



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

EL DESEMPEÑO LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA
COMPETITIVIDAD DEL BANCO DE LA NACIÓN, DISTRITO DE
SAN ISIDRO-2016.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

STEFANIA LUZMILA CAPCHA CARHUAMACA

ASESOR:

DR. RODRÍGUEZ FIGUEROA, JOSÉ
JORGE

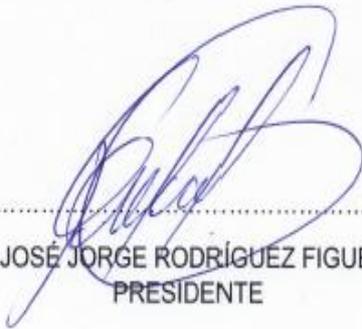
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA-PERÚ

2016

PÁGINA DEL JURADO



.....
DR. JOSÉ JORGE RODRÍGUEZ FIGUEROA
PRESIDENTE



.....
DRA. PETRONILA LILIANA
MAIRENA FOX
SECRETARIO



.....
MG. MARIBEL RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ
VOCAL

Dedicatoria

Dedico esta tesis a Dios por iluminar y acompañarme en mi camino.

A mis amados padres José Capcha Pérez y Pilar Carhuamaca Aroni quien con consejos y cariño han inculcado en mí, amor, perseverancia y sacrificio para concretar mis sueños.

A mis hermanos quienes me apoyaron en momentos difíciles de mi vida.

Mi gratitud a cada uno de ustedes mis estimados.

Agradecimiento

Me gustaría expresar mi gratitud a mis asesores Dr. Jorge Rodríguez, Dr. Narciso Fernández Saucedo, por la enseñanza y apoyo recibido, así como las experiencias y recomendaciones transmitidas.

A todos mis estimados profesores de carrera de la Universidad Cesar Vallejo, quienes me enseñaron a ser lo que ahora soy, un profesional competitivo en el mercado.

A mi padre José Capcha Pérez, quien me brindo las facilidades en el Banco de la Nación para gestionar mi desarrollo de tesis.

Declaratoria de Autenticidad

Yo Stefania Luzmila Capcha Carhuamaca con DNI N° 70272555, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 07 de diciembre del 2016



Capcha Carhuamaca
Stefania Luzmila

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “EL DESEMPEÑO LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA COMPETITIVIDAD DEL BANCO DE LA NACIÓN, DISTRITO DE SAN ISIDRO-2016.”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

Stefania Luzmila Capcha Carhuamaca

El autor

ÍNDICE

CARATULA

Título
Autor
Asesor
Línea de investigación

PAGINAS PRELIMINARES

Página del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	vi
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii

RESUMEN.....	viii
---------------------	-------------

ABSTRACT.....	ix
----------------------	-----------

I. INTRODUCCIÓN.....	10
-----------------------------	-----------

1.1 Realidad Problemática.....	10
--------------------------------	----

1.2 Trabajos previos.....	12
---------------------------	----

1.3 Teorías relacionadas al tema.....	17
---------------------------------------	----

1.4 Formulación del problema.....	23
-----------------------------------	----

1.5 Justificación del estudio.....	23
------------------------------------	----

1.6 Objetivos.....	24
--------------------	----

1.7 Hipótesis.....	25
--------------------	----

II. MÉTODO.....	26
------------------------	-----------

2.1 Diseño de investigación.....	26
----------------------------------	----

2.2 Variables, operacionalización.....	29
--	----

2.3 Población y muestra.....	33
------------------------------	----

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	34
---	----

2.5 Métodos de análisis de datos.....	36
---------------------------------------	----

2.6 Aspectos éticos.....	36
--------------------------	----

III. RESULTADOS.....	37
-----------------------------	-----------

IV. DISCUSIÓN.....	50
---------------------------	-----------

V. CONCLUSIÓN.....	55
---------------------------	-----------

VI. RECOMENDACIONES.....	58
---------------------------------	-----------

VII. REFERENCIAS.....	59
------------------------------	-----------

ANEXOS.....	61
--------------------	-----------

Instrumentos.....	61
-------------------	----

Validación de los instrumentos.....	62
-------------------------------------	----

Matriz de consistencia.....	65
-----------------------------	----

Acta de aprobación de originalidad de los trabajos académicos de la UCV.....	69
--	----

RESUMEN

El presente trabajo de investigación fue aplicado a los colaboradores del Banco de la Nación. El principal objetivo es conocer la relación entre el desempeño de los colaboradores y la competitividad del Banco de la Nación. Ésta investigación se ha realizado con una población de 90 colaboradores de manera censal, sólo a los colaboradores que atienden en las ventanillas de las agencias del Banco de la Nación. Los datos se recolectaron a través de un cuestionario, para ello se emplearon dos encuestas para cada variable proporcionadas con 8 preguntas para cada una, utilizando la escala de Likert. Luego de haber encuestado, la información fue procesada, analizada y estudiada mediante el programa de estadístico SPSS. Gracias a éste programa estadístico también se pudo calcular la confiabilidad de las encuestas a través del coeficiente alfa de cronbach, así mismo para medir el nivel de correlación de las variables se usó la prueba de correlación de Spearman y se evaluaron e interpretaron de forma individual los gráficos obtenidos por cada pregunta de las variables. Para terminar se obtuvieron resultados positivos y significativos en cuanto al desempeño laboral y la competitividad del Banco de la Nación, ello significa que la competitividad del Banco de la Nación depende del desempeño de los colaboradores, para que así los clientes puedan estar satisfechos al momento de realizar sus operaciones en cada agencia del Banco de la Nación.

Palabras claves: desempeño, competitividad, agencias, operaciones, satisfechos.

ABSTRACT

The present research was applied to the collaborators of Bank of the Nation. The main objective is to know the relationship between the performance of the collaborators and the competitiveness of the Bank of the Nation. This research was carried out with a population of 90 collaborators in a census form, only to the collaborators that attend in the windows of the agencies of the Bank of the Nation. The data were collected through a questionnaire, using two surveys for each variable provided with 8 questions for each, using the Likert scale. After having surveyed, the information was processed, analyzed and studied through the SPSS statistical program. Thanks to this statistical program it was also possible to calculate the reliability of the surveys through the alpha coefficient of cronbach, and to measure the correlation level of the variables, the Spearman correlation test was used and the individuals were evaluated and interpreted individually Graphs obtained by each question of the variables. In conclusion, there were positive and significant results in terms of labor performance and the competitiveness of Banco de la Nación. This means that Banco de la Nación's competitiveness depends on the performance of employees, so that customers can be satisfied at the moment of To carry out its operations in each agency of the Bank of the Nation.

Key words: performance, competitiveness, agencies, operations, satisfied.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, las organizaciones confrontan permanentemente la necesidad de ser más competitivos por lo tanto tienen la obligación de mejorar el desempeño de cada uno de sus colaboradores, ya que la competitividad interna o externa de una empresa o institución es un factor clave del crecimiento económico de una nación y sostenerse de manera óptima en el mercado.

1.1 Realidad problemática

En toda organización o institución es importante que los colaboradores estén motivados y se sientan a gusto dentro de la misma para realizar sus labores de manera óptima y eficiente, todo ello engloba a que la organización o institución tenga un clima laboral favorable y así poder lograr sus metas establecidas.

Es necesario también tomar en cuenta que las organizaciones deben de implementar un sistema de evaluación de desempeño a cada colaborador para así obtener resultados positivos para la organización misma, para el colaborador como profesional y para los clientes.

Esta situación se ve presente dentro del Banco de la Nación ya que hace más de cinco años en la mayoría de las agencias bancarias que tiene el Banco de la Nación se generan colas demasiado largas, entre ellas están las personas de la tercera edad, los maestros, policías y militares que desean cobrar sus sueldos mensuales. Ahora las personas también pueden usar los servicios del Banco de la Nación entre los trámites que pueden realizar son: presentar una demanda, una denuncia por pérdida de documentos, solicitar una licencia de conducir, para todo ello se debe de pagar una tasa y sólo se puede hacer el trámite en el Banco de la Nación. Ahora de lo mencionado es importante resaltar que el personal que labora en las agencias del banco ofrecen un servicio al cliente diferente y éste se centra principalmente en el número de clientes que acuden a las agencias, es decir, el horario fijo que tienen, las funciones que realizan, el manejo de dinero, el estrés y otros componentes; son características que genera en algunas ocasiones que el cliente no se sienta satisfecho después de realizar sus transacciones

También se puede rescatar que los colaboradores de las agencias realizan una labor orientado al cumplimiento de la tarea y no al logro de resultados de la institución, además podemos agregar que no hay personal suficiente para la atención en las ventanillas en horas donde hay más concurrencia de clientes (calendario de pagos), es decir, hay casos en el que sólo tres personas atienden en ventanilla, cuando debería de haber más de tres colaboradores en ventanilla para agilizar el movimiento de los clientes.

Ahora también es importante mencionar que los empleados deben estar motivados, estimulados o impulsados a realizar su labor, además de implementar un sistema de metas y objetivos para los colaboradores, para obtener un resultado favorable hacia la institución. Respecto al desempeño laboral podemos decir que es la forma en como una persona realiza su trabajo, es decir, lo rápido y eficiente que pueda ser generando una satisfacción positiva en el cliente, también podemos agregar que las habilidades, conocimientos, etc. que tenga ésta persona ayudan a que sobresalga y obtenga buenos resultados. Por ello los colaboradores del Banco de la Nación deben tener en claro ello para así poder tener un buen desempeño laboral.

En tal sentido, es necesario que las personas tengan un buen desempeño laboral en cada puesto que ocupe en una determinada organización para así estar al nivel competitivo del mercado.

De la situación planteada surge entonces la necesidad de analizar la competitividad del “Banco de la Nación” ya que siendo una entidad pública y teniendo como objetivo la satisfacción de los clientes, el desempeño de cada colaborador tiene que estar comprometida y vinculada a ofrecer un servicio de calidad al menor tiempo posible hacia los clientes pues sólo así podrán obtener resultados competitivos ante sus competidores y sobre todo ante el mercado que cada vez es más exigente.

1.2 Trabajos previos

Para el desarrollo de éste trabajo de investigación fue importante la exploración de antecedentes nacionales e internacionales para cada variable de estudio, éstos antecedentes se detallan en el siguiente párrafo.

1.2.1 Internacionales

Bustos, A. (2010), en la tesis: “Propuesta acerca de cómo aumentar la competitividad de CAESCA S.A., a través del mejoramiento y fortalecimiento de la cultura de servicio” para obtener el Título de Comunicadora Social en la Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá-Colombia, puedo decir:

Se empleó como instrumento de medición el clima laboral para detectar los principales problemas de la organización a investigar, lo resultados que se obtuvieron fueron los siguientes: fallas a nivel interno que afectaba el desempeño de los colaboradores, la administración del talento humano, trabajo en grupo y otros, Debido a eso es importante resaltar el tema para encontrar los problemas y así poder plantear soluciones.

Gracias a lo analizado se pudo crear un plan de comunicación para contrarrestar los problemas encontrados en la organización, además se está realizando el enfoque hacia fortalecer y mejorar la cultura, éste plan deberá ser restado y aplicado por todos los funcionarios.

Se tiene que crear vínculos emocionales con los clientes ya que son una pieza fundamental en la organización, gracias a eso la relación cliente-organización será basada en la confianza y en la lealtad.

