



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**INDICADORES DE COMPETENCIAS LABORALES Y SU EFECTO EN  
LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DEL BANCO DE  
LA NACIÓN CHICLAYO, 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

**TEODORA MARÍA PACORA GARCÍA**

**ASESOR:**

**MBA. CARLOS ANTONIO ANGULO CORCUERA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

**CHICLAYO – PERÚ**

**2018**



## ACTA DE SUSTENTACIÓN

En la ciudad de Chiclayo, siendo las 11:00 a.m horas del día 5 de diciembre del 2018, de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución de Dirección Académica N° 2932, de fecha 3 de diciembre del 2018, se procedió a dar inicio al acto protocolar de sustentación de la tesis titulada: Indicadores de Competencia Laborales y su efecto en la Productividad de los colaboradores del BANCO DE LA NACION Chiclayo, 2017

presentado por el (la) Bachiller: Teodora María Pucora García, con la finalidad de obtener el Título de Licenciado en Administración, ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes:

**PRESIDENTE** : MBA. Manuel Lorenzo Germán Cáceres  
**SECRETARIO (A)** : Mgtr. Fernando Antonio Arriola Jiménez  
**VOCAL** : MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas efectuadas por los miembros del jurado se resuelve:

Aprobada por Unanimitad

Siendo las 12:00 m del mismo día, se dio por concluido el acto de sustentación, procediendo a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.

Pimentel, 05 de diciembre del 2018

MBA. Manuel Lorenzo Germán Cáceres  
Presidente

Mgtr. Fernando Antonio Arriola Jiménez  
Secretario (a)

MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera  
Vocal

## DEDICATORIA

Quiero dedicar el presente proyecto:

A mis padres, quienes han sido modelo y ejemplo en mi vida.

A mis amados hijos, María Isabel y Felipe Armando,  
quienes con su entusiasmo y amor han ayudado a que todas las dificultades sean más llevaderas.

A mi querida y adorada nieta Maricielo,  
quien con su ternura e inocencia ha llenado de luz este trayecto de mi vida.

A mi familia, que siempre  
Ha deseado lo mejor para mí.  
A “Pochoclos” engréido en nuestra familia.

## AGRADECIMIENTO

Eternamente agradecida de Dios  
por el don de la vida, la salud y la fuerza para  
poder culminar la carrera universitaria, el sueño  
de toda mi vida y de mis hijos.

A mis asesores por todo su apoyo, su tiempo  
y orientación durante el desarrollo de este  
proyecto de tesis.

Como no agradecer a todas aquellas personas que  
han permitido que este gran sueño se haga realidad,  
especialmente a mis amigos, colaboradores del Banco de  
la Nación, que apostaron por esto, ya que sin  
su apoyo y aliento, nada hubiese sido posible.

**DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**  
**DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo, Teodora María Pacora García, identificada con DNI N° 02849307, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, 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 presentan 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 César Vallejo.

Chiclayo, Julio 2017

---

**Teodora María Pacora García**

## **PRESENTACIÓN**

Estimados señores Miembros del Jurado:

De acuerdo a lo determinado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, sobre la preparación y sustentación de tesis, expongo a ustedes mi Tesis titulada “Indicadores de competencias laborales y su efecto en la productividad de los colaboradores del Banco de la Nación. Chiclayo, 2017”, la cual presento ante su atención.

Esta investigación es el resultado de mi trayectoria en el Banco de la Nación (BN), entidad en la cual trabajo, y que día a día muestra la relación existente entre los indicadores de competencias laborales y su efecto en la productividad de los colaboradores del Banco. La presente investigación está conformada tal como se indica a continuación: Primero, la introducción, conformada por la realidad y su problema, antecedentes y fundamentos teóricos, se expone el problema y se proyecta la justificación, la hipótesis y los objetivos de la investigación. Segundo, se lleva adelante el método, el cual expone el bosquejo de la investigación, las variables y su operacionalización, el universo y muestra, se ejecutan las técnicas y herramientas de recolección de datos, validez y confiabilidad, método de análisis de datos y los aspectos éticos. Tercero, obtenemos los resultados y análisis de ellos. Cuarto, se lleva adelante la discusión de lo obtenido como resultados; quinto, se plantean las conclusiones; sexto, se dan a conocer las recomendaciones, y, como sétimo se muestran las referencias bibliográficas y por último los anexos. El propósito de la tesis es establecer la relación de los indicadores de competencias laborales y su efecto en la productividad de los colaboradores del Banco de la Nación, debido que el área de Recursos Humanos del Banco de la Nación realiza evaluaciones periódicas utilizando indicadores de competencias laborales, y queremos saber si estos indicadores están relacionados con la productividad de los colaboradores del BN.

