



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

“FACTORES QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL EN EL ÁREA COMERCIAL DE UNA ENTIDAD FINANCIERA EN LA CIUDAD DE LIMA, EN EL AÑO 2021.”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autor:

Karen Gianina Silva Puris

Asesor:

Mag. Daniel Amadeo Robles Fabian

<https://orcid.org/000-0002-1975-4406>

Lima – Perú

2022

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Abelardo Favio Sanchez Povis	18211776
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Rosa Diana Pedroza San Miguel	45807238
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Patrick Michael Villamizar Morales	10790732
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

DEDICATORIA

*A la memoria de mi Madre Elenita,
Te prometo que seré fuerte de nuevo para hacer que se cumpla
lo que en vida deseaste.
Tu hija que te quiere por siempre...*

*A mi hija Lyanna, por ser mi motivación en el
camino de mi carrera universitaria.*

A Dios, porque con el todo es posible.

Karen

AGRADECIMIENTO

A mi asesor Mag. Daniel Amadeo Robles, por sus enseñanzas y aportes para la culminación de esta investigación.

A mi compañero y amigo Dr. Lic. Alexander Rivera, por repetirme que puedo lograr todo lo que me proponga.

Karen

TABLA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR	2
DEDICATORIA _____	3
AGRADECIMIENTO _____	4
ÍNDICE DE TABLAS _____	6
ÍNDICE DE FIGURAS _____	7
RESUMEN _____	8
ABSTRACT _____	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN _____	10
1.1. Realidad problemática _____	10
1.2. Antecedentes de la investigación _____	15
1.3. Bases teóricas _____	20
1.4. Formulación del problema _____	29
1.5. Objetivos _____	30
1.6. Hipótesis General _____	31
1.7. Justificación _____	32
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA _____	33
2.1. Tipo de investigación _____	33
2.2. Población y muestra _____	34
2.3. Técnicas, instrumentos y análisis de datos _____	36
2.4. Aspectos éticos _____	39
CAPÍTULO III: RESULTADOS _____	40
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES _____	48
4.1. Discusión _____	48
4.2. Limitaciones _____	52
4.3. Implicancias _____	52
4.4. Conclusiones _____	53
4.5. Recomendaciones _____	55
REFERENCIAS _____	56
ANEXOS _____	61

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Estadísticas de fiabilidad _____	40
Tabla 2	Frecuencias de situación laboral de los encuestados. _____	41
Tabla 3	Frecuencias de género de los encuestados. _____	42
Tabla 4	Distribución de frecuencias y porcentaje de la Selección de Personal. _____	43
Tabla 5	Distribución de frecuencias y porcentaje de Reclutamiento de Personal. _____	44
Tabla 6	Distribución de frecuencias y porcentaje de Contratación de Personal. _____	46
Tabla 7	Distribución de frecuencias y porcentaje de Inducción de Personal. _____	47
Tabla 8	Matriz de Operacionalización de la variable. _____	61
Tabla 9	Matriz de Consistencia _____	62

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Prueba de Alfa de Cronbach _____	40
Figura 2	Según situación laboral de los encuestados. _____	41
Figura 3	Según el tipo de género de los encuestados. _____	42
Figura 4	Percepción del encuestado sobre la selección de personal. _____	43
Figura 5	Percepción del encuestado sobre el reclutamiento de personal. _____	44
Figura 6	Distribución de frecuencias y porcentaje de Evaluación de Personal. _____	45
Figura 7	Percepción del encuestado sobre la evaluación de personal. _____	45
Figura 8	Percepción del encuestado sobre la contratación de personal. _____	46
Figura 9	Percepción del encuestado sobre la inducción de personal _____	47

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación es describir los factores que intervienen en el proceso de selección de personal en los colaboradores en el área comercial de una entidad financiera en la ciudad de Lima, en el año 2021.

En la metodología de la investigación es de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal y alcance o nivel descriptivo. Se manejó una muestra no estadística por conveniencia conformada por 18 colaboradores del área comercial de una agencia de una entidad financiera. Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario validado por expertos de la UPN.

En los resultados se encontró que la variable selección de personal la opinión de los encuestados fue del 66.7% de un nivel medio y entorno a las dimensiones también se obtuvo una opinión de nivel medio al 83.3% en reclutamiento del personal, mientras que en la dimensión evaluación hay una opinión del encuestado a nivel medio con 55.6%, en cuanto a la dimensión contratación de personal la opinión del encuestado fue de nivel medio al 72.2% y por último la dimensión inducción el encuestado tuvo opinión de nivel alto al 94.4%. Por lo tanto se puede determinar que los factores que intervienen en el proceso de selección de personal tienen una connotación de relevancia para el área comercial de la entidad financiera.

Las conclusiones determinaron que en el área comercial de una agencia de una entidad financiera se realiza un proceso de selección de personal aceptable.

Palabras Claves: Selección de personal, reclutamiento, evaluación, puesto de trabajo.

ABSTRACT

The objective of this research is to describe the factors that intervene in the personnel selection process in the commercial area of a financial institution in the city of Lima, in the year 2021.

The research methodology is of quantitative approach, non-experimental design of transversal cut and descriptive scope or level. A non-statistical convenience sample of 18 employees from the commercial area of an agency of a financial institution was used. The survey technique was used, and the questionnaire validated by UPN experts was used as an instrument.

In the results it was found that the variable personnel selection the opinion of the respondents was 66.7% of a medium level and around the dimensions also an opinion of medium level was obtained at 83.3% in personnel recruitment, while in the evaluation dimension there is an opinion of the respondent at medium level with 55.6%, as for the personnel recruitment dimension the opinion of the respondent was of medium level at 72.2% and finally the induction dimension the respondent had an opinion of high level at 94.4%. Therefore, it can be determined that the factors involved in the personnel selection process have a connotation of relevance for the commercial area of the financial institution.

The conclusions determined that the commercial area of an agency of a financial institution has an acceptable personnel selection process.

Key words: personnel selection, recruitment, evaluation, job evaluation, job position.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Dentro del contexto mundial el proceso de selección de personal se ha convertido en una actividad mucho más minuciosa y está en constante cambio, es así que se dan alternativas para evaluar a los aspirantes a un cargo dentro de la empresa, para que después las áreas de recursos humanos analicen con más profundidad los perfiles de acuerdo con las especificaciones del puesto que se necesita; puesto que una buena decisión soportaría la eficiencia y eficacia del colaborador (García & Villar, 2021).

A nivel mundial las organizaciones consideran que sus empleados renuncian principalmente debido a que los procesos de selección estuvieron mal orientados y no se identificó con el candidato (5.63%), porque se buscan mejores facultades de conciliación laboral y personal (4.23%) o debido a que la organización pasa por una mala etapa económica que influye en ellos (2.82%). Según los expertos de Recursos Humanos en procesos de selección, el 58.7% de las organizaciones acepta que en la actualidad ha tenido dificultades para cubrir puestos y dar con el prospecto que se necesitaba, 2.1 puntos porcentuales más que un periodo atrás y 8 puntos más que hace dos años (Observatorio de RRHH, 2019).

La carencia de selección adecuada del personal produce dificultades a las organizaciones que afectan de manera desfavorable a la eficiencia de ella, obteniendo como consecuencia una inestabilidad entre los objetivos que tienen las organizaciones y los logros obtenidos. Esto trae como resultado colaboradores que no cumplen adecuadamente con sus funciones programadas por la falta de afinidad adecuada para el perfil de vacante que se necesita, por ese motivo se ve en la necesidad de reemplazarlo por un colaborador que tenga facilidad para adaptarse al perfil en

búsqueda, esto nos lleva a uno de los mas resaltantes problemas de toda organización en el sector de talento humano que es la variación de personal (Charry, 2020).

Los planteamientos que se hallan dentro en las evaluaciones de selección de personal contienen una mayor cantidad de problemas cuando se ahonda en las evaluaciones implicadas en el proceso de escoger al personal a fin de satisfacer los imperativos que comporta la coherencia económica (mayor ganancia, alta eficacia y eficiencia, cero pérdidas: de tiempo y materiales). Es sumamente necesario hallar cuáles son las fallas en las que incurre dicha práctica y, además, qué causas suelen tener estas, en las personas que se exponen y se someten a ellas. La organización necesita identificar competencias laborales optimas y propias del personal que se incorpora a la organización; sin embargo, extender y complicar el proceso de selección con dispositivos como el polígrafo, las áreas de simulación, entrevistas que llegan a ser intimidantes, no ayuda a encontrar la solución, máxime cuando este en ocasiones puede llegar a transgredir los principios éticos necesario (Hernández, 2021).

Las inclinaciones internacionales de selección de personal coinciden que una de las formas más generales de reclutar al personal es mediante la entrevista estructurada (74%) y el cuestionario de conducta (73%). Este es uno de los tantos problemas mas resaltantes, las grandes organizaciones se rigen solo en un perfil que ya es estructurado y que no les acepta ver más allá de lo que las preguntas les pueden demostrar, como son las habilidades y competencias que el postulante pudiera presentar. El 63% de las organizaciones que realizan entrevistas de trabajo estructuradas pierden en la prueba de las actitudes interpersonales del postulante, seguida de un 57% identificación de debilidades, dado a que los postulantes ya tienen una respuesta tanteada para las entrevistas de trabajo y tambien porque el reclutador suele determinar a quien más le agrado y no

al que tiene mayor potencial repercutiendo que próximamente no se pueda llegar al rendimiento esperado como personal (Fernández & Et Al, 2020)

La selección de personal de una organización por parte del área de Recursos Humanos es un aspecto importante en la empresa, ya que se asegura la continuidad de la realización de los procesos y actividades internas que se llevan dentro de la organización al cubrir sus distintas necesidades o eventualidades. Como primer aspecto en este proceso se determina que se deben identificar las fuentes de selección, que pueden ser internas a los recursos dentro de la compañía mientras que las externas son recursos ajenos a esta. Dentro de las fuentes externas, las universidades son consideradas, dependiendo del rubro de la empresa, como uno de los principales orígenes de los profesionales y a menudo muchas organizaciones realizan actividades en estos centros de educación para que los propios estudiantes apliquen como futuros profesionales. Para que una organización tenga éxito y sobreviva debe combinar el uso racional de ambas fuentes. Una organización que opera en un entorno altamente competitivo debe poner más énfasis en fuentes externas, mientras que una organización que trabaja en entornos con cambios lentos puede utilizar las internas (Muscalu, 2015).

En muchas organizaciones se denota que dentro del ámbito algo está fallando cuando no solo no se encuentran candidatos aptos, sino que se encuentran y se van al poco tiempo. Existe una enorme desconexión entre las personas cuando se inicia esta fase y se observa una escasez de creatividad. Las organizaciones tienen su plantilla donde todas las personas ocupan un lugar previamente establecido y encasillado. Sin los objetivos de línea de carrera o desarrollo del talento en la organización se desperdician oportunidades para que los colaboradores de la organización puedan desarrollarse dentro de la empresa y seguir aportando ante ella (García, 2019).

Si el proceso de selección de personal en la organización se está realizando de manera adecuada, la organización puede conseguir y contar con un personal que aporte con su desarrollo y experiencia. No obstante, si el procedimiento no está dado dentro de lo que se espera en el perfil, puede llegar a ser uno de los puntos débiles más determinantes y que significativamente dañaría la sostenibilidad de una organización (Pradas, 2019).

Escogiendo como escenario a la organización HRC, perteneciente a un grupo de organizaciones peruanas se evidenció que uno de los procesos que más impacta económicamente es el proceso que se da en la selección de personal dentro de la organización, ya que se necesita contar con el postulante apto para el puesto de trabajo con el perfil requerido dentro de una organización en el menor tiempo posible, pues esto facilita que el cliente interno no se vea impactado por la ausencia de personal (Vergara, 2019).

El Perú cuenta con una de las tasas más altas en lo que va de variación de personal de América Latina (18 %), siendo del 5 % al 10 % en Latinoamérica, lo que conlleva a sobrecostos a las organizaciones, siendo este uno de los indicadores más resaltantes que toda organización debe de analizar y optimizar, ya que perjudica de manera directa generando un gran impacto en términos de costos lo que ocasiona una carencia de orden en el proceso que se da en la selección de personal dentro de la organización (Vergara, 2019).

