación.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo General

Establecer la relación que existe entre la selección por competencias y el rendimiento laboral del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022.

1.5.2. Objetivos Específicos

- 1) Establecer la relación que existe entre la selección por competencias y la motivación laboral del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022
- 2) Establecer la relación que existe entre la selección por competencias y la evaluación del rendimiento del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022.
- 3) Establecer la relación que existe entre la selección por competencias y la competencia laboral del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. Antecedentes Internacionales:

Para Castro K., Juan E. & Kléber A. (2020); realizó Gestión de talento humano para la mejora laboral en el Banco Solidario. Cuenca –Ecuador. Telos Revista Científica

El propósito de este estudio está asociado con el modelo de gestión de talento humano, también tiene la intención de mejorar el trabajo de los resultados de trabajo de los empleados en la organización. Como parte de la metodología, se consideró un nivel descriptivo. Entre los resultados arrojan que: días hábiles excesivos y salarios bajos, así como la rotación excesiva del personal, lo que hace que los empleados del Banco de Solidaridad no sean comprometidos. En conclusión, se recomienda aplicar un modelo de control de persona para realizar un buen proceso de selección de personal, que tiene un perfil de posiciones de las cuales tiene como objetivo reducir la rotación del personal, lo que aumenta la obligación en el campo laboral trabajo.

Para Ávila R., et al. (2020) Diseñar y establecer un proceso para la selección de personal de la empresa Financiera Comultrasan, cooperativa líder en el ahorro y crédito, en todas las sedes del departamento de Boyacá-Colombia, Universidad Nacional UNAD. El propósito de este estudio está relacionado con el fortalecimiento del proceso de selección de personal con un diseño de proceso estratégico confiable y de calidad, donde se evalúan las necesidades y requisitos de cada posición para mejorar el rendimiento del trabajo. Como

parte de la metodología, se consideran los métodos descriptivos con un enfoque cuantitativo, también se consideran técnicas de encuesta y en los instrumentos de TI llamados cuestionarios. Los resultados encontrados en esta encuesta son que no se han cumplido todos los requisitos contenidos en el proceso de selección de personal, lo que resulta en la transferencia del cumplimiento del plan estratégico de la Compañía, aumentando los costos y la disminución de la productividad. Como parte de las recomendaciones, las recomendaciones pueden considerarse como el uso de técnicas en el proceso de selección de personal que proporciona un cumplimiento total de los requisitos de diseño del proceso de selección de personal estratégico.

Para Chacha D. & Chimbolema M. (2017). En su investigación Modelo de selección de personal por competencia para las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Latacunga en el área comercial, Universidad Técnica de Cotopaxi.

Esta investigación tiene como objetivo desarrollar un modelo de selección de competencias para las cooperativas de ahorro y crédito en la ciudad de Latacunga, con áreas comerciales. La metodología considerada es la investigación bibliográfica que analiza varios modelos existentes según diferentes autores. Para esto, también se utilizan investigaciones descriptivas, se desarrollaron herramientas para recopilar información de los gerentes de talento humano en el sector financiero, como resultado de la información obtenida, se desarrolló el modelo de selección de competencias, lo que ayudó a lograr el logro de los objetivos. El propósito de la organización, la elección del buen personal en el futuro dará como resultado el éxito de la empresa.

Para Rada G. (2018) Implementación del manual de políticas, normas, procedimientos y protocolos de evaluación del desempeño: caso Banco los Andes Procredit S.A. Bolivia.

El propósito de este estudio es hacer que las herramientas de evaluación de rendimiento perfectas, ya que es posible medir el rendimiento y la satisfacción de las personas en el lugar de trabajo. Para lograr el conjunto de propósito, se ha desarrollado un manual que incluye políticas, normas y procedimientos de acuerdo con la filosofía organizacional de Banco los Andes Procredit.SA. Este manual enumera todos los sub-sistemas de la Oficina de Recursos Humanos. Además, la guía se ha desarrollado para ayudar a conducir a calificaciones justas y objetivas. Finalmente, la gestión correcta de la evaluación del desempeño puede depender del nivel de motivación para las personas en la organización.

Para Kamiab & Singaravelloo (2018) presentaron la investigación titulada: la interacción de los valores personales y la capacidad de los empleados con la calidad del servicio de los bancos comerciales, Revista Científica Growing Science.

El propósito de este estudio fue evaluar el valor personal, las habilidades y la interacción de la calidad del servicio proporcionado por el Banco de Comercial (CIMB y Maybank). El cuestionario de valor del retrato (PVQ) se utilizó como herramienta de encuesta. Los resultados muestran tres efectos poderosos y positivos de los valores, como la mejora personal, el cambio de calidad del servicio directo e indirecto y la apertura de mantenimiento.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Para Puppi L.(2020) En su tesis titulada: Propuesta de modelo de selección de personal por competencias para la empresa Lupial S.A.Universidad Cesar Vallejo. El propósito de este estudio es desarrollar un modelo de selección de personal basado en la capacidad de referirse a las funciones de HR. La razón de esta propuesta se debe al retraso del método de selección convencional. Puede tomar la decisión correcta de ocupar su trabajo. El método utilizado es un estudio bibliográfico, y según varios autores, se pueden

analizar varios modelos existentes, y la capacidad de seleccionar la selección de personal es más tolerada. Describí la implementación de un modelo que prepara un cuestionario para los gerentes, gerentes intermedios y administradores si está regulado por la capacidad de compensar la posición vacía del modelo de selección de personal, en la implementación del modelo.

Para Díaz J. & Huamán J. (2020); Competencias laborales de los asesores en el area de creditos de la Financiera CrediScotia de Trujillo-2019,Universidad Cesar Vallejo. El objetivo es analizar el grado de cumplimiento de las competencias laborales del área de crédito de la compañía financiera CrediScotia en el distrito Trujillo-2019. La metodología utilizada en la investigación es el diseño descriptivo y no experimental. Para lograr los resultados, la matriz de evaluación del desempeño de Martha se creó en su libro Performance de competencia. En resumen, se supone que los consultores tienen un cierto nivel de cumplimiento de habilidades laborales positivas, lo que los hace mejores en el trabajo, filtran mejores candidatos y, por lo tanto, se sienten más comprometidos con la financiera.

Para Mamani L. (2021) Estrés laboral y rendimiento laboral de los trabajadores en entidades financieras,Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez,Juliaca.

El objetivo es determinar el grado de incidencia entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los empleados de los y las cooperativas de ahorros de la ciudad de Juliaca. La metodología utilizada fue el enfoque cuantitativo, el diseño transversal no experimental, el tipo básica y el nivel de correlación descriptiva. El estrés laboral se refiere al empleado, más del 25%, es decir, los empleados de estas compañías financieras tienen un estrés laboral para la desventaja de su salud debido a varios factores basados en varios factores como: sobrecarga, demasiada demanda de trabajo, alto nivel de responsabilidad, pobre trabajo. Conclusion el estrés laboral

incide de manera negativa en el rendimiento laboral de los trabajadores de las Agencias de Cooperativas de Ahorro y Credito de la ciudad de Juliaca.

Para O'Donova X. & Velezmoro A. (2021) En la tesis titulada : Satisfacción laboral y productividad en el sector financiero:una revista científica entre los años 2009 y 2019,Universidad Privada del Norte.

El propósito del estudio es encontrar las mejores estrategias utilizadas para satisfacer los empleos y el rendimiento en el área operativa del sector financiero de la ciudad de Trukhillo, 2020, que nos sirvió para la investigación científica y la estabilidad del trabajo.

Para Barrionuevo Sánchez M. & Puma K. (2021) en su investigación titulada Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal de la entidad financiera Mibanco Agencia Cayma 2021,Universidad Cesar Vallejo.

El propósito de la investigación es determinar la relación entre las variables de la investigación y sus aspectos. Desde la perspectiva del desarrollo metodológico, la investigación es un tipo de descripción de correlación, el diseño de la investigación es experimental y el grupo de investigación tiene muchos encuestados en el censo debido a la posibilidad de 0.357 como resultado de la encuesta. Trabajadores de Mibanko, Agencia en el Distrito de Kaima.

2.2. BASES TEÓRICAS O CIENTÍFICAS

2.2.1. Variable Selección por Competencias:

Para Martha Allens (2006) En su libro Selección de competencias, describe la selección de habilidades como un proceso sofisticado con un propósito. Se trata de encontrar personas que puedan ocupar puestos importantes en función de sus competencias profesionales específicas. Hay puestos que requieren de profesionales específicos por sus características, responsabilidades y valor añadido.

¿Qué es la Selección de Personal por Competencias y cuáles son sus componentes?

Cuando se realiza un proceso de selección por competencias, este cuenta con un objetivo el cual es contar con personas competentes para puestos claves. Hay áreas en las organizaciones que requieren de profesionales específicos por sus características, responsabilidades y valor añadido. En tales casos, la selección tradicional puede no puede ser la correcta.

Predominan las habilidades y destrezas, la experiencia queda relegada a un segundo plano. Además, debido a que es un proceso detallado, también conocerá las respuestas anteriores del candidato a acusaciones similares.

Ventajas de la selección de personal por competencias

Debemos de considerar que hoy en día ya no basta con el conocimiento con el que cuenta la persona si no que debe de existir un equilibrio con las habilidades, ya que esto permitirá que la persona se desempeñe mejor en el puesto de trabajo y además será capaz de solucionar problemas que se le presente en el día a día.

No se centra en la experiencia.

Puede que no parezca una ventaja, pero si te enfocas en encontrar candidatos experimentados, es posible que no puedas seleccionar a los mejores candidatos. Las habilidades son más importantes en la selección de habilidades, dejando atrás la experiencia y el conocimiento.

2.2.1.1. Dimensión Planeación de los Recursos Humanos

Según Robbins & Coulter (2014) La planificación de recursos humanos se da a través de un proceso mediante el cual los responsables del área de recursos humanos aseguran contar con la cantidad correcta de personal. Además, deben de establecer en su plan el perfil de puesto de trabajo en el cual se incluya las competencias que deben de haber desarrollado cada persona, de esta manera asegura que cada puesto que se cubra sea por la persona competente.

2.2.1.2. Evaluación de las condiciones actuales

Mayormente la planificación de recursos humanos inicia con un inventario de los colaboradores que se requiere. Esta lista generalmente incluye información sobre el trabajador, como nombre, nivel de capacitación, ocupación anterior, idiomas, habilidades especiales.

2.2.1.3. Satisfacción de las futuras necesidades de Recursos Humanos

Toda organización debe de realizar un estudio de la demanda de servicio ya que esto permitirá que esté orientada a la misión y visión de la organización, además que esto permitirá el logro de los objetivos establecidos.

Después de realizar un estudio de las habilidades actuales y futuras del personal los directivos pueden pronosticar que áreas de la organización pueden tener escasos o exceso de personal.

2.2.1.4. Dimensión Atracción y Reclutamiento

Para Alles, (2016) con el paso de los años, la forma de hacer ambas acciones ha ido cambiando. Hasta hace unas décadas. Las empresas basan sus atractivos en aspectos como organización, campañas institucionales, entre otros. La atracción está relacionada con toda la organización en su conjunto.

Según la autora nos indica que la “contratación inicia al identificar una determinada necesidad y esto se da a través de la convocatoria interna y externa, si es interna esto permite que los colaboradores se preparen y se motiven ya que esto demostrara que la empresa existe una línea de carrera, por otro lado, la evaluación externa se debe de dar cuando en la evaluación interna no se cumpla con el perfil establecido” (p.106).

2.2.2. Dimensión Selección

Por su parte, Chiavenato (2009, p. 148) “indica que las técnicas de selección se agrupan en cinco” categorías:

Figura 6

Técnicas de selección de personal



Nota. La figura nos muestra las técnicas de personal

Es importante tener en cuenta que una vez que se tenga la necesidad de cubrir los puestos de trabajo, se debe de tener en cuenta las técnicas que se aplicaran para el proceso de selección.

Se puede apreciar que diversos autores coinciden con la definición de selección de personal para lo cual es válido tener en cuenta. Por otra parte. Dolan y otros (2007) si bien en cierto que el autor coincide con las definiciones de otros autores, pero además añade que se debe de verificar la solicitud del postulante y además corroborar la información presentada de su curriculum vitae.

2.2.3. Dimensión Entrevista

La comunicación entre dos personas la encontramos como parte de la entrevista y esto permite que interactúen entre ellos por un lado el entrevistador y por otro el entrevistado, se considera una de las técnicas que aplican en las organizaciones como parte de su selección de personal y muchas veces se considera como la más utilizada.