Señores del Jurado, confío en que el presente informe cumpla con los requisitos considerados por la Universidad y obtenga vuestra aprobación con el objetivo de obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

La autora.

## INDICE

PÁGINA DEL JURADO .....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
INDICE .....	vii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>16</b>
1.1. Realidad Problemática.....	16
1.2. Trabajos Previos .....	19
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	27
1.3.1. Teorías relacionadas con los indicadores de competencias laborales.....	27
1.3.2. Teorías que sustentan la productividad laboral .....	31
1.3.2.1. Dimensiones de la productividad laboral .....	32
1.4. Formulación del problema.....	34
1.5. Justificación del estudio .....	34
1.6. Hipótesis.....	34
1.6.1. Hipótesis de trabajo .....	34
1.6.2. Hipótesis nula .....	35
1.7. Objetivos .....	35
1.7.1. General .....	35
1.7.2. Específicos.....	35
<b>II. MÉTODO.....</b>	<b>35</b>
2.1. Diseño de Investigación.....	35
2.2. Variables, Operacionalización.....	36
Variable 1: Indicadores de competencias .....	36
Variable 2: Productividad laboral .....	37
2.3. Población y Muestra .....	40
2.3.1. Población.....	40
2.3.2. Muestra.....	40
Unidad de Análisis .....	40
Criterios de Selección .....	41
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	41
2.4.1. .... Técnica	41
2.4.2. .... Instrumento	41
2.4.3. .... Validez y	41

Confiabilidad .....	42
Validez .....	42
Confiabilidad:.....	42
2.5. Métodos de análisis de datos .....	44
2.6. Aspectos éticos .....	44
<b>III. RESULTADOS .....</b>	<b>46</b>
3.1. Resultados de los Indicadores de Competencias Laborales.....	46
3.2. Resultados de los indicadores de Productividad Laboral .....	61
3.3. Resultados de la relación entre los indicadores de competencias laborales y la Productividad Laboral .....	78
3.3.1. Prueba de correlación de Pearson entre los Indicadores de las Competencias Laborales y la Productividad.....	78
<b>IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>79</b>
<b>V. CONCLUSIONES .....</b>	<b>81</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>83</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....</b>	<b>84</b>
<b>VIII. ANEXOS .....</b>	<b>88</b>
ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA PARA ELABORACIÓN DE PROYECTO DE TESIS	89
ANEXO N° 02: INSTRUMENTOS .....	90
Encuesta respecto a los indicadores de competencias .....	90
Encuesta sobre a la Productividad Laboral .....	91
ANEXO N° 03: VALORACION DE EXPERTOS .....	92
ANEXO N° 04: Fotos Encuesta.....	98
ANEXO N° 05: Análisis de Correlación .....	99
Acta de aprobación de originalidad de tesis .....	102
Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV .....	103



## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Cuadro de Operacionalización de la variable Indicadores de Competencias Laborales .....	38
<b>Tabla 2:</b> Cuadro de Operacionalización de la variable Productividad laboral .....	39
<b>Tabla 3:</b> Muestra del Banco Nación Agencia Principal Chiclayo .....	40
<b>Tabla 4:</b> Valores de confiabilidad.....	43
<b>Tabla 5:</b> Estadísticas de fiabilidad – Instrumento 1: Indicadores de Competencias laborales.....	44
<b>Tabla 6:</b> Valoración del cumplimiento de las metas establecidas .....	46
<b>Tabla 7:</b> Valoración del ofrecimiento permanente de los servicios del BN para lograr cumplir con las metas establecidas .....	47
<b>Tabla 8:</b> Valoración del Aprovechamiento de los recursos disponibles para la ejecución de actividades que le generen resultados .....	48
<b>Tabla 9:</b> Valoración de la Disposición para compartir información a sus superiores sobre incidencias identificadas .....	49
<b>Tabla 10:</b> Valoración de la Adaptación de comunicación frente a la cultura y/o jerarquía de su interlocutor .....	50
<b>Tabla 11:</b> Valoración de la Utilización de información para el cumplimiento de los objetivos .....	51
<b>Tabla 12:</b> Valoración de Evitar cometer acciones riesgosas que pueden tener impacto negativo sobre la reputación del BN.....	52
<b>Tabla 13:</b> Valoración de mantenerse alerta sobre los riesgos operacionales.....	53
<b>Tabla 14:</b> Valoración de la Participación en capacitaciones sobre los riesgos operacionales .....	54
<b>Tabla 15:</b> Valoración de la Muestra de firmeza y calma ante situaciones adversas.....	55
<b>Tabla 16:</b> Valoración de Responder con mayor dinamismo y agilidad ante un entorno demandante y exigente .....	56
<b>Tabla 17:</b> Valoración de Actuar satisfactoriamente ante situaciones de estrés habituales .....	57
<b>Tabla 18:</b> Valoración de Expresar necesidad de apoyo por parte de superiores y compañeros ante la presentación de un problema en la Ventanilla.....	58
<b>Tabla 19:</b> Valoración de Compartir experiencia e información con sus compañeros en pro de mejorar los procesos de atención.....	59