En la unidad de investigación que es una entidad financiera ubicada en el distrito de Los Olivos, en la ciudad de Lima, los directivos tienen la necesidad de aplicar estrategias para una selección del personal para que inicien labores en dicha entidad. Una de las principales metas de la entidad financiera con respecto a la selección del personal es contar con el mejor servicio de atención al cliente y para este fin se busca captar personal idóneo. Para llevar a cabo esta actividad, la financiera cuenta con los servicios de una empresa líder en selección, reclutamiento,

tercerización e intermediación de personal capacitado contando con acceso rápido a un grupo de candidatos altamente calificado y productivo, siendo la consultora de elección por muchos años. El área de reclutamiento ha ido mejorando con el transcurrir del tiempo enfocándose como principal punto la satisfacción del cliente y es en el año 2020 en donde se produjo una caída en los ingresos de nuevo personal debido a la pandemia del COVID-19 que afectó nuestro país y al mundo. Posteriormente la entidad financiera decidió contar con los servicios de otra consultora que ofrece una amplia variedad de soluciones integrales en el área de Recursos Humanos que incluyen personal temporal, colocación permanente, transición profesional, recapitación y desarrollo de talento, contando con una extensa red de personal laboral.

La evaluación para contratar nuevo personal ha cambiado con las actividades de esta nueva empresa consultora. Se ha percibido que no se han encontrado candidatos válidos dentro de la selección y que existe una enorme desconexión en el personal que ingresa observándose una falta de creatividad. La organización ha notado una disminución en el desenvolvimiento del nuevo personal reclutado, advirtiendo así la baja de rendimiento en el ámbito comercial. Los beneficios que se brindan posterior a la selección de personal no son percibidos en su amplitud y equidad en todos los colaboradores que tienen la intención de mejorar el servicio de atención al cliente.

La investigación ha considerado conveniente establecer como el problema de investigación: ¿Qué factores intervienen en el proceso de selección de personal en el área comercial de una entidad financiera en la ciudad de Lima, en el año 2021?.

1.2. Antecedentes de la investigación

En esta parte se ha hecho una revisión de trabajos previos tanto en el contexto internacional como nacional y que se encuentran coherentes con la variable selección de personal y que han sido estimadas de mucha notabilidad por la investigadora.

1.2.1 Antecedentes Internacionales

Según Roa (2020) en la ciudad de Esmeraldas, en un centro laboral de fin de Máster bosquejó como objetivo general de su trabajo: analizar los procesos de reclutamiento y selección del personal administrativo en la Federación Deportiva de Esmeraldas, conforme a las normas de control interno. En la metodología la investigación fue del tipo descriptiva, a través del método inductivo. Se utilizaron instrumentos tales como: formularios con tipo de preguntas cerradas a 16 personas y una entrevista estructurada a la Administradora General/ Responsable de Talento Humano. En los resultados más resaltantes se pudo evidenciar que: algunas contrataciones fueron por afinidad, y los ascensos por años de servicios sin cumplir con el perfil del puesto, las personas que laboran en el departamento de talento humano tienen limitado conocimiento acerca de los métodos de reclutamiento y selección de personal. En las conclusiones se pudo determinar que debido a la falta de métodos de difusión para convocatorias a concursos de méritos es también uno de los puntos que notamos en esta investigación, asimismo las carencias de procesos de evaluación para los aspirantes, debido a que utilizan solo la entrevista final y no una prueba de conocimientos que diagnostique la situación de los aspirantes.

Según Sánchez (2020) en la ciudad de Quito, en una investigación para la Maestría en Desarrollo del Talento Humano se planteó como objetivo general de su estudio; Determinar si la implementación de un diseño reclutamiento y selección por competencias influye con la rotación

del personal en la empresa Sepronac Cía. Ltda. En la metodología el proyecto de investigación tiene un enfoque descriptivo ya que, se analizará el proceso de reclutamiento y selección del personal, poniendo a prueba la fundamentación teórica dada. Las herramientas que se emplearon para obtener información indispensable fueron; una entrevista y una encuesta, la misma que se empleo a toda la población. La muestra estuvo constituida por 25 jefes de área y 250 trabajadores que estuvieron dentro del periodo de prueba entre los meses julio, agosto y septiembre del año 2018. En las conclusiones se comprobó que en Sepronac Cía. Ltda. los procesos y practicas asociadas a la selección de personal son realizadas de manera tradicional, es decir, empírica y aislada, lo cual tiene una relación significativa con la variación de personal de nivel medio.

Según Hernández (2019) en la ciudad de Barrancabermeja, en un trabajo de grado esbozó como objetivo general de su estudio; diseñar una propuesta para la selección de personal con base en el modelo de Gestión por Competencias para la empresa Mundo Digital Bca. En la metodología es un tipo de investigación descriptiva. Este proyecto se llevó a cabo con un total de ocho (8) colaboradores y directivos pertenecientes a la organizacion Mundo Digital Bca, ubicada en la calle 50 No. 23 - 57, barrio Colombia, Barrancabermeja- Santander; dedicada al mantenimiento, la comercialización y reparación de computadores. En las conclusiones se pudo constatar que la Organización Mundo Digital Bca presenta altos niveles de cambios de personal para el cargo de Técnico en Sistemas, cuya principal causa es el proceso de selección utilizado, el cual ha afectado el logro de los objetivos y metas trazadas, propiciando la baja de la productividad y generando afectaciones en el clima laboral.

Según Ponce (2019) en la ciudad de La Paz, en un trabajo para la Maestría en Desarrollo del Talento Humano, Tuvo como objetivo general; proponer un procedimiento administrativo para el reclutamiento y selección de personal en una institución financiera, que garantice optimizar la

producción y venta de servicios bancarios, caso práctico banco FIE S.A. La presente investigación es descriptiva con un enfoque mixto (cuantitativo – cualitativo), con diseño transversal. La muestra está corroborada por 14 ejecutivos de la organización. En las conclusiones se ha identificado algunas debilidades en el proceso de reclutamiento y selección de personal que fueron subsanadas en la propuesta; de igual forma se han determinado dos modalidades: convocatoria interna, cuando existe la posibilidad de proveer con un personal de la empresa que cumpla los requisitos exigidos en el perfil de puesto; y convocatoria externa, ante la inexistencia de personal de la institución que satisfaga la expectativa de la empresa, lanzando la convocatoria pública para que puedan participar todos los interesados en el puesto.

1.2.2 Antecedentes Nacionales

Según Puppi (2020) en la ciudad de Piura, en una tesis para optar el grado académico de magister en administración mención en gerencia empresarial se planteó como objetivo general diseñar un modelo de selección por competencias para la empresa LUPIAL. S.A. El alcance de la investigación es descriptivo, El diseño de investigación es no experimental. La población fue la cantidad de trabajadores ejecutivos que son parte de la organización LUPIAL S.A., siendo un total de 14. Se empleo la técnica de la encuesta y de la observación. En las conclusiones se determinó que una propuesta de un modelo de selección por competencias para la organización LUPIAL. S.A.C., accederá encontrar talentos en relación con los distintos valores de la organización, con ello se incrementa los resultados del proceso de selección ayudando a definir el perfil del postulante en base a sus competencias, conocimiento y experiencia, este modelo de selección es el más apto para mejorar la productividad y en consecuencia la competitividad de la organización podrá obtener consigo resultados favorables en el ambito financiero, procesos y con los clientes.

Según Sánchez (2020) en ciudad de Lima, la tesis para optar el grado académico de Bachiller en Administración y Dirección de Empresas, esbozó como objetivo general de su estudio, determinar la relación que existe entre el proceso de selección de personal y el desempeño laboral del área administrativa en una municipalidad distrital de Lima en el periodo 2020. En la parte de la metodología esta investigación tuvo un diseño no experimental, con un enfoque de tipo cuantitativo y alcance descriptivo y correlacional, con una población que comprende a 46 trabajadores del área administrativa y una muestra censal que considera a la población en su totalidad. Se utilizó el cuestionario medido según la escala de Likert y validados a través del juicio de expertos y su confiabilidad mediante el estadístico Alfa de Cronbach. En las conclusiones se determinó que existe una relación positiva y moderada entre el proceso de selección de personal y el desempeño laboral. A través del coeficiente de correlación ($r=0,632$) la hipótesis es aceptada y los resultados dejan evidencia que las dimensiones que guardan relación significativa con el desempeño laboral son: el reclutamiento y la evaluación de personal.

Según Romaní (2021) en la ciudad de Ayacucho, en una tesis para optar el título profesional de licenciada en administración estableció como objetivo general de su estudio identificar las características de la selección de personal en las Micro y pequeñas empresas del rubro servicio de telecomunicaciones: Caso Corporación e inversiones Atel E.I.R.L., Distrito Huanta, Ayacucho, 2021. La metodología utilizada para este trabajo fue de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo con diseño no experimental – transversal. Se refirió con una muestra de 23 colaboradores a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los principales resultados demostraron que el análisis de la demanda y oferta de puestos, el reclutamiento, la discriminación y el control dentro de la organización se realiza de forma adecuada, debido a las buenas actividades durante todo el procedimiento de selección. Se logró verificar que el análisis

de la demanda y oferta de puestos en la Corporación e Inversiones Atel E.I.R.L. donde resaltan la existencia de capacitaciones para el personal que se encarga de la selección y que cuentan con personal para esta función, demostrando que dicho análisis de demanda y oferta fue adecuado; asimismo se identificó que las características del reclutamiento en la Corporación e inversiones Atel E.I.R.L., destacando la búsqueda con el personal actual para puestos vacantes y también la capacidad para comunicar convocatorias externas y verificando que el reclutamiento utilizado por la entidad fue adecuado.

Según Coyla (2021) en la ciudad del Cusco, en una tesis para optar al título profesional de licenciada en administración, trazó como objetivo general de su estudio, describir cómo es la selección de personal en la Financiera Credinka. El estudio se desarrolló en el marco de una investigación de tipo básica, de alcance descriptivo, enfoque cuantitativo y diseño no experimental, constituida por una población de 45 colaboradores, para cuyo efecto se utilizó como técnica la recolección de datos, la encuesta y como instrumento el cuestionario que tiene 35 ítems; estos datos fueron procesados con la ayuda de la hoja de cálculos Excel y para la tabulación se utilizó el software SPSS. Los resultados de la investigación, han sido obtenidos como consecuencia del procesamiento de datos, con las correspondientes tablas, las cuales reflejan que la selección de personal en la Financiera Credinka agencia de Av. el Sol Cusco – 2021, es regular con un promedio de 2.64, en cuanto a las dimensiones; la revisión de solicitud de empleo obtuvo un promedio de 2.62 que indica que es regular, la revisión de currículum vitae obtuvo un promedio de 2.66 que se interpreta como regular, la entrevista preliminar es considerada como regular, debido a que obtuvo un promedio de 2.62, las pruebas de competencia tiene un promedio de 2.62, que se interpreta como regular, en cuanto a la entrevista a profundidad obtuvo un promedio de 2.61, lo que indica que es regular, la verificación de antecedentes y referencias que tiene un promedio de 2.63 que se

interpreta como regular y con respecto al examen médico se aprecia que tiene un promedio de 2.62, que indica que es regular, este resultado prueba que la selección de personal en la Financiera Credinka no es del todo adecuada, hay ciertos criterios que son considerados con mayor calificación además que en el proceso de entrevista no se hacen preguntas vinculadas con el puesto laboral ofrecido. En las conclusiones se determinó que la variable selección de personal ha sido calificada como regular con un 40%. habiendo obtenido un promedio de 2.64 que se interpreta como regular.

1.3. Bases teóricas

1.3.1. Definiciones

a) Variable Selección de personal

Según Alle (2019) la selección de personal es simplificar al máximo las operaciones que deben efectuar cuando se trata de proveer de nuevos profesionales a las áreas que las componen para evitar que la satisfacción de los candidatos se dale por hacerlos participar en procesos extremadamente prolongados y complejos tratando de explorar las inconsistencias que se hayan percibido en la lectura de los antecedentes o durante las entrevistas despejando todas las dudas.

