



“UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO”

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Universidad
Andina
del Cusco**



TESIS

**SELECCIÓN DE PERSONAL EN LA FINANCIERA CREDINKA AGENCIA DE
AV. EL SOL CUSCO - 2021**

Tesis

Presentado por:

Bach. Betsy Germely Coyla
Terrazas

Para optar al Título Profesional
de Licenciada en Administración

Asesor: Dr. José Humberto

Vega Centeno Villena

Cusco – Perú

2021



PRESENTACIÓN

Señor decano de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, pongo a vuestra distinguida consideración la tesis intitulada “**Selección de personal en la Financiera Credinka agencia de Av. sol Cusco 2021**”, con el objeto de optar al título profesional de licenciada en administración.

El presente trabajo tiene como objetivo describir la selección de personal desde el punto de vista del colaborador en la Financiera Credinka, agencia de avenida el Sol Cusco, durante el 2021. Los resultados de la presente investigación aportarán algunos beneficios que nos permitan conocer la selección de personal y sirva para futuras investigaciones.

Atentamente

Br. Betsy Germely Coyla Terrazas



AGRADECIMIENTO

Ante todo, agradezco a Dios por guiarme y por todas las bendiciones que derramo sobre mi familia.

A mis padres por su constante apoyo incondicional, a quienes admiro, ya que ellos me motivaron, ayudaron constantemente y siempre me brindaron la confianza necesaria para que pueda alcanzar con éxito mis objetivos.

A mi asesor de tesis Dr. José Humberto Vega Centeno Villena, por su orientación, el apoyo y los consejos que me brindo durante la elaboración y desarrollo de esta tesis, quien me motivo para culminar satisfactoriamente el presente trabajo.

A mis Dictaminantes: Mgt. Susi Alviz Pazos y Mgt. Natividad Álvarez Luna por su asesoría y tiempo, gracias a ello pude levantar las observaciones durante el proceso del dictamen.

Les agradezco mucho, que Dios los bendiga y los proteja.

Br. Betsy Germely Coyla Terrazas



DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico a Dios, gracias a él nos movemos, existimos y por las bendiciones que ha derramado sobre mi familia.

A mis padres Andrés Coyla Tito y Nohemi Terrazas Vargas, que gracias a ellos y a su apoyo pude cumplir un objetivo más en mi vida.

A mis dos hermanas Jacqueline y Erika que me dieron un gran ejemplo a seguir y me inspiraron a lograr mis metas trazadas, con quienes comparto alegrías y tristezas.

En especial a mi mamá, por su apoyo incondicional, por motivarme cada vez que tenía dificultades, por haber sacrificado tanto por sacarnos adelante y sobre todo por ser mi mejor amiga, agradezco a Dios que sea mi madre, porque sin ella, no hubiera llegado a cumplir este objetivo que teníamos las dos.

Br. Betsy Germely Coyla Terrazas



ÍNDICE GENERAL

| | |
|-------------------------|------|
| PRESENTACIÓN | ii |
| AGRADECIMIENTO | iii |
| DEDICATORIA | iv |
| ÍNDICE GENERAL | v |
| ÍNDICE DE TABLAS | ix |
| ÍNDICE DE FIGURAS | xi |
| RESUMEN | xiii |
| ABSTRACT | xiv |

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

| | |
|--|----|
| 1.1. Planteamiento del problema..... | 15 |
| 1.2. Formulación del problema | 17 |
| 1.2.1. Problema General | 17 |
| 1.2.2. Problemas específicos | 18 |
| 1.3. Objetivos de la Investigación..... | 18 |
| 1.3.1. Objetivo General | 18 |
| 1.3.2. Objetivos Específicos..... | 18 |
| 1.4. Justificación de la investigación | 19 |
| 1.4.1. Relevancia social..... | 19 |
| 1.4.2. Implicancia práctica | 19 |
| 1.4.3. Valor teórico..... | 19 |
| 1.4.4. Utilidad metodológica..... | 19 |
| 1.4.5. Viabilidad o factibilidad..... | 19 |
| 1.5. Delimitación de la Investigación | 20 |



| | |
|---|----|
| 1.5.1. Delimitación espacial | 20 |
| 1.5.2. Delimitación Temporal | 20 |
| 1.5.3. Delimitación conceptual..... | 20 |
| CAPÍTULO II | |
| MARCO TEÓRICO | |
| 2.1 Antecedentes de la Investigación..... | 21 |
| 2.1.1. Antecedentes Internacionales | 21 |
| 2.1.2. Antecedentes Nacionales..... | 23 |
| 2.1.3. Antecedentes Locales | 26 |
| 2.2. Base legal | 29 |
| 2.3. Bases Teóricas | 30 |
| 2.3.1. Definición de selección del personal..... | 30 |
| 2.3.2. Importancia de la selección de personal..... | 31 |
| 2.3.3. Bases para la selección de personal..... | 31 |
| 2.3.4. Principios de la selección de personal..... | 32 |
| 2.3.5. Proceso de selección de personal | 33 |
| 2.4. Marco Institucional | 44 |
| 2.4.1. Información institucional | 44 |
| 2.4.2. Misión..... | 44 |
| 2.4.3. Visión | 44 |
| 2.4.4. Objetivo..... | 45 |
| 2.4.5. Valores | 45 |
| 2.4.6. Principios éticos | 45 |
| 2.4.7. Reseña histórica..... | 46 |
| 2.4.8. Organigrama..... | 47 |
| 2.5. Variable..... | 48 |
| 2.5.1. Variable | 48 |



| | |
|--|----|
| 2.5.2. Conceptualización de la Variable..... | 48 |
| 2.5.3. Operacionalización de Variable | 50 |

CAPÍTULO III

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

| | |
|--|----|
| 3.1. Tipo de Investigación..... | 51 |
| 3.2. Enfoque de Investigación..... | 51 |
| 3.3. Diseño de la Investigación | 51 |
| 3.4. Alcance de la Investigación | 51 |
| 3.5. Población y Muestra de la Investigación | 51 |
| 3.5.1. Población..... | 51 |
| 3.5.2. Muestra..... | 52 |
| 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 52 |
| 3.7. Procesamiento de datos..... | 52 |

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

| | |
|---|----|
| 4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado | 53 |
| 4.1.1. Presentación del instrumento | 53 |
| 4.1.2. Fiabilidad del instrumento aplicado | 54 |
| 4.2. Resultados de las dimensiones de la variable selección de personal | 55 |
| 4.2.1. Revisión de solicitud de empleo..... | 55 |
| 4.2.2. Revisión del currículum vitae | 60 |
| 4.2.3. Entrevista preliminar | 67 |
| 4.2.4. Pruebas de competencia | 73 |
| 4.2.5. Entrevista a profundidad | 78 |
| 4.2.6. Verificación de antecedentes y referencias | 84 |
| 4.2.7. Examen médico..... | 91 |
| 4.3. Resultados de la variable selección de personal | 95 |



CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

| | |
|---|-----|
| 5.1. Descripción de hallazgos más relevantes y significativos | 98 |
| 5.2. Limitaciones del estudio | 99 |
| 5.3. Comparación crítica con la literatura existente..... | 99 |
| 5.4. Implicancias del estudio..... | 101 |
| CONCLUSIONES..... | 103 |
| RECOMENDACIONES | 106 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS: | 108 |
| ANEXOS..... | 110 |



ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1. <i>Conceptualización de la variable</i> | 48 |
| Tabla 2. <i>Operacionalización de la variable</i> | 50 |
| Tabla 3. <i>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</i> | 52 |
| Tabla 4. <i>Distribución de los ítems del cuestionario</i> | 53 |
| Tabla 5. <i>Descripción de la baremación y escala de interpretación</i> | 54 |
| Tabla 6. <i>Estadísticas de fiabilidad</i> | 54 |
| Tabla 7. <i>Requisitos</i> | 55 |
| Tabla 8. <i>Filtro inicial</i> | 56 |
| Tabla 9. <i>Revisión de solicitud de empleo en la Financiera Credinka agencia de avenida el sol Cusco – 2021</i> | 57 |
| Tabla 10. <i>Comparación promedio de los indicadores de la dimensión revisión de solicitud de empleo</i> | 59 |
| Tabla 11. <i>Datos personales</i> | 60 |
| Tabla 12. <i>Datos de estudio</i> | 61 |
| Tabla 13. <i>Experiencia laboral</i> | 62 |
| Tabla 14. <i>Otros datos</i> | 63 |
| Tabla 15. <i>Revisión del currículum vitae en la Financiera Credinka agencia de avenida el sol Cusco - 2021</i> | 64 |
| Tabla 16. <i>Comparación promedio de los indicadores de la dimensión revisión del currículum vitae</i> | 65 |
| Tabla 17. <i>Presentación personal</i> | 67 |
| Tabla 18. <i>Comunicación</i> | 68 |
| Tabla 19. <i>Ética profesional</i> | 69 |
| Tabla 20. <i>Valores</i> | 70 |
| Tabla 21. <i>Entrevista preliminar en la Financiera Credinka agencia de avenida el sol Cusco – 2021</i> | 71 |
| Tabla 22. <i>Comparación promedio de los indicadores de la dimensión entrevista preliminar</i> | 72 |
| Tabla 23. <i>Pruebas técnicas</i> | 73 |
| Tabla 24. <i>Pruebas psicotécnicas</i> | 74 |



| | |
|---|----|
| Tabla 25. <i>Pruebas de competencias en la Financiera Credinka agencia de avenida el sol Cusco - 2021</i> | 75 |
| Tabla 26. <i>Comparación promedio de los indicadores de la dimensión pruebas de competencias</i> | 77 |
| Tabla 27. <i>Preparación de la entrevista</i> | 78 |
| Tabla 28. <i>Desarrollo de la entrevista</i> | 79 |
| Tabla 29. <i>Cierre de la entrevista</i> | 81 |
| Tabla 30. <i>Entrevista a profundidad en la financiera Credinka agencia de avenida el sol Cusco - 2021</i> | 82 |
| Tabla 31. <i>Entrevista a profundidad</i> | 83 |
| Tabla 32. <i>Nivel académico</i> | 85 |
| Tabla 33. <i>Experiencia y desempeño laboral</i> | 86 |
| Tabla 34. <i>Antecedentes policiales y judiciales</i> | 87 |
| Tabla 35. <i>Verificación de antecedentes y referencias en la Financiera Credinka agencia de avenida el sol Cusco – 2021</i> | 89 |
| Tabla 36. <i>Comparación promedio de los indicadores de la dimensión verificación de antecedentes y referencias</i> | 90 |
| Tabla 37. <i>Condiciones de salud física y mental</i> | 92 |
| Tabla 38. <i>Examen médico en la Financiera Credinka agencia de avenida el Sol Cusco – 2021</i> | 93 |
| Tabla 39. <i>Comparación promedio de los indicadores de la dimensión examen médico</i> ... | 94 |
| Tabla 40. <i>Selección de personal</i> | 95 |
| Tabla 41. <i>Comparación promedio de las dimensiones de la variable selección de personal</i> | 96 |



ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1. <i>Organigrama de la Financiera Credinka</i> | 47 |
| Figura 2. <i>Requisitos</i> | 55 |
| Figura 3. <i>Filtro inicial</i> | 57 |
| Figura 4. <i>Revisión de solicitud de empleo</i> | 58 |
| Figura 5. <i>Comparación promedio de los indicadores de la dimensión revisión de solicitud de empleo</i> | 59 |
| Figura 6. <i>Datos personales</i> | 60 |
| Figura 7. <i>Datos de estudio</i> | 61 |
| Figura 8. <i>Experiencia laboral</i> | 62 |
| Figura 9. <i>Otros datos</i> | 63 |
| Figura 10. <i>Revisión del currículum vitae</i> | 64 |
| Figura 11. <i>Comparación promedio de los indicadores de la dimensión revisión del currículum vitae</i> | 66 |
| Figura 12. <i>Presentación personal</i> | 67 |
| Figura 13. <i>Comunicación</i> | 68 |
| Figura 14. <i>Ética profesional</i> | 69 |
| Figura 15. <i>Valores</i> | 70 |
| Figura 16. <i>Entrevista preliminar</i> | 71 |
| Figura 17. <i>Comparación promedio de los indicadores de la dimensión entrevista preliminar</i> | 72 |
| Figura 18. <i>Pruebas técnicas</i> | 74 |
| Figura 19. <i>Pruebas psicotécnicas</i> | 75 |
| Figura 20. <i>Pruebas de competencias</i> | 76 |
| Figura 21. <i>Comparación promedio de los indicadores de la dimensión pruebas de competencias</i> | 77 |
| Figura 22. <i>Preparación de la entrevista</i> | 78 |
| Figura 23. <i>Desarrollo de la entrevista</i> | 80 |
| Figura 24. <i>Cierre de la entrevista</i> | 81 |
| Figura 25. <i>Entrevista a profundidad</i> | 82 |
| Figura 26. <i>Entrevista a profundidad</i> | 84 |



| | |
|---|----|
| Figura 27. <i>Nivel académico</i> | 85 |
| Figura 28. <i>Experiencia y desempeño laboral</i> | 86 |
| Figura 29. <i>Antecedentes policiales y judiciales</i> | 88 |
| Figura 30. <i>Verificación de antecedentes y referencias</i> | 89 |
| Figura 31. <i>Comparación promedio de los indicadores de la dimensión verificación de antecedentes y referencias</i> | 90 |
| Figura 32. <i>Condiciones de salud física y mental</i> | 92 |
| Figura 33. <i>Examen médico</i> | 93 |
| Figura 34. <i>Comparación promedio de los indicadores de la dimensión examen médico</i> .. | 94 |
| Figura 35. <i>Selección de personal</i> | 95 |
| Figura 36. <i>Comparación promedio de las dimensiones de la variable selección de personal</i> | 96 |



RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulada “Selección de Personal en la Financiera Credinka agencia de Av. el Sol Cusco – 2021”. Esta institución financiera se dedica a la colocación de créditos en la Provincia del Cusco, promoviendo la prestación de servicios en la localidad, de forma integral, brindando servicios en operaciones pasivas y operaciones activas. El estudio tiene como objetivo describir como 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.

Palabra clave: Selección de personal



ABSTRACT

The present research work entitled “Personnel Selection in the Financial Credinka agency of Av. El Sol Cusco – 2021”. This financial institution is dedicated to the placement of credits in the province of Cusco, promoting the provision of services in the locality, in a comprehensive manner, providing services in passive operations and active operations. The study aims to describe how is the selection of personnel in Credinka Financial. The study was developed within the framework of a basic type of research, descriptive in scope, quantitative approach and non- experimental design, consisting of a population of 45 employees, for which purpose it was used as a technique for data collection, the survey and as an instrument the questionnaire that has 35 items; these data were processed with the help of excel spreadsheet and for the tabulation was used SPSS software. The results of the research, have been obtained as a result of data processing, with the corresponding tables, which reflect that the selection of personnel in the Credinka Financial agency of Av. el Sol Cusco – 2021, is regular with an average of 2.64, in terms of the dimensions; the review of job application obtained an average of 2.62 which indicates that it is regular, the review of curriculum vitae obtained an average of 2.66 which is interpreted as regular, the preliminary interview is considered as regular, because it obtained an average of 2.62, the competency tests have an average of 2.62, which is interpreted as regular, as for the in-depth interview obtained an average of 2.61, which indicates that it is regular, the verification of background and references that has an average of 2.63 which is interpreted as regular and with respect to the medical examination it is appreciated that it has an average of 2.62, which indicates that it is regular, this result proves that the selection of personnel in Credinka Financial is not entirely adequate, there are certain criteria that are considered with higher qualification in addition that in the interview process questions linked to the offered job position are not asked.

Keyword: Personnel selection



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Chiavenato, (2017) refiere que: “La selección del personal busca entre los candidatos los más adecuados para los puestos disponibles con la intención de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño personal, así como la eficacia de la organización (p.144)”.

En el contexto mundial la selección de personal es un aspecto muy importante para el éxito de las organizaciones, es por ello que este proceso se realiza en una forma muy cuidadosa dentro de lo que permite la ciencia y la técnica para aplicarla.

El capital humano es el recurso más importante dentro de una organización, por ello es de mayor interés la selección del personal ya que por medio de ella se debe garantizar que los colaboradores cuenten con el perfil necesario para el puesto de trabajo y así puedan impulsar la organización al cumplimiento de metas y objetivos trazados.

En el Perú se le da la importancia debida al capital humano, siguiendo los procedimientos técnicos para selección de personal, pero si volteamos la mirada a la realidad vamos a encontrar que en un gran porcentaje de las organizaciones este aspecto no es muy tomado en cuenta puesto que tanto en instituciones públicas como empresas privadas se ve, que el personal que ingresa a laborar en ellas en mayor número es: por razones políticas, de afinidad ya sea consanguínea o espiritual, etc. Por lo que se cae en el error de nepotismo y otros aspectos negativos; esto quiere decir que para la mayoría de las organizaciones no es importante el perfil del puesto, si no, que en el Perú lo importante es tener conexiones, por lo que, el requerimiento para tomar personal de acuerdo a las vacantes dentro de la institución solo sería una simulación debido a que el cargo ya se encuentra ocupado y es así como se ve afectada la productividad de la institución.

A nivel regional las organizaciones realizan una inadecuada selección de personal, por la falta de conocimientos teóricos y técnicos acerca de este proceso, así mismo cuentan con una administración empírica. Lo que permite que, ingresen a la



organización, colaboradores que no son los más idóneos, ya que no se adapta al ritmo de la empresa, a los requerimientos del puesto de trabajo, o al entorno laboral que existe dentro de dicha empresa y por ello el aprovechamiento no es el óptimo de ese capital humano.

El presente trabajo de investigación se desarrolló en la Financiera Credinka S.A. ubicada en Av. el Sol N° 457, Cusco. Esta institución financiera se dedica a la colocación de créditos en la Provincia del Cusco, para ello promueve la prestación de servicios en la localidad, de forma integral y que a su vez sea sostenible en el tiempo. Brinda los servicios en operaciones pasivas y operaciones activas.

Como consecuencia de la observación realizada en la Financiera Credinka se pudo identificar que la problemática observada es la selección de personal, puesto que no cumple con el requisito fundamental, que los colaboradores nuevos sean los más idóneos y que se sigan los procedimientos adecuados, tales como: revisión de solicitud de empleo, revisión de currículum vitae, entrevista preliminar, prueba de competencias, entrevista a profundidad, verificación de antecedentes y referencias finalmente los exámenes médicos.

Dentro de la problemática de selección de personal se pudo observar, que esta no es la más adecuada puesto que:

En la revisión de solicitud de empleo existe un inadecuado filtro al momento de la selección inicial de los candidatos ya que algunos no cumplen con las especificaciones requeridas.

Respecto a la revisión del currículum vitae el modelo existente posiblemente contenga información superficial respecto a los requerimientos indispensables para la institución financiera, tales como datos personales, de estudio, nivel de experiencia y otros datos.

La entrevista preliminar probablemente presenta dificultades en el momento de su desarrollo, surgiendo la incertidumbre al momento de apreciar de manera directa su forma de desenvolverse y las actitudes que toma frente los diversos escenarios, aparentemente los colaboradores carezcan de ética profesional al momento de llevar a cabo las entrevistas.



También observamos que las pruebas de competencias muestran aparentemente debilidad en su estructura, ya que muchas de ellas incluso en algunas ocasiones son excluidas, tanto las pruebas técnicas como las pruebas psicotécnicas.

La entrevista a profundidad que se realiza a los candidatos al parecer es corta y simple, lo que limita la obtención de información requerida. Los colaboradores encargados de realizar las entrevistas probablemente carecen de competencias para preparar, desarrollar y cerrar una entrevista adecuadamente.

Respecto a la verificación de antecedentes y referencias aparentemente se limita a la constatación de los datos consignados en el currículum de manera superficial. Referente a la experiencia y desempeño laboral, no siempre consideran la información concerniente a sus anteriores trabajos y el logro de sus metas. En cuanto a los antecedentes penales y judiciales, es de relevancia muy importante, pero por la urgencia de cubrir el puesto de trabajo no son estrictamente exigidos.

En cuanto al examen médico por la actual política de la financiera, en la mayoría de los casos son dejados de lado, ya que dentro de su estructura organizacional adolece de una dependencia orgánica encargada de corroborar dicha información por lo que se pondría en riesgo las condiciones de salud física y mental.

Por todo lo expuesto anteriormente, podríamos indicar que de seguir con esta situación problemática la financiera Credinka se vería en serios problemas de gestión de personal.

Mediante la presente investigación se estaría coadyuvando a la solución de la problemática antes mencionada entendiendo que es de suma importancia conocer la selección de personal y todas sus dimensiones en la entidad financiera Credinka, ya que, con esta información se podrán tomar decisiones acertadas, respecto a la aplicación del proceso de selección de personal, permitiendo el ingreso de colaboradores idóneos al puesto de trabajo.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Cómo es la selección de personal en la Financiera Credinka agencia de avenida el sol Cusco -2021?



1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo es la revisión de solicitud de empleo en la Financiera Credinka agencia de avenida el sol Cusco - 2021?
- ¿Cómo es la revisión de currículum vitae en la Financiera Credinka agencia de avenida el sol Cusco - 2021?
- ¿Cómo es la entrevista preliminar en la Financiera Credinka agencia de avenida el sol Cusco – 2021?
- ¿Cómo es la prueba de competencias en la Financiera Credinka agencia de avenida el sol Cusco – 2021?
- ¿Cómo es la entrevista a profundidad en la Financiera Credinka agencia de avenida el sol Cusco – 2021?
- ¿Cómo es la verificación de antecedentes y referencias en la Financiera Credinka agencia de avenida el sol Cusco – 2021?
- ¿Cómo es el examen médico en la Financiera Credinka agencia de avenida el sol Cusco – 2021?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Describir la selección de personal en la financiera Credinka agencia de avenida el sol Cusco – 2021.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Describir la revisión de solicitud de empleo en la financiera Credinka agencia de avenida el sol Cusco - 2021.
- Describir la revisión del currículum vitae en la financiera Credinka agencia de avenida el sol Cusco – 2021.
- Describir la entrevista preliminar en la financiera Credinka agencia de avenida el sol Cusco – 2021.
- Describir la prueba de competencia en la financiera Credinka agencia de avenida el sol Cusco – 2021.
- Describir la entrevista a profundidad en la financiera Credinka agencia de avenida el sol Cusco – 2021.



- Describir la verificación de antecedentes y referencias en la financiera Credinka agencia de avenida el sol Cusco – 2021.
- Describir el examen médico en la financiera Credinka agencia de avenida el sol Cusco – 2021.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Relevancia social

Con el presente trabajo de investigación se dio a conocer como es la selección de personal en la financiera Credinka agencia de avenida el sol en la ciudad del Cusco, a partir de ello se realizó recomendaciones logrando así un beneficio tanto para la entidad financiera como para la población en su conjunto.

1.4.2. Implicancia práctica

En esta investigación se dio 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.

1.4.3. Valor teórico

El valor teórico, se justificó con la presentación de los resultados a los que se arribó y en ellos el aporte de ideas y recomendaciones, las mismas que, podrían ser consideradas o tomadas en cuenta como antecedentes de estudio para futuras investigaciones.

1.4.4. Utilidad metodológica

La presente investigación se realizó en la Financiera Credinka agencia de avenida el sol, en donde se estudió la selección de personal, utilizando los diferentes instrumentos para su elaboración, así como fuentes bibliográficas, métodos que son útiles para desarrollarla.

1.4.5. Viabilidad o factibilidad

El presente trabajo de investigación se considera factible porque existe accesibilidad a los recursos humanos, materiales y la información necesaria con la autorización de la Financiera Credinka.



1.5. Delimitación de la Investigación

1.5.1. Delimitación espacial

El ámbito físico geográfico se realizó en la Financiera Credinka S.A., ubicada en Av. el sol N° 457, Cusco.

1.5.2. Delimitación Temporal

La investigación se desarrolló en los meses comprendidos de agosto a diciembre del año 2021.

1.5.3. Delimitación conceptual

La investigación abarcó fundamentalmente el sustento teórico de la variable dimensiones y sus indicadores.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

2.1.1.1 Antecedente 1

Chacha & Chimbolema (2017) la tesis titulada “Modelo de selección de personal por competencia para las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Latacunga en el área comercial”, Universidad técnica de Cotopaxi - Ecuador. El trabajo de investigación tiene como objetivo desarrollar el modelo de selección por competencias para las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Latacunga, tomando como referencia el área comercial, el motivo por el que se da esta propuesta es por la desactualización del personal administrativo, la misma que no permite tomar una buena decisión al momento de cubrir un puesto vacante. La investigación es de tipo básica, el nivel de estudio es descriptivo, con un diseño no experimental. El presente trabajo de investigación se realizó para optar el título de licenciado en comercio.

Llegando a las siguientes conclusiones:

- Mediante la investigación bibliográfica y otras herramientas se puede conocer los diferentes modelos de selección de personal que existen según varios autores, las mismas que son importantes para una buena selección, en la investigación se define sus ventajas y desventajas, determinando que el proceso de selección por competencia permite la evaluación profunda del individuo en referencia, evaluando su conocimiento, experiencia, habilidad, aptitud, y actitudes para así predecir el nivel de desempeño que tendrá el trabajador en caso de ser contratado.
- Mediante los resultados de las encuestas a las instituciones financieras se determinó que el sector bancario se rige en el modelo de selección por competencia para cubrir un puesto



vacante mientras que las Cooperativas de Ahorro y Crédito en su mayoría utiliza el proceso de selección tradicional, por ende, tiene un nivel bajo de competitividad y éxito dentro del mercado financiero, ya que el personal no tiene la capacidad de cumplir con lo establecido.

- El modelo de selección por competencia será de mucha utilidad e importancia para las cooperativas de ahorro y crédito, en la propuesta se detalló el perfil profesional y características necesarias, de acuerdo a los resultados de la encuesta para cubrir un puesto vacante las mismas que deben ser cumplidas por la institución y los candidatos al cargo.

2.1.1.2 Antecedente 2

Scaramutti & Prado, (2014) En la tesis titulada “Análisis del proceso de selección de personal en empresas de venta de ropa y accesorios en Quito-Ecuador” Universidad San Francisco de Quito. El trabajo de investigación tiene como objetivo analizar cómo y hasta qué punto se está llevando a cabo un buen proceso de selección de personal comercial de las empresas de ventas de ropa y accesorios en Quito. El nivel de estudio es descriptivo, el tipo de investigación es básica, con un diseño no experimental. El presente trabajo de investigación se realizó para optar el título de licenciado en administración de empresas y licenciado en marketing.

Llegando a las siguientes conclusiones:

- Se puede afirmar que únicamente el 50% de las empresas que se planeaba encuestar, estuvieron dispuestas a colaborar con la investigación y a compartir sus experiencias dentro del proceso de selección.
- La mayoría de las empresas ocultan o tienen temor a contar sus errores dentro de sus procesos de selección, sin embargo, los encuestados lo tomaron muy a la ligera.
- Como experiencia en algunas de las encuestas realizadas, los aspirantes a vendedores se manifestaron con transparencia y



contaron cómo se sintieron y como fue el proceso por el que pasaron para llegar al puesto de vendedor.