Para Chiavenato (2009, p.148) “considera las entrevistas de selección es un conjunto de pasos el cual está relacionado con la comunicación y esta se da entre dos o más personas quienes interactúan entre sí, y a alguna de las partes le interesa conocer lo mejor del otro. Sirve muchas veces como filtro al inicio de un proceso de selección de personal”.

Un análisis conceptual revela similitudes entre los tres autores, destacando que la información se extrae de posiciones potenciales dentro de la organización. Por otro lado, Werther y Davis (2008) enfatizan que el propósito es determinar si un candidato puede ocupar el puesto, mientras que Chiavenato (2009) afirma que el propósito es filtrar candidatos, Dolan et al (2007) afirman que su objetivo era realizar una evaluación.

Por todo lo anterior, los investigadores equiparan la definición de entrevista selectiva de Werther y Davis (2008) esto se debe a que la realidad es que los entrevistadores lo utilizan para comparar candidatos para puestos dentro de las empresas en función de la información obtenida. Coleccionar Este concepto es el más cercano a lo que quieres aprender.

2.2.4. Dimensión Evaluaciones Específicas

Para Chiavenato (2009, p.154) “Las evaluaciones específicas o pruebas de conocimientos busca medir el grado de conocimiento de los profesionales quienes forman parte de un proceso de selección de personal, demostrando con esto sus competencias básicas o de conocimientos, también las competencias genéricas y además las competencias específicas o técnicas”.

Por otro lado Werther y Davis (2008,p.204) “consideran que las pruebas de conocimiento que realizan las empresas , son pruebas que miden las habilidades y los conocimientos que los candidatos fueron adquiriendo a lo largo de su vida profesional ,esta debe de estar vinculada con el perfil establecido para cada puesto de trabajo”.

En este punto las empresas evalúan también las competencias de las personas, es decir cómo van los candidatos con relación a sus habilidades blandas, competencias específicas y técnicas.

En primer lugar, para medir si el candidato ha desarrollado sus habilidades blandas o competencias genéricas, las empresas lo que hacen es poner escenarios a los candidatos, escenarios que ocurrió en el pasado y escenarios futuros.

Por otro lado, las empresas cuando evalúan las competencias específicas o técnicas lo hacen a través de la demostración en la realidad, es decir, sabe o no, ejemplo si se requiere un chef, este no solo debe de evidenciar sus conocimientos a través de un examen de conocimiento o una entrevista de personal sino cocinando un platillo.

El perfil de competencias

Como parte de un proceso de selección de personal hoy en día se debe de contar con un perfil de puestos de trabajo, pero este debe de ser orientado a las competencias. En la que debe de figurar que lo que se busca de los candidatos como, por ejemplo, competencias básicas, competencias genéricas y por ultimo las competencias genéricas o técnicas.

Para cumplir correctamente con el perfil que se requiere de acuerdo a las competencias debe de cumplir con un modelo, para lo cual la Universidad Autónoma de Nuevo León (México), muestra lo siguiente:

Figura 7*Perfil de competencias*

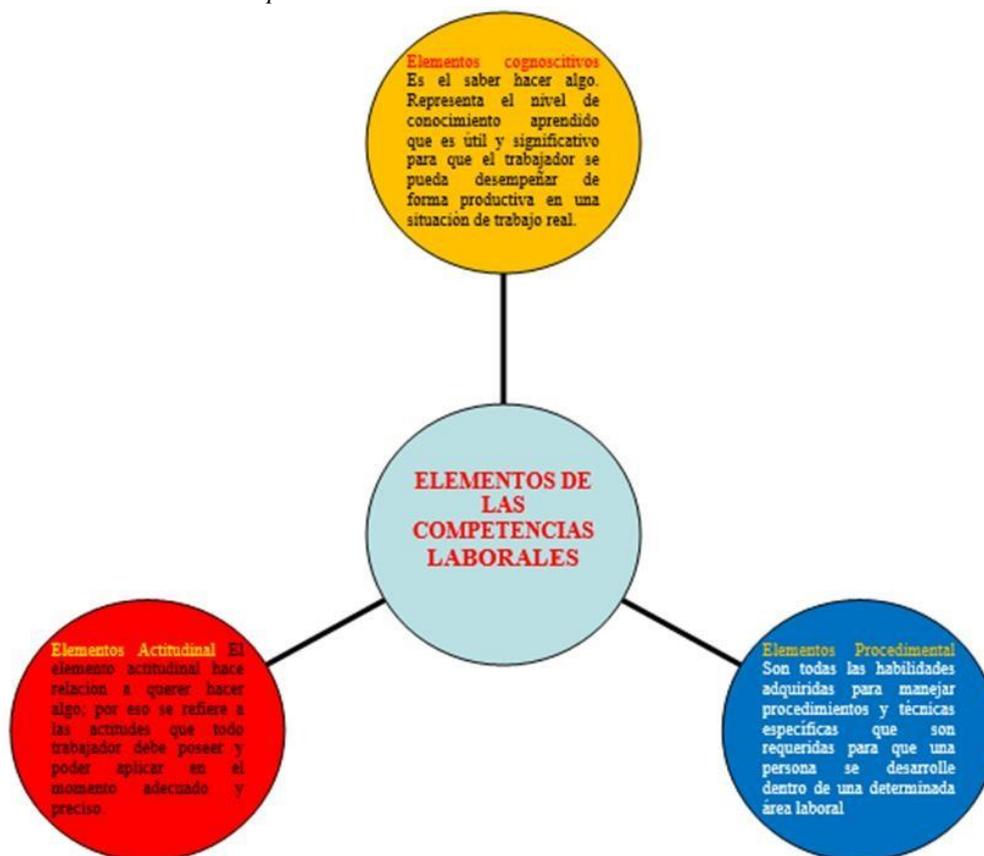
Nota. La figura nos muestra el perfil por competencias. Fuente: Quiroa (2022)

Tres elementos de las competencias

Para el cumplimiento del modelo de perfil que se debe de considerar como parte de un perfil por competencias encontramos tres elementos, los cuales a continuación se describen:

Figura 8

Elementos de las Competencias Laborales



Nota. La figura nos muestra sobre los elementos de las competencias laborales. Fuente: Quiroa (2022)

2.2.5. Variable Rendimiento Laboral

2.2.5.1. Definición.

Para Gabini (2018) “para el autor el rendimiento laboral (RL) considera como a la obtención vinculados a la producción real y además se considera los costos materiales y humanos. Por otro lado, el autor nos menciona que el Rendimiento laboral está vinculado con el conjunto de conductas que están relacionados con las metas de la organización, considerándose a la productividad como la suma de la eficiencia, eficacia y la efectividad como tal” (p. 27).

Por otro lado, Borman et al. (1985) el autor nos menciona que existe un modelo el cual se clasifica en 4 dimensiones.

Figura 9

4 dimensiones de la productividad



Nota. La figura nos muestra las 4 dimensiones de la productividad. Fuente: Borman et al. (1985)

2.2.6. Dimensión Motivación

Para Alonso (2012,p.267) considera que “la motivación como la forma de que los sujetos puedan lograr un determinado objetivo y este móvil está relacionado muchas veces con el amor propio, espíritu de lucha o fuerza de voluntad”.

Por otro lado, Chiavenato y Sapiro (2009, p.236) “define a la motivación como un proceso psicológico básico. Es uno de los elementos más importantes para entender el comportamiento de la persona”.

2.2.7. Dimensión Evaluación de Rendimiento

Para León, (2015) “explicó que la gestión del desempeño es una herramienta estratégica utilizada para mejorar el desempeño de los empleados en las organizaciones”. (p.4).

Para Work Meter (2015) el “autor considerado con los medios que utilizan los colaboradores y como esta tiene relación con lo producido, considerando la mano de obra, insumos, maquinaria, entre otros. Por otro lado, cuando se relaciona con el mundo organizacional, se puede considerar que el desempeño trabaja con metas, objetivos y el tiempo que se tarda para lograr la productividad” (p.6).

Según Alles (2015) considera que el desempeño en el trabajo hace referencia a una herramienta para dirigir y controlar al personal, el objetivo que persigue es que lo primero que la empresa debe de realizar es la preparación constante del personal con relación al desarrollo de las personas y la mejora constante en su desempeño dentro de la organización.

También se relaciona con la gestión del desempeño; Para lograr esto, las evaluaciones deben hacer más que simplemente mirar hacia atrás y felicitar o regañar a los trabajadores por su trabajo en el período anterior.

La evaluación del desempeño laboral mide periódicamente la eficacia de cada empleado en el trabajo, tanto cuantitativa como cualitativamente. Eso significa que sabe cuáles son sus fortalezas y debilidades para que pueda desarrollar estrategias que mejoren sus resultados.

Sólo entonces se pueden proponer las medidas adecuadas para alcanzar los objetivos de la empresa.

Por qué es importante medir el rendimiento laboral

Hoy en día si se habla calidad en las organizaciones se debe de tener en cuenta la estandarización de los procesos y como parte de ello se considera también a las personas ya que estos deben de realizar su trabajo de manera eficiente, eficaz y efectivo y como consecuencia de ello ser cada vez más productivos.

factores que influyen en el rendimiento laboral

Muchas veces el rendimiento laboral es afectado por muchos factores los cuales si no se tienen en consideración terminan afectando el rendimiento laboral de los colaboradores:

Figura 10

Factores que influyen en el rendimiento laboral



Nota. La figura nos muestra los factores que influyen en el rendimiento laboral. Fuente: Alles (2015)

2.2.8. Dimensión Competencia Laboral

La competencia laboral se considera como el conjunto actitudes, conocimientos, habilidades, y aptitudes que debe de tener toda persona para que se desempeñe en el ámbito laboral o en la vida misma, además se puede considerar como el equilibrio entre el conocimiento y la experiencia, para de esta manera desempeñarse mucho mejor en el ámbito laboral.

Elementos de la competencia laboral

Los principales elementos que deben formar una competencia laboral son los siguientes:

1. Elementos cognoscitivos

Como parte del elemento cognoscitivo se puede considerar al conocimiento que fue obteniendo el ser humano, desde que nació hasta el momento que debe de demostrar lo aprendido.

2. Elementos actitudinales

Los elementos actitudinales esta relaciona con la predisposición de hacer algo, es decir el colaborador desde que ingresa a labora en la empresa debe de mostrar actitud el cual hace que su desempeño sea el adecuado dentro de la organización.

3. Elementos procedimentales

Como parte de los elementos procedimentales se considera las competencias específicas o técnicas que una persona va desarrollando a lo largo del tiempo y estas destrezas se aprende de manera práctica, muchas veces en las instituciones cuando realizan su proceso de selección consideran indicando si el postulante sabe o no sabe aplicar la parte práctica y esto será muchas veces a través de una demostración práctica.

Figura 11

Elementos de la Competencia Laboral



Nota.- La figura nos muestra de manera gráfica los elementos de la competencia laboral, se obtuvo de la fuente: Definiciones de Competencia Laboral, (2022)

2.3. Marco Conceptual

- **Selección por Competencias.** Martha Allens (2006) En su libro Selección de competencias, describe la selección de habilidades como un proceso sofisticado con un propósito.
- **Planeación de los Recursos Humanos.** Según Robbins & Coulter (2014) La planificación de recursos humanos se da a través de un proceso mediante el cual los responsables del área de recursos humanos aseguran contar con la cantidad correcta de personal.
- **Atracción y Reclutamiento.** Alles, (2016) Las empresas basan sus atractivos en aspectos como organización, campañas institucionales, entre otros. La atracción está relacionada con toda la organización en su conjunto.