Según Chiavenato (2018) la selección de personal forma parte del proceso de provisionamiento de recursos humanos por consiguiente es la continuación del reclutamiento, es decir el ingreso de recursos humanos a una organización. La selección busca entre los candidatos reclutados a los mas adecuados para los puestos aprovechables con el propósito de mantener y aumentar la eficiencia y el desempeño del personal tratando de que se dé una adecuación de la persona al trabajo, una adecuación del trabajo a la persona y buscar la eficiencia y la eficacia de la persona en el puesto de trabajo.

Según Naumov (2018) señala que la selección de personal es un proceso importante porque proveerá del talento para que una empresa pueda llevar a cabo sus operaciones por lo que su análisis debe ser riguroso y detallado en cada uno de sus filtros y tiene como finalidad observar, estudiar, analizar y evaluar al candidato desde distintas perspectivas como la personalidad, formación académica, experiencia profesional y el potencial con el que cuenta para crecer y desarrollarse.

Para el autor peruano Louffat (2016) dentro de los candidatos reclutados se busca escoger por orden de mérito a la persona que cumpla con el perfil de competencias solicitado posterior a la aplicación de los predictores de selección adecuados como son: análisis del curriculum vitae, entrevistas, pruebas específicas, verificación de las referencias y exámenes médicos. Para este proceso de selección se consideran dos tipos de candidatos: el público interno, que vienen a ser los colaboradores que en ese momento forman parte de la organización y que aspiran a ser transferidos o ascendidos y el público externo que vienen a ser los candidatos que no pertenecen a la empresa pero que podrían serlo en caso de que fueran seleccionados.

1.3.2. Definición de las Dimensiones

a) Reclutamiento

Según los autores Werther, Davis & Guzmán (2019) se considera al reclutamiento como un proceso de atracción del talento con las modificaciones que hayan sido establecidas por la empresa. Es la incorporación de del capital humano disponible en un mercado de trabajo. Estas fuentes de reclutamiento pueden ser recomendaciones de los actuales colaboradores, empleados que se retiran, avisos en medios de comunicación, entidades educativas, asociaciones

profesionales, agencias privadas de personal, agencias de cazadores de talento, reclutamiento internacional entre otros.

Según Rodríguez-Tarodo & Recuero (2018) señala que el reclutamiento es una adecuada gestión de marca del empleador que busca efectivizar la inversión en comunicación tratando de segmentar y dirigirse a perfiles objetivo evitando las improvisaciones y sobrecostos. Son las acciones proyectadas y emprendidas hacia el descubrimiento y medición de las características personales en cada candidato con el propósito de determinar cuáles son los más aptos para ejercer ciertas labores en la organización. Una estrategia de reclutamiento es el uso proactivo de redes profesionales como LinkedIn cuyos datos que proporciona permite la filtración el talento en habilidades clave de las trayectorias profesionales y verificar las trayectorias de transición laboral y si existen regularidad en ellas. Es necesario tomar en cuenta la importancia de la gestión de grandes cantidades de datos, el big data y el digital recruiting que generara información para tomar decisiones en el reclutamiento, predecir el rendimiento de empleados y llevar una planificación avanzada.

Según Rubió (2016) señala que es la aplicación de una adecuada política motivadora en la plantilla de puestos que se va a ofrecer asegurando una búsqueda efectiva en la disponibilidad del personal necesario, tratando de que esta captación resulte favorable para disminuir el tiempo y costo del trabajador en el puesto según las expectativas que se le plantearon.

b) Evaluación

Según Alles (2019) señala que las evaluaciones son aquellas tareas específicas que se realizan para profundizar un aspecto en particular después de la entrevista. Son mediciones que se llevan a cabo y pueden referirse a conocimientos, competencias o ambos. Para el caso de medir

valores y competencias se señalan a la entrevista por competencias, entrevista por incidentes críticos, el assessment center method (actividad de tipo grupal) y las fichas de evaluación, y para medir conocimientos se encuentran: entrevista con preguntas específicas sobre conocimientos, examen de conocimientos y fichas de evaluación.

Según Gairín & Mercader (2018) señala que es la valoración del impacto de la recopilación sistemática de datos sobre los resultados obtenidos de los candidatos y que son analizados en base a criterios e indicadores establecidos para medir el aprovechamiento que se puede extraer de las personas participantes, su transferencia al puesto de trabajo y su influencia a mediano plazo en los resultados de la organización.

Según Cuesta (2017) señala que es recurrir a ciertos procedimientos sistemáticos para determinar el valor relativo de cada puesto de trabajo y que se relaciona con la complejidad del puesto en si y que esta dada por el tiempo de trabajo socialmente invertido en el mismo y en la cual se decide el nivel salarial, los complementos compensatorios, prestaciones de servicios formación y acciones de estímulo como son la conformación de objetivos, la participación y el plan de carreras.

c) Contratación

Según Alles (2019) señala que la contratación es parte del proceso de selección del finalista y es el momento en que se define el convenio del postulante seleccionado estableciendo la negociación de las condiciones de la misma y que previamente han sido informadas al candidato. Se hace referencia a los aspectos finales de acuerdo de ingreso del candidato designado a una organización. También puede hacerse referencia a una relación laboral con una fecha de

finalización. Esta situación se formaliza en una estipulación denominada contrato en donde se detallan las condiciones de la relación laboral tanto de la empresa como del colaborador.

Según Münch (2018) señala que la contratación es parte de una relación laboral en la cual se preparan y llevan a cabo negociaciones que dan como resultado un contrato en el cual se especifican los términos y condiciones del empleo. La contratación es la acción de contratar, de conformar un convenio que se celebra entre el colaborador y el representante de la empresa y en que quedan establecidas las condiciones que deberán darse en el puesto de trabajo.

Para los autores Werther, Davis & Guzmán (2019) señalan que la contratación es la fijación de determinados lineamientos y políticas de una organización a los cuales debe adecuarse su proceso de atracción del talento como puede ser el caso de estipular un determinado número de individuos para empleos de medio tiempo, para generar un vínculo entre ellos y generar una relación amplia. Por otro lado, una contratación que se realiza sin un valor ético introducirá a la organización a un elemento que será poco idóneo.

d) Inducción

Según Alles (2019) define que la inducción es un tramo entre el momento en que la persona inicia la relación laboral y cuando finalmente se hace del cargo en forma efectiva. Este puente es necesario para que el colaborador se interiorice con respecto a la nueva organización como en las funciones y responsabilidades que deberá desempeñar. Se hace referencia a las actividades formativas por medio de las cuales se presenta a un nuevo colaborador la entidad y el puesto de trabajo. Este proceso tiene una etapa formal en la que se busca familiarizar a los nuevos colaboradores con la empresa, con su entorno y su cargo.

Según Gairín & Mercader (2018) define que es parte de un programa de acompañamiento a los colaboradores que han sido aceptadas y promocionadas a una nueva organización y que dejan una labor que venían haciendo en otro ámbito para pasar a cumplir un nuevo rol. Es también establecer las líneas y directrices para orientarse dentro de las mismas en el desempeño de su puesto de trabajo.

Según los autores Jones & George (2019) señalan que es un proceso por el cual los recién incorporados guiados por un representante del área de gestión del talento de la empresa, aprenden fundamentalmente los valores y las normas de la organización asimilando las conductas necesarias para realizar satisfactoriamente su trabajo, motivar el compromiso y tratar de generar vinculación con el resto de colaboradores. Esta inducción determina como se entra, como se avanza y en cierta manera como se abandona la entidad.

1.3.3. Definición de indicadores

a) Fuentes internas

Según Mauricio (2018) define como las fuentes internas son señaladas como la primera fuente de reclutamiento, por lo que se busca en la propia organización y se origina cuando la empresa busca llenar una vacante mediante la reubicación de sus colaboradores los cuales pueden ser ascendidos, transferidos con promoción, programas de desarrollo personal y planes de profesional.

b) Fuentes externas

Según Romero (2016) señala que las fuentes externas de reclutamiento consisten en la incorporación de personal anónimo, con ideas nuevas para la organización para de esta manera

contar con posibilidades de elección de candidatos, aunque esto suponga un mayor coste económico y una mayor dedicación para la búsqueda y la integración del nuevo colaborador.

c) Comparación

Según Cortés (2022) define como la comparación dentro del proceso de selección de personal es un proceso de confrontación de los legajos de diferentes candidatos en términos de sus capacidades, conocimientos, habilidades, experiencia, actitud laboral, buscando descartar a los aspirantes que carecen de conocimientos, habilidades y competencia.

d) Psicológica

Según Sánchez & Saavedra (2016) define que la psicología es la valoración de las competencias de los colaboradores y que se encuentran alineadas a perfiles laborales específicos y que esta a cargo de unó, aseverando la validez de las conclusiones derivadas en su aplicación siendo u predictor del desarrollo y del comportamiento futuro de los seleccionados dentro de la empresa y los aportes que estos pueden brindar.

e) Conocimiento

Según Ahumada (2016) define que la evaluación del conocimiento tienen como propósito evaluar el grado de nociones, conocimientos y habilidades del postulante y que han sido adquiridos mediante el estudio, la práctica o el ejercicio en un puesto de trabajo.

f) Currículo

Según García (2017) señala que la evaluación del currículo tiene como designio establecer mediante la información conseguida que candidatos no cumplen con los requisitos mínimos, para posteriormente descartarlos. Una vez examinados todas las solicitudes, los candidatos preseleccionados continuarán en el proceso de selección para la realización de las pruebas que se crean convenientes.

g) Remuneración

Según Espinosa (2015) señala que la remuneración dentro de una contratación es entendida como la prestación de un servicio contra el pago de una retribución económica, como parte esencial del contrato individual de trabajo dentro de la cual se generan una serie de derechos y obligaciones entre una y otra partes contractuales.

h) Bonificaciones

Según Leiva (2021) señala que las bonificaciones son otro tipo de beneficios económicos, incorporados por primas anuales, pensiones, complementos de sueldos, planes de préstamos, reembolso de servicios médicos y medicinas y que en la mayoría de los casos se da por cumplimiento de metas y logros obtenidos.

i) Incentivos

Según García (2022) señala que los incentivos están referidos al dinero que la empresa le provee a los trabajadores con la intención de que se generen mejoras en la productividad, de tal manera que se pueda influir en el rendimiento de los colaboradores, y entre estos pueden destacar

los incrementos en los sueldos, es así como, la productividad de la empresa se ampliará considerando este tipo de incentivos.

j) Seleccionador

Según Marín (2019) señala que dentro de la jerarquía de los niveles de los cargos en los responsables para el reclutamiento de personal, está el primer responsable que es el seleccionador, que pertenece al departamento de Talento Humano, y que emplea para el proceso de selección: entrevistas, pruebas psicológicas, assessment center, herramientas de validación documental y personal, como visitas domiciliarias, estudios de seguridad y poligrafías; estas herramientas según los niveles de exigencia que requiere el cargo a seleccionar.

k) Empresa

Según Sánchez (2020) señala que las empresas para validar su pertenencia como organización de buena reputación busca contar con personal que tenga un buen desempeño partiendo de una gestión del talento humano tomando en cuenta las competencias que son las capacidades de una persona para lograr un ejercicio exitoso dentro de la organización y que se determinan con anticipación dentro de un legítimo proceso de selección de personal.

l) Puesto

Según Rojas (2019) señala que es esencial reconocer los puestos de trabajo en la organización, para gestionar el talento humano en busca de la mejora y debe incluir e integrar el ambiente con las metas o funciones del campo al que se dedican, de tal forma que se precisen las actividades: que es lo que harán en sus labores; las percepciones: lo que creen que harán en sus

labores, las normas: lo que deben respetar y hacer en sus labores; y los planes: lo que habrá que hacer más adelante en sus labores.

1.4. Formulación del problema

1.4.1 Problema General

¿Cuáles son los factores que intervienen en el proceso de selección de personal de los colaboradores en el área comercial de una entidad financiera en la ciudad de Lima, en el año 2021?

