



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN,
FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES

TESIS

**“COMPETENCIAS LABORALES Y SU RELACIÓN CON LA
PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS TRABAJADORES
DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ AGENCIA
ABANCAY - 2020”.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS
GLOBALES**

AUTOR:

Bach. BELTRAN CABALLERO RODRIGUEZ

LIMA - PERÚ

2020

ASESOR DE TESIS

Mg. MICHEL JAIME MÉNDEZ ESCOBAR.

JURADO EXAMINADOR

Dr. WILLIAM MIGUEL MOGROVEJO COLLANTES
Presidente

Mg. ERNESTO ARCE GUEVARA
Secretario

Mg. FRANCISCO EDUARDO DIAZ ZARATE
Vocal

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado de manera especial a mi esposa e hijas quienes día a día me motivan y ayudan a ser y dar lo mejor de mí.

AGRADECIMIENTO

Primeramente, quiero agradecer a Dios quien es la fuente de todo conocimiento, también de manera especial agradecer a mi esposa quien día a día con sus palabras y acciones hicieron posible que realice la presente investigación, también a mis padres quienes hasta ahora me brindan su apoyo incondicional, y como no agradecer a la Universidad Privada Telesup que me acogió y juntamente con los docentes me encaminaron para lograr una de mis metas anheladas en esta vida.

RESUMEN

En la presente investigación el objetivo es determinar la relación que existe entre las competencias laborales y la productividad laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú Agencia Abancay – 2020

Para ello la metodología utilizada fue de tipo básica, con un nivel descriptivo correlacional y un diseño no experimental de corte transversal con enfoque cuantitativo, la población total de los trabajadores en la Agencia Abancay del Banco de Crédito es de 35 y por ser una muestra censal, se ha tomado como referencia para la muestra el total de la población.

Luego la recolección y análisis de datos se realizó con la comprobación de la hipótesis de investigación con niveles de confianza de 95 % resultando como conclusión que: de acuerdo la tabla 12 se observa el nivel de Sig. (bilateral) = 0.001 mostrándonos que es menor a 0.05 (5%) error permitido, permitiéndonos a señalar que es significativa la relación entre las variables en contraste; es así que con un nivel confianza del 95%, existe relación entre las competencias laborales y la productividad laboral en los trabajadores del Banco de Crédito del Perú Agencia Abancay - 2020.

Además de acuerdo a la estimación del baremo del coeficiente de correlación de Rho-Spearman nos muestra que es igual a 0.527 lo que podemos señalar que existe un nivel correlación directa, positiva y alta entre las variables en contraste.

Palabras clave: competencias laborales, productividad, habilidad, conocimiento

ABSTRAC

In this research, the objective is to determine the relationship between labor competencies and labor productivity of the workers of the Banco de Crédito del Perú Agencia Abancay - 2020

For this, the methodology used was of a basic type, with a correlational descriptive level and a non-experimental cross-sectional design with a quantitative approach, the total population of workers in the Abancay Agency of Banco de Crédito is 35 and as it is a census sample , the total population has been taken as a reference for the sample.

Then the data collection and analysis was carried out with the verification of the research hypothesis with confidence levels of 95%, resulting in the conclusion that: according to table 12 the level of Sig. (Bilateral) = 0.001 is observed, showing us that it is lower to 0.05 (5%) allowed error, allowing us to point out that the relationship between the variables in contrast is significant; Thus, with a confidence level of 95%, there is a relationship between labor competencies and labor productivity in the workers of Banco de Crédito del Perú Agencia Abancay - 2020.

In addition, according to the estimation of the Rho-Spearman correlation coefficient scale, it shows us that it is equal to 0.527, which we can indicate that there is a direct, positive and high correlation level between the variables in contrast.

Keywords: Job skills, productivity, skill, knowledge

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA	i
ASESOR DE TESIS.....	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRAC.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	15
1.1. Planteamiento del problema.....	15
1.1.1. A nivel internacional.....	15
1.1.2. A nivel nacional.....	15
1.1.3. A nivel local.....	16
1.2. Formulación del problema	17
1.2.1. Problema general.....	17
1.2.2. Problemas específicos.....	17
1.3. Justificación del estudio.....	17
1.3.1. Justificación teórica.....	17
1.3.2. Justificación práctica	18
1.3.3. Justificación metodológica	18
1.3.4. Justificación social.....	19
1.4. Objetivos de la investigación	20
1.4.1. Objetivo general.....	20
1.4.2. Objetivos específicos.....	20
II. MARCO TEÓRICO	21
2.1. Antecedentes de la investigación	21
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	21

2.1.2. Antecedentes internacionales	23
2.2. Bases teóricas de las variables	26
2.2.1. Competencias laborales	26
2.2.2. Productividad Laboral	33
2.3. Definición de términos básicos	42
III. MÉTODOS Y MATERIALES	44
3.1. Hipótesis de la investigación	44
3.1.1. Hipótesis general	44
3.1.2. Hipótesis específicas	44
3.2. Variables estudio.....	44
3.2.1. Definición conceptual.....	44
3.2.2. Definición operacional.....	45
3.3. Tipo y nivel de investigación.....	47
3.3.1. Tipo de investigación	47
3.3.2. Nivel de investigación	47
3.4. Diseño de la investigación	48
3.5. Población y muestra de estudio.....	48
3.5.1. Población	48
3.5.2. Muestra	48
3.5.3. Muestreo	48
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	49
3.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	49
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos	49
3.7. Método de análisis de datos.....	50
3.8. Aspectos Éticos.....	53
IV. RESULTADOS	54
4.1. Variable: Competencias laborales	54
4.2. Variable: Productividad laboral	55
4.3. Contrastación de la Hipótesis.....	59
4.3.1. Hipótesis general	59
4.3.2. Hipótesis específicas	60
V. DISCUSIÓN	63
VI. CONCLUSIONES	66

VII. RECOMENDACIONES.....	68
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	69
ANEXOS.....	72
Anexo 1: Matriz de consistencia	73
Anexo 2: Matriz de operacionalización de las variables.....	74
Anexo 3: Instrumentos	76
Anexo 4: Validación de los instrumentos	79
Anexo 5: Matriz de datos	89

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Cuestionario	49
Tabla 2.	Escala de Likert.....	50
Tabla 3.	Validación de juicio de expertos	50
Tabla 4.	Escala de interpretación de la confiabilidad	51
Tabla 5.	Nivel de confiabilidad de la Variable Competencias laborales	52
Tabla 6.	Nivel de confiabilidad de la variable Productividad laboral	52
Tabla 7.	Competencias Laborales.....	54
Tabla 8.	Productividad laboral	55
Tabla 9.	Dimensión 1 Habilidades.....	56
Tabla 10.	Dimensión 2 Conocimientos.....	57
Tabla 11.	Dimensión 3 Concepto de uno mismo	58
Tabla 12.	Prueba de hipótesis específica 1 con la Rho-Spearman	60
Tabla 13.	Prueba de hipótesis específica 2 con la Rho-Spearman	61
Tabla 14.	Prueba de hipótesis específica 3 con la Rho-Spearman.	62

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Variable competencias laborales.....	54
Figura 2. Productividad laboral.....	55
Figura 3. Dimensión 1 Habilidades.....	56
Figura 4. Dimensión 2 Conocimientos.....	57
Figura 5. Dimensión 3 Concepto de uno mismo	58

INTRODUCCIÓN

Las empresas financieras en el Perú juegan un papel importante en la dinamización de la economía, así también funciona como un intermediario en el mercado, incentivando al ahorro y a la inversión para dicha dinamización, por ello realizar investigaciones en el área, es de valiosa información para futuras investigaciones.

Sabemos que siempre el talento humano es el elementos fundamental que da vida a los demás recursos de la empresa, sin las personas no existiría como tal, por ello es mucha importancia entender que las competencias laborales son el plus, ya que las organizaciones necesitan para ser más competitivas en el mercado; todas las empresas luchan con sus diversas estrategias para ser las mejores, por ello se entiende que si una empresa tiene un recurso humanos con todas las competencias, es más seguro que tendrá éxito frente a sus competidores.

La productividad laboral es la cantidad de productos o servicios que una empresa produce, por ello, las organizaciones están muy preocupadas de qué forma se puede incrementar la productividad y como consecuencia pueda generar mayores utilidades, es por ello que en la investigación presente unimos las competencias laborales con la productividad laboral buscado una relación significativa y sugerir recomendaciones en ambos conceptos para que los directivos de la empresa tome las mejores decisiones y logre se más competitiva.

En el capítulo I se analiza y aborda lo temas relacionados al planteamiento del problema de investigación y la formulación de la misma, definiendo así el problema general y los problemas específicos, realizando una justificación teórica, practica, metodológica y social de la investigación; dicho capitulo culmina con los horizontes planteados que es el objetivo general y los objetivos específicos.

En el capítulo II se analiza y se toma los aportes teóricos, modelos teóricos que sustentan la investigación, presentándose antecedentes y las bases teóricas planteadas por los autores para las competencias laborales (Alles, 2016) citando a Spencer y Spencer con el modelo del Iceberg de las competencias y la

productividad laboral, donde se analiza productividad desde el punto de vista de los recursos humanos planteada por (Gómez Mejía, Balkin, & Cardy, 2016).

En el capítulo III se abordan los métodos y materiales utilizados para realizar la presente investigación, la formulación de la hipótesis de estudio y definiendo el tipo y nivel que investigación; cabe mencionar que debido a la operacionalización de las variables se elabora el instrumento de investigación que será de mucha importancia para recabar la información necesaria después de la elección de la muestra.

En el capítulo V, VI y VII se aborda primeramente la discusión de los resultados obtenidos con los antecedentes, bases teóricas presentadas y la contrastación de la hipótesis planteada en el capítulo anterior, dichos resultados resolverán las interrogantes planteadas en el problema de investigación, consecuentemente se abordara las conclusiones a las que se llegó después de los resultados y discusión realizada, por último y para culminar se presentarán las recomendaciones que se dará a conocer a los integrantes de la empresa BCP Agencia Abancay, recomendaciones que ayudara en la toma de decisiones para mejorar su funcionalidad.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

1.1.1. A nivel internacional

Las competencias laborales en el sector financiero bancario durante los últimos años en América Latina han cobrado mucha relevancia, dado que el sistema financiero juega un papel muy importante en la Economía de los países, no solo de América Latina, sino, a nivel mundial.

Razón por la cual, las empresas del sector financiero buscan que sus empleados, no solo cuenten con los conocimientos básicos o los conocimientos adquiridos en su formación profesional, si no que adicionalmente las personas deben desarrollar habilidades, conocimientos y actitudes que les ayuden a desempeñar las labores propias en el sector financiero.

Según el informe de la Comisión del Secretario para el Logro de las Habilidades Necesarias (SCANS, 2009), hace referencia a las competencias básicas y competencias transversales, estas últimas son las que la mayoría de los trabajadores no desarrollan y las cuales tienen que ver con la gestión de los recursos, las relaciones interpersonales, gestión de la información, comprensión sistémica y el dominio de nuevas tecnologías.

1.1.2. A nivel nacional

En nuestro país, en la última década la productividad laboral en el sector financiero no ha sido tan alentador, según el informe realizado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2012) da a conocer que después del sector de la Minería, las actividades económicas más productivas son: Suministro de energía eléctrica y gas, actividades inmobiliarias, construcción, transporte y almacenamiento y actividades financieras y de seguros, lo cual evidencia claramente la baja productividad del sector financiero en nuestro país, el cual se debe impulsar junto a las demás actividades económicas, ya que la productividad laboral es el determinante más importante del nivel de ingresos y bienestar de un país.

1.1.3. A nivel local

En la actualidad, en el Banco de Crédito del Perú de la Agencia Abancay, se hace notorio la falta de competencias para el desempeño de las funciones propias dentro de las distintas áreas del Banco. La mayoría de los trabajadores contratados no han desarrollado o ingresan al Banco sin las capacidades y habilidades necesarios para el óptimo desempeño de sus labores, se puede ver la difícil adaptación a la manera de trabajar, procedimientos, normas y exigencias que ha establecido el Banco para el logro de sus objetivos, muchas veces vemos renuncias prematuras debido a que las competencias con las cuales debieron de ingresar, no son las que se requieren para cierto puesto o área.

Mertens (1996) argumenta que la respuesta a todos los desafíos antes mencionados es la competencia laboral, que pretende ser un método integral de formación que desde su diseño mismo pueda conectar el lugar de trabajo con la sociedad en general.

En la actualidad, como una de las posibles consecuencias de no contar con las competencias necesarias dentro la organización, podemos afirmar que la productividad en sí de los trabajadores, así como del Banco mismo no será la adecuada para el mismo logro de sus objetivos a mediano y largo plazo.

Dada la importancia que tiene el Banco de Crédito en la ciudad de Abancay para brindar soporte financiero a la Pymes y público que desea adquirir los productos y servicios, es necesario también hablar de la imagen o riesgo reputacional que generaría cuando la productividad en si del personal asociada a las competencias no sean las adecuadas o esperadas por los clientes, lo cual evidentemente, las personas busquen otras opciones en otras entidades financieras debido a la insatisfacción que puedan sentir al momento de adquirir un producto o servicio.

Gómez Mejía, Balkin, & Cardy (2016) afirma que el entorno competitivo actual exige a las empresas una intensa mejora de la productividad laboral, de la calidad y de los tiempos de respuesta.

Para finalizar la presente descripción del planteamiento del problema los cuales analizamos en todos los ámbitos descritos con anterioridad, podemos

afirmar que las competencias laborales se relacionan con la productividad laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, ante lo afirmado el Banco tendrá que implementar nuevas formas o metodologías para el reclutamiento y la inserción de los nuevos trabajadores y estos a su vez, se adapten lo más pronto posible a lo exigido por el Banco.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

PG ¿Cuál es la relación entre las competencias laborales y la productividad laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú Agencia Abancay – 2020?

1.2.2. Problemas específicos

PE 1 ¿Cuál es la relación entre las competencias laborales y la capacidad en los trabajadores del Banco de Crédito del Perú Agencia Abancay – 2020?

PE 2 ¿Cuál es la relación entre las competencias laborales y la motivación en los trabajadores del Banco de Crédito del Perú Agencia Abancay – 2020?

PE 3 ¿Cuál es la relación entre las competencias laborales y calidad de vida laboral en los trabajadores del Banco de Crédito del Perú Agencia Abancay – 2020?

1.3. Justificación del estudio

1.3.1. Justificación teórica

La presente investigación se lleva a cabo con la finalidad de incrementar y aportar conocimientos en el estudio de las competencias laborales y su relación con la productividad, de esa forma estudiamos como ambas variables de estudio aportan en gran medida en el área de recursos humanos de las organizaciones, dichos aportes servirán para posteriores estudios que se dediquen a las competencias laborales como elemento fundamental e indispensable en las organizaciones, por ello en el ámbito de la investigación los resultados de dicha investigación viene a ser un aporte fundamental; principalmente en el uso de la

teoría plantea del modelo de iceberg de las competencias laborales, donde el autor muestra que dichas competencias pueden ser visibles y no visibles, en la investigación realizada afirmamos la teoría planteada por (Alles, 2016) citando a Spencer y Spencer donde se encontró que dichas competencias eran más visibles que otras, por ello el autor con su modelo teórico de Iceberg refleja de forma gráfica la realidad de la muestra de estudio que son los trabajadores del BCP agencia Abancay. Así también, entendemos que la productividad desde el punto de vista de los recursos humanos planteada por (Gómez Mejía, Balkin, & Cardy, 2016) apoya teóricamente a la investigación con respecto a las dimensiones que se debe tener en consideración en la productividad laboral. Por ello, sabemos que los resultados de dicha investigación que es apoyada por las bases teóricas mencionadas reflejan la realidad en su totalidad

1.3.2. Justificación práctica

La investigación se realiza debido a la gran necesidad de estudiar a los recursos humanos en las organizaciones, elemento fundamental que dinamiza las operaciones de una organización, por ello entender de qué forma se puede mejorar las competencias laborales para el mejor desempeño de sus puestos de trabajo que viene a ser una estrategia de las organizaciones para ser más competitivas en el mercado y lograr por medio de ello elevar la productividad logrando así la satisfacción de los clientes. Por ello, los resultados de la presente investigación ayudan en la toma de decisiones a los gerentes, empresarios de las empresas privadas, así como públicas que buscan mejorar el desempeño de sus trabajadores y de esa forma, también la productividad debido al cual, se resuelven los casos en materia de competencias laborales y la productividad juntamente.