- **Selección.** Chiavenato (2009, p. 148) “forma parte del proceso de selección el cual está relacionado con evaluar al personal a través de diferentes filtros como: la evaluación de conocimientos, entrevista personal, etc”.
- **Entrevista.** Chiavenato (2009, p.148) “está considerado con recoger información del postulante de manera directa, se recomienda que esta entrevista lo realice el futuro jefe del postulante”.
- **Evaluaciones Específicas.** Chiavenato (2009, p.154) “Las evaluaciones específicas o pruebas de conocimientos busca medir el grado de conocimiento de los profesionales quienes forman parte de un proceso de selección de personal, demostrando con esto sus competencias básicas o de conocimientos, también las competencias genéricas y además las competencias específicas o técnicas”.
- **Rendimiento Laboral.** Gabini (2018) “para el autor el rendimiento laboral (RL) considera como la producción real y los costos materiales y humanos vinculados a su obtención. Por otro lado, el autor nos menciona que el Rendimiento laboral está vinculado con el conjunto de conductas que están relacionados con las metas de la organización, considerándose a la productividad como la suma de la eficiencia, eficacia y la efectividad como tal” (p. 27).
- **Motivación.** Alonso (2012, p.267) “considera que la motivación como la forma de que los sujetos puedan lograr un determinado objetivo y este móvil está relacionado muchas veces con el amor propio, espíritu de lucha o fuerza de voluntad”.
- **Evaluación de Rendimiento.** León, (2015) “explicó que la gestión del desempeño es una herramienta estratégica utilizada para mejorar el desempeño de los empleados en las organizaciones” (p.4).

- **Competencia Laboral.** La competencia laboral se considera como el conjunto actitudes, conocimientos, habilidades, y aptitudes que debe de tener toda persona para que se desempeñe en el ámbito laboral o en la vida misma, además se puede considerar como el equilibrio entre el conocimiento y la experiencia, para de esta manera desempeñarse mucho mejor en el ámbito laboral.

CAPITULO III

HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis General

Existe una relación significativa entre la selección por competencias y el rendimiento laboral del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022.

3.2. Hipótesis Específicas

- 1) Existe una relación significativa entre la selección por competencias y la motivación laboral del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022.
- 2) Existe una relación significativa entre la selección por competencias y la evaluación del rendimiento del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022.
- 3) Existe una relación significativa entre la selección por competencias y la competencia laboral del personal administrativo en la agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022.

3.3. Variables

a. Variable 1:

Selección por Competencias

b. Variable 2:

Rendimiento Laboral

3.3.1. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 1 Operacionalización de las Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE (V₁): Selección por Competencias	La atracción de las personas adecuadas, una buena selección, de tipo profesional y aplicando las pruebas más convenientes en cada caso, así como adecuado proceso de incorporación, son acciones que definirán un buen inicio de la relación laboral de un buen empleado (Allens,2016,pp.50-51)	El Cuestionario desarrollado nos muestra como resultado la calificación acumulada de selección por competencias, la variable emplea 20 ítems, la estructura del cuestionario se encuentra de la forma siguiente: 5 variables que se agrupan en 09 indicadores	Planificación	Define el perfil que requiere la organización Existe aspectos importantes para determinar el perfil	ORDINAL Escala de Likert <ul style="list-style-type: none"> • Nunca • Casi nunca • A veces • Casi siempre • Siempre
			Atracción y Reclutamiento	Reconoce las campañas institucionales de reclutamiento. Reconoce los requisitos para postular a un puesto determinado Existe medios de reclutamiento en la Empresa financiera	
			Primera Selección	Aplican diferentes pruebas para una selección selectiva de personal. Reconoce la existencia de evaluaciones contingentes	
			Entrevista por competencias	Reconoce entrevistas estructuradas por competencias	

			Evaluación Especifica	Reconoce que la evaluación específica se desarrolla con simulaciones de casos que sucede en la financiera	
VARIABLE (V₂): Rendimiento Laboral	Es la relación entre los objetivos, metas, tareas alcanzadas y el tiempo empleado para lograrlo; teniendo en cuenta que la variable más importante son las personas, quienes son los encargados de ejecutar las funciones propias de un cargo o trabajo. <u>Work Meter</u> (2013,p.6)	El cuestionario de rendimiento laboral un instrumento diseñado para identificar y valorar objetivamente cuales son los factores que hacen que no haya un buen rendimiento laboral en la organización, la variable está compuesta por 3 dimensiones y 10 indicadores; y, está compuesta por 20 ítems	Motivación Laboral	Demuestra satisfacción en el puesto que labora Se siente motivado económicamente Reconoce que hay mejores oportunidades	ORDINAL Escala de Likert <ul style="list-style-type: none"> • Nunca • Casi nunca • A veces • Casi siempre • Siempre
			Evaluación del rendimiento	Usa el tiempo necesario para realizar su labor. Cumple con los procesos determinados por la financiera Hace uso correcto de los recursos que brinda la financiera Promueve acciones para evaluar el desempeño Logra alcanzar los objetivos institucionales en un periodo determinado	

			Competencia Laboral	Demuestra capacidad en la labor asignada. Se identifica las competencias del personal por la institución	
--	--	--	------------------------	--	--

CAPITULO IV

METODOLOGÍA

4.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

4.1.1. Método General

Para Ñaupás et al. (2018) para el siguiente estudio de investigación, el método que se empleo fue el científico ya que esta se considera como un proceso sistemático el cual permite la generación y la verificación de conocimientos científicos sobre la realidad; a través de este método el autor nos indica que parte del planteamiento del problema y se permite anticipar a la respuesta a través de la hipótesis, la cual debe de ser probada y comprobada.

4.1.2. Método Especifico

Como parte del método especifico encontramos el método hipotético-deductivo.

El método hipotético-deductivo el cual es uno de los modelos para describir al método científico, se basa en la inducción el cual permite establecer la hipótesis y comprobar o refutarlas a través de la estadística elaborada en la investigación (Bernal, 2010).

4.2. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN

Para el autor la investigación realizada fue de tipo básica; (Hernandez, 2018), también conocida como investigación pura o fundamental tiene como objetivo principal generar nuevos conocimientos teóricos y mejorar la comprensión practica inmediata. Esta investigación busca profundizar en teorías y principios, sin preocuparse tanto por su aplicación directa en la solución de problemas específicas.

4.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

La investigación es de nivel correlacional (Hernández, 2018), ya que nos permite medir la relación que existe entre las variables existentes en la investigación.

4.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación tiene un diseño no experimental, de corte transversal (Hernandez, 2018), ya que según el autor para realizar la investigación no se manipularon las variables en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo.

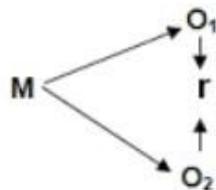
Donde:

M = Muestra de investigación,

O1 = Observación de la variable 1: Selección por

Competencias O2 = Observación de la variable 2: Rendimiento

Laboral r = Correlación de las variables de estudio



4.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

4.5.1. Población de Estudio

Para Gago (2012) se considera que la población es el conjunto o grupo de personas, quienes tienen características similares y tienen la opción de responder a las preguntas relacionadas con la investigación.

Para la investigación se tomó como referencia a todo el personal, en el periodo 2022, el cual asciende a 20 colaboradores.

4.5.2 Tamaño de la Muestra

Para Hernández Sampieri (2018) La muestra se considera como la representación pequeña de la población, ya que la opinión que tenga esta muestra será extrapolable es decir representa lo que digan los demás. La muestra para nuestra investigación se considera censal ya que estaremos tomando el 100% de la población.

Total, de la muestra = 20 colaboradores

4.5.3 Criterios de Inclusión y Exclusión

❖ **Inclusión:** Personal que labora en la institución, agencia Mibanco el Tambo.

❖ **Exclusión:** Personal directivo, accionistas de la financiera

4.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

4.6.1. Técnicas de recolección de datos

Para Bernal C. (2010) para la investigación se tomó en cuenta la técnica para recoger datos el cual se convertirá en información, esta se denomina la encuesta, la cual esta estará orientada a los colaboradores de la financiera.

4.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos y ésta a futuro se convertirá en información y es el cuestionario, este instrumento se divide en dos; el cual uno de ellos está relacionado con la selección por competencias y el segundo cuestionario está relacionado con el Rendimiento Laboral, para la aplicabilidad del instrumento este tuvo que ser validado por tres expertos en investigación y relacionados con la carrera profesional de administración de empresas.

4.6.3. Procedimiento de recolección de datos

Según Sampieri (2018) para la investigación se tuvo que procesar los datos para que esta se convierta en información, a través de métodos estadísticos los cuales nos lleva a la demostración de la hipótesis planteada en la investigación y el logro de los objetivos. Además, se considera las tablas de frecuencia, gráficos y análisis a través de algunos cálculos, para que sean consistentes con el objetivo, tipo y proyecto de investigación.

4.6.3.2 Confiabilidad

El alfa de Crombach es la herramienta que nos permitió medir la confiabilidad de cada una de las variables, ahora nos muestra la tabla de los valores obtenidos en las siguientes tablas:

Estadísticas de fiabilidad selección por competencias

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,947	14

Fuente: Elaboración propia SPSS25

Estadísticas de fiabilidad rendimiento laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,952	12

Fuente: Elaboración propia SPSS25

Baremo de interpretación del coeficiente de correlación

Valor	Significado
+/-1.00	Correlación negativa y positiva perfecta
+/-0.80	Correlación negativa y positiva muy fuerte
+/-0.60	Correlación negativa y positiva fuerte
+/-0.40	Correlación negativa y positiva moderada
+/-0.20	Correlación negativa y positiva débil
+/-0.00	Probablemente no existe correlación

Interpretación

El SPSS version 25, sirvió como herramienta para la investigación el cual sirvió para calcular el nivel de confiabilidad del instrumento aplicado a la investigación como la selección por competencias laborales compuestas por 14 preguntas, cuyo Alfa de Cronbach de 0.947 y de acuerdo a la escala de Baremo es totalmente de acuerdo; por otro lado el segundo instrumento relacionado con el rendimiento laboral, se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.952 de los 12 elementos, el cual según Baremo, es totalmente de acuerdo.

4.7. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

La recolección de datos para la investigación se desarrolló de la siguiente manera:

- Los instrumentos se validaron a través de tres expertos en investigación el cual esta referenciados en los anexos.
- Se recogió la información de los clientes a través del instrumento validado por los expertos en investigación.
- El instrumento se aplicó en la Agencia Mibanco el Tambo Huancayo.

4.8. ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN

Para la investigación se tuvo algunas consideraciones éticas es como sigue:

- Se tomó para la redacción de la investigación a las referencias bibliográficas tomando en cuenta a las normas APA última versión.
- Para la investigación se tomó como referencia toda la información recaba en la Agencia Mibanco el Tambo Huancayo.
- Nos sometemos a que nuestra tesis pase por el programa de turnitin y a través de ello nos sometemos a la evaluación correspondiente.

La investigación fue elaborada en su totalidad por las autoras, la cual se elaboró tomando como referencia a las normativas establecidas por la universidad.

CAPITULO V

RESULTADOS

5.1. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS

Se expone los resultados del trabajo de campo respecto a la Selección por competencias y rendimiento laboral del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022.

Siendo la investigación bivariada se exponen cada variable y sus respectivas dimensiones

5.1.1. Estudio descriptivo de la variable Selección por competencias del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022

La variable tiene las siguientes dimensiones: Planificación, Atracción y Reclutamiento, Selección, Entrevista, y Evaluaciones específicas

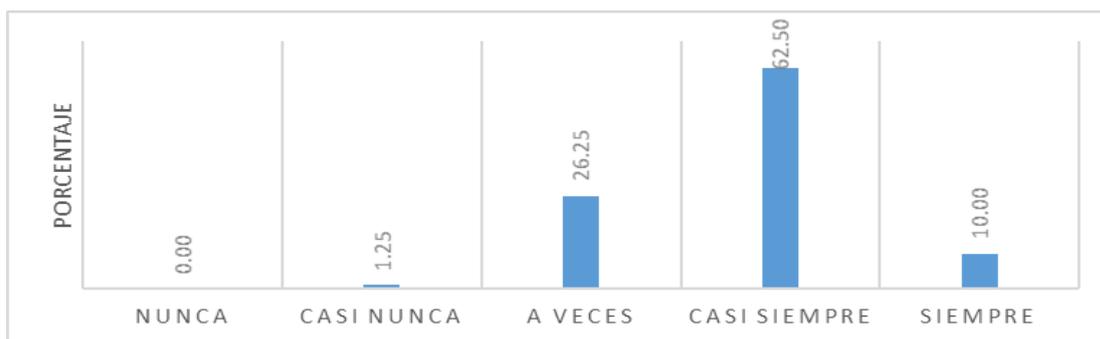
Tabla 2

Selección por competencias del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022

	ni	hi	Hi*100%
Nunca	0	0.000	0.00
Casi nunca	0	0.013	1.25
A veces	5	0.263	26.25
Casi siempre	13	0.625	62.50
Siempre	2	0.100	10.00
Total	20	1	100

Figura 12

Selección por competencias del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022



Fuente: Tabla 3

En la tabla 3 y figura 12 se observa que un 0% señaló que nunca, por otro lado, el 1.25% indicó casi nunca; además, el 26.25 % indicó que a veces; por lo tanto, el 62.5% indicaron casi siempre; Finalmente, 10% indico que siempre está de acuerdo con la selección por competencias del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022.