1.4.2 Problemas Específicos

- a) ¿De qué manera el reclutamiento es un factor que interviene en la selección de personal de los colaboradores en el área comercial de una entidad financiera en la ciudad de Lima, en el año 2021?
- b) ¿De qué manera la evaluación es un factor que interviene en la selección de personal de los colaboradores en el área comercial de una entidad financiera en la ciudad de Lima, en el año 2021?
- c) ¿De qué manera la contratación es un factor que interviene en la selección de personal de los colaboradores en el área comercial de una entidad financiera en la ciudad de Lima, en el año 2021?
- d) ¿De qué manera la inducción es un factor que interviene en la selección de personal de los colaboradores en el área comercial de una entidad financiera en la ciudad de Lima, en el año 2021?

1.5. Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Describir los factores que intervienen en el proceso de selección de personal en los colaboradores en el área comercial de una entidad financiera en la ciudad de Lima, en el año 2021.

1.5.2 Objetivos específicos

- a) Describir el reclutamiento como un factor que interviene en la selección de personal de los colaboradores en el área comercial de una entidad financiera en la ciudad de Lima, en el año 2021.
- b) Describir la evaluación como un factor que interviene en la selección de personal de los colaboradores en el área comercial de una entidad financiera en la ciudad de Lima, en el año 2021
- c) Describir la contratación como un factor que interviene en la selección de personal de los colaboradores en el área comercial de una entidad financiera en la ciudad de Lima, en el año 2021.
- d) Describir la inducción como un factor que interviene en la selección de personal de los colaboradores en el área comercial de una entidad financiera en la ciudad de Lima, en el año 2021.

1.6. Hipótesis General

Los factores intervienen en el proceso de selección de personal de los colaboradores en el área comercial de una entidad financiera en la ciudad de Lima, en el año 2021.

1.6.1 Hipótesis específicas

- a) El reclutamiento es un factor que interviene en la selección de personal de los colaboradores en el área comercial de una entidad financiera en la ciudad de Lima, en el año 2021.
- b) La evaluación es un factor que interviene en la selección de personal de los colaboradores en el área comercial de una entidad financiera en la ciudad de Lima, en el año 2021
- c) La contratación es un factor que interviene en la selección de personal de los colaboradores en el área comercial de una entidad financiera en la ciudad de Lima, en el año 2021.
- d) La inducción es un factor que interviene en la selección de personal de los colaboradores en el área comercial de una entidad financiera en la ciudad de Lima, en el año 2021.

1.7. Justificación

1.7.1 Justificación teórica

El valor teórico, se justificó con la presentación de los resultados a los que se llegó y en ellos la contribución de conceptos y recomendaciones, las mismas que, podrían ser tomadas en cuenta como antecedentes de estudio para próximas investigaciones con la misma variable.

1.7.2 Justificación práctica

En esta investigación se dió a conocer la variable selección de personal, así mismo sus respectivas dimensiones e indicadores que sirvieron para obtener los resultados y conclusiones. La presente investigación tendrá mucho valor debido a que se desarrolló en una situación real y los resultados obtenidos podrán ser utilizados en futuras investigaciones además de que podrán ser aplicados a otras instituciones del sector financiero.

1.7.3 Justificación metodológica

La presente investigación se realizó en el área comercial de una entidad financiera en la ciudad de Lima en donde se analizó y describió la selección de personal, utilizando los diferentes instrumentos para su elaboración, así como fuentes bibliográficas, técnicas sistemáticas que son ventajosas para desarrollarla.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

Para los investigadores Del Castillo & Olivares (2014) la investigación científica es un procedimiento que busca generar un nuevo conocimiento acerca del ámbito donde se ubica el objeto de estudio. En el instante en que se define la problemática se trata de estimar los recursos disponibles que van a ser utilizadas, tanto en tiempo como en materiales. El tipo de investigación básica por que buscamos resolver un problema general de investigación.

a) Alcance descriptivo

Para los investigadores peruanos Ochoa & Tunkor (2020) señalan como un estudio con alcance descriptivo, es aquel que pertenece a la investigación cuantitativa y que presenta una sola variable de estudio denominada variable de interés. Por la naturaleza de este estudio, al ser univariado, se consideran los factores que se encuentran en el entorno de la misma. Estos factores se les suele denominar de caracterización porque se encuentran involucrados con la variable de interés y se obtienen de la población.

b) Enfoque cuantitativo

Para los investigadores Alan & Cortéz (2018) el enfoque cuantitativo es la indagación con la mayor integridad posible en todo el proceso de estudio, los fenómenos que se observan e intentan medirse no deben ser influidos por el investigador o que sus intenciones interfieran con el estudio. Tiene como finalidad adquirir conocimientos fundamentales y la elección del modelo más adecuado que permita conocer la realidad de una manera más imparcial, en vista de que se

recolectan y analizan los datos a través de los conceptos y variables medibles. En la presente investigación se utilizó el enfoque cuantitativo que busca fundamentar a través de la medición de las dimensiones la descripción de la variable selección del talento.

2.1.1. Diseño de Investigación

a) No experimental

Desde la perspectiva del autor Hagopian (2016) la investigación no experimental manipula deliberadamente la variable que busca interpretar, tiene como propósito observar el fenómeno de estudio en su ambiente natural, para luego describirlo y analizarlo sin necesidad de intentar hacerlo dentro de un entorno controlado.

b) Corte transversal

Para los investigadores Cvetkovic & Et Al (2021) el elemento esencial que define a un estudio transversal es la evaluación de un momento específico y determinado de tiempo, y son esenciales para la determinación de la prevalencia de una condición.

Para la presente investigación el nivel de estudio ha sido descriptivo, con un enfoque cuantitativo, con corte transversal y no experimental.

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

Para Hernández-Sampieri & Mendoza (2018) la población es un grupo con todos los escenarios que coincidan con determinadas características. Es una agrupación de elementos

esenciales en una situación en común de una investigación, en la que se pueden medir cifras de elementos que pueden ser limitados.

La población para esta investigación fue el personal del área comercial de la entidad financiera en la ciudad de Lima.

2.2.2. Muestra

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) es un subgrupo del conjunto principal que forman a ese grupo definido con sus especificaciones al que se le conoce como población, es decir, es una parte de ella y de la cual se puede deducir sus mismas características.

Para fines de desarrollar esta investigación considerando los criterios señalados previamente se estableció una muestra no probabilística por conveniencia, conformada por 18 colaboradores que pertenecen al área comercial de una entidad financiera en la ciudad de Lima, en el año 2021, La población está definido por los colaboradores del area comercial de Lima 256, pero debido a la situación de la pandemia Covid-19 como limitante para tener acceso a dicha población se vio conveniente elegir por conveniencia y próxima a los trabajadores considerando que es un subgrupo de la población, y que fue definida con anticipación, siendo esta la unidad de estudio y las personas que tienen una relación directa con el desarrollo del estudio. Estos 18 colaboradores laboran en el area comercial de una entidad financiera y se escogió porque la investigadora tenia posibilidades de acceso a esta area para llevar a cabo la recoleccion de datos. Estos colaboradores se encuentran encargados de las funciones de atención al cliente en plataforma, asesoría en ventas y soluciones en puntos de contacto. Las edades de la muestra oscilan entre los 20 y 50 años, el 80% de la muestra son del sexo femenino y el 20% de sexo masculino.

2.3. Técnicas, instrumentos y análisis de datos

2.3.1. Técnicas de recolección de datos

a) Encuesta

Para Malhotra (2008) la encuesta es una técnica de recolección de datos que se utiliza con la finalidad de obtener información de los individuos considerados en una muestra. Esta técnica está preparada por interrogantes, las cuales hace referencia al comportamiento personal de cada uno de los individuos a los cuales se les realiza las preguntas planteadas para conocer su percepción frente a cualquier cambio o modificación que se da en su entorno.

b) Escala de Likert

Para el autor Matas (2018) la escala de Likert es un instrumento psicométrico diseñado de tal forma que el encuestado podrá revelar su acuerdo o desacuerdo acerca de una afirmación o ítem, la que se ejecuta a través de una escala ordenada y unidimensional y se diseñan de medida ordinal.

2.3.2. Instrumentos

El instrumento escogido para esta investigación ha sido el cuestionario conformado por 12 ítems medido por la escala de Likert la cual está dispuesta de acuerdo a un grupo de preguntas vinculadas a la variable selección del personal y cuya utilidad es la de obtener información que pueda ser medible. Los ítems que componen el cuestionario han sido diseñados tomando en cuenta el objetivo general de la presente investigación, fundamentado en las dimensiones de la variable, por consiguiente, se consideraron las alternativas; totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, de

acuerdo, totalmente de acuerdo, para subsiguientemente examinar los datos derivados y así formular resultados a través de datos descriptivos.

2.3.3. Validez

Para los investigadores Lòpez & Lalangui (2018) la validez de un instrumento depende de sus características psicométricas, las cuales se conocen mediante su eficacia, estos permiten conocer la consistencia interna del instrumento, la pertinencia y claridad de los ítems que contiene, así como la estructura del cuestionario. La validación consiste en la comprobación del instrumento de medición en el que están contenidos todos los ítems de la variable que se va a medir, es decir, que coincida con el análisis de contenido. En el presente estudio se manejó el expediente de validación que es un modelo de formato empleado para validar el instrumento y que está conformado por la carta de presentación, la matriz de operacionalización de las variables, la matriz de consistencia, el ejemplar de instrumento completo, el certificado de validez de contenido de los instrumentos y cuya valoración estuvo a cargo de verificadores expertos del área de investigación de la Universidad Privada del Norte.

2.3.4. Procedimiento de recolección de datos y análisis de datos

La presente investigación se desarrolló de la siguiente manera:

- a) Se revisaron las bases teóricas para llegar a conocer de qué manera se procesará el tema de investigación. Se inquirió acerca de diversos trabajos de investigación en distintos repositorios con el objetivo de encontrar la información más exacta para la construcción del marco teórico de esta investigación.

- b) Se reunió las investigaciones que trataron el tema de la selección de personal y se revisaron los métodos que se utilizaron en estos antecedentes, tanto nacionales como internacionales.
- c) Una vez conseguida la información se inició la recolección de los datos de acuerdo a los lineamientos del diseño de investigación, por lo que la autora seleccionó la técnica más adecuada para la recolección de la información y los recursos para registrarlos.
- d) Por las características de la unidad de análisis se manejó la técnica de la encuesta con la aplicación de un instrumento. Esta técnica se llevó a cabo una sola vez y se empleó un cuestionario denominado “Cuestionario acerca de la Selección de Personal”
- e) Se desarrollaron los ítems del cuestionario, los mismos que estuvieron relacionados directamente con las dimensiones establecidas en el objetivo general.
- f) El instrumento diseñado para esta investigación fue validado por tres expertos de la Universidad Privada del Norte, quienes con sus sugerencias ayudaron a que los ítems estuvieran mejor elaborados y debidamente argumentados otorgándole el rigor científico necesario.
- g) La investigadora con los 18 colaboradores considerados para el desarrollo de la encuesta.
- h) Se empleó el programa de SPSS 25 de IBM para el análisis descriptivo de frecuencias y porcentajes.
- i) Se utilizó el programa Microsoft Excel 2016 donde se elaboraron las tablas, gráficos y los análisis de los datos procesados, con el propósito de plantear las discusiones y conclusiones dentro de la presente investigación.

2.4. Aspectos éticos

La presente investigación consideró como parte fundamental para darle seriedad e integridad a este estudio que en las citas y referencias bibliográficas se mencionen oportunamente tal cual aparecen en la fuente de origen a los autores citados en este estudio. Se busco en todo momento recopilar informacion autentica y verídica de fuentes bibliográficas confiables.

De igual forma se pudo contar con el consentimiento de cada uno de los participantes considerados en la muestra para el cuestionario, así como también, se estableció un dialogo agradable con las personas relacionadas al estudio con el propósito de crear un ambiente de cordialidad. Es oportuno manifestar que se les garantizó la reserva y la confidencialidad en la protección a la identidad de los participantes en el llenado del cuestionario.

Este trabajo se realizó con total honestidad en la elaboración de los resultados adquiridos, por consiguiente, no ha habido alteración de ninguna cifra en los resultados mostrados.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

En el presente capítulo, se presentan los resultados derivados de la aplicación del cuestionario a los colaboradores que laboran en el área.