- Aclaramos que definitivamente existe una alta rotación de personal de ventas en los locales comerciales de Quito que fueron encuestados. Entre los cuales se dedican a la venta de ropa, accesorios, entre otros.
- Nos equivocamos al suponer que la mayoría de las empresas no realiza una investigación de referencias previa a la contratación de personal. Ya que pudimos ver que todas las empresas investigan referencias.
- La mayoría de las empresas aplica pruebas psicológicas y de conocimiento a los aspirantes al puesto, por lo tanto, nuestra suposición fue equívoca al creer que no lo aplicarían.
- La aplicación de pruebas técnicas no tuvo relevancia dentro del proceso de selección y fueron opacadas por las pruebas psicológicas.
- Al suponer que los gerentes generales no participan en el proceso de selección erramos plenamente ya que los encargados de seleccionar el personal son justamente ellos, por otro lado, pudimos entender que los gerentes generales no tienen ningún interés en el proceso de selección ya que ellos solo eligen por estereotipo y no por una previa investigación.
- Pudimos notar una gran preocupación por parte de la mayoría de gerentes generales dentro de las empresas por la alta rotación del personal y por otros aspectos.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

2.1.1.3 Antecedente 1

Sucacahua, (2018), en la tesis titulada “Proceso de selección de personal y su incidencia en la gestión del gobierno local de la municipalidad provincial de San Román periodo 2016 – 2017”. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. El trabajo de



investigación tiene como objetivo determinar la medida en que incide el proceso de selección de personal en la gestión del Gobierno local de la municipalidad provincial de San Román periodo 2016 – 2017. La investigación es de tipo básica, tiene un diseño no experimental, nivel de estudio es correlacional. El presente trabajo se realizó para optar el grado académico de maestro en administración.

Llegando a las siguientes conclusiones:

- De acuerdo con los resultados obtenidos durante el procesamiento de la información respecto del estudio efectuado se concluye que la medida en que incide el proceso de selección de personal es deficiente en la gestión del Gobierno local de la municipalidad provincial de San Román periodo 2016-2017. Se ha probado la hipótesis siendo para la variable procesos de selección: $X_C = 41,46$ y $X_t = 5,99$ para 2 grados de libertad; así mismo para la variable gestión del gobierno local $X_C = 69,99$ y $X_t = 5,99$ para 2 grados de libertad; consiguientemente aceptamos la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula.
- Así mismo cabe manifestar que se afirma que el procedimiento del proceso de selección de personal incide regularmente en la Gestión del Gobierno Local en la municipalidad provincial de San Román. Debido a que interactúan los aspectos referidos a la convocatoria, registro de postulantes, la selección, evaluación y la adjudicación.
- Por los resultados obtenidos también se concluye que la medida en que incide el perfil del personal es regular en la Gestión del Gobierno Local en la municipalidad provincial de San Román. Situación que queda denotada por el puesto, funciones, personal profesional, técnico y de confianza.
- Se concluye que la forma en que incide el proceso de selección de personal es deficiente en la ejecución presupuestal del Gobierno Local en la municipalidad provincial de San Román. Rendimiento de la ejecución presupuestal versus presupuesto de gasto. Debido a los factores de comportamiento de gastos versus



ingresos, por fuentes de financiamiento y el Grado de cumplimiento de objetivos y metas.

- Finalmente, el proceso de selección de personal incide deficientemente en el cumplimiento de objetivos y metas de la Gestión del Gobierno Local en la municipalidad provincial de San Román. Situación que se observó con respecto al Desarrollo económico y humano. Mejora de la calidad de vida de la población.

2.1.1.4 Antecedente 2

De la Cruz & Potosi, (2018) en la tesis titulada “Selección de personal y su influencia en el desempeño de los colaboradores en la empresa Virgo contratistas generales E.I.R.L. de la ciudad de Trujillo, 1° trimestre del año 2018” Universidad Privada Atenor Orrego. El trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la influencia de la selección de personal en el desempeño de los colaboradores en la empresa Virgo contratistas generales E.I.R.L de la Ciudad de Trujillo, 1° trimestre del año 2018. La investigación es de tipo básica, tiene un diseño no experimental, el nivel es correlacional. El presente trabajo se realizó para optar el título de licenciado en administración.

Llegando a las siguientes conclusiones:

- La selección de personal desde la perspectiva del perfil del puesto no presenta una influencia significativa en el desempeño de los colaboradores, tal como se demuestra mediante la prueba estadística chi cuadrado en donde el nivel de relación es bajo, y permite concluir que el personal no fue debidamente seleccionado.
- En la empresa Virgo Contratistas Generales E.I.R.L se ha demostrado a través de la encuesta realizada a sus colaboradores que no cumplen con el perfil de personalidad, de conocimiento y habilidades requerido para el puesto eso quiere decir que no aplican apropiadamente su selección de personal.



- La selección de personal con el desempeño no tiene una relación causa-efecto, porque es bajo y no es efectivo, esto nos indica que lo hacen de forma empírica e intuitiva.
- El desempeño de los colaboradores de la empresa es regular, porque el perfil de conocimiento, personalidad y habilidades de este es deficiente y por lo tanto requiere mejorar para que así pueda desempeñarse de una mejor manera en sus labores.
- Los resultados de la encuesta que realizamos a los trabajadores nos proyectan baja relación entre la selección de personal que tiene la empresa con el desempeño de los colaboradores ya que no son rigurosos al momento de elegir sus colaboradores.

2.1.3. Antecedentes Locales

2.1.1.5 Antecedente 1:

Cortéz, (2018) en la tesis titulada “Procesos de reclutamiento y selección de personal en la Empresa Automotriz Andina S.A. Cusco – 2018” Universidad andina del cusco. El trabajo de investigación tiene como objetivo describir los procesos de reclutamiento y selección de personal. El nivel de estudio es descriptivo, el tipo de investigación es básica, con un diseño no experimental. El presente trabajo se desarrolló para optar el título profesional de licenciado en administración.

Llegando a las siguientes conclusiones:

- El proceso de reclutamiento en la empresa Automotriz Andina S.A. al 2018 es considerado inadecuado, alcanzando un valor promedio de 1.60. Respecto al proceso de selección, el puntaje promedio obtenido fue de 2.08 correspondiente a una calificación poco adecuada.
- El proceso de Reclutamiento Interno en la empresa Automotriz Andina S.A. alcanzó un puntaje promedio de 1.59 correspondiente a un nivel de aplicación inadecuado. La inadecuada definición de los perfiles, así como la incorrecta formulación de los requisitos



para cubrir los puestos disponibles son algunos de los factores que impactan negativamente en la dimensión. Asimismo, la limitada promoción de concursos y convocatorias internas, haciendo uso de la web laboral, repercute en el resultado y en la creación de mejores oportunidades.

- Sobre el Reclutamiento Externo en la empresa Automotriz Andina S.A. se concluye que es un proceso inadecuado, con un puntaje promedio de 1.60. La falta de publicidad en medios de comunicación escritos, así como el limitado uso de redes sociales por parte del área de recursos humanos, son los factores de mayor impacto en el valor de la dimensión. De igual manera, la decisión de no trabajar con agencias de empleo, por la falta de confianza en dichas organizaciones, impactan en el resultado del proceso, haciéndolo inadecuado para cubrir las necesidades del puesto.
- La dimensión Entrevista obtuvo un puntaje promedio de 2.14 correspondiente a un nivel de aplicación poco adecuado, esto se debe a que las preguntas de las entrevistas que se hacen a los postulantes tienen una estructuración irregular, mientras que los encargados de realizar la entrevista (entrevistadores) no cuentan con los conocimientos y experiencia necesaria para poder desempeñarse correctamente en dicha actividad. De igual manera, las entrevistas grupales no representan una fase que permita al postulante exponer sus capacidades, lo cual se refleja en la selección de personas no aptas para cubrir las necesidades del puesto.
- La dimensión Pruebas en la empresa Automotriz Andina S.A. obtuvo un puntaje promedio de 2.02, correspondiente a un nivel de aplicación poco adecuado, debido principalmente a 59 que, si bien, se aplican exámenes de conocimientos generales estructurados por la empresa, carece de la aplicación de exámenes de conocimientos de especialidad, necesarios para cubrir puestos específicos. Asimismo, solo se realiza el examen de habilidad de manera eventual, y casi nunca se ejecuta el examen práctico o de



simulación sobre las tareas a desarrollar en el puesto de trabajo, lo cual influye en la selección de la persona adecuada para cubrir el puesto de trabajo.

2.1.1.6 Antecedente 2

Farfán, (2018) la tesis titulada “La selección de personal docente de la Institución Educativa Privada San José - La Salle Cusco 2017” Universidad Andina del Cusco. El trabajo de investigación tiene como finalidad describir la selección de personal docente en la Institución, para lo cual el tipo de investigación que se realizó es básico, con un diseño no experimental. El presente trabajo se desarrolló para optar el título profesional de licenciado en administración.

Llegando a las siguientes conclusiones:

- La selección de personal en la Institución Educativa Privada San José La Salle es inadecuada, ya que según la investigación realizada obtuvo un valor promedio de 1.65, debido a que el desarrollo de las etapas es incompleto y no reúne los requisitos adecuados para elegir a los candidatos que cumplan, en estricto orden de mérito, con el perfil de competencias y establecido para el puesto vacante ofertado por la institución y que se adecue a la misión, visión y objetivos que posee la institución.
- En cuanto a la revisión de currículum vitae en la Institución Educativa Privada San José La Salle se determinó que es medianamente adecuada con un valor promedio de 1.85, debido a que la institución no indica a los postulantes como debe ser estructurado el currículum vitae ni la información que debe incluir, lo cual hace que los currículums vitae no sean homogéneos y no cuenten con la información necesaria lo cual dificulta su debida clasificación y evaluación.
- Con respecto a la dimensión pruebas de competencias en la Institución Educativa Privada San José La Salle se concluye que es inadecuada ya que los docentes encuestados calificaron con un valor promedio de 1.27, esto indica que las pruebas de



competencias no se aplican como parte de la selección de personal en la Institución Educativa Privada San José La Salle, a pesar de que se cuenta con los recursos y personal adecuado para aplicar dichas pruebas.

- En lo que respecta a la dimensión entrevista de selección en la Institución Educativa Privada San José La Salle se concluye que es medianamente adecuada con un valor promedio de 1.7, debido a que no se realiza una adecuada preparación de esta formulando previamente preguntas acordes al puesto y a la institución, durante la entrevista no se hacen las preguntas pertinentes para obtener información acerca de su afinidad con los lineamientos de la institución además de que posteriormente no se le indica al candidato como continuar con el proceso de selección.
- Finalmente, se concluye que la dimensión verificación de antecedentes y referencias en la Institución Educativa Privada San José La Salle es medianamente adecuada a con un valor promedio de 1.79, debido a que la institución exige en gran medida los antecedentes policiales y judiciales a los candidatos, en los certificados de estudios y de experiencia laboral no exige su visación o legalización, lo cual deja en duda la validez de estos certificados, además de que no existe un plazo límite para entregar los certificados de antecedentes y referencias, por lo que, algunos docentes no los presentan incluso una vez ya contratados y laborando en la institución.

2.2. Base legal

Decreto legislativo N° 728 es también conocido como ley de productividad y competitividad laboral el cual consta de siete títulos, ciento doce artículos y seis disposiciones complementarias, transitorias y derogatorias.

Dentro de este decreto legislativo se propician medidas que aumentan el encuentro entre la oferta y la demanda laboral flexibilizando las modalidades de acceso al trabajo, como también el marco legal de contratación laboral individual, así como la promoción de diferentes formas de acceso al trabajo a través de la actividad empresarial, de



producción y servicios, además de que se incentiva la formalización de las pequeñas unidades de producción de bienes y servicios, que constituyen principalmente el denominado sector informal de la economía, a través de mecanismos legales o instrumentos de gestión adecuados y efectivos, para potenciar su capacidad de generación de empleo y finalmente la promoción por parte del estado de medios de capacitación que tengan facilidad de acceso en el trabajo para que se cuente con una mano de obra calificada capaz de hacer frente a los cambios tecnológicos del mundo moderno, considerando la productividad como uno de los factores básicos del desarrollo económico (D.S. N° 003-97-TR, 1997) .

2.3. Bases Teóricas

2.3.1. *Definición de selección del personal*

Chiavenato (2017) refiere que: “La selección busca entre los candidatos reclutados a los más adecuados para los puestos disponibles con la intención de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal, así como la eficacia de la organización” (p.144).

Según Louffat, (2018) manifiesta que:

La selección es el proceso técnico de la administración del potencial humano que se encarga de elegir entre los candidatos reclutados, a aquellos que cumplan, en estricto orden de mérito con el perfil de competencias establecido en la especificación de puestos para ocupar el puesto vacante ofertado (p.87).

Según Grados, (2013) manifiesta que:

La selección es la aplicación de una serie de técnicas encaminadas a encontrar a la persona adecuada para el puesto adecuado. Los candidatos probables a ocupar la vacante deben ser evaluados de manera secuencial con la finalidad de elegir al que mejor se adecue al puesto (p.225).

La selección del personal es un proceso sumamente importante, ya que mediante ella las organizaciones pueden elegir entre los candidatos al más idóneo para el puesto de trabajo, con la finalidad de incrementar la eficiencia y la eficacia dentro de la organización.



2.3.2. Importancia de la selección de personal

La selección de personal tiene mayor relevancia, ya que son procedimientos esenciales y complementarios dentro de una organización porque se debe elegir al colaborador más idóneo para el puesto de trabajo adecuado. Toda organización está compuesta por colaboradores de los cuales dependen para alcanzar el éxito y lograr sus objetivos (Atalaya, 2001).

2.3.3. Bases para la selección de personal

Chiavenato, (2017) manifiesta que: La selección de personal es un sistema de comparación y elección, para que este proceso sea válido se requiere contar con información del puesto disponible o sobre las capacidades que deberán tener los postulantes (p. 149).

Se puede obtener la información de seis maneras:

- A. Descripción y análisis de puestos: Lo primordial en la selección es la información de los requisitos y cualidades que debe tener el postulante, en donde se detallará el contenido del puesto y las características que deberá tener el candidato (Chiavenato, 2017).
- B. Aplicación de la técnica de los incidentes críticos: Consiste en la anotación que realiza el jefe inmediato de manera sistemática de las capacidades y conductas que debería tener el candidato al puesto, que benefician o perjudican el desempeño del trabajo (Chiavenato, 2017).
- C. Requisición de personal: Según Chiavenato, (2017) manifiesta que: “Consiste en verificar los datos que lleno el jefe directo en la requisición del personal, con la especificación de los requisitos y características que el candidato al puesto debe tener” (p.149).
- D. Análisis de puestos en el mercado: “Cuando se trata de un nuevo puesto de trabajo y la organización no tiene un conocimiento previo, la opción más conveniente sería contrastar en empresas similares puestos que son equivalentes” (Chiavenato, 2017, pág. 149).
- E. Hipótesis de trabajo: “Se utiliza cuando no se puede utilizar ninguna de las opciones anteriores, es una idea aproximada del contenido del puesto y sus exigencias” (Chiavenato, 2017, pág. 149).



- F. Competencias individuales requeridas: “Son habilidades y competencias que la organización exige del candidato para ocupar determinada posición” (Chiavenato, 2017, pág. 149).

2.3.4. Principios de la selección de personal

Según Arias, (2018) manifiesta la existencia principios fundamentales para la selección de personal:

- A. Colocación: Es importante que los candidatos tengan el perfil para ocupar el puesto, pero si no posee los requisitos necesarios para ocupar la vacante, es tarea del seleccionador verificar si su perfil puede corresponder a otro puesto dentro de la organización (Arias , 2018).
- B. Orientación: Es deber del seleccionador orientar al candidato en caso hubiera sido rechazado por no contar con el perfil que la organización está buscando, hacerle conocer posibles fuentes de empleo ya que invirtió tiempo, sin embargo esta práctica no se realiza porque en la mayoría de ocasiones se le indica que su solicitud será evaluada debido a que si se le informa a los candidatos que fueron rechazados querrán saber las razones de esa decisión poniendo en duda el trabajo de los seleccionadores (Arias , 2018).
- C. Ética profesional: El proceso de selección involucra una serie de decisiones por el cual los encargados de seleccionar al personal tienen que velar por el bienestar de los candidatos que fueran elegidos para ocupar el puesto de trabajo, debido a que si se le coloca en un cargo para el cual el candidato no tiene las capacidades necesarias para desenvolverse o si este posee mejores habilidades de las que se requieran, esta decisión podría afectar su salud mental del candidato y evitar que la organización alcance sus metas (Arias , 2018).
- D. Congruencia entre la persona y su trabajo: Cada ser humano es único y por tanto poseen habilidades, intereses y valores diferentes. Es necesario que se evalúen las capacidades y atributos que son primordiales para la selección y colocación del personal ya que así tendrían una mayor satisfacción en el trabajo y esto se vería reflejado en el aumento de la productividad (Arias , 2018).
- E. Diferencias individuales:



Según Arias, (2018) refiere que:

Existen atributos comunes a todos los seres humanos, pero no todos poseemos las mismas habilidades, experiencias y tendencias, ni el mismo grado. No obstante, habrá personas con mayor rapidez y precisión. Estas habilidades forman parte de las competencias y por tanto influyen en el desempeño, algunas diferencias individuales provienen de la genética mientras que otras son aprendidas (p. 395).

2.3.5. Proceso de selección de personal

Según Louffat, (2018) refiere que el proceso de selección en las organizaciones comprende de las siguientes etapas:

2.2.2.1 Revisión de solicitud de empleo

Es importante que la solicitud de empleo se encuentre correctamente estructurado para que así los aspectos más relevantes referente a los requisitos del puesto estén a simple vista, para que se pueda separarse a aquellos que cumplen con los que no cumplen con el perfil solicitado para ocupar el puesto vacante (Grados, 2013).

Según Louffat (2018) refiere que:

El paso inicial de la selección es saber cuántos candidatos se presentan al concurso y darle una revisión rápida a sus datos generales y algunos específicos, que puedan servir de filtro inicial y permitan descartar a aquellos candidatos que están alejados de las especificaciones (p.89).

- A. Requisitos: Es una condición o capacidad que necesita una persona para resolver un problema o lograr una meta satisfactoriamente (García & Vázquez, 2018).
- B. Filtro inicial: Permite apreciar de manera más rápida si el candidato cuenta con los requisitos necesarios para ocupar la vacante (Grados, 2013).



2.2.2.2 Revisión de currículum vitae

Según Grados (2013) refiere que:

Al momento de revisar un CV se debe tener en cuenta tanto el fondo, que debe contener la información y la forma que se refiere al folder en el que se entrega, como está distribuida la información, su redacción, esto nos puede indicar como es el candidato. Es oportuno que en esta fase se rechace a los postulantes que no encajen con el perfil del puesto de trabajo (p. 231).

Según Louffat (2018) manifiesta que:

El currículum vitae es un documento en el cual un candidato presenta de forma resumida y ordenada su biografía y profesional. La revisión del CV permite tener una noción más completa de la historia laboral del candidato ya que en ella se especifican las experiencias académicas, laborales y referencias con tiempos, lugares y resultados.

Existe un consenso respecto a los datos que debe contemplar los cuales se clasifican en cuatro bloques: datos personales, datos de estudio, experiencia laboral y otros datos (p. 89).

- A. Datos personales: Grados (2013) refiere que: “Son aquellos que proveen información específica de la persona, como nombre, edad, sexo, estado civil, dirección, teléfono, estatura, peso, entre otros” (p. 229).
- B. Datos de estudio: “Son los que están relacionados con la preparación escolar del candidato, desde su inicio hasta su fin, si curso la secundaria, bachillerato, profesional, entre otros” (Grados, 2013, pág. 229).
- C. Experiencia laboral:

Según Grados (2013) refiere que:

Proporciona una visión general de la experiencia del candidato en el desarrollo de una actividad profesional técnica o de mano de obra, que tiempo la ha desempeñado, que tipo de actividad ha realizado donde



ha laborado, que tipos de logro ha obtenido, causas de la separación de la empresa (p. 230).

- D. Otros datos: “En esta categoría se podrían consignar aspectos que anteriormente no fueron contemplados como: eventos de capacitación, habilidades informáticas, dominio de idiomas extranjeros” (Louffat, 2018, pág. 90).

2.2.2.3 Entrevista preliminar

Según Grados (2013) refiere que:

Es el proceso mediante el cual se comprueba los datos obtenidos en la solicitud, se realiza el contacto visual con el postulante, ahondar en la experiencia e información de tipo cualitativa y hacer un registro observacional de su conducta. Durante su desarrollo se le da a conocer al candidato información respecto a la vacante, condiciones de trabajo sueldo, entre otras (p. 233).

Según Louffat (2018) manifiesta que:

Se trata de una conversación inicial que se entabla con el candidato y permite tener una primera impresión de este, así como lograr apreciar su manera de desenvolverse y manifestar sus competencias claves y habilidades, tales como presentación personal, comunicación, actitudes de ética y valores (p. 91).

- A. Presentación personal: Llamado también producción comunicativa de la identidad en donde el sujeto es capaz de reflexionar sobre sí mismo y de comunicar su auto – concepto a otro como forma de establecer el proceso de socialización por tanto es una táctica de interacción para alcanzar sus metas (Calderón, 2011).
- B. Comunicación: Chiavenato (2017) refiere que: “Es el proceso por el cual transmiten información y significados de una persona a otra, para compartir sentimientos y conocimientos” (p. 50).
- C. Ética profesional: Es un aspecto fundamental ya que podemos observar el comportamiento, principios y valores



en su totalidad, que rigen las decisiones que toma frente a diversas situaciones ya sea en su vida cotidiana o laboral (Cuevas & Rodriguez, 2017).

D. Valores: Según Arias (2018) manifiesta que: “Constituyen principios rectores del comportamiento adoptados por las personas” (p. 75).

2.2.2.4 Prueba de competencias

Según Chiavenato (2017) refiere que:

Son instrumentos objetivos para evaluar los conocimientos y habilidades adquiridos a través del estudio, la práctica o el ejercicio, busca medir el grado de conocimiento profesional o técnico que exige el puesto o el grado de habilidad para determinadas tareas (p. 155).

Son exámenes llamados también test, que buscan medir competencias específicas conocimientos habilidades y actitudes para ocupar el puesto vacante o, también, para medir sus potencialidades futuras en otros puestos. Podemos encontrar dos tipos de pruebas las pruebas técnicas y las pruebas psicotécnicas (Louffat, 2018, pág. 92).

A. Pruebas técnicas: Según Louffat, (2018) refiere que: “Buscan evaluar especialmente el conocimiento sobre un tema, asunto, especialidad o ítems de cultura general” (p. 92).

Existen categorías de pruebas:

- Pruebas grafológicas: En ella podemos observar como el tipo y la manera de escribir de un candidato (Louffat, 2018).
- Pruebas situacionales: Permiten prestar atención a los comportamientos frente a situaciones verídicas o simuladas del postulante (Louffat, 2018).
- Pruebas profesionales: “Mediante ellas se evalúan los conocimientos teórico – prácticos de un puesto de trabajo” (Louffat, 2018, pág. 93).



B. Pruebas psicotécnicas: Según Louffat, (2018) manifiesta que: “Se enfocan en evaluar las habilidades y actitudes del postulante, así como aspectos concretos de la personalidad” (p. 93).

Cada prueba psicotécnica evalúa determinadas competencias, entre ellas tenemos:

- Test de cálculo numérico: En ella se desarrollan un conjunto de ejercicios matemáticos cuyo propósito es medir la agilidad mental del candidato (Louffat, 2018).
- Test de aptitud y comprensión verbal: Se realiza con la intención de evaluar el nivel de inteligencia lingüística de una persona como por ejemplo en su vocabulario, gramática, entre otros (Louffat, 2018).
- Test de razonamiento: Este test nos permite evaluar el nivel lógico de la persona para solucionar diversos problemas al que se enfrenta (Louffat, 2018).
- Test de atención y percepción: Con este test podemos evaluar la rapidez, precisión y la habilidad para detectar pormenores en la realización de algún trabajo con límite de tiempo (Louffat, 2018).
- Test de resistencia a la fatiga: Se utilizan para evaluar la habilidad de una persona en el desarrollo de actividades cotidianas en las que se requiere cuidado y rapidez (Louffat, 2018).
- Test de memoria y retención visual: Trata de evaluar la capacidad de una persona para memorizar de manera rápida algunos datos que se pueden observar en un ambiente, o documentos (Louffat, 2018).
- Test personalidad: Su finalidad primordial es conocer los rasgos de la personalidad del



postulante, como su madurez emocional, responsabilidad, en sus conductas futuras (Louffat, 2018).

2.2.2.5 Entrevista a profundidad

Según (Grados, 2013) sostiene que:

El objetivo de la entrevista dentro del proceso de selección de personal es apreciar el conjunto de datos que se logró recolectar en las etapas anteriores. Esta información debe ser ordenada y jerarquizada para poder establecer que aspectos quedan poco claros. Además, que sirve para profundizar la información relevante para el puesto en cuestión, la cual no es posible obtener sino mediante una entrevista adecuada (p.239).

Louffat (2018) indica que: “Las entrevistas a este nivel necesitan ser más técnicas y pormenorizadas a través de sus diversas fases” (p.93).

2.2.2.5.1 Fases de la entrevista

Según Louffat, (2018) la entrevista consta de tres fases:

1. Fase previa: consta de dos sub-etapas.

Preparación remota:

- Selección del entrevistador: según Louffat, (2018)“Refiere a la selección del colaborador que realizara la entrevista al candidato” (p.93).
- Preparación del entrevistador: “Se lleva a cabo una capacitación en competencias específicas respecto de las modalidades de las entrevistas y sus enfoques” (Louffat, 2018, pág. 94).

Preparación próxima:

- Programación de la entrevista: Se agenda las fechas en las que se va a realizar la entrevista (Louffat, 2018).



- Creación del ambiente apropiado: Disposición de materiales, mobiliarios, adecuación de un área para crear un clima tranquilo (Louffat, 2018).
 - Citación de los candidatos: “Se refiere a la invitación que realiza la organización a los postulantes para indicarles la hora y la fecha en la que se llevara a cabo la entrevista” (Louffat, 2018, pág. 94).
 - Conocimiento del puesto a cubrir: “Descripciones y especificaciones del puesto” (Louffat, 2018, pág. 94).
 - Conocimiento del perfil ideal: “Se trata de identificar cual es el postulante más idóneo” (Louffat, 2018, pág. 94).
 - Pre- conocimiento de cada candidato: “Permite tener una primera impresión y conocimiento del solicitante”.
2. Fase central: Consta de tres sub-etapas.

Apertura

- Recepción: “Se origina cuando el entrevistador da la bienvenida al postulante” (Louffat, 2018, pág. 94).
- Establecimiento de rapport: “Se crea un clima adecuado que genere comodidad para así reducir la ansiedad y el estrés” (Louffat, 2018, pág. 94).
- Comunicación de las normas del juego: según Louffat (2018) manifiesta que: “Reside en informarle al postulante cómo se va a llevar a cabo la entrevista y sobre qué temas tratara esta” (p. 94).

Núcleo

- Intercambio de información: “En esta sub – etapa se desarrolla la interacción de preguntas y respuestas entre el entrevistador y el postulante” (Louffat, 2018, pág. 94).
- Torre de datos: “Es la cantidad de datos que ha logrado obtener el entrevistador del postulante” (Louffat, 2018, pág. 94).



Cierre

- Preparación del cierre: Se refiere a conducir al postulante hacia las últimas consideraciones, dándole la oportunidad de comentar aquellos detalles que no le fueron preguntados o que el postulante quiera reforzar (Louffat, 2018).
- Despedida: “Etapa en donde se le agradece la información y el tiempo que brindó el postulante” (Louffat, 2018, pág. 94).