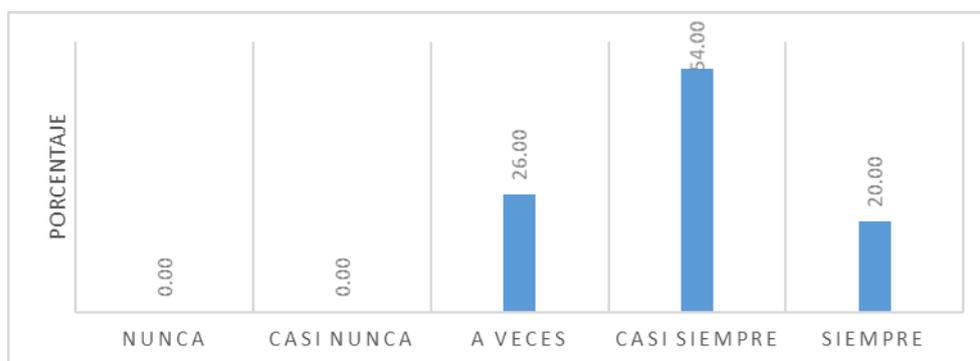
Tabla 3

Planificación del personal administrativo en la Agencia Mibanco Huancayo 2022

	ni	hi	Hi*100%
Nunca	0	0.000	0.00
Casi nunca	0	0.000	0.00
A veces	5	0.260	26.00
Casi siempre	11	0.540	54.00
Siempre	4	0.200	20.00
Total	20	1	100

Figura 13

Planificación del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022



Fuente: Tabla 4

En la tabla 4 y figura 13 se observa que un 0.0% señaló nunca; por otro lado, el 0.0% indicó casi nunca; en consecuencia, el 26% indicó a veces; además, el 54% indicaron casi siempre; Finalmente, el 20% indicó que siempre está de acuerdo con la Planificación del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022.

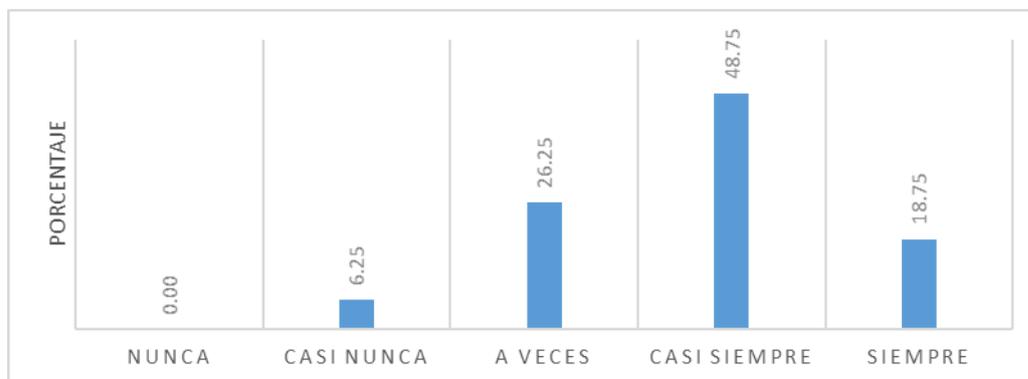
Tabla 4

Selección del personal administrativo en la Agencia Mibanco Huancayo 2022

	<i>ni</i>	<i>hi</i>	<i>Hi*100%</i>
Nunca	0	0.000	0.00
Casi nunca	1	0.063	6.25
A veces	5	0.263	26.25
Casi siempre	10	0.488	48.75
Siempre	4	0.188	18.75
Total	20	1	100

Figura 14

Selección del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022



Fuente: Tabla 5

En la tabla 5 y figura 14 se observa que un 0.0% señaló nunca; por otro lado, el 6.25% indicó casi nunca; en consecuencia, el 26% indicó a veces; además, el 49% indicaron casi siempre; Finalmente, 19% indicó que siempre está de acuerdo con la selección del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022.

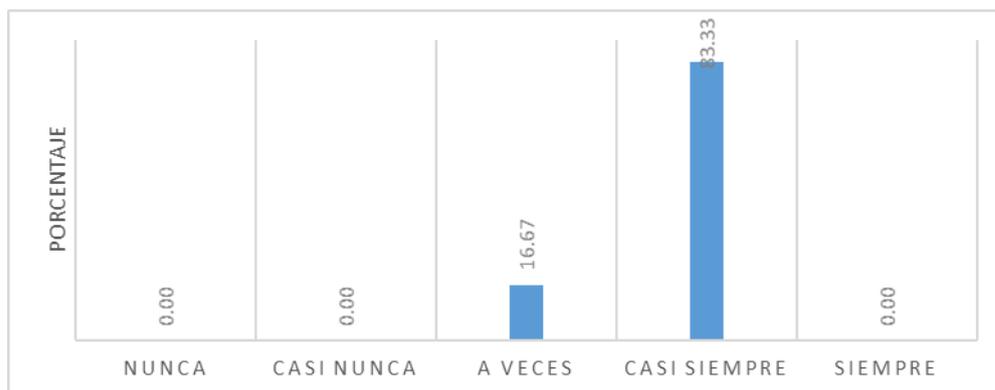
Tabla 5

Entrevista del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022

	ni	hi	Hi*100%
Nunca	ni	hi	hi*100
Casi nunca	0	0.000	0.00
A veces	0	0.000	0.00
Casi siempre	3	0.167	16.67
Siempre	17	0.833	83.33
Total	0	0.000	0.00
	20	1	100

Figura 15

Entrevista del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022



Fuente: Tabla 6

En la tabla 6 y figura 15 se observa que un 0.0% señaló nunca; por otro lado, el 0.0% indicó casi nunca; por otro lado, el 17% indicó a veces; además, el 83% indicaron casi siempre; finalmente, 0% indicó que siempre está de acuerdo con la entrevista del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022.

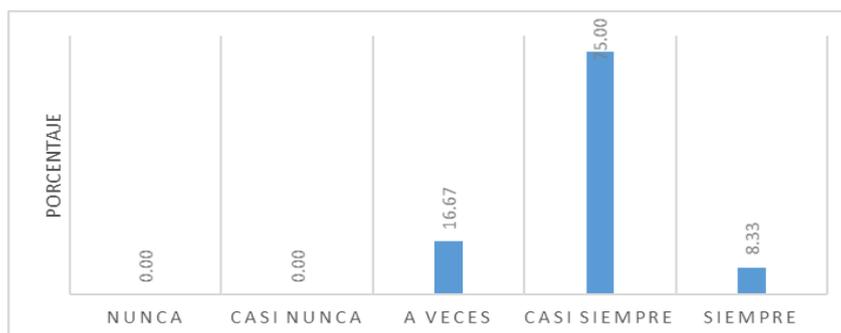
Tabla 6

Evaluaciones específicas del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022

	<i>ni</i>	<i>hi</i>	<i>Hi*100%</i>
Nunca	0	0.000	0.00
Casi nunca	0	0.000	0.00
A veces	3	0.167	16.67
Casi siempre	15	0.750	75.00
Siempre	2	0.083	8.33
Total	20	1	100

Figura 16

Evaluaciones específicas del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022



Fuente: Tabla 7

En la tabla 7 y figura 16 se observa que un 0.0% señaló nunca; por otro lado, el 0.0% indicó casi nunca; además, el 17% indicó a veces; además, el 75% indicaron casi siempre; Finalmente, 8% indicó que siempre está de acuerdo con las evaluaciones específicas del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022.

5.1.2 Análisis e interpretación de la variable rendimiento laboral del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022

Las dimensiones de la variable fueron: Motivación Laboral, Evaluación del rendimiento, Competencia laboral

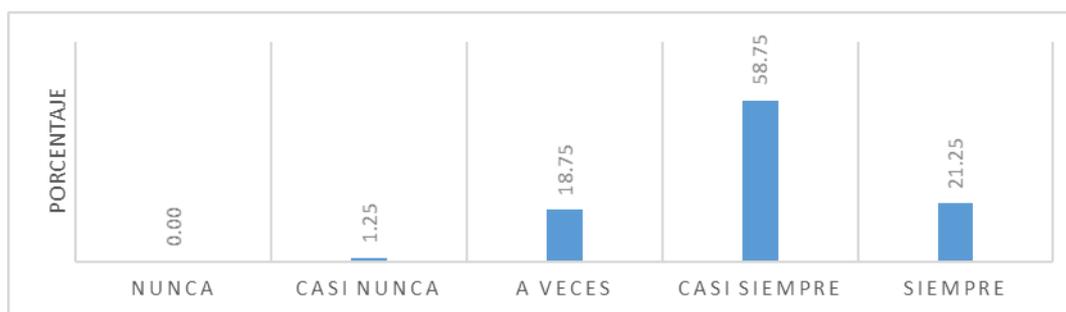
Tabla 7

Rendimiento laboral del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022

	ni	hi	Hi*100%
Nunca	0	0.000	0.00
Casi nunca	0	0.013	1.25
A veces	4	0.188	18.75
Casi siempre	12	0.588	58.75
Siempre	4	0.213	21.25
Total	20	1	100

Figura 17

Rendimiento Laboral del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022



Fuente: Tabla 6

En la tabla 6 y figura 17 se observa que un 0.0% señaló nunca; por otro lado, el 1% indicó casi nunca; además, el 19% indicó veces; en consecuencia, el 59% indicaron casi siempre; finalmente 21% indicó que siempre está de acuerdo con el rendimiento laboral del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022.

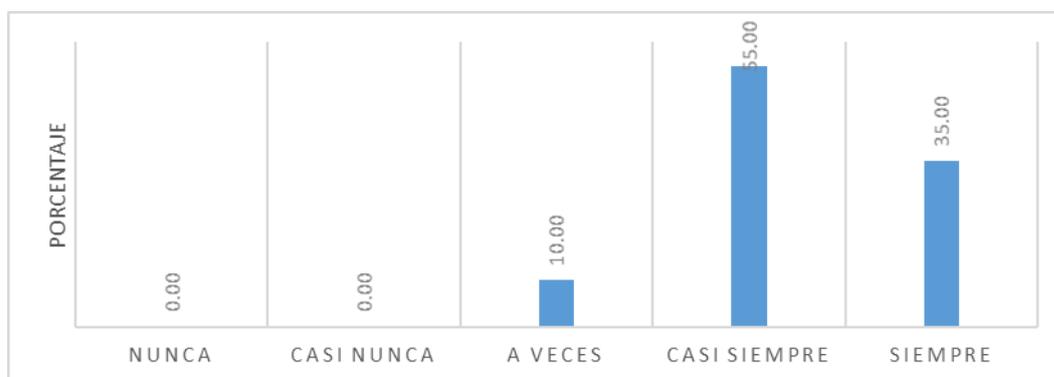
Tabla 8

Motivación laboral del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022

	<i>ni</i>	<i>hi</i>	<i>Hi*100%</i>
Nunca	0	0.000	0.00
Casi nunca	0	0.000	0.00
A veces	2	0.100	10.00
Casi siempre	11	0.550	55.00
Siempre	7	0.350	35.00
Total	20	1	100

Figura 18

Motivación laboral del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022



Fuente: Tabla 9

En la tabla 9 y figura 18 se observa que un 0.0% señaló nunca; por otro lado, el 0% indicó casi nunca; por otro lado, el 10% indicó a veces; además, el 55% indicaron casi siempre; finalmente 35% indicó que siempre está de acuerdo con la motivación laboral del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022.