1.3.3. Justificación metodológica

La presente investigación se justifica metodológicamente en el uso del método científico aplicado en todo el proceso de la investigación, desde la formulación del problema, de la hipótesis, contrastación y la presentación de los resultados; por ello sabemos que las conclusiones de la investigación son certeras y listas para aplicarse a un contexto real. Así mismo, debido al uso del método científico el instrumento elaborado con bases teóricas presentadas anteriormente

por autores que muestran un modelo teórico bien elaborado le da el sustento científico para ser utilizado para y poder recabar la información de población en estudio, así también dicho instrumento de investigación puede ser utilizado en diversas investigaciones posteriormente con la fiabilidad que de que sus resultados responderán positivamente al método científico.

1.3.4. Justificación social

La investigación realizada tiene una relevancia social debido a que beneficia a los directivos de las diferentes organizaciones públicas o privadas o quien haga uso de los resultados de la investigación como parte del aporte al conocimiento científico en aspectos tales como: la toma de decisiones, al realizar un mejor manejo del potencial humano en el desempeño de los mismos, por ello tiene una trascendencia notable en el ámbito empresarial y social debido a que los resultados arrojados en la investigación se puede manifestar en la sociedad, con mejores resultados en la atención al clientes, es decir al mejorar en las competencias de los trabajadores en las diferentes organizaciones, los clientes y/o usuarios de las empresas o instituciones serán mejor atendidos en sus diferentes demandas, existiendo como consecuencia una satisfacción de los mismos, así también al poner mayor énfasis en las capacidades de los trabajadores con mejores programas de capacitaciones y potenciar sus competencias se obtendrá mejora capital humano listo para desempeñar diferentes puestos en diferentes empresas o instituciones.

El factor humano es el elemento importante dentro de las organizaciones, por ello estudiar las competencias que estos tienen es valioso para determinar de qué forma los trabajadores podrán aportar en las tareas y actividades encomendadas dentro la organización, ya sea en la producción de bienes o servicios por ello entender y conocer las diferentes competencias con que cuentan, y como la organización puede desarrollar mayor aporte en el incremento de sus competencias, por medio de programas de desarrollo entre otros. La presente investigación es importante porque estudia la relación existente entre las competencias y la productividad laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú en la Agencia Abancay, con el propósito de que en la empresa se realicen o generen acciones e iniciativas que ayuden a los trabajadores a desarrollar las

competencias necesarias en sus respectivos puestos de trabajo, logrando con ello un mejor desempeño de los trabajadores y por lo tanto el logro de los objetivos trazados por el Banco.

La mayoría de las organizaciones desean incrementar sus ganancias y utilidades, sin embargo, descuidan un factor importante que es el recurso humano, siendo este el elemento que da vida al funcionamiento de las organizaciones y por ello la investigación desarrollada contribuirá a dar mayor énfasis en la importancia que tiene el trabajador dentro de la empresa potenciando sus competencias para el logro óptimo de los resultados esperados por la empresa, los trabajadores y los clientes, estos últimos vienen a ser la razón de la existencia del Banco y son quienes valoran y califican el servicio que la empresa brinda dentro de la ciudad, adicionalmente, los clientes son quienes perciben la calidad de servicio que se brinda y es por ellos que el Banco tiene la imagen o reputación en la actualidad.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

OG Determinar la relación entre las competencias laborales y la productividad laboral en los trabajadores del Banco de Crédito del Perú Agencia Abancay - 2020

1.4.2. Objetivos específicos

OE 1 Determinar la relación entre las competencias laborales y la capacidad en los trabajadores del Banco de Crédito del Perú Agencia Abancay – 2020

OE 2 Determinar la relación entre las competencias laborales y la motivación en los trabajadores del Banco de Crédito del Perú Agencia Abancay – 2020

OE 3 Determinar la relación entre las competencias laborales y calidad de vida laboral en los trabajadores del Banco de Crédito del Perú Agencia Abancay - 2020

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes nacionales

Vicente Herrera (2018) de la Universidad Privada de Tacna, en su tesis titulada: “Competencias laborales para la Gestión Pública y productividad de las Unidades Orgánicas de la Municipalidad Provincial Jorge Basadre en el año 2018”, tuvo como objetivo explicar de qué manera las competencias laborales para la gestión pública afectan en la productividad de las unidades orgánicas de la Municipalidad Provincial Jorge Basadre. La metodología de investigación es de tipo básica-cuantitativa, no experimental, explicativa. Para lo cual trabajo con una población de 108 trabajadores que comprendía a los gerentes, jefes y personal administrativo de dicha Institución, dando como resultado un alto grado de correlación entre las variables y para ello trabajo con el coeficiente de correlación de Pearson $r = 0.753$ y el sig bilateral $= 0.29 < 0.05$ por lo que concluyo que las competencias laborales si tienen un gran efecto en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Jorge Basadre, de esa manera rechazando la hipótesis nula H_0 (No existe correlación positiva entre las competencias laborales y la productividad en la MPJB) y aceptando la hipótesis alterna H_1 (Si existe correlación positiva entre las competencias laborales y la productividad en la MPJB)

Toledo Cuba (2018) de la Escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo realizo la tesis que titula: “Gestión del talento humano y competencias laborales en el personal de salud de la Micro Red San Mateo, Huarochirí-2018” con una población de 80 trabajadores utilizo, la metodología para su tesis según el autor es de tipo básico, nivel correlacional y de un diseño no experimental transversal ya que solo realizo observaciones de las variables que intervinieron, por tanto, no hubo manipulación de las variables que utilizo. Su objetivo fue determinar la relación existente ente la gestión del talento humano y las competencias laborales del personal de salud de la Micro Red San Mateo, y como resultado de su investigación el autor determinó una correlación positiva alta de $Rho = 0,716$ mediante el coeficiente de Rho de Spearman con un valor de significancia sig $= 0,000$ y concluyo

que hay una relación significativa entre la gestión del talento humano y las competencias laborales rechazando así la hipótesis nula H_0 y aceptando la hipótesis alterna H_1 .

Quispe Morocco (2019) de la Universidad Nacional San Agustín de Arequipa en su tesis titulada “Influencia de las competencias laborales en el estrés del personal operario de la Empresa Granja Rinconada del Sur S.A., Arequipa 2019”, afirma que el objetivo de su investigación fue analizar la influencia de las competencias laborales en el estrés del personal operario de la Empresa Granja Rinconada del Sur SA, para ello su metodología de investigación se basó en un enfoque cuantitativo y un nivel básica porque no manipulo ni hizo variaciones ente las variables estudiadas en su momento siendo un tipo de investigación descriptivo correlacional. Su población total fue de 116 operarios quienes se dedicaban a la crianza de aves domésticas y como resultado de la investigación determino que las competencias laborales si influye de manera significativa en la variable dependiente estrés personal, dado que el autor encontró un $\text{sig. (bilateral)}=0.17$ y al utilizar Rho de Spearman $\text{Rho}=-0.238$ se encontró una correlación baja e inversa y concluyo que mientras más sean las competencias laborales de los operarios de la Granja Rinconada el estrés será menor, de esa manera aceptando la hipótesis alterna H_1 y rechazando la hipótesis nula H_0 .

Para Silva Berrio & Ramos Molina (2017) de la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco, quienes realizaron la tesis titulada “Influencia del ambiente laboral en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Chalhuanhuacho – Apurímac – 2017” con el objetivo de determinar la influencia del ambiente laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chalhuanhuacho que contaba con una población de 130 trabajadores y determinaron el tamaño de la muestra $n=98$, los autores utilizaron una metodología de investigación explicativa, descriptivo y correlacional con un diseño no experimental. Como resultado de la investigación al utilizar la prueba de Tau-b de Kendall obtuvieron un valor de -0.254 y un $\text{sig}=p=0.008<0.05$ y determinaron la existencia de una alta correlación entre las variables influencia laboral y productividad, concluyeron su investigación afirmando que el ambiente laboral si influye en gran manera en la

productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chalhuanhuacho de esa manera aceptaron la hipótesis alterna H_1 y rechazaron la hipótesis nula H_0

Marroquin Gonzales & Pizarro Díaz (2019) de la Universidad Nacional San Agustín de Arequipa, en su tesis que lleva el título de “Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de Transportes Libertad SAC, 2019”, realizaron su investigación con una población de 128 trabajadores entre conductores y personal administrativo, la metodología de investigación que utilizaron es de nivel descriptivo, correlacional con un diseño no experimental porque solo se hizo la observación de las variables en su entorno natural. Su objetivo fue determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y productividad de los trabajadores de Transportes Libertad y como resultado de la investigación al utilizar el análisis estadístico Rho de Spearman, los autores obtuvieron $Rho = 0.646$ y un $sig. = 0.009 < 0.05$ por lo que determinaron que existe correlación entre ambas variables y concluyeron que la satisfacción laboral contribuye de manera significativa en la productividad de los trabajadores de Transportes Libertad SAC, así aceptando la hipótesis alterna H_1 y rechazando la hipótesis nula H_0 .

2.1.2. Antecedentes internacionales

Pum Miranda (2018) de la Universidad de Rafael Landívar de Guatemala, realizó la tesis titulada “Competencias laborales y evaluación del desempeño (Estudio realizado con el personal del Autocentro Gutiérrez S.A.)” con el objetivo de identificar la incidencia de las competencias laborales en la evaluación del desempeño del personal en el Autocentro Gutiérrez, el cual estaba conformado con una población de 22 trabajadores entre hombres y mujeres de 18 a 50 años, la metodología de investigación que utilizó el autor fue de tipo descriptivo con un enfoque cuantitativo y como resultado de la investigación, un 77% presenta un nivel alto y 23% presenta un nivel aceptable de las competencias específicas de conocimientos; 82% presenta un nivel alto y 18% presenta un nivel aceptable de las competencias específicas de habilidades; 77% presenta un nivel alto y 23% presenta un nivel aceptable de las competencias específicas de valores organizacionales; 73% presenta un nivel alto y 27% presenta un nivel aceptable de las competencias específicas sobre las actitudes necesarias en el trabajo y

concluyo que los trabajadores del Autocentro Gutiérrez tienen altos niveles de las competencias establecidas para desempeñarse en su centro de trabajo.

Párraga López (2019) con la Tesis “Estrategias administrativas para mejorar la productividad laboral a través de la motivación en las empresas familiares del sector construcción en la ciudad de Guayaquil” de la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil – Ecuador. El autor manifiesta que tuvo como objetivo diseñar las estrategias administrativas para mejorar la productividad laboral de los empleados a través de la motivación en las empresas familiares del sector de la construcción en la ciudad de Guayaquil y la metodología de investigación es de tipo exploratoria, descriptiva. Del total de la población de las empresas familiares $N=836$ se determinó la muestra por medio de la fórmula de la población finita $n=238$ el cual es representado por un empleado de cada empresa del sector construcción en la ciudad de Guayaquil. Como resultado de la investigación se pudo observar que el 86% de los trabajadores del sector construcción no están de acuerdo con el programa de motivación que brindan las empresas y un 99% considera que una manera de estar más motivados para el desarrollo de sus actividades es que sean reconocidos y premiados con un plan de incentivos por la eficacia que muestran en el cumplimiento de actividades o tareas, también concluye la investigación argumentando que los métodos de motivación al personal no son constantes, que las empresas no tienen implementado un programa de incentivos y que se deben evaluar y controlar el nivel de motivación de los empleados de manera constante y desarrollar las estrategias y/o herramientas necesarias para evaluar el desempeño y de esa manera tomar decisiones para realizar programas de incentivos para mantener motivados a todo el personal, lo cual generará a futuro mayor rentabilidad para las empresas del sector construcción en la ciudad de Guayaquil.

Citando a Jaimes Carrillo (2017) con la tesis que titula “Modelo de productividad laboral para pymes del sector confecciones en el Área Metropolitana de Bucaramanga” de la Universidad Nacional de Colombia, realizó su investigación con el objetivo de proponer un modelo que explique la productividad laboral de las Pymes del sector confecciones en Bucaramanga y su área Metropolitana, para ello la metodología que aplico fue una investigación de tipo descriptivo, transversal y no experimental

Realizo su investigación con una muestra de $n=39$ empresas el cual determino con la fórmula de población finita del total de la población $N=46$, los resultados que obtuvo señalan que el 80% de las empresas coinciden que se haga una medición de la productividad laboral y al concluir con su trabajo indica que hay mucha necesidad de reivindicar el esfuerzo de los profesionales dentro del sector de confecciones, implementando proceso de medición análisis y mejora de la productividad laboral en las organizaciones.

Carmona Velasquez (2016) de la Universidad Autónoma del Estado de México quien realizó la tesis competencias laborales para el personal empleado de una Empresa Manufacturera a través de la evaluación de 360 grados, cuyo objetivo fue determinar las competencias laborales del personal empleado de una empresa Metal mecánica haciendo uso la metodología 360 grados, su población total fue de 66 trabajadores y tras aplicar la metodología mencionada concluyo que las competencias del personal de la empresa son favorables debido a que la mayoría de las competencias están dentro de un criterio aceptable, concluyendo que gran parte de los trabajadores se esfuerza en gran manera en cumplir los objetivos de la empresa.

(Aréchiga Rodríguez, 2011) de la Universidad Nacional Autónoma de México, realizo la tesis titulada "Descripción de puestos por competencias laborales para la Empresa Pollo Feliz S.A. de C.V." con el objetivo de elaborar una propuesta en base a la descripción de puestos por competencias laborales para la selección, contratación, evaluación y capacitación a los empleados en la Empresa Pollo Feliz S.A. de C.V. cuya población total fue de 27 trabajadores, para lo cual, el tipo de estudio que utilizó fue el descriptivo, con un diseño de investigación mixta, de tipo no participativo y de tiempo transversal, concluyendo que se tiene la necesidad de actualizar los conocimientos de la empresa según las necesidades actuales, sobre todo en lo que respecta al área de recursos humanos y por medio de ello implementar la gestión de competencias laborales.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Competencias laborales

En un contexto laboral tan competitivo donde nos encontramos actualmente las organizaciones públicas y privadas requieren de trabajadores totalmente comprometidos y competentes para su institución o empresa, es por ello la importancia de estudiar las competencias laborales que dichos trabajadores deben tener para lograr llegar a los objetivos que las organizaciones anhelan, el área de recursos humanos estudia esta variable tan importante porque el factor humano llega a ser el elemento indispensable en el manejo de los otros recursos de la empresa.

Alles (2016) citando a Spencer y Spencer (1993), define a las “competencias como una característica subyacente en el individuo que esta casualmente relacionada con un estándar de efectividad y/o a una performance superior en el trabajo o situación” (p.78).

Wayne (2010) define que las competencias son un amplio rango de conocimientos y habilidades , rasgos de personalidad y formas de comportamiento que pueden ser de naturaleza técnica, los cuales están relacionados con habilidades interpersonales.