3. Fase posterior: consta de una sub-etapa

Evaluación

- Cumplimiento de la ficha de evaluación: Se refiere al check list, las habilidades y los datos considerados importantes en el proceso de entrevista (Louffat, 2018).
- Redacción del informe: Louffat (2018) refiere que: “Se formula la opinión final del entrevistador referente al desempeño de la entrevista, las potencialidades y habilidades que se pudieron identificar del postulante y si está en relación con las habilidades que se hayan definido con anticipación” (p. 94).

2.2.2.5.2 Etapas de la entrevista

Según Chiavenato, (2017) indica que: Existen cinco etapas por las que atraviesa el desarrollo de una entrevista.

1. Preparación de la entrevista:

La entrevista necesita de cierta preparación o planeación que permita determinar ciertos aspectos como: los objetivos específicos de la entrevista, el tipo de entrevista que puede ser estructurada o libre, la lectura preliminar del currículum vitae del postulante (Chiavenato, 2017).



2. Ambiente: “Es un paso que merece una atención especial en el proceso de la entrevista para neutralizar posibles ruidos o interferencias externas que la perjudiquen” (Chiavenato, 2017, pág. 153).
3. Desarrollo de la entrevista: Se realiza el intercambio de información entre el encargado de realizar la entrevista y el entrevistado cuyo nivel de interacción es elevado. Es por ello que esta etapa de la entrevista es considerada como primordial para la obtención de información sobre el candidato (Chiavenato, 2017).

Es por ello que se debe tener en cuenta dos aspectos:

- Contenido de la entrevista: Chiavenato, (2017) refiere que: “Representa el conjunto de información que proporciona el candidato sobre sí mismo, su formación, su experiencia laboral, situación familiar, conocimientos e interés personales, aspiraciones personales, etc.” (p.154).
- Comportamiento del candidato: Chiavenato, (2017) sostiene que: “Es la manera en la que el candidato se comporta y reacciona en una determinada situación su manera de pensar, actuar, sentir, su grado de agresividad, de asertividad, sus motivaciones y ambiciones” (p.154).

4. Cierre de la entrevista:

Según Chiavenato, (2017) manifiesta que:

Es una conversación amable y controlada. Su cierre debe ser elegante: el entrevistador debe hacer una señal clara que indique que la entrevista terminó; así mismo se le proporciona al candidato algún tipo de información respecto de las acciones futuras por ejemplo si se le



contactará para conocer el resultado y cómo será ese contacto (p.154).

5. Evaluación del candidato:

Según Chiavenato, (2017) refiere que:

Después de que el entrevistado abandone la sala, el entrevistador debe empezar con la tarea de evaluarlo. Si no hizo anotaciones, debe poner por escrito los aspectos más importantes. Por último, es necesario tomar decisiones respecto al candidato si debe rechazarse o aceptarse (p.154).

2.2.2.5.3 Tipos de entrevistas

Según Chiavenato (2017) refiere que: Existen cuatro tipos de formato de preguntas y respuestas que son requeridas.

1. Entrevista totalmente estandarizada: La entrevista tiene estructura, es cerrada y se realiza de manera directa siguiendo un guion que pide respuestas a preguntas estandarizadas.
2. Entrevista estandarizada solo respecto a las preguntas: El entrevistador recibe una lista de asuntos que debe preguntar y recibe las respuestas del postulante, en este caso las preguntas ya fueron elaboradas con anticipación.
3. Entrevista dirigida: Se lleva a cabo para conocer ciertos aspectos espontáneos del postulante, el entrevistador necesita saber formular las preguntas adecuadas de acuerdo con el desarrollo de la entrevista para que pueda obtener respuestas óptimas. En este tipo de entrevistas no se especifican las preguntas sino solo las respuestas que se quiere obtener.
4. Entrevista no dirigida: En este tipo de entrevista no se especifican las preguntas ni el tipo de respuestas que se requiere, no están bien estructuradas, son informales, son libres por completo y cuyo desarrollo queda a cargo de cada entrevistador.



2.2.2.6 Verificación de antecedentes y referencias

Según Robbins & Judge (2013) refieren que:

La comprobación de las referencias de los postulantes adquiere relevancia en el proceso de selección, debido a que quieren saber cómo se desempeñaba el candidato en sus anteriores trabajos y si lo recomendarían como colaborador. La mayoría de los ex empleadores brindan una información escasa y en algunos casos se niegan a contestar las preguntas por miedo a que los postulantes los demanden (p. 546).

Louffat (2018) sostiene que: “Se encarga de verificar la validez sobre los datos esenciales señalados en el CV o en las entrevistas” (p .95).

Dentro de los datos esenciales que debe contener un CV están:

- a) Nivel académico: Según Louffat (2018) indica que: “En ella se detallan los certificados de estudio, grados académicos o títulos profesionales para que se pueda comprobar que fueron obtenidos en instituciones educativas reconocidas por la ley” (p.95).
- b) Experiencia y desempeño laboral: Según Louffat (2018) manifiesta que: “Se utiliza para verificar que el postulante haya trabajado en los lugares mencionados y observar el real desempeño en sus funciones” (p. 95).
- c) Antecedentes policiales y judiciales: Sirve para confirmar que el candidato no haya tenido problemas con las fuerzas del orden, en actos que pudieran afectar la tranquilidad y la seguridad de los ciudadanos, ni con la justicia en cualquier fuero laboral, civil o penal (Louffat, 2018, pág. 95).

2.2.2.7 Examen médico

Según Grados (2013) manifiesta que:

Se utiliza para conocer si el candidato posee la capacidad física para desempeñar su trabajo sin consecuencias negativas para él o para las personas que lo rodean. Es muy importante para que se pueda evitar



posibles accidentes, enfermedades laborales y ausentismo por problemas de salud (p. 255).

Según Louffat (2018) refiere que:

Este examen busca evidenciar la plenitud fisiológica del postulante, es decir, que tenga las condiciones de salud optimas que le permitan desempeñar sus funciones y evitar riesgos en el ejercicio de estas, en concordancia con las normas de seguridad e higiene industrial (p. 95).

- Condiciones de salud física y mental: Es muy importante que los colaboradores tengan una excelente condición de salud tanto física y mental, ya que en cuanto a la salud física este aspecto se encuentra relacionado con la movilidad y seguridad social, que son capacidades funcionales que nos ayudan a desempeñar actividades específicas. Referente a la condición mental consiste en la reacción que tendrá el individuo frente a alguna situación tanto interna como externa que se da entre él y su medio, si se frustra o busca una solución al problema. Ambos contribuyen a que se desarrolle un óptimo entorno laboral (Pujol - Cols, 2018).

2.4. Marco Institucional

2.4.1. Información institucional

La Financiera Credinka S.A. identificada con RUC No. 20328178070 ubicada en Av. el Sol N° 457, Cusco. Esta institución financiera se dedica a la colocación de créditos en la Provincia del Cusco, para ello promueve la prestación de servicios en la localidad, de forma integral y que a su vez sea sostenible en el tiempo. Brinda los servicios como depósitos, prestamos, ahorros y opciones de inversión.

2.4.2. Misión

“Tejemos el futuro de nuestros emprendedores”

2.4.3. Visión

“Ser una de las principales instituciones financieras líder en micro finanzas en el Perú”



2.4.4. Objetivo

Establecer la estructura orgánica y funcional de las unidades orgánicas de la financiera CREDINKA, en adelante CREDINKA, precisando las interacciones entre los niveles jerárquicos y funcionales tanto internas como externas, con el fin de orientar a los colaboradores en el desarrollo de las labores asignadas.

2.4.5. Valores

- Confianza
- Innovación
- Pasión
- Trabajo en equipo

2.4.6. Principios éticos

- Respeto a la dignidad de la persona y a los derechos que le son inherentes.
- Respeto a la igualdad de las personas y a su diversidad, lo que requiere un comportamiento respetuoso y equitativo en el que no tienen cabida actitudes discriminatorias por razón de sexo, origen étnico, credo, religión, edad, discapacidad, afinidad política, orientación sexual, nacionalidad, ciudadanía, estado civil o estatus socio económico.
- Estricto cumplimiento de la legalidad, que exige asumir sin excepciones la legislación aplicable a las operaciones y actividades de CREDINKA y a las actuaciones relacionadas con ellas.
- Objetividad profesional, que precisa de decisiones y actuaciones adoptadas sin aceptar la influencia de conflictos de interés o de otras circunstancias que pudieran cuestionar la integridad de CREDINKA o de sus colaboradores.
- Colaborar con el país en el combate de la criminalidad organizada a través del cumplimiento del “Sistema de Prevención de Lavado de Activos y/o Financiamiento del Terrorismo”.
- Conducir con honestidad tanto en la vida personal como en las labores que me ha encomendado CREDINKA.
- Guardar reserva sobre la información que ha confiado el cliente, dentro del ámbito normativo.
- Persuadir que nuestros clientes actúan con honestidad y transparencia en su relación comercial con CREDINKA.



2.4.7. *Reseña histórica*

El 12 de febrero de 1994, nace Credinka en respuesta a la necesidad de brindar productos y servicios financieros de forma accesible, al principio dirigido al sector rural para mejorar la vida de los pobladores y al mismo tiempo contribuir al desarrollo de la economía regional y nacional. Inicio como caja rural enfocándose prioritariamente en la región del Cusco, para después lograr expandirse por todo el sur del Perú a partir del año 2007.

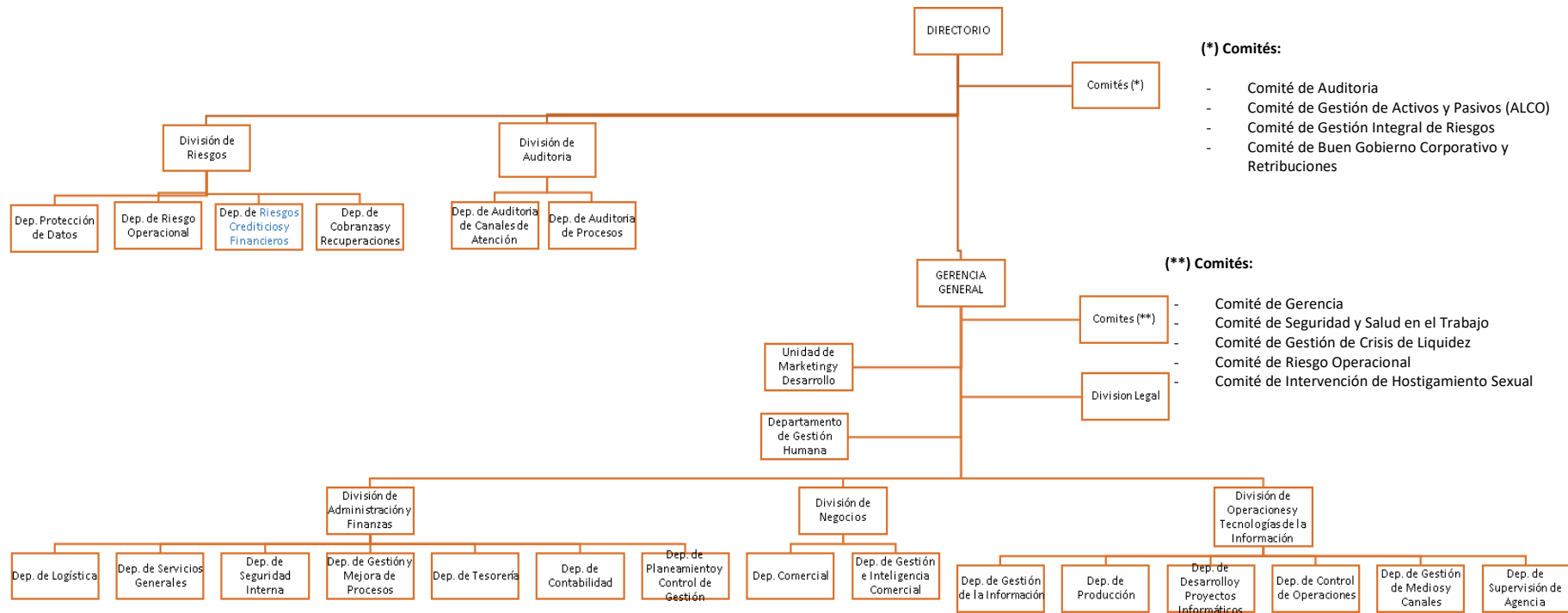
Es una empresa DIVISO Grupo Financiero, Grupo económico de capitales peruanos con amplia gama de experiencia en el mercado de capitales que administra activos por más de US\$ 900 millones de dólares y una cartera de 133 000 clientes (Financiera Credinka S.A., 2021).



2.4.8. Organigrama

Figura 1

Organigrama de la Financiera Credinka



Fuente: Financiera Credinka



2.5. Variable

2.5.1. Variable

“Selección de personal”

2.5.2. Conceptualización de la Variable

Tabla 1:

Conceptualización de la variable

| VARIABLE | Definición conceptual | Definición operacional | DIMENSIONES | INDICADORES |
|------------------------------|---|--|---|--|
| Selección de personal | En cuanto a la selección de personal Louffat, (2018) manifiesta que: Es el proceso técnico de la administración del potencial humano que se encarga de elegir entre los candidatos reclutados, a aquellos que cumplan, en estricto orden de mérito, con el perfil de competencia establecido en la especificación de puestos para ocupar el puesto vacante ofertado. | Según Louffat, (2018) refiere etapas del proceso de selección de personal: a) Revisión de solicitudes de empleo b) Revisión de currículum vitae c) Entrevista preliminar d) Prueba de competencias e) Entrevista a profundidad f) Verificación de antecedentes y referencias g) Examen médico | 1. Revisión de solicitudes de empleo: Según Louffat (2018), manifiesta que: El paso inicial de selección es saber cuántos candidatos se presentan al concurso y darle una revisión rápida a sus datos generales y a algunos específicos que puedan servir de filtro inicial y permitan descartar a aquellos candidatos que están alejados de las especificaciones (p.89). 2. Revisión de currículum vitae: Según Louffat (2018), refiere que: El currículum vitae es un documento en el cual un candidato presenta en forma resumida y ordenada su biografía y profesional. La revisión de CV permite tener una noción más completa de la historia laboral del candidato ya que en ella se especifican las experiencias académicas, laborales y referenciales relacionadas con tiempos, lugares y resultados. Existe un consenso respecto a los datos que debe contemplar los cuales se clasifican en cuatro bloques: datos personales, datos de estudio, experiencia laboral y otros datos (p. 89). 3. Entrevista preliminar: Según Louffat (2018) manifiesta que: | <ul style="list-style-type: none"> • Requisitos • Filtro inicial |
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> • Datos personales • Datos de estudio • Experiencia laboral • Otros datos |
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> • Presentación personal • Comunicación |



Se trata de una conversación inicial que se entabla con el candidato y que permite tener una primera impresión de este, así como lograr apreciar su forma de desenvolverse y manifestar sus competencias claves y habilidades, tales como presentación personal, comunicación, sus actitudes de ética y valores (p. 91).

- Ética profesional
- Valores

4. Prueba de competencias:

Son exámenes que buscan medir competencias específicas, conocimientos, habilidades y actitudes para ocupar el puesto vacante.

Las pruebas técnicas buscan evaluar principalmente el conocimiento sobre un tema. Las pruebas psicotécnicas generalmente se dirigen a evaluar habilidades y actitudes del candidato (Louffat, 2018, pág. 92).

- Pruebas técnicas
- Pruebas psicotécnicas

5. Entrevista a profundidad:

Louffat (2018) “Las entrevistas a este nivel necesitan ser más técnicas y pormenorizadas a través de sus diversas fases: la fase previa, la fase central y la fase posterior” (p. 93).

- Preparación de la entrevista
- Desarrollo de la entrevista
- Cierre de la entrevista

6. Verificación de antecedentes y referencias:

Louffat (2018) “Se encarga de verificar la validez sobre los datos esenciales señalados en el CV o en las entrevistas” (p. 95).

- Nivel académico
- Experiencia y desempeño laboral
- Antecedentes policiales y judiciales

7. Examen médico:

Según Louffat (2018) refiere que:

Este examen busca comprobar la plenitud fisiología del candidato, es decir, que tenga las condiciones de salud que le permita desempeñar cabalmente sus funciones y evitar riesgos en el ejercicio de sus funciones, en concordancia con normas de seguridad e higiene industrial (p. 95).

- Condiciones de salud física y mental

Fuente: Elaboración propia



2.5.3. Operacionalización de Variable

Tabla 2:

Operacionalización de la variable

| VARIABLE | DIMENSIONES | INDICADORES |
|-----------------------|---|--|
| Selección de personal | 1. Revisión de solicitud de empleo | <ul style="list-style-type: none">• Requisitos• Filtro inicial |
| | 2. Revisión del currículum vitae | <ul style="list-style-type: none">• Datos personales• Datos de estudio• Experiencia laboral• Otros datos |
| | 3. Entrevista preliminar | <ul style="list-style-type: none">• Presentación personal• Comunicación• Ética profesional• Valores |
| | 4. Pruebas de competencias | <ul style="list-style-type: none">• Pruebas técnicas• Pruebas psicotécnicas |
| | 5. Entrevista a profundidad | <ul style="list-style-type: none">• Preparación de la entrevista• Desarrollo de la entrevista• Cierre de la entrevista |
| | 6. Verificación de antecedentes y referencias | <ul style="list-style-type: none">• Nivel académico• Experiencia y desempeño laboral• Antecedentes policiales y judiciales |
| | 7. Examen médico | <ul style="list-style-type: none">• Condiciones de salud física y mental. |

Fuente: Elaboración propia



CAPÍTULO III

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de Investigación

La actual indagación es básica, puesto que “solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes a la realidad”. Esto nos quiere decir que esta investigación no tiene propósitos aplicativos. Su enfoque de estudio lo constituyen las teorías científicas, las mismas que analiza para perfeccionar sus contenidos (Carrasco Diaz , 2005).

3.2. Enfoque de Investigación

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo.

Debido a que el enfoque cuantitativo se utiliza para describir, explicar, comprobar o confirmar los fenómenos, ya que se va a comparar los resultados de la investigación con los resultados de estudios previos, utiliza estadística, empleando la experimentación y la prueba de hipótesis (Hernandez & Mendoza, 2018).

3.3. Diseño de la Investigación

El presente trabajo de investigación corresponde a un diseño no experimental ya que la variable no se manipulará. Según (Hernandez & Mendoza, 2018)“Es la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p.175).

3.4. Alcance de la Investigación

La presente investigación es descriptiva, porque solo vamos a describir a la variable. Según Hernandez & Mendoza, (2018) “Tiene la finalidad de especificar las propiedades y características de conceptos, variables, o hechos en un contexto determinado” (p.108).

3.5. Población y Muestra de la Investigación

3.5.1. Población

La organización cuenta con un total de 45 colaboradores.



3.5.2. Muestra

Para el presente trabajo de investigación se ha visto por conveniente tomar en cuenta la misma cantidad de 45 colaboradores

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Tabla 3:

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

| Técnicas | Instrumentos |
|-----------------|---------------------|
| Encuesta | Cuestionario |

Fuente: Elaboración propia

3.7. Procesamiento de datos

Para poder realizar el correcto procesamiento de datos se utilizó los programas de Excel y SPSS que son programas necesarios que nos ayudaran a comprender la interpretación y el análisis de los resultados que obtendremos.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

4.1.1. Presentación del instrumento

Para describir la selección de personal en la Financiera Credinka agencia de av. El Sol Cusco – 2021, se aplicó un cuestionario a 45 colaboradores, en el que se considera 35 ítems distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 4

Distribución de los ítems del cuestionario

| Variable | Dimensión | Indicador | Ítems |
|--|--------------------------------------|------------------------------|--------------------|
| Selección de personal | Revisión de solicitud de empleo | Requisitos | 1 |
| | | Filtro inicial | 2 |
| | Revisión del currículum vitae | Datos personales | 3 |
| | | Datos de estudio | 4, 5 |
| | | Experiencia laboral | 6,7 |
| | | Otros datos | 8, 9 |
| | Entrevista preliminar | Presentación personal | 10 |
| | | Comunicación | 11 |
| | | Ética profesional | 12, 13 |
| | | Valores | 14 |
| | Pruebas de competencias | Pruebas técnicas | 15 |
| | | Pruebas psicotécnicas | 16, 17, 18, 19 |
| | Entrevista a profundidad | Preparación de la entrevista | 20, 21 |
| | | Desarrollo de la entrevista | 22, 23, 24, 25, 26 |
| | | Cierre de la entrevista | 27, 28 |
| Verificación de antecedentes y referencias | Nivel académico | 29, 30 | |
| | Experiencia y desempeño laboral | 31 | |
| | Antecedentes policiales y judiciales | 32, 33 | |
| Examen médico | Condiciones de salud física y mental | 34, 35 | |

Fuente: Elaboración propia



Para las interpretaciones de las tablas y figuras estadísticas se utilizó la siguiente escala de baremación e interpretación.

Tabla 5

Descripción de la baremación y escala de interpretación

| Promedio | Escala de interpretación |
|-------------|--------------------------|
| 1,00 – 1,80 | Muy malo |
| 1,81 – 2,60 | Malo |
| 2,61 – 3,40 | Regular |
| 3,41 – 4,20 | Bueno |
| 4,21 – 5,00 | Muy bueno |

Fuente: Elaboración propia

4.1.2. Fiabilidad del instrumento aplicado

Para determinar la fiabilidad del instrumento utilizado en la descripción de la selección de personal en la financiera Credinka agencia de av. El Sol Cusco – 2021. Se utilizó la técnica estadística “Índice de consistencia Interna Alfa de Cronbach”, para lo cual se considera lo siguiente:

- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es mayor o igual a 0.8 entonces, el instrumento es fiable, por lo tanto, las mediciones son estables y consistentes.
- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es menor a 0.8, entonces, el instrumento no es fiable, por lo tanto, las mediciones presentan variabilidad heterogénea.

Para obtener el coeficiente de Alfa de Cronbach, se utilizó el software SPSS, cuyo resultado fue el siguiente:

Tabla 6

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N° de elementos |
|------------------|-----------------|
| 0.813 | 35 |

Como se observa, el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0.813 por lo que se establece que el instrumento es fiable para el procesamiento de datos.



4.2. Resultados de las dimensiones de la variable selección de personal

Para describir la selección de personal en la financiera Credinka agencia de av. El Sol Cusco -2021, se describe las dimensiones de: revisión de solicitud de empleo, revisión del currículum vitae, entrevista preliminar, pruebas de competencias, entrevista a profundidad, verificación de antecedentes y referencias finalmente el examen médico. Los resultados se presentan a continuación:

4.2.1. Revisión de solicitud de empleo

El objetivo es describir la revisión de solicitud de empleo en la Financiera Credinka agencia de avenida el sol Cusco – 2021.

A. Resultados de los indicadores de la dimensión revisión de solicitud de empleo

a) Requisitos

Tabla 7

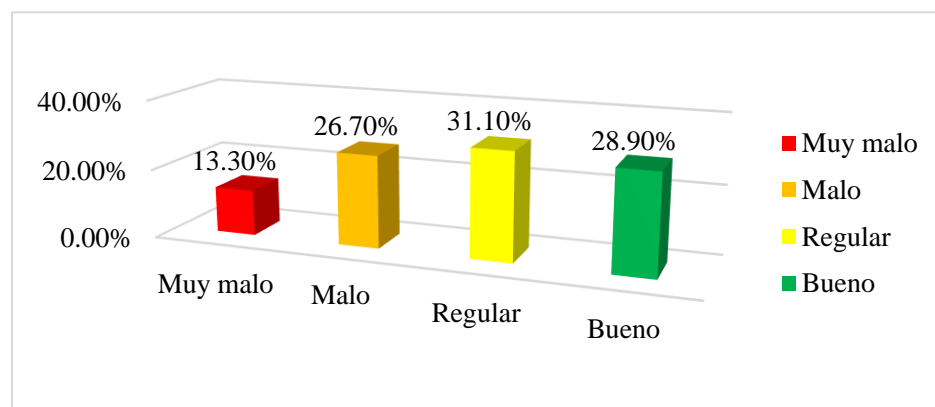
Requisitos

| | f | % |
|----------|----|-------|
| Muy malo | 6 | 13,3 |
| Malo | 12 | 26,7 |
| Regular | 14 | 31,1 |
| Bueno | 13 | 28,9 |
| Total | 45 | 100,0 |

Fuente: Elaboración propia

Figura 2

Requisitos



Fuente: Elaboración propia



Interpretación y análisis

- ✓ Se observa respecto del indicador requisitos de la dimensión revisión de la solicitud de empleo que el 31.1% de los encuestados la perciben como regular, mientras que el 28.9% la consideran en un nivel bueno, mientras que el 26.7% como malo y un 13.3% como muy malo.

Los resultados obtenidos muestran que existe una diferencia marcada entre los que consideran que los requisitos solicitados se encuentran detallados mientras que otro grupo considera que no son adecuados, además de que no cuentan con las especificaciones requeridas.

Esto se debido a que en la Financiera Credinka algunas veces se detallan los requisitos necesarios para el reclutamiento y selección de los nuevos colaboradores.

Lo cual nos indica que los encargados de realizar este proceso al momento de elaborar los requisitos para el puesto de trabajo con los que debe de contar el candidato, lo hacen de manera superficial sin la correcta estructuración del perfil del puesto, en el que se debe realizar un análisis previo del puesto vacante determinando el tipo de cargo, así como la descripción del puesto definiendo las responsabilidades, obligaciones, conocimientos y condiciones además de las funciones del cargo en donde se detallan las tareas, actividades que tendrá desempeñar y finalmente la formación exigida con la que debe de contar el postulante.

b) Filtro inicial

Tabla 8

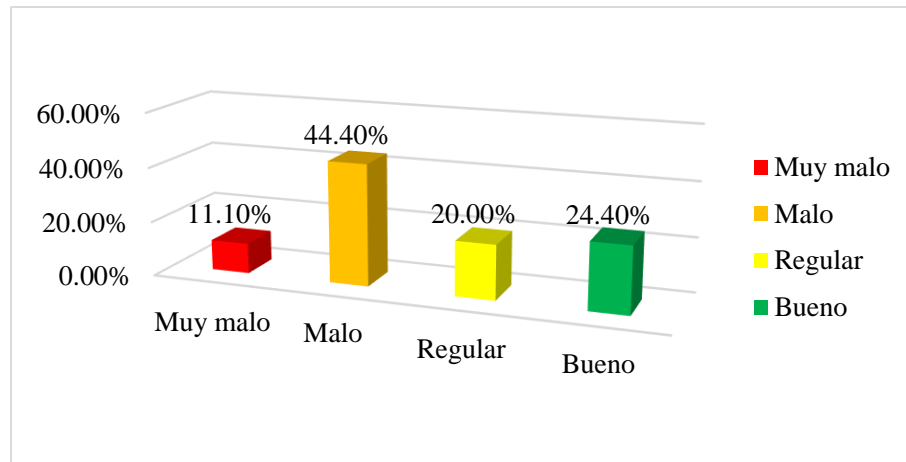
Filtro inicial

| | f | % |
|----------|----|-------|
| Muy malo | 5 | 11,1 |
| Malo | 20 | 44,4 |
| Regular | 9 | 20,0 |
| Bueno | 11 | 24,4 |
| Total | 45 | 100,0 |

Fuente: Elaboración propia

Figura 3

Filtro inicial



Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis

- ✓ Se observa respecto del indicador filtro inicial de la dimensión revisión de la solicitud de empleo que el 44.4% de los encuestados la perciben como malo, mientras que el 24.4% como bueno, para el 20% se encuentra en un nivel regular y un 11.1% lo considera como muy malo, es así que se tiene que la mayoría de los colaboradores de la Financiera Credinka, no se encuentran conformes con el filtro inicial realizado por dicha entidad, esto debido a que en la financiera Credinka el filtro inicial realizado por los colaboradores encargados de esta etapa no está siendo efectuada adecuadamente en estricto orden a los requisitos solicitados y de manera neutral, puesto que no se está apreciando de forma rápida si el candidato cuenta con los requisitos necesarios para ocupar el puesto vacante.