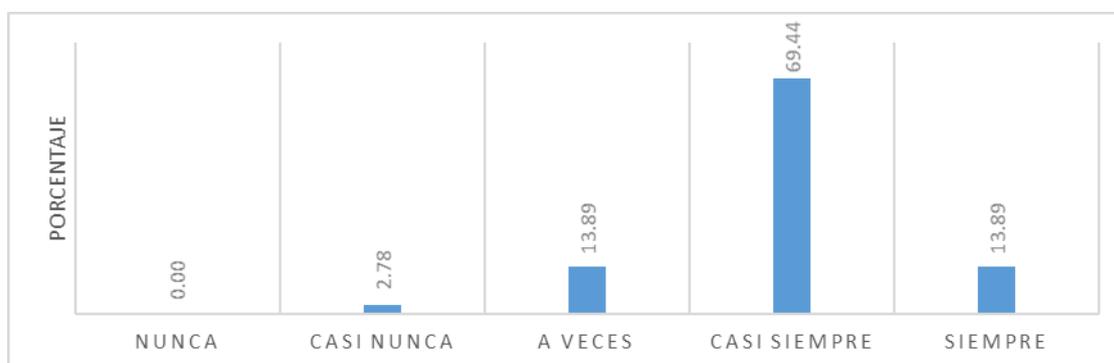
Tabla 9

Evaluación del rendimiento laboral del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022

	ni	hi	Hi*100%
Nunca	0	0.000	0.00
Casi nunca	1	0.028	2.78
A veces	3	0.139	13.89
Casi siempre	14	0.694	69.44
Siempre	2	0.139	13.89
Total	20	1	100

Figura 19

Evaluación del rendimiento laboral del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022



Fuente: Tabla 10

En la tabla 10 y figura 19 se observa que un 0.0% señaló nunca; por otro lado, el 3% indicó casi nunca; además, el 14% indicó a veces; además, el 69% indicaron casi siempre; finalmente, 14% indicó que siempre está de acuerdo con la evaluación del rendimiento laboral del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022.

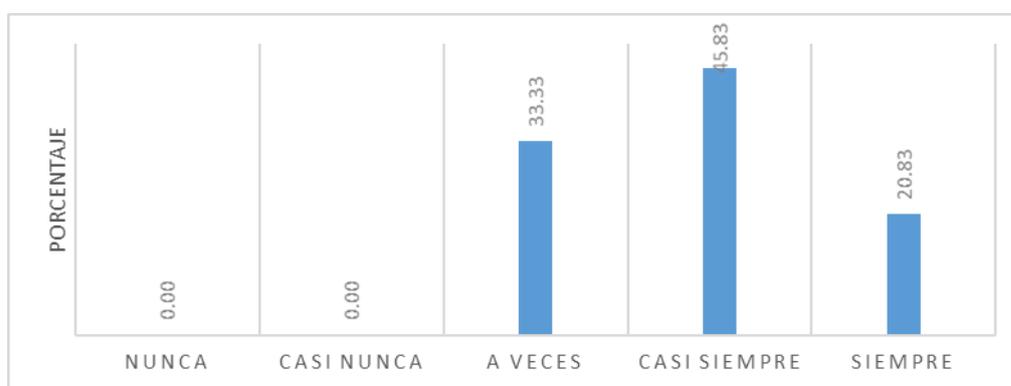
Tabla 10

Competencia laboral del personal administrativo en la Agencia Mibanco Huancayo 2022

	ni	hi	Hi*100%
Nunca	0	0.000	0.00
Casi nunca	0	0.000	0.00
A veces	7	0.333	33.33
Casi siempre	9	0.458	45.83
Siempre	4	0.208	20.83
Total	20	1	100

Figura 20

Competencia laboral del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022



Fuente: Tabla 11

En la tabla 11 y figura 20 se observa que un 0.0% señaló nunca; por otro lado, el 0% indicó casi nunca; además, el 33% indicó a veces; en consecuencia, el 46% indicaron casi siempre; finalmente, 20% indicó que siempre está de acuerdo con competencia laboral del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022.

5.2. Contraste de Hipótesis

5.2.1 Selección por competencias y rendimiento laboral del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022

Objetivo General

Establecer la relación que existe entre la selección por competencias y el rendimiento laboral del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022.

Interpretación de los índices de correlación:

Baremo de interpretación del coeficiente de correlación

Valor	Significado
+/-1.00	Correlación negativa y positiva perfecta
+/-0.80	Correlación negativa y positiva muy fuerte
+/-0.60	Correlación negativa y positiva fuerte
+/-0.40	Correlación negativa y positiva moderada
+/-0.20	Correlación negativa y positiva débil
+/-0.00	Probablemente no existe correlación

El coeficiente usado para medir la relación fue rho Spearman.

Tabla 11

Coefficiente de correlación entre la selección por competencias y el rendimiento laboral del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022

		Variable rendimiento laboral
Rho de Spearman	Variable selección por competencias	,822*
	Sig. (bilateral)	,000
	N	20

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

El coeficiente $r_s = 0.822$ y significación bilateral $p = 0.000$, por lo tanto, existe una correlación positiva muy fuerte entre la selección por competencias y el rendimiento laboral del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022.

Hipótesis General:

Existe una relación significativa entre la selección por competencias y el rendimiento laboral del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022

1. Formulación de la hipótesis:

H_0 : No existe relación significativa entre la selección por competencias y el rendimiento laboral del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022

$$r_s = 0$$

H_1 : Existe relación significativa entre la selección por competencias y el rendimiento laboral del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022

$$r_s \neq 0$$

2. Nivel de significancia $\alpha = 99\%$; Z crítica = 2.58

3. Calculo del estadístico

$$z = \frac{r}{\frac{1}{\sqrt{N-1}}}$$

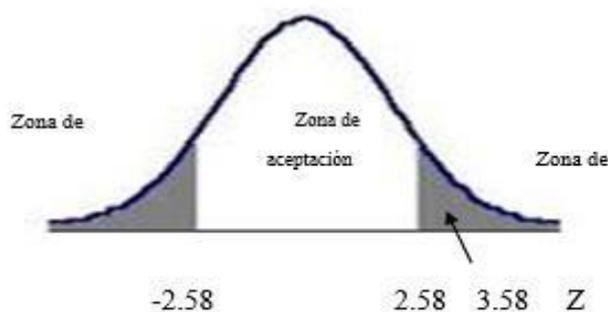
Reemplazando datos se tiene $z = 3.58$

Dónde:

$$Z_{\text{crítica}} = 2.58$$

$$r_s = 0.822$$

$$N = 20$$



4. Regla de decisión

Se observa que $Z_{\text{cal}} > Z_{\text{cr}} 3.58 > 2.58$ Z calculado ϵ

Cae en la región de rechazo; por tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

5. Toma de decisión

Existe relación significativa entre la selección por competencias y el rendimiento laboral del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022.

Objetivo Específico 1

Establecer la relación que existe entre la selección por competencias y la motivación laboral del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022.

Tabla 12

Coefficiente de correlación entre la selección por competencias y la motivación laboral del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022

			Motivación laboral
Rho de Spearman	Selección por competencias	Coefficiente de correlación	,822
		Sig. (bilateral)	,000
		N	20

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

El coeficiente $r_s = 0.822$ y significación bilateral $p = 0.000$, por lo tanto, existe una correlación positiva muy fuerte entre las variables selección por competencias y motivación laboral.

Hipótesis Especifica 1

Existe una relación significativa entre la selección por competencias y la motivación laboral del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022.

1. Formulación de la hipótesis:

H_0 : No existe relación significativa entre la selección por competencias y la motivación laboral del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022

$$r_s = 0$$

H_1 : Existe relación significativa entre la selección por competencias y la motivación laboral del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022

$$r_s \neq 0$$

2. Nivel de significancia $\alpha = 99\%$; Z crítica = 2.58

3. Cálculo del estadístico

$$z = \frac{r}{\frac{1}{\sqrt{N-1}}}$$

Reemplazando datos se tiene $z = 3.58$

Dónde:

$$Z_{crítica} = 2.58$$

$$r_s = 0.822$$

$$N = 20$$



4. Regla de decisión

Se observa que $Z_{cal} > Z_{cr}$ $3.58 > 2.58$ Z calculado

Cae en la región de rechazo; por tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

5. Toma de decisión

Existe relación significativa entre la selección por competencias y la motivación laboral del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022.

Objetivo Específico 2

Establecer la relación que existe entre la selección por competencias y la evaluación del rendimiento del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022.

Tabla 13

Coefficiente de correlación entre la selección por competencias y la evaluación laboral del personal administrativo en la Agencia Tambo Huancayo 2022

			Evaluacion laboral
Rho de Spearman	Selección por competencias	Coefficiente de correlación	,951**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	20

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

El coeficiente $r_s = 0.951$ y significación bilateral $p = 0.000$, por lo tanto, existe una correlación positiva muy fuerte entre las variables selección por competencias y la evaluación laboral.

Hipótesis Especifica 2

Existe una relación significativa entre la selección por competencias y la evaluación del rendimiento del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022.

1. Formulación de la hipótesis:

H_0 : No existe relación significativa entre la selección por competencias y la evaluación del rendimiento del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022.

$$r_s = 0$$

H_1 : Existe relación significativa entre la selección por competencias y la evaluación del rendimiento del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022

$$r_s \neq 0$$

2. Nivel de significancia $\alpha = 99\%$; Z crítica = 2.58

3. Calculo del estadístico

$$z = \frac{r}{\frac{1}{\sqrt{N-1}}}$$

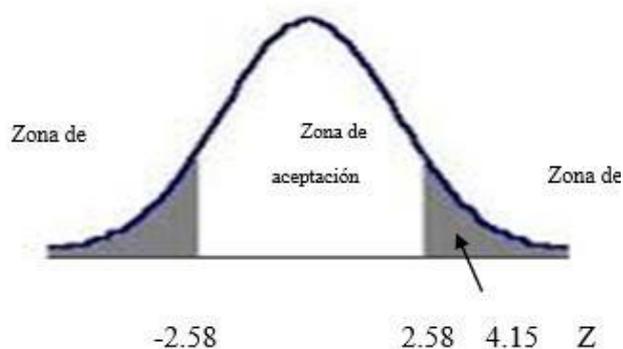
Reemplazando datos se tiene $z = 4.15$

Dónde:

$$Z_{\text{critica}} = 2.58$$

$$r_s = 0.951$$

$$N = 20$$



4. Regla de decisión

Se observa que $Z_{\text{cal}} > Z_{\text{cr}}$ $4.15 > 2.58$ $Z_{\text{calculado}}$

Cae en la región de rechazo; por tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

5. Toma de decisión

Existe relación significativa entre la selección por competencias y la evaluación del rendimiento del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022

Objetivo Específico 3

Establecer la relación que existe entre la selección por competencias y las competencias laborales del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022.

Tabla 14

Coefficiente de correlación entre la selección por competencia y la competencia laboral del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022

			Evaluación laboral
Rho de Spearman	Selección por competencias	Coefficiente de correlación	,665**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	20

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

El coeficiente $r_s = 0.665$ y significación bilateral $p = 0.001$, por lo tanto, existe una correlación positiva fuerte entre las variables selección por competencias y la competencia laboral.

Hipótesis Especifica 3

Existe una relación significativa entre la selección por competencias y la competencia laboral del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022.