Tabla 1

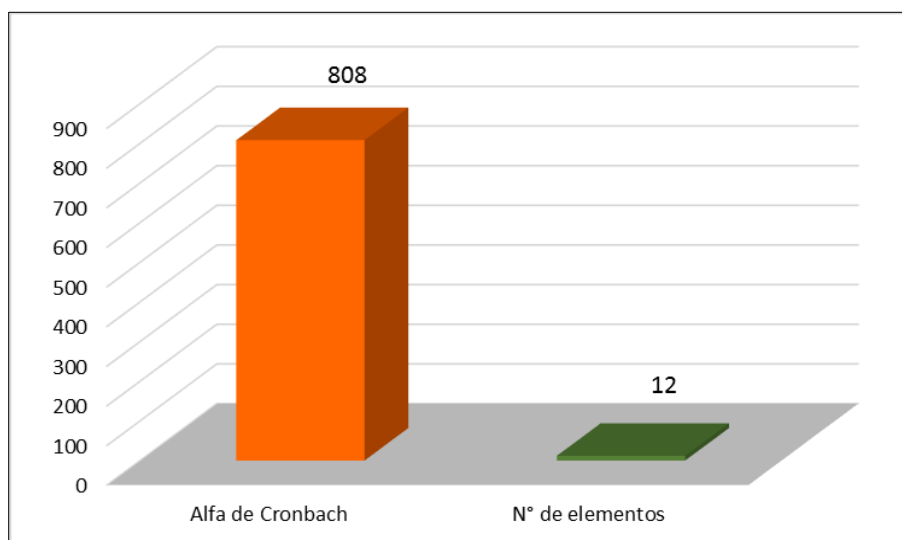
Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
808	12

Nota: Confiabilidad del Instrumento

Figura 1

Prueba de Alfa de Cronbach



Interpretación: El nivel de confiabilidad del instrumento con relación a la coherencia de las preguntas formuladas indica un grado alto de 0,808 para poder aplicar la técnica de la encuesta en esta investigación.

Resultados demográficos de los encuestados

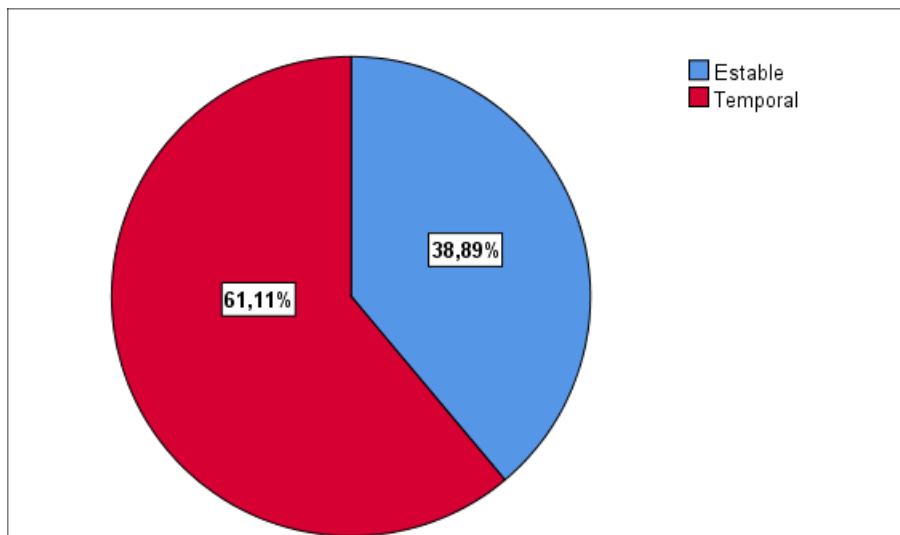
Tabla 2

Frecuencias de situación laboral de los encuestados.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Estable	7	38,9	38,9	38,9
Válido Temporal	11	61,1	61,1	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Figura 2

Según situación laboral de los encuestados.

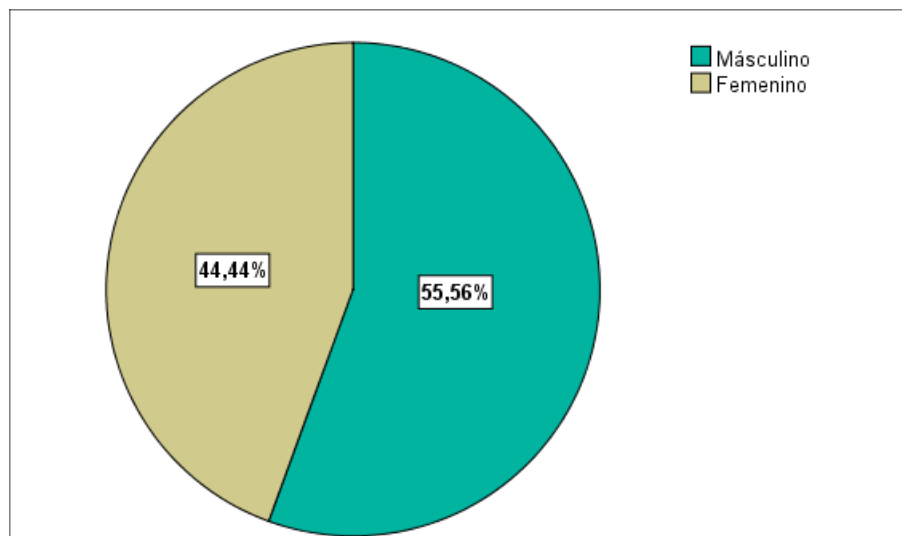


Interpretación: Del total de los encuestados de la entidad financiera el 61.11% su situación laboral es de trabajo temporal y el 38.9% de los encuestados su condición laboral es estable.

Tabla 3
Frecuencias de género de los encuestados.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	10	55,6	55,6	55,6
	Femenino	8	44,4	44,4	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Figura 3
Según el tipo de género de los encuestados.



Interpretación: Del total de los encuestados el 44.4% son de género femenino y el 55.6% son de género masculino.

Resultados Descriptivos

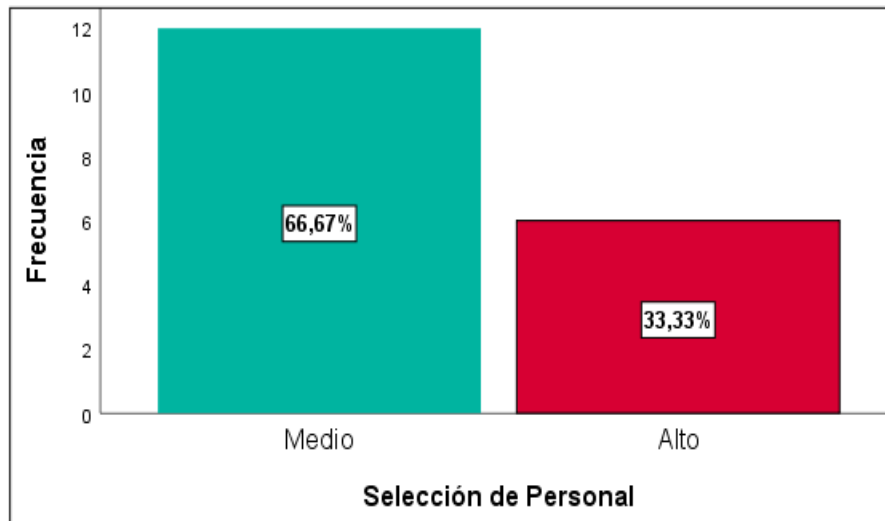
Tabla 4

Distribución de frecuencias y porcentaje de la Selección de Personal.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	12	66,7	66,7	66,7
	Alto	6	33,3	33,3	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Figura 4

Percepción del encuestado sobre la selección de personal.



Interpretación: A través de los resultados obtenidos en la encuesta sobre la variable de estudio, se tienen una percepción de nivel medio al 66.7% y una percepción de nivel alto al 33.3% sobre los factores que intervienen en el proceso de selección de personal en un área comercial de una entidad financiera en la ciudad de Lima en el 2021.

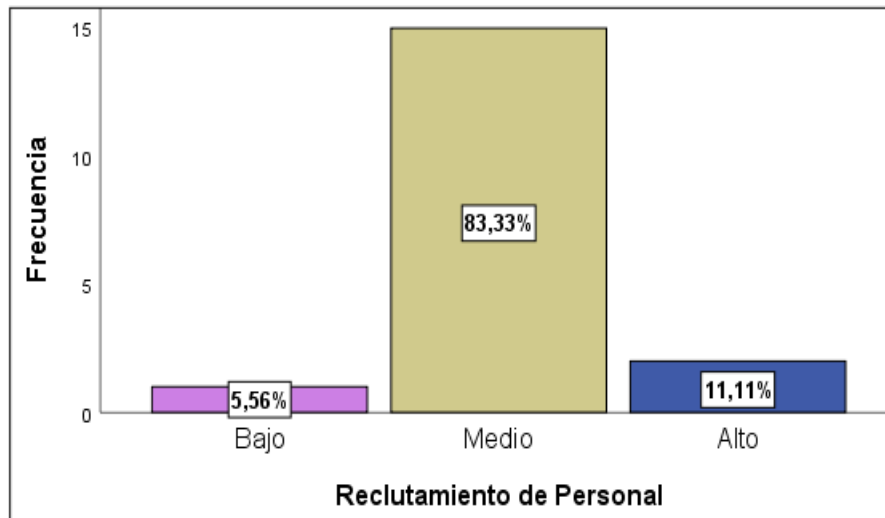
Tabla 5

Distribución de frecuencias y porcentaje de Reclutamiento de Personal.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	5,6	5,6	5,6
	Medio	15	83,3	83,3	88,9
	Alto	2	11,1	11,1	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Figura 5

Percepción del encuestado sobre el reclutamiento de personal.

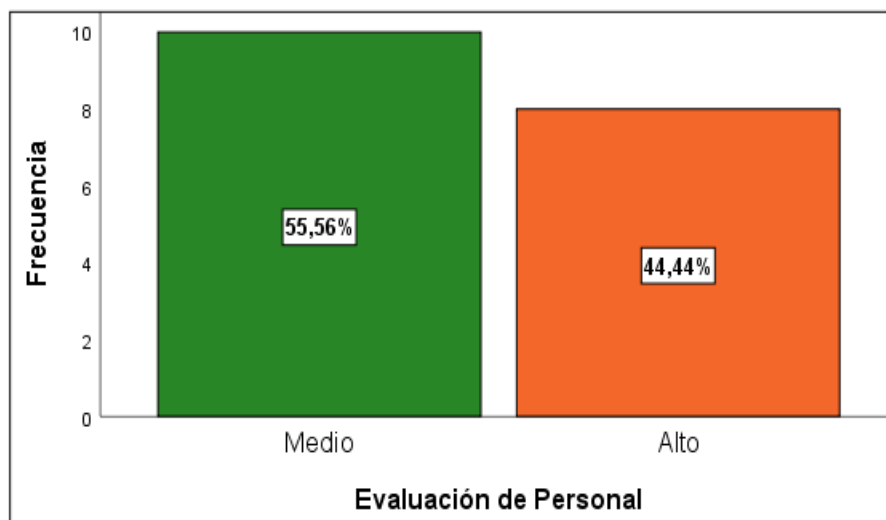


Interpretación: A través de los resultados obtenidos en la encuesta sobre la dimensión de estudio reclutamiento de personal, se tienen una percepción de nivel medio al 83.3% y una percepción de nivel alto 11.1% y una percepción de nivel bajo 5.6% aproximadamente sobre reclutamiento por fuentes internas, fuentes externa o reclutamiento por comparación que intervienen en el proceso de selección de personal en un área comercial de una entidad financiera en la ciudad de Lima en el 2021.

Figura 6
Distribución de frecuencias y porcentaje de Evaluación de Personal.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	10	55,6	55,6	55,6
	Alto	8	44,4	44,4	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Figura 7
Percepción del encuestado sobre la evaluación de personal.



Interpretación: A partir de los resultados obtenidos en la encuesta sobre la dimensión de estudio evaluación de personal, se tienen una percepción de nivel medio al 55.6% y una percepción de nivel alto 44.4% aproximadamente sobre la evaluación psicológica, currículo y conocimientos que intervienen en el proceso de selección de personal en un área comercial de una entidad financiera en la ciudad de Lima en el 2021.