Gutierrez (2013) nos da a conocer que las competencias constituyen en conjunto de capacidades que posibilitan el desarrollo y adaptacion de la persona al puesto de trabajo.

Así también (Chiavenato, 2017) menciona que las competencias son aquellas cualidades personales esenciales para desempeñar las actividades y que diferencian el desempeño de otras personas.

Según la OIT (Organización internacional del Trabajo) explica que competencia es una capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada.

Hemos analizado cuidadosamente las definiciones y encontramos coincidencias que podemos realzar en el desarrollo de nuestra investigacion, cabe

señalar que es importante tener en claro, cual es fin de poder definir nuestra variable y poner entenderla desde diferentes puntos de vista.

2.2.1.1. Las Competencias y la inteligencia emocional

Al coeficiente intelectual debe adicionarse el coeficiente emocional que evidencia las actitudes personales y sociales. El poder hacer, que se deriva de la educación formar, el entrenamiento y la experiencia, se combina con el que hacer representado por competencias tales como: la motivación para el logro, deseo de asumir responsabilidades y honestidad en el accionar. Estas competencias aumentan la productividad, agregan valor al trabajo y brindan satisfacción.

2.2.1.2. Pasos necesarios para ejecutar un sistema de gestión por competencias

Para trabajar con un esquema por competencias es necesario empezar por el principio. Esto es, definir la visión de la empresa: hacia donde vamos; los objetivos y la misión: que hacemos; y a partir de la máxima conducción de la empresa con su participación, decidir cómo lo hacemos:

- Definir visión y misión
- Definición de competencias por la máxima conducción de la empresa.
- Prueba de las competencias en un grupo de ejecutivos de la organización
- Validación de las competencias
- Diseño de los procesos de recursos humanos por competencias.

2.2.1.3. Modelo del Iceberg para las competencias

Alles (2016) citando a Spencer y Spencer, muestran a las competencias laborales mediante una digrama llamado el Modelo de Iceberg, donde separa en dos grandes grupos a las competencias laborales, donde el primero que son las mas sencillas que encontrar que son: las habilidades y los conocimientos y el segundo grupo que son las complicadas de observar que vienen a ser el concepto de uno mismo y los rasgos de personalidad.

Según la división de las competencias del modelo de Iceberg, se divide en:

A) Visible: Las más sencillas de identificar (Habilidades y conocimientos)

Dimensión 1. Habilidades

Podemos definir que las habilidades es una capacidad de desarrollar cierta asignación física o mental. (Alles, 2016)

Para poder entender como dimensionar las habilidades, (Chiavenato, 2014) nos muestra que las habilidades pueden ser técnicas, humanas y conceptuales.

Indicadores:

- **Habilidades Técnicas:** Las habilidades técnicas está relacionado con el hacer en el trabajo, con cosas estáticas e inmóviles, es decir en procesos materiales y objetos físicos. Consiste en usar métodos, técnicas para las realizaciones de las actividades por medio de la experiencia personal.
- **Habilidades Humanas:** Las habilidades humanas se relacionan con la interrelación entre las personas, incluyendo la capacidad de como una persona puede motivar a sus compañeros, pueda dar opciones de resolución de conflictos, dirigir y coordinar actividades; la interrelación positiva entre compañeros es una muestra de compromiso con la organización
- **Habilidades conceptuales:** En estas habilidades conceptuales según (Chiavenato, 2014) nos indica que “se refiere a la capacidad de tratar con las ideas y conceptos abstractos, relacionados con el pensar, diagnosticar; son las capacidades cognitivas” (pag.2). Es entendido que las habilidades conceptuales es el razonamiento del individuo para la planificación del futuro.

Dimensión 2. Conocimientos

Todo individuo y trabajador dentro de las organizaciones necesitan de esta competencia que, para (Chiavenato, 2014) el conocimiento “es el acervo de informaciones conceptos, ideas, experiencias y aprendizajes” (pag.2). Podemos mencionar que el conocimiento es un elemento indispensable del trabajador para que este pueda ejercer efectivamente sus labores diarias.

Para entender el conocimiento (Chiavenato, 2014) lo analiza desde puntos tales como:

Indicadores

- Know-how (Saber cómo), que es saber hacer las cosas, todo trabajador para ingresar a las organizaciones tienen saberes previos y por tanto conoce de las tareas que realizara en la empresa porque ya tiene experiencia en el área, por ello este conocimiento es muy valioso por que aporta de forma muy significativa en la organización.
- Aprender a aprender, otro punto importante del conocimiento según Chiavenato (2014), la información es amplia y constantemente variable, por ello el individuo debe actualizarse constantemente por lo que debe leer, capacitarse para no quedarse obsoleto. Por ello, para que su conocimiento se amplíe debe saber que siempre se debe aprender.
- Transmitir el conocimiento, Chiavenato (2014) también nos menciona que es una gestión muy importante porque ayuda a identificar los errores del pasado y evitarlas en el futuro, esto se puede lograr mediante lecciones aprendidas, donde se puede dar a conocer un caso o problema y dar a conocer las soluciones que se efectuaron, así también en charlas internas entre otros; todo ello, coadyubara a transmitir el conocimiento y que éste permanezca en la organización.

B) No Visible: Las más complicadas de identificar

Dimensión 3. Concepto de uno mismo

Según el modelo de iceberg presentada por Spencer y Spencer citado por (Alles, 2016) nos indica que este aspecto no es tan visible que el primero debido a que individuo es un ser complejo por tanto no es fácil observarlos. Por tanto, el concepto de uno mismo es una autoimagen que cada persona tiene de sí mismo, todo ello se refleja en la identidad siendo este, un conjunto de rasgos constantes, donde se consigue a lo largo del tiempo por medio de experiencias y es permanente. Por ello un trabajador necesita no solo tener una identidad personal,

sino también que tenga identidad con la organización, la cual también se lograra con el tiempo por medio de experiencias.

Indicadores

- Identidad es un grupo de caracteres propias del individuo, de lo que se piensa o el concepto que se tiene de uno mismo. En las organizaciones es importante que los trabajadores tengan una identidad propia ya definida para desenvolverse adecuadamente en su puesto de trabajo.
- Los valores Alles (2016) nos dice que “los valores de las personas son motivos o motivaciones íntimas que predicen como se desempeñarán en sus puestos a corto plazo” (p. 80). Dichos valores personales motivaron a los trabajadores a contribuir positivamente en la organización.
- Actitudes, vienen a ser el estado de ánimo de los trabajadores tienen frente a diversas situaciones, es verdad que cada uno responde de forma diferente, sin embargo, en las organizaciones para lograr el éxito en conjunto, se espera que cada individuo que labora en las empresas tenga siempre una actitud positiva que ayude a los objetivos de la organización.
- La calidez, siendo este el trato o la forma en que un cliente se siente después de ser atendido. Los clientes son los elementos importantes para las empresas por ello, uno de los objetivos es que se sientan satisfechos, y una atención con calidez hace que los clientes puedan volver siempre.

Las competencias que deben tener los trabajadores en las organizaciones son muy importantes debido a que son precisamente ellos, el elemento indispensable que da vida y acción a los demás recursos de la empresa.

2.2.1.4. Evaluar el desempeño en un esquema de competencias

Las competencias se fijan para todas las empresas en su conjunto y luego por área y nivel de posición. En función de ellas se re realiza la evaluación al trabajador involucrado. Usualmente las competencias referidas a un puesto se clasifican en una escala de puntuación.

La evaluación de desempeño tomara en cuenta las competencias relacionadas con la posición evaluada y solo esas, y en el grado en que son requeridas por el puesto. Es muy importante mencionar que para que se realice una evaluación adecuada, las empresas deben contar con definiciones de perfil por competencias en cada puesto o rol de trabajo.

2.2.1.5. Las competencias y los rasgos de personalidad

Ciertos rasgos de personalidad de los trabajadores son la base para realizar algunas evaluaciones de las competencias. Sin embargo, muchas de estas de estas cualidades o rasgos que se consideran subjetivas y, en ocasiones no están relacionadas con el desempeño en el trabajo o son difíciles de definir.

Cuando el resultado de las tareas de un individuo es difícil de determinar, las organizaciones pueden evaluar las competencias o el comportamiento relacionadas con la tarea de esa persona.

2.2.1.6. Potencial de mejoramiento

Cuando las organizaciones evalúan el desempeño de sus empleados, muchos de los criterios que se usan se concentran en el pasado. Desde el punto de vista de la administración del desempeño, el problema es que el pasado no se puede cambiar. A menos que una empresa tome medidas adicionales, los datos de las evaluaciones se convierten tan sólo en documentos históricos. Por consiguiente, las empresas deben poner énfasis en el futuro, incluyendo los comportamientos y los resultados necesarios para desarrollar al empleado y, en el proceso, lograr las metas organizacionales.

2.2.1.7. Competencias científicas

El propósito de los estándares en ciencias naturales y sociales es propiciar el desarrollo de las habilidades científicas y de las actitudes requeridas para explorar hechos y fenómenos, analizar problemas, observar y obtener información, definir, utilizar y evaluar diferentes métodos de análisis, compartir los resultados, formular hipótesis, y proponer soluciones y poder transformar su propia realidad.

2.2.1.8. Competencias ciudadanas.

Es el conjunto de conocimientos, actitudes y habilidades cognitivas, emocionales y comunicativas que, articuladas entre sí, hacen posible que el ciudadano actúe de manera constructiva en una sociedad democrática. Los estándares de competencias ciudadanas establecen lo que se debe saber y saber hacer para interactuar de tal manera que se promueva la convivencia y el respeto, la promoción de los derechos humanos, la toma de decisiones cada vez más autónoma y la realización de acciones que reflejen una mayor preocupación por las personas y contribuyan al bienestar común.

2.2.1.9. Competencias organizacionales

No basta tener recursos, es necesario saber emplearlos rentablemente. Los recursos están constituidos por activos y competencias organizacionales. Para el primer caso los activos organizacionales son bienes que acumula la organización como resultado de la inversión en escala, plantas, localización y valor de marca.

En el segundo caso, las competencias reflejan sinergia entre estos recursos, lo que posibilita su aplicación en la construcción de una ventaja competitiva. Las competencias son conjuntos complejos de habilidades y aprendizaje colectivo, el cual asegura la ejecución de actividades funcionales mediante procesos organizacionales.

2.2.1.10. Remuneración por Competencias

Las competencias se refieren a las características de las personas que son necesarias para obtener y sustentar una ventaja competitiva. Comúnmente, las competencias son más genéricas que los bloques de habilidades.

Las primeras se refieren principalmente al trabajo administrativo y profesional, mientras que las habilidades son empleadas para evaluar funciones técnicas y operativas. Las competencias constituyen los atributos básicos de las personas que agregan valor a la organización. Es por ello que en la actualidad las empresas consideran que no es suficiente brindar al trabajador una remuneración fija para motivar e incentivar al logro de las metas y objetivos, antes bien, utilizan

planes de incentivos para incrementar la productividad y lograr resultados excelentes.

2.2.2. Productividad Laboral

2.2.2.1. Definiciones

Para (Gómez Mejía, Balkin, & Cardy, 2016) definen la productividad como la medida que añade cada trabajador a los bienes y servicios que produce la organización.

La (OIT), 2016) define la productividad como el uso eficaz de la innovación y los recursos para aumentar el agregado añadido de productos y servicios.

Gutiérrez Pulido (2014) define la productividad como un mejoramiento continuo del sistema por medio de eficiencia y eficacia.

Frydman (2010) define a la productividad como un proceso integral conjunto concatenado de elementos unidos por relaciones de causa y efecto.

2.2.2.2. La inseguridad Laboral afecta la Productividad

Gómez Mejía, Balkin, & Cardy (2016) mencionan que las empresas afirman que independientemente del éxito que tengan en su actividad, despedir a trabajadores se ha convertido en una actividad esencial para generar una alta competencia entre los trabajadores, sin embargo, dicha decisión también ha generado mucha inseguridad laboral y se ha convertido en una fuente que genera mucho estrés y temor lo que provoca un peor rendimiento y por ende genera una peor productividad.

2.2.2.3. Delegación de poder

Gómez Mejía, Balkin, & Cardy (2016) señalan que la mayoría de las empresas para lograr mejores resultados en sus indicadores, han reducido la dependencia de los empleados para con sus jefes inmediatos y ponen mayor énfasis en el control individual. Este proceso antes descrito, se le ha denominado delegación de poder (empowerment), porque transfiere la dirección desde una

fuente externa (casi siempre el jefe o supervisor inmediato) hasta una fuente interna (el propio deseo del individuo de hacer las cosas bien).

Este proceso implica proporcionar a los trabajadores la cualificación y autoridad para tomar decisiones que tradicionalmente eran tomadas por los directivos, la delegación de poder motiva a los empleados a desarrollar más su creatividad y a asumir riesgos, los cuales son componentes claves.

2.2.2.4. La productividad y sus componentes

Entre los componentes según Gutiérrez Pulido (2014) podemos encontrar según su definición a tres conceptos importantes tales como la eficiencia, eficacia y efectividad, a continuación, se desarrollará cada uno de dichos componentes:

A) La eficiencia en la productividad

Según las referencias encontradas cuando hablamos de eficiencia, podemos mencionar elementos tales como los recursos utilizados en los procesos productivos o la realización de algún servicio en particular. Según (Gutiérrez Pulido, 2014) la eficiencia es “la relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados”. Por tanto, decimos que un trabajador es eficiente cuando realiza sus actividades utilizando los recursos de manera óptima, y cuando hablamos de recursos mencionamos al tiempo, materias primas y otros elementos que intervienen en el proceso productivo del bien o del servicio; se busca que los trabajadores eliminen desperdicios y utilicen dichos recursos para producir más de lo que se espera y de esa forma se llega al objetivo deseado.

Sin embargo, las empresas deben de proveer todos los recursos necesarios para la realización de las tareas encomendadas, de esa forma se ayuda a la fuerza laboral a poder ser más eficientes.

De esta forma podemos mencionar que los trabajadores pueden ser eficientes en sus puestos de trabajo al llegar a sus resultados esperados con la menos cantidad posible y sin desperdicios.

B) La eficacia en la productividad

Otro componente de la productividad es la eficacia, podemos entender a la eficacia como el logro de los objetivos planeados. Al igual que la eficiencia, la eficacia busca el logro de las metas; toda organización desea que sus trabajadores sean eficaces, sin embargo, encontramos a trabajadores que pueden ser eficientes, pero no eficaces. Para Gutiérrez Pulido (2014) concibe a la eficacia como “el grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados” (p. 20). La planificación elimina la improvisación, por ello la eficacia desea alcanzar el objetivo que previamente se ha puesto.

Por todo lo anterior podemos mencionar que, para que un trabajador sea eficaz las empresas debe buscar e incrementar las habilidades de los trabajadores desarrollando programas de capacitación y actualización para mejorar sus conocimientos y habilidades.

2.2.2.5. Los Factores que influyen en la productividad

Existe algunos factores que influyen en la productividad puesto que tendrá que ver con la realización de los bienes y servicios, según (OIT), 2016 nos muestra que se pueden dividir en dos:

1) Los factores internos de la productividad

Estos factores son inherentes a todo lo que los directivos de las organizaciones o empresas pueden controlar, entre estos podemos encontrar, la motivación a sus trabajadores, los recursos, materiales y equipos disponibles para la elaboración de los bienes y servicios, la calidad del producto o servicio, el fortalecimiento de las capacidades de los trabajadores, el desarrollo de buen ambiente físico para el desarrollo de las tareas de los trabajadores en otros etc.