B. Resultados de la dimensión revisión de solicitud de empleo

Tabla 9

Revisión de solicitud de empleo en la Financiera Credinka agencia de avenida el sol Cusco – 2021

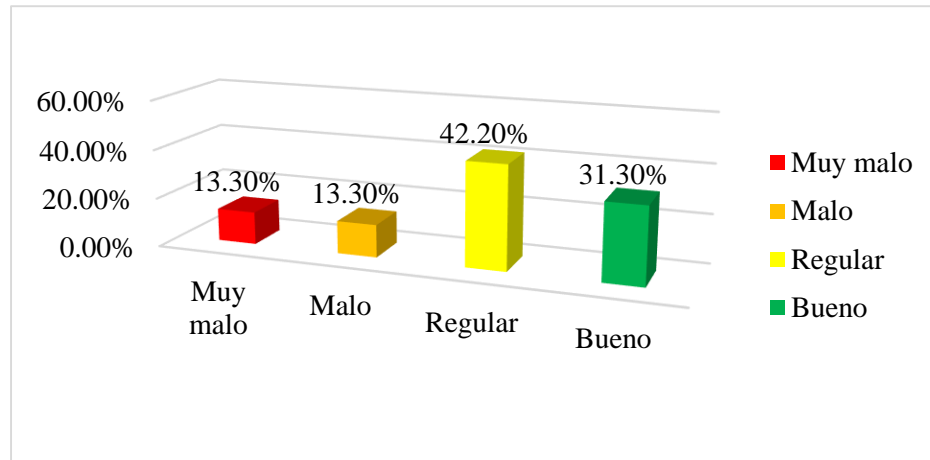
| | f | % |
|----------|----|-------|
| Muy malo | 6 | 13,3 |
| Malo | 6 | 13,3 |
| Regular | 19 | 42,2 |
| Bueno | 14 | 31,1 |
| Total | 45 | 100,0 |

Fuente: Elaboración propia



Figura 4

Revisión de solicitud de empleo



Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis

- ✓ Se puede observar respecto a la dimensión revisión de solicitud de empleo, que el 42.2% piensan que esta se encuentra en un nivel regular, mientras que el 31.3% de los colaboradores consideran que es bueno, un 13.3% precisan que es malo y el 13.3% de los colaboradores lo perciben como muy malo. Los resultados obtenidos muestran que los colaboradores no se encuentran del todo satisfechos, respecto a la primera etapa del proceso de selección de personal que se lleva a cabo de forma regular, en la financiera Credinka, los requisitos solicitados no se encuentran debidamente detallados y con las especificaciones necesarias, además de que el filtro inicial presenta dificultades en su desarrollo asimismo de que la selección de los candidatos no se da de forma neutral por lo que en dicha entidad no se está estructurando adecuadamente los requisitos con los que tiene que cumplir el postulante para ocupar el puesto vacante, es así que en algunas ocasiones se da preferencia a los postulantes que son recomendados.

C. Comparación promedio de los indicadores de la dimensión revisión de solicitud de empleo



Tabla 10

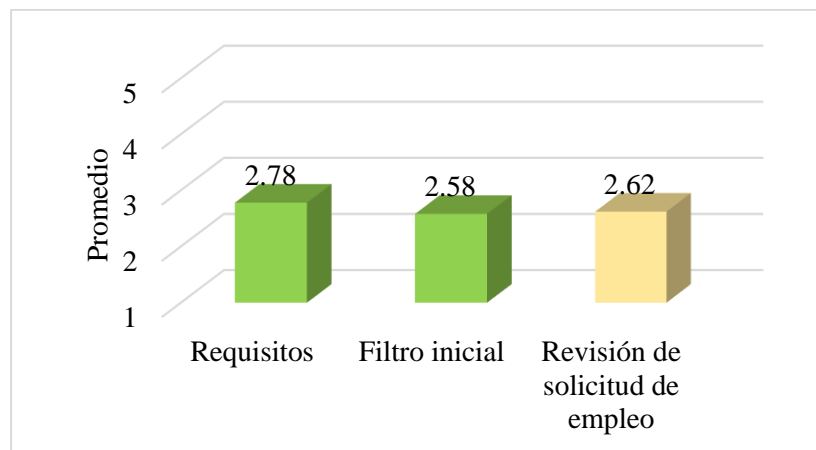
Comparación promedio de los indicadores de la dimensión revisión de solicitud de empleo

| | Promedio | Interpretación |
|---------------------------------|----------|----------------|
| Requisitos | 2.78 | Regular |
| Filtro inicial | 2.58 | Malo |
| Revisión de solicitud de empleo | 2.62 | Regular |

Fuente: Elaboración propia

Figura 5

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión revisión de solicitud de empleo



Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis

- ✓ De la comparación promedio de los indicadores de la dimensión revisión de solicitud de empleo, de acuerdo a la escala de baremación, se observa, que el indicador requisitos tiene un promedio de 2.78 que se interpreta como regular, mientras que el indicador filtro inicial muestra un promedio de 2.58, lo cual indica que es malo. Por último, la dimensión revisión de solicitud de empleo tiene un promedio de 2.62 siendo este de nivel regular, con lo que concluimos que la revisión de solicitud de empleo que realiza la Financiera Credinka es regular.

Esto significa que, a los colaboradores, no están conformes con los requisitos ni el cómo se filtra a los postulantes que quieren trabajar en la Financiera.



4.2.2. Revisión del currículum vitae

El objetivo es describir la revisión del currículum vitae en la Financiera Credinka agencia de avenida el sol Cusco – 2021.

A. Resultados de los indicadores de la dimensión revisión del currículum vitae

a) Datos personales

Tabla 11

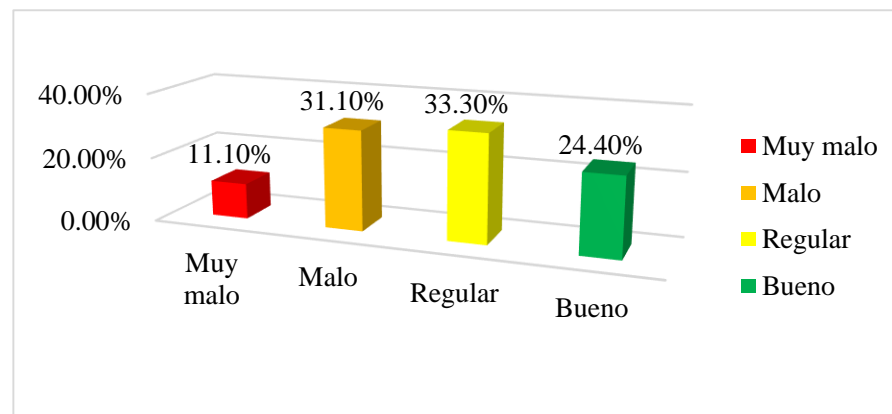
Datos personales

| | f | % |
|----------|----|-------|
| Muy malo | 5 | 11,1 |
| Malo | 14 | 31,1 |
| Regular | 15 | 33,3 |
| Bueno | 11 | 24,4 |
| Total | 45 | 100,0 |

Fuente: Elaboración propia

Figura 6

Datos personales



Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis

- ✓ Se puede observar respecto del indicador datos personales de la dimensión revisión del currículum vitae que el 33.3% de los encuestados la perciben como regular, mientras que el 31.1% piensan que es malo, un 24.4% creen que es bueno y el 11.1% lo consideran como muy malo, es así que la mayoría de los



colaboradores de la Financiera Credinka indican que es regular. Esto debido a que en la Financiera Credinka no se exige de manera rigurosa que los datos consignados por el postulante estén debidamente detallados y se encuentren actualizados; ya que la correcta especificación de los datos personales nos permite obtener información específica sobre cada postulante.

b) Datos de estudio

Tabla 12

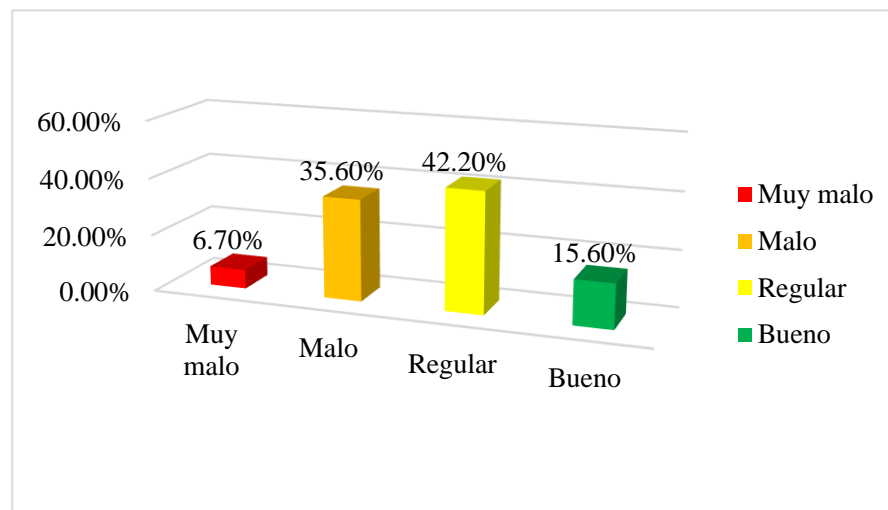
Datos de estudio

| | f | % |
|----------|----|-------|
| Muy malo | 3 | 6,7 |
| Malo | 16 | 35,6 |
| Regular | 19 | 42,2 |
| Bueno | 7 | 15,6 |
| Total | 45 | 100,0 |

Fuente: Elaboración propia

Figura 7

Datos de estudio



Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis

- ✓ Se puede observar respecto del indicador datos de estudio de la dimensión revisión del currículum vitae que el 42.2% de los encuestados la perciben como regular, mientras que el 35.6% afirman que es malo, el 15.6% como bueno y el 6.7% de los



colaboradores piensan que es muy malo, es así que un gran porcentaje de colaboradores califican a este indicador como regular. Esto debido a que en la Financiera Credinka no se está desarrollando adecuadamente la consignación de los datos de estudio de los postulantes en el formato proporcionado por dicha entidad, ya que así se verifica que los candidatos cuentan con los requisitos congruentes al perfil del puesto de trabajo además de que en algunas ocasiones se solicita el sustento físico de estudios, cursos, talleres, capacitaciones consignadas.

c) Experiencia laboral

Tabla 13

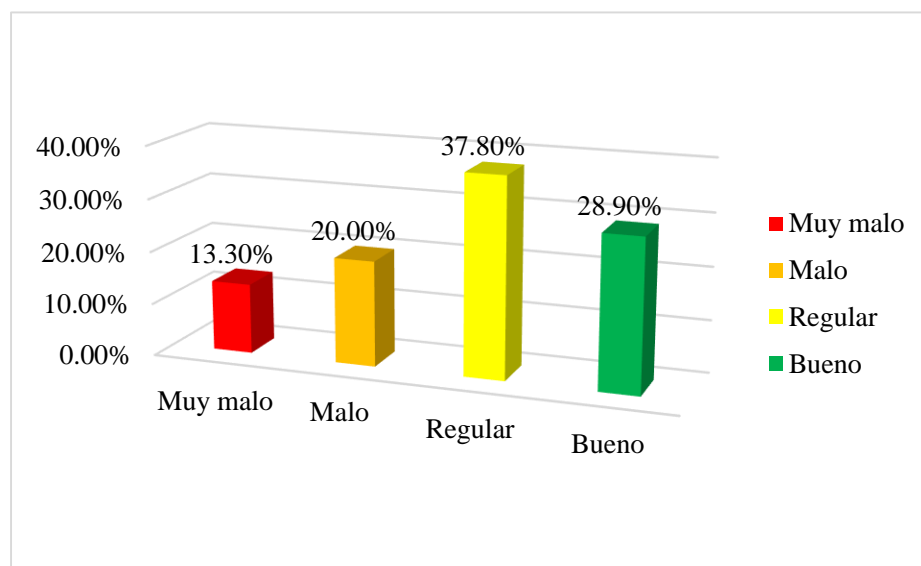
Experiencia laboral

| | f | % |
|----------|----|-------|
| Muy malo | 6 | 13,3 |
| Malo | 9 | 20,0 |
| Regular | 17 | 37,8 |
| Bueno | 13 | 28,9 |
| Total | 45 | 100,0 |

Fuente: Elaboración propia

Figura 8

Experiencia laboral



Fuente: Elaboración propia



Interpretación y análisis

- ✓ Se observa respecto del indicador de experiencia laboral de la dimensión revisión del currículum vitae que el 37.8% de los encuestados la perciben como regular, mientras que el 28.9% lo perciben como bueno, el 20% afirma que es malo y un 13.3% como muy malo, es así como la mayoría de los colaboradores de la Financiera Credinka afirman que este indicador es regular.

Esto debido a que en la Financiera Credinka al momento de que los candidatos suban sus certificados de trabajo se ven limitados por el formato con el que cuenta dicha entidad, debido que tiene un peso límite para poder adjuntar los documentos. Lo cual nos estaría indicando de que en algunas ocasiones se especifica los cargos que ocupó anteriormente, así mismo se requiere experiencia básica en el desempeño en informática.

d) Otros datos

Tabla 14

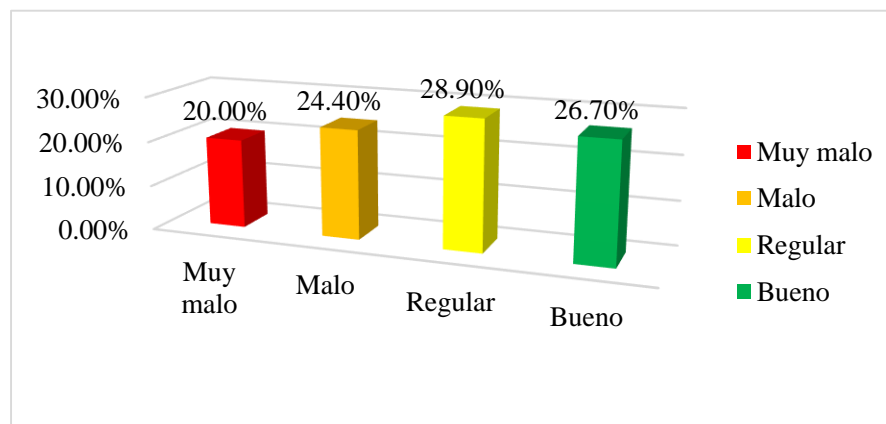
Otros datos

| | f | % |
|----------|----|-------|
| Muy malo | 9 | 20,0 |
| Malo | 11 | 24,4 |
| Regular | 13 | 28,9 |
| Bueno | 12 | 26,7 |
| Total | 45 | 100,0 |

Fuente: Elaboración propia

Figura 9

Otros datos



Fuente: Elaboración propia



Interpretación y análisis

- ✓ Se puede observar respecto del indicador de otros datos de la dimensión revisión del currículum vitae que el 28.9% de los encuestados la perciben como regular, mientras que el 26.7% lo consideran como bueno, un 24.4% como malo y el 20% precisan que es muy malo. Esto debido a que en la financiera Credinka, en de vez en cuando se especifican los estudios complementarios como idiomas, manejo de ofimática básica, así como tengan otras especialidades.

B. Resultados de la dimensión revisión del currículum vitae

Tabla 15

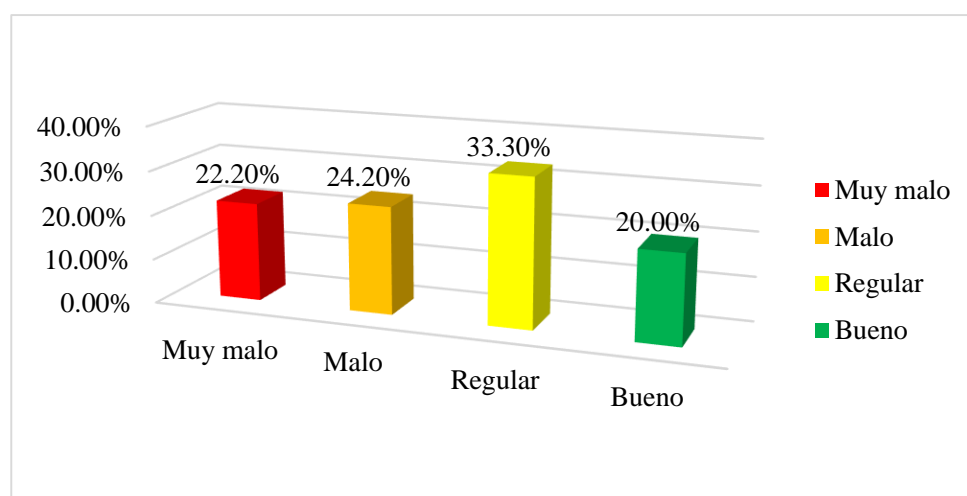
Revisión del currículum vitae en la Financiera Credinka agencia de avenida el sol Cusco - 2021

| | f | % |
|----------|----|-------|
| Muy malo | 10 | 22,2 |
| Malo | 11 | 24,4 |
| Regular | 15 | 33,3 |
| Bueno | 9 | 20,0 |
| Total | 45 | 100,0 |

Fuente: Elaboración propia

Figura 10

Revisión del currículum vitae



Fuente: Elaboración propia



Interpretación y análisis

- ✓ Se puede observar respecto de la dimensión revisión del currículum vitae que el 33.3% de los encuestados la perciben como regular, mientras que el 24.2% como malo, un 22.20% piensa que es muy mala y el 20% como bueno, reflejando que la mayoría de los colaboradores consideran que esta etapa del proceso de selección de personal es regular, debido a que el formato de currículum vitae con el que cuenta dicha entidad, presenta dificultades al momento de ser llenados por los postulantes, además de que no presenta una adecuada estructura para que se los documentos se suban en orden, cada ítem cuenta con un peso determinado lo cual limita los documentos presentados por los candidatos, este proceso es sumamente importante, ya que al momento de la revisión del currículum vitae se tiene una noción completa de la historia laboral del postulante permitiendo contemplar sus datos personales, datos de estudio, experiencia laboral y otros datos, que nos indica si el postulante cuenta con el perfil adecuado para el puesto de trabajo vacante.

C. Comparación de promedios de los indicadores de la dimensión revisión del currículum vitae

Tabla 16

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión revisión del currículum vitae

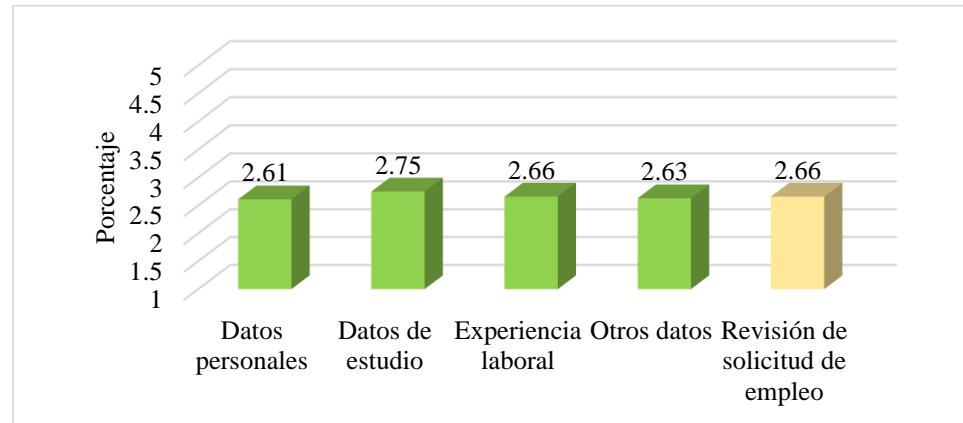
| | Promedio | Interpretación |
|------------------------------|----------|----------------|
| Datos personales | 2.61 | Regular |
| Datos de estudio | 2.75 | Regular |
| Experiencia laboral | 2.66 | Regular |
| Otros datos | 2.63 | Regular |
| Revisión de currículum vitae | 2.66 | Regular |

Fuente: Elaboración propia



Figura 11

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión revisión del currículum vitae



Interpretación y análisis

- ✓ En la comparación de promedios, respecto a los indicadores de la dimensión revisión del currículum vitae, en cuanto al indicador datos personales tiene un promedio de 2.61 que se interpreta como regular, mientras que los datos de estudio muestran un promedio de 2.75 que se interpreta como regular, la experiencia laboral tiene un promedio de 2.66 que se considera como regular y con respecto al último indicador otros datos, se aprecia que tiene un promedio de 2.63 que se interpreta como regular. Por lo tanto, el promedio de la dimensión revisión de currículum vitae es 2.66 que nos indica que tiene un nivel regular. Esto significa que a los colaboradores de la Financiera Credinka agencia de avenida el sol Cusco, no están conformes con el modelo de currículum vitae que tiene dicha entidad, debido a que la especificación concreta de los datos personales, datos de estudio, experiencia laboral y otros datos son importantes, ya que al momento de realizar la revisión del currículum vitae de los postulantes, estos aspectos le ayudan a tener una visión general del perfil del postulante.

4.2.3. Entrevista preliminar

El objetivo es describir la entrevista preliminar en la Financiera Credinka agencia de avenida el sol Cusco – 2021.

A. Resultados de los indicadores de la dimensión entrevista preliminar

a) Presentación personal

Tabla 17

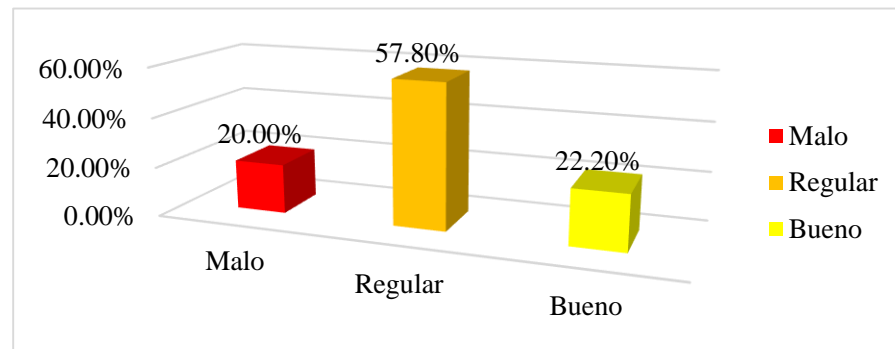
Presentación personal

| | f | % |
|---------|----|-------|
| Malo | 9 | 20,0 |
| Regular | 26 | 57,8 |
| Bueno | 10 | 22,2 |
| Total | 45 | 100,0 |

Fuente: Elaboración propia

Figura 12

Presentación personal



Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis

- ✓ Se puede observar respecto al indicador presentación personal de la dimensión entrevista preliminar que el 57.8% de los encuestados lo perciben como regular, mientras que el 22.2% de los colaboradores la considera en un nivel bueno y un 20% como malo. Esto se debe a que en la Financiera Credinka de vez en cuando un aspecto relevante es la primera impresión, por lo cual los encargados de llevar a cabo la entrevista preliminar observan diferentes aspectos como la forma de vestir, el saludo inicial, su higiene personal, etc.



b) Comunicación

Tabla 18

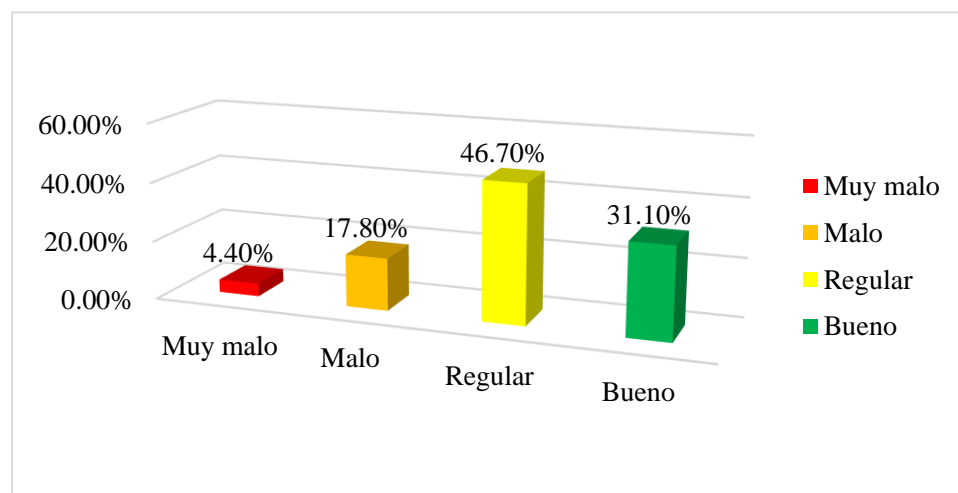
Comunicación

| | f | % |
|----------|----|-------|
| Muy malo | 2 | 4,4 |
| Malo | 8 | 17,8 |
| Regular | 21 | 46,7 |
| Bueno | 14 | 31,1 |
| Total | 45 | 100,0 |

Fuente: Elaboración propia

Figura 13

Comunicación



Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis

- ✓ Se puede observar respecto al indicador comunicación de la dimensión entrevista preliminar que el 46.7% de los encuestados la perciben como regular, mientras que el 31.1% piensan que se encuentra en un nivel bueno, el 17.8% de los colaboradores la percibe como malo y el 4.4% de los colaboradores indica que es muy malo. Los resultados obtenidos nos muestran que en la Financiera Credinka los colaboradores encargados de realizar la entrevista preliminar, en algunas ocasiones observan aspectos de una comunicación asertiva, además de que prestan atención a la manera en la que se desenvuelven los postulantes y si son claros en las respuestas que brindan.



c) **Ética profesional**

Tabla 19

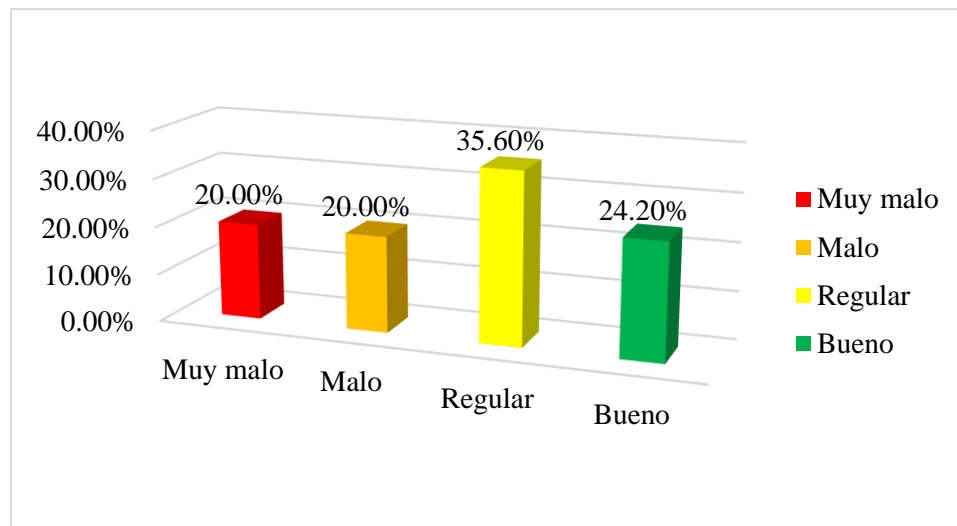
Ética profesional

| | f | % |
|----------|----|-------|
| Muy malo | 9 | 20,0 |
| Malo | 9 | 20,0 |
| Regular | 16 | 35,6 |
| Bueno | 11 | 24,4 |
| Total | 45 | 100,0 |

Fuente: Elaboración propia

Figura 14

Ética profesional



Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis

- ✓ Se puede observar respecto al indicador ética profesional de la dimensión entrevista preliminar que el 35.6% de los encuestados la perciben como regular, mientras que el 24.2% la considera en un nivel bueno como bueno, el 20% afirma que se encuentra en un nivel malo y el 20% como muy malo, es así que para un gran porcentaje de los colaboradores de la Financiera Credinka, afirman que este indicador tiene un nivel regular. Esto se debe a que en la Financiera Credinka los colaboradores encargados de realizar la entrevista, en algunas ocasiones actúan de manera neutral, además de que no le prestan la debida importancia a los valores que tienen los postulantes. Los resultados obtenidos nos muestran que los



colaboradores carecen de ética profesional frente a la evaluación de los candidatos, este aspecto es sumamente importante porque a través de ella se observan los comportamientos, principios que rigen las decisiones que los individuos toman frente a diversas situaciones.

d) Valores

Tabla 20

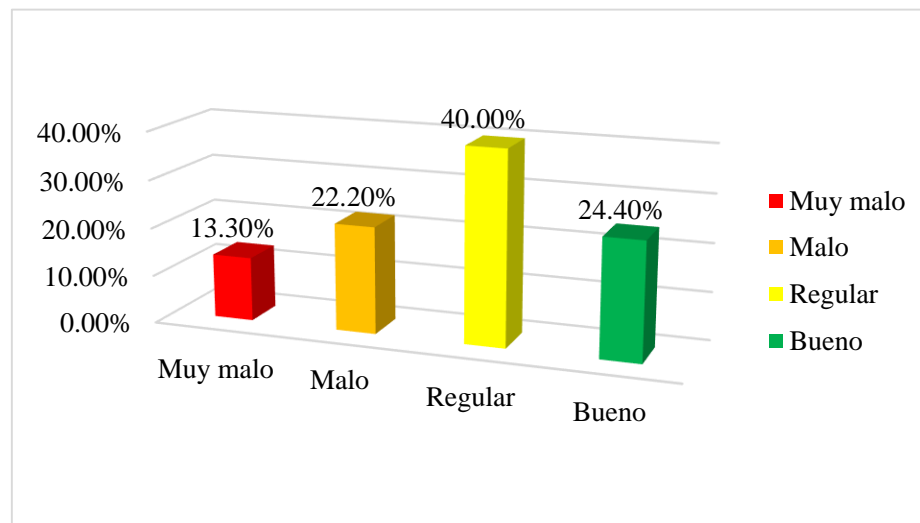
Valores

| | f | % |
|----------|----|-------|
| Muy malo | 6 | 13,3 |
| Malo | 10 | 22,2 |
| Regular | 18 | 40,0 |
| Bueno | 11 | 24,4 |
| Total | 45 | 100,0 |

Fuente: Elaboración propia

Figura 15

Valores



Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis

- ✓ Se puede observar respecto al indicador valores de la dimensión entrevista preliminar que el 40% de los encuestados la perciben como regular, mientras que el 24.4% lo considera como bueno, un 22.2% piensa que es malo y el 13.3% como muy malo, lo cual indica que la mayoría de los colaboradores de dicha entidad califican a este indicador como regular. Esto se debe a que de vez



en cuando los colaboradores que trabajan en la entidad financiera mencionada, se rigen bajo valores previamente establecidos.