1. Formulación de la hipótesis:

H_0 : No existe relación significativa entre la selección por competencias y la competencia laboral del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022

$$r_s = 0$$

H_1 : Existe relación significativa entre la selección por competencias y la competencia laboral del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022

$$r_s \neq 0$$

2. Nivel de significancia $\alpha = 99\%$; Z crítica = 2.58

3. Calculo del estadístico

$$z = \frac{r}{\frac{1}{\sqrt{N-1}}}$$

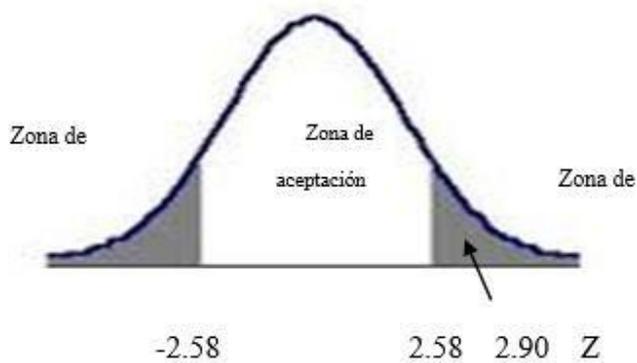
Reemplazando datos se tiene $z = 2.90$

Dónde:

$$Z_{\text{crítica}} = 2.58 r_s$$

$$= 0.665$$

$$N = 20$$



4. Regla de decisión

Se observa que $Z_{\text{cal}} > Z_{\text{cr}} 2.90 > 2.58$ Z calculado cae

Cae en la región de rechazo; por tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

5. Toma de decisión

Existe relación significativa entre la selección por competencias y la competencia laboral del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

1. Según el objetivo general el cual nos indica lo siguiente, establecer la relación que existe entre la selección por competencias y el rendimiento laboral del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022; de acuerdo a los resultados obtenidos se puede evidenciar que el coeficiente $r_s=0.822$ y la significancia bilateral $p=0.000$; por lo tanto, se puede indicar que existe correlación positiva muy fuerte entre las variables. Estos datos se compararon con la investigación realizado por Chancha D. y Chimbolema M. (2017) en su investigación denominado Modelo de selección de personal por competencias para la Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Latacunga en el área comercial. Quienes concluyen que los departamentos de RRHH del sector bancario están sujetos al modelo de selección competitivo para la cobertura de vacantes, por lo que es una garantía para la aplicación de la propuesta, mientras que en la mayoría de las cooperativas no existe un procedimiento de selección adecuada, rotación y bajo rendimiento laboral, con el modelo presentado se pretende mejorar los procesos de selección de personal. Además, se comparó con lo que menciona Martha Allens (2006) en su libro titulado selección por competencias nos indica que la selección por competencias es un proceso avanzado con in objetivo: encontrar personal para un puesto clave en función de unas habilidades profesionales concretas.
2. Según el objetivo específico 1, el cual es establecer la relación que existe entre la selección por competencias y la motivación laboral del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022, el estadístico aplicado nos arroja que el coeficiente $r_s=0.822$ y significancia bilateral $p=0.000$; por lo tanto, existe una correlación muy fuerte entre las variables selección por competencias y motivación laboral, datos que al ser comparados con lo encontrado en la investigación de Díaz J. y Huamán J. (2020) titulado competencias laborales de los asesores en el área de crédito de la

financiera CrediScotia en el distrito de Trujillo-2019. Quienes recomiendan contratar su propio personal para el puesto de asesor de créditos para poder tener un mejor filtro de postulantes y para que se sientan más comprometidos con la financiera que pertenecen a empresas terciarizadoras; además, para Alonso (2012, p. 267) nos indica que la motivación es el móvil que incentiva, mantiene y dirige la acción de un sujeto para lograr una meta. En el lenguaje común, suele expresarse de diversas formas; amor propio espíritu de lucha o fuerza de voluntad.

3. Según el objetivo específico 2, el cual es establecer la relación que existe entre la selección por competencias y la evaluación del rendimiento del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022. En los resultados obtenidos se evidencia que el coeficiente $r_s=0.951$ y significancia bilateral $p=0.000$, por lo tanto, existe una correlación positiva muy fuerte entre las variables estudiadas, estos datos se compararon con la investigación realizada por Mamani L. (2021) el cual lleva por título estrés laboral y rendimiento laboral de los trabajadores en entidades financieras. Quien concluyó que el estrés laboral afecta negativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de las Cajas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Juliaca; además, al ser comparado por Gabini (2018) menciona que el rendimiento laboral (RL), es una conceptualización utilizada en la psicología organizacional, pero en estas últimas décadas, ya se incluye en la literatura empresarial, donde se evalúa la productividad y la eficacia de los trabajadores.

4. Según el objetivo específico 3, establecer la relación que existe entre la selección por competencias y la competencia laboral del personal administrativo en la Agencia

Mibanco Tambo Huancayo 2022. Luego del procesamiento de los datos se puede evidenciar que el coeficiente $r_s=0.665$ y significación bilateral $p=0.001$, por lo tanto, existe una correlación positiva fuerte entre las variables estudiadas. Estos datos se compararon con la investigación realizada por O'Donova X. y Velezmoro A. (2021) en su

tesis titulada satisfacción laboral y productividad en el sector financiero una revisión de literatura científica entre los años 2009 y 2019. Con estos resultados concluyeron que las estrategias para la satisfacción y la productividad en el sector financiero son la remuneración y bonificaciones, las condiciones de trabajo y la calidad laboral; además, para Definiciones.com (2022) una competencia define como el conjunto de habilidades, conocimientos, actitudes y aptitudes para solucionar los problemas que se presentan en la empresa o en cualquier otra situación.

CONCLUSIONES

1. De acuerdo a la investigación realizada se ha establecido que, sabiendo que el coeficiente $r_s=0.822$ y significación bilateral $p=0.000$, por lo tanto, existe una correlación positiva muy fuerte entre las variables selección por competencias y el rendimiento laboral del personal administrativo en la Agencia Mibanco Tambo Huancayo 2022. Se concluye que, existe relación significativa entre la selección por competencias y el rendimiento laboral del personal administrativa en la Agencia Mibanco Tambo Huancayo 2022.
2. Se logró comprobar que el coeficiente $r_s= 0.822$ y significación bilateral $p=0.000$, por lo tanto, existe una correlación positiva muy fuerte entre las variables selección por competencias y motivación laboral. Se concluye, que existe relación significativa entre la selección por competencias y la motivación laboral del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022, con un nivel de significancia del 99%.
3. Por otro lado, se puede evidenciar que el coeficiente $r_s = 0.951$ y significación bilateral $p = 0.000$, por lo tanto, existe una correlación positiva muy fuerte entre las variables selección por competencias y la evaluación del rendimiento. se concluyó que, hay relación significativa entre la selección por competencias y la evaluación de rendimiento del personal administrativo en la Agencia Mibanco Tambo Huancayo 2022, estadísticamente, con un nivel de significancia del 99%.
4. Finalmente, se logró comprobar también que el coeficiente $r_s=0.665$ y significación bilateral $p=0.001$, por lo tanto, existe una correlación positiva fuerte entre las variables selección por competencias y la competencia laboral, se concluyó que, hay relación significativa entre la selección por competencias y la competencia laboral del personal administrativo en la Agencia Mibanco Tambo Huancayo 2022, estadísticamente, con un nivel de significancia del 99%.

RECOMENDACIONES

1. Se espera que esta investigación sirva como referencia para investigaciones futuras y que se pueda profundizar con relación a la selección de personal y el rendimiento laboral y así ir mejorando de manera continua.
2. *Para el objetivo 1*, se recomienda realizar estrategias motivacionales, como aportar nuevos retos para el colaborador, como desafiar a los colaboradores para que puedan demostrar sus fortalezas y; además, ampliar su capacidad, es importante tener en cuenta la parte remunerativa, la cual debe de respetar los contratos establecidos; por otro lado, considerar la línea de carrera en todas las áreas que conforma la financiera.
3. *Para el objetivo 2*, se recomienda a la empresa tener claro los objetivos a evaluar, es importante definir cuáles son las tareas, competencias que habrá que evaluar para cada puesto de trabajo y para el equipo.
4. *Para el objetivo 3*, se recomienda a la empresa contar con un programa de aprendizaje continuo y formación a cada uno de los colaboradores; es importante, ir mejorando los conocimientos de acuerdo a los tiempos cambiantes y a los retos que enfrenta la empresa; además, se debe de mejora la comunicación entre todos los miembros de la organización y así potenciar un estilo sano y eficaz en la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M. (2015). Dirección Estratégica de Recursos Humanos: Gestión de Recursos Humanos: Gestión por Competencias. Autónoma de Argentina, Argentina: Ediciones Granica S.A.
- Alonso. (2012). *Manejo de Estrés*. Mexico.
- Avila Rodriguez, A., Maldonado, D., Sanguña Duran, C., & Vaca Acevedo, B. (2020). Diseñar y establecer un proceso para la selección de personal de la empresa Financiera Comultrasan, cooperativa líder en el ahorro y crédito, en todas las sedes del departamento de Boyacá-Colombia. Boyaca, Colombia. Obtenido de <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/38465>
- Barrionuevo Sanchez, M., & Puma, K. (2021). Gestión del Talento Humano y desempeño Laboral del personal de la entidad financiera Mibanco-Agencia Cayma 2021. Cayma, Peru: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73614>
- BBVA. (2017). BBVA Cuentas Anuales 2017. BBVA. Peru. Obtenido de <https://accionistaseinversores.bbva.com/microsites/cuentasanuales2017/informegestion/cuestiones-relativas-al-personal/index.html>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Leticia Gaona Figeroa.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia.
- Borman et al. (1985) Productividad
- Castro, K., Juan, E., & Kleber, A. (2020). Gestión del Talento Humano para la mejora laboral en el Banco Solidario. Cuenca, Ecuador. Obtenido de <http://ojs.urbe.edu/index.php/telos/article/view/3282>

- Chancha, D., & Chimbolema, M. (2017). Modelo de seleccion de personal por competencia para las Cooperativas de Ahorro y Credito de la Ciudad Latacunga en el area comercial. Latacunga, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/3772>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional La dinamica del exito en las Organizaciones*. Segunda Edición.
- Definiciones de Competencia Laboral. (2022). Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/competencia-laboral.html>
- Díaz J. & Huamán J. (2020); Competencias laborales de los asesores en el area de creditos de la Financiera CrediScotia de Trujillo-2019,Universidad Cesar Vallejo
- Gabini. (2018). *Potenciales Predictores del Rendimiento Laboral*. Argentina: Editorial UAI.
- Gago, D. (2012). *Metodos y Tecnicas de la Investigacion*. Huancayo.
- Hernandez Sampieri, R. (2014). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: McGraw Hill.
- Kamiab, Z., & Singaravello, K. (2018).). La interacción de los valores personales y la capacidad de los empleados con la calidad del servicio de los bancos comerciales Management Sciece Letters 859-872.
- Leon, B. (2015). *La importancia de la Calidad en las Empresas*. Obtenido de <http://www.emprendices.co/la-importancia-la-calidad-las-empresas/>
- Mamani, L. (2021). Estres Laboral y rendimiento laboral de los trabajadores en entidades financieras. Obtenido de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2097>
- Ñaupas et al. (2018) Metodologia de Investigacion
- O'Donova, X., & Valezmoro, A. (2021). Satisfaccion Laboral y productividad en el sector financiero:una revision de la literatura cientifica entre los años 2009 y 2019. (U. P.

Norte, Ed.) Trujillo, Peru. Obtenido de
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/26274>

Puppi, L. (2020). Propuesta de modelo de seleccion de personal por competencias para la empresa Lupial S.A. Piura, Peru. Obtenido de
<https://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/2352>

Quiroa (2022) Competencias Laborales

Rada, G. (2018). Implementacion del Manual de Politicas normas procedimientos y protocolos de evaluacion del desempeño caso Banco Los Andes Procredit S.A. Bolivia. Bolivia. Obtenido de <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/24710>

Robbins, & Coulter. (2014). Administración. Mexico, Mexico: Edicion Pearson Mexico.

Sampieri, R. H. (2018). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico.

Werther, W. B., & Davis, K. (2010). *Administracion de Recursos Humanos*. Mexico: McGraw Hill Sexta Edicion.