Cocha, A. (2015), en la tesis “La Satisfacción y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Internacional de la Ciudad de Ambato” para obtener el Título de Psicólogo Industrial, en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador, puedo decir:

Como primera conclusión se obtiene que la satisfacción afecta directamente al desempeño de los colaboradores del Banco Internacional de la ciudad de Ambato, pues mediante las encuestas y los datos estadísticos se obtuvo que el rendimiento de un colaborador disminuye considerablemente si se siente insatisfecho.

Se obtuvo como resultado también que los colaboradores no se pueden desarrollar de la manera en que ellos quisieran en el nivel profesional, ya que en muchos de los casos la gerencia en la que se maneja el Banco Internacional de la ciudad de Ambato no es la correcta.

Se obtuvo también que los clientes que acuden al Banco Internacional no tienen los mejores resultados esperados en las actividades y procesos realizados por los colaboradores.

Por último, se obtuvo como conclusión que es de prioridad, la creación de un plan de capacitación que mejore la satisfacción y el desempeño laboral del Banco Internacional de la ciudad de Ambato.

Iturralde, J. (2011), en la tesis: “La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito Oscus Ltda de la ciudad de Ambato en el año 2010” para obtener el Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría Cpa., en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador, puedo decir:

Al realizar las encuestas a los empleados y directivos obtenemos información relevante en cuanto al Recurso Humano, se detectó que el clima laboral de la cooperativa de acuerdo a la apreciación de los trabajadores es bueno.

Se les realiza evaluaciones de desempeño a los trabajadores de los cuáles los trabajadores no conocen los resultados respectivos, así como tampoco conocen con qué objetivo se realizan las evaluaciones.

Es de suma importancia que el personal de trabajo se motive y se comprometa con la ideología de la cooperativa OSCUS, para ello es necesario que se identifiquen métodos y técnicas correctas de evaluación de desempeño. Además, es importante la implementación de un plan de mejora en relación al desempeño de los trabajadores.

1.2.2 Nacionales

Bedoya, E. (2003), en la tesis: “La nueva gestión de personas y su evaluación de desempeño en empresas competitivas” para obtener el Título profesional de Magíster en Administración Gestión Empresarial en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima-Perú, puedo decir:

Hoy en día los procedimientos de evaluación de desempeño están soportando grandes correcciones a fin de estar en el ritmo de las nuevas exigencias en este mundo moderno. Por lo tanto, es un gran desafío para las empresas ya que deben ser cada vez más competitivos.

Para aumentar la competitividad en las empresas es importante implementar un sistema de gestión de evaluación de desempeño y una nueva mentalidad de los recursos humanos.

La globalización es un factor clave para que las empresas tengan la obligación de hacer cambios en la formación de los Recursos Humanos para así ser más competitivas. Pero existen elementos que hacen que el cambio no se produzca, por ejemplo: La imposibilidad de enfocarse en los procesos empresariales, la incapacidad de articular una visión clara de las funciones de RR.HH., descuidar las creencias y valores de las personas, etc.

La disminución de costos y los recortes de personal no son razones suficientes para realizar un cambio. La evaluación que reciben los colaboradores es una alternativa dinámica para ellos ya que siempre son evaluados con cierta continuidad, además toda evaluación tiene un desarrollo para impulsar o rechazar el valor.

El proceso de gestión de la evaluación del desempeño deberá ser: adecuadas a lo que exige el mercado, centradas en la calidad de atención al cliente, asociadas con los planes estratégicos de las organizaciones, tener el objetivo de convertirse en una función estratégica, etc.

Mino, E. (2014), en la tesis: “Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque” para obtener el Título profesional de Licenciado en Administración de Empresas en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Lambayeque-Perú, podemos decir:

Se eligió como dimensión de la variable desempeño al compromiso, lo cual obtuvo menor promedio, eso indica que se tiene que mejorar el trabajo en equipo, coordinación y compromiso de los trabajadores para con la empresa, lo que resulta un desfavorable clima laboral, teniendo como resultado baja productividad de los colaboradores y a su vez afectaría en el servicio de atención a cada cliente.

Un punto importante que se pudo encontrar durante la investigación dentro de la variable clima laboral es que la organización carece de una estructura organizacional y con ello un mal programa de remuneraciones genera que el personal se desmotive, provocando así un bajo desempeño y estrés en cada uno, analizando todo ello se puede decir que lo anterior provoca la falta de compromiso y trabajo en equipo.

Por último, se llegó a la conclusión que existe un grado de correlación baja entre el clima laboral y el desempeño en los trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490.

Sánchez, J. (2013), en la tesis: “Desempeño laboral de los docentes de la facultad de Ingeniería Química y Metalúrgica de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión durante el semestre 2013-I” para obtener el Título profesional de Magíster en Administración Estratégica en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho – Perú, puedo concluir:

La mayoría de estudiantes encuestados resultaron que los docentes tienen un mayor conocimiento tecnológico en su enseñanza, por otro lado, en su memoria se obtuvo que el resto de los docentes nunca muestran conocimiento tecnológico en su enseñanza.

En su mayoría se obtuvo como resultado que los profesores muestran más responsabilidad en el desempeño de sus actividades y en un porcentaje mínimo se obtuvo que los profesores nunca muestran responsabilidad en el desempeño de sus actividades asignadas.

Se obtuvo un gran porcentaje en cuanto a que los profesores presentan una favorable formación en valores éticos durante su enseñanza y un porcentaje mínimo se obtuvo que los profesores nunca presentan una favorable formación en valores éticos mientras transmiten sus enseñanzas.

Se puede concluir entonces que los docentes de la facultad de ingeniería química y metalúrgica presentan un buen desempeño laboral.

1.3 Teorías relacionadas al tema

Para el presente trabajo de investigación he analizado y evaluado dos teorías que se relacionan con mis variables de estudio, estas son:

1.3.1 Teoría de la administración por objetivos

Snell y Bohlander (2012) señalan que:

Esta teoría fue planteada por el filósofo Peter Drucker en 1954, que consiste en que, asesorados por sus superiores los empleados establezcan objetivos (como costos de producción, ventas por producto, estándares de calidad y utilidades) y después los utilicen como bases para la evaluación. La MBO es un sistema que incluye un ciclo que comienza y termina con el establecimiento de metas y objetivos comunes de la organización. El sistema actúa como un proceso en el que se establecen los objetivos de la organización, luego los de los departamentos, y de los gerentes y los empleados (p. 370).

En mi opinión, ésta teoría tiene como principal aporte en mejorar el desempeño de los empleados planteando un sistema de metas y objetivos que tengan en común con la organización partiendo desde un puesto mayor hacia un puesto menor, tenemos en cuenta que el desempeño de cada empleado dentro de su puesto de trabajo es de suma importancia para una organización, es por ello que, las organizaciones deberían de tener conocimiento sobre esto y aplicarlo, esto ayudaría a que cada empleado obtenga mayor responsabilidad en el puesto en el que se desempeña, además se obtendría como resultado aumentar las fortalezas y eliminar las debilidades que es lo que más se requiere en toda organización.

1.3.1.1 Dimensiones de la variable desempeño laboral

EFICIENCIA

Según Pérez A. (2013), nos dice que:

La eficiencia es lograr que la productividad sea favorable o sea es lograr el máximo resultado con una cantidad determinada o mínima de insumos o recursos, lograr los resultados predeterminados o previstos con un mínimo de recursos. La eficiencia es medible ya sea a través de un indicador o un conjunto de ellos. Constituye una de las bases para lograr la competitividad y la actividad de marketing en la organización (p. 1).

La eficiencia en las personas es de suma importancia y más aún cuando están desempeñando un cargo en un trabajo y realizan diferentes actividades, ya que cuando nos proponemos metas o nos otorgan metas a alcanzar tenemos que dar un excelente resultado, es decir, con un mínimo de recursos y a menor tiempo.

RESPONSABILIDAD

Según la Real academia española (2008), nos dice que:

La responsabilidad referencia al compromiso u obligación de tipo moral que surge de la posible equivocación cometida por un individuo en un asunto específico. La responsabilidad es, también, la obligación de reparar un error y compensar los males ocasionados cuando la situación lo amerita (p.1).

La palabra responsabilidad se refiere al compromiso que una persona adquiere cuando ha cometido una equivocación o un error en una situación dada y por lo tanto tiene que asumirlo ya sea compensando los daños ocasionados.

MOTIVACIÓN

Según Jover I. (2012), nos dice que:

La motivación está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta humana hacia un objetivo. La motivación también es considerada como el impulso que conduce a una persona a elegir y realizar una acción entre aquellas alternativas que se presentan en una determinada situación. Por eso fundamentamos que la motivación es un compulsor importantísimo en la decisión del individuo de convertirse en líder y asumir un proceso de liderazgo que lo conduzca al éxito (p. 2).

Para una persona estar motivada es estar impulsado a realizar y elegir una acción determinada con responsabilidad, por eso la motivación es un factor clave para todo trabajador ya que de él dependerá que realice o no un buen trabajo con un resultado satisfactorio.

PUNTUALIDAD

Según Ketchum, D. (2016), nos dice que:

La puntualidad comunica una gran cantidad de cosas positivas a su empleador y sus compañeros. Esto demuestra que tú estás dedicado al trabajo, interesado en el trabajo y eres capaz de manejar la responsabilidad. Cuando llegas a tiempo al trabajo o a las actividades relacionadas con el trabajo, demuestras que eres capaz de honrar tu palabra. Ser puntual ayuda a los empleados a proyectar un sentido de profesionalismo y compromiso (p. 1).

La puntualidad en una persona es un valor muy importante ya sea en su vida profesional o personal. La puntualidad de un trabajador demuestra si está dedicado al trabajo y si es capaz de manejarlo con responsabilidad, sólo así podrá honrar su palabra y tener compromiso.

1.3.2 Teoría de las tres “C”:

Snell y Bohlander (2012) señalan que:

Así como las organizaciones llevan a cada análisis externo, también analizan sus fortalezas y debilidades internas. El análisis interno se enfoca en especial en “las tres C”: Cultura, Competencia y composición. Competencia: Las personas como recurso estratégico. La clave del éxito de una empresa se basan en establecer una serie de competencias centrales, es decir, la serie de personas, procesos y sistemas que distinguen a una organización de sus competidoras y les dan valor a los clientes. En muchos casos las personas son un recurso clave que es la base de las competencias centrales de una empresa. Composición: La arquitectura del capital humano. Un elemento relacionado con el análisis interno de las organizaciones que rivalizan competencias es la determinación de la composición de la fuerza de trabajo, los gerentes necesitan determinar si disponen de personal, interno o externo, para ejecutar la estrategia de una organización (p. 53).

Esta teoría tiene como principal aporte en evaluar y mejorar la competitividad de la organización, pero de modo interna tanto sus fortalezas y debilidades, para ellos el capital humano es fundamental para hacer que esto sea posible. Es por ello que se toma en cuenta que el capital humano sea difícil de imitar, sea organizado, sea poco común y sea valioso, cumpliendo todos estos criterios la organización puede lograr ventajas competitivas. Para que una organización también sea competitiva se toma en cuenta mucho la decisión que puedan tomar los gerentes ya sea en como dirigir a sus empleados pues cada uno de ellos posee diferentes habilidades que pueden desempeñarse en diferentes áreas de la organización.