2) Los factores externos de la productividad

En estos factores encontramos a los elementos que los directivos de las organizaciones no logran tener control, entre ellos encontramos la variabilidad de los impuestos, el constante cambio del mercado frente a los precios, el clima entre otros. Ante estos factores los directivos nada pueden hacer, sin embargo, si pueden crear estrategias de adaptación para seguir laborando dentro del mercado elegido.

Por tanto, según (OIT, 2016) la mano de obra, es decir el capital humano es el factor más importante que tiene gran impacto en la productividad, así mismo la productividad se incrementa cuando los trabajadores competentes, trabajan con mucho esmero y realizan su trabajo eficazmente.

2.2.2.6. Indicadores de la productividad

Para la Organización Internacional del Trabajo nos da a conocer algunos de sus indicadores de la productividad.

Proceso de apalancamiento de la productividad

Para lograr apalancar la productividad en las organizaciones se debe tener en cuenta algunos aspectos relacionados a los recursos humanos como elementos importantes de la organización, por tanto, encontramos a dos tipos de apalancamiento en la productividad según (Frydman, 2010).

Aspectos de los individuos en el apalancamiento de la productividad

Para tener en cuenta y lograr un apalancamiento en la productividad de las organizaciones es indispensable tener en cuenta a los individuos como actores importantes en todo el proceso de las organizaciones, es por ello que (Frydman, 2010) nos menciona que aquellos aspectos son las capacidades, aprendizajes y las motivaciones. En cuanto a las capacidades se debe tener en cuenta a todos los miembros de la organización, tales como los gerentes, supervisores, personal en caja, personal de atención al público, etc, es decir a todo el personal; en cada puesto de trabajo debe estar detalladamente establecido los conocimientos y habilidades necesarios para aplicar el modelo de trabajo que se desea plantear.

Con relación a la motivación esta puede ser intrínseca o extrínseca, por ello para ayudar a levantar la productividad es importante tener al trabajador motivado, principalmente que este sea intrínseco debido a que el trabajador se motivará constantemente sin un elemento externo que lo haga continuamente y que lleve a costes en el futuro, por ello, el amor a su tarea traerá por sí sola resultados que serán importantes para la organización.

Organización del ambiente comercial en el apalancamiento de la productividad

Se debe tener en cuenta aspectos tales como las metas e indicadores, éstas deben ser la prioridad de todos los trabajadores, no se puede mejorar sino no podemos medir, por tanto, la productividad se podrá medir en base a las metas e indicadores que se vayan cumpliendo, por tanto, estas deben estar totalmente claras para los trabajadores y no olvidándonos de la retroalimentación constate para mejorar los procesos.

Definidos las metas y objetivos a alcanzar se debe establecer una metodología de los procesos a realizarse, es decir establecer que, cuando y como lo deberán realizar para alcanzar la meta, definiendo por tanto modelos de gestión incluyendo la planificación y definición de acciones y tareas en las acciones de ventas, atención al cliente, etc.

Cuando ya se tiene claro las metas, objetivos, y se sabe que deben hacer y cómo hacerlo es hora de determinar que ganaran lo involucrados en todo ese proceso; los incentivos son elementos movilizadores potentes, sin embargo, dichos incentivos deben ser tan poderosa de tal forma que los trabajadores den todo de si mismos. Las organizaciones pueden definir en incentivos económicos e incentivos no económicos.

Según a literatura revisada según (Gómez Mejía, Balkin, & Cardy, 2016) desde el punto de vista de los recursos humanos la productividad en las organizaciones depende de ciertas dimensiones tales como: la capacidad, la motivación y la calidad de vida laboral; por tanto para que en una organización logre una buena productividad laboral se debe tener en consideración dichas dimensiones por ser este el factor humano fundamental e imprescindible en todo el proceso funcional de la organización, es así que se muestra los indicadores de cada una de las dimensiones mostradas según el autor.

2.2.2.7. Dimensiones

Dimensión 1. Capacidad

En todas las organizaciones una de las preocupaciones importantes es tener el elemento humano capaz de desarrollar las actividades conforme a lo establecido y según los requerimientos exigidos. Por tanto, para lograr tener trabajadores capaces y por ende nos lleve a una productividad laboral acorde a las metas y objetivos de la organización (Gómez et., al 2016) mencionan que la capacidad es “la competencia en el desempeño de una tarea” (pag.24). Por tanto, en las organizaciones los trabajadores son fundamentales para el desarrollo de las actividades en los diferentes puestos de trabajo; sin embargo, de qué forma se puede lograr desarrollar o lograr la capacidad máxima en los trabajadores refiriéndose a los recursos humanos.

Es por ello que la presente investigación (Gómez et., al 2016) nos da a conocer que, para lograr maximizar y mejorar la capacidad en los trabajadores se debe tener en cuenta el proceso de contratación y de los programas de desarrollo de carrera.

Indicadores

1) Proceso de contratación

En el ciclo de la administración de recursos humanos para incorporar a los trabajadores como parte de las empresas, pasan por un proceso de contratación riguroso, debido a que como toda organización desea reclutar a los mejores recursos humanos disponibles en el mercado laboral, todo ello con la intención de ser más eficientes y eficaces frente a sus competidores; por ello para lograr ser más competitivo en el mercado las empresas desean obtener este recurso tan valioso en las mejores condiciones. Es por ello que en el proceso de contratación encontramos unos subprocesos tales como:

Reclutamiento: Siendo este el primer procedimiento en la adquisición de recursos humanos donde las organizaciones dan a conocer la necesidad de contratar personal para puestos disponibles, cabe mencionar que se desea atraer candidatos cualificados.

Selección: Así tenemos el segundo paso en el proceso de contratación donde se decide contratar o no contratar al personal que previamente se ha reclutado, bajo parámetros y requerimiento exigidos según el puesto, y donde se pasa por diversas pruebas y entrevistas para medir de forma cuantificable los puntajes correspondientes y elegir al personal más idóneo.

Socialización: Tenemos como tercer paso la socialización de los candidatos ya insertados en los puestos de trabajado, donde se incluye la orientación del trabajador nuevo al área donde realizara sus actividades y dar una inducción a la forma de trabajo de toda empresa. Esta etapa es importante para lograr que el nuevo recurso humano pueda lograr una identificación con la empresa y logre interiorizar la filosofía de la empresa.

2) Programa de desarrollo de carrera

Los programas de desarrollo de carrera son fundamentales para aumentar y mejorar las habilidades específicas de los trabajadores, así también es una forma de corregir las deficiencias en el desenvolvimiento de las tareas desarrolladas (Gómez et., al 2016). Por ello, las empresas realizan inversión de tiempo y recursos para incrementar las capacidades de sus trabajadores, todo ello para lograr mayor desempeño y por ende, mayor productividad.

Entre las diferentes opciones de presentación para la desarrollo de carrera podemos encontrar las diapositivas, videos, formación a distancia, simulaciones, enseñanza en un aula, y los juegos de representación de roles; u otras que se adapten mejor a las circunstancias de las organizaciones(Gómez et., al 2016)

Dimensión 2. Motivación

Para lograr la mayor productividad en el trabajo, los actores importantes que son los trabajadores deben estar totalmente motivados en poder realizar las actividades encomendadas, por ello que es importante añadir en nuestra investigación el factor motivación que según (Gómez et., al 2016) menciona que la motivación es “el deseo de una persona de hacer un trabajo lo mejor posible o de hacer el maximo esfuerzo para desarrollas las tareas asignadas” Pag.24. Por tanto podemos mencionar que si un trabajador cuenta con los elementos necesarios para

sentirse motivado día a día, este, hará su máximo esfuerzo y por ende las empresas tendrán mayor rendimiento.

Indicadores

1) Diseño de puestos de trabajo

En todas las organizaciones que compiten en el mercado utilizan estrategias en la elaboración de su estructura organizacional y las demás estrategias que se aplican.

En dicha estructura encontramos el diseño de puestos donde existen elementos importantes a considerar para alcanzar un alto nivel de motivación al hacer de los puestos de trabajo interesantes, atractivos y que tengan lo necesario para alcanzar el nivel de motivación importante. Es así que uno de los elementos es el enriquecimiento del puesto de trabajo. Para (Gómez et., al 2016) nos muestra que el enriquecimiento del trabajo es “ el proceso en el que se reúnen las tareas especializadas de forma que una sola persona es responsable de producir todo un producto o servicio” pag.76.

Podemos mencionar que el enriquecimiento del trabajo ayuda al trabajador haciendo que este sea más autónomo y más responsable de sus tareas así como le da mayor amplitud de desarrollar innovación y lograr realizar resolución de posibles problemas en su puesto de trabajo. Es así que al realizar dichos procedimientos los trabajadores se sentirán más motivados a seguir laborando de forma eficiente.

2) Recompensas

Para lograr motivación en la organización y por ende, lograr una buena productividad, el sistema de recompensas es un motivador altamente efectivo para hacer que nuestros trabajadores sigan realizando de manera efectiva sus tareas.

En este apartado encontramos que según (Robbins & Coulter, 2010) las recompensas pueden ser de orden de reconocimiento para los empleados, es decir, mostrar atención a los empleados, interés y aprobación por el trabajo bien realizado, con incentivos no económicos. Todo ello, ayuda a motivar a los empleados a seguir laborando eficientemente en su puesto de trabajo.

Así también las recompensas pueden ser por programas de pagos por desempeño, entre ellos, tenemos los planes de pago por número de producto, incentivo salariales, reparto de utilidades y bonos. De esa forma, podremos lograr la motivación a nuestro personal.

Dimensión 3. Calidad de la vida laboral

Muchas de las personas que desean ingresar a una organización de forma general observa según las experiencias externas que la empresa pueda dar una buena calidad de vida laboral, las personas pasan muchas horas en el trabajo, por tanto es importante considerar este punto que será clave para elevar la productividad en la empresa, por que si una persona percibe que la organización le da todas las condiciones necesarias para desempeñar su labor, este trabajador logrará satisfactoriamente sus tareas.

La calidad de vida laboral se define según (Gómez et., al 2016) como “una medida de la seguridad y satisfacción de los empleados en su puesto de trabajo” pag.24. Uno de los elementos a considerar para lograr la calidad de vida laboral, es:

Indicadores

La satisfacción en el trabajo; y para tener satisfacción en el trabajo se puede incluir sistemas de incentivos y recompensa, trabajo en equipo y formación adecuada a los trabajadores.

Otro indicador para lograr calidad de vida laboral es tener en consideración la calidad del medio ambiente laboral, los espacios físicos que se tiene, regular los ambientes acorde a las necesidades de cada uno de los trabajadores, establecer espacios de descanso entre otras acciones y operaciones que ayudan de forma muy considerable a desempeñar las tareas en cada uno de los puestos de trabajo y por ende llegar al objetivo general de la organización.

2.3. Definición de términos básicos

Capacidad. Habilidad, aptitud y otros factores esenciales en el rendimiento del trabajo, evaluados mediante registros de trabajos, tablas de rendimiento y otras clasificaciones diseñadas para identificar la capacidad de trabajo durante un periodo de un trabajador.

Competencias. Características o aptitudes que distinguen a una persona al momento de desarrollar una tarea o actividad.

Productividad. Es una medida de la producción que una persona realiza en un determinado tiempo por realizar una o varias tareas establecidas o determinadas.

Eficacia. Es el potencial que una persona ha desarrollado para realizar sus actividades de la mejor manera posible.

Eficiencia. Es la capacidad de disponer o tomar algún recurso para realizar una determinada tarea.

Habilidades. Son los talentos que una persona o grupo de personas poseen para realizar una acción o tarea de manera fácil y exitosa.

Calidad. Resultado de una serie de pasos o procedimientos para determinar la excelencia de un producto o servicios.

Indicador. Instrumento que ayuda a evaluar o medir los resultados y hasta qué punto se están logrando y avanzando los objetivos.

Metas. Son lo que las personas u organizaciones desean lograr en un determinado tiempo y espacio. Por lo general son a largo plazo.

Objetivos. Son los estados, situaciones y acciones que una persona o empresa desea realizar haciendo uso de sus recursos con los que cuenta.

Planificación. Son los procedimientos y acciones que debe seguir una persona o una empresa para lograr sus metas u objetivos.

Recursos. Es el medio o elemento que utilizan las empresas para lograr sus objetivos, estos pueden ser productos, servicios, capital humano, etc.

Efectividad. Es la combinación de eficacia y eficiencia, mediante el cual se puede medir hasta qué punto o grado se ha logrado los objetivos trazados por la empresa.

Proceso. Es el conjunto de pasos o acciones que se dan de manera continua e interrelacionada para dar solución a determinados problemas dentro de la organización.

Reclutamiento. Es el proceso o intento de encontrar o captar a la persona adecuada para determinados puestos de trabajo dentro de una organización.

Recompensas. Incentivos o compensaciones adicionales que se dan dentro de la organización además del pago usual que recibe un trabajador por la realización del trabajo o servicio que realiza.

Sistema bancario. Conjunto de instituciones financieras de depósito, ahorros y créditos dentro de un país, en el Perú hay bancos comerciales, cajas de ahorro, cooperativas, etc.

Capital humano. Conjunto de recursos humanos con los que cuenta una empresa, también hace referencia al valor de los conocimientos y experiencia que se invierten en el trabajo y que proporciona beneficios a la empresa.

Creatividad. Actividad en la que una persona dentro de una organización produce ideas o conocimientos nuevos, con el propósito de obtener resultados nuevos.

Crédito bancario. Crédito creado por los bancos comerciales a través de préstamos que pueden ser con garantías o sin garantías.

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

HG Existe relación entre las competencias laborales y la productividad laboral en los trabajadores del Banco de Crédito del Perú Agencia Abancay - 2020

3.1.2. Hipótesis específicas

HE 1 Existe relación entre las competencias laborales y la capacidad en los trabajadores del Banco de Crédito del Perú Agencia Abancay - 2020

HE 2 Existe relación entre las competencias laborales y la motivación en los trabajadores del Banco de Crédito del Perú Agencia Abancay - 2020

HE 3 Existe relación entre las competencias laborales y calidad de vida laboral en los trabajadores del Banco de Crédito del Perú Agencia Abancay – 2020

3.2. Variables estudio.

3.2.1. Definición conceptual

3.2.1.1. Competencias laborables

Alles (2016) citando a Spencer y Spencer (1993), define a las “competencias como una característica subyacente en el individuo que esta casualmente relacionada con un estándar de efectividad y/o a una performance superior en el trabajo o situación” (p.78).

3.2.1.2. Productividad laboral

Para Gómez Mejía, Balkin y Cardy, (2016) definen la productividad como la medida que añade cada trabajador a los bienes y servicios que produce la organización (p. 22

3.2.2. Definición operacional

3.2.2.1. Competencias laborales

Alles (2016) citando a Spencer y Spencer, muestran a las competencias laborales mediante un diagrama llamado el Modelo de Iceberg, donde separa en dos grandes grupos a las competencias laborales, donde el primero que son las más sencillas que encontrar que son: las habilidades y los conocimientos y el segundo grupo que son las complicadas de observar que vienen a ser el concepto de uno mismo.

Dimensiones de la Variable Competencias Laborales

Habilidades: Según la autora en mención lo define como una capacidad de desarrollar cierta asignación física o mental. (Alles, 2016).

Los indicadores la dimensión habilidades:

- **Habilidades Técnicas:** las habilidades técnicas están relacionados con el hacer en el trabajo, con cosas estáticas e inmóviles.
- **Habilidades Humanas:** las habilidades humanas se relacionan con la interrelación entre las personas.
- **Habilidades conceptuales:** se refieren a la capacidad de tratar con las ideas y conceptos abstractos, relacionados con el pensar, diagnosticar

Conocimiento: es el acervo de informaciones conceptos, ideas, experiencias y aprendizajes.