Lo cual nos da a conocer que la Financiera Credinka cuenta con sus valores establecidos dentro de su marco institucional los cuales no están siendo adoptados por sus colaboradores.

B. Resultados de la dimensión entrevista preliminar

Tabla 21

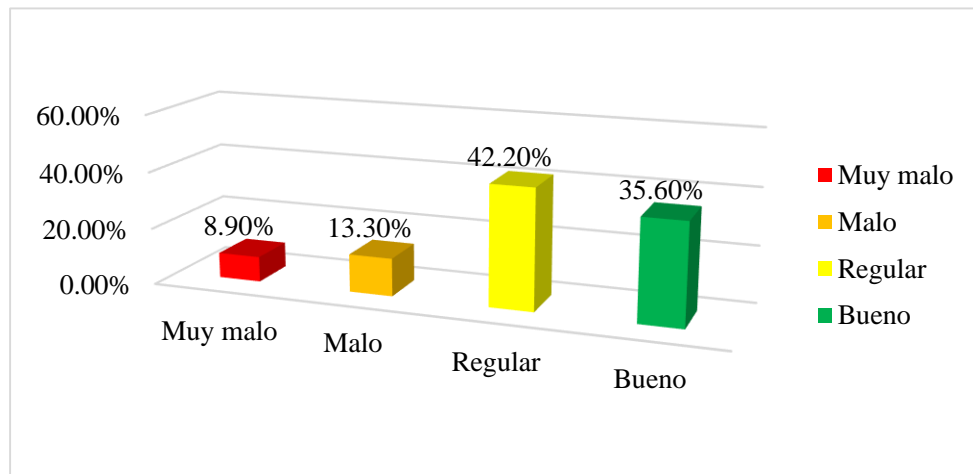
Entrevista preliminar en la Financiera Credinka agencia de avenida el sol Cusco – 2021

| | f | % |
|----------|----|-------|
| Muy malo | 4 | 8,9 |
| Malo | 6 | 13,3 |
| Regular | 19 | 42,2 |
| Bueno | 16 | 35,6 |
| Total | 45 | 100,0 |

Fuente: Elaboración propia

Figura 16

Entrevista preliminar



Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis

- ✓ Se puede observar respecto a la dimensión entrevista preliminar que el 42.2% de los encuestados la perciben como regular, mientras que el 35.6% como bueno, un 13.3% lo considera como malo y el 8.9% como muy malo, lo cual nos indica que la mayoría de los colaboradores de la Financiera Credinka, no consideran que este



proceso se desarrolle óptimamente, debido a que el personal encargado de realizar las entrevistas preliminares no se encuentran capacitados para poder diferenciar las diferentes habilidades que posee cada postulante, además de que es importante que actúen de manera neutral, evaluando las capacidades, valores y actitudes de los candidatos. Los resultados obtenidos nos muestran que en el desarrollo de la entrevista preliminar existen algunos aspectos en los que los colaboradores están presentando deficiencias al llevar a cabo esta etapa del proceso de selección de personal.

C. Comparación promedio de los indicadores de la dimensión entrevista preliminar

Tabla 22

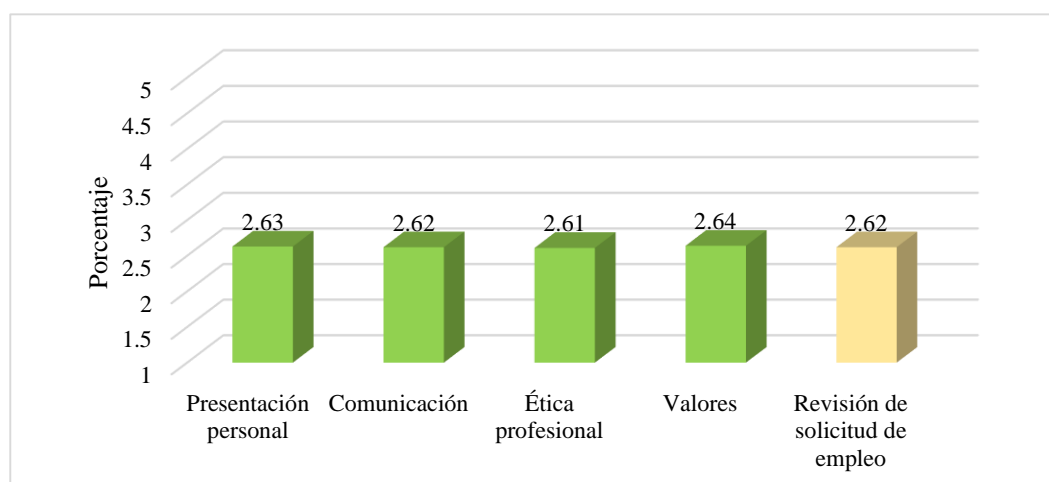
Comparación promedio de los indicadores de la dimensión entrevista preliminar

| | Promedio | Interpretación |
|-----------------------|----------|----------------|
| Presentación personal | 2.63 | Regular |
| Comunicación | 2.62 | Regular |
| Ética profesional | 2.61 | Regular |
| Valores | 2.64 | Regular |
| Entrevista preliminar | 2.62 | Regular |

Fuente: Elaboración propia

Figura 17

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión entrevista preliminar



Fuente: Elaboración propia



Interpretación y análisis

- ✓ En la comparación de promedios, de acuerdo a la escala de baremación se observa que, respecto a los indicadores de la dimensión entrevista preliminar, en cuanto al indicador presentación personal obtuvo un promedio de 2.63 que se considera como regular, en cuanto a la comunicación muestra un promedio de 2.62, lo cual indica que tiene un nivel regular, referente a la ética profesional, se observa que tiene un promedio de 2.61 lo cual indica que tiene un nivel regular y respecto al último indicador valores obtuvo un promedio de 2.64 que se interpreta como regular. Por lo tanto, el promedio de la dimensión entrevista preliminar es de 2.62 siendo este de nivel regular. Esto significa que a los colaboradores de la Financiera Credinka agencia de avenida el sol Cusco, no se encuentran conformes con el desarrollo de esta etapa del proceso de selección, ya que se presentan algunas deficiencias en el desarrollo de la entrevista preliminar además de que los colaboradores carecen de ética profesional presentando deficiencias al momento de evaluar con objetividad a los candidatos y no están adoptando los valores previamente establecidos por dicha entidad en su marco institucional.

4.2.4. Pruebas de competencia

El objetivo es describir las pruebas de competencia en la Financiera Credinka agencia de avenida el sol Cusco – 2021.

A. Resultados de los indicadores de la dimensión pruebas de competencias

a) Pruebas técnicas

Tabla 23

Pruebas técnicas

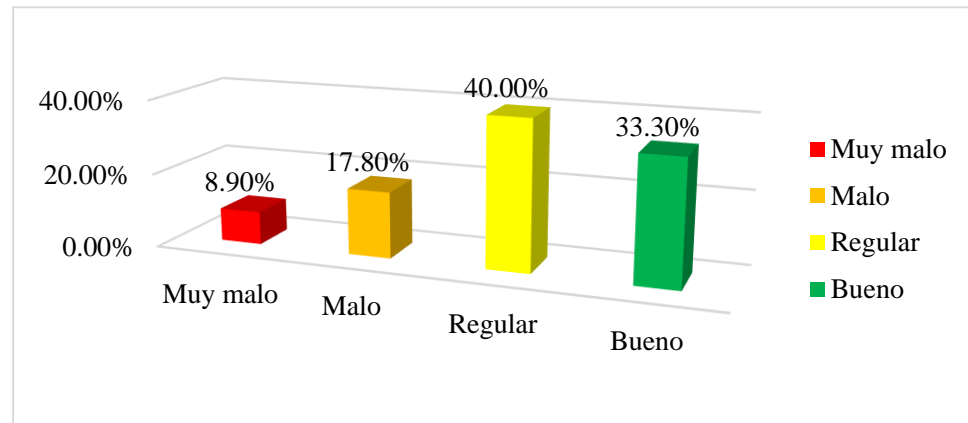
| | f | % |
|----------|----|-------|
| Muy malo | 4 | 8,9 |
| Malo | 8 | 17,8 |
| Regular | 18 | 40,0 |
| Bueno | 15 | 33,3 |
| Total | 45 | 100,0 |

Fuente: Elaboración propia



Figura 18

Pruebas técnicas



Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis

- ✓ Se puede observar respecto al indicador pruebas técnicas de la dimensión pruebas de competencia que el 40% de los encuestados la perciben como regular, mientras que el 33.3% como bueno, un 17.8% lo considera como malo y el 8.9% en un nivel muy malo. Esto debido a que en la Financiera Credinka al momento de aplicar las pruebas técnicas, de vez en cuando se realizan preguntas respecto a conocimientos sobre el puesto de trabajo.

Los resultados obtenidos nos muestran que las pruebas técnicas presentan deficiencias en su aplicación además de que no cuentan con una correcta estructuración de las preguntas respecto al puesto de trabajo, ya que a través de ella podemos medir los conocimientos sobre diversos temas que tiene el candidato.

b) Pruebas psicotécnicas

Tabla 24

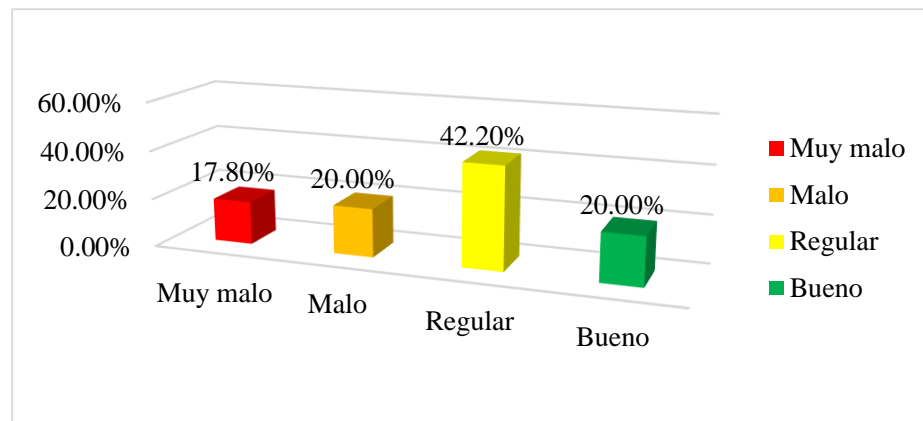
Pruebas psicotécnicas

| | f | % |
|----------|----|-------|
| Muy malo | 8 | 17,8 |
| Malo | 9 | 20,0 |
| Regular | 19 | 42,2 |
| Bueno | 9 | 20,0 |
| Total | 45 | 100,0 |

Fuente: Elaboración propia

Figura 19

Pruebas psicotécnicas



Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis

- ✓ Se puede observar respecto al indicador pruebas técnicas de la dimensión pruebas de competencias que el 42.2% de los encuestados la perciben como regular, mientras que el 20% como bueno, un 20% lo considera como malo y el 17.8% lo percibe en un nivel muy malo pruebas técnicas. Esto se da debido a que en ocasiones se exige agilidad mental, además de rapidez para detectar detalles, memorizar de manera eficaz ciertos datos y la madurez emocional para enfrentar diversas situaciones, lo cual refleja que en la Financiera Credinka las pruebas psicotécnicas no son tomadas con la rigurosidad que estas requieren, dificultando así la obtención de información sobre las habilidades, actitudes, capacidades y los rasgos de personalidad que posee el candidato.

B. Resultados de la dimensión pruebas de competencias

Tabla 25

*Pruebas de competencias en la Financiera Credinka agencia de avenida el sol
Cusco - 2021*

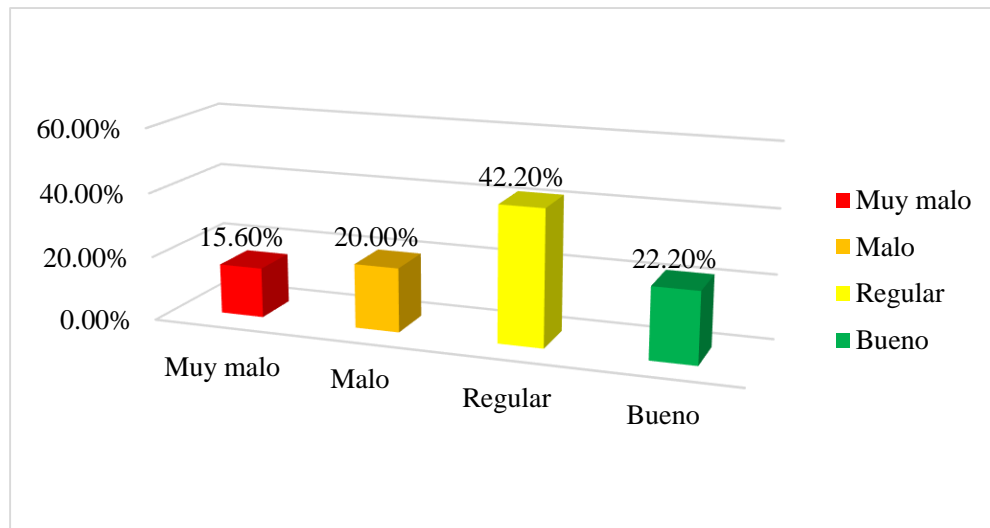
| | f | % |
|----------|----|-------|
| Muy malo | 7 | 15,6 |
| Malo | 9 | 20,0 |
| Regular | 19 | 42,2 |
| Bueno | 10 | 22,2 |
| Total | 45 | 100,0 |

Fuente: Elaboración propia



Figura 20

Pruebas de competencias



Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis

- ✓ Se puede observar respecto a la dimensión prueba de competencia que el 42.2% de los encuestados la perciben como regular, mientras que el 22.2% lo considera como bueno, el 20% como malo y un 15.6% lo percibe como muy malo. Entonces la mayoría de los colaboradores considera que esta dimensión es regular. Esto nos indica que las pruebas de competencias que se realizan en la financiera Credinka no están siendo aplicadas de forma correcta además de que se llevan a cabo sin la rigurosidad que estas pruebas requieren como lo indican los resultados obtenidos, las pruebas técnicas y las psicotécnicas deben reflejar los conocimientos, aptitudes y habilidades que tiene el postulante.

Por lo tanto, podemos indicar que en la Financiera Credinka el personal encargado de aplicar las pruebas de competencias no se encuentra debidamente capacitado para realizar la correcta estructuración de las preguntas relacionadas con el puesto de trabajo vacante.

C. Comparación promedio de los indicadores de la dimensión pruebas de competencias



Tabla 26

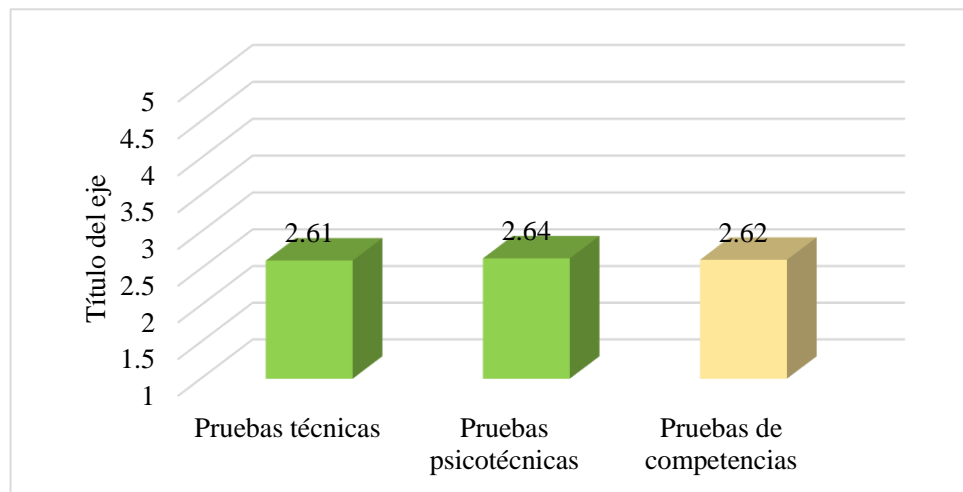
Comparación promedio de los indicadores de la dimensión pruebas de competencias

| | Promedio | Interpretación |
|-------------------------|----------|----------------|
| Pruebas técnicas | 2.61 | Regular |
| Pruebas psicotécnicas | 2.64 | Regular |
| Pruebas de competencias | 2.62 | Regular |

Fuente: Elaboración propia

Figura 21

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión pruebas de competencias



Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis

- ✓ En la comparación de promedios, respecto a los indicadores de la dimensión pruebas de competencias, de acuerdo a la escala de baremación, se observa que el indicador pruebas técnicas tiene un promedio de 2.61 que se interpreta como regular, con respecto al indicador pruebas psicotécnicas se tiene un promedio de 2.64 que se considera como regular. Por lo tanto, el promedio de la dimensión pruebas de competencias es de 2.62 que nos indica que tiene un nivel regular, con lo que concluimos que las pruebas de competencias que se llevan a cabo en la financiera Credinka se están realizando sin la aplicación rigurosa de los test lo cual está dificultando la obtención de información respecto a los



conocimientos, habilidades y competencias que tiene el candidato además de que se está presentando deficiencias en la estructuración de las preguntas respecto a las pruebas técnicas asimismo la entidad financiera no cuenta con un personal capacitado para poder evaluar y calificar las pruebas de competencias que se aplican a los candidatos.

4.2.5. Entrevista a profundidad

El objetivo es describir la entrevista a profundidad en la Financiera Credinka agencia de avenida el sol Cusco – 2021.

A. Resultados de los indicadores de la dimensión entrevista a profundidad

a) Preparación de la entrevista

Tabla 27

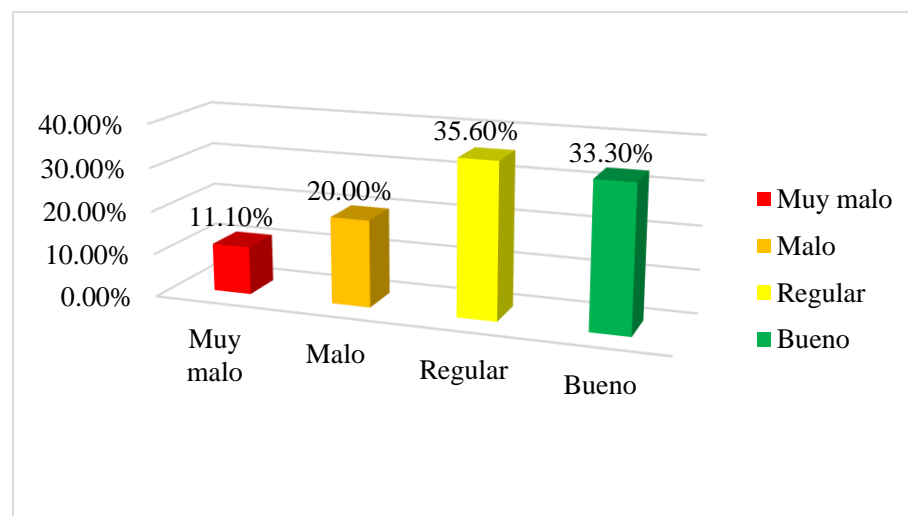
Preparación de la entrevista

| | f | % |
|----------|----|-------|
| Muy malo | 5 | 11,1 |
| Malo | 9 | 20,0 |
| Regular | 16 | 35,6 |
| Bueno | 15 | 33,3 |
| Total | 45 | 100,0 |

Fuente: Elaboración propia

Figura 22

Preparación de la entrevista



Fuente: Elaboración propia



Interpretación y análisis

- ✓ Se puede observar respecto al indicador preparación para la entrevista de la dimensión entrevista a profundidad que el 35.6% de los encuestados la perciben como regular, mientras que el 33.3% lo percibe como bueno, un 20% lo considera como malo y el 11.1% como muy malo, lo cual nos indica que una parte considerable de los colaboradores de la Financiera Credinka indican que este indicador tiene un nivel regular. Esto se debe a que en algunas ocasiones las entrevistas son planificadas antes de que se lleven a cabo, asimismo de vez en cuando el jurado es seleccionado cuidadosamente.

Los resultados obtenidos nos muestran que en la Financiera Credinka las entrevistas no son planeadas con anticipación para determinar los objetivos y si esta va a ser estructurada o libre además de que se delega a último momento a los colaboradores encargados de realizarla, por lo que no cuenta con el tiempo necesario para prepararse adecuadamente asimismo realiza la lectura preliminar del currículum vitae del postulante de manera superficial en cuanto a la fecha y hora en las que se lleva a cabo las entrevistas en algunas ocasiones son retrasadas por algunos imprevistos que surgen a último momento.

b) Desarrollo de la entrevista

Tabla 28

Desarrollo de la entrevista

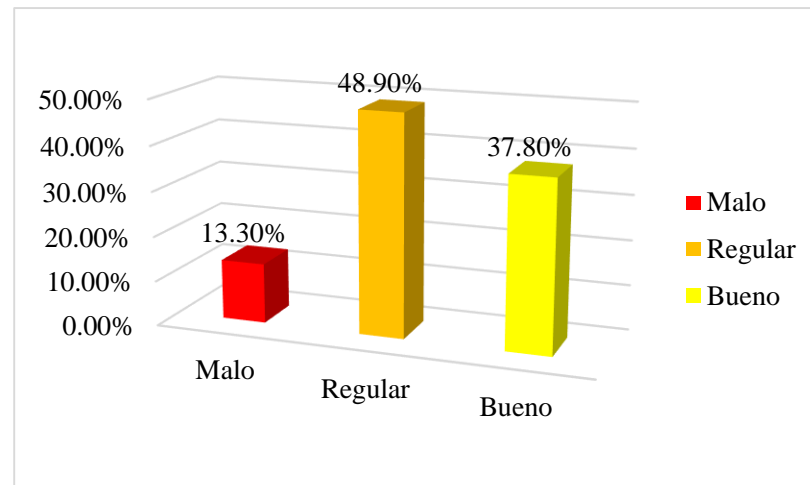
| | f | % |
|---------|----|-------|
| Malo | 6 | 13,3 |
| Regular | 22 | 48,9 |
| Bueno | 17 | 37,8 |
| Total | 45 | 100,0 |

Fuente: Elaboración propia



Figura 23

Desarrollo de la entrevista



Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis

- ✓ Se puede observar respecto al indicador desarrollo de la entrevista de la dimensión entrevista a profundidad que el 48.9% de los encuestados la perciben como regular, mientras que el 37.8% lo consideran como bueno y un 13.3% como muy malo. Esto se debe a que algunas veces se crea un ambiente de confianza al inicio de la entrevista, además de que el colaborador encargado de realizar la entrevista observa el comportamiento del candidato al momento de responder las preguntas, asimismo en ocasiones se programa estructuralmente los temas que se van a desarrollar, donde el jurado realiza preguntas abiertas y cerradas concernientes al puesto al que postula.

Los resultados obtenidos nos indican que en la Financiera Credinka al momento de iniciar la entrevista, no se crea un ambiente adecuado lo cual repercute en el comportamiento del candidato asimismo el entrevistador no informa adecuadamente como se llevara a cabo y los temas que van a tratar, las preguntas que se realizan al postulante no se encuentran bien planteadas, afectando así la obtención de información requerida. Todos los aspectos mencionados hacen que las entrevistas que se llevan a cabo no sean



productivas, ya que esta etapa es primordial en el proceso de selección de personal debido a que a través de ella se obtiene la información necesaria sobre el candidato, asimismo se logra evidenciar los conocimientos que tiene sobre el puesto de trabajo al que postula.

c) Cierre de la entrevista

Tabla 29

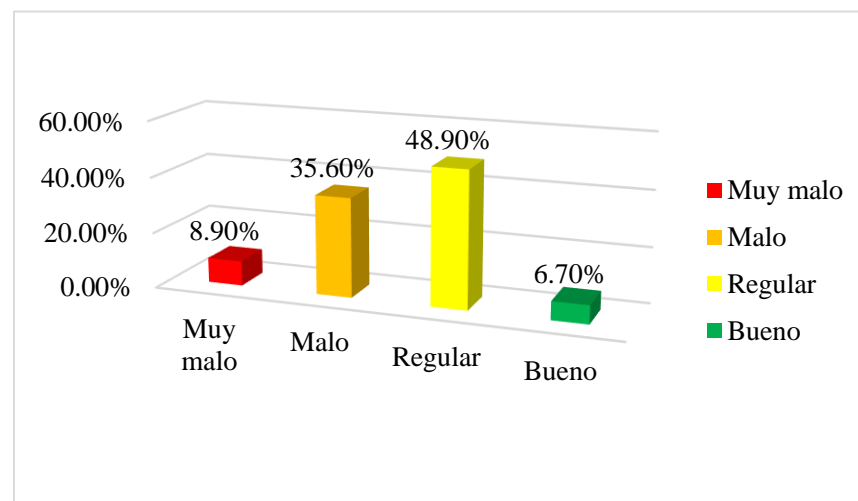
Cierre de la entrevista

| | f | % |
|----------|----|-------|
| Muy malo | 4 | 8,9 |
| Malo | 16 | 35,6 |
| Regular | 22 | 48,9 |
| Bueno | 3 | 6,7 |
| Total | 45 | 100,0 |

Fuente: Elaboración propia

Figura 24

Cierre de la entrevista



Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis

- ✓ Se puede observar respecto al indicador cierre de la entrevista de la dimensión entrevista a profundidad que el 48.9% de los encuestados la perciben como regular, mientras que el 35.6% lo consideran como malo, un 8.9% como muy malo y para el 6.7% como bueno.