<b>Tabla 20:</b> Valoración de Colaborar con todos en la agencia para el desarrollo de tareas diarias .....	60
<b>Tabla 21:</b> Valoración de las faltas a sus labores por emergencias.....	61
<b>Tabla 22:</b> Valoración de la Puntualidad en la entregan de trabajos que se le asigna .....	62
<b>Tabla 23:</b> Valoración de la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión.....	63
<b>Tabla 24:</b> Valoración de Brindar más tiempo del requerido aunque no se le solicite ...	64
<b>Tabla 25:</b> Valoración del Cumplimiento con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad .....	65
<b>Tabla 26:</b> Valoración de la Participación con entusiasmo y atención en las reuniones de trabajo .....	66
<b>Tabla 27:</b> Valoración de abstenerse de hacer murmuraciones de sus compañeros y superiores.....	67
<b>Tabla 28:</b> Valoración de mantener el control sobre las cosas y equipos bajo su responsabilidad .....	68
<b>Tabla 29:</b> Valoración de asumir la responsabilidad en ausencia de su inmediato superior .....	69
<b>Tabla 30:</b> Valoración de la aceptación de la ayuda de otros para superar las metas establecidas .....	70
<b>Tabla 31:</b> Valoración de realizar un buen uso del equipo e instrumentos de trabajo .....	71
<b>Tabla 32:</b> Valoración de Poseer los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa .....	72
<b>Tabla 33:</b> Valoración de la Aplicación de nuevos conocimientos en su lugar de trabajo .....	73
<b>Tabla 34:</b> Valoración de Efectuar aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio a su unidad .....	74
<b>Tabla 35:</b> Valoración de Procurar superarse académicamente asistiendo a cursos de capacitación .....	75
<b>Tabla 36 :</b> Calificación Global de los Indicadores de las Competencias Laborales de los colaboradores del Banco de la Nación de Chiclayo, 2018. ....	76
<b>Tabla 37 :</b> Calificación global de la Productividad de los colaboradores del Banco de la Nación de Chiclayo, 2018. ....	77
<b>Tabla 38 :</b> Cuadro bivariado de frecuencias entre los Indicadores de las Competencias Laborales y la Productividad de los colaboradores del Banco de la Nación. Chiclayo 2018. ....	78

<b>Tabla 39 : Análisis de correlación entre los Indicadores de las Competencias Laborales y la Productividad.....</b>	<b>78</b>
---	-----------