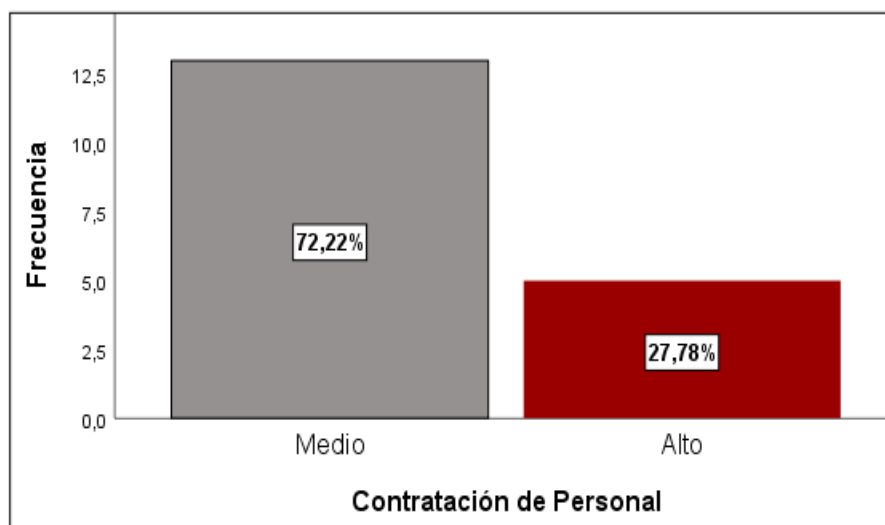
Tabla 6

Distribución de frecuencias y porcentaje de Contratación de Personal.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	13	72,2	72,2	72,2
	Alto	5	27,8	27,8	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Figura 8

Percepción del encuestado sobre la contratación de personal.



Interpretación: A partir de los resultados obtenidos en la encuesta sobre la dimensión de estudio contratación de personal, se tienen una percepción de nivel medio al 72.2% y una percepción de nivel alto 27.8% aproximadamente sobre la remuneración, bonificaciones e incentivos que intervienen en el en la contratación en el proceso de selección de personal en un área comercial de una entidad financiera en la ciudad de Lima en el 2021.

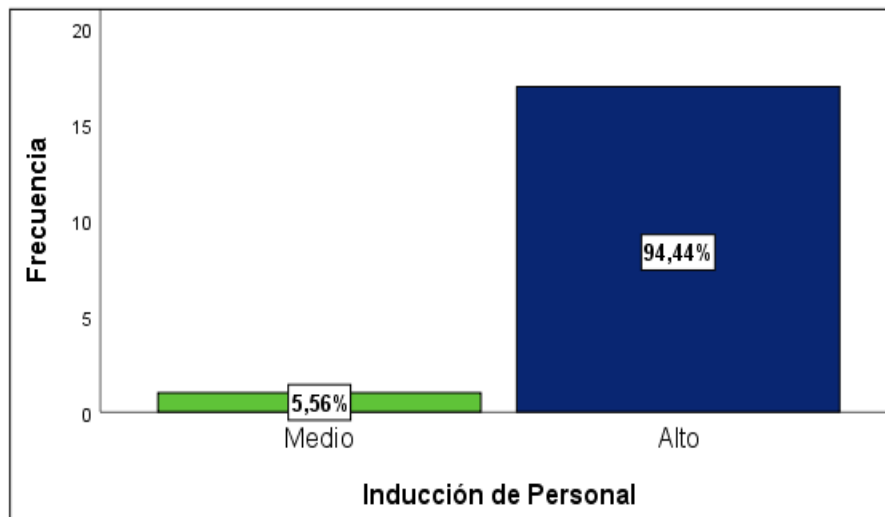
Tabla 7

Distribución de frecuencias y porcentaje de Inducción de Personal.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	1	5,6	5,6	5,6
	Alto	17	94,4	94,4	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Figura 9

Percepción del encuestado sobre la inducción de personal



Interpretación: A partir de los resultados obtenidos en la encuesta sobre la dimensión de estudio inducción de personal, se tienen una percepción de nivel medio al 5.6% y una percepción de nivel alto 94.4% aproximadamente sobre el seleccionador, la empresa y el puesto que intervienen en el en la inducción en el proceso de selección de personal en un área comercial de una entidad financiera en la ciudad de Lima en el 2021.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

El objetivo general de la presente investigación fue describir los factores que intervienen en el proceso de selección de personal en los colaboradores en el área comercial de una entidad financiera en la ciudad de Lima, en el año 2021; en donde la variable selección de personal según la opinión de los encuestados tienen una percepción de nivel alto el 33.3% y una percepción de nivel medio el 66.7%, y esto se compara con Sánchez (2020), que mediante la encuesta obtuvo resultados de manera tradicional es decir empírica que se valora con una percepción de nivel medio, mientras que Roa (2020), señala que la mayoría de los encuestados buscan un puesto de trabajo sin importar las condiciones de contratación laboral que reciben.

Con respecto a la dimensión reclutamiento, en las derivaciones del presente estudio, tabla 5 (p. 40), la percepción de los encuestados es de nivel bajo el 5.6%, de nivel medio la mayoría de los encuestados con un 83.3% y una percepción alta el 11.1% de los encuestados que manifiestan que se buscan más aspirantes externos que internos, dentro de una tendencia favorable. Esta situación se da por la necesidad de contar con más personal que tenga una amplia experiencia en actividades relacionadas con la atención al cliente y para evitar renuncias en puestos de trabajo en los cuales el personal está siendo considerado para ascender. En la comparación de resultados con los antecedentes que han sido considerados para este estudio, se han encontrado discrepancias con el trabajo de Sánchez (2020), quien halló en sus resultados que del total de los encuestados, el 27% ingresó a la empresa por medio de recomendaciones, no dándose un proceso de reclutamiento y selección adecuado, y con un 73% correspondientes a las redes sociales y páginas web. Con un

proceso de reclutamiento y selección por competencias todos los aspirantes que busquen un puesto en la organización, incluido los recomendados deberán seguir un proceso estructurado en la cual deben estar aptos para poder ser contratados, por otro lado también Sanchez (2020), en su investigación observó que de los trabajadores del área administrativa en una municipalidad distrital de Lima, el 80,43% de los participantes considera estar de acuerdo con el reclutamiento tanto interno como externo, mientras que 13,04% de los mismos, considera estar totalmente de acuerdo y 6,52% se muestra indeciso.

En lo referente a la dimensión evaluación, en los resultados del presente estudio, tabla 8 (p. 41), se halló que un 55.6% de los encuestados tienen una percepción de nivel medio sobre la necesidad e importancia de las evaluaciones del personal, mientras que el 44.4% tienen una percepción alta sobre las evaluaciones, su alcance es, que se debe evaluar el nivel de conocimientos generales y técnicos de los candidatos que exige el puesto a cubrir. El proceso de evaluación de conocimiento generales y técnicos no se lleva a cabo adecuadamente porque se limita a aspectos generales y nos profundiza acerca del conocimiento del colaborador en ciertas habilidades que han logrado a partir de la experiencia del manejo de clientes en forma cotidiana que le permiten reforzar el manejo de emociones que se debe de tener al momento de atender a un usuario del servicio. En el cotejo de resultados con las investigaciones estimadas para este estudio, se han encontrado coincidencias con el trabajo de Roa (2020), se evidenció en la institución donde se llevó a cabo el estudio y que las pruebas de conocimientos están por debajo del último proceso contractual que es la entrevista personal, asimismo, el 21 % de los encuestados manifiesta que no se utiliza ninguno de los procedimientos habituales emanados por el Ministerio de Trabajo, de igual forma, en el estudio de Puppi (2020), el autor encontró que el 57% de los encuestados afirmaron que cuando

ingresaron a la empresa no se les aplicó una prueba de conocimiento técnico con relación a su puesto de trabajo, por lo cual falta un proceso técnico para el reclutamiento y selección de personal, mientras que el 42% explico que la selección de personal estuvo de acuerdo al perfil del puesto.

En lo concerniente a la dimensión contratación, en las derivaciones del presente estudio, tabla 7 (p. 42), evidencia que la percepción de los encuestados es de nivel medio el 72.2% sobre la necesidad de contratación del personal y un 27.8% de percepción de nivel medio al señalar estar de acuerdo en que el proceso de comparación de la selección de personal se lleva a cabo tomando en cuenta la posibilidad de otorgar incentivos a los postulantes, esto ayuda a que se vea de manera individual el esfuerzo por llegar a la meta. En el análisis de los resultados al finalizar el mes, se puede apreciar que como parte de un equipo de trabajo también se llega a la meta ya que todos van hacia el mismo objetivo, alcanzar una mejor remuneración. En la comparación de resultados con los antecedentes de este estudio, se han encontrado coincidencias con el trabajo de Hernández (2019), cuyas cifras permiten concluir que la organización donde se realizó el estudio se tienen en cuenta las diversas labores que debe realizar el gerente y el nivel de esfuerzo que debe imprimirle a las mismas, lo cual se ve reflejado en la remuneración que recibe ya que es más elevada que la media normal dentro de su ámbito, por otro lado, en el estudio de Sanchez (2020), del total de los trabajadores encuestados del área administrativa en una municipalidad distrital de Lima, el 58,70% de los participantes considera estar de acuerdo con la contratación en los términos salariales e incentivos propuestos, mientras que 30,43% de los mismos, considera estar totalmente de acuerdo y 10,87% se muestra indeciso.

En lo relativo a la dimensión inducción, en las derivaciones del presente estudio, tabla 8 (p. 43), se halló que el 5.6% de los encuestados tienen una percepción sobre la inducción del personal a nivel medio, mientras que abrumadoramente el 94.4% de los encuestados tiene una percepción alta sobre la necesidad de estar de acuerdo en que la responsabilidad del seleccionador debe ser fundamentalmente orientar, esto se ve reflejado ya en los puestos de trabajo, cuando se puede evidenciar si el trabajador se acopla o no al nuevo puesto. Se ha determinado que cuando no se realiza un buen filtro de parte del seleccionador, al colaborador le cuesta aclimatarse a sus nuevas funciones, por lo que en algún momento no llega a cumplir los objetivos necesarios para el puesto. En el cotejo de resultados con los antecedentes del presente estudio se han encontrado discrepancias con el estudio de Sánchez (2020), al hallar que el 53% de los encuestados mencionaron que no recibieron las instrucciones necesarias para ejercer su trabajo, manifestado que no les indicaron cuales van a ser sus funciones, a quien reportar o a que proyecto van a pertenecer, más bien en su primer día de trabajo la empresa recién decidía a dedo en que proyecto iban a pertenecer cada uno de los contratados, mientras que el 18% consideran que las instrucciones son básicas (minutos antes de ir al puesto de servicio), sin embargo, el 29% señaló que por el nivel de experiencia que poseen no se les dificulta las instrucciones dadas, por tanto, están de acuerdo con el proceso selección; por otro lado, Romaní (2021), en su investigación encontró que el 39% y 26% de trabajadores respondió de forma positiva a la realización de inducción del nuevo trabajador, debido a que marcó las categorías de casi siempre y siempre de forma respectiva, mientras que el 22% manifestó que a veces, por último, el 9% y 4%, se mostró de forma negativa, al marcar las opciones de casi nunca y nunca respectivamente.

4.2. Limitaciones

Una de las principales limitaciones que tuvo que resolver la investigadora fue la de obtener la autorización del área comercial de una entidad financiera para llevar a cabo el trabajo de campo para la presente investigación, debido a que, por políticas de confidencialidad, la empresa mantiene en reserva información relacionada con el proceso de selección del personal. Para resolver esta situación, se enviaron solicitudes a la gerencia de la entidad detallándose una explicación acerca del tipo de investigación que se iba a realizar acordando que la autora solo utilizaría información del proceso de selección del personal y ningún otro tipo de información, de igual forma no se mencionará el nombre de ningún colaborador que labore dentro de la organización.