Work Meter (2015) Evaluación de rendimiento

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE (V1): Selección por Competencias	La atracción de las personas adecuadas, una buena selección, de tipo profesional y aplicando las pruebas más convenientes en cada caso, así como adecuado proceso de incorporación, son acciones que definirán un buen inicio de la relación laboral de un buen empleado (Allens,2016,pp.50-51)	El Cuestionario desarrollado nos muestra como resultado la calificación acumulada de selección por competencias, la variable emplea 20 ítems, la estructura del cuestionario se encuentra de la forma siguiente: 5 variables que se agrupan en 09 indicadores	Planificación	Define el perfil que requiere la organización Existe aspectos importantes para determinar el perfil	<p>ORDINAL</p> <p>Escala de Likert</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nunca • Casi nunca • A veces • Casi siempre • Siempre
			Atracción y Reclutamiento	Reconoce las campañas institucionales de reclutamiento. Reconoce los requisitos para postular a un puesto determinado Existe medios de reclutamiento en la Empresa financiera	
			Primera Selección	Aplican diferentes pruebas para una selección selectiva de personal. Reconoce la existencia de evaluaciones contingentes	
			Entrevista por competencias	Reconoce entrevistas estructuradas por competencias	

			Evaluación Especifica	Reconoce que la evaluación especifica se desarrolla con simulaciones de casos que sucede en la financiera	
VARIABLE (V₂): Rendimiento Laboral	Es la relación entre los objetivos, metas, tareas alcanzadas y el tiempo empleado para lograrlo; teniendo en cuenta que la variable más importante son las personas, quienes son los encargados de ejecutar las funciones propias de un cargo o trabajo. Work Meter (2013,p.6)	El cuestionario de rendimiento laboral un instrumento diseñado para identificar y valorar objetivamente cuales son los factores que hacen que no haya un buen rendimiento laboral en la organización, la variable está compuesta por 3 dimensiones y 10 indicadores; y, está compuesta por 20 ítems	Motivación Laboral	Demuestra satisfacción en el puesto que labora Se siente motivado económicamente Reconoce que hay mejores oportunidades	ORDINAL Escala de Likert <ul style="list-style-type: none"> • Nunca • Casi nunca • A veces • Casi siempre • Siempre
			Evaluación del rendimiento	Usa el tiempo necesario para realizar su labor. Cumple con los procesos determinados por la financiera Hace uso correcto de los recursos que brinda la financiera Promueve acciones para evaluar el desempeño Logra alcanzar los objetivos institucionales en un periodo determinado	

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
VARIABLE (V ₁): Selección por competencias	Planificación	Define el perfil que requiere la organización Existe aspectos importantes para determinar el perfil	<ol style="list-style-type: none"> 1. Al ser convocado fue de acuerdo al perfil profesional que cuenta usted 2. Definen el perfil de profesional que requiere la institución al convocar una plaza. 3. La institución considera que define el perfil tomando en cuenta las tareas y responsabilidades del puesto. 4. La institución considera que define el perfil tomando en cuenta las competencias y personalidad de quien postula al puesto de trabajo 5. La institución considera que define el perfil tomando en cuenta la educación y experiencia en el puesto de trabajo
	Atracción y Reclutamiento	Reconoce las campañas institucionales de reclutamiento. Reconoce los requisitos para postular a un puesto determinado Existe medios de reclutamiento en la Empresa financiera	<ol style="list-style-type: none"> 6. La institución utiliza medios publicitarios reconocidos en la ciudad para el proceso de reclutamiento 7. Reconoce que la institución alcanza una marca empleadora que se valora entre quienes postulan. 8. Los perfiles de los puestos son requisitos exigibles al momento de postular para el puesto indicado. 9. La institución utiliza las fuentes internas al momento de la convocatoria para un puesto de trabajo. 10. La institución utiliza las fuentes externas al momento de la convocatoria para un puesto de trabajo.
	Primera Selección	Aplican diferentes pruebas para una selección selectiva de personal. Reconoce la existencia de evaluaciones contingentes	<ol style="list-style-type: none"> 11. La institución solicita en una primera etapa requisitos mínimos para ser considerado en las siguientes. 12. La institución aplica la etapa de preselección al puesto que postula. 13. Cuando fue seleccionado para el puesto donde se encuentra, la institución solicito algún examen médico. 14. Cuando fue seleccionado para el puesto donde se encuentra, la institución solicito algún documento adicional.
	Entrevista por competencias	Reconoce entrevistas estructuradas por competencias	<ol style="list-style-type: none"> 15. En el proceso de selección se considera evaluaciones estructuradas por competencias, a través de preguntas específicas. 16. En la entrevista se formula preguntas relacionadas con cada competencia que el

			<p>puesto requiere.</p> <p>17. Al ser entrevistado las preguntas formuladas se relaciona a los proyectos personales que tiene usted y las características del puesto de trabajo</p>
	Evaluación Específica	<p>Reconoce que la evaluación específica se desarrolla con simulaciones de casos que sucede en la financiera</p>	<p>18. En la evaluación específica se plantea la resolución práctica de situaciones conflictivas a las que deberán enfrentar en sus puestos de trabajo.</p> <p>19. En las entrevistas específicas se plantea hechos que se presenta en ese momento.</p> <p>20. El postulante es evaluado en el campo donde se desarrolla la actividad referente al puesto de trabajo</p>
VARIABLE (V₂): Rendimiento Laboral	Motivación Laboral	<p>Demuestra satisfacción en el puesto que labora</p> <p>Se siente motivado económicamente</p> <p>Reconoce que hay mejores oportunidades</p>	<p>1. Se siente satisfecho con la labor que realiza diariamente en la institución.</p> <p>2. La institución brinda las comodidades laborales que permite al colaborador realizar sus labores satisfactoriamente</p> <p>3. Opina que la labor que realiza en la institución está de acuerdo a la profesión que tiene.</p> <p>4. Opina que la labor que realiza en el puesto asignado es recompensada con el sueldo que percibe</p> <p>5. Las remuneraciones guardan relación con las condiciones de exigencia, responsabilidad y complejidad del puesto</p> <p>6. La remuneración que percibe por la labor que realiza cubre las necesidades familiares</p> <p>7. Piensa que en otra institución sería mejor recompensado</p>
	Evaluación del rendimiento	<p>Usa el tiempo necesario para realizar su labor.</p> <p>Cumple con los procesos determinados por la financiera</p> <p>Hace uso correcto de los recursos que brinda la financiera</p>	<p>8. Realiza su labor de manera óptima en el tiempo necesario y asignado.</p> <p>9. Logra cumplir los objetivos trazados en la labor asignada por la institución.</p> <p>10. Resuelve los problemas laborales inmediatamente sin esperar que le cuestionen</p> <p>11. Busca minimizar los costos al momento de usar correctamente los recursos tecnológicos, materiales, entre otros.</p> <p>12. La institución cumple con las evaluaciones de desempeño laboral.</p> <p>13. En la institución se suministran evaluaciones de desempeño con cierta frecuencia.</p> <p>14. Cumple con las tareas que se le encomendó en una fecha asignada.</p>

		<p>Promueve acciones para evaluar el desempeño</p> <p>Logra alcanzar los objetivos institucionales en un periodo determinado</p>	
	Competencia Laboral	<p>Demuestra capacidad en la labor asignada.</p> <p>Se identifica las competencias del personal por la institución</p>	<p>15. Reconoce que tiene la capacidad para cumplir la tarea asignada.</p> <p>16. Resuelve oportunamente la demanda del usuario sin errores.</p> <p>17. Es reconocido al logro de un objetivo en beneficio de la institución.</p> <p>18. Es promovido de puesto por las competencias demostradas en la institución.</p> <p>19. Demuestra la capacidad para enfrentar labores asignadas por la institución.</p> <p>20. Son aceptadas sus opiniones como propuestas de solución por su jefe inmediato en la institución</p>

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN



INSTRUMENTO PARA ESTABLECER LA RELACIÓN QUE EXISTE ENTRE LA SELECCIÓN POR COMPETENCIAS Y RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA AGENCIA TAMBO MIBANCO HUANCAYO 2022

Finalidad: El instrumento tiene por finalidad de establecer la relación que existe entre la selección por competencias y el rendimiento laboral.

Instrucciones: Favor de marcar una alternativa por cada ítem del cuestionario, la que más se acerca a su percepción y con la veracidad que caracteriza a su persona.

Valoración:

5 = Siempre

4 = Casi siempre

3 = A veces

2 = Casi nunca

1 = Nunca

Nº	DIMENSIONES / ITEM	ESCALA ORDINAL 06				
		1	2	3	4	5
D1: PLANIFICACION						
1	Al ser convocado fue de acuerdo al perfil profesional que cuenta usted	1	2	3	4	5
2	Conoce el perfil del profesional que requiere el Banco para la convocatoria para cada puesto de trabajo	1	2	3	4	5
3	La institución considera que define el perfil tomando en cuenta las tareas y responsabilidades del puesto	1	2	3	4	5
4	La institución considera que define el perfil tomando en cuenta las competencias y personalidad de quien postula al puesto de trabajo	1	2	3	4	5
5	La institución considera que define el perfil tomando en cuenta la educación y experiencia en el puesto de trabajo	1	2	3	4	5
D2: ATRACCION Y RECLUTAMIENTO						
6	La institución utiliza medios publicitarios reconocidos en la ciudad para el proceso de reclutamiento.	1	2	3	4	5
7	Reconoce que la institución alcanza una marca empleadora que se valora entre quienes postulan	1	2	3	4	5
8	Los perfiles de los puestos son requisitos exigibles al momento de postular para el puesto indicado	1	2	3	4	5
9	La institución utiliza las fuentes internas al momento de la convocatoria para un puesto de trabajo	1	2	3	4	5
10	La institución utiliza las fuentes externas al momento de la convocatoria para un puesto de trabajo.	1	2	3	4	5
D3: PRIMERA SELECCION						
11	La institución solicita en una primera etapa requisitos mínimos para ser considerado en las siguientes	1	2	3	4	5
12	La institución aplica la etapa de preselección al puesto que postula	1	2	3	4	5
13	Cuando fue seleccionado para el puesto donde se encuentra, la institución solicito algún examen médico.	1	2	3	4	5
14	Cuando fue seleccionado para el puesto donde se encuentra, la institución solicito algún documento adicional .	1	2	3	4	5
D4: ENTREVISTA POR COMPETENCIAS						
15	En el proceso de selección se considera evaluaciones estructuradas por competencias, a través de preguntas específicas.	1	2	3	4	5
16	En la entrevista se formula preguntas relacionadas con cada competencia que el puesto requiere.	1	2	3	4	5
17	Al ser entrevistado las preguntas formuladas se relaciona a los proyectos personales que tiene usted y las características del puesto de trabajo	1	2	3	4	5
D5: EVALUACION ESPECIFICA						
18	En la evaluación específica se plantea la resolución práctica de situaciones conflictivas a las que deberán enfrentar en sus puestos de trabajo.	1	2	3	4	5
19	En las entrevistas específicas se plantea hechos que se presenta en ese momento	1	2	3	4	5
20	El postulante es evaluado en el campo donde se desarrolla la actividad referente al puesto de trabajo	1	2	3	4	5



**INSTRUMENTO PARA ESTABLECER LA RELACIÓN QUE EXISTE ENTRE LA
SELECCIÓN POR COMPETENCIAS Y RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL
ADMINISTRATIVO EN LA AGENCIA TAMBO MIBANCO HUANCAYO 2022**

Finalidad: El instrumento tiene por finalidad de la selección por competencias y el rendimiento laboral.

Instrucciones: Favor de marcar una alternativa por cada ítem del cuestionario, la que más se acerca a su percepción y con la veracidad que caracteriza a su persona.

Valoración:

5 = Siempre

4 = Casi siempre

3 = A veces

2 = Casi nunca

1 = Nunca

N°	DIMENSIONES / ITEM	ESCALA ORDINAL 08				
		1	2	3	4	5
D1: MOTIVACION LABORAL						
1	Se siente satisfecho con la labor que realiza diariamente en la institución	1	2	3	4	5
2	La institución brinda las comodidades laborales que permite al colaborador realizar sus labores satisfactoriamente .	1	2	3	4	5
3	Opina que la labor que realiza en la institución está de acuerdo a la profesión que tiene.	1	2	3	4	5
4	Opina que la labor que realiza en el puesto asignado es recompensado con el sueldo que percibe	1	2	3	4	5
5	Las remuneraciones guardan relación con las condiciones de exigencia, responsabilidad y complejidad del puesto	1	2	3	4	5
6	La remuneración que percibe por la labor que realiza cubre las necesidades familiares	1	2	3	4	5
7	Piensa que en otra institución sería mejor recompensado	1	2	3	4	5
D2: EVALUACION DEL RENDIMIENTO						
8	Realiza su labor de manera óptima en el tiempo necesario y asignado	1	2	3	4	5
9	Logra cumplir los objetivos trazados en la labor asignada por la institución educativa	1	2	3	4	5
10	Resuelve los problemas laborales inmediatamente sin esperar que le cuestionen.	1	2	3	4	5
11	Busca minimizar los costos al momento de usar correctamente los recursos tecnológicos, materiales, entre otros.	1	2	3	4	5
12	La institución cumple con las evaluaciones de desempeño laboral.	1	2	3	4	5
13	En la institución se suministran evaluaciones de desempeño con cierta frecuencia	1	2	3	4	5
14	Cumple con las tareas que se le encomendó en una fecha asignada.	1	2	3	4	5
D3: COMPETENCIA LABORAL						
15	Reconoce que tiene la capacidad para cumplir la tarea asignada .	1	2	3	4	5
16	Resuelve oportunamente la demanda del usuario sin errores.	1	2	3	4	5
17	Es reconocido al logro de un objetivo en beneficio de la institución	1	2	3	4	5
18	Es promovido de puesto por las competencias demostradas en la institución.	1	2	3	4	5
19	Demuestra la capacidad para enfrentar labores asignadas por la institución.	1	2	3	4	5
20	Son aceptadas sus opiniones como propuestas de solución por su jefe inmediato en la institución	1	2	3	4	5