Los indicadores de la dimensión conocimiento:

- **Know-how:** que es saber hacer las cosas.
- **Aprender a aprender:** actualización constante.
- **Transmitir el conocimiento:** gestionar el conocimiento entre los trabajadores.

Concepto de uno mismo: autoimagen que cada persona tiene de sí mismo.

Los indicadores de la dimensión concepto de uno mismo.

- **Identidad:** características propias de un individuo.
- **Los valores:** características que refleja a cada individuo.

- Actitudes: estado de ánimo de los trabajadores tienen frente a diversas situaciones.
- La calidez: cualidad la persona en el trato con los demás.

3.2.2.2. Productividad laboral

Según Gómez Mejía, Balkin, & Cardy (2016) desde el punto de vista de los recursos humanos la productividad en las organizaciones depende de ciertas dimensiones tales como: la capacidad, la motivación y la calidad de vida laboral; por tanto, para que en una organización logre una buena productividad laboral, se debe tener en consideración dichas dimensiones por ser este el factor humano fundamental e imprescindible en todo el proceso funcional de la organización.

Dimensiones de la variable productividad laboral:

Capacidad. La competencia en el desempeño de una tarea.

Los indicadores de la dimensión Capacidad

- Proceso de contratación: ciclo de la administración de recursos humanos para incorporar a los trabajadores como parte de las empresas
- Programas de desarrollo de carrera: actuaciones de mejora para los trabajadores.

Motivación. Deseo de una persona de hacer un trabajo lo mejor posible o de hacer el máximo esfuerzo para desarrollar las tareas asignadas. (Gómez et., al 2016)

Los indicadores de la dimensión Motivación:

- Diseño de puestos de trabajo: (Gómez et., al 2016) proceso en el que se reúnen las tareas especializadas de forma que una sola persona es responsable de producir todo un producto o servicio.
- Recompensas: orden de reconocimiento para los empleados (Robbins & Coulter, 2010)

Calidad de vida laboral: medidas de la seguridad y satisfacción de los empleados en su puesto de trabajo (Gómez et., al 2016)

Los indicadores de la dimension calidad de vida laboral.

- Satisfacción en el trabajo: grado de conformidad que el empleado tiene en su puesto de trabajo.
- Calidad del medio ambiente laboral: percepción que los empleados tienen con respecto al ambiente físico de la empresa.

3.3. Tipo y nivel de investigación

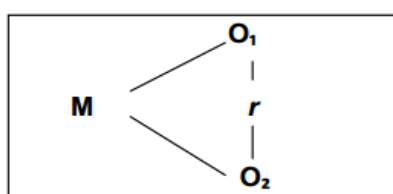
3.3.1. Tipo de investigación

La presente investigación está basada en el tipo de investigación básica, tal como afirma Charaja (2018) que la “investigación básica se refiere a los conocimientos que describen, explican y predicen los fenómenos de la realidad; satisface el deseo de conocer más y adquiere relevancia la verdad del conocimiento” (p. 26).

Por tanto, la investigación de tipo básica se preocupa de recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento teórico científico, es decir busca ampliar conocimientos y teorías ya estudiadas a fin de incrementar y plantear nuevos conocimientos científicos mediante conceptos aplicados.

3.3.2. Nivel de investigación

El nivel de investigación es descriptivo correlacional, de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2010) afirman que los estudios correlacionales evalúan el grado de asociación entre dos o más variables, miden cada una de ellas (presuntamente relacionadas) y, después, cuantifican y analizan la vinculación, por tanto, tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular.



Donde:

M = Muestra

O1= Variable uno

O2= variable dos

r=Relación de las variables

3.4. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es No Experimental de corte transversal con enfoque cuantitativo según Hernández, et al. (2010) no se manipula deliberadamente ninguna variable para determinar posteriormente sus ámbitos, sólo se observa, se describe y recolecta los datos en un tiempo único dado de las variables, para luego cuantificar los datos y analizar e interpretar los resultados.

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

Según la bibliografía encontrada (Charaja Cutipa, 2018) manifiesta que población es la totalidad de las unidades comprendidas en la investigación, es decir, es el conjunto o grupo de individuos o elementos implicados en el estudio.

Es por ello que, la presente investigación la población de estudio fueron los 35 trabajadores de la agencia BCP Abancay

3.5.2. Muestra

La muestra es el subconjunto o parte de la población al que representa en sus características fundamentales.

La muestra de nuestra investigación será censal según (Esteban & Molina, 2014) “es una enumeración completa de todos los elementos individuales que componen la población”(Pag. 120). Por tanto, la muestra de nuestra investigación son los 35 trabajadores de la agencia BCP Abancay.

3.5.3. Muestreo

Para efectos teóricos el muestreo según (Esteban & Molina , 2014) es el conjunto de operaciones desarrolladas para conocer una muestra, su tamaño y las características necesarias para identificar sus elementos.

El muestreo se realizó por conveniencia, siendo ésta un muestreo no probabilístico, considerando a criterio del investigador siendo esta la más representativa y en función a la investigación que se realizó (Charaja Cutipa, 2018). Por tanto, consideramos nuestra muestra, el cual fue igual a la población en estudio.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

Según Charaja Cutipa (2018) la técnica es el conjunto de procedimientos y recursos del que se vale una Ciencia para ejecutar o realizar algo. También menciona que la técnica es el conjunto de procedimientos que consideramos para recoger los datos referidos a nuestro problema de investigación.

Por tanto, la técnica a utilizar en la presente investigación es la encuesta.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

El instrumento a utilizar fue el cuestionario estructurado, según (Vara Horna, 2012) indica que el:

Instrumento de carácter cuantitativo de datos, sirve para medir y registrar situaciones y contextos diversos, el cuestionario es estructurado, porque las alternativas de respuesta a cada pregunta tienen opciones pre definidas. De esta forma el análisis estadístico resulta mucho más fácil. (p. 255)

Tabla 1.
Cuestionario

Título:	Competencias laborales y su relación con productividad laboral
Ficha técnica:	
Autor:	Beltrán Caballero Rodríguez
Institución:	Universidad Privada Telesup
Año:	2020
Tipo de instrumento:	Cuestionario
Duración	30 minutos
Cantidad de preguntas:	34 preguntas
Ámbito de aplicación:	Trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Agencia Abancay
Forma de administración:	Encuesta virtual
El cuestionario constara de 5 dimensiones:	
5. Siempre	
4. Casi siempre	
3. A veces	
2. Casi nunca	
1. Nunca	

Fuente: Elaboración propia

Escala de Likert

Como menciona (Charaja Cutipa, 2018) en su libro titulado el MAPIC en la investigación científica, la escala de Likert consiste en varias frases que se deducen de los indicadores de las variables en estudio.

Según este método, la persona investigada solo tiene la opción de elegir una alternativa del grupo de respuestas confirmadas los cuales van de mayor a menor y de lo menor al extremo inferior, tal como se muestra en la tabla líneas abajo.

Tabla 2.
Escala de Likert

Alternativas	Puntuación	Afirmación
S	5	Siempre
CS	4	Casi siempre
AV	3	A veces
CN	2	Casi nunca
N	1	Nunca

Fuente: Elaboración propia

3.7. Método de análisis de datos

1) Validez

Según la bibliografía encontrada Fernandez Collado, Baptista Lucio, & Hernandez Sampieri (2010) citado por Charaja Cutipa (2018) nos da a conocer que la validez se refiere “al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (p. 186). Es así, que en la presente investigación se validara el instrumento mediante el juicio de expertos que son del área a investigar.

Validación del instrumento

Tabla 3.
Validación de juicio de expertos

Experto	Validador	Nivel de aplicación
Mg. Ivon Nieves Alarcón Palomino	Temático	Aplicable
Mg. Michel Jaime, Méndez Escobar	Metodólogo	Aplicable

Fuente: Elaboración propia.

2) Confiabilidad

Ñaupas. et al (2014) mencionan que la confiabilidad se expresa y mide mediante el coeficiente de confiabilidad, también dan a entender que un instrumento es confiable cuando las mediciones hechas en determinados tiempos no varían, así lo hayan realizado distintas personas (p. 217)

Charaja Cutipa (2018) señala que la confiabilidad de un instrumento se refiere al grado en que su aplicación, repetida a los mismos sujetos u objetos, produce los mismos resultados (p. 188)

Confiabilidad del instrumento

La validez de un instrumento se refiere al grado en que el instrumento mide aquello que pretende medir. Y la confiabilidad de la consistencia interna del instrumento se puede estimar con el alfa de Cronbach. La medida de la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados. Cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. La fiabilidad de la escala debe obtenerse siempre con los datos de cada muestra para garantizar la medida fiable del constructo en la muestra concreta de investigación.

Como criterio general, George y Mallery (2003, p. 231). sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

Tabla 4.
Escala de interpretación de la confiabilidad

Coeficiente alfa >0.9	es excelente
Coeficiente alfa >0.8	es bueno
Coeficiente alfa >0.7	es aceptable
Coeficiente alfa >0.6	es cuestionable
Coeficiente alfa >0.5	es pobre
Coeficiente alfa <0.5	es inaceptable

Fuente: George y Mallery (2003)

VARIABLES EN ANÁLISIS: Competencias laborales y la productividad laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú Agencia Abancay -2020.

Tabla 5.

Nivel de confiabilidad de la Variable Competencias laborales

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,934	23

Fuente: Datos obtenidos del estadístico SPSS versión 25.00, 2020.

Una prueba realizada a 35 trabajadores, obteniendo 0,934 y evidenciando que la escala aplicada es una prueba excelente.

Tabla 6.

Nivel de confiabilidad de la variable Productividad laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,785	11

Fuente: Datos obtenidos del estadístico SPSS versión 25.00, 2020.

Una prueba realizada a 35 trabajadores, obteniendo 0,785 y evidenciando que la escala aplicada es una prueba aceptable.

Según los resultados obtenidos con el estadístico de SPSS mediante el Alfa de Cronbach nos muestra un valor de 0,934 y de 0,785 respectivamente con un coeficiente de fiabilidad Excelente y aceptable; por lo que podemos afirmar que el instrumento utilizado para la investigación de la variable denominada “Competencias laborales y la productividad laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú Agencia Abancay -2020”, es Fiable, según la teoría antes citada.

Hipotético – Deductivo: Ñaupas Paitan, Mejía Mejía, Novoa Ramírez, & Villagómez Paucar (2014) señalan que el método hipotético-deductivo consiste en

ir de la hipótesis a la deducción para determinar la verdad o falsedad de los hechos procesos o conocimientos mediante el principio de falsación.

3.8. Aspectos Éticos

En la presente investigación para que se lleve a cabo, se tuvo muy en cuenta la solicitud de permiso de los representantes de la empresa BCP Agencia Abancay para su realización , teniendo el consentimiento total de parte de la empresa, por ello agradecidos por la confianza se actuó de forma transparente durante todo el proceso de la investigación; también se tuvo en cuenta en aplicar el instrumento de investigación a todo el personal que labora en la empresa sin ninguna discriminación, ya sea en el nivel jerárquico del puesto o antigüedad de servicio, edad o sexo, entre otras; así mismo se obtuvo información de parte de los trabajadores de la empresa y que dicha información se mantiene en el anonimato sin ningún perjuicio de poder ser divulgada de forma individual, por ello al culminar la investigación se dará un informe de los resultados obtenidos a los representantes de la empresa para que según su análisis puedan tomar las recomendaciones pertinentes para la mejora en los aspectos estudiados que serán de mucha importancia y aporte.

IV. RESULTADOS

A continuación, se muestra de forma ordenada los resultados de la investigación competencias laborales y la productividad laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú Agencia Abancay -2020.

4.1. Variable: Competencias laborales

Tabla 7.
Competencias Laborales

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	10	28,6
	Medio	15	42,9
	Alto	10	28,6
	Total	35	100,0

Fuente: Elaboración propia

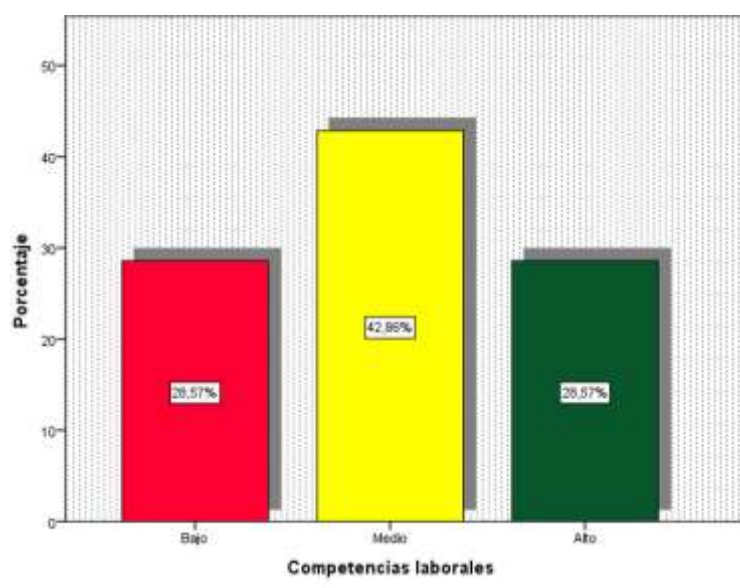


Figura 1. Variable competencias laborales

De la tabla 7 y figura 1 podemos observar que del 42.86% de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú de la Agencia Abancay manifiesta, o considera en una escala de medio, las competencias necesarias para un mejor desempeño de sus labores dentro de su centro de trabajo, mientras que un 28.57% de los trabajadores indican que en el Banco de Crédito del Perú de la Agencia Abancay las competencias laborales son bajo y alto respectivamente.

4.2. Variable: Productividad laboral

Tabla 8.

Productividad laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	11	31,4
	Medio	14	40,0
	Alto	10	28,6
	Total	35	100,0

Fuente: Elaboración propia

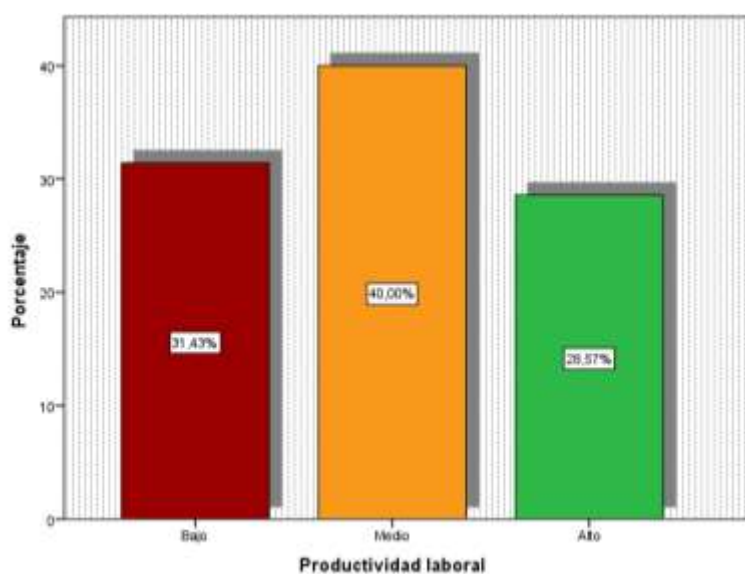


Figura 2. Productividad laboral

En la tabla 8 y figura 2 se muestra que de los 35 trabajadores el 40% de ellos manifiestan que, en el Banco de Crédito del Perú de la Agencia Abancay, la productividad laboral se da en un nivel promedio, dando a indicar que el personal no está logrando los niveles óptimos de atención y venta de servicios que ofrece el Banco, en contraste con un 28.6% quienes indican que la productividad laboral de desarrolla de manera óptima.