4.3. Implicancias

Desde el punto de vista teórico, el presente trabajo de investigación ha permitido realizar una recopilación de los principales fundamentos teóricos que contribuirán al conocimiento con conceptos relevantes en temas relacionados al proceso de selección de personal, alcanzando un impacto en el área de la empresa donde se ha realizado la investigación, proporcionándoles las herramientas necesarias que potencien el desarrollo de una eficaz selección dentro de la organización.

Desde el punto de vista práctico, los resultados de esta investigación permitirán implementar mejoras de manera inmediata en la formulación de procedimientos para el desarrollo de un proceso de selección de personal racional y coherente que contribuya a que los colaboradores se sientan involucrados y participes en su proceso de escogimiento, favoreciendo finalmente el logro de los objetivos a nivel organizacional.

En la implicancia metodológica el cuestionario acerca del proceso de selección de personal diseñado para esta investigación podrá ser utilizados por la empresa, así como también por otras empresas del rubro que busquen conocer la percepción del proceso de selección de personal y las mejoras que podrían llevarse a cabo en este proceso.

4.4. Conclusiones

PRIMERA: en relación con el objetivo general de la investigación: describir los factores que intervienen en el proceso de selección de personal en los colaboradores en el área comercial de una entidad financiera en la ciudad de Lima, en el año 2021; en la tabla 4 (p. 39); siendo las dimensiones analizadas: reclutamiento, evaluación, contratación e inducción, se determinó que la dimensión reclutamiento, logró una valoración media del 83.3% por consiguiente la selección del talento que se lleva a cabo en el área comercial de una entidad financiera en la ciudad de Lima, se realiza de manera aceptable.

SEGUNDA: De los resultados obtenidos en la presente investigación se concluye con respecto al primer objetivo específico: describir el reclutamiento como un factor que interviene en la selección de personal de los colaboradores en el área comercial de una entidad financiera en la ciudad de Lima, en el año 2021, se encontró que un considerable número de colaboradores están de acuerdo en afirmar que se buscan más candidatos externos que internos, dentro de una tendencia favorable, debido a la necesidad de contar con personal capacitado que tenga una amplia experiencia en actividades concernientes con la atención al cliente, consiguiendo una valoración media con un acumulado del 83.3%, siendo elevado en el indicador fuentes internas, dentro de una tendencia favorable.

TERCERA: De los resultados obtenidos en la presente investigación se concluye con respecto al segundo objetivo específico: describir la evaluación como un factor que interviene en la selección de personal de los colaboradores en el área comercial de una entidad financiera en la ciudad de Lima, en el año 2021, se encontró que un considerable número de colaboradores están de desacuerdo en afirmar que se debe evaluar el nivel de conocimientos generales y técnicos de los candidatos que exige el puesto a cubrir, debido a que el proceso de evaluación de conocimiento generales y técnicos es insuficiente porque no valora el conocimiento del colaborador en ciertas habilidades que ha adquirido con el tiempo dentro de su experiencia en el manejo de clientes en forma cotidiana y que emplea para reforzar el manejo de emociones al momento de atender a un usuario del servicio, alcanzando una valoración media con un acumulado del 55.6%, siendo elevado en el indicador conocimiento, dentro de una tendencia desfavorable.

CUARTA: De los resultados obtenidos en la presente investigación se concluye con respecto al tercer objetivo específico: describir la contratación como un factor que interviene en la selección de personal de los colaboradores en el área comercial de una entidad financiera en la ciudad de Lima, en el año 2021; se encontró que un considerable número de colaboradores están de acuerdo en afirmar el proceso de comparación de perfiles de postulantes para reconocer las aptitudes y habilidades de los candidatos dentro del proceso de la selección de personal, se lleva a cabo tomando en cuenta la posibilidad de otorgar incentivos a los solicitantes, obteniendo una valoración de nivel medio con un acumulado del 72.2%, siendo elevado en el indicador incentivos, dentro de una tendencia favorable.

QUINTA: De los resultados obtenidos en la presente investigación se concluye con respecto al cuarto objetivo específico: describir la inducción como un factor que interviene en la selección de personal de los colaboradores en el área comercial de una entidad financiera en la ciudad de Lima, en el año 2021; se localizó que un considerable número de colaboradores están de acuerdo en afirmar que en el área comercial de una entidad financiera en la ciudad de Lima, la responsabilidad del seleccionador debe ser fundamentalmente orientar, logrando una valoración de nivel medio con un acumulado del 94.4%, siendo elevado en el indicador seleccionador, dentro de una tendencia favorable.

4.5. Recomendaciones

El proceso de selección de personal en una organización es primordial, para que se lleve apropiadamente este proceso, por lo que se sugiere que el reclutador tenga una alta preparación profesional, de tal forma que pueda guiar a los postulantes dentro del puesto en el que realmente pertenecen teniendo en cuenta la experiencia, vocación y habilidades técnicas.

Se recomienda que las entidades empiecen a seleccionar a su personal no solo basándose en perfiles ya establecidos durante años sino también actualizar los filtros de postulaciones constantemente.

No solo se busca efectividad comercial sino también vocación de servicio se debe de indicar a los postulantes que las evaluaciones o encuestas de atención a los clientes, son constantes y deben de estar preparados para dar un buen cumplimiento ya que conforme a ello se les remunerará.

REFERENCIAS

- Ahumada, R. (2016). *Selección de personal y el desarrollo organizacional de la oficina general de gestión de recursos humanos del Ministerio de Agricultura y Riego en el año 2016*. Lima Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Alan, D. & Cortéz, L. (2018). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica*. Machala Ecuador: Editorial UTMACH,.
- Alles, M. (2019). *Selección por competencias : Atracción y reclutamiento en las redes sociales. entrevista y medición de competencias*. Ediciones Granica S.A.
- Charry, S. (2020). *Selección de personal*. Bogotá Colombia: Fundación Universidad de América.
- Chiavenato, I. (2018). *Administración de recursos humanos : El capital humano de las organizaciones (10a. ed.* Ciudad de México México: McGraw-Hill Interamericana.
- Cortés, N. (13 de setiembre de 2022). *¿Qué es la selección de personal?* Obtenido de Geo Victoria: <https://www.geovictoria.com/mx/recursos-humanos/seleccion-de-personal/>
- Coyla, B. (2021). *Selección de personal en la financiera Credinka agencia de Av. El Sol Cusco - 2021*. Cusco – Perú: Universidad Andina del Cusco.
- Cuesta, S. (2017). *Gestión del talento humano y del conocimiento (2a. ed.)*. Bogotá Colombia: Ecoe Ediciones.
- Cvetkovic, A. & Et Al . (2021). Estudios transversales. *Rev. Fac. Med. Hum. Enero 2021;21(1)*, 179-185.
- Del Castillo. C. & Olivares, S. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F, México: Grupo Editorial Patria.
- Espinosa, J. (2015). *Los Efectos del Condicionamiento del Plazo de un Contrato de Trabajo a la Duración de un Contrato de Servicios Complementarios en Base al Artículo 169 numeral 3ero del Código de Trabajo*. Quito Ecuador: Universidad San Francisco de Quito.

- Fernández, M. & Et Al. (2020). *Selección por competencias y desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Touch Perú, San Isidro - 2020*. Lima Perú: Universidad Autónoma del Perú.
- Gairín, S. & Mercader, J. (2018). *Liderazgo y gestión del talento en las organizaciones*. Madrid España: Wolters Kluwer España.
- García, J. & Villar, G. (2021). *Evaluación del proceso de selección de personal y desempeño de los trabajadores de la empresa Grupo Mundo S.A.C., Trujillo, 2021*. Trujillo Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- García, M. (14 de octubre de 2019). *¿Qué falla en los actuales procesos de selección?* Obtenido de Blog de recursos humanos: <https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/seleccion-de-personal/que-falla-en-los-actuales-procesos-de-seleccion/>
- García, S. (2017). *Análisis de puestos de trabajo y selección del personal*. Alicante España: Universidad Miguel Hernández de Elche.
- García, S. (2022). *Incentivos económicos y su incidencia en el desempeño laboral de asesores de negocios de Mi Banco, Banco de la Microempresa S.A, San Ignacio 2020*. Chachapoyas Perú: Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.
- Hagopian, H. (2016). Artículo para el debate científico Experimentos en una ciencia no experimental. *Investigación Económica*, vol. LXXV, núm. 295, 31-91.
- Hernández, A. (2019). *Propuesta para la Selección de Personal con base en el Modelo de Gestión por Competencias para la Empresa Mundo Digital Bca*. Barrancabermeja Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia.
- Hernández, B. (2021). La selección de personal, algunas consideraciones frente a sus prácticas. *Semestre Económico*.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, T. (2018). *Metodología de la investigación : Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana.
- Jones, G., & George, J. (2019). *Administración contemporánea (10a. ed.)*. Ciudad de México México: McGraw-Hill Interamericana.

- Leiva, K. (2021). *La gestión de recursos humanos y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Baños del Inca, 2019*. Cajamarca - Perú: Universidad Nacional de Cajamarca.
- López, R. & Lalangui, J. (2018). Validación de un instrumento sobre los destinos turísticos para determinar las potencialidades turísticas en la provincia de El Oro,. *Universidad y Sociedad, 11(2)*, 341-346.
- Louffat, E. (2016). *Evaluando el desempeño del personal*. Lima Perú: PEARSON Educación del Perú .
- Malhotra, N. (2008). *Investigación de mercados*,. Ciudad de México México: PEARSON Educacion .
- Marín, J. (2019). *Toma de decisiones en selección de personal: deliberación e intuición*. Medellín Colombia: Universidad EAFIT.
- Mauricio, J. (2018). *Importancia del reclutamiento y selección del personal de trabajo para una organización* . Guatemala: Universidad Galileo.
- Münch, G. (2018). *Administración : Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo (3a. ed.)*. Ciudad de México México: Pearson Educación.
- Muscalu, E. (2015). Sources of human resources recruitment organization. *Land Forces Academy*, 351-359.
- Naumov, G. (2018). *Gestión e innovación total del capital humano*. Ciudad de México México: Grupo Editorial Patria.
- Observatorio de RRHH. (19 de febrero de 2019). *Casi el 60% de las empresas que sufre rotación voluntaria tiene problemas para reclutar*. Obtenido de Observatorio de RRHH: <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/casi-el-60-de-las-empresas-que-sufre-rotacion-voluntaria-tiene-problemas-para-reclutar.html>
- Ochoa, J., & Tunkor, Y. (2020). El estudio descriptivo en la investigación científica. *Acta Jurídica Peruana Vol. 2, 2019*.

- Ponce, C. (2019). *Reclutamiento y selección de personal en una entidad financiera caso: BANCO FIE*. La Paz Bolivia: Universidad Mayor de San Andrés.
- Pradas, E. (2019). *Los recursos humanos en el Banco Santander*. Andalucía España: Universidad de Jaén.
- Puppi, L. (2020). *Propuesta de modelo de selección de personal por competencias para la empresa LUPIAL S.A*. Piura Perú: Universidad Nacional de Piura.
- Roa, N. (2020). *Análisis de los procesos de reclutamiento y selección del personal administrativo de la Federación Deportiva Provincial de Esmeraldas*. Esmeraldas Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Rodríguez-Tarodo, A., & Recuero, V. (2018). *Employer branding : Atraer y comprometer el talento en 5 pasos*. Madrid España: Pearson Educación.
- Rojas, S. (2019). *El proceso de descripción y análisis de puestos en empresas de servicios* . Lima Perú : Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Romaní, S. (2021). *Selección de personal en las micro y pequeñas empresas del rubro servicio de telecomunicaciones: caso Corporación e Inversiones ATEL E.I.R.L., distrito Huanta, Ayacucho, 2021*. Ayacucho Perú: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Romero, J. (2016). *Nuevas tendencias en reclutamiento y selección de personal*. Alicante España: Universidad Miguel Hernandez de Elche.
- Rubió, T. (2016). *Recursos humanos : Dirección y gestión de personas en las organizaciones*. Barcelona España: Ediciones Octaedro, S.L.
- Sánchez, A. & Saavedra, I. (2016). *La evaluación psicológica en el proceso de selección de personal: un estudio retrospectivo en una consultora de Lima*. Lima – Perú: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Sánchez, I. (2020). *Diseño de un sistema de reclutamiento y selección por competencias para disminuir la rotación de personal en Sepronac. Cía. Ltda. Quito*. Quito Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar.