1.3.2.1 Dimensiones de la variable competitividad de la empresa

TECNOLOGÍA

Según la Universidad Técnica de Berlín (2001), nos dice que:

La tecnología se define usualmente como el conjunto de herramientas hechas por el hombre, como los medios eficientes para un fin, o como el conjunto de artefactos materiales. Pero la tecnología también contiene prácticas instrumentales, como la creación, fabricación y uso de los medios y las máquinas; incluye el conjunto material y no-material de hechos técnicos (p.1).

La tecnología es un conjunto de conocimientos técnicos y científicos que permite diseñar y crear bienes y servicios que nos permitan satisfacer necesidades ya sea para fines personales como para fines de la humanidad.

ADAPTACIÓN

Según la Universidad de Cádiz (2011), nos dice que:

La adaptación es la capacidad para adaptarse y avenirse a los cambios, modificando si fuera necesario la propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nueva información o cambios en el medio, ya sean del entorno exterior, de la propia organización, del cliente o de los requerimientos del trabajo en sí. Esta competencia hace referencia a la versatilidad en el comportamiento, en la emisión de conductas adaptativas y no tanto a los cambios de tipo cognitivos o en los sistemas de valores, expectativas y/o creencias (p. 2).

La adaptación es la capacidad que una persona puede tener para poder acomodarse a una situación determinada y así alcanzar objetivos, en un trabajador es importante poder adaptarse rápidamente a las exigencias que el mercado exige.

CALIDAD

La calidad, término acuñado por Deming (1989, citado por Julio César Mendez Rosey, 2013), “Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará” (p.1).

La calidad es la capacidad que tiene un producto o servicio para satisfacer las necesidades de una persona, aquí también la persona puede comparar una cosa con otra para saber cuál es de mejor calidad.

CAPACITACIÓN

Según Gelaf G. (2013), nos dice que:

Consideramos a la capacitación como uno de los medios prioritarios en la política de Administración de Personal que permite mejorar la eficiencia del trabajo de la organización. Esto permite que el personal se desempeñe con eficacia en su trabajo y reúna las condiciones requeridas para futuros cargos y ascensos. También les ofrece la oportunidad de superarse y sobrepasar las exigencias del cargo que ocupa (p.6).

La capacitación permite a una persona que pueda adquirir y desarrollar habilidades y destrezas en diferentes ámbitos dependiendo a que se dirija la capacitación, en un trabajador le ayudaría muchísimo desempeñarse mejor en su puesto de trabajo y obtener mejores resultados tanto para él como para la empresa.

1.4 Formulación del problema

Para la situación encontrada en las agencias del Banco de la Nación se plantearon los problemas siguientes:

1.4.1 Problema general:

¿Qué relación existe entre el desempeño laboral y la competitividad en el Banco de la Nación de San Isidro, en el año 2016?

1.4.2 Problemas específicos:

¿Qué relación existe entre la eficiencia de los colaboradores y la competitividad en el Banco de la Nación de San Isidro, en el año 2016?

¿Qué relación existe entre la motivación laboral y la competitividad en el Banco de la Nación de San Isidro, en el año 2016?

1.5 Justificación del estudio

El trabajo de investigación es de actualidad y de importancia, por lo ello se justificó la elaboración del trabajo mediante:

1.5.1 Social

La presente investigación permitirá mejorar el desempeño de cada colaborador en el Banco de la Nación de San Isidro, ya que se pudo identificar que algunos de los colaboradores no se sienten identificados con la misión y visión del banco; por lo tanto, es de suma importancia que cada colaborador realice la mejor labor, además de ellos deben de tener a una persona que los lidere y les enseñe nuevos conocimientos, habilidades, etc. Y así poder ser más competitivo y poder sobresalir en el mercado de hoy en día.

1.5.2 Económico

Ayudará a que el banco de la Nación tenga mayores ingresos, reducir costos en capacitación a nuevos trabajadores y atraer nuevos clientes. Además, permitirá que el Banco de la Nación a nivel interno y externo sea más competitivo, es decir, que los colaboradores se establezcan objetivos que permitan mejorar la institución.

1.5.3 Teórico-práctico

La importancia del presente estudio de investigación radica en que ayudará como medio informativo para otros usuarios o empresas en general del mismo rubro que tengan una problemática similar o se identifiquen con las variables propuestas, ya que tendrá diversos puntos de vista con respecto al tema que pueden servir de ayuda para búsquedas posteriores.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo general

Determinar la relación entre el desempeño laboral y la competitividad en el Banco de la Nación de San Isidro, en el año 2016.

1.6.2 Objetivos específicos

Determinar la relación entre la eficiencia de los colaboradores y la competitividad en el Banco de la Nación de San Isidro, en el año 2016.

Determinar la relación entre la motivación laboral y la competitividad en el Banco de la Nación de San Isidro, en el año 2016.

1.7 Hipótesis

1.7.1 Hipótesis general

El desempeño laboral se relaciona con la competitividad en el Banco de la Nación de San Isidro, en el año 2016.

1.7.2 Hipótesis específicas

- a) La eficiencia de los colaboradores se relaciona con la competitividad en el Banco de la Nación de San Isidro, en el año 2016.
- b) La motivación laboral se relaciona con la competitividad del Banco de la Nación de San Isidro, en el año 2016.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

2.1.1 Diseño metodológico

El diseño a utilizar en la presente investigación es el diseño metodológico no experimental de corte transversal.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) La investigación no experimental: “Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (p. 149).

El estudio es no experimental ya que no se manipuló la variable independiente, se ha realizado la observación de la variable tal y como se muestra en su aspecto natural para después analizarlo.

Además de ello es transversal, según Hernández, Fernández y Baptista (2010): “Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p. 151).

Respecto a su temporalidad la investigación es trasversal porque todos los análisis o recopilación de datos se realizaron en un solo momento.

2.1.2 Tipo de investigación

El presente proyecto de investigación es de tipo aplicada.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010): “La investigación científica cumple con dos propósitos fundamentales: a) producir conocimiento y teorías (investigación básica) y b) resolver problemas (investigación aplicada). Gracias a estos dos tipos de investigación la humanidad ha evolucionado” (p. 29).

La investigación que se realizó es de tipo aplicada ya que nos centraremos en dar solución a los problemas que hemos encontrado en la institución del Banco de la Nación en donde nos enfocaremos.

2.1.3 Enfoque y nivel de investigación

El enfoque de la investigación es cuantitativo y su nivel es descriptivo y correlacional.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2010): “El enfoque cuantitativo es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no se puede “brincar” pasos, el orden es riguroso. Parte de una idea, que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas” (p.4).

La investigación es de enfoque cuantitativo ya que usaremos la recolección de datos para demostrar nuestra hipótesis, con medida numérica y con ayuda del análisis estadístico.

Además, Hernández, Fernández y Baptista (2010), señalan que: “La meta del investigador consiste en describir fenómenos, situaciones y contextos; esto es detallar cómo son y se manifiestan” (p. 80).

El nivel de la investigación es descriptivo porque de acuerdo a las variables de estudio recogeremos información y describiremos sus características o propiedades importantes para realizar el análisis correspondiente.

Por último, Según Hernández, Fernández y Baptista (2010): “El estudio correlacional 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” (p. 81).

También el nivel de investigación es correlacional ya que queremos conocer la relación que tienen nuestras dos variables ya planteadas en nuestra investigación.

2.2 Variables, operacionalización

El investigador conoce al detalle los conceptos de sus variables, de sus dimensiones e indicadores, todo éste conocimiento le permitirá operar eficientemente en la investigación.

Éste trabajo de investigación cuenta con la variable X “Desempeño laboral” y la variable Y “Competitividad”.

X: Desempeño Laboral

Y: Competitividad

2.2.1 Variable X: Desempeño Laboral

Chiavenato (2000), señala que:

El desempeño humano en el cargo es extremadamente situacional y varía de una persona a otra, y de situación en situación, pues depende de innumerables factores condicionantes que influyen bastantes. Cada persona evalúa la relación costo-beneficio para saber cuánto vale la pena de hacer determinado esfuerzo. (p. 81).

El autor nos recalca un dato muy importante que es que cada ser humano se desempeña de acuerdo a las habilidades, conocimientos, etc. Que pueda tener y que éstos dependen de la situación que se presente en el día a día.

2.2.2 Variable Y: Competitividad

Porter (2003), señala que:

La competencia es una de las fuerzas más poderosas en la sociedad, que permite avanzar en muchos ámbitos del esfuerzo humano. Es un fenómeno generalizado, tanto si se trata de empresas que luchan por el mercado, de países que se enfrentan a la globalización o de organizaciones sociales que responden a necesidades sociales (p. 1).

Hoy en día la competencia es un factor clave en toda empresa, organización, personas, etc. Pues nos permite alcanzar objetivos, metas, etc. Que nos hemos planteado para nuestro futuro, también nos permite saber si estamos haciendo bien las cosas ya sea en diferentes ámbitos de nuestra vida.

Variable	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Dependiente: COMPETITIVIDAD	Que una organización sea competitiva ya sea de manera interna o externa, ayuda a que ésta tenga mayores oportunidades de mejorar y sobresalir en el mercado y ante sus competidores, obteniendo así mayor rentabilidad.	TECNOLOGÍA	Mejoramiento de la empresa	1. ¿En su centro de trabajo se utiliza tecnología adecuada?	Las siguientes preguntas están medidas en escala Likert 1=Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo Ordinal
				2. ¿La tecnología influye en el mejoramiento de su centro de trabajo?	
		ADAPTACIÓN	Adaptación al cambio	3. ¿Se promueve la innovación en su centro de trabajo?	
				4. ¿Se adapta fácilmente a los cambios que realiza su centro de trabajo?	
		CALIDAD	Calidad en la atención	5. ¿Al atender a un cliente se demora aprox. De 5 a 10 min?	
				6. ¿El tiempo de atención en ventanilla depende del tipo de operación que realice el cliente?	
		CAPACITACIÓN	Constancia de capacitación	7. ¿Su centro de trabajo realiza cursos de capacitación en las que pueda asistir?	
				8. ¿La capacitación contribuye en su desarrollo profesional?	

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

Para el presente trabajo de investigación, la población está conformada por todas las agencias del Banco de la Nación.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2010), señalan que: “La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 174).

Las poblaciones se destacan y se unen por las características que poseen ya sea en un determinado tiempo y lugar.

2.3.2 Muestra

En este caso por el factor tiempo, dinero y por accesos a la información el presente trabajo de investigación se va a realizar en las agencias del Banco de la Nación del distrito de Independencia.

La muestra es censal, se realizó a 90 personas, 60 personas está conformada por los colaboradores que atienden en las ventanillas de las agencias del Banco de la Nación, de los cuáles se hicieron la encuesta a 6 agencias del distrito de Independencia que cuentan con aproximadamente 13 colaboradores en ventanillas y las 30 personas de la población restante está conformada por los clientes que utilizan los servicios del Banco de la Nación.

Para la INEI (2016) Un censo se define: “como un conjunto de actividades destinadas a recoger, recopilar, el padrón o lista de la población de una nación o pueblo en un momento determinado, la información demográfica social y económica, para luego evaluar, analizar y publicar o divulgar” (p.1).

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnica: Para finalidad de la investigación se utilizará la técnica del interrogatorio mediante encuestas que se empleará a los colaboradores, con el fin de recabar información sobre la investigación.

2.4.2 Instrumento: Para la investigación se utilizará como instrumento el cuestionario de 16 preguntas, uno para la variable X y otro para la variable Y, la lista de preguntas será en escala de Likert.

2.4.3 Validez: Se obtuvo la validez a través del juicio de expertos, con un formato correspondiente a cada variable.

Nombre del profesor	Especialidad
Pedro Costilla Castillo	Dr. en Administración
Edwin Arce Álvarez	Dr. de Investigación
Edith Rosales Domínguez	Especialidad en Finanzas

2.4.4 Confiabilidad: En el trabajo de investigación se elaboró una encuesta de 16 preguntas que se realizaron a 90 personas (60 colaboradores que atienden en las ventanillas de las agencias del Banco de la Nación y 30 clientes que utilizan los servicios del Banco de la Nación), para ello el instrumento pasará por una prueba estadística. El cuestionario se aplicó a escala de Likert, para demostrar su fiabilidad ésta muestra se realizará a base de Alfa de Cronbach.

Para validar la fiabilidad de las preguntas se realizó una encuesta a 90 personas (entre trabajadores y clientes) obteniendo como resultado para ambas variables lo siguiente:

- Variable X: Desempeño laboral
- Variable Y: Competitividad

Tabla N° 01

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,810	16

En la Tabla N° 1 se realizó la confiabilidad por preguntas para las dos variables: Desempeño Laboral y Competitividad de la empresa, dando como resultado un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.810, lo que indica que nuestro instrumento en este caso el cuestionario es confiable.

2.5 Métodos de análisis de datos

Se utilizará el método hipotético porque se hará una prueba de hipótesis a las variables y deductivo porque el análisis se realizará de lo general a lo particular.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010)

El análisis cuantitativo de los datos se lleva a cabo por computadora u ordenador. Ya casi nadie lo hace de forma manual ni aplicando fórmulas, en especial si hay un volumen considerable de datos. El análisis de los datos se efectúa sobre la matriz de datos utilizando un programa computacional (p. 278).

La información que se obtendrá se procesará en el programa estadístico SPSS 22 (Statistical Package for the Social Sciences); éste paquete almacenará los datos recolectados, luego se procederá a realizar los cálculos y proporcionará la información relevante para el estudio.

2.6 Aspectos éticos

Para el desarrollo del presente proyecto tome en cuenta valores fundamentales que toda persona debe poseer, que son la honestidad, perseverancia y decisión y con la ética necesaria para realizar la investigación, además de ello puedo aseverar que los datos son verídicos ya que los resultados conseguidos fueron obtenidos con total confianza en el desarrollo del proyecto.

III. RESULTADOS

3.1 Prueba de normalidad

3.1.1 Prueba de normalidad general

Tabla N° 02

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
DESEMPEÑO	,097	90	,035	,976	90	,102
COMPETITIVIDAD	,100	90	,026	,956	90	,004

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la Tabla N°2 según la prueba de normalidad realizada se interpreta que los valores de significancia no superan el 0.05 confirmando que se utilizará el estadístico de RHO de Spearman para determinar el grado de correlación existente de las hipótesis planteadas. Se decidió utilizar la prueba de Kolmogorov-Smirnov, ya que la muestra de esta investigación es de 90 colaboradores (kolmogorov-Smirov>30 unid >shapiro-wilk).

3.1.2 Prueba de normalidad específicas

✓ Específica 1

Tabla N° 03

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
EFICIENCIA	,209	90	,000	,879	90	,000
COMPETITIVIDAD	,100	90	,026	,956	90	,004

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la Tabla N°3 según la prueba de normalidad realizada se interpreta que los valores de significancia no superan el 0.05 confirmando que se utilizará el estadístico de RHO de Spearman para determinar el grado de correlación existente de las hipótesis planteadas. Se decidió utilizar la prueba de Kolmogorov-Smirnov, ya que la muestra de esta investigación es de 90 colaboradores (kolmogorov-Smirov>30 unid >shapiro-wilk).

✓ Específica 2

Tabla N° 04

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
MOTIVACION	,196	90	,000	,913	90	,000
COMPETITIVIDAD	,100	90	,026	,956	90	,004

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la Tabla N°4 según la prueba de normalidad realizada podemos interpretar que los valores de significancia no superan el 0.05 confirmando que se utilizará el estadístico de RHO de Spearman para determinar el grado de correlación existente de las hipótesis planteadas. Se decidió utilizar la prueba de Kolmogorov-Smirnov, ya que la muestra de esta investigación es de 90 colaboradores (kolmogorov-Smirov>30 unid >shapiro-wilk).

3.2 Prueba de hipótesis

3.2.1 Hipótesis general

H₁: El desempeño laboral se relaciona con la competitividad en el Banco de la Nación de San Isidro, en el año 2016.

H₀: El desempeño laboral no se relaciona con la competitividad en el Banco de la Nación de San Isidro, en el año 2016.

Tabla N°5

		DESEMPEÑO	COMPETITIVIDAD
Rho de Spearman	DESEMPEÑO	Coeficiente de correlación	,507**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	90
	COMPETITIVIDAD	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	90

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la Tabla N°5 se muestra la correlación a través de la Prueba de Spearman de las variables en estudio, se obtuvo un coeficiente de correlación $Rho=0,507$ que se interpreta como una correlación positiva media entre las dos variables y el valor "p" (significancia) es de 0,000 que es menor a 0,05; entonces se rechaza H₀, lo que implica que se acepte H₁. Por lo tanto se demuestra que si existe relación entre el desempeño laboral y la competitividad de la institución.

3.2.2 Hipótesis específicas

✓ Hipótesis específica 1

H₁: La eficiencia de los colaboradores se relaciona con la competitividad en el Banco de la Nación de San Isidro, en el año 2016.

H₀: La eficiencia de los colaboradores no se relaciona con la competitividad en el Banco de la Nación de San Isidro, en el año 2016.

Tabla N°6

		Correlaciones		
		EFICIENCIA	COMPETITIVIDAD	
Rho de Spearman	EFICIENCIA	Coeficiente de correlación	1,000	,257*
		Sig. (bilateral)	.	,014
		N	90	90
	COMPETITIVIDAD	Coeficiente de correlación	,257*	1,000
		Sig. (bilateral)	,014	.
		N	90	90

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la Tabla N°6 se muestra la correlación a través de la Prueba de Spearman de las variables en estudio, se obtuvo un coeficiente de correlación $Rho=0,257$ que se interpreta como una correlación positiva baja entre las dos variables y el valor "p" (significancia) es de 0,014 que es menor a 0,05; entonces se rechaza H₀, lo que implica que se acepte H₁. Por lo tanto se demuestra que si existe relación entre la eficiencia y la competitividad de la institución.

✓ Hipótesis específica 2

H₁: La motivación laboral se relaciona con la competitividad del Banco de la Nación de San Isidro, en el año 2016.

H₀: La motivación laboral no se relaciona con la competitividad del Banco de la Nación de San Isidro, en el año 2016.

Tabla N°7

		MOTIVACION	COMPETITIVIDAD
Rho de Spearman	MOTIVACION	Coeficiente de correlación	1,000
			,338**
		Sig. (bilateral)	.
			,001
		N	90
			90
	COMPETITIVIDAD	Coeficiente de correlación	,338**
			1,000
		Sig. (bilateral)	,001
			.
		N	90
			90

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la Tabla N°7 se muestra la correlación a través de la Prueba de Spearman de las variables en estudio, se obtuvo un coeficiente de correlación $Rho=0,338$ que se interpreta como una correlación positiva baja entre las dos variables y el valor “p” (significancia) es de 0,001 que es menor a 0,05; entonces se rechaza H₀, lo que implica que se acepte H₁. Por lo tanto se demuestra que si existe relación entre la motivación y la competitividad de la institución.

3.3 Análisis descriptivo

A. Variable X: Desempeño laboral

Tabla N°08

N° 1. ¿Cuál es el tiempo ideal para atender a un cliente? (2 a 5 minutos aprox.)		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	1,1	1,1	1,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	21,1	21,1	22,2
	De acuerdo	46	51,1	51,1	73,3
	Totalmente de acuerdo	24	26,7	26,7	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

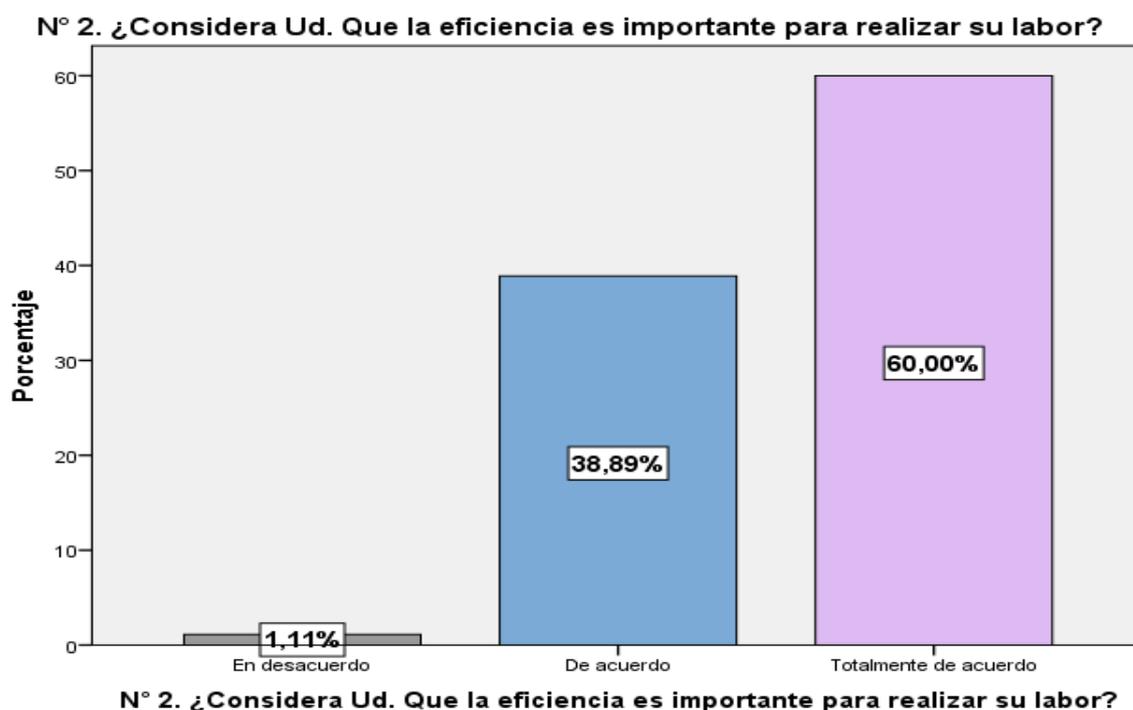


Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Respecto a las preguntas formuladas a los colaboradores del Banco de la Nación, En la tabla N°08 se ha obtenido: que el 51,11% respondieron De acuerdo y el 26,67% respondieron Totalmente de acuerdo, ello nos indica que al momento de la recolección de datos el 77,78% de colaboradores están de acuerdo en que la atención ideal sea de 2 a 5 minutos aprox.

Tabla N°09

N° 2. ¿Considera Ud. Que la eficiencia es importante para realizar su labor?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	1,1	1,1	1,1
	De acuerdo	35	38,9	38,9	40,0
	Totalmente de acuerdo	54	60,0	60,0	100,0
	Total	90	100,0	100,0	



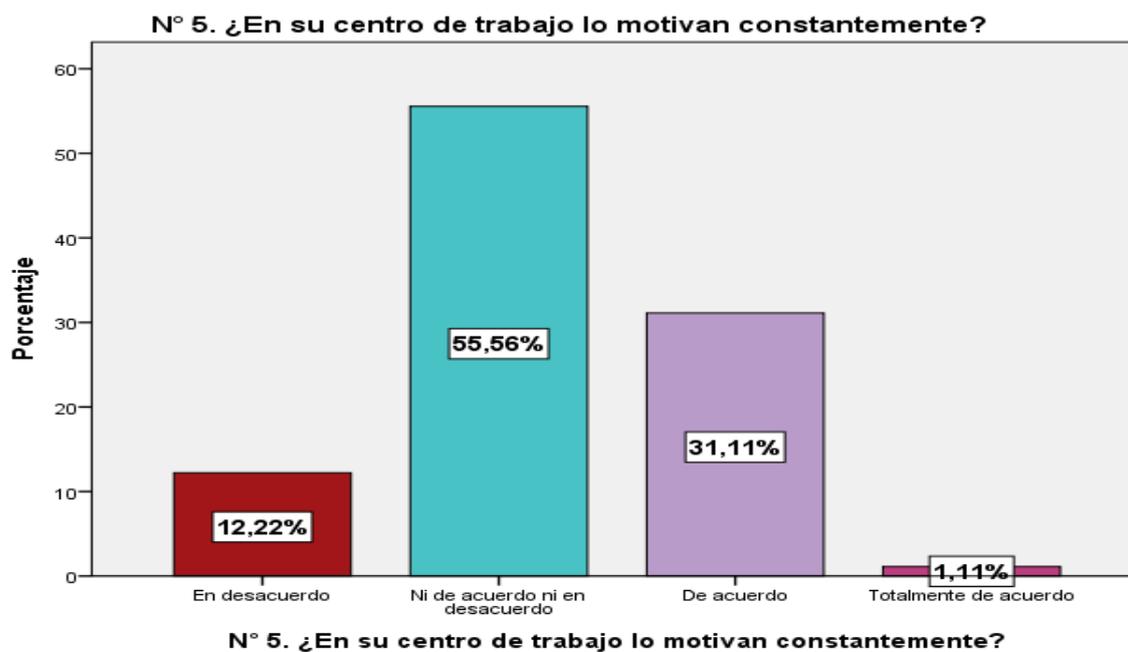
Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Respecto a las preguntas formuladas a los colaboradores del Banco de la Nación, En la tabla N°09 se ha obtenido: que el 38,89% respondieron De acuerdo y el 60,00% respondieron Totalmente de acuerdo, ello nos indica que al momento de la recolección de datos el 98,89% de los colaboradores están de acuerdo en que la eficiencia es importante para realizar su labor.

Tabla N°10

N° 5. ¿En su centro de trabajo lo motivan constantemente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	11	12,2	12,2	12,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	50	55,6	55,6	67,8
	De acuerdo	28	31,1	31,1	98,9
	Totalmente de acuerdo	1	1,1	1,1	100,0
	Total	90	100,0	100,0	



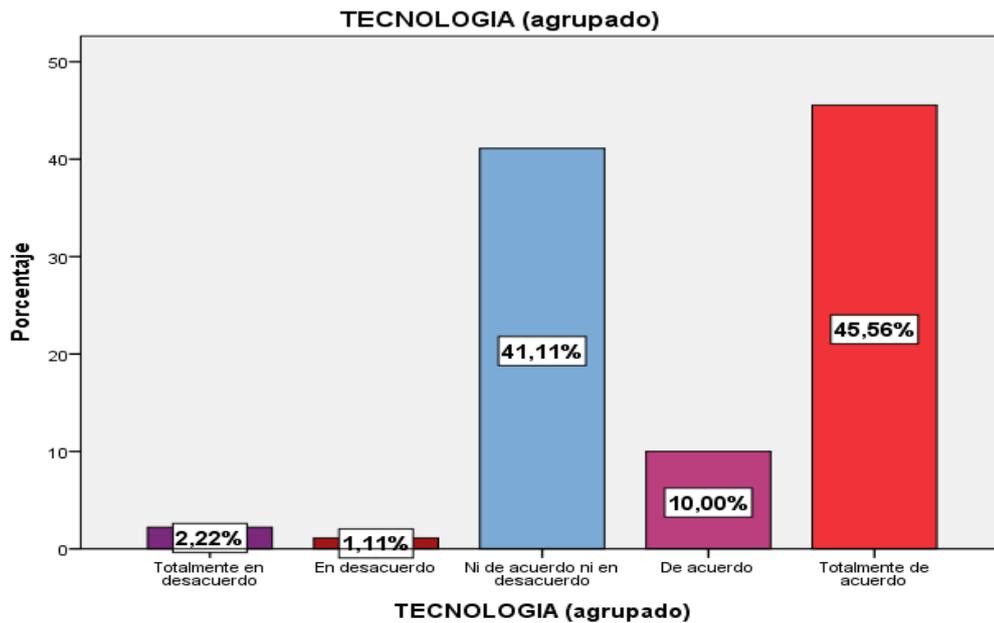
Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Respecto a las preguntas formuladas a los colaboradores del Banco de la Nación, En la tabla N°10 se ha obtenido: que el 31,11% respondieron De acuerdo y el 1,11% respondieron Totalmente de acuerdo, ello nos indica que al momento de la recolección de datos el 32.22% de los colaboradores no están siendo motivados en su centro de trabajo.

B. Variable Y: Competitividad

Tabla N°11

		TECNOLOGIA (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaj e válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	2,2	2,2	2,2
	En desacuerdo	1	1,1	1,1	3,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	37	41,1	41,1	44,4
	De acuerdo	9	10,0	10,0	54,4
	Totalmente de acuerdo	41	45,6	45,6	100,0
	Total	90	100,0	100,0	



Fuente: Elaboración propia

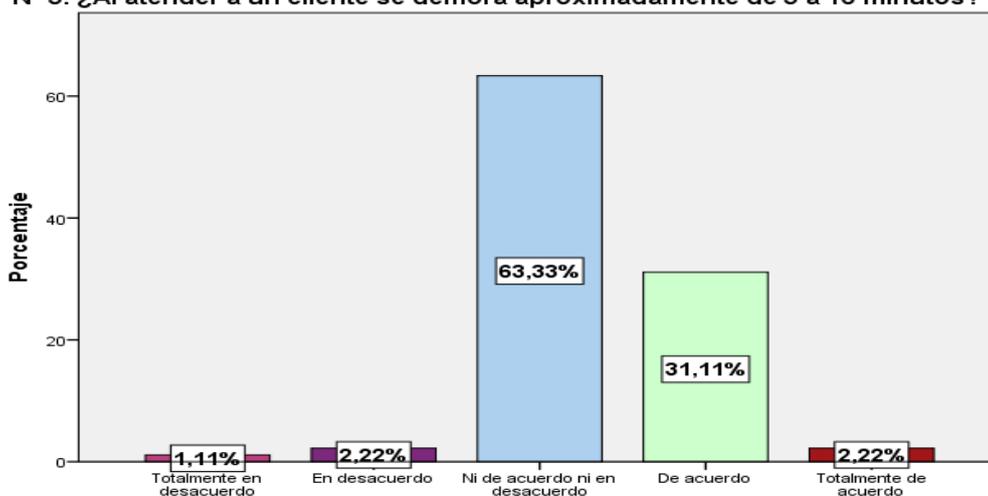
Interpretación: Respecto a las preguntas formuladas a los colaboradores del Banco de la Nación, En la Tabla N°11 de Tecnología agrupado por dimensiones, se ha obtenido: que el 10,00% respondieron De acuerdo y el 45,56% respondieron Totalmente de acuerdo, ello nos indica que al momento de la recolección de datos el 55,56% de los colaboradores indican que la institución emplea buena tecnología en sus instalaciones.

Tabla N°12

N° 5. ¿Al atender a un cliente se demora aproximadamente de 5 a 10 minutos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaj e válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	1,1	1,1	1,1
	En desacuerdo	2	2,2	2,2	3,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	57	63,3	63,3	66,7
	De acuerdo	28	31,1	31,1	97,8
	Totalmente de acuerdo	2	2,2	2,2	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

N° 5. ¿Al atender a un cliente se demora aproximadamente de 5 a 10 minutos?



N° 5. ¿Al atender a un cliente se demora aproximadamente de 5 a 10 minutos?

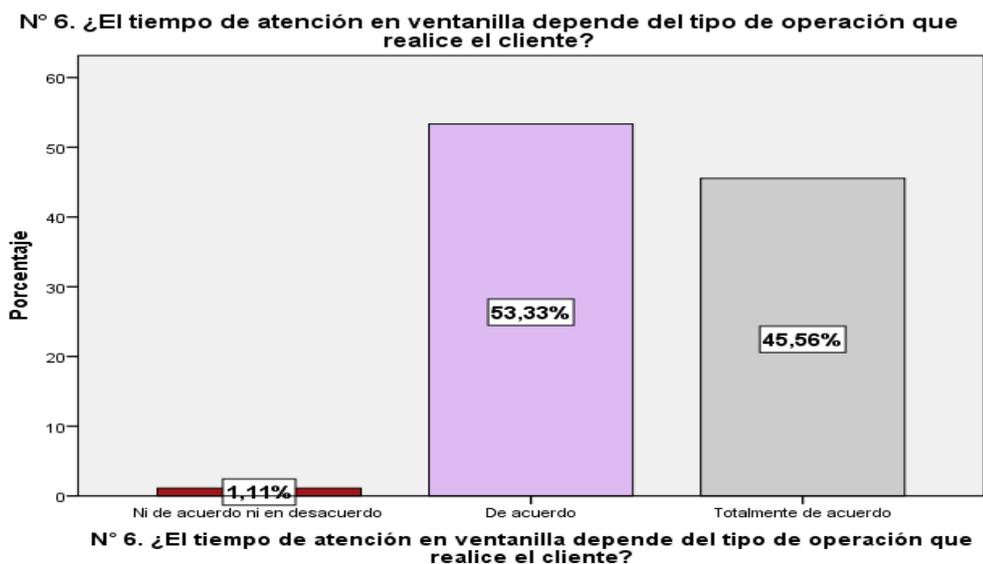
Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Respecto a las preguntas formuladas a los colaboradores del Banco de la Nación, En la tabla N°12 se ha obtenido: que el 31,11% respondieron De acuerdo y el 2,22% respondieron Totalmente de acuerdo, ello nos indica que al momento de la recolección de datos el 33,33% de los colaboradores indican que el tiempo de demora para atender a un cliente es de 5 a 10 minutos

Tabla N°13

N° 6. ¿El tiempo de atención en ventanilla depende del tipo de operación que realice el cliente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	1,1	1,1	1,1
De acuerdo	48	53,3	53,3	54,4
Totalmente de acuerdo	41	45,6	45,6	100,0
Total	90	100,0	100,0	



Interpretación: Respecto a las preguntas formuladas a los colaboradores del Banco de la Nación, En la tabla N°13 se ha obtenido: que el 53.33% respondieron De acuerdo y el 45,56% respondieron Totalmente de acuerdo, ello nos indica que al momento de la recolección de datos el 98,89% de los colaboradores indican que el tiempo de atención en ventanilla depende del tipo de operación que realice el cliente.