Tabla 9.
Dimensión 1 Habilidades

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	5	14,3
	Medio	15	42,9
	Alto	15	42,9
	Total	35	100,0

Fuente: Elaboración propia

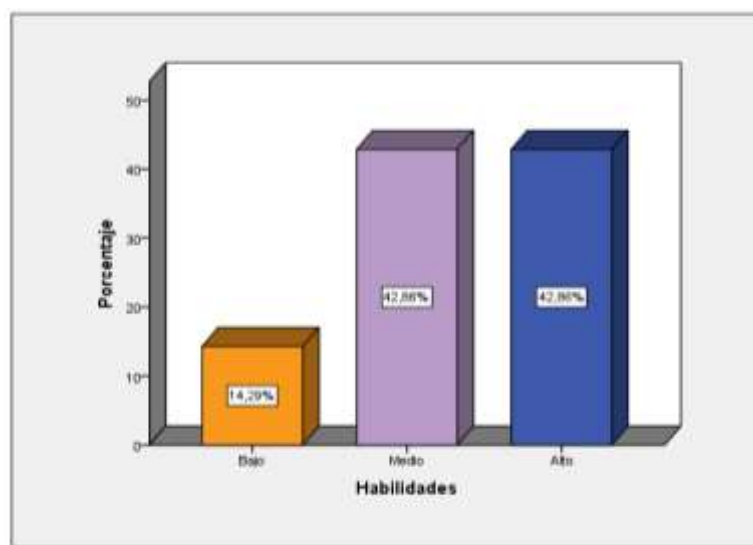


Figura 3. Dimensión 1 Habilidades

En la tabla 9 y figura 3 más del 85% de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú de la Agencia Abancay, considera que posee las habilidades necesarias para un desempeño óptimo de sus labores, en contraste con lo que mencionan 05 trabajadores quienes indican que no se tiene las habilidades necesarias para el desempeño de sus labores dentro del Banco.

Tabla 10.
Dimensión 2 Conocimientos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	7	20,0
	Medio	11	31,4
	Alto	17	48,6
	Total	35	100,0

Fuente: Elaboración propia

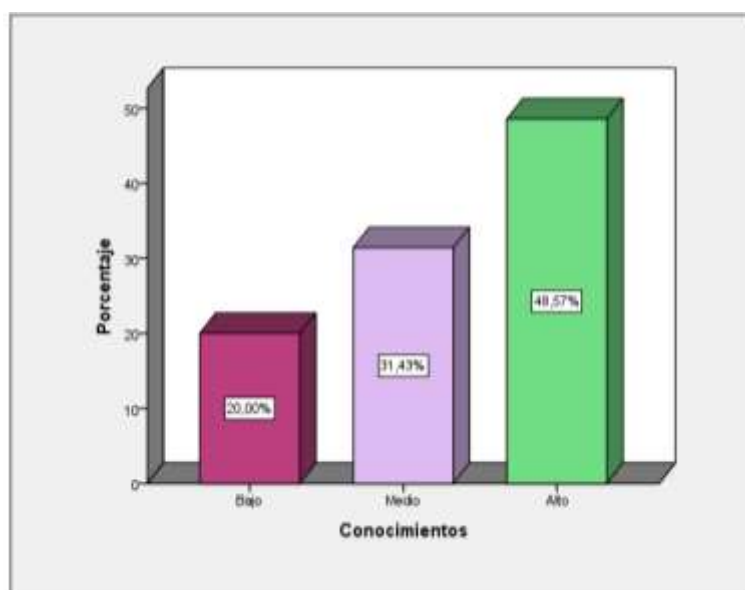


Figura 4. Dimensión 2 Conocimientos

En la tabla 10 y figura 4 se evidencia que más del 80% de los trabajadores del Banco de Crédito de la Agencia Abancay mencionan o indican que poseen los conocimientos necesarios para lograr los objetivos de la Organización, así mismo, lograr las metas personales que cada colaborador tiene asignada, mientras que un grupo menor representado por el 20% indica que los trabajadores tienen un nivel bajo de los conocimientos necesarios ligadas a su puesto de trabajo.

Tabla 11.

Dimensión 3 Concepto de uno mismo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	6	17,1
	Medio	22	62,9
	Alto	7	20,0
	Total	35	100,0

Fuente: Elaboración propia

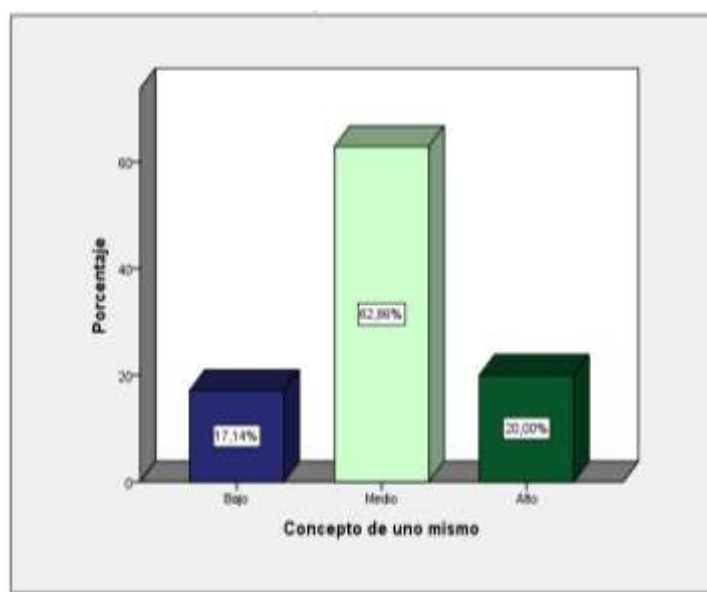


Figura 5. Dimensión 3 Concepto de uno mismo

En la tabla 11 y figura 5, los trabajadores del Banco de Crédito del Perú de la Agencia Abancay dan a conocer o perciben que hay un nivel regular, medio (62.86%) con respecto al concepto de uno mismo en contraste con un 17.1% que indican o perciben un nivel bajo de la dimensión concepto de uno mismo.

4.3. Contrastación de la Hipótesis

A continuación, se muestra la contrastación de la hipótesis, para ello se ha utilizado el Análisis de Rho de Spearman para las variables Competencias laborales y productividad laboral.

4.3.1. Hipótesis general

Hipótesis estadística (nula y alterna)

Ho: No existe relación entre las competencias laborales y la productividad laboral en los trabajadores del Banco de Crédito del Perú Agencia Abancay - 2020.

H1: Existe relación entre las competencias laborales y la productividad laboral en los trabajadores del Banco de Crédito del Perú Agencia Abancay - 2020.

Tabla 12.

Prueba de hipótesis general con la Rho-Spearman
Correlaciones

			Competencias Laborales	Productividad Laboral
Rho de Spearman	Competencias Laborales	Coeficiente de correlación	1.000	0.527**
		Sig. (bilateral)	.	0.001
		N	35	35
	Productividad Laboral	Coeficiente de correlación	0.527**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	.
		N	35	35

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

Nota: Procesado en el estadístico SPSS versión 25.00 – Elaboración propia, 2021.

Nivel de significancia

De la tabla 16 se observa que el nivel de Sig. (bilateral) = 0.001 mostrándonos que es menor a 0.05 (5%) error permitido, permitiéndonos a señalar que es significativa la relación entre las variables en contraste.

Región crítica o decisión

De acuerdo a lo visto en el nivel de significancia podemos decidir que se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (H1), por lo tanto, podemos afirmar con un nivel confianza del 95% que existe relación entre las

competencias laborales y la productividad laboral en los trabajadores del Banco de Crédito del Perú Agencia Abancay - 2020. Además de acuerdo a la estimación del baremo del coeficiente de correlación de Rho-Spearman nos muestra que es igual a 0.527 lo que podemos señalar que existe un nivel correlación directa, positiva y alta entre las variables en contraste.

4.3.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación entre las competencias laborales y la capacidad en los trabajadores del Banco de Crédito del Perú Agencia Abancay – 2020.

H1: Existe relación entre las competencias laborales y la capacidad en los trabajadores del Banco de Crédito del Perú Agencia Abancay – 2020.

Tabla 12.

Prueba de hipótesis específica 1 con la Rho-Spearman

		Correlaciones		
			Competencias	
			Laborales	Capacidad
Rho de Spearman	Competencias Laborales	Coeficiente de correlación	1.000	0.302
		Sig. (bilateral)	.	0.047
		N	35	35
	Capacidad	Coeficiente de correlación	0.302	1.000
		Sig. (bilateral)	0.047	.
		N	35	35

Nota: Procesado en el estadístico SPSS versión 25.00 – Elaboración propia, 2021.

Nivel de significancia

De la tabla 13 se observa que el nivel de Sig. (bilateral) = 0.047 mostrándonos que es menor a 0.05 (5%) error permitido, permitiéndonos a señalar que es significativa la relación entre las variables en contraste.

Región crítica o decisión

De acuerdo a lo observado en el nivel de significancia podemos decidir que se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (H1), por lo tanto, podemos afirmar con un nivel confianza del 95% que existe relación entre las competencias laborales y la capacidad en los trabajadores del Banco de Crédito del

Perú Agencia Abancay – 2020. Además de acuerdo a la estimación del baremo del coeficiente de correlación de Rho-Spearman nos muestra que es igual a 0.302 lo que podemos señalar que existe un nivel correlación directa, positiva y leve entre la variable y la dimensión en contraste.

Hipótesis Específica 2

Ho: No existe relación entre las competencias laborales y la motivación en los trabajadores del Banco de Crédito del Perú Agencia Abancay – 2020.

H1: Existe relación entre las competencias laborales y la motivación en los trabajadores del Banco de Crédito del Perú Agencia Abancay – 2020.

Tabla 13.

Prueba de hipótesis específica 2 con la Rho-Spearman

		Correlaciones		
		Competencias		
			Laborales	Motivación
Rho de Spearman	Competencias	Coeficiente de correlación	1.000	0.546**
	Laborales	Sig. (bilateral)	.	0.001
		N	35	35
Motivación		Coeficiente de correlación	0.546**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	.
		N	35	35

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

Nota: Procesado en el estadístico SPSS versión 25.00 – Elaboración propia, 2021.

Nivel de significancia

De la tabla 14 se observa que el nivel de Sig. (bilateral) = 0.001 mostrándonos que es menor a 0.05 (5%) error permitido, permitiéndonos a señalar que es significativa la relación entre las variables en contraste.

Región crítica o decisión

De acuerdo a lo visto en el nivel de significancia podemos decidir que se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (H1), por lo tanto, podemos afirmar con un nivel confianza del 95% que existe relación entre las competencias laborales y la motivación en los trabajadores del Banco de Crédito del Perú Agencia Abancay – 2020. Además de acuerdo a la estimación del baremo

del coeficiente de correlación de Rho-Spearman nos muestra que es igual a 0.546 lo que podemos señalar que existe un nivel correlación directa, positiva y alta entre la variable y la dimensión en contraste.

Hipótesis Específica 3

Ho: No existe relación entre las competencias laborales y calidad de vida laboral en los trabajadores del Banco de Crédito del Perú Agencia Abancay – 2020.

H1: Existe relación entre las competencias laborales y calidad de vida laboral en los trabajadores del Banco de Crédito del Perú Agencia Abancay – 2020.

Tabla 14.

Prueba de hipótesis específica 3 con la Rho-Spearman.

Correlaciones				
			Competencias Laborales	Calidad de vida laboral
Rho de Spearman	Competencias Laborales	Coeficiente de correlación	1.000	0.328
		Sig. (bilateral)	.	0.044
		N	35	35
	Calidad de vida laboral	Coeficiente de correlación	0.328	1.000
		Sig. (bilateral)	0.044	.
		N	35	35

Nota: Procesado en el estadístico SPSS versión 25.00 – Elaboración propia, 2021.

Nivel de significancia

De la tabla 15 se observa que el nivel de Sig. (bilateral) = 0.044 mostrándonos que es menor a 0.05 (5%) error permitido, permitiéndonos a señalar que es significativa la relación entre las variables en contraste.

Región crítica o decisión

De acuerdo a lo visto en el nivel de significancia podemos decidir que se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (H1), por lo tanto, podemos afirmar con un nivel confianza del 95% que existe relación entre las competencias laborales y calidad de vida laboral en los trabajadores del Banco de Crédito del Perú Agencia Abancay – 2020. Además de acuerdo a la estimación del baremo del coeficiente de correlación de Rho-Spearman nos muestra que es igual a 0.328 lo que podemos señalar que existe un nivel correlación directa, positiva y leve entre la variable y la dimensión en contraste.

V. DISCUSIÓN

En la presente investigación tiene como objetivo general determinar la relación entre las competencias laborales y la productividad laboral en los trabajadores del Banco de Crédito del Perú Agencia Abancay – 2020, por ello se procede a realizar la discusión con las conclusiones de los antecedentes y la teoría presentada. Se discute los hallazgos más relevantes.

Primera. En el trabajo de investigación del Banco de Crédito del Perú Agencia Abancay – 2020 en el capítulo de resultados encontramos la figura N°1 nos muestra un indicador importante siendo que, los trabajadores consideran que las competencias laborales son de nivel medio, dichas respuestas están representadas por un 42.86%, así también un 28.57% considera que se tiene las competencias laborales en un nivel bajo.

Según (Wayne, 2010) también nos muestra que las competencias al constituirse con un rango de conocimientos y habilidades y rasgos de personalidad, ello responde positivamente al resultado antes mencionado debido a que las competencias laborales son precisamente las habilidades, conocimientos que los trabajadores consideran importante dentro de la empresa.

Segunda. En el trabajo de investigación del Banco de Crédito del Perú Agencia Abancay – 2020 en el capítulo de resultados encontramos la figura N°2 productividad laboral encontramos resultados importantes debido a que los trabajadores consideran en un nivel medio la productividad en la empresa, un tanto preocupante debido a que nuestra segunda variable tiene como dimensiones la calidad de vida laboral que vienen a ser elementos importantes para elevar la productividad.

Correspondiente a la investigación (Silva Berrio & Ramos Molina , 2017) titulada “Influencia del ambiente laboral en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Chalhuanhuacho – Apurímac – 2017” determinaron la existencia de una alta correlación

entre las variables influencia laboral y productividad, concluyeron su investigación afirmando que el ambiente laboral si influye en gran manera en la productividad de los trabajadores, al utilizar la prueba de Tau-b de Kendall obtuvieron un valor de -0.254 y un sig.=p= 0.008<0.05. Estos datos fortaleces los resultados de nuestra investigación debido a que la calidad de vida laboral es indispensable para mejorar la productividad siendo al mismo tiempo altamente correlacionales.

Tercera. En el trabajo de investigación del Banco de Crédito del Perú Agencia Abancay – 2020 en el capítulo de resultados encontramos que nuestra hipótesis general tiene un nivel correlación directa, positiva y alta entre las variables en contraste siendo un Sig. (bilateral) = 0.001 mostrándonos que es menor a 0.05 (5%) error permitido, aceptándose la hipótesis alterna.

De la misma forma (Vicente Herrera, 2018) en su tesis titulada “Competencias laborales para la Gestión Pública y productividad de las Unidades Orgánicas de la Municipalidad Provincial Jorge Basadre en el año 2018”, tuvo como resultado alto grado de correlación entre las variables con el coeficiente de correlación de Pearson $r = 0.753$ y el sig bilateral= $0.29 < 0.05$. Todo ello, nos demuestra y fortalece la investigación que ambas variables en estudio tienen gran relación, cabe mencionar que ambos estudios se dieron en contextos diferentes, la primera en una empresa privada y la otra en una institución del estado, resaltando los resultados de nuestra investigación en comparación a la segunda.