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Pirámide de Competencias.....	28
Figura 2: Diseño correlacional .....	36
Figura 3: Valoración porcentual del Desempeño a través del cumplimiento de las metas establecidas.....	46
Figura 4: Valoración porcentual del Ofrecimiento permanente los servicios del BN para lograr cumplir con las metas establecidas .....	47
Figura 5: Valoración porcentual del Aprovechamiento de los recursos disponibles para la ejecución de actividades que le generen resultados.....	48
Figura 6: Valoración porcentual de la Disposición para compartir información a sus superiores sobre incidencias identificadas.....	49
Figura 7: Valoración porcentual de la Adaptación de comunicación frente a la cultura y/o jerarquía de su interlocutor.....	50
Figura 8: Valoración porcentual de la Utilización de información para el cumplimiento de los objetivos .....	51
Figura 9: Valoración porcentual del Abstenerse a cometer acciones riesgosas que pueden tener impacto negativo sobre la reputación del BN .....	52
Figura 10: Valoración porcentual de mantenerse alerta sobre los riesgos operacionales	53
Figura 11: Valoración porcentual de la Participación en capacitaciones sobre los riesgos operacionales .....	54
Figura 12: Valoración porcentual de la Muestra firmeza y calma ante situaciones adversas .....	55
Figura 13: Valoración porcentual de Responder con mayor dinamismo y agilidad ante un entorno demandante y exigente .....	56
Figura 14: Valoración porcentual del Actuar satisfactoriamente ante situaciones de estrés habituales.....	57
Figura 15: Valoración porcentual del Expresar necesidad de apoyo por parte de superiores y compañeros ante la presentación de un problema en la Ventanilla .....	58
Figura 16: Valoración porcentual de Compartir experiencia e información con sus compañeros en pro de mejorar los procesos de atención.....	59
Figura 17: Valoración porcentual de la Colaboración con todos en la agencia para el desarrollo de tareas diarias .....	60
Figura 18: Valoración porcentual de Faltar a sus labores por emergencias .....	61

Figura 19: Valoración porcentual de la Puntualidad en la entrega de trabajos que se le asigna.....	62
Figura 20: Valoración porcentual de Poseer capacidad de atender asuntos laborales bajo presión .....	63
Figura 21: Valoración porcentual de Brindar más tiempo del requerido aunque no se le solicite.....	64
Figura 22: Valoración porcentual del Cumplimiento con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad .....	65
Figura 23: Valoración porcentual de la Participación con entusiasmo y atención en las reuniones de trabajo.....	66
Figura 24: Valoración porcentual de Abstenerse a hacer murmuraciones de sus compañeros y superiores .....	67
Figura 25: Valoración porcentual de Mantenerse el control sobre las cosas y equipos bajo su responsabilidad.....	68
Figura 26: Valoración porcentual de asumir responsabilidad en ausencia de su inmediato superior .....	69
Figura 27: Valoración porcentual de aceptar la ayuda de otros para superar las metas establecidas.....	70
Figura 28: Valoración porcentual de realizar buen uso del equipo e instrumentos de trabajo .....	71
Figura 29: Valoración porcentual de Poseer los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa .....	72
Figura 30: Valoración porcentual de Aplicar nuevos conocimientos en su lugar de trabajo .....	73
Figura 31: Valoración porcentual de Efectuar aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio a su unidad .....	74
Figura 32: Valoración porcentual de Procurar superarse académicamente asistiendo a cursos de capacitación .....	75
Figura 33: Evaluación consolidada de los Indicadores de Competencias laborales.....	98
Figura 34: Evaluación consolidada de los Indicadores de la Productividad .....	98
Figura 35: Autora aplicando encuesta a colaboradora del área de préstamos del Banco de la Nación.....	98
Figura 36: Autora aplicando encuesta a colaboradora del área de ventanilla del Banco de la Nación.....	98

## RESUMEN

El estudio expuesto en el presente documento, tuvo como finalidad el establecer la relación entre los indicadores de las competencias laborales y la productividad en los colaboradores del Banco de la Nación. El planteamiento realizado es cuantitativo, de alcance correlacional, diseño de carácter no experimental. La muestra se determinó de forma intencional con 30 colaboradores que aceptaron participar del estudio. Para obtener la data, se realizó una encuesta dirigida a colaboradores y funcionarios, quienes efectuaron la encuesta de indicadores de competencias laborales. Para evaluar la productividad, utilizamos una encuesta compuesta por 15 ítems para intentar medir sus 4 dimensiones. Las herramientas para la obtención de datos se aprobaron gracias a la evaluación de tres expertos, el resultado del alfa de Cronbach igual a 0,860 indica un nivel de buena confiabilidad, al ejecutar la prueba de correlación de Pearson, entre los indicadores de competencias laborales y la productividad, se encontró que el valor de significación  $p < 0,001$ , lo cual indica que existe una relación significativa entre ambas variables. Se concluyó que el nivel de las competencias laborales en el Banco de la Nación, indicó que el 17% de colaboradores fueron valorados como sobresalientes, el 73% como competentes, sin embargo, hay un 10% que fueron calificados por desarrollar; y al medir la productividad, encontramos que el 57% de colaboradores fueron calificados con Productividad media, el 30% con Productividad moderadamente alta, y un 13% que fueron calificados con Productividad moderadamente baja. De igual forma, como recomendación, la autora del estudio dará un ejemplar del mismo con el objetivo de alentar la estructuración de un círculo de mejora continua y calidad e instar a la ejecución de medidas de mejora institucionales en el menor plazo posible.