Esto se debe a que en la Financiera Credinka de vez en cuando al momento de culminar la entrevista se le dan unos minutos para expresar lo que desean o reforzar algunas de los temas que fueron tratados durante la entrevista además de que en algunas oportunidades se le da a conocer sobre la siguiente etapa en el proceso de selección.

B. Resultados de la dimensión entrevista a profundidad

Tabla 30

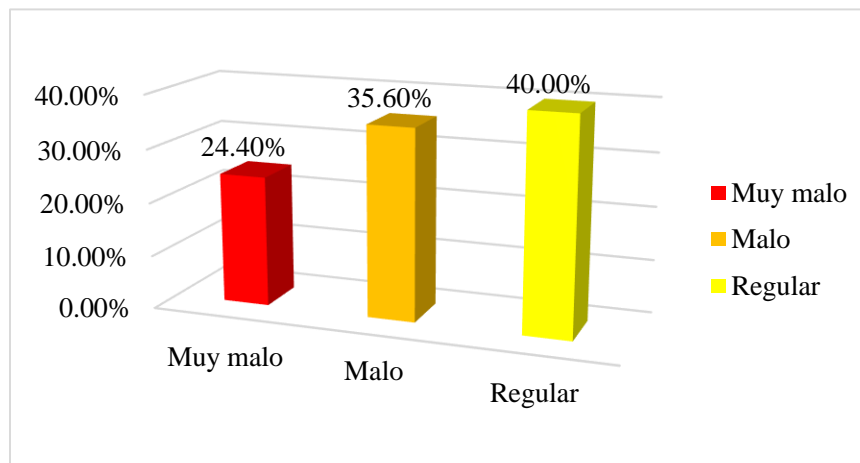
Entrevista a profundidad en la financiera Credinka agencia de avenida el sol Cusco - 2021

| | f | % |
|----------|----|-------|
| Muy malo | 11 | 24,4 |
| Malo | 16 | 35,6 |
| Regular | 18 | 40,0 |
| Total | 45 | 100,0 |

Fuente: Elaboración propia

Figura 25

Entrevista a profundidad



Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis

- ✓ Se puede observar respecto a la dimensión entrevista a profundidad que el 40% de los encuestados la perciben como regular, mientras que el 35.6% lo consideran como malo y el 24.4% como muy malo, reflejado en que la mayoría de los colaboradores piensa que las



entrevistas a profundidad que realiza la financiera Credinka es regular.

Los resultados obtenidos nos muestran que en la Financiera Credinka las entrevistas a profundidad que se llevan a cabo presentan deficiencias en su estructura, no son planeadas con anticipación surgiendo inconvenientes en el desarrollo de la entrevista además de que se delega a último momento a los colaboradores encargados de realizarla, asimismo no se está creando un ambiente adecuado al inicio de las entrevistas lo cual afecta el desenvolvimiento de los candidatos, las preguntas que se realizan no son claras y precisas por lo que la obtención de la información en el desarrollo de esta es superficial, finalmente en algunas oportunidades se le informa al candidato sobre las acciones futuras en el proceso de selección.

Esta etapa es un proceso sumamente importante para la correcta selección de personal, por lo cual debe ser desarrollada adecuadamente para que la entrevista sea productiva y se logre profundizar la información relevante de forma ordenada y que esta a su vez se encuentre jerarquizada además de que a través de este proceso se logra evidenciar los conocimientos que tiene el candidato sobre el puesto de trabajo, la manera en la que se desenvuelve y el comportamiento que adopta frente a diversas situaciones asimismo si cuenta con el perfil, capacidades y aptitudes que se requiere para ocupar el puesto vacante.

C. Comparación promedio de los indicadores de la dimensión entrevista a profundidad

Tabla 31

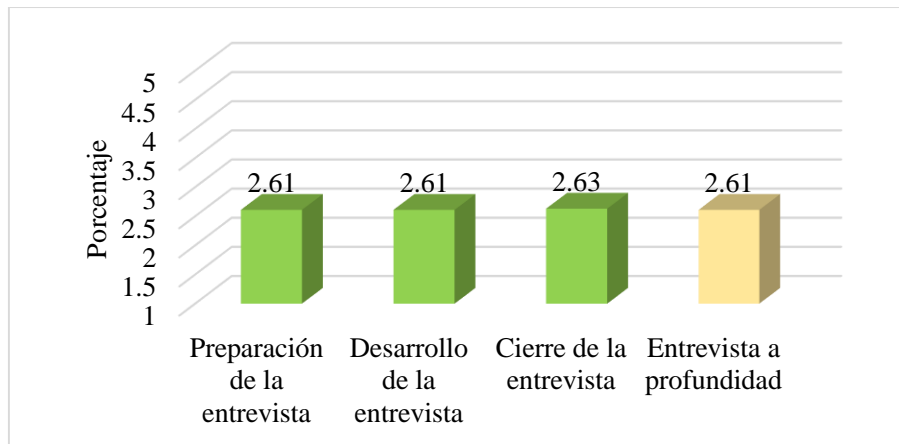
Entrevista a profundidad

| | Promedio | Interpretación |
|------------------------------|----------|----------------|
| Preparación de la entrevista | 2.61 | Regular |
| Desarrollo de la entrevista | 2.61 | Regular |
| Cierre de la entrevista | 2.63 | Regular |
| Entrevista a profundidad | 2.61 | Regular |

Fuente: Elaboración propia

Figura 26

Entrevista a profundidad



Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis

- ✓ En la comparación de promedios, respecto a los indicadores de la dimensión entrevista a profundidad, en cuanto al indicador preparación de la entrevista tiene un promedio de 2.61 que se interpreta como regular, en cuanto al desarrollo de la entrevista muestra un promedio de 2.61 que se interpreta como regular, referente al cierre de la entrevista se obtuvo un promedio de 2.63 lo cual muestra que tiene un nivel regular. Por lo tanto, la dimensión entrevista a profundidad tiene un promedio de 2.61 siendo este de nivel regular. Lo que nos da a conocer que en la Financiera Credinka los colaboradores encargados de realizar las entrevistas a profundidad no están estructurando bien el desarrollo de este proceso, lo cual afecta directamente el desenvolvimiento de los postulantes además de que los colaboradores que son delegados para poder realizar las entrevistas no se encuentran capacitados para poder preparar, desarrollar y cerrar adecuadamente la entrevista lo cual esta dificultado la obtención de la información requerida para seleccionar entre los candidatos al más idóneo.

4.2.6. Verificación de antecedentes y referencias

El objetivo es describir la verificación de antecedentes y referencias en la Financiera Credinka agencia de avenida el sol Cusco – 2021.



A. Resultados de los indicadores de la dimensión verificación de antecedentes y referencias

a) Nivel académico

Tabla 32

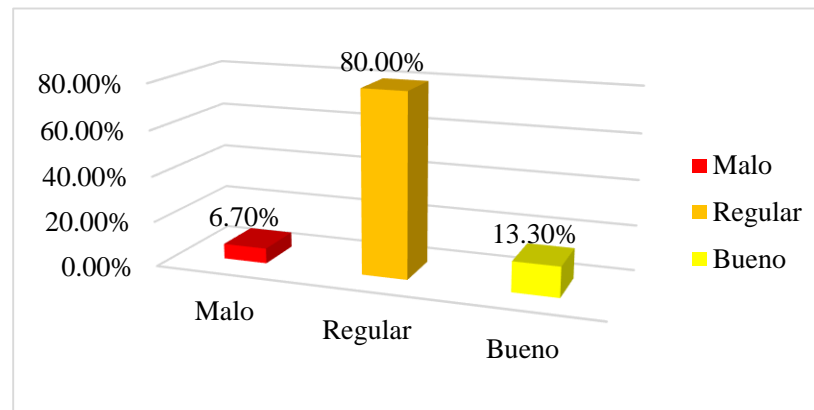
Nivel académico

| | f | % |
|---------|----|-------|
| Malo | 3 | 6,7 |
| Regular | 36 | 80,0 |
| Bueno | 6 | 13,3 |
| Total | 45 | 100,0 |

Fuente: Elaboración propia

Figura 27

Nivel académico



Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis

- ✓ Se puede observar respecto al indicador nivel académico de la dimensión verificación de antecedentes y referencias que el 80% de los encuestados la perciben como regular, mientras que el 13.3% indican que tiene un nivel bueno y el 6.7% lo considera como malo. Esto debido a que en la financiera Credinka casi nunca se solicita que los documentos que presentan los postulantes sean legalizados, además de que rara vez se comprueba la veracidad de los certificados de estudio.

Los resultados muestran que en la Financiera Credinka los colaboradores encargados de este proceso no están realizando adecuadamente la verificación de los certificados de estudio o



títulos profesionales presentados por los postulantes además de que en algunos casos se omite que los documentos presentados se encuentren legalizados lo cual afecta en el proceso de selección de los candidatos asimismo muchos de los colaboradores tienen muchas dudas sobre el cómo se evalúa el nivel académico de los postulantes, no se toma en cuenta muchas veces la especialidad de su formación.

Es importante que se haga la correcta validación de la información consignada en el nivel académico ya que así se puede garantizar que los certificados de estudio presentados por los candidatos son verídicos y legales.

b) Experiencia y desempeño laboral

Tabla 33

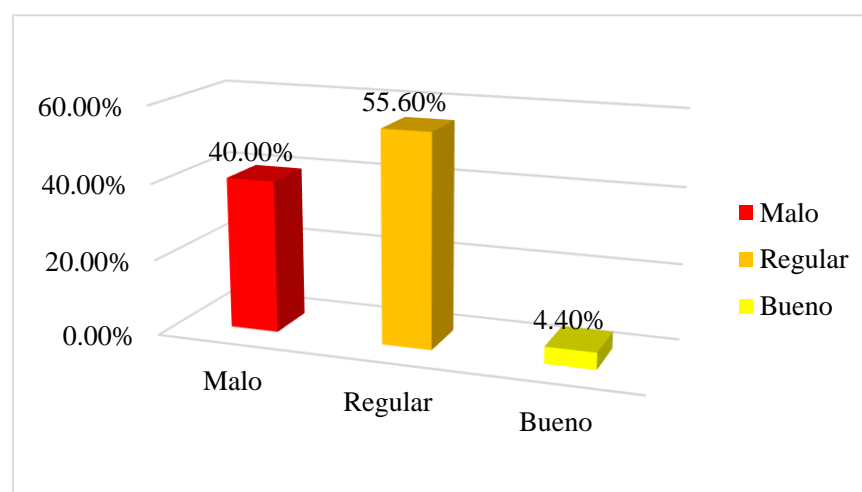
Experiencia y desempeño laboral

| | f | % |
|---------|----|-------|
| Malo | 18 | 40,0 |
| Regular | 25 | 55,6 |
| Bueno | 2 | 4,4 |
| Total | 45 | 100,0 |

Fuente: Elaboración propia

Figura 28

Experiencia y desempeño laboral



Fuente: Elaboración propia



Interpretación y análisis

- ✓ Se puede observar respecto al indicador experiencia y desempeño laboral de la dimensión verificación de antecedentes y referencias que el 55.6% de los encuestados la perciben como regular, mientras que el 40% como malo y el 4.4% piensan que se encuentra en un nivel bueno. Esto debido a que en la Financiera Credinka en algunas ocasiones se realiza la validación de los lugares donde los postulantes trabajaron anteriormente.

Los resultados obtenidos muestran que en la Financiera Credinka al momento de verificar y comprobar si el candidato laboro en los lugares que indica en su currículum vitae, lo realiza de forma superficial ya que solo toma como referencia los últimos certificados de trabajo, haciendo llamadas cortas en donde no se logra obtener información acerca del desempeño del candidato además de que en algunas ocasiones se omite este proceso de verificación ya que el candidato es recomendado.

Es vital que se realice la correcta verificación de esta información presentada por los candidatos con la rigurosidad que se requiere, elaborando con anticipación las preguntas que se realizara al anterior empleador del postulante y se pueda obtener la información requerida sobre el desenvolvimiento y el cumplimiento de sus metas mensuales, lo cual se da de forma regular en la Financiera Credinka.

c) Antecedentes policiales y judiciales

Tabla 34

Antecedentes policiales y judiciales

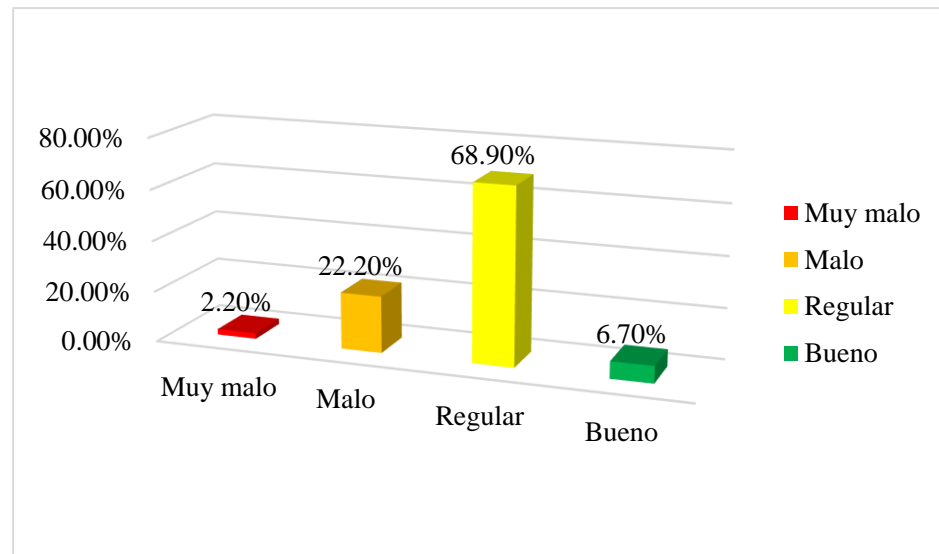
| | f | % |
|----------|----|-------|
| Muy malo | 1 | 2,2 |
| Malo | 10 | 22,2 |
| Regular | 31 | 68,9 |
| Bueno | 3 | 6,7 |
| Total | 45 | 100,0 |

Fuente: Elaboración propia



Figura 29

Antecedentes policiales y judiciales



Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis

- ✓ Se puede observar respecto al indicador antecedentes policiales y judiciales de la dimensión verificación de antecedentes y referencias que el 68.9% de los encuestados la perciben como regular, mientras que el 22.2% como malo, un 6.7% lo consideran como bueno y el 2.2% como muy malo. Esto debido a que en algunas oportunidades los postulantes deben presentar los antecedentes policiales y judiciales.

Los resultados obtenidos nos indican que en dicha entidad financiera muchas veces se omite la presentación de estos documentos por la premura para cubrir el puesto vacante, los cuales son muy importantes, ya que acreditan que los postulantes no han tenido problemas con las fuerzas del orden, en la mayoría de casos en los que se evidencia este tipo de excepciones son porque algunos de los candidatos son recomendados, gozando así de ciertos privilegios, como el de regularizar estos documentos cuando ya se encuentren trabajando.



B. Resultados de la dimensión verificación de antecedentes y referencias

Tabla 35

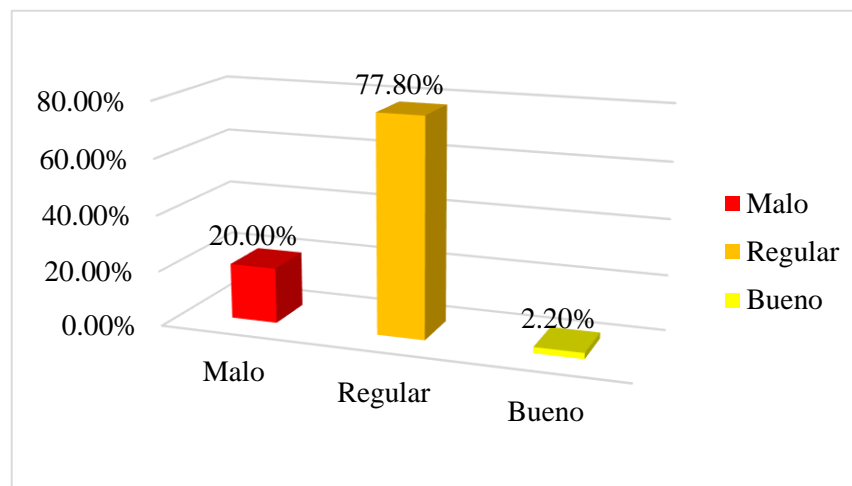
*Verificación de antecedentes y referencias en la Financiera Credinka
agencia de avenida el sol Cusco – 2021.*

| | f | % |
|---------|----|-------|
| Malo | 9 | 20,0 |
| Regular | 35 | 77,8 |
| Bueno | 1 | 2,2 |
| Total | 45 | 100,0 |

Fuente: Elaboración propia

Figura 30

Verificación de antecedentes y referencias



Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis

- ✓ Se puede observar respecto a la dimensión verificación de antecedentes que el 77.8% de los encuestados la perciben como regular, mientras que el 20% como malo y el 2.2% lo considera como bueno, reflejado que la mayoría de los colaboradores de la financiera Credinka piensa que esta etapa se lleva a cabo de forma regular lo que indicaría que solo se estaría validando algunos datos señalados en el currículum vitae, además de que, rara vez se estaría comprobando la veracidad de los certificados de estudio, finalmente en algunos casos se estaría obviando la presentación de algunos documentos por la premura para cubrir el puesto vacante. El



resultado que obtuvimos nos estaría indicando que en la Financiera Credinka agencia de avenida el sol no se realiza la verificación de antecedentes y referencias óptimamente, ya que esta presentado dificultades en el proceso de validación de los datos consignados por el candidato.

C. Comparación promedio de los indicadores de la dimensión verificación de antecedentes y referencias

Tabla 36

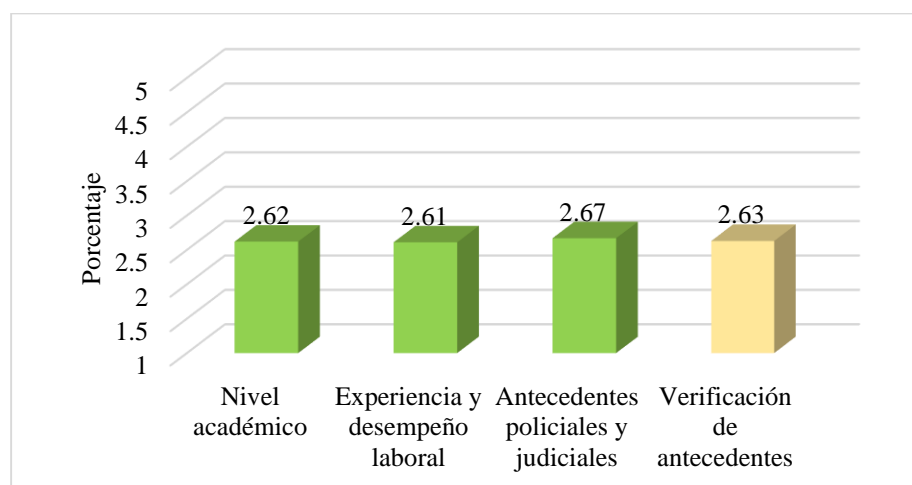
Comparación promedio de los indicadores de la dimensión verificación de antecedentes y referencias

| | Promedio | Interpretación |
|--------------------------------------|----------|----------------|
| Nivel académico | 2.62 | Regular |
| Experiencia y desempeño laboral | 2.61 | Regular |
| Antecedentes policiales y judiciales | 2.67 | Regular |
| Verificación de antecedentes | 2.63 | Regular |

Fuente: Elaboración propia

Figura 31

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión verificación de antecedentes y referencias



Fuente: Elaboración propia



Interpretación y análisis

- ✓ En la comparación de promedios, respecto a los indicadores de la dimensión verificación de antecedentes, de acuerdo a la escala de baremación, se observa que el indicador nivel académico tiene un promedio de 2.62 que se interpreta como regular, mientras que el indicador experiencia y desempeño laboral muestra un promedio de 2.61 lo cual indica que es regular, referente al indicador antecedentes policiales y judiciales que tiene un promedio de 2.67 que se interpreta como regular. Por lo tanto, el promedio de la dimensión verificación de antecedentes es de 2.63 siendo este de nivel regular, con lo que concluimos que en esta etapa del proceso de selección se estarían presentando algunas deficiencias respecto a la verificación de los antecedentes y referencias.

Esto significa que en la Financiera Credinka agencia de avenida el sol Cusco, según los resultados obtenidos podemos indicar que el proceso de verificación de antecedentes y referencias no se está llevando a cabo adecuadamente, ya que es importante que se compruebe la veracidad de los documentos presentados por los postulantes, referente a la experiencia laboral se comprueba de forma superficial, ya que muchas veces no llaman a los números consignados en los certificados de trabajo además de que al comunicarse con los anteriores empleadores del candidato no realizan las preguntas pertinentes para obtener información sobre como era su real desempeño en su puesto de trabajo y si lo recomendarían asimismo en muchas ocasiones son omitidos la presentación de los antecedentes penales y judiciales, lo cual nos indica que el proceso de verificación de antecedentes y referencias no se lleva a cabo satisfactoriamente.

4.2.7. Examen médico

El objetivo es describir el examen médico en la Financiera Credinka agencia de avenida el sol Cusco – 2021.



A. Resultados de los indicadores de la dimensión examen médico

a) Condiciones de salud física y mental

Tabla 37

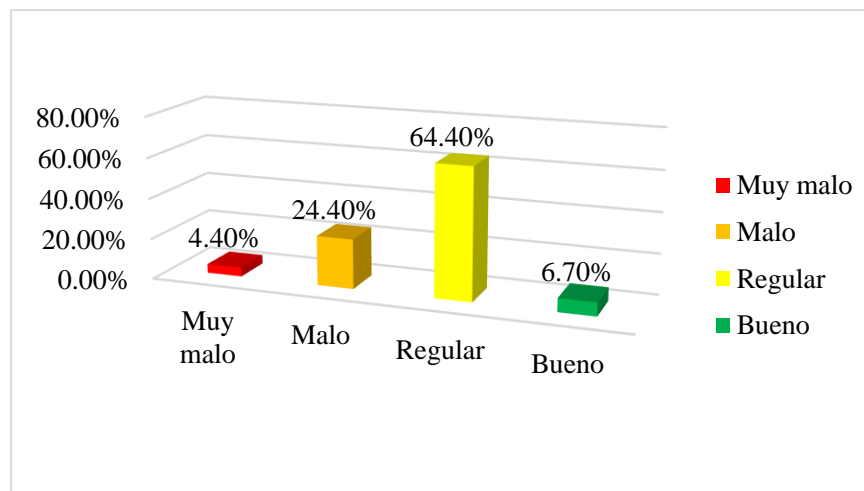
Condiciones de salud física y mental

| | f | % |
|----------|----|-------|
| Muy malo | 2 | 4,4 |
| Malo | 11 | 24,4 |
| Regular | 29 | 64,4 |
| Bueno | 3 | 6,7 |
| Total | 45 | 100,0 |

Fuente: Elaboración propia

Figura 32

Condiciones de salud física y mental



Fuente:

Elaboración propia

Interpretación y análisis

- ✓ Se puede observar respecto al indicador condiciones de salud física y mental de la dimensión examen médico que el 64.4% de los encuestados la perciben como regular, mientras que el 24.4% como malo, el 6.7% lo considera como bueno y un 4.4% de los como muy malo. Esto debido a que en la Financiera Credinka algunas veces la mayoría de los postulantes adjuntan un certificado médico, además de que en ocasiones es un requisito indispensable.

Los resultados obtenidos muestran que en la Financiera Credinka se presentan deficiencias al momento de exigir a los postulantes la presentación de este certificado médico además de que no se



comprueba la veracidad de estos documentos, ya es importante que el candidato cuente con buenas condiciones de salud tanto como física que le permita desarrollar sus funciones eficazmente y mental que garantice que puede trabajar bajo presión y busque soluciones rápidas a los problemas que se le presenten.

B. Resultados de la dimensión examen médico

Tabla 38

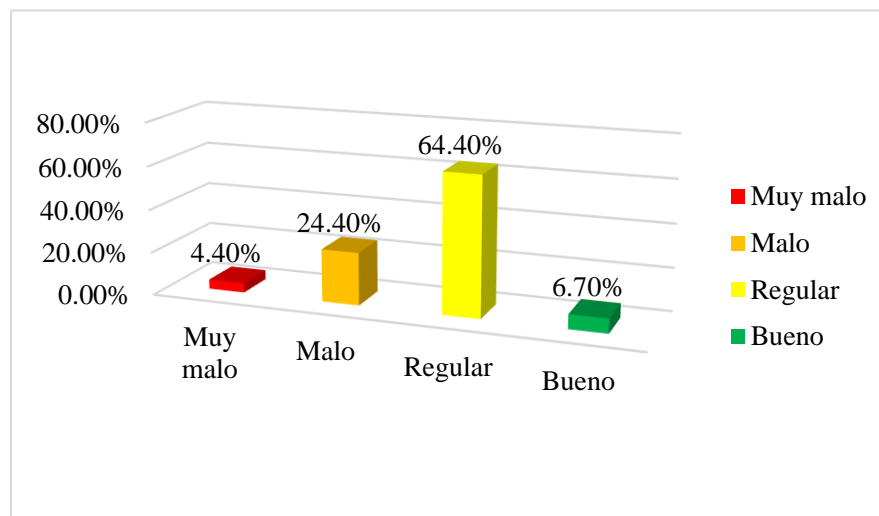
Examen médico en la Financiera Credinka agencia de avenida el Sol Cusco – 2021

| | f | % |
|----------|----|-------|
| Muy malo | 2 | 4,4 |
| Malo | 11 | 24,4 |
| Regular | 29 | 64,4 |
| Bueno | 3 | 6,7 |
| Total | 45 | 100,0 |

Fuente: Elaboración propia

Figura 33

Examen médico



Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis

- ✓ Se puede observar respecto a la dimensión examen médico que el 64.4% de los encuestados la perciben como regular, mientras que el 24.4% como malo, el 6.7% lo considera como bueno y un 4.4% como muy malo, los resultados obtenidos reflejan que en la Financiera Credinka la mayoría de los colaboradores piensa que



esta etapa del proceso es regular, debido a que no se exige rigurosamente la presentación del certificado médico a los postulantes ya que pocas veces lo consideran como un documento indispensable además de que no se comprueba si fueron emitidas por centros médicos autorizados, asimismo se le está restando importancia que requiere. Este aspecto es muy importante ya que a través de ella se garantiza que el candidato pueda desenvolverse eficazmente en el desarrollo de sus funciones y evitar riesgos, debido a que este examen busca evidenciar la plenitud fisiológica del postulante, así como su condición mental, la posible reacción que tendrá el postulante frente a alguna situación.