3.4 Análisis de correlación

Tabla N° 14

Resumen del modelo ^b				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,545 ^a	,297	,289	2,371

a. Predictores: (Constante), DESEMPEÑO

b. Variable dependiente: COMPETITIVIDAD

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo a la Tabla N° 14 se observa que existe un grado de correlación entre la variable X (Desempeño laboral) y la variable Y (Competitividad) con un coeficiente de determinación del 0,54 que equivale al 54%.

IV.DISCUSIÓN

El resultado de la presente investigación es el más importante porque mis dos variables han sido validadas por los expertos, además de la prueba estadística con una confiabilidad de 0.810 y sobre todo que la muestra extraída es representativa lo que permite utilizar la muestra en otro sector, institución u organización.

4.1 Objetivo general

En el objetivo general de la investigación, se ha determinado la relación entre el desempeño laboral y la competitividad en el Banco de la Nación de San Isidro, en el año 2016.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la Tabla N°08

N° 1. ¿Cuál es el tiempo ideal para atender a un cliente? (2 a 5 minutos aprox.)

Interpretación: Respecto a las preguntas formuladas a los colaboradores del Banco de la Nación, En la tabla N°08 se ha obtenido: que el 51,11% respondieron De acuerdo y el 26,67% respondieron Totalmente de acuerdo, ello nos indica que al momento de la recolección de datos el 77,78% de colaboradores están de acuerdo en que la atención ideal sea de 2 a 5 minutos aprox.

Por lo tanto, coincide con la tesis de Bustos, A.: “Propuesta de Cómo aumentar la competitividad de CAESCA S.A, a través del mejoramiento y fortalecimiento de la cultura de servicio” ya que ésta busca mejorar el desempeño de los colaboradores para ser más competitivos, a través un plan de comunicación. Se utilizó una investigación de campo y la información se obtuvo a través de un cuestionario de medición del clima laboral aplicado a todo el personal de CAESCA S.A. a resultado de éste cuestionario se encontraron varias fallas internamente que afectaban en desempeño de los trabajadores. Dentro de las fallas en los ejes de administración del talento humano, comunicación e integración, trabajo en grupo y medio ambiente físico. Gracias a lo analizado se pudo implementar un plan de comunicación con propuestas para solucionar los problemas encontrados.

En el primer objetivo específico de la investigación, se ha determinado la relación entre la eficiencia de los colaboradores y la competitividad en el Banco de la Nación de San Isidro, en el año 2016.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la Tabla N°09

N° 2. ¿Considera Ud. Que la eficiencia es importante para realizar su labor?

Interpretación: Respecto a las preguntas formuladas a los colaboradores del Banco de la Nación, En la tabla N°09 se ha obtenido: que el 38,89% respondieron De acuerdo y el 60,00% respondieron Totalmente de acuerdo, ello nos indica que al momento de la recolección de datos el 98,89% de los colaboradores están de acuerdo en que la eficiencia es importante para realizar su labor.

Por lo tanto coincide con la tesis de Bedoya E.: “La nueva gestión de personas y su evaluación de desempeño en empresas competitivas”, ya que como resultado de la investigación el autor concluyo que al evaluar la función de los recursos humanos y la gestión de la evaluación de desempeño representa un gran desafío para las empresas ya que deberán afrontarlos con valentía y decisión para poder ser competitivos. Para ello el nuevo enfoque empezará en el análisis de los RRHH y de la gestión de la evaluación del desempeño en tres dimensiones: Económico, social y tecnológico. Se realizó una evaluación de campo que consistió en una entrevista personal con supervisión de un especialista y el superior inmediato.

En el segundo objetivo específico de la investigación, se ha determinado la relación entre la motivación de los colaboradores y la competitividad en el Banco de la Nación de San Isidro, en el año 2016.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la Tabla N°10

N° 5. ¿En su centro de trabajo lo motivan constantemente?

Interpretación: Respecto a las preguntas formuladas a los colaboradores del Banco de la Nación, En la tabla N°10 se ha obtenido: que el 31,11% respondieron De acuerdo y el 1,11% respondieron Totalmente de acuerdo, ello nos indica que al momento de la recolección de datos el 32.22% de los colaboradores no están siendo motivados en su centro de trabajo.

Por lo tanto, coincide con la tesis de Cocha, A.: “La Satisfacción y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Internacional de la Ciudad de Ambato”, ya que como resultado de la investigación el autor concluyo que la satisfacción laboral afecta directamente en el desempeño laboral ya que mediante las encuestas que se realizó y los cálculos estadísticos se pudieron comprobar la hipótesis que afirma esta relación. Para ello se implementará una propuesta que contenga nuevas políticas y técnicas que ayuden a mejorar la Satisfacción laboral, el tiempo estimado será de seis meses a partir de la aprobación del Gerente del Banco Internacional.

4.2 Hipótesis general

Se ha comprobado que existe relación entre las variables desempeño laboral y competitividad, conforme al resultado obtenido en la comprobación de Hipótesis, siendo: 0.507, que se interpreta como una correlación positiva media entre las dos variables.

Por lo tanto, mi trabajo de investigación coincide con la tesis de Mino, E.: “Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque”, ya que como resultado de la investigación el autor concluyo que si existe una correlación positiva baja entre el clima organizacional y el desempeño laboral con un grado de correlación 0.281, lo que comprueba que la variable clima influye con un grado bajo a la variable desempeño con ello se puede demostrar que los colaboradores no poseen un alto nivel de preparación porque tienen la necesidad de obtener el puesto de trabajo, lo que conlleva a que a pesar de las circunstancias en el clima laboral, los trabajadores dan su mayor esfuerzo para no perder su trabajo.

Primera hipótesis específica, se ha comprobado que existe relación entre la eficiencia de los colaboradores y la competitividad, conforme al resultado obtenido en la comprobación de Hipótesis, siendo: 0.257, que se interpreta como una correlación positiva baja entre las dos.

Por lo tanto, mi tesis coincide con la tesis de Iturralde, J.: “La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito Oscus Ltda de la ciudad de Ambato en el año 2010”, ya que se obtuvo como resultado en la prueba de hipótesis $7.2 = \chi_c^2 > \chi_T^2 = 3.8415$, lo que significa que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna que es: La evaluación del desempeño laboral realizada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. Si incide en su rendimiento.

Segunda hipótesis específica, se ha comprobado que existe relación entre la motivación de los colaboradores y la competitividad, conforme al resultado obtenido en la comprobación de Hipótesis, siendo: 0.338, que se interpreta como una correlación positiva baja entre las dos.

Por lo tanto, coincide con la tesis de Cocha, A.: “La Satisfacción y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Internacional de la Ciudad de Ambato”, ya que como resultado de la investigación el autor concluyo que la satisfacción laboral afecta directamente en el desempeño laboral ya que mediante las encuestas que se realizó y los cálculos estadísticos se pudieron comprobar la hipótesis que afirma esta relación. Con 95% de confiabilidad, aplicando el chi cuadrado $53.748 = \chi_c^2 > \chi_7^2 = 12.592$, el valor es mayor por lo que se acepta la hipótesis planteada y se rechaza la hipótesis nula. Entonces es verdad que “La satisfacción afecta en el desempeño de los colaboradores del Banco Internacional.

V. CONCLUSIONES

Se concluye que en la presente investigación se ha identificado el problema, se han nutrido de los antecedentes, así mismo se ha analizado e interpretado las teorías respecto a las variables y se ha utilizado una metodología científica, la cual me ha permitido obtener resultados estadísticos de la confiabilidad y de la prueba de hipótesis, la cual me permite concluir:

a) Objetivos

En el objetivo general, se ha determinado que existe relación entre el desempeño y la competitividad en el Banco de la Nación ya que los colaboradores al atender a los clientes en las ventanillas se demoran entre 5 a 10 minutos aprox., con ello es importante que cada colaborador sea más competitivo en cuanto al ahorro de tiempo de atención en ventanillas. Ello es comprobado con la siguiente tabla: N° 08. ¿Cuál es el tiempo ideal para atender a un cliente? (2 a 5 minutos aprox.)

Interpretación: Respecto a las preguntas formuladas a los colaboradores del Banco de la Nación, En la tabla N°08 se ha obtenido: que el 51,11% respondieron De acuerdo y el 26,67% respondieron Totalmente de acuerdo, ello nos indica que al momento de la recolección de datos el 77,78% de colaboradores están de acuerdo en que la atención ideal sea de 2 a 5 minutos aprox.

En el primer objetivo específico, se ha determinado que existe relación entre la eficiencia y la competitividad en el Banco de la Nación ya que al momento de la atender a los clientes por ventanillas se espera que los colaboradores sean eficientes para poder resolver la situación del cliente lo más rápido y seguro posible. Ello es comprobado con la siguiente tabla: N° 09. ¿Considera Ud. que la eficiencia es importante para realizar su labor?

Interpretación: Respecto a las preguntas formuladas a los colaboradores del Banco de la Nación, En la tabla N°09 se ha obtenido: que el 38,89% respondieron De acuerdo y el 60,00% respondieron Totalmente de acuerdo, ello nos indica que al momento de la recolección de datos el 98,89% de los colaboradores están de acuerdo en que la eficiencia es importante para realizar su labor.

En el segundo objetivo específico, se ha determinado que existe relación entre la motivación y la competitividad en el Banco de la Nación ya que los colaboradores necesitan estar motivados para poder desempeñarse de la mejor manera, ello conlleva que tanto la institución como sus superiores estén pendientes de sus colaboradores constantemente. Ello es comprobado con la siguiente tabla: N° 10. ¿En su centro de trabajo lo motivan constantemente?

Interpretación: Respecto a las preguntas formuladas a los colaboradores del Banco de la Nación, En la tabla N°10 se ha obtenido: que el 31,11% respondieron De acuerdo y el 1,11% respondieron Totalmente de acuerdo, ello nos indica que al momento de la recolección de datos el 32.22% de los colaboradores no están siendo motivados en su centro de trabajo.

b) Hipótesis

Hipótesis general, se ha comprobado que existe una relación entre la variable desempeño laboral y la variable competitividad conforme ha sido obtenido el resultado en la correlación que es: 0.507. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación.

Primera hipótesis específica, se ha comprobado que existe una relación entre la variable eficiencia y la variable competitividad conforme ha sido obtenido el resultado en la correlación que es: 0.257. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación.

Segunda hipótesis específica, se ha comprobado que existe una relación entre la variable motivación y la variable competitividad conforme ha sido obtenido el resultado en la correlación que es: 0.338. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación.

VI. RECOMENDACIONES

Como resultado del presente trabajo de investigación se aportan las siguientes recomendaciones:

a) Objetivos

Primera: Con respecto al objetivo general, se recomienda realizar una distribución de empleados que puedan atender según el tipo de operación que vaya a realizar el cliente, es decir, la mitad de colaboradores que atienden en ventanilla pueden atender operaciones que sean rápidas y fáciles de realizar, mientras que la otra mitad pueden atender operaciones que tengan un grado mayor de dificultad y tiempo.

b) Hipótesis

Segunda: Con respecto a la hipótesis general, se sugiere implementar un sistema de control de cola virtual, es decir, el cliente para ser atendido se tiene que acercar a pedir un ticket de atención en las máquinas respectivas, la máquina le otorgará un ticket de acuerdo a la operación que vaya a realizar y al orden de llegada, para ello ya tiene que haberse programado con el punto anterior.