Cuarta. En el trabajo de investigación del Banco de Crédito del Perú Agencia Abancay – 2020 en el capítulo de resultados encontramos en la tabla N°15 la prueba de hipótesis específica 3, teniendo como resultado un Sig. (bilateral) = 0.044 mostrándonos que es menor a 0.05 (5%) error permitido existiendo un nivel correlación directa, positiva y leve entre la variable y la dimensión en contraste. Dicho resultado apoya a la teoría planteada por (Gómez et., al 2016) donde nos muestra que la

calidad de vida laboral es considerada una medida de satisfaccion, seguridad y satisfaccion, por ello podemos discutir que la calidad de vida laboral que incluye el ambiente laboral las recompensas entre otros aspectos contribuyen y se relacionan directamente con las competencias laborales, y como resultado podemos tener mas productividad en la empresa.

VI. CONCLUSIONES

En el trabajo de investigación del Banco de Crédito del Perú Agencia Abancay – 2020 tuvo como resultado lo siguiente:

Objetivo general: Se concluye que, de acuerdo a la tabla 12 se observa el nivel de Sig. (bilateral) = 0.001 mostrándonos que es menor a 0.05 (5%) error permitido, permitiéndonos a señalar que es significativa la relación entre las variables en contraste; es así que con un nivel confianza del 95%, existe relación entre las competencias laborales y la productividad laboral en los trabajadores del Banco de Crédito del Perú Agencia Abancay - 2020. Además de acuerdo a la estimación del baremo del coeficiente de correlación de Rho-Spearman nos muestra que es igual a 0.527 lo que podemos señalar que existe un nivel correlación directa, positiva y alta entre las variables en contraste.

Objetivo específico 1: Se concluye que, de acuerdo a la tabla 13 el nivel de Sig. (bilateral) = 0.047 mostrándonos que es menor a 0.05 (5%) error permitido, permitiéndonos a señalar que es significativa la relación entre las variables en contraste. Además, afirmar con un nivel confianza del 95% que existe relación entre las competencias laborales y la capacidad en los trabajadores del Banco de Crédito del Perú Agencia Abancay – 2020. Además de acuerdo a la estimación del baremo del coeficiente de correlación de Rho-Spearman nos muestra que es igual a 0.302 lo que podemos señalar que existe un nivel correlación directa, positiva y leve entre la variable y la dimensión en contraste.

Objetivo específico 2: Se concluye que, la tabla 14 analizó el nivel de Sig. (bilateral) = 0.001 mostrándonos que es menor a 0.05 (5%) error permitido, permitiéndonos a señalar que es significativa la relación entre las variables en contraste. Además de acuerdo a lo visto en el nivel de significancia podemos decidir que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), por lo tanto, podemos afirmar con un nivel confianza del 95% que existe relación entre las competencias laborales y la motivación en los trabajadores del Banco de Crédito del Perú Agencia Abancay – 2020. Además de acuerdo a la estimación del baremo del coeficiente de correlación de Rho-Spearman nos muestra que es igual a 0.546

lo que podemos señalar que existe un nivel correlación directa, positiva y alta entre la variable y la dimensión en contraste.

Objetivo específico 3: Se concluye que, la tabla 15 analiza que el nivel de Sig. (bilateral) = 0.044 mostrándonos que es menor a 0.05 (5%) error permitido, permitiéndonos a señalar que es significativa la relación entre las variables en contraste. Por ellos De acuerdo a lo visto en el nivel de significancia podemos decidir que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), por lo tanto, podemos afirmar con un nivel confianza del 95% que existe relación entre las competencias laborales y calidad de vida laboral en los trabajadores del Banco de Crédito del Perú Agencia Abancay – 2020. Además de acuerdo a la estimación del baremo del coeficiente de correlación de Rho-Spearman nos muestra que es igual a 0.328 lo que podemos señalar que existe un nivel correlación directa, positiva y leve entre la variable y la dimensión en contraste.

VII. RECOMENDACIONES

- En vista de los resultados mostrados anteriormente donde las competencias laborales y la productividad laboral se relacionan significativamente, se recomienda a la empresa enfatizar en el desarrollo de las competencias de los trabajadores en todas sus líneas, ya que al desarrollar sus competencias elevara la productividad, sabemos que como entidad privada busca maximizar sus utilidades por ello, dicha información es muy valiosa.
- Con respecto a las competencias laborales y la capacidad se relacionan directa y positivamente, se recomienda a los directivos de la empresa mejorar las capacidades de los trabajadores especialmente en el proceso de contratación y los programas de desarrollo de carrera, todo ello contribuirá a mejorar la capacidad de los trabajadores.
- Al existir una relación correlación directa, positiva y alta entre las competencias laborales y la motivación se recomienda a la empresa tomar mayor atención y acciones específicas en el diseño de puestos acorde a los perfiles a requerir, así también enfatizar en las recompensas que son elementos importantes para elevar la motivación en los trabajadores y como consecuencia se eleve la productividad.
- Por último, en vista que existe un nivel correlación directa, positiva y leve entre la variable competencias laborales y calidad de vida laboral se recomienda a la empresa realizar acciones específicas para lograr mayor satisfacción en los trabajadores, y mejorar la calidad del medio ambiente laboral, mejorando los espacios físicos que se tienen ya sea para el descanso, así como el propio ambiente donde se realizan sus laborales cotidianas, tales como sus muebles y enseres, etc.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M. (2016). *Desempeño por competencias Evaluacion de 360°*. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.
- Álvarez Sandoval, B., Freire Morales, D., & Gutiérrez Bascur, B. (2017). *Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empesas chilenas*. Concepción.
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (Tercera ed.). Colombia: PEARSON.
- Biasca, E. B. (2015). *Productividad-Un enfoque integral del sistema*. Buenos Aires: Machi.
- Carmona Velasquez, A. Y. (2016). *Competencias laborales para el personal empleado de una empresa manufacturera a traves de la Evaluación 360 Grados*. Toluca.
- Charaja Cutipa, F. (2018). *El MAPIC de la investigacion cientifica*. Puno: Corporacion SIRIO EIRL.
- Chiavenato, I. (2014). *Teoria General de la Administracion*. D.F.: Mc-GRAW-Hill.
- Chiavenato, I. (2017). *Administracion de Recursos Humanos. El capital humanos en las organizaciones*. Ciudad de Mexico: McGraw- Hill.
- Esteban Talalla, A., & Molina Collado, A. (2014). *Investigacion de Mercados*. Madrid: ESIC.
- Fernandez Collado, C., Baptista Lucio, P., & Hernandez Sampieri, R. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.).
- Frydman, A. (2010). *Efectividad y productividad comercial*. Esama Ediciones.
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS para Windows paso a paso: guia y referencias*. Boston.

- Gómez Mejía, L. R., Balkin, D. B., & Cardy, R. L. (2016). *Gestión de Recursos Humanos*. Madrid: PEARSON EDUCACIÓN, S.A.
- Gutiérrez Pulido, H. (2014). *Calidad y Productividad*. Guadalajara: Mc Graw Hill, Education.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- INEI, I. N. (2012). *Determinantes de la Productividad Laboral en el País*. Lima.
- Jaimes Carrillo, L. (2017). *Modelo de productividad laboral para pymes del sector confecciones en el Área Metropolitana de Bucaramanga*. Medellín.
- Marroquin Gonzales, M. C., & Pizarro Díaz, W. C. (2019). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de transportes Libertad S.A.C. - 2019*. Arequipa.
- Mertens, L. (1996). *Competencia Laboral: sistemas, surgimiento y modelos*. Uruguay.
- Ñaupas Paitan, H., Mejía Mejía, E., Novoa Ramírez, E., & Villagómez Paucar, A. (2014). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Ediciones de la U.
- OIT, O. I. (2016). *El Recurso Humano y la Productividad*. Ginebra.
- Párraga López, A. X. (2019). *Estrategias de administrativas para mejorar la productividad laboral a través de la motivación en las Empresas familiares del Sector de la construcción en la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil.
- Pum Miranda, K. M. (2018). *Competencias laborales Evaluación del desempeño (Estudio realizado con el personal de Autocentro Gutierrez S.A. ubicado en la ciudad de Quetzaltenango)*. Quetzaltenango.
- Quispe Morocco, M. L. (2019). *INFLUENCIA DE LAS COMPETENCIAS LABORALES EN EL ESTRÉS DEL PERSONAL OPERARIO DE LA EMPRESA GRANJA RINCONADA DEL SUR S.A., AREQUIPA 2019*. Arequipa.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administracion*. Mexico: Pearsonn Educacion.

- SCANS, S. C. (2009). *Qué trabajo requiere de las escuelas*. New York.
- Silva Berrio , S. B., & Ramos Molina , R. (2017). *Influencia del ambiente laboral en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chalhuanhuacho Apurimac-2017*. Chalhuanhuacho.
- Toledo Cuba, E. I. (2018). *Gestión del talento humano y competencias laborales en el personal de salud de la Micro Red San Mateo, Huarochirí-2018*. Huarochiri.
- Vara Horna, A. A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: 7 Pasos para una tesis exitosa*. Lima: Universidad San Martín de Porres.
- Vicente Herrera, A. N. (2018). *Competencias Laborales para la gestión pública y productividad de las unidades organicas de la Municipalidad Provincial Jorge Basadre*. Jorge Basadre.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Metodología.
¿Cuál es la relación entre las competencias laborales y la productividad laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú Agencia Abancay – 2020?	Determinar la relación entre las competencias laborales y la productividad laboral en los trabajadores del Banco de Crédito del Perú Agencia Abancay – 2020	Existe relación entre las competencias laborales y la productividad laboral en los trabajadores del Banco de Crédito del Perú Agencia Abancay - 2020	Competencias laborales	Habilidades	Técnicas	P1- P2	Tipo: Básica Nivel: descriptivo correlacional Diseño: No experimental de corte transversal con enfoque cuantitativo
					Humanas	P3-P4	
					Conceptuales	P5-P6	
				Conocimientos	Know -how(Saber Como)	P7-P8	
					Aprender a aprender	P9-P10	
					Transmitir el conocimiento	P11-P13	
				Concepto de uno mismo	Identidad	P14-P16	
					Valores	P17-P18	
					Actitudes	P19-P20	
					Calidez	P21-P23	
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos	Productividad laboral	Capacidad	Proceso de contratación	P24-P25	
¿Cuál es la relación entre las competencias laborales y la capacidad en los trabajadores del Banco de Crédito del Perú Agencia Abancay – 2020?	Determinar la relación entre las competencias laborales y la capacidad en los trabajadores del Banco de Crédito del Perú Agencia Abancay – 2020	Existe relación entre las competencias laborales y la capacidad en los trabajadores del Banco de Crédito del Perú Agencia Abancay – 2020			Programas de desarrollo de la carrera	P26-P27	
¿Cuál es la relación entre las competencias laborales y la motivación en los trabajadores del Banco de Crédito del Perú Agencia Abancay – 2020?	Determinar la relación entre las competencias laborales y la motivación en los trabajadores del Banco de Crédito del Perú Agencia Abancay – 2020	Existe relación entre las competencias laborales y la motivación en los trabajadores del Banco de Crédito del Perú Agencia Abancay – 2020		Motivación	Diseño del puesto de trabajo	P28-P29	
					Las recompensas	P30-P32	
¿Cuál es la relación entre las competencias laborales y calidad de vida laboral en los trabajadores del Banco de Crédito del Perú Agencia Abancay – 2020?	Determinar la relación entre las competencias laborales y calidad de vida laboral en los trabajadores del Banco de Crédito del Perú Agencia Abancay – 2020	Existe relación entre las competencias laborales y calidad de vida laboral en los trabajadores del Banco de Crédito del Perú Agencia Abancay – 2020		Calidad de la vida laboral	Satisfacción laboral	P33-P34	
Calidad del medio ambiente laboral							

Anexo 2: Matriz de operacionalización de las variables

Competencias laborales

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Competencias laborales	Alles (2016) citando a Spencer y Spencer (1993), define a las "competencias como una característica subyacente en el individuo que esta casualmente relacionada con un estándar de efectividad y/o a una performance superior en el trabajo o situación" (p.78).	Alles (2016) citando a Spencer y Spencer, muestran a las competencias laborales mediante un diagrama llamado el Modelo de Iceberg, donde separa en dos grandes grupos a las competencias laborales, donde el primero que son las más sencillas que encontrar que son: las habilidades y los conocimientos y el segundo grupo que son las complicadas de observar que vienen a ser el concepto de uno mismo.	<p>1. Habilidades</p> <p>2. Conocimiento</p> <p>3. Concepto de uno mismo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Habilidades técnicas - Habilidades Humanas. - Habilidades conceptuales. - Know-How - Aprender a aprender -Transmitir el conocimiento - Identidad -Valores -Actitudes -Calidez 	Ordinal

Productividad laboral

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Productividad laboral	<p>Para (Gómez Mejía, Balkin, & Cardy, 2016) definen la productividad como la medida que añade cada trabajador a los bienes y servicios que produce la organización. Pag. 22</p>	<p>Según (Gómez Mejía, Balkin, & Cardy, 2016) desde el punto de vista de los recursos humanos la productividad en las organizaciones depende de ciertas dimensiones tales como: la capacidad, la motivación y la calidad de vida laboral; por tanto, para que en una organización logre una buena productividad laboral se debe tener en consideración dichas dimensiones por ser este el factor humano fundamental e imprescindible en todo el proceso funcional de la organización.</p>	<p>1. La capacidad</p> <p>2. La motivación</p> <p>3. Calidad de vida laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Procesos de contratación - Programas de desarrollo de carrera - Diseño de puesto de trabajo -Recompensas - Satisfacción laboral -Calidad del medio ambiente laboral 	Ordinal

Anexo 3: Instrumentos

N°	Competencias laborales y su relación con la productividad laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú Agencia Abancay -2020	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
Variable 01: Competencias Laborales						
Dimensión 01: Habilidades						
1	¿Considera usted, que en su centro de labores sus compañeros de trabajo manejan los aplicativos del Banco de manera eficiente?					
2	¿Considera usted que en su centro de labores sus compañeros del Banco conocen todos los procesos para realizar una atención adecuada en su puesto de trabajo?					
3	¿Cree usted que las relaciones interpersonales entre sus compañeros de trabajo es el adecuado?					
4	¿Considera usted que las situaciones de conflicto entre compañeros se solucionan adecuadamente?					
5	¿Los problemas que se presentan en su centro de labores, se analizan y solucionan con criterio y asertividad?					
6	¿Considera usted que se plantean alternativas de mejora en el sistema laboral donde se encuentra?					
Dimensión 02: Conocimiento						
7	¿Considera que los conocimientos que poseen los trabajadores es el adecuado para desempeñar sus labores en su centro de trabajo?					
8	¿Considera que los métodos de capacitaciones antes de ingresar a un puesto de trabajo es el adecuado para incrementar sus conocimientos?					
9	¿Considera que su puesto en el que se desempeña actualmente le permite desarrollar nuevas habilidades?					