Palabras Claves: Competencias Laborales, Productividad.

## ABSTRACT

The purpose of the study presented in this document was to establish the relationship between the indicators of labor competencies and productivity in Banco de la Nación employees. The approach is quantitative, correlational in scope, non-experimental design. The sample was determined intentionally with 30 collaborators who agreed to participate in the study. To obtain the data, a survey was conducted for employees and officials, who carried out the survey of labor competency indicators. To evaluate productivity, we used a survey composed of 15 items to try to measure its 4 dimensions. The tools for obtaining data were approved thanks to the evaluation of three experts, the result of Cronbach's alpha equal to 0.860 indicates a level of good reliability, when executing the Pearson correlation test, between the labor competency indicators and the productivity, it was found that the value of significance  $p < 0.001$ , which indicates that there is a significant relationship between both variables. It was concluded that the level of labor competencies in the Banco de la Nación, indicates that 17% of employees were rated as outstanding, 73% as competent, however, there is a 10% that were qualified to develop; and when measuring productivity, we found that 57% of employees were rated with Average Productivity, 30% with Moderately High Productivity, and 13% who were rated Moderately Low Productivity. Similarly, as a recommendation, the author of the study will give a copy of it with the aim of encouraging the structuring of a circle of continuous improvement and quality and urge the execution of institutional improvement measures in the shortest possible time.

Keywords: Labor Competencies, Productivity.

## **I. INTRODUCCIÓN**

El presente capítulo comprende la realidad problemática, trabajos previos, teorías de las variables en estudio, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivo general, así como los específicos.

### **1.1. Realidad Problemática**

A nivel internacional; aún hace falta mejorar aquellas condiciones del ámbito laboral donde se desenvuelven los colaboradores, porque se ha encontrado relación entre las condiciones del ambiente de trabajo y la baja productividad laboral que afecta en un 5,3% la productividad laboral, porque los colaboradores se encuentran propensos a enfermar con mayor frecuencia, lo cual se refleja en la ausencia de los trabajadores o por permiso médico (Costello, 2017).

Incluso los trastornos mentales se han transformado en un mal silencioso que interviene en el 30% de la productividad de las empresas de un país, que afecta la relación entre compañeros y jefes, asimismo se aumenta el ausentismo laboral (Mendoza, 2017).

A pesar que la busca de las empresas es la competitividad, que a nivel país se valora que los costos laborales sean coherente a la productividad, pero en Argentina los costos laborales son más costosos que en las economías emergentes tal como Taiwán, República Checa, Polonia, Chile, Brasil y México, y sólo logra pasar la productividad de Brasil (Vasconcelos, 2017) .

En muchos casos la productividad laboral es afectada por las relaciones o vínculos entre el colaborador y empleador, porque los empresarios reclaman un buen desempeño de los colaboradores, pero no efectúan planes de capacitación, mala supervisión, inadecuado diseño del trabajo, bajas remuneraciones e incentivos (Aguilar, Pérez, & Madriz, 2012).

Asimismo, cuando el personal corresponde al sector público, este se encuentra influenciado por escenarios económicos y sociales, porque se presentan grandes ineficiencias, los cuellos de botella y una pésima cultura del desempeño del personal que no focaliza sus resultados en el bien de ciudadano y en su compromiso de servir, porque aún hace falta mayor responsabilidad y profesionalismo, compromiso de cumplimiento, esquemas de incentivos y evaluación constante al personal. (CEPAL, 2014)



A nivel nacional, existe un gran desafío en el Perú, que es acrecentar la productividad laboral, pero para ello es preciso una mejor educación, capacitación y mayor tecnología. Porque van de la mano con el desarrollo económico de un país de lo contrario no se hubiera logrado un incremento de la productividad del trabajo en el 20% entre el 2001 y el 2006. (Instituto Peruano de Economía, 2012)

Sin embargo, la productividad laboral es baja en el Perú porque un trabajador produce US\$1.048 al mes, en cambio en Chile, Venezuela, México y Argentina es el doble (Córdova, 2014).