CONFIABILIDAD VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

FICHA DE EVALUACIÓN DE OPINIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES	
Apellidos y nombres del experto: <i>MARTINEZ UJER PAUL</i>	DNI: <i>20080563</i>
Grado Académico: <i>MAESTRÍA EN ADJ. ESTRATÉGICA DE RR.HH.</i>	Cargo: <i>DOCENTE</i>
Institución donde labora: <i>Universidad Peruana Los Andes</i>	E-mail: <i>dp.martinez@upla.edu.pe</i>
TÍTULO (Selección por competencias y rendimiento laboral del personal administrativo en la Agencia Tambo Milbanco Huancayo 2012)	
Tesis: <i>Cynthia Lisset Portocarrero Orullana</i> <i>Guissela Fabiola Pizarro Veli</i>	

INDICADORES		DEFICIENTE					BAJO				REGULAR				BUENA				EXCELENTE			
		00 - 20%					21 - 40%				41 - 60%				61 - 80%				81 - 100%			
		05	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Ítem formulado con lenguaje apropiado																			X		
2. OBJETIVIDAD	Ítem expresado en conclusiones observables																				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia																				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																			X	X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para recoger información																				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-cualitativos																				X	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los indicadores y sus dimensiones																				X	
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación																				X	
PUNTAJE PARCIAL																						
PUNTAJE TOTAL																						

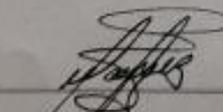
VALORACIÓN		
PROMEDIO	Puntaje	<i>90%</i>
	90	

Opinión de aplicabilidad: **Instrumento aplicable**

Firma del experto



Mtro. Paul Oscar Martínez Ujer

FICHA DE EVALUACIÓN DE OPINIÓN DE EXPERTOS																																									
I. DATOS GENERALES																																									
Apellidos y nombres del experto: MARTINEZ VIDAR PAUL											DNI:		20650863																												
Grado Académico: MAESTRO EN ADM. EST. DE EMPRESAS											Cargo:		DOCENTE																												
Institución donde labora: Universidad Peruana Los Andes											E-mail:		d.p.martinez@upla.edu.pe																												
TÍTULO : Selección por competencias y rendimiento laboral del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022																																									
Tesis: Cynthia Lisset Portocarrero Orellana																																									
Guissela Fabiola Pauro Veli																																									
II. ASPECTOS A EVALUAR- RENDIMIENTO LABORAL																																									
INDICADORES		DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENA				EXCELENTE																							
		00 - 20%				21 - 40%				41 - 60%				61 - 80%				81 - 100%																							
		05	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100																				
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																																							X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																																								X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la carrera																																								X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																																								X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																																								X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para recoger la información																																								X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos técnicos-científicos																																								X
8. COHERENCIA	Es coherente entre los indicadores y sus dimensiones																																							X	
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación																																								X
PUNTAJE PARCIAL																																									
PUNTAJE TOTAL																																									
VALORACIÓN																																									
PROMEDIO																		Puntaje																							
																		90																							
																		90%																							
Opinión de aplicabilidad: Instrumento aplicable																																									
Firma del experto																																									
																																									
Mtro. Paul Denis Martínez Vilar																																									

FICHA DE EVALUACIÓN DE OPINIÓN DE EXPERTOS																					
I. DATOS GENERALES																					
Apellidos y nombres del experto: <u>Gutiérrez Mesa, Fredi Paul</u>										DNI:		<u>44418032</u>									
Grado Académico: <u>Maestría en Administración</u>										Cargo:		<u>Facilitador de Autoevaluación</u>									
Institución donde labora: <u>Universidad Peruana Los Andes</u>										E-mail:		<u>d.f.gutierrezm@upla.edu.pe</u>									
TÍTULO: <u>Selección por competencias y rendimiento laboral del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022</u>																					
Tesis de: <u>Cynthya Lisset Portocarrero Orellana</u> <u>Gutiérrez Fabiola Pauro Vela</u>																					
II. ASPECTOS A EVALUAR- RENDIMIENTO LABORAL																					
INDICADORES		DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENA				EXCELENTE			
		00 - 20%				21 - 40%				41 - 60%				61 - 80%				81 - 100%			
		05	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																			X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																			X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia																			X	
4. ORGANIZACIÓN	Existen una organización lógica																			X	
5. SUFICIENCIA	Cubre los aspectos en cantidad y calidad																			X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para recoger información																	X			
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos técnicos-cuantitativos																			X	
8. COHERENCIA	Es coherente entre los indicadores y sus dimensiones																			X	
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación																			X	
PUNTAJE PARCIAL																					
PUNTAJE TOTAL																					
VALORACIÓN																					
PROMEDIO										Puntaje											
										90											
										90%											
Opinión de aplicabilidad: <u>Instrumento aplicable</u>																					
Firma del experto																					
 <u>Fredi Paul Gutiérrez Mesa</u> Docente F.C.A.C. E.A.P. Administración y Gestión																					

FICHA DE EVALUACIÓN DE OPINIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: <u>CEDRADO ALVARO MAGUIPE</u>	DNI: <u>72802450</u>
Grado Académico: <u>MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA</u>	Cargo: <u>DOCENTE</u>
Institución donde labora: <u>Universidad Peruana Los Andes</u>	E-mail: <u>d.nicasiten@upla.pe</u>
TÍTULO: <u>Selección por competencias y rendimiento laboral del personal administrativo en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022</u>	
Asista: <u>Cynthia Liset Portocarrero Orellana</u>	
Instituta: <u>Fabiola Pauro Veli</u>	

II. ASPECTOS A EVALUAR- SELECCIÓN POR COMPETENCIAS

INDICADORES		DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENA				EXCELENTE					
		00 - 20%				21 - 40%				41 - 60%				61 - 80%				81 - 100%					
		05	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																				X		
OBJETIVIDAD	Está expresado en conclusiones observables.																					✓	
ACTUALIDAD	Adaptado al avance de la ciencia.																					X	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.																					X	
PRECISIÓN	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																					X	
INTENCIONALIDAD	Adaptado para recoger la información.																						X
CONSISTENCIA	Basado en aspectos técnicos-científicos.																						X
COHERENCIA	Es coherente con los indicadores y sus dimensiones.																						X
METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación.																						X
PUNTAJE PARCIAL																							
PUNTAJE TOTAL																							

VALORACIÓN

PROMEDIO	Puntaje	9/10
	90	

Opinión de aplicabilidad: Instrumento aplicable

Firma del experto

DATA Y PROCESAMIENTO DE DATOS

VARIABLE	SELECCIÓN POR COMPETENCIAS																			
DIMENSION	PLANIFICACION					ATRACCION Y RECLUTAMIENTO					PRIMERA SELECCIÓN				ENTREVISTA POR C OMPETENCIAS			EVALUACION ESPECIFICA		
ITEMS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
SUJETOS																				
1	5	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	2	4	3	4	3	3	3	4
2	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5
3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
5	5	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	2	4	3	4	3	3	3	4
6	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5
7	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
8	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
9	5	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	2	4	3	4	3	3	3	4
10	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5
11	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
12	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
13	5	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	2	4	3	4	3	3	3	4
14	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5
15	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
16	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
17	5	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	2	4	3	4	3	3	3	4
18	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5
19	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
20	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4

VARIABLE	RENDIMIENTO LABORAL																			
	MOTIVACION LABORAL					EVALUACION DEL RENDIMIENTO										COMPETENCIA LABORAL				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
SUJETOS																				
1	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4
2	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
3	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
5	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4
6	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
7	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
9	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4
10	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
11	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
13	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4
14	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
15	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
17	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4
18	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
19	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3

FOTOS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

El cuestionario se aplicó de manera virtual por motivos de la Pandemia

INSTRUMENTO PARA ESTABLECER LA RELACIÓN QUE EXISTE ENTRE LA SELECCIÓN POR COMPETENCIAS Y RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA AGENCIA TAMBO MIBANCO HUANCAYO 2022

Finalidad: El instrumento tiene por finalidad de establecer la relación que existe entre la selección por competencias y el rendimiento laboral.

Instrucciones: Favor de marcar una alternativa por cada ítem del cuestionario, la que más se acerca a su percepción y con la veracidad que caracteriza a su persona.

Valoración:

5 = Siempre

4 = Casi siempre

VARIABLE (1) SELECCIÓN POR COMPETENCIAS   

Descripción (opcional)

D1: PALNIFICACION

Descripción (opcional)

1. Al ser convocado fue de acuerdo al perfil profesional que cuenta usted

1

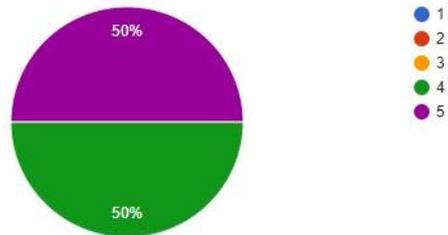
2

VARIABLE (1) SELECCIÓN POR COMPETENCIAS

D1: PALNIFICACION

1. Al ser convocado fue de acuerdo al perfil profesional que cuenta usted

4 respuestas



BASE DE DATOS DE USUARIOS CORRESPONDIENTE AL AÑO 2022

NUEVA CONFORMACION DE EQUIPOS					
LIDER: MIJAELE ALEJANDRO MENDEZ			LIDER: AUGUSTO EGOAVIL GALINDO		
EQUIPO 1	CODIGO		EQUIPO 2	CODIGO	
JAVIER JESUS ROMERO LIVANO	84488	APOYO	JOSE LUIS HUACHOHUILCA ANTEZANA	72392	
ERIKA YENY RAMOS ALCANTARA	85724	APOYO	CYNTHIA #AHUI ORTIZ	79209	
JOHANA URETA SANCHEZ	73060	APOYO	MARIELI ROSA CRISOSTOMO CARDENAS	16165	
FABIO OMAR GONZALEZ ZARATE	19693	APOYO	LENA MARYLIN DAVILA GONZALES	13161	
SHEYLA DAISY HUANAY PITUY	81380	APOYO	GABRIELA LUZ CONTRERAS ROJAS	19913	
JUAN JOSE CUICAPUZA GUTARRA	70504	APOYO	KAREN XIMENA MARTINEZ GASPAR	65691	
PALMIRA CLARA BUENO RODRIGUEZ	86886	APOYO	MALENY GINA VILLANUEVA ROSALES	82639	
JHOSELYNE VEGA CHUQUILLANQUI	78555	APOYO	YOLANDA CELIA FERNANDEZ FLORES	64662	
EDITH SOLANO QUISPE	86885	remoto/vulnerable			
PILAR EPIFANIA TICSE QUISPE	15437	c/ LICENCIA			

CONSENTIMIENTO INFORMADO

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

SOLICITO: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Señor:

AUGUSTO EGOAVIL GALINDO

Gerente de Agencia Tambo Mibanco

De mi especial consideración:

Le damos un cordial saludo y a la vez hacer de su conocimiento que yo CYNTHYA LISSET PORTOCARRERO ORELLANA, identificada con DNI N° 72165994 y GUISSELA FABIOLA PAURO VELI identificada con DNI N° 72087116 en la calidad de investigadora, me dirijo a su despacho con la finalidad de solicitarle el permiso correspondiente a fin de que pueda brindarme las facilidades del caso ya que tengo el interés de realizar la investigación en la Agencia Tambo Mibanco, cuyo título es SELECCIÓN POR COMPETENCIAS Y RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA AGENCIA TAMBO MIBANCO HUANCAYO 2022, el objeto de esta solicitud, es establecer la relación que existe entre la selección de personal y el rendimiento laboral en la Agencia Tambo Mibanco 2022. Asimismo, nos comprometemos que una vez terminado el proceso de análisis de los datos se entregara un ejemplar a su despacho.

Es importante mencionar que esta actividad no conlleva ningún gasto por parte de su institución y que tomara resguardo necesario para no interferir con el normal funcionamiento de las actividades propias de la institución, de igual manera se entregará al personal un consentimiento informado donde se le invita a participar del proyecto y se le explique en qué consistirá la investigación.

Sin otro en particular y seguras de contar con su apoyo, hago propicia la ocasión para reiterarle las muestras de mi especial consideración y deseándole éxitos en la gestión que viene desarrollando en beneficio de la población estudiantil.

Huancayo, 03 de junio del 2022



Cynthia Portocarrero Orellana
DNI N° 72165994



Guissela Pauro Veli
DNI N° 72087116


 Jhoana Elisa Huaman Salazar
 Ejecutiva de Banca de Servicio
 mibanco