C. Comparación promedio de los indicadores de la dimensión examen médico

Tabla 39

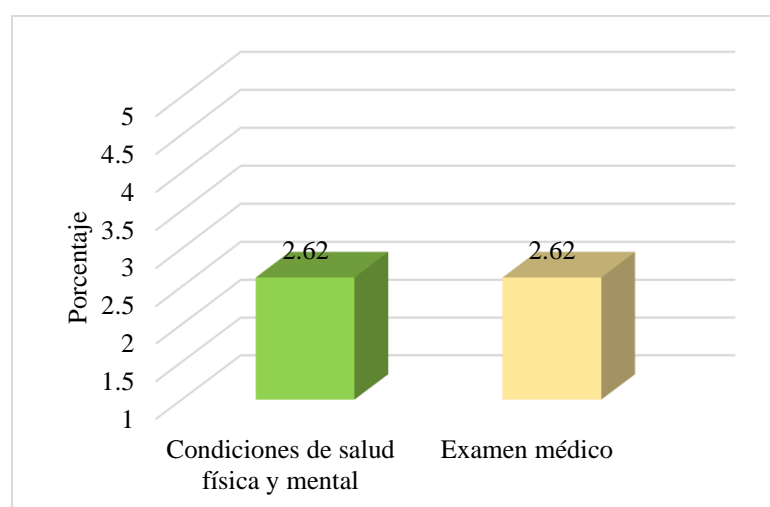
Comparación promedio de los indicadores de la dimensión examen médico

| | Promedio | Interpretación |
|--------------------------------------|----------|----------------|
| Condiciones de salud física y mental | 2.62 | Regular |
| Examen médico | 2.62 | Regular |

Fuente: Elaboración propia

Figura 34

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión examen médico



Fuente: Elaboración propia



Interpretación y análisis

- ✓ En la comparación de promedios, respecto a los indicadores de la dimensión examen médico, de acuerdo a la escala de baremación, se observa que el indicador condiciones de salud física y mental tiene un promedio de 2.62 que se interpreta como regular. Por lo tanto, la dimensión examen médico tiene un promedio de 2.62 siendo este de nivel regular, con lo que concluimos que en esta etapa del proceso de selección de personal se estarían presentando algunas deficiencias con respecto a la rigurosidad al momento de la recepción de este requisito.

4.3. Resultados de la variable selección de personal

Tabla 40

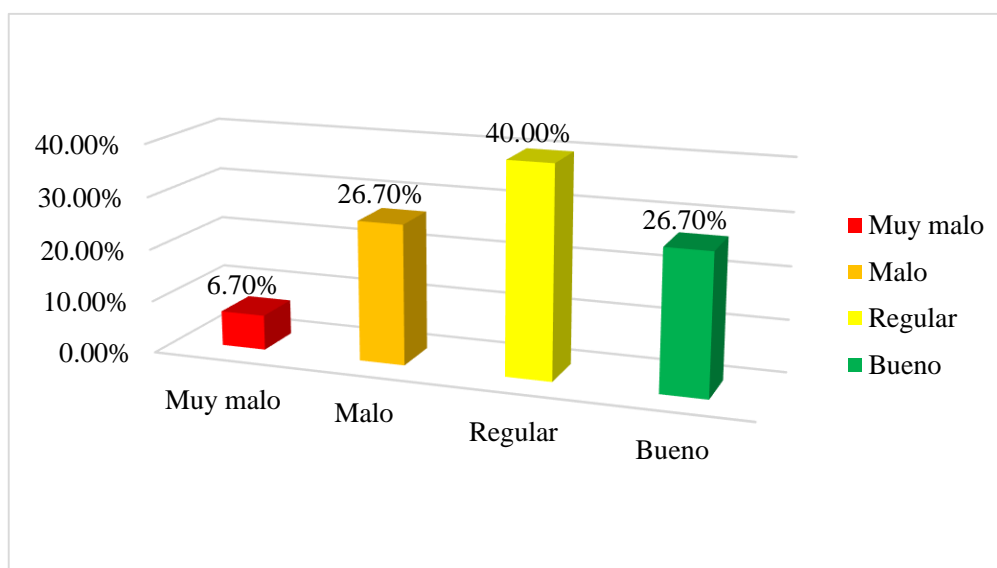
Selección de personal

| | f | % |
|----------|----|-------|
| Muy malo | 3 | 6,7 |
| Malo | 12 | 26,7 |
| Regular | 18 | 40,0 |
| Bueno | 12 | 26,7 |
| Total | 45 | 100,0 |

Fuente: Elaboración propia

Figura 35

Selección de personal



Fuente: Elaboración propia



Interpretación y análisis

✓ Se puede observar respecto variable selección de personal que el 40% de los encuestados la perciben como regular, mientras que el 26.7% como malo, un 26.7% lo considera como bueno y el 6.7% como muy malo, lo que representa que las etapas del proceso de selección de personal, que se encarga de elegir entre los candidatos reclutados a aquellos que cumplan con el perfil establecido en la especificación de puestos para ocupar la plaza vacante ofertada, se cumple de forma manera regular en términos generales.

Los resultados obtenidos manifiestan que en la Financiera Credinka se presentan varias deficiencias en cuanto al proceso de selección de personal que se lleva a cabo, lo cual estaría influyendo en el cumplimiento de metas y objetivos que tiene dicha organización, por lo que al presentarse dificultades en las distintas etapas del proceso se impide la contratación de colaboradores idóneos que cumplan con el perfil de competencias que la entidad financiera está buscando para ocupar el puesto vacante, viéndose así afectada la organización al no alcanzar las metas fijadas, puesto que el personal no desarrolla sus actividades, funciones y tareas de manera eficaz.

A. Comparación promedio de las dimensiones de la variable selección de personal

Tabla 41

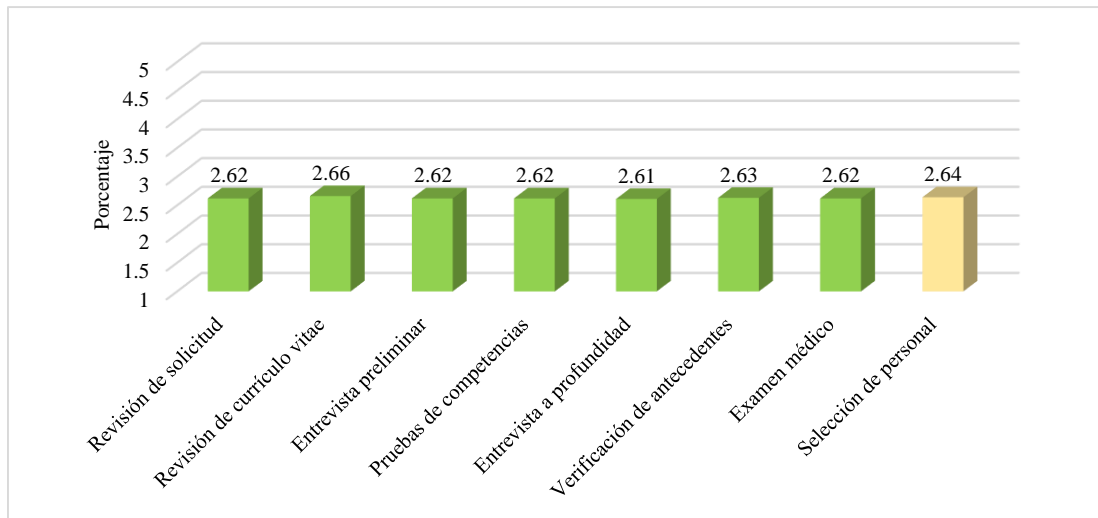
Comparación promedio de las dimensiones de la variable selección de personal

| | Promedio | Interpretación |
|--|-------------|----------------|
| Revisión de solicitud | 2.62 | Regular |
| Revisión de currículum vitae | 2.66 | Regular |
| Entrevista preliminar | 2.62 | Regular |
| Pruebas de competencias | 2.62 | Regular |
| Entrevista a profundidad | 2.61 | Regular |
| Verificación de antecedentes y referencias | 2.63 | Regular |
| Examen médico | 2.62 | Regular |
| Selección de personal | 2.64 | Regular |

Fuente: Elaboración propia

Figura 36

Comparación promedio de las dimensiones de la variable selección de personal



Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis

En la comparación de promedios, respecto a las dimensiones de la variable selección de personal, de acuerdo a la escala de baremación, se observa que la dimensión revisión de solicitud tiene un promedio de 2.62 que se interpreta como regular, mientras que la dimensión revisión de currículum vitae tiene un promedio de 2.66 considerada como regular, la dimensión entrevista preliminar obtuvo un promedio de 2.62 lo cual nos indica que se encuentra en un nivel regular, referente a la dimensión pruebas de competencia cuenta con un promedio de 2.62, lo cual nos quiere decir que tiene un nivel regular, en cuanto a la dimensión entrevista a profundidad que tiene un promedio de 2.61 que se interpreta como regular, así mismo la dimensión verificación de antecedentes y referencias obtuvo un promedio de 2.63 que se interpreta como regular y con respecto a la última dimensión examen médico podemos indicar que tiene un promedio de 2.62 que se interpreta como regular. Por lo tanto, la variable selección de personal tiene un promedio de 2.64 siendo este de nivel regular, habiendo sido la dimensión revisión de currículum vitae de empleo como la mejor calificada con un promedio de 2.66 y la dimensión entrevistas a profundidad como la menos calificada con un promedio de 2.61, resultados que muestran las etapas en donde la entidad financiera deberá invertir para lograr un adecuado proceso de selección de personal exitoso en consideración a la importancia que tienen, para que los colaboradores sean los más idóneos.



CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1. Descripción de hallazgos más relevantes y significativos

Los resultados hallados en la presente investigación dan cuenta de los porcentajes de valoración de los diferentes factores para determinar la selección del personal como el 40% lo que implica una valoración es regular, siendo las dimensiones revisión de solicitud de empleo con un 42.2% indicando que es regular, revisión del currículum vitae con un porcentaje de 33,3% indicando que es regular, entrevista preliminar con un porcentaje de 42.2% indicando que es regular, pruebas de competencia con un porcentaje de 42,2% indicando que es regular, entrevista a profundidad con un porcentaje de 40% indicando que es regular, verificación de antecedentes con un porcentaje de 77.8% indicando que es regular y examen médico con un porcentaje de 64.4% indicando que es regular. Estos resultados explican que la selección de personal en la Financiera Credinka agencia de avenida el sol Cusco, es de tendencia regular, quiere decir que en su proceso de selección hay algunos aspectos que deben ser mejorados y reestructurados para que el proceso de selección de personal que se lleva a cabo en dicha entidad mejore óptimamente además de que los colaboradores encargados de las diferentes etapas deben ser capacitados para que se pueda elegir al candidato más idóneo para el puesto de trabajo vacante.

Sobre los promedios obtenidos de la variable selección de personal, se tiene que la dimensión revisión de solicitud de empleo se encuentra con un promedio de (2.62) que se ubica en la escala de regular; la dimensión revisión de currículum vitae se encuentra con un promedio de (2.66) que se ubica en la escala de regular; mientras que la dimensión entrevista preliminar tiene un promedio de (2.62) que lo ubica en la escala regular; del mismo modo al dimensión pruebas de competencia muestra un promedio de (2.62) que se ubica en la escala de regular; la dimensión entrevistas a profundidad que tiene un promedio de (2.61) que lo ubica en la escala regular; la dimensión verificación de antecedentes y referencias que tiene un promedio de (2.63) que lo ubica en la escala de regular y la dimensión examen médico que tiene un promedio de (2.62) que lo ubica en la escala de regular; ante estos resultados se tiene que la variable



selección de personal muestra un promedio de (2.64) con lo cual se demuestra que su tendencia es regular.

5.2. Limitaciones del estudio

Realizar un trabajo de investigación dentro de la etapa de la pandemia generado por la Covid-19, ha traído mayores limitaciones tanto para el proceso del recojo de la información, como para la aplicación del instrumento, además de que la desconfianza de parte de los colaboradores por miedo a que puedan sufrir alguna sanción, otra limitante de estudio que tuvo durante el desarrollo de la presente investigación fue el factor tiempo ya que la mayoría de los colaboradores salían a hacer promoción, mora individual y grupal para buscar clientes nuevos ya que por la actual situación, la mayoría de ellos no cumplen con el pago de las cuotas de los créditos y finalmente los antecedentes con realidades distintas debido a que están orientados a otros rubros.

5.3. Comparación crítica con la literatura existente

Según los resultados obtenidos, se tiene que el 40% de los colaboradores considera que la selección de personal es regular; estos resultados son similares a los obtenidos por Scaramutti & Prado, (2014), quienes realizaron una tesis titulada “Análisis del proceso de selección de personal en empresas de prendas de ropa y accesorios en Quito - Ecuador, se propuso como objetivo analizar cómo y hasta qué punto se está llevando a cabo un buen proceso de selección de personal comercial de las empresas de ventas de ropa y accesorios en Quito. Se obtuvo que, si se investigan las referencias antes de contratar al personal en cuanto a la toma de pruebas psicológicas y de conocimientos se pudo determinar que, si se aplican a todos los postulantes, respecto a las pruebas técnicas no tienen mucha relevancia debido a que son opacadas por las pruebas psicológicas, se comprobó que quienes realizan el proceso de selección de personal son los gerentes se pudo concluir que ellos eligen por estereotipo y no por una previa investigación. En nuestro estudio pudimos determinar que tanto en las pruebas de competencias como en la verificación de antecedentes y referencias los colaboradores en su mayoría la consideran como regular. Se puede observar que ambas investigaciones obtuvieron resultados similares, respecto a estas dimensiones, así podríamos llegar a determinar su incidencia de estos procesos en la selección de personal.



También los resultados alcanzados son similares a los obtenidos por Sucacahua, (2018) en la tesis titulada “Proceso de selección de personal y su incidencia en la gestión del gobierno local de la municipalidad provincial de San Román periodo 2016 – 2017”, cuyo objetivo era determinar la medida en que incide el proceso de selección de personal en la gestión del Gobierno local de la municipalidad provincial de San Román periodo 2016 – 2017; se obtuvo que el proceso de selección de personal incide regularmente en la gestión del Gobierno local, debido a la interacción de aspectos referidos a la convocatoria, registro de postulantes, la selección, la evaluación y la adjudicación. En comparación con nuestro trabajo de investigación, se observa que en la dimensión de revisión de solicitudes de empleo se afirma que, con los resultados obtenidos esta etapa no está siendo utilizada correctamente por parte de los colaboradores encargados del proceso de selección de personal, consecuentemente a la comparación crítica de la literatura con Sucacahua, afirmamos la similitud de resultados.

Por el lado de los antecedentes locales referente a la tesis de Cortéz, (2018), sobre los “Procesos de reclutamiento y selección de personal en la Empresa Automotriz Andina S.A. Cusco – 2018”, cuyo objetivo era describir los procesos de reclutamiento y selección de personal, concluyendo que los colaboradores la encuentran como poco adecuado, es decir regular, respecto a la variable selección de personal, se tomaron dimensiones como entrevista y pruebas. En nuestro estudio, en ambas dimensiones, podríamos llegar a coincidir con los resultados a los que se obtuvieron en la tesis de Cortéz, ya que en la financiera Credinka, el 40% de los colaboradores cree que la entrevista a profundidad es regular, así como el 42.20% consideran que las pruebas de competencias son regulares.

También es importante comparar los resultados obtenidos por Farfán, (2018), en la tesis titulada “La selección de personal docente de la Institución Educativa Privada San José - La Salle Cusco 2017”, cuyo objetivo fue describir la selección de personal docente en la Institución Educativa Privada San José La Salle Cusco 2017, concluyendo que los colaboradores encuentran la selección de personal como inadecuado, con un promedio de 1.65, se tomaron dimensiones como currículum vitae en la que se determinó que es medianamente adecuada, respecto a las pruebas de competencias se concluyó que es inadecuada, referente a la entrevista de selección es medianamente adecuada y en la dimensión verificación de antecedentes y referencias se concluyó que



es medianamente adecuada. En comparación a la investigación que venimos desarrollando y a los resultados que obtuvimos, la tendencia de nuestros resultados es regular, sin embargo, podemos coincidir en algunos de los resultados obtenidos por Farfán. Las diferencias pueden deberse a que son instituciones que pertenecen a diferentes rubros siendo la primera prestadora de servicios educativos y la nuestra prestadora de servicios financieros, por lo que afirmamos que es importante realizar adecuadamente el proceso de selección para garantizar resultados óptimos.

Los resultados obtenidos muestran la importancia dentro del área de Recursos Humanos del proceso de selección del personal, así como lo manifiesta Chiavenato, (2017), quien manifiesta que la selección de personal o candidatos reclutados para cubrir un puesto laboral tiene como función principal mantener o incrementar la eficiencia y así mejorar la eficacia de una empresa. Lo que en la financiera Credinka se debería procurar poner énfasis en la selección de personal para garantizar eficiencia, eficacia, productividad, etc. Del personal que ingresa a laborar en dicha entidad.

Sobre los resultados y la comparación con la literatura existente, se menciona lo establecido por Louffat, (2018), quien establece que para reclutar un candidato, se debe de realizar esta elección según un orden acorde a los méritos establecidos en el perfil de competencias establecido en el puesto a ocupar o al vacante ofertada; esto significa que el proceso de selección de personal debe de pasar por un proceso estricto y de varias fases que le den a dicho proceso el realce necesario y permita filtrar a las personas que realmente estén preparados para asumir el puesto o la vacante ofrecida en la organización.

Las responsabilidades de un puesto de trabajo son altas, de tal forma, la selección de la persona que cumplirá con esa función debe pasar por proceso que permitan identificar sus habilidades, destrezas que se adecuen a las funciones de la vacante ofrecida; se debe de recordar que en la actualidad no solo es suficiente el título profesional, las habilidades cognitivas, sino que las exigencias de muchas empresas se centran en las habilidades blandas resaltando el trabajo en equipo.

5.4. Implicancias del estudio

Los cambios que se van generando tanto por el avance de la ciencia, la tecnología y la presencia de la pandemia están transformando las exigencias de los puestos laborales; por tanto, los requisitos para un puesto de trabajo son mayores y combinadas con



mejores habilidades; por esta razón es importante que las empresas tanto públicas como privadas transformen sus procesos de selección acorde a las necesidades no solo de la empresa, sino de la sociedad en general. Las implicancias del presente estudio muestran que los procesos de selección de personal ya están algo desactualizados y aun se priorizan habilidades que no son significativas ante los cambios surgidos en el mundo, como el fortalecimiento y dominio de las Tecnologías de la Información y Comunicación.



CONCLUSIONES

1. Según los resultados obtenidos en la variable selección de personal, la cual ha sido calificada como regular con un 40%. habiendo obtenido un promedio de 2.64 que se interpreta como regular: Esta variable fue evaluada a través de sus dimensiones: Revisión de solicitud, revisión de currículum vitae, entrevista preliminar, pruebas de competencias, entrevista a profundidad, verificación de antecedentes y referencias, finalmente el examen médico, las cuales se ubican en la escala de regular; por lo cual se concluye que la selección de personal en la Financiera Credinka agencia de avenida el sol Cusco es de tendencia regular; porque muchos de sus procesos de selección presentan deficiencias en cuanto son aplicadas, es por ello que no se realiza una adecuada selección de personal, como lo refleja los resultados obtenidos en la tabla 40 de la presente investigación.
2. Respecto a la dimensión revisión de solicitud de empleo, este se ubica en la escala de regular con un promedio de 2.62, lo que significa que en la Financiera Credinka agencia de avenida el sol Cusco la revisión de solicitud de empleo se considera como regular porque al momento de que los colaboradores den una revisión rápida de las solicitudes no se está efectuando un adecuado filtro inicial, ya que a veces los colaboradores encargados de este proceso no actúan de manera neutral, el proceso debe ser coherente y no solo seleccionar a los reclutas de forma subjetiva asimismo se presentan deficiencias en la estructuración del perfil de competencias por lo que los requisitos no son claros.
3. Respecto a la dimensión la revisión del currículum vitae, este se ubica en la escala de regular con un promedio de 2.66, estos resultados muestran que en la Financiera Credinka agencia de avenida el sol Cusco, el formulario de currículum vitae que con la que cuenta dicha entidad se encuentra mal estructurada, por lo cual, al momento de ser llenados, no logran consignar los datos debidamente además de que se presentan dificultades al momento de cargar los documentos por el peso fijado asimismo al momento de revisar el currículum vitae lo hacen de manera rápida y superficial.
4. Respecto a la dimensión entrevista preliminar, este se ubica en la escala regular con un promedio de 2.62, por lo cual se demuestra que en la Financiera Credinka agencia de avenida el sol Cusco, el proceso de entrevista previa no están debidamente



- estructurados, ya que los colaboradores encargados de realizar este proceso, no se encuentran capacitados para poder diferenciar las distintas habilidades de los postulantes; además de que en algunos casos dejan de lado la ética profesional.
5. Respecto a la dimensión pruebas de competencias, este se ubica en la escala de regular con un promedio de 2.62, lo que significa que en la Financiera Credinka agencia de avenida el sol Cusco, las pruebas técnicas y psicotécnicas no se están aplicando adecuadamente además de que se llevan a cabo sin la rigurosidad que estas requieren asimismo en las pruebas técnicas las preguntas realizadas no están relacionadas con el puesto de trabajo vacante , lo cual perjudica a los postulantes que quieren ocupar dicha vacante.
 6. Respecto a la dimensión entrevista a profundidad, este se ubica en la escala de regular con un promedio de 2.61, esto significa que en la Financiera Credinka agencia de avenida el sol Cusco, el cómo se realiza el proceso de la entrevista a profundidad debe ser más coherente con respecto a la preparación, el desarrollo y el cierre; porque muchas de las preguntas iniciales no se relacionan con las preguntas finales y las preguntas que se hacen no son relevantes con el puesto laboral ofrecido, asimismo se delega a último momento al colaborador que se encargara de realizarlo además de que no son planificadas con anticipación surgiendo inconvenientes en el desarrollo de la entrevista.
 7. Respecto a la dimensión verificación de antecedentes y referencias, este se ubica en la escala de regular con un promedio de 2.63, esto significa que en la Financiera Credinka agencia de avenida el sol Cusco, este aspecto del proceso de selección no se está desarrollando adecuadamente, debido a que el nivel académico, experiencia y desempeño laboral finalmente los antecedentes policiales y judiciales no se están comprobando la veracidad de estos documentos además de que en algunos casos los antecedentes policiales y judiciales no se están exigiendo con rigurosidad por la premura de ocupar el puesto vacante.
 8. Respecto a la dimensión examen médico, este se ubica en la escala de regular con un promedio de 2.62, esto significa que en la Financiera Credinka agencia de avenida el sol Cusco, no se está dando la debida importancia al certificado presentado por los postulantes que comprueben que cuentan con condiciones de salud física y mental que le permitan el óptimo desenvolvimiento de sus funciones dentro de la organización, este examen es muy importante debido a que si el colaborador que ingresa a trabajar a la financiera no se encuentra bien en cuanto a su condición física,



no podrá desarrollar sus actividades con normalidad además de que al presentarse algún problema no podrá resolverlo de forma eficaz y esto afecta directamente a la organización.



RECOMENDACIONES

1. Los resultados obtenidos muestran que es regular el proceso de selección de personal en la Financiera Credinka agencia de avenida el sol Cusco, por lo que se recomienda a los directivos de administración y personal reestructurar su proceso de selección de personal, cambiar las políticas de selección de personal de tal forma que los requisitos y exigencias se articule con el puesto laboral; tomando en consideración que esta época las exigencias y preparación de los que ocuparan distintos puestos laborales debe ser mayor y vinculada con las TIC, para que así pueda cumplir con los objetivos y metas que tiene dicha organización.
2. Respecto a la dimensión revisión de solicitud de empleo, se recomienda a los directivos de administración y personal de la Financiera Credinka agencia de avenida el sol Cusco, que se debe de capacitar a los colaboradores encargados de este proceso, para que, al momento de realizar la estructuración del puesto de trabajo se realice el correcto análisis, descripción, se especifiquen las funciones que deberá desempeñar y la formación con la que debe de contar, los mismos que se encuentren plasmados en los requisitos para ocupar el puesto vacante, haciendo que estos puedan ser comprensibles para los postulantes también recordarles a los colaboradores los valores por los cuales se rige la entidad financiera para que actúen de manera neutral al momento de realizar el filtro de los candidatos.
3. Respecto a la dimensión la revisión del currículum vitae, se recomienda a los directivos de administración y personal de la Financiera Credinka agencia de avenida el sol Cusco, reestructurar el formulario de currículum vitae que tiene la organización para que así los postulantes puedan especificar y detallar de forma adecuada sus datos personales, datos de estudio, así como la experiencia laboral y otros datos.
4. Respecto a la dimensión entrevista preliminar, se recomienda a los directivos de administración y personal de la Financiera Credinka agencia de avenida el sol Cusco se recomienda mejorar su entrevista preliminar, haciendo las preguntas respectivas que permitan determinar en un primer momento si el postulante está preparado para avanzar a la siguiente etapa del proceso de selección de personal.
5. Respecto a la dimensión pruebas de competencias, se recomienda a los directivos de administración y personal de la Financiera Credinka agencia de avenida el sol Cusco mejorar su proceso de evaluación de las competencias, debe de considerar no solo



aspectos cognitivos, sino aspectos procedimentales y actitudinales; además de que deberían contratar a un especialista quien pueda aplicar las pruebas de competencias adecuadamente.

6. Respecto a la dimensión entrevista a profundidad, se recomienda a los directivos de administración y personal de la Financiera Credinka agencia de avenida el sol Cusco mejorar sus mecanismos de entrevista a profundidad, realizando preguntas que permitan determinar de forma directa si los postulantes están debidamente preparados para continuar con el proceso de selección y si poseen las actitudes y aptitudes necesarias para el puesto de trabajo al cual postulan.
7. Respecto a la dimensión verificación de antecedentes, se recomienda a los directivos de administración y personal de la Financiera Credinka agencia de avenida el sol Cusco, ponerle mayor énfasis al momento de corroborar los certificados de estudio, la experiencia laboral que es un aspecto muy importante finalmente los antecedentes policiales y judiciales; que, aunque son documentos que piden por formalidad, deben ser cumplidos y exigir a todos los candidatos sin excepción alguna.
8. Respecto a la dimensión examen médico, se recomienda a los directivos de administración y personal de la Financiera Credinka agencia de avenida el sol Cusco, establecer como primer requisito antes de seguir con el proceso la evaluación de la presentación del examen médico, debido a que si el postulante muestra problemas físicos o mentales se deben de evaluar para detener su postulación o para establecer otros requisitos; además de que dicha organización pueda aliarse con alguna clínica en la que los postulantes puedan pasar su examen médico y así comprobar la veracidad de dichos certificados médicos.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- Arias , F. (2018). *Administración del capital humano para el alto desempeño*. México: Trillas .
- Atalaya, M. (2001). Nuevos enfoques en selección de personal. *Revista de investigación en psicología*, 4(2), 134-144.
- Calderón, C. (2011). Análisis comparativo de la Presentación personal virtual en diferentes espacios de interacción. *Fonseca, Journal of Communication*, 3, 154 - 168. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10366/142450>
- Carrasco Diaz , S. (2005). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Chacha Vaca , D., & Chimbolema Vega, M. (2017). *Modelo de selección de personal por competencia para las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Latacunga en el área comercial. Ingeniería Comercial*. Universidad técnica de Cotopaxi, Latacunga, Ecuador . Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/3772>
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos Humanos* (Vol. décima edición). México D.F.: Mc graw hill.
- Cortéz, D. J. (2018). *Procesos de reclutamiento y selección de personal en la Empresa Automotriz Andina S.A. Cusco – 2018*. Universidad Andina del Cusco, Cusco.
- Cuevas, R., & Rodríguez, R. (2017). Responsabilidad social y ética profesional en la gestión de la administración pública y empresarial. *Pensamiento & gestión*, 42, 1 - 25. Recuperado el 09 de setiembre de 2021, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64652584002>
- D.S. N° 003-97-TR. (1997). *Decreto Legislativo N° 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral*. Lima: Diario Oficial El Peruano.
- De la Cruz, M., & Potosi, C. (2018). *Selección de personal y su influencia en el desempeño de los colaboradores en la empresa Virgo contratistas generales E.I.R.L. de la ciudad de Trujillo, 1° trimestre del año 2018*. Universidad Privada Atenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Farfán, R. (2018). *La selección de personal docente de la Institución privada San José - La Salle Cusco 2017*. Universidad Andina del Cusco, Cusco.
- Financiera Credinka S.A.* (2021). (CREDINKA TECNOLOGIA DE INFORMACION Y PROCESOS.) Recuperado el 10 de setiembre de 2021, de <https://www.credinka.com/credinka/Default7.aspx>
- García, F., & Vázquez, A. (2018). *INGENIERÍA DE SOFTWARE I*. Recuperado el 08 de setiembre de 2021, de https://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:rthXja7rclwJ:scholar.google.com/+definicion+de+requisitos&hl=es&as_sdt=0,5



- Grados, J. (2013). *Reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal* (Vol. 4° edición). México D.F: El manual moderno.
- Hernandez , R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc graw hill education.
- Louffat, E. (2018). *Administración del potencial humano*. México: Cengage.
- Pujol - Cols, L. (10 de Abril de 2018). Work engagement, satisfacción laboral, salud física y salud mental en academicos de una universidad pública argentina. *Salud de Los Trabajadores*, 6-19. Obtenido de <http://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/2998>
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional* (decimo quinta ed., Vol.). México: Pearson.
- Scaramutti, A. F., & Prado, J. D. (2014). *Análisis del proceso de selección de personal en empresas de venta de ropa y accesorios en Quito-Ecuador*. Universidad de San Francisco de Quito, Quito.
- Sucacahua , D. (2018). *Proceso de selección de personal y su incidencia en la gestión del gobierno local de la municipalidad provincial de San Román periodo 2016 – 2017*. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Juliaca. Obtenido de http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/1521/T036_02422873.pdf?sequence=3&isAllowed=y



ANEXOS



Anexo 1: Matriz de consistencia

| PROBLEMAS | OBJETIVOS | VARIABLES/ DIMENSIONES | METODOLOGÍA |
|--|--|---|---|
| Problema general | Objetivo general | Variable de estudio | <ul style="list-style-type: none"> • Tipo: Básica • Nivel: Descriptivo • Diseño: No experimental |
| ¿Cómo es la selección de personal en la Financiera Credinka agencia de avenida el sol Cusco -2021? | Describir cómo es la selección de personal en la financiera Credinka agencia de avenida el sol Cusco – 2021 | Selección de personal | |
| Problemas específicos | Objetivos específicos | Dimensiones | <ul style="list-style-type: none"> • Enfoque: Cuantitativo • Población: 45 • Muestra: 45 • Técnicas e instrumentos: Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario |
| <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo es la revisión de solicitud de empleo en la Financiera Credinka agencia de avenida el sol Cusco - 2021? • ¿Cómo es la revisión de currículum vitae en la Financiera Credinka agencia de avenida el sol Cusco - 2021? • ¿Cómo es la entrevista preliminar en la Financiera Credinka agencia de avenida el sol Cusco – 2021? • ¿Cómo es la prueba de competencias en la Financiera Credinka agencia de avenida el sol Cusco – 2021? • ¿Cómo es la entrevista a profundidad en la Financiera Credinka agencia de avenida el sol Cusco – 2021? • ¿Cómo es verificación de antecedentes y referencias en la Financiera Credinka agencia de avenida el sol Cusco – 2021? • ¿Cómo es el examen médico en la Financiera Credinka agencia de avenida el sol Cusco – 2021? | <ul style="list-style-type: none"> • Describir la revisión de solicitud de empleo en la financiera Credinka agencia de avenida el sol Cusco - 2021. • Describir la revisión del currículum vitae en la financiera Credinka agencia de avenida el sol Cusco – 2021. • Describir la entrevista preliminar en la financiera Credinka agencia de avenida el sol Cusco – 2021. • Describir la prueba de competencias en la financiera Credinka agencia de avenida el sol Cusco – 2021. • Describir la entrevista a profundidad en la financiera Credinka agencia de avenida el sol Cusco – 2021. • Describir la verificación de antecedentes y referencias en la financiera Credinka agencia de avenida el sol Cusco – 2021. • Describir el examen médico en la financiera Credinka agencia de avenida el sol Cusco – 2021 | <ul style="list-style-type: none"> A. Revisión de solicitudes de empleo B. Revisión de currículum vitae C. Entrevista preliminar D. Prueba de competencias E. Entrevistas a profundidad F. Verificación de antecedentes y referencias G. Examen médico | |



Anexo 2: Matriz del instrumento

| Dimensiones | Indicadores | Peso | Número de ítems | Ítems o reactivos | Criterio de evaluación |
|---------------------------------|-----------------------|------|-----------------|--|---|
| Revisión de solicitud de empleo | Requisitos | 07% | 2 | 1. En la financiera Credinka se detallan los requisitos necesarios para reclutar al personal y seleccionar al nuevo personal. | <ul style="list-style-type: none"> • Nunca • Casi nunca • A veces • Casi siempre • Siempre |
| | Filtro inicial | | | 2. En la financiera Credinka se realiza el filtro de acuerdo a los requisitos solicitados. | |
| Revisión de currículum vitae | Datos personales | 23% | 7 | 3. En la revisión del currículum vitae, se exige que los datos del postulante consignados sean detallados y estén actualizados. | |
| | Datos de estudio | | | 4. En la revisión del currículum vitae, se exige contar con los requisitos congruentes al perfil del puesto de trabajo. 5. En la revisión del currículum vitae, se solicita el sustento físico de estudios, cursos, talleres, capacitaciones consignados. | |
| | Experiencia laboral | | | 6. En la revisión del currículum vitae, se requiere especificar los cargos que ocupó anteriormente. 7. En la financiera Credinka se exige como experiencia básica el desempeño en informática. | |
| | Otros datos | | | 8. En la revisión del currículum vitae, se solicita a especificar los estudios complementarios como idiomas y manejo de ofimática básica. 9. En la financiera Credinka se requiere que los postulantes tengan otras especialidades. | |
| Entrevista preliminar | Presentación personal | 10% | 5 | 10. En la entrevista preliminar un aspecto relevante es la primera impresión. | |
| | Comunicación | | | 11. En la entrevista preliminar, se observa aspectos de una comunicación asertiva. | |
| | Ética profesional | | | 12. En la entrevista preliminar, el seleccionador actúa de manera neutral. 13. En la financiera Credinka es importante los valores que tienen los postulantes. | |
| | Valores | | | 14. La financiera Credinka se rige bajo valores establecidos. | |



| | | | | |
|--|--------------------------------------|-----|---|--|
| Prueba de competencias | Pruebas técnicas | 10% | 5 | 15. En las pruebas de competencias se realiza preguntas respecto a conocimientos sobre el puesto de trabajo. |
| | Pruebas psicotécnicas | | | 16. En el test de cálculo matemático se exige agilidad mental. 17. En el test de atención y percepción se exige rapidez para detectar detalles. 18. En el test de memoria se requiere memorizar de manera eficaz determinados datos. 19. En el test de personalidad se exige la madurez emocional. |
| Entrevista a profundidad | Preparación de la entrevista | 35% | 9 | 20. Las entrevistas son planificadas antes que se lleven a cabo. 21. Para realizar las entrevistas el jurado es seleccionado cuidadosamente. |
| | Desarrollo de la entrevista | | | 22. Se crea un ambiente de confianza al inicio de la entrevista. 23. El entrevistador observa su comportamiento al momento de responder las preguntas. 24. En la entrevista, se programa estructuradamente los temas que se van a desarrollar. 25. El jurado entrevistador realiza preguntas pertinentes sobre el puesto al que postula. 26. En la entrevista, se realiza preguntas abiertas y cerradas. |
| | Cierre de la entrevista | | | 27. En la entrevista, al momento de culminar se le dan unos minutos para expresar lo que deseen. 28. Al finalizar la entrevista se le dio a conocer sobre la siguiente etapa en el proceso de selección. |
| Verificación de antecedentes y referencias | Nivel académico | 10% | 5 | 29. En la verificación de antecedentes se solita que los documentos sean legalizados. 30. En la verificación de antecedentes se comprueba la veracidad de los certificados de estudio. |
| | Experiencia y desempeño laboral | | | 31. En la verificación de antecedentes y referencias se realiza una validación de los lugares donde trabajó anteriormente. |
| | Antecedentes policiales y judiciales | | | 32. En la financiera Credinka es indispensable presentar los antecedentes policiales. |



| | | | | | |
|---------------|--------------------------------------|------------|----------|--|--|
| | | | | 33. En la financiera Credinka es indispensable presentar los antecedentes judiciales. | |
| Examen médico | Condiciones de salud física y mental | 05% | 2 | 34. En la financiera es necesario que todos los postulantes adjunten un certificado médico. 35. La presentación de un certificado médico es un requisito indispensable. | |

Fuente: Elaboración propia



Anexo 3: Instrumento

UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Cuestionario realizado a los colaboradores para medir como es la selección de personal en la financiera Credinka de la Av. el sol Cusco - 2021

Estimado colaborador previo un cordial saludo.

Soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Andina del Cusco, actualmente estoy realizando un trabajo de investigación intitulado “Selección de personal en la financiera Credinka agencia de Av. el sol Cusco – 2021”.

Considero que su opinión es muy importante como colaborador, cabe aclarar que la información brindada por usted será de manera confidencial, motivo por el cual reitero mi pedido que las respuestas sean las verídicas.

A continuación, se presenta una serie de preguntas

Marque con (x) una de las alternativas en función a la pregunta.

| Ítems /reactivo | Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |
|--|-------|------------|---------|--------------|---------|
| DIMENSIÓN 1: REVISIÓN DE SOLICITUD DE EMPLEO | | | | | |
| Indicador a: Requisitos | | | | | |
| 1. En la financiera Credinka se detallan los requisitos necesarios para el reclutamiento y selección de los nuevos colaboradores. | | | | | |
| Indicador b: Filtro inicial | | | | | |
| 2. En la financiera Credinka se realiza el filtro en estricto orden a los requisitos solicitados. | | | | | |
| DIMENSIÓN 2: REVISIÓN DE CURRICULUM VITAE | | | | | |
| Indicador a: Datos personales | | | | | |
| 3. En la revisión del currículum vitae, se exige que los datos consignados por el postulante sean detallados y estén actualizados. | | | | | |
| Indicador b: Datos de estudio | | | | | |
| 4. En la revisión del currículum vitae, se exige contar con los requisitos congruentes al perfil del puesto de trabajo. | | | | | |
| 5. En la revisión del currículum vitae, se solicita el sustento físico de estudios, cursos, talleres, capacitaciones consignados. | | | | | |



| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| Indicador c: Experiencia laboral | | | | | |
| 6. En la revisión del CV, se requiere especificar los cargos que ocupó anteriormente. | | | | | |
| 7. En la financiera Credinka se exige como experiencia básica el desempeño en informática. | | | | | |
| Indicador d: Otros datos | | | | | |
| 8. En la revisión del CV, se solicita especificar los estudios complementarios como idiomas y manejo de ofimática básica. | | | | | |
| 9. En la financiera Credinka se requiere que los postulantes tengan otras especialidades afines. | | | | | |
| DIMENSIÓN 3: ENTREVISTA PRELIMINAR | | | | | |
| Indicador a: Presentación personal | | | | | |
| 10. En la entrevista preliminar un aspecto relevante es la primera impresión. | | | | | |
| Indicador b: Comunicación | | | | | |
| 11. En la entrevista preliminar, se evalúa aspectos de comunicación asertiva. | | | | | |
| Indicador c: Ética profesional | | | | | |
| 12. En la entrevista preliminar, el seleccionador actúa de manera neutral. | | | | | |
| 13. En la financiera Credinka es importante los valores que tienen los postulantes. | | | | | |
| Indicador d: Valores | | | | | |
| 14. La financiera Credinka se rige bajo valores previamente establecidos. | | | | | |
| DIMENSIÓN 4: PRUEBA DE COMPETENCIAS | | | | | |
| Indicador a: Pruebas técnicas | | | | | |
| 15. En las pruebas de competencias se realiza preguntas respecto a conocimientos sobre el puesto de trabajo. | | | | | |
| Indicador b: Pruebas psicotécnicas | | | | | |
| 16. En el test de cálculo matemático se exige agilidad mental. | | | | | |
| 17. En el test de atención y percepción se exige rapidez para detectar detalles. | | | | | |
| 18. En el test de memoria se requiere memorizar de manera eficaz determinados datos. | | | | | |
| 19. En el test de personalidad se exige la madurez emocional. | | | | | |
| DIMENSIÓN 5: ENTREVISTAS A PROFUNDIDAD | | | | | |
| Indicador a: Preparación de la entrevista | | | | | |
| 20. Las entrevistas son planificadas antes de que se realicen. | | | | | |
| 21. Para realizar las entrevistas el jurado es seleccionado cuidadosamente. | | | | | |



| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| Indicador b: Desarrollo de la entrevista | | | | | |
| 22. Se crea un ambiente de confianza al inicio de la entrevista. | | | | | |
| 23. El entrevistador observa su comportamiento al momento de responder las preguntas. | | | | | |
| 24. En la entrevista, se programa estructuralmente los temas que se van a desarrollar. | | | | | |
| 25. El jurado entrevistador realiza preguntas concernientes al puesto que está postulando. | | | | | |
| 26. En la entrevista, se realiza preguntas abiertas y cerradas. | | | | | |
| Indicador c: Cierre de la entrevista | | | | | |
| 27. En la entrevista, al momento de culminar se le dan unos minutos para expresar lo que deseen. | | | | | |
| 28. Al finalizar la entrevista se le dio a conocer sobre la siguiente etapa en el proceso de selección. | | | | | |
| DIMENSIÓN 6: VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES Y REFERENCIAS | | | | | |
| Indicador a: Nivel académico | | | | | |
| 29. En la verificación de antecedentes se solicita que los documentos sean legalizados. | | | | | |
| 30. En la verificación de antecedentes se comprueba la veracidad de los certificados de estudio. | | | | | |
| Indicador b: Experiencia y desempeño laboral | | | | | |
| 31. En la verificación de antecedentes y referencias se realiza una validación de los lugares donde trabajó anteriormente. | | | | | |
| Indicador c: Antecedentes policiales y judiciales | | | | | |
| 32. En la financiera Credinka es indispensable presentar los antecedentes policiales. | | | | | |
| 33. En la financiera Credinka es indispensable presentar los antecedentes judiciales. | | | | | |
| DIMENSIÓN 7: EXAMEN MÉDICO | | | | | |
| Indicador a: Condiciones de salud física y mental | | | | | |
| 34. En la financiera Credinka es necesario que todos los postulantes adjunten un certificado médico. | | | | | |
| 35. La presentación de un certificado médico es un requisito indispensable. | | | | | |

Gracias por
su colaboración



Anexo 4: Procedimiento de la baremación

La presente investigación utilizo la escala de medida para medir cada uno de los ítems:

| Escala de medida | Valor |
|------------------|-------|
| Nunca | 1 |
| Casi nunca | 2 |
| A veces | 3 |
| Casi siempre | 4 |
| Siempre | 5 |

Promedio máximo de los ítems del instrumento: $\bar{X}_{max} = 5$

Promedio mínimo de los ítems instrumento: $\bar{X}_{min} = 1$

Rango: $R = \bar{X}_{max} - \bar{X}_{min} = 4$

Amplitud: $A = \frac{Rango}{Numero\ de\ escalas\ de\ interpretación} = \frac{4}{5} = 0.80$

Construcción de la Baremación:

| Promedio | Escala de interpretación |
|-------------|--------------------------|
| 1,00 – 1,80 | Muy malo |
| 1,81 – 2,60 | Malo |
| 2,61 – 3,40 | Regular |
| 3,41 – 4,20 | Bueno |
| 4,21 – 5,00 | Muy bueno |



Anexo 5: Resultados de los ítems del cuestionario

Preguntas para la dimensión 1: Revisión de solicitud de empleo

| Indicadores | Preguntas | Revisión de solicitud de empleo | | | | | | | | | |
|-----------------------|--|---------------------------------|------|------------|-------|---------|-------|--------------|-------|---------|------|
| | | Nunca | | Casi nunca | | A veces | | Casi siempre | | Siempre | |
| | | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % |
| Requisitos | 1. En la financiera Credinka se detallan los requisitos necesarios para el reclutamiento y selección de los nuevos colaboradores | 3 | 6.7% | 17 | 37.8% | 19 | 42.2% | 6 | 13.3% | 0 | 0.0% |
| Filtro inicial | 2. En la financiera Credinka se realiza el filtro en estricto orden a los requisitos solicitados. | 3 | 6.7% | 21 | 46.7% | 16 | 35.6% | 5 | 11.1% | 0 | 0.0% |

Preguntas para la dimensión 2: Revisión de currículum vitae

| Indicadores | Preguntas | Revisión de currículum vitae | | | | | | | | | |
|----------------------------|--|------------------------------|-------|------------|-------|---------|-------|--------------|-------|---------|------|
| | | Nunca | | Casi nunca | | A veces | | Casi siempre | | Siempre | |
| | | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % |
| Datos personales | 3. En la revisión del currículum vitae, se exige que los datos consignados por el postulante sean detallados y estén actualizados. | 1 | 2.2% | 15 | 33.3% | 25 | 55.6% | 4 | 8.9% | 0 | 0.0% |
| Datos de estudio | 4. En la revisión del currículum vitae, se exige contar con los requisitos congruentes al perfil del puesto de trabajo. | 0 | 0.0% | 19 | 42.2% | 21 | 46.7% | 5 | 11.1% | 0 | 0.0% |
| | 5. En la revisión del currículum vitae, se solicita el sustento físico de estudios, cursos, talleres, capacitaciones consignados. | 4 | 8.9% | 16 | 35.6% | 19 | 42.2% | 4 | 8.9% | 2 | 4.4% |
| Experiencia laboral | 6. En la revisión del CV, se requiere especificar los cargos que ocupó anteriormente. | 5 | 11.1% | 16 | 35.6% | 20 | 44.4% | 4 | 8.9% | 4 | 8.9% |



| | | | | | | | | | | | |
|--------------------|---|---|------|----|--------|----|-------|---|-------|---|------|
| | 7. En la financiera Credinka se exige como experiencia básica el desempeño en informática. | 4 | 8.9% | 14 | 31.19% | 23 | 51.1% | 3 | 6.7% | 1 | 2.2% |
| Otros datos | 8. En la revisión del CV, se solicita a especificar los estudios complementarios como idiomas y manejo de ofimática básica. | 2 | 4.4% | 14 | 31.1% | 22 | 48.9% | 5 | 11.1% | 2 | 4.4% |
| | 9. En la financiera Credinka se requiere que los postulantes tengan otras especialidades. | 3 | 6.7% | 18 | 40% | 20 | 44.4% | 4 | 8.9% | 0 | 0.0% |

Preguntas para la dimensión 3: Entrevista preliminar

| Indicadores | Preguntas | Entrevista preliminar | | | | | | | | | |
|------------------------------|---|-----------------------|------|------------|-------|---------|-------|--------------|-------|---------|-------|
| | | Nunca | | Casi nunca | | A veces | | Casi siempre | | Siempre | |
| | | f | % | f | % | f | % | f | % | F | % |
| Presentación personal | 10. En la entrevista preliminar un aspecto relevante es la primera impresión. | 4 | 8.9% | 13 | 28.9% | 23 | 51.1% | 2 | 4.4% | 3 | 6.7% |
| Comunicación | 11. En la entrevista preliminar, se observa aspectos de una comunicación asertiva. | 2 | 4.4% | 12 | 26.7% | 23 | 51.1% | 3 | 6.7% | 5 | 11.1% |
| Ética profesional | 12. En la entrevista preliminar, el seleccionador actúa de manera neutral. | 0 | 0.0% | 18 | 40% | 22 | 48.9% | 5 | 11.1% | 0 | 0.0% |
| | 13. En la financiera Credinka es importante los valores que tienen los postulantes. | 4 | 8.9% | 15 | 33.3% | 19 | 42.2% | 4 | 8.9% | 3 | 6.7% |
| Valores | 14. La financiera Credinka se rige bajo valores establecidos. | 4 | 8.9% | 16 | 35.6% | 19 | 42.2% | 3 | 6.7% | 3 | 6.7% |

Preguntas para la dimensión 4: Pruebas de competencias

| Indicadores | Preguntas | Pruebas de competencias | | | | | | | | | |
|-------------|-----------|-------------------------|---|------------|---|---------|---|--------------|---|---------|---|
| | | Nunca | | Casi nunca | | A veces | | Casi siempre | | Siempre | |
| | | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % |



| | | | | | | | | | | | |
|------------------------------|--|---|------|----|-------|----|-------|---|-------|---|------|
| Pruebas técnicas | 15. En las pruebas de competencias se realiza preguntas respecto a conocimientos sobre el puesto de trabajo. | 4 | 8.9% | 15 | 33.3% | 18 | 40.0% | 5 | 11.1% | 3 | 6.7% |
| Pruebas psicotécnicas | 16. En el test de cálculo matemático se exige agilidad mental. | 1 | 2.2% | 19 | 42.2% | 19 | 42.2% | 4 | 8.9% | 2 | 4.4% |
| | 17. En el test de atención y percepción se exige rapidez para detectar detalles. | 1 | 2.2% | 19 | 42.2% | 21 | 46.7% | 3 | 6.7% | 1 | 2.2% |
| | 18. En el test de memoria se requiere memorizar de manera eficaz determinados datos. | 2 | 4.4% | 13 | 28.9% | 27 | 60% | 3 | 6.7% | 0 | 0.0% |
| | 19. En el test de personalidad se exige la madurez emocional. | 1 | 2.2% | 15 | 33.3% | 22 | 48.9% | 5 | 11.1% | 2 | 4.4% |

Preguntas para la dimensión 5: Entrevistas a profundidad

| Indicadores | Preguntas | Entrevistas a profundidad | | | | | | | | | |
|-------------------------------------|---|---------------------------|------|------------|-------|---------|-------|--------------|-------|---------|------|
| | | Nunca | | Casi nunca | | A veces | | Casi siempre | | Siempre | |
| | | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % |
| Preparación de la entrevista | 20. Las entrevistas son planificadas antes que se lleven a cabo. | 0 | 0.0% | 16 | 35.6% | 21 | 46.7% | 6 | 13.3% | 2 | 4.4% |
| | 21. Para realizar las entrevistas el jurado es seleccionado cuidadosamente. | 2 | 4.4% | 16 | 35.6% | 23 | 51.1% | 4 | 8.9% | 0 | 0.0% |
| Desarrollo de la entrevista | 22. Se crea un ambiente de confianza al inicio de la entrevista. | 3 | 6.7% | 15 | 33.3% | 21 | 46.7% | 4 | 8.9% | 2 | 4.4% |
| | 23. El entrevistador observa su comportamiento al momento de responder las preguntas. | 1 | 2.2% | 16 | 35.6% | 23 | 51.1% | 4 | 8.9% | 1 | 2.2% |
| | 24. En la entrevista, se programa estructuradamente los temas que se van a desarrollar. | 3 | 6.7% | 16 | 35.6% | 22 | 48.9% | 3 | 6.7% | 1 | 2.2% |
| | 25. El jurado entrevistador realiza preguntas pertinentes sobre el puesto al que postula. | 3 | 6.7% | 12 | 26.7% | 24 | 53.3% | 4 | 8.9% | 2 | 4.4% |



| | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------|---|---|-------|----|--------|----|-------|---|-------|---|------|
| | 26. En la entrevista, se realiza preguntas abiertas y cerradas. | 1 | 2.2% | 11 | 24.40% | 23 | 51.1% | 8 | 17.8% | 2 | 4.4% |
| Cierre de la entrevista | 27. En la entrevista, al momento de culminar se le dan unos minutos para expresar lo que deseen. | 4 | 8.9% | 16 | 35.6% | 21 | 46.7% | 3 | 6.7% | 1 | 2.2% |
| | 28. Al finalizar la entrevista se le dio a conocer sobre la siguiente etapa en el proceso de selección. | 6 | 13.3% | 16 | 35.6% | 19 | 42.2% | 4 | 8.9% | 0 | 0.0% |

Preguntas para la dimensión 6: Verificación de antecedentes y referencias

| Indicadores | Preguntas | Verificación de antecedentes y referencias | | | | | | | | | |
|---|--|--|------|------------|-------|---------|-------|--------------|-------|---------|------|
| | | Nunca | | Casi nunca | | A veces | | Casi siempre | | Siempre | |
| | | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % |
| Nivel académico | 29. En la verificación de antecedentes se solita que los documentos sean legalizados. | 2 | 4.4% | 22 | 48.9% | 17 | 37.8% | 4 | 8.9% | 0 | 0.0% |
| | 30. En la verificación de antecedentes se comprueba la veracidad de los certificados de estudio. | 1 | 2.2% | 21 | 46.7% | 20 | 44.4% | 3 | 6.7% | 0 | 0.0% |
| Experiencia y desempeño laboral | 31. En la verificación de antecedentes y referencias se realiza una validación de los lugares donde trabajo anteriormente. | 2 | 4.4% | 20 | 44.4% | 22 | 48.9% | 1 | 4.4% | 0 | 0.0% |
| Antecedentes policiales y judiciales | 32. En la financiera Credinka es indispensable presentar los antecedentes policiales. | 4 | 0.0% | 18 | 40.0% | 19 | 42.2% | 3 | 6.7% | 1 | 2.2% |
| | 33. En la financiera Credinka es indispensable presentar los antecedentes judiciales. | 2 | 4.4% | 19 | 42.2% | 19 | 42.2% | 5 | 11.1% | 0 | 0.0% |

Preguntas para la dimensión 7: Examen médico

| Indicadores | Preguntas | Examen médico | | | | |
|-------------|-----------|---------------|------------|---------|--------------|---------|
| | | Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |
| | | | | | | |



| | | f | % | f | % | f | % | f | % | F | % |
|---|---|---|------|----|-------|----|-------|---|------|---|------|
| Condiciones de salud física y mental | 34. En la financiera es necesario que todos los postulantes adjunten un certificado médico. | 1 | 2.2% | 20 | 44.4% | 20 | 44.4% | 2 | 4.4% | 2 | 4.4% |
| | 35. La presentación de un certificado médico es un requisito indispensable. | 4 | 8.9% | 15 | 33.3% | 24 | 53.3% | 2 | 4.4% | 0 | 0.0% |