En las empresas nacionales, la mayoría tiene un algo inconsciente que no permite ver la improductividad laboral que se ha vuelto común en el personal, que no logran cumplir sus objetivos trazados, y dicho desempeño se convierte en un multiplicador en casi todo el personal, porque no terminan sus actividades a tiempo, se sienten insatisfechos, frustrados y preocupados en otras actividades menos en su rendimiento laboral.

Actualmente, como Banco de la Nación alcanzamos a los distritos donde la banca privada no ofrece servicios, con 635 agencias en lo extenso del territorio nacional, de las cuales y son la única oferta bancaria aproximadamente en el 60% de ellas. Son algo de 4 767 colaboradores en todo el Perú velando para conseguir que todos los peruanos puedan tener acceso a la interconexión financiera. La idiosincrasia de nuestros usuarios a nivel nacional es compatible con la pluralidad cultural de nuestros colaboradores.

Los colaboradores del Banco de la Nación, dado que son servidores públicos, poseen el deber de conducirse con transparencia, neutralidad, discreción y responsabilidad, haciendo uso correcto del cargo y de los bienes que administran.

El Banco de la Nación asume el compromiso de cuidar que sus trabajadores compartan las siguientes competencias organizacionales:

Vocación de servicio reflejada en la empatía y disposición para atender a los clientes.

Compromiso en el cumplimiento de las responsabilidades, normas, objetivos y plazos establecidos.

Honestidad en sus relaciones interpersonales y el uso correcto de los recursos.

Capacidad creativa para proponer ideas innovadoras y viables que agreguen valor

al trabajo.

Eficiencia en el cumplimiento de los objetivos planteados.

Comunicación que implica compartir información entre y con los equipos de trabajo, y dar retroalimentación asertiva.

A nivel local, el Banco de la Nación es una empresa de derecho público, integrante del Sector Economía y Finanzas, que opera con autonomía económica, financiera y administrativa.

Se maneja por su Estatuto, con la Ley General de Instituciones Bancarias, Financieras y de Seguros y supletoriamente por la Ley de la Actividad Empresarial del Estado.

El Banco tiene como objeto administrar por representación las subcuentas del Tesoro Público y prestar al Gobierno Central los servicios bancarios para la administración de los fondos públicos.

Cuando el Ministerio de Economía y Finanzas lo requiera y autorice en el marco de las operaciones del Sistema Nacional de Tesorería, el Banco actuará como agente financiero del Estado, atenderá la deuda pública externa y las operaciones de comercio exterior.

La agencia Chiclayo del Banco de la Nación, ubicada en la Av. José Leonardo Ortiz Esq. Elías Aguirre, posee diez (10) dependencias; ubicadas en Calle Cuglievan y los distritos de José Leonardo Ortiz, Pátapo, Pomalca, Monsefú, Reque, Eten Puerto, Ciudad Eten, Mocupe y Pimentel.

Estas dependencias están conformadas por 04 trabajadores que laboran en los distritos y en las 02 dependencias de la Ciudad de Chiclayo trabajan 10 trabajadores, culminando con la Agencia de Chiclayo que está conformada por 54 trabajadores.

En el Banco de la Nación Agencia de Chiclayo, no se han establecido mecanismos de medición de la productividad laboral, ya que sólo se realiza la comparación de los ingresos operacionales (intereses activos), entre los recursos que se utilizaron para obtener dicho nivel, pero no se conoce cuanto es la productividad por trabajador, cual es el área que genera más costos, quien optimiza recursos, y que están haciendo para mejorar la productividad.

Mucho menos se ha establecido los indicadores de competencias que debe tener el

personal, para cada puesto, esto origina que el personal se encuentre con menos posibilidades de sentirse satisfecho con lo que hace. Es por ello que el panorama en la Agencia Principal Chiclayo del Banco de la Nación, amerita tener como objeto de estudio a los colaboradores que no logran cumplir sus objetivos ya que se sienten insatisfechos y frustrados.

## **1.2. Trabajos Previos**

Dentro de las investigaciones relacionadas con el presente estudio, se encuentra a nivel internacional la publicación de:

Filipetti y Payrache (2013) en su investigación “Productividad laboral y brecha tecnológica en las regiones europeas: un enfoque de frontera condicional, Universidad de Londres”.