Sánchez, Í. (2020). *Diseño de un sistema de reclutamiento y selección por competencias para disminuir la rotación de personal en Sepronac. Cía. Ltda. Quito. Quito Ecuador:* Universidad Andina Simón Bolívar.

Sanchez, J. (2020). *Proceso de selección de personal y su relación con el desempeño laboral del área administrativa en una Municipalidad Distrital de Lima - 2020. Lima Perú:* Universidad Privada del Norte.

Vergara, T. (2019). *Optimización del proceso de selección de personal para puestos operativos. Lima – Perú:* Universidad de Lima.

Vergara, T. (2019). *Optimización del proceso de selección de personal para puestos operativos. Lima Perú:* Universidad de Lima.

Werther, J. ; Davis, K, & Guzmán, B. (2019). *Administración del capital humano (8a. ed.). McGraw-Hill Interamericana.*

ANEXOS

Anexo N°01: Operacionalización de la variable.

Tabla 8

Matriz de Operacionalización de la variable.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO	ESCALA
Selección de personal	(Martínez & Vargas, 2019). Seleccionar no implica escoger a unos, discriminando a otros, sino que la selección brinda la posibilidad de orientar y clasificar a las personas en función de sus potencialidades y contribuir a la formación y desarrollo de los candidatos en la necesaria interrelación hombre-trabajo.	La selección de personal orienta el soporte que brinda la empresa, orientada a los colaboradores desde la perspectiva de las dimensiones que componen la S de P asignándoles los indicadores correspondientes: Reclutamiento, Evaluación, Contratación e Inducción confeccionando un cuestionario medido con una Escala de Likert	Reclutamiento	Fuentes internas Fuentes externas Comparación	1, 2, 3	Cuestionario	Ordinal
			Evaluación	Psicológica Currículo Conocimiento	4, 5, 6,		
			Contratación	Remuneración Bonificaciones Incentivos	7, 8, 9,		
			Inducción	Seleccionador Empresa Puesto	10,11, 12.		

Anexo N°02: Matriz de Consistencia

Tabla 9

Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	METODOLOGÍA
<p>Problema General: ¿Cuáles son los factores que intervienen en el proceso de selección de personal de los colaboradores en el área comercial de una entidad financiera en la ciudad de Lima, en el año 2021?</p>	<p>Objetivo general: Describir los factores que intervienen en el proceso de selección de personal en los colaboradores en el área comercial de una entidad financiera en la ciudad de Lima, en el año 2021.</p>			<p>Reclutamiento</p> <p>Fuentes internas</p>	<p>Tipo de investigación: La investigación es de tipo cuantitativa, descriptiva.</p> <p>Diseño de investigación Es de tipo no experimental, con corte transversal.</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>a) ¿De qué manera el reclutamiento es un factor que interviene en la selección de personal de los colaboradores en el área comercial de una entidad financiera en la ciudad de Lima, en el año 2021?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>a) Describir el reclutamiento como un factor que interviene en la selección de personal de los colaboradores en el área comercial de una entidad financiera en la ciudad de Lima, en el año 2021</p>	<p>Selección del personal</p>	<p>Evaluación</p>	<p>Comparación</p> <p>Población: Conformada por un total de 250 colaboradores que laboran en el área regional comercial del cono norte</p>	
<p>b) ¿De qué manera la evaluación es un factor que interviene en la selección de personal de los colaboradores en el área comercial de una entidad financiera en la ciudad de Lima, en el año 2021?</p>	<p>b) Describir la evaluación como un factor que interviene en la selección de personal de los colaboradores en el área comercial de una entidad financiera en la ciudad de Lima, en el año 2021.</p>			<p>Contratación</p>	<p>Psicológica</p> <p>Muestra: Es una muestra no probabilística por conveniencia, está formado por 18 colaboradores que laboran en el área comercial de una agencia de una entidad financiera en la ciudad de Lima, en el año 2021.</p>

c) ¿De qué manera la contratación es un factor que interviene en la selección de personal de los colaboradores en el área comercial de una entidad financiera en la ciudad de Lima, en el año 2021?

c) Describir la contratación como un factor que interviene en la selección de personal de los colaboradores en el área comercial de una entidad financiera en la ciudad de Lima, en el año 2021.

Currículo

Técnica: Encuesta

d) ¿De qué manera la inducción es un factor que interviene en la selección de personal de los colaboradores en el área comercial de una entidad financiera en la ciudad de Lima, en el año 2021?

d) Describir la inducción como un factor que interviene en la selección de personal de los colaboradores en el área comercial de una entidad financiera en la ciudad de Lima, en el año 2021.

Inducción

Conocimiento

Instrumento: Cuestionario

Remuneración

Bonificaciones

Incentivos

Seleccionador

Empresa

Puesto

Anexo N°03: Cuestionario acerca del Proceso de Selección de Personal

Las respuestas del cuestionario por la escala de Likert tienen las siguientes puntuaciones:

Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), No sabe, No opina (3), De Acuerdo (4) y

Totalmente de acuerdo (5)

- a) Género: Masculino () Femenino ()
- b) Edad: 18-30 () 31-45 () 46 a más ()
- c) Turno de trabajo: Mañana () Tarde ()

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN RECLUTAMIENTO					
1	¿Se buscan más candidatos externos que internos?					
2	¿La empresa le da importancia al reclutamiento interno?					
3	¿Es favorable el proceso de comparación entre los requisitos del puesto y perfil del candidato aplicado en la selección de personal?					
	DIMENSIÓN EVALUACIÓN					
4	¿Las pruebas psicológicas son necesarias para determinar el comportamiento, aptitudes y actitudes de los candidatos?					
5	¿Se debe evaluar el nivel de conocimientos generales y técnicos de los candidatos que exige el puesto a cubrir?					
6	¿Es importante solicitar a los candidatos la presentación del currículum vitae?					
	DIMENSIÓN CONTRATACIÓN					
7	¿El contrato que firmó cubrió sus expectativas?					
8	¿El sueldo está acorde a la actividad que realiza?					

9	¿El proceso de comparación se realiza considerando la posibilidad de otorgar incentivos a los postulantes?					
DIMENSIÓN INDUCCIÓN						
10	¿La responsabilidad del seleccionador debe ser fundamentalmente orientar?					
11	¿Es importante recibir inducción a nivel institucional por parte de la empresa?					
12	¿Es trascendental recibir inducción en el puesto de trabajo?					

Anexo N°4: Tablas de Evaluación de Expertos
FICHA DE JUICIO DE EXPERTOS
I- DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Experto	Cargo e Institución	Nombre del Instrumento	Autor del Instrumento
COSME SILVA, OMAR	Docente UPN	Cuestionario	Karen Silva Puris
Marque con una X en: Grado Magíster (X) Grado Doctor ()			

II- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Coloque el porcentaje, según intervalo

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20				Regular 21-40				Buena 41-60				Muy Buena 61-80				Excelente 81-100					
		01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20		
1.- CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																			X			
2.- OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																			X			
3.- ACTUALIDAD	Está acorde a los aportes recientes en la disciplina de estudio																				X		
4.- ORGANIZACIÓN	Hay una organización lógica																				X		
5.- SUFICIENCIA	Comprende las dimensiones de la investigación en cantidad y calidad																				X		
6.- INTENCIONALIDAD	Es adecuado para valorar la variable seleccionada																					X	
7.- CONSISTENCIA	Está basado en aspectos técnicos y científicos																				X		
8.- COHERENCIA	Hay relación entre indicadores, dimensiones e índices																				X		
9.- METODOLOGÍA	El instrumento se relaciona con el método planteado en el proyecto																				X		
10.- APLICABILIDAD	El instrumento es de fácil aplicación																				X		
PROMEDIO																				85%			


OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Procede su aplicación

Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan

No procede su aplicación

X

Lima, 25 de Setiembre del 2022	25717320		989144316
Lugar y Fecha	DNI	Firma del Experto	Teléfono

Observaciones: Ninguna.....

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Experto	Cargo e Institución donde labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor del Instrumento
MBA Susan Madeleine Silveira Arcos	Docente UPN	Cuestionario	Karen Silva Puris
Marque con una X en: Grado Magister (X) Grado Doctor ()			

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Coloque el porcentaje, según intervalo

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20				Regular 21-40				Buena 41-60				Muy Buena 61-80				Excelente 81-100			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1.- CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado																				X
2.- OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																				X
3.- ACTUALIDAD	Está acorde a los aportes recientes en la disciplina de estudio																				X
4.- ORGANIZACIÓN	Hay una organización lógica																				X
5.- SUFICIENCIA	Comprende las dimensiones de la investigación en cantidad y calidad																				X
6.- INTENCIONALIDAD	Es adecuado para valorar la variable seleccionada																				X
7.- CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos																				X
8.- COHERENCIA	Hay relación entre indicadores, dimensiones e índices																				X
9.- METODOLOGÍA	El instrumento se relaciona con el método planteado en el proyecto																				X
10.- APLICABILIDAD	El instrumento es de fácil aplicación																				X
PROMEDIO																			100 %		

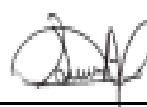
Procede su aplicación

 OPINIÓN DE
 APLICABILIDAD:

Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan

No procede su aplicación

X

Lima, 24 de octubre del 2022	70066528		920190171
Lugar y Fecha	DNI	Firma del Experto	Teléfono

Observaciones:

Anexo N°5: Base de datos (Excel) de los resultados de la encuesta

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S
1	Variable: Selección de personal																		
2	Demográficas		Reclutamiento			Evaluación			Contratación			Inducción							
3	Situación laboral	Género	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	SVAR	SREC	SEVA	SCON	SIND
4	2	1	4	2	2	5	5	4	3	2	4	5	5	5	46	8	14	9	15
5	1	2	3	2	4	4	5	5	4	3	4	5	4	4	47	9	14	11	13
6	1	1	4	2	3	4	4	2	3	2	2	3	3	3	35	9	10	7	9
7	2	1	4	4	4	2	2	4	4	3	4	5	4	4	44	12	8	11	13
8	2	1	2	2	4	4	4	3	3	3	4	5	5	5	44	8	11	10	15
9	2	2	4	2	2	3	4	3	2	2	4	5	5	5	41	8	10	8	15
10	1	2	4	4	4	4	5	3	2	2	4	5	4	5	46	12	12	8	14
11	2	1	4	2	2	4	4	4	2	2	5	5	5	5	44	8	12	9	15
12	1	2	4	2	4	2	2	3	3	3	4	5	5	5	42	10	7	10	15
13	2	2	2	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	49	10	13	13	13
14	2	1	2	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	43	10	11	10	12
15	2	1	5	2	2	2	4	4	3	3	5	5	4	4	43	9	10	11	13
16	1	1	4	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	42	8	12	10	12
17	1	1	2	2	2	3	3	4	3	2	4	4	2	4	35	6	10	9	10
18	2	2	4	2	4	2	2	3	4	4	2	4	5	4	40	10	7	10	13
19	1	2	4	2	2	4	2	3	3	3	4	5	5	5	42	8	9	10	15
20	2	2	2	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	48	10	13	13	12
21	2	1	2	4	2	2	2	3	3	2	2	4	4	4	34	8	7	7	12
22																			

Anexo N°6: Base de Datos en SPSS V29

*BasedeDatos1.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	SLAB	Númerico	8	0		{1, Estable}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
2	GÉNERO	Númerico	8	0		{1, Masculin...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
3	P1	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	P2	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P3	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P4	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P5	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P6	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P7	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P8	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P9	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P10	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P11	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P12	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	SVAR	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
16	SREC	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
17	SEVA	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
18	SCOM	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
19	SIND	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
20	VAR1	Númerico	8	0		{1, Bajo}...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
21	REC	Númerico	8	0		{1, Bajo}...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
22	EVA	Númerico	8	0		{1, Bajo}...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
23	COM	Númerico	8	0		{1, Bajo}...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
24	IND	Númerico	8	0		{1, Bajo}...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
25											
26											
27											
28											
29											
30											

Vista de datos Vista de variables