VII. REFERENCIAS

- Bedoya, E. (2003). La nueva gestión de personas y su evaluación de desempeño en empresas competitivas. Recuperado de:
- Bustos, A. (2010). Propuesta de Cómo aumentar la competitividad de CAESCA S.A, a través del mejoramiento y fortalecimiento de la cultura de servicio. Recuperado de <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/comunicacion/tesis420.pdf>
- Chiavenato, I. (2000). Gestión del Talento Humano. Recuperado de <https://valerojulio.files.wordpress.com/2012/09/libro-gestion-del-talento-humano-chiavenato.pdf>
- Cocha, A. (2015). La Satisfacción y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Internacional de la Ciudad de Ambato. Recuperado de: <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/13913/1/Armando%20Cocha%20Tesis..pdf>
- Gelaf, G. (2013). Capacitación. Recuperado de http://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/sitios_catedras/electivas/693_capacitacion/material/descargas/capacitacion_gelaf.pdf
- Hernandez, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. Recuperado de <http://www.dgsc.go.cr/dgsc/documentos/cecaedes/metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Jover, I. (2012). Motivación y liderazgo de éxito a través del desarrollo de competencias.Taller. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/motivacion-liderazgo-exito-traves-desarrollo-competencias-taller/>
- Instituto Nacional de Estadística (2016), ¿Qué es el censo? Recuperado de <http://www.ine.gob.bo:8081/censo2012/quees.aspx>
- Iturralde, J. (2011). La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito Oscus Ltda de la ciudad de Ambato en el año 2010. Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1786/1/TA0097.pdf>
- Ketchum, D. (2016). ¿Es importante la puntualidad en el lugar de trabajo? Recuperado de <http://pyme.lavoztx.com/por-qu-es-importante-la-puntualidad-en-el-lugar-de-trabajo-5305.html>
- La Universidad Técnica de Berlín. (2001). La Tecnología: Sus formas y las diferencias de los medios hacia una teoría social pragmática de la tecnificación. Recuperado de <http://www.ub.edu/geocrit/sn-80.htm>

- La Universidad de Cádiz. (2011). Adaptación al cambio. Recuperado de http://www.csintranet.org/competenciaslaborales/index.php?option=com_content&view=article&id=150:adaptacion-al-cambio&catid=55:competencias
- Méndez, J. (2013). Calidad, concepto y filosofías: Deming, Juran, Ishikawa y Crosby. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/>
- Mino, E. (2014). Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque. Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/337/1/TL_Mino_Perez_Edgaro_Mauricio.pdf
- Pérez, A. (2013). Eficiencia, eficacia y efectividad en la calidad empresarial. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/eficiencia-eficacia-y-efectividad-en-la-calidad-empresarial/>
- Porter, M. (2003). Ser Competitivo. Recuperado de <https://www.leadersummaries.com/resumen/ser-competitivo#>
- Real academia española. (2008). Definición de responsabilidad. Recuperado de <http://definicion.de/responsabilidad/>
- Sánchez, J. (2013). Desempeño laboral de los docentes de la facultad de Ingeniería Química y Metalúrgica de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión durante el semestre 2013-I. Recuperado de <http://190.116.38.24:8090/xmlui/bitstream/handle/123456789/18/DESEMPE%C3%91O%20LABORAL%20DE%20LOS%20DOCENTES%20DE%20LA%20FACULTAD%20DE%20INGENIERIA%20QUIMICA%20Y%20METALURGICA.pdf?sequence=1>
- Snell, S. & Bohlander, G. (2013). Administración del desempeño y proceso de evaluación del empleador. En Data Color impreso (eds), Administración de Recursos Humanos. (pp.370). Mexico: Editores S.A.
- Snell, S. & Bohlander, G. (2013). Estrategia de planeamiento de Recursos Humanos. En Data Color impreso (eds), Administración de Recursos Humanos. (pp.53). Mexico: Editores S.A.

ANEXOS

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN: CUESTIONARIO

El siguiente cuestionario tiene como objetivo establecer el nivel de relación entre el desempeño laboral y la competitividad del Banco de la Nación de San Isidro, en el año 2016, a través de los puntos de vista de las personas que trabajan en ella. No existen respuestas correctas ni incorrectas.

I. DATOS GENERALES

1. Edad: _____ años 2. Género: Masculino () Femenino ()

II. DATOS ESPECÍFICOS

A continuación Ud. encontrará una serie de afirmaciones acerca de la empresa en la que trabaja. Para cada una de ellas tendrá 5 alternativas de respuestas:

TA= Totalmente de Acuerdo	5	ED= En desacuerdo	2
DA= De acuerdo	4	TD= Totalmente en desacuerdo	1
NAND= Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	3		

Su tarea consiste en marcar con una “X” el número que, según su opinión, expresa con mayor exactitud **LO QUE USTED PIENSA** de cada afirmación.

Dimensión	Preguntas	TA	DA	NAND	ED	TD
-----------	-----------	----	----	------	----	----

Para la Variable X: Desempeño Laboral

Eficiencia	1. ¿Cuál es el tiempo ideal para atender a un cliente? (2 a 5 minutos aprox.)	5	4	3	2	1
	2. ¿Considera Ud. Que la eficiencia es importante para realizar su labor?	5	4	3	2	1
Responsabilidad	3. ¿Es responsable con su trabajo?	5	4	3	2	1
	4. ¿Su centro de trabajo cumple en asegurar a los colaboradores?	5	4	3	2	1
Motivación	5. ¿En su centro de trabajo lo motivan constantemente?	5	4	3	2	1
	6. ¿En su centro de trabajo toman en cuenta sus opiniones?	5	4	3	2	1
Puntualidad	7. ¿Su centro de trabajo es puntual en sus pagos correspondientes?	5	4	3	2	1
	8. ¿La puntualidad es uno de los valores que pone en práctica su centro de trabajo?	5	4	3	2	1

Para la Variable Y: Competitividad de la empresa

Tecnología	1. ¿En su centro de trabajo se utiliza la tecnología adecuada?	5	4	3	2	1
	2. ¿La tecnología influye en el mejoramiento de su centro de trabajo?	5	4	3	2	1
Adaptación	3. ¿Se promueve la innovación?	5	4	3	2	1
	4. ¿Se adapta fácilmente a los cambios que realiza su centro de trabajo?	5	4	3	2	1
Calidad	5. ¿Al atender a un cliente se demora aproximadamente de 5 a 10 minutos?	5	4	3	2	1
	6. ¿El tiempo de atención en ventanilla depende del tipo de operación que realice el cliente?	5	4	3	2	1
Capacitación	7. ¿Su centro de trabajo realiza cursos de capacitación en las que pueda asistir?	5	4	3	2	1
	8. ¿La capacitación contribuye en su desarrollo profesional?	5	4	3	2	1

VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 1: EFICIENCIA								
1	¿Realiza su labor de manera eficiente?	/		/		/		
2	¿Considera Ud. Que la eficiencia es importante para realizar su labor?							
DIMENSIÓN 2: RESPONSABILIDAD								
3	¿Cumple con responsabilidad su labor?	/		/		/		
4	¿La empresa cumple en asegurar a los colaboradores?							
DIMENSIÓN 3: MOTIVACION								
5	¿Sus superiores lo motivan constantemente?	/		/		/		
6	¿Sus superiores toman en cuenta sus opiniones?							
DIMENSIÓN 4: PUNTUALIDAD								
7	¿La empresa es puntual en sus pagos correspondientes?	/		/		/		
8	¿La puntualidad es uno de los valores que pone en práctica la empresa?							

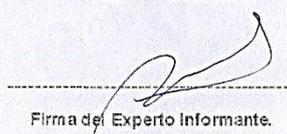
Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dni/Mg: Edith G. Rosales Domínguez DNI.. 25703679

Especialidad del validador: FINANZAS

02 .de. 06 ...del 2016


Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: COMPETITIVIDAD DE LA EMPRESA/

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 1: TECNOLOGIA								
9	¿La empresa utiliza tecnología de última generación en sus instalaciones?	/		/		/		
10	¿La tecnología influye en el mejoramiento de la empresa?							
DIMENSIÓN 2: ADAPTACION								
11	¿Se promueve la innovación en su centro de labor?	/		/		/		
12	¿Se adapta fácilmente a los cambios que realiza la empresa?							
DIMENSIÓN 3: CALIDAD								
13	¿La empresa cuenta con certificaciones de calidad?	/		/		/		
14	¿El servicio y/o producto que ofrece la empresa es de calidad?							
DIMENSIÓN 4: CAPACITACION								
15	¿La empresa realiza cursos de capacitación en las que pueda asistir?	/		/		/		
16	¿Considera importante que la empresa capacite a sus empleados?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dni/ Mg: Edith G. Rosales Domínguez DNI.. 25703679

Especialidad del validador: FINANZAS

02 .de. 06 ...del 2016


Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: EFICIENCIA								
1	¿Realiza su labor de manera eficiente?	✓		✓		✓		
2	¿Considera Ud. Que la eficiencia es importante para realizar su labor?							
DIMENSIÓN 2: RESPONSABILIDAD								
3	¿Cumple con responsabilidad su labor?	✓		✓		✓		
4	¿La empresa cumple en asegurar a los colaboradores?							
DIMENSIÓN 3: MOTIVACIÓN								
5	¿Sus superiores lo motivan constantemente?	✓		✓		✓		
6	¿Sus superiores toman en cuenta sus opiniones?							
DIMENSIÓN 4: PUNTUALIDAD								
7	¿La empresa es puntual en sus pagos correspondientes?	✓		✓		✓		
8	¿La puntualidad es uno de los valores que pone en práctica la empresa?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: ARCE ALVAREZ EDWIN DNI: 23833025

Especialidad del validador: DR. INVESTIGACIÓN

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
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

03 de 06 del 2016
Dr. Edwin Arce Alvarez
 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: COMPETITIVIDAD DE LA EMPRESA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: TECNOLOGIA								
9	¿La empresa utiliza tecnología de última generación en sus instalaciones?	✓		✓		✓		
10	¿La tecnología influye en el mejoramiento de la empresa?							
DIMENSIÓN 2: ADAPTACIÓN								
11	¿Se promueve la innovación en su centro de labor?	✓		✓		✓		
12	¿Se adapta fácilmente a los cambios que realiza la empresa?							
DIMENSIÓN 3: CALIDAD								
13	¿La empresa cuenta con certificaciones de calidad?	✓		✓		✓		
14	¿El servicio y/o producto que ofrece la empresa es de calidad?							
DIMENSIÓN 4: CAPACITACION								
15	¿La empresa realiza cursos de capacitación en las que pueda asistir?	✓		✓		✓		
16	¿Considera importante que la empresa capacite a sus empleados?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: ARCE ALVAREZ EDWIN DNI: 23833025

Especialidad del validador: DR. INVESTIGACIÓN

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
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

03 de 06 del 2016
Dr. Edwin Arce Alvarez
 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: EFICIENCIA								
1	¿Realiza su labor de manera eficiente?	✓		✓		✓		
2	¿Considera Ud. Que la eficiencia es importante para realizar su labor?							
DIMENSIÓN 2: RESPONSABILIDAD								
3	¿Cumple con responsabilidad su labor?	✓		✓		✓		
4	¿La empresa cumple en asegurar a los colaboradores?							
DIMENSIÓN 3: MOTIVACION								
5	¿Sus superiores lo motivan constantemente?	✓		✓		✓		
6	¿Sus superiores toman en cuenta sus opiniones?							
DIMENSIÓN 4: PUNTUALIDAD								
7	¿La empresa es puntual en sus pagos correspondientes?	✓		✓		✓		
8	¿La puntualidad es uno de los valores que pone en práctica la empresa?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del Juez validador. Dr/ Mg: COSMIUS CASIRIO PEDRO, DNI: 09925830,

Especialidad del validador: DR. EN ADMINISTRACION

02 de 06 del 2016.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
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

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: COMPETITIVIDAD DE LA EMPRESA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: TECNOLOGÍA								
9	¿La empresa utiliza tecnología de última generación en sus instalaciones?	✓		✓		✓		
10	¿La tecnología influye en el mejoramiento de la empresa?							
DIMENSIÓN 2: ADAPTACION								
11	¿Se promueve la innovación en su centro de labor?	✓		✓		✓		
12	¿Se adapta fácilmente a los cambios que realiza la empresa?							
DIMENSIÓN 3: CALIDAD								
13	¿La empresa cuenta con certificaciones de calidad?	✓		✓		✓		
14	¿El servicio y/o producto que ofrece la empresa es de calidad?							
DIMENSIÓN 4: CAPACITACION								
15	¿La empresa realiza cursos de capacitación en las que pueda asistir?	✓		✓		✓		
16	¿Considera importante que la empresa capacite a sus empleados?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del Juez validador. Dr/ Mg: COSMIUS CASIRIO PEDRO, DNI: 09925830,

Especialidad del validador: DR. EN ADMINISTRACION

02 de 06 del 2016.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
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

Firma del Experto Informante.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

	PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE
GENERAL	¿Qué relación existe entre el desempeño laboral y la competitividad en el Banco de la Nación de San Isidro, en el año 2016?	Determinar la relación entre el desempeño laboral y la competitividad en el Banco de la Nación de San Isidro, en el año 2016.	H1: El desempeño laboral se relaciona con la competitividad en el Banco de la Nación de San Isidro, en el año 2016.	VARIABLE INDEPENDIENTE: Desempeño Laboral
ESPECÍFICOS	¿Qué relación existe entre la eficiencia de los colaboradores y la competitividad en el Banco de la Nación de San Isidro, en el año 2016?	Determinar la relación entre la eficiencia de los colaboradores y la competitividad en el Banco de la Nación de San Isidro, en el año 2016.	H1: La eficiencia de los colaboradores se relaciona con la competitividad en el Banco de la Nación de San Isidro, en el año 2016.	VARIABLE DEPENDIENTE: Competitividad
	¿Qué relación existe entre la motivación laboral y la competitividad en el Banco de la Nación de San Isidro, en el año 2016?	Determinar la relación entre la motivación laboral y la competitividad en el Banco de la Nación de San Isidro, en el año 2016.	H2: La motivación laboral se relaciona con la competitividad del Banco de la Nación de San Isidro, en el año 2016.	

PROPUESTA

Objetivo	Agilizar la atención en ventanillas del Banco de la Nación.
Actividades	Realizar una evaluación de desempeño e implementar un sistema de control de cola virtual.
Destino	Dirigido a los colaboradores que atienden en las ventanillas de las agencias del Banco de la Nación en todos los turnos.
Medios	Charlas informativas, Folletos, Exámenes semanales,
Metas	Aproximadamente en un año los colaboradores estarán aplicando éste nuevo modelo para satisfacer mejor al cliente.

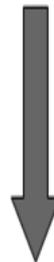
ESTA HOJA SE PROPORCIONA A CADA UNA DE LAS PERSONAS QUE SE EVALUARAN.

APRECIACION DEL DESEMPEÑO 360 GRADOS

Nombre del evaluado	Puesto del evaluado
<i>Escribir nombre y apellidos</i>	<i>Escribir la posición / puesto organizacional</i>
Nombre de quien evalúa	Puesto de quien evalúa
<i>Escribir nombre y apellidos</i>	<i>Escribir la posición / puesto organizacional</i>
Fecha	Sup. <input type="checkbox"/> Igual <input type="checkbox"/> Inf. <input type="checkbox"/>
<i>dd/mm/aaaa</i>	Indicar con una "X" el nivel organizacional

* De acuerdo la escala de calificación, por favor asigne en el cuadro a la derecha de cada grupo la calificación que considere más adecuada..

COMUNICACIÓN	
5	Su forma de comunicarse es permanente, clara y objetiva, en ambos sentidos con todos.
4	Se comunica permanentemente, de forma clara y objetiva, en ambos sentidos pero NO con todos.
3	Se comunica cuando requiere, de forma clara y objetiva, aunque casi no escucha.
2	Se comunica muy poco, de forma clara y objetiva, además no escucha.
1	Comunicación prácticamente nula y es difícil de entender, además de no escuchar.



LIDERAZGO	
5	Ha logrado GRAN influencia en su equipo, la gente sabe a donde va, y como hacerlo. Tienen gran seguridad.
4	Ha logrado cierta influencia en su equipo, la gente sabe a donde va, y como hacerlo. Tiene seguridad.
3	Tiene el respeto de la mayoría, ha sabido dirigirlos sin problemas y sienten confianza, más no plena seguridad.
2	Poca gente le tiene confianza, no ha sabido dirigir a su equipo con seguridad, hay dudas de lo que quiere.
1	Nula confianza y seguridad hacia él por parte de su equipo, graves deficiencias de dirección.
MOTIVACION	
5	Su forma de ser y de comunicarse mantienen permanentemente muy motivado a su todo su equipo de trabajo.
4	Ha sabido mantener elevada y constante la motivación de su equipo, pero en ocasiones no en todos.
3	Hay motivacion, aunque no es en todos y no siempre.
2	Poca gente esta motivada y de vez en cuando, hay pasividad y actitud negativa en la gente.
1	Su equipo de trabajo se ve sumamente desmotivado hacia su trabajo.
SEGURIDAD, ORDEN Y LIMPIEZA	
5	Sobresaliente apego a normas y procedimientos de SOL. Lleva record sin accidentes.
4	Limpieza y orden en su area de trabajo, sin embargo en seguridad puede mejorar. Buen record sin accidentes.
3	La inconsistencia en SOL han povocado de vez en cuando problemas y accidentes, aunque muy leves.
2	Hay deficiencias notables en limpieza, orden y seguridad, lo que ha llevado a que se den accidentes serios.
1	La falta de trabajo en SOL da muy mala imagen de su area de trabajo. Ha habido constantes y serios accidentes.
CAPACITACION Y DESARROLLO	
5	Excelente capacitación y adiestramiento en su departamento, anticipandose inclusive a necesidades futuras.
4	Buen nivel de capacitación y adistramiento, aunque en ocasiones falta hacerlo mejor y más frecuentemente.
3	Hace falta un poco de capacitación y adiestramiento, sobre todo en algunas personas de su equipo.
2	Parece que a muy pocos son a los que se preocupa por capacitar y adiestrar.
1	Hay deficiencias serias en capacitación y adiestramiento en todo su equipo de trabajo.
ACTITUD Y COLABORACION	
5	En él y todo su equipo de trabajo se aprecia una actitud excepcionaly permanente de colaboración y de servicio.
4	Su equipo de trabajo y él, se ven con buena actitud y colaboración todos los días.
3	Hay buena colaboración y actitud de servicio en su equipo y en él mismo, aunque no se ve diario así.
2	En ocasiones se aprecia falta de colaboración entre algunos miembros de su equipo y en él mismo.
1	Deficiencias notables y permanentes en cuanto a colaboración y actitud de servicio en su equipo y en él mismo.
SOLUCION DE PROBLEMAS	
5	Encuentra soluciones efectivas y de forma oportuna a todas y diversas situaciones que se le presentan.
4	Da soluciones adecuadas y en tiempo a las situaciones y problemas que se le presentan.
3	Aporta soluciones adecuadas, aunque en ocasiones un poco lento a los problemas que se presentan.
2	Ha tomado algunas decisiones equivocadas y en destiempo a los problemas y situaciones que se presentan.
1	La mayoría de sus decisiones dejan mucho que desear y generalmente cuando ya es tarde.

AMBIENTE DE TRABAJO	
5	En todo su equipo de trabajo se aprecia un ambiente de trabajo extraordinario y esto es así permanentemente.
4	Hay buen ambiente de trabajo y es constante, todo el mundo parece estar contento.
3	La gente trabaja agusto, dentro de un ambiente de trabajo tranquilo, seguro y confiable.
2	Hay ocasiones y personas que debido a diversas situaciones han provocado mal ambiente de trabajo.
1	El ambiente de trabajo en su equipo de trabajo es deplorable, se nota molestia y conflictos constantes.
CAPACIDAD PERSONAL	
5	Siempre ha demostrado conocimientos, habilidades y experiencia sorprendentes y excepcionales.
4	Su capacidad, experiencia y habilidad personal, nunca han dejado lugar a dudas. Es bueno en general.
3	En alguna ocasión ha demostrado ciertas deficiencias en su capacidad, aunque no es muy notable.
2	Ha habido varias ocasiones en que su falta de conocimientos, habilidad o experiencia le ha provocado problemas.
1	Denota grandes deficiencias personales para llevar a cabo su trabajo.
COSTOS Y PRODUCTIVIDAD	
5	El evaluado y su departamento demuestran actitud y resultados excepcionales en reducc. de costos y productiv.
4	Hay buena conciencia del costo y productividad, además de hechos importantes que así lo demuestran.
3	Falta ser más constantes en su esfuerzo por mejorar la productividad y reducir costos.
2	deficiencias notorias en el aprovechamiento de los recursos de su area, generando costos y baja productividad.
1	Total falta de administración y aprovechamiento de recursos, provocando elevados costos y la más baja productiv.

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, José Jorge Rodríguez Figueroa, docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Lima Norte, revisor de la tesis titulada

"EL DESEMPEÑO LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA COMPETITIVIDAD DEL BANCO DE LA NACIÓN, DISTRITO DE SAN ISIDRO-2016" de la estudiante Stefania Luzmila Capcha Carhuamaca, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.



Lima, 17 de Julio del 2018

.....
Dr. José Jorge Rodríguez Figueroa
Docente Asesor de Inv. EP de Administración
DNI: 10729462

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

EL DESEMPEÑO LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA
COMPETITIVIDAD DEL BANCO DE LA NACIÓN, DISTRITO DE
SAN ISIDRO-2016.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

STEFANIA LUZMILA CAPCHA CARIUAMACA

ASESOR:

DR. RODRÍGUEZ FIGUEROA, JOSÉ
JORGE

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO



Resumen de coincidencias

24 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	10 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	7 %
3	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	1 %
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
5	javeriana.edu.co Fuente de Internet	1 %
6	Entregado a Pontificia ... Trabajo del estudiante	<1 %
7	ri.uaemex.mx Fuente de Internet	<1 %
8	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

EL DESEMPEÑO LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA
COMPETITIVIDAD DEL BANCO DE LA NACIÓN, DISTRITO DE
SAN ISIDRO-2016.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN



AUTORA:

STEFANIA LUZMILA CAPCHA CARHUAMACA

ASESOR:

DR. RODRÍGUEZ FIGUEROA, JOSÉ
JORGE

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA-PERÚ

2016

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo Stefania Capcha Carhuamaca, identificado con DNI N° 70272555 egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "EL RENDIMIENTO LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA COMPETITIVIDAD DEL BANCO DE LA NACIÓN DE SAN ISIDRO-2016"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



 FIRMA

DNI: 70272555

FECHA: 18 de Julio del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------