En su resumen Brecha de productividad laboral y tecnología en las regiones europeas: un enfoque fronterizo condicional, Estudios Regionales. Se propone un enfoque de frontera condicionada para aprehender el papel de la brecha tecnológica en la explicación de las divergencias de productividad laboral en 211 regiones europeas en 18 países a lo largo de los años 1995-2007. El desarrollo de la productividad laboral está impulsado por la reserva de capital y el cambio técnico. Al rezagar las regiones, el incremento de la productividad se debe especialmente a la reserva de capital. La diferencia tecnológica no juega un papel muy significativo en el incremento de la productividad laboral y se mantiene invariable en todas las regiones en el período considerado. Más efectiva parece la política de cohesión en términos de inversión fija, que de capacidades tecnológicas, sin embargo, la brecha tecnológica sigue siendo una fuente de crecimiento de la productividad potencial no utilizada.

Este estudio es de nuestro interés, porque indica que lo más importante en la empresa es dotar de capital humano y cambio técnico que se origina por la especialización del personal y por siempre estar mejorando la forma del trabajo, y no sólo depender de la tecnología.

Silva, Mousquer, Schadeck y Rodrigues (2015) En la tesis “La influencia de la motivación en la productividad del trabajo en la representación comercial. Universidad Federal de Santa María. Brasil”.

El propósito de esta investigación es estudiar los factores motivacionales de los

empleados y la influencia que esa motivación genera en la productividad de la empresa, identificar los factores motivacionales y lo que la empresa ofrece para motivar a sus empleados, proponiendo así nuevas estrategias y alternativas para motivación de los mismos en el ambiente de trabajo. Se utilizaron los métodos de investigación descriptiva, aplicada y explicativa. Para la recolección de los datos se realizó un cuestionario con los seis empleados de la empresa. Esto sirvió para sugerir cambios y estrategias innovadoras en la empresa en estudio. En cuanto a los resultados encontrados en la investigación, se constató que los empleados consideran la empresa un buen lugar de trabajo, y que proporciona formas de satisfacción y motivación para los empleados, donde el liderazgo puede ser uno de los principales factores a ser observados.

Este estudio es importante porque apoya a la teoría de Myles, que indica que la motivación tiene una influencia en la productividad de una empresa, y que esta se puede lograr mediante una competencia como el liderazgo a fin de que se logre influenciar en el personal a conseguir los objetivos planteados por la empresa y se alcancen los resultados deseados.

Hinojoza (2017) Elaboró una tesis Sistema de evaluación de desempeño y productividad laboral para Banco Finca, agencia Std de la ciudad de Santo Domingo - Ecuador, (Tesis de pregrado), Universidad Autónoma de los Andes donde el objetivo consistió en mejorar la productividad laboral de Banco Finca, Agencia STD., de la ciudad de Santo Domingo, a través de un Sistema de Evaluación de desempeño, contenido en acciones dinámicas y factibles, ajustada a la realidad de la empresa.

De la investigación el autor sintetiza:

La productividad Laboral es el resultado de un trabajo efectivo que incluso puede incrementar la rentabilidad de la empresa, al contar con un Sistema de Evaluación bien definido que proporcione información clara, concisa, oportuna y objetiva se verá desarrollado como herramienta y estrategia para mantener la productividad del colaborador.

Por lo tanto, este estudio es importante, ya que, al mejorar los sistemas de evaluación del personal, este tiene una repercusión positiva en la rentabilidad, con ello los ingresos también aumentan, pero es necesario que este sistema asegure el cumplimiento de dichos resultados, sino la productividad se va a ver afectada por los recursos que se utilicen en el nuevo sistema.

Sarabia y Luzón (2012) en la investigación “Cómo influye el clima organizacional en la productividad de los trabajadores de las sucursales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Luz del Valle” (Tesis de pregrado), de la Universidad Central del Ecuador con el objetivo de determinar el clima organizacional de las filiales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Luz del Valle”, con el objetivo de conocer si éste interviene en la productividad de los trabajadores.

Los autores concluyen que:

El clima organizacional influye en la productividad de los trabajadores de manera positiva, ya que la mayoría describe al clima organizacional y sus distintos componentes, como adecuado para poder realizar sus actividades y por ende esto se ve reflejado en los altos niveles de productividad que presenta el personal de la empresa.

Asimismo, el personal indica que faltan recursos para que realicen bien sus actividades.

La presente investigación, se relaciona con el estudio, porque depende otros factores internos de la empresa que va afectar en la productividad, siendo uno de ellos el clima laboral, porque si las condiciones de trabajo no son óptimas, tampoco el rendimiento del trