





























































- Pereda, S., Berrocal, F. & Sanz, P. (2003). Los perfiles de exigencias en la ocupación del profesional de recursos humanos. *Psicología desde el caribe- Universidad del norte*: 12, 13-38.
- Podsakoff, P., Ahearne, M. & Mackenzie, S. (1997). Organizational Citizenship Behavior and the Quantity and Quality of Work Group Performance. *Journal of Applied Psychology*, 82(2), 262-270.
- Podsakoff, N., Podsakoff, S., Whiting, P. & Blume, B. (2009). Individual- and Organizational-Level Consequences of Organizational Citizenship Behaviors: A Meta-Analysis. *Journal of Applied Psychology*, 94(1), 122–141.
- Ree, M. J., & Earles, J. A. (1992). Intelligence is the best predictor of job performance. *Current Directions in Psychological Science*, 1, 86–89.
- Ree, M. J., Carretta, T. R., & Teachout, M. S. (1995). Role of ability and prior job knowledge in complex training performance. *Journal of Applied Psychology*, 80, 721-730.
- RPP (20 de Mayo 2013). 88% de empresas dicen que hay escasez de talento en Perú. Recuperado en: [http://www.rpp.com.pe/2013-05-20-88-de-empresas-dicen-que-hay-escasez-de-talento-en-peru-noticia\\_596429.html](http://www.rpp.com.pe/2013-05-20-88-de-empresas-dicen-que-hay-escasez-de-talento-en-peru-noticia_596429.html). RPP versión digital.
- Rynes, S. L., Brown, K. G., & Colbert, A. E. (2002). Seven misconceptions about human resource practices; Research findings versus practitioner beliefs. *The Academy of Management Executive*, 16, 92–103.

- Schmidt, F. L. & Hunter, J. E. (2004). General mental ability in the world of work: Occupational attainment and job performance. *Journal of Applied Psychology*, 86, 162–173.
- Süb, S., Becker, J. (2012). Competences as the foundation of employability: a qualitative study of German freelancers. *Personnel Review*, 42 (2), 223 – 240.
- Superintendencia de banca, seguros y AFPs. (2014b). Evolución del sistema asegurador al IV trimestre del 2014. Recuperado el 22 de marzo del 2015 del Sitio Web de la SBS: <http://www.sbs.gob.pe/app/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.asp?p=27#>.
- Superintendencia de banca, seguros y AFPs. (2013). Evolución del sistema asegurador al IV trimestre del 2014. Evolución del Sistema de Seguros al IV Trimestre del 2013. Recuperado el 22 de marzo del 2015 del Sitio Web de la SBS: <http://www.sbs.gob.pe/app/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.asp?p=27#>.
- Superintendencia de banca, seguros y AFPs. (2014a). Evolución del sistema asegurador al IV trimestre del 2014. Evolución del Sistema de Seguros al IV Trimestre del 2012. Recuperado el 22 de marzo del 2015 del Sitio Web de la SBS: <http://www.sbs.gob.pe/app/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.asp?p=27#>.
- Talat, I., Saif ur Rehman K., Azam S. & Ungku A. (2012). Leadership, Citizenship Behavior, Performance and Organizational Commitment: the Mediating Role of Organizational Politics. *World Applied Sciences Journal*, 19(11), 1540-1552.

- Tarazona, S. (2003). Perfil de empleabilidad del contador público peruano. *Revista de investigación en psicología de la Universidad Mayor de San Marcos*, 6 (2), 139-152.
- Tito, P., Pereda, F. y Vilcaban, P. (2008). Empleabilidad de egresados de la facultad de ciencias administrativas de la UNMSM. *Gestión en el Tercer Milenio, Revista de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas*, 11 (2) s/p.
- Van der Heijden, C., Van der Heijden, B. (2006). A competence-based and multidimensional operationalization and measurement of employability. *Human resources management* 45(3), 449 – 476.
- Zwijze-Koning, K., & de Jong, M. D. T. (2007). Evaluating the communication satisfaction questionnaire as a communication audit tool. *Management Communication Quarterly*, 20(3), 261-282.

## ANEXOS

## Anexo A

<b>Categorías - Empleabilidad</b>	<b>f</b>
Análisis y toma de decisiones	7
Comunicación asertiva	7
Comportamientos de ciudadanía organizacional	7
Honestidad	7
Adaptación al negocio	5
interés por ayudar al cliente	5
Objetivos en la comunicación	5
Preparación técnica	5
Responsable por sus obligaciones	5
Argumentación objetiva	4
Dar un servicio mayor al esperado	4
Empatía	4
Interés por bienestar del equipo	4
Interés por el conocimiento	4
Priorizar	4
Rechazar sobornos	4
Usar información para solución problemas	4
Usar relaciones sociales para solucionar problemas	4
Actualización por el negocio	3
Capacidad de análisis financiero	3
Capacidad de síntesis	3
Compromiso	3
Cumplimiento de normas	3
Exposición	3
Generar confianza	3
Habilidad numérica	3
Manejar información confidencial	3
Interés por la mejora	3
Negociación	3
Capacidad para pedir ayuda	3
Preparación previa	3
Prevención de riesgos	3
regular emociones	3
ser firme en su posición	3
adaptación a interlocutor	2
atención personalizada al cliente	2
buena dicción	2
busca equilibrio entre intereses cliente-compañía	2
capacidad cognitiva	2
capacidad de seguimiento	2

comunicación fluida	2
comunicación pausada	2
cuestiona	2
establece objetivos	2
interés por resultados	2
organización	2
referente para absolver consultas	2
adaptación técnica	1
alerta a los cambios	1
ayuda a los demás	1
buenas relaciones interpersonales	1
busca eficiencia	1
capacidad de comparar	1
comprensión de textos	1
comunicación breve	1
comunicación directa	1
comunicación horizontal	1
contacto con otras áreas	1
contexto	1
coordinar	1
desempeño sobresaliente	1
discernir información relevante	1
escucha	1
establece procedimientos	1
experiencia	1
expresa seguridad	1
expresión oral	1
habilidad para redactar	1
homogeneidad de criterio	1
humilde en su relación con otros	1
idiomas	1
igualdad de trato	1
iniciativa	1
interés por retos	1
manejar situaciones conflictivas	1
mantiene buenas relaciones sociales	1
orientación a soluciones	1
participa activamente	1
rapidez en decisiones	1
reconoce limitaciones	1
redes sociales para el negocio	1
soluciona problemas utilizando contexto	1
soluciona problemas utilizando referentes	1
usa herramientas para garantizar atención	1