10	¿Considera que la información que reciben dentro de su centro de trabajo es la óptima para desempeñarse de la mejor manera?					
11	¿Considera que las capacitaciones recibidas en su puesto de trabajo se realizaron de manera adecuada?					
12	¿Considera que la información recibida en su centro de trabajo se da en los tiempos adecuados?					
13	¿Considera que los trabajadores con más tiempo en su centro de laborales le dan a conocer sus experiencias?					
Dimensión 03: Concepto de uno mismo						
14	¿Considera que el personal en su centro de trabajo confía en su propia capacidad para desempeñarse adecuadamente?					
15	¿Los superiores inmediatos le transmiten seguridad al momento de brindarles retroalimentación en su centro de labores?					
16	¿Consideras que los trabajadores transmiten seguridad a los clientes al momento de realizar sus labores diarias en su centro de trabajo?					
17	¿Consideras que, en tu centro de labores, el personal muestra profesionalismo en su labor diaria de atención a los clientes?					
18	¿Consideras que en tu centro de labores el personal tiene la libertad para tomar sus propias decisiones?					
19	¿En qué medida cree usted que los trabajadores muestran una actitud positiva en su centro de labores?					
20	¿Los trabajadores muestran actitudes de iniciativa en todo momento?					
21	¿Cree usted que los trabajadores muestran cordialidad entre ellos mismos?					
22	¿Considera que los trabajadores muestran cordialidad a los clientes en todo el proceso de atención?					
23	¿Los trabajadores se esfuerzan por mantener un buen ambiente laboral al mostrar calidez en su trato uno con otros?					
Variable 02: Productividad Laboral						
Dimensión 01: Capacidad						

24	¿Cuán a menudo considera usted que los métodos de contratación deben variar?					
25	Durante el proceso de contratación, ¿considera que los métodos aplicados son los apropiados?					
26	¿Considera que la empresa donde labora le brinda oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional?					
27	¿Los cursos de capacitación que le brinda su centro laboral va de acuerdo a las necesidades y requerimientos del puesto de trabajo?					
Dimensión 02: Motivación						
28	¿Considera que sus actividades realizadas en su puesto de trabajo están de acorde a sus habilidades?					
29	¿El diseño de su puesto de trabajo le motiva a desarrollar sus actividades en el día a día?					
30	¿Se siente reconocido por sus superiores cuando realiza bien sus labores en su centro de trabajo?					
31	¿Considera que las recompensas, tales como lo bonos, le motivan a seguir trabajando esmeradamente?					
Dimensión 03: Calidad de la vida laboral						
32	¿Considera que los incentivos que le brinda la empresa son los adecuados para sentirse satisfecho en su puesto de trabajo?					
33	En su centro de trabajo, ¿El personal está comprometido en brindar un servicio de calidad?					
34	En su centro de trabajo, ¿Cuán a menudo recibe reconocimiento por hacer un buen trabajo?					

Anexo 4: Validación de los instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA V1 COMPETENCIAS LABORALES

N°	Dimensiones/ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Variable 01: Competencias Laborales								
Dimensión 01: Habilidades								
1	¿Considera usted, que en su centro de labores sus compañeros de trabajo manejan los aplicativos del Banco de manera eficiente?	X		X		X		
2	¿Considera usted que en su centro de labores sus compañeros del Banco conocen todos los procesos para realizar una atención adecuada en su puesto de trabajo?	X		X		X		
3	¿Cree usted que las relaciones interpersonales entre sus compañeros de trabajo es el adecuado?	X		X		X		
4	¿Considera usted que las situaciones de conflicto entre compañeros se solucionan adecuadamente?	X		X		X		
5	¿Los problemas que se presentan en su centro de labores, se analizan y solucionan con criterio y asertividad?	X		X		X		
6	¿Considera usted que se plantean alternativas de mejora en el sistema laboral donde se encuentra?	X		X		X		
Dimensión 02: Conocimiento								
7	¿Considera que los conocimientos que poseen los trabajadores es el adecuado para desempeñar sus labores en su centro de trabajo?	X		X		X		
8	¿Considera que los métodos de capacitaciones antes de ingresar a un puesto de trabajo es el adecuado para incrementar sus conocimientos?	X		X		X		

9	¿Considera que su puesto en el que se desempeña actualmente le permite desarrollar nuevas habilidades?	X		X		X		
10	¿Considera que la información que reciben dentro de su centro de trabajo es la óptima para desempeñarse de la mejor manera?	X		X		X		
11	¿Considera que las capacitaciones recibidas en su puesto de trabajo se realizaron de manera adecuada?	X		X		X		
12	¿Considera que la información recibida en su centro de trabajo se da en los tiempos adecuados?	X		X		X		
13	¿Considera que los trabajadores con más tiempo en su centro de laborales le dan a conocer sus experiencias?	X		X		X		
	Dimensión 03: Concepto de uno mismo							
14	¿Considera que el personal en su centro de trabajo confía en su propia capacidad para desempeñarse adecuadamente?	X		X		X		
15	¿Los superiores inmediatos le transmiten seguridad al momento de brindarles retroalimentación en su centro de labores?	X		X		X		
16	¿Consideras que los trabajadores transmiten seguridad a los clientes al momento de realizar sus labores diarias en su centro de trabajo?	X		X		X		
17	¿Consideras que, en tu centro de labores, el personal muestra profesionalismo en su labor diaria de atención a los clientes?	X		X		X		
18	¿Consideras que en tu centro de labores el personal tiene la libertad para tomar sus propias decisiones?	X		X		X		
19	¿En qué medida cree usted que los trabajadores muestran una actitud positiva en su centro de labores?	X		X		X		
20	¿Los trabajadores muestran actitudes de iniciativa en todo momento?	X		X		X		
21	¿Cree usted que los trabajadores muestran cordialidad entre ellos mismos?	X		X		X		

22	¿Considera que los trabajadores muestran cordialidad a los clientes en todo el proceso de atención?	X		X		X		
23	¿Los trabajadores se esfuerzan por mantener un buen ambiente laboral al mostrar calidez en su trato uno con otros?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Michel Jaime Méndez Escobar

DNI: 10797162

Especialidad del validador: Magíster en Administración

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado Metodólogo

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

15 de enero de 2021



 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA V2 PRODUCTIVIDAD LABORAL

N°	Dimensiones/ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Variable 02: Productividad Laboral								
Dimensión 01: Capacidad								
24	¿Cuán a menudo considera usted que los métodos de contratación deben variar?	X		X		X		
25	Durante el proceso de contratación, ¿considera que los métodos aplicados son los apropiados?	X		X		X		
26	¿Considera que la empresa donde labora le brinda oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional?	X		X		X		
27	¿Los cursos de capacitación que le brinda su centro laboral va de acuerdo a las necesidades y requerimientos del puesto de trabajo?	X		X		X		
Dimensión 02: Motivación								
28	¿Considera que sus actividades realizadas en su puesto de trabajo están de acorde a sus habilidades?	X		X		X		
29	¿El diseño de su puesto de trabajo le motiva a desarrollar sus actividades en el día a día?	X		X		X		
30	¿Se siente reconocido por sus superiores cuando realiza bien sus labores en su centro de trabajo?	X		X		X		
31	¿Considera que las recompensas, tales como lo bonos, le motivan a seguir trabajando esmeradamente?	X		X		X		
Dimensión 03: Calidad de la vida laboral								
32	¿Considera que los incentivos que le brinda la empresa son los adecuados para sentirse satisfecho en su puesto de trabajo?	X		X		X		

33	En su centro de trabajo, ¿El personal está comprometido en brindar un servicio de calidad?	X		X		X	
34	En su centro de trabajo, ¿Cuán a menudo recibe reconocimiento por hacer un buen trabajo?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Michel Jaime Méndez Escobar

DNI: 10797162

Especialidad del validador: Magíster en Administración

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado Metodólogo

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

15 de enero de 2021


 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA V1 COMPETENCIAS LABORALES

N°	Dimensiones/ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Variable 01: Competencias Laborales								
Dimensión 01: Habilidades								
1	¿Considera usted, que en su centro de labores sus compañeros de trabajo manejan los aplicativos del Banco de manera eficiente?	X		X		X		
2	¿Considera usted que en su centro de labores sus compañeros del Banco conocen todos los procesos para realizar una atención adecuada en su puesto de trabajo?	X		X		X		
3	¿Cree usted que las relaciones interpersonales entre sus compañeros de trabajo es el adecuado?	X		X		X		
4	¿Considera usted que las situaciones de conflicto entre compañeros se solucionan adecuadamente?	X		X		X		
5	¿Los problemas que se presentan en su centro de labores, se analizan y solucionan con criterio y asertividad?	X		X		X		
6	¿Considera usted que se plantean alternativas de mejora en el sistema laboral donde se encuentra?	X		X		X		
Dimensión 02: Conocimiento								
7	¿Considera que los conocimientos que poseen los trabajadores es el adecuado para desempeñar sus labores en su centro de trabajo?	X		X		X		
8	¿Considera que los métodos de capacitaciones antes de ingresar a un puesto de trabajo es el adecuado para incrementar sus conocimientos?	X		X		X		
9	¿Considera que su puesto en el que se desempeña actualmente le permite desarrollar nuevas habilidades?	X		X		X		

10	¿Considera que la información que reciben dentro de su centro de trabajo es la óptima para desempeñarse de la mejor manera?	X		X		X	
11	¿Considera que las capacitaciones recibidas en su puesto de trabajo se realizaron de manera adecuada?	X		X		X	
12	¿Considera que la información recibida en su centro de trabajo se da en los tiempos adecuados?	X		X		X	
13	¿Considera que los trabajadores con más tiempo en su centro de laborales le dan a conocer sus experiencias?	X		X		X	
Dimensión 03: Concepto de uno mismo							
14	¿Considera que el personal en su centro de trabajo confía en su propia capacidad para desempeñarse adecuadamente?	X		X		X	
15	¿Los superiores inmediatos le transmiten seguridad al momento de brindarles retroalimentación en su centro de labores?	X		X		X	
16	¿Consideras que los trabajadores transmiten seguridad a los clientes al momento de realizar sus labores diarias en su centro de trabajo?	X		X		X	
17	¿Consideras que, en tu centro de labores, el personal muestra profesionalismo en su labor diaria de atención a los clientes?	X		X		X	
18	¿Consideras que en tu centro de labores el personal tiene la libertad para tomar sus propias decisiones?	X		X		X	
19	¿En qué medida cree usted que los trabajadores muestran una actitud positiva en su centro de labores?	X		X		X	
20	¿Los trabajadores muestran actitudes de iniciativa en todo momento?	X		X		X	
21	¿Cree usted que los trabajadores muestran cordialidad entre ellos mismos?	X		X		X	
22	¿Considera que los trabajadores muestran cordialidad a los clientes en todo el proceso de atención?	X		X		X	

23	¿Los trabajadores se esfuerzan por mantener un buen ambiente laboral al mostrar calidez en su trato uno con otros?	X		X		X		
----	--	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Ivon Nieves Alarcón Palomino

DNI: 45473549

Especialidad del validador: Magíster

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado Temático

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

15 de enero de 2021

Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac
 Facultad de Administración
 Mg. Ivón N. Alarcón Palomino
 DOCENTE

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA V2 PRODUCTIVIDAD LABORAL

N°	Dimensiones/ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Variable 02: Productividad Laboral								
Dimensión 01: Capacidad								
24	¿Cuán a menudo considera usted que los métodos de contratación deben variar?	X		X		X		
25	Durante el proceso de contratación, ¿considera que los métodos aplicados son los apropiados?	X		X		X		
26	¿Considera que la empresa donde labora le brinda oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional?	X		X		X		
27	¿Los cursos de capacitación que le brinda su centro laboral va de acuerdo a las necesidades y requerimientos del puesto de trabajo?	X		X		X		
Dimensión 02: Motivación								
28	¿Considera que sus actividades realizadas en su puesto de trabajo están de acorde a sus habilidades?	X		X		X		
29	¿El diseño de su puesto de trabajo le motiva a desarrollar sus actividades en el día a día?	X		X		X		
30	¿Se siente reconocido por sus superiores cuando realiza bien sus labores en su centro de trabajo?	X		X		X		
31	¿Considera que las recompensas, tales como lo bonos, le motivan a seguir trabajando esmeradamente?	X		X		X		
Dimensión 03: Calidad de la vida laboral								
32	¿Considera que los incentivos que le brinda la empresa son los adecuados para sentirse satisfecho en su puesto de trabajo?	X		X		X		
33	En su centro de trabajo, ¿El personal está comprometido en brindar un servicio de calidad?	X		X		X		
34	En su centro de trabajo, ¿Cuán a menudo recibe reconocimiento por hacer un buen trabajo?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Ivon Nieves Alarcón Palomino

DNI: 45473549

Especialidad del validador: Magíster

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado Temático

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

15 de enero de 2021

Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac
Facultad de Administración

Mg. Ivón N. Alarcón Palomino
DOCENTE

Anexo 5: Matriz de datos

Competencias Laborales

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23
Colaborador 1	4	4	4	3	3	2	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	2	4	4	3	4	5
Colaborador 2	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4
Colaborador 3	5	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	5	2	4	3	3	4	4
Colaborador 4	4	5	4	3	3	3	3	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5
Colaborador 5	4	5	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4	4
Colaborador 6	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
Colaborador 7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Colaborador 8	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3
Colaborador 9	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4
Colaborador 10	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4
Colaborador 11	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
Colaborador 12	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	3	4	5	5
Colaborador 13	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4
Colaborador 14	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	1	4	4	4	4	4
Colaborador 15	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4	5	4	4
Colaborador 16	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
Colaborador 17	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4
Colaborador 18	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3	3
Colaborador 19	3	3	2	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	4	2	3	3	2
Colaborador 20	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	5	3	4	3	4	4	4	3	4
Colaborador 21	4	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5
Colaborador 22	3	5	2	3	3	2	3	3	5	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	5	3	3	5
Colaborador 23	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
Colaborador 24	4	4	3	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4
Colaborador 25	4	4	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	3	3	4	5	4	5	4
Colaborador 26	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Colaborador 27	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5
Colaborador 28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Colaborador 29	4	4	3	4	3	4	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	4	4
Colaborador 30	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5
Colaborador 31	3	3	4	4	5	5	3	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	5	3	3	5	5	3
Colaborador 32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	5
Colaborador 33	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5
Colaborador 34	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5
Colaborador 35	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4

Productividad Laboral

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11
Colaborador 1	5	5	4	5	4	3	3	2	1	4	3
Colaborador 2	4	3	4	3	4	2	2	5	3	4	2
Colaborador 3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	2
Colaborador 4	4	3	5	5	4	3	3	4	4	5	5
Colaborador 5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3
Colaborador 6	3	4	4	4	4	4	3	5	5	4	3
Colaborador 7	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Colaborador 8	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5
Colaborador 9	3	4	5	5	5	3	4	5	4	5	5
Colaborador 10	3	4	5	5	4	5	4	5	4	4	3
Colaborador 11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Colaborador 12	4	3	3	5	5	4	2	4	4	5	2
Colaborador 13	3	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4
Colaborador 14	3	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5
Colaborador 15	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
Colaborador 16	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Colaborador 17	4	5	5	5	5	4	2	3	3	4	2
Colaborador 18	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5
Colaborador 19	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3
Colaborador 20	3	4	5	4	3	5	4	4	4	4	3
Colaborador 21	3	5	3	5	4	5	3	5	3	5	4
Colaborador 22	5	3	3	5	3	3	4	2	1	4	4
Colaborador 23	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
Colaborador 24	2	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
Colaborador 25	4	4	3	5	3	4	5	5	5	5	5
Colaborador 26	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3
Colaborador 27	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	3
Colaborador 28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Colaborador 29	4	4	4	4	2	3	3	2	4	4	3
Colaborador 30	4	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5
Colaborador 31	4	4	5	3	3	5	4	5	4	3	4
Colaborador 32	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3
Colaborador 33	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Colaborador 34	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Colaborador 35	3	4	3	4	3	4	3	2	3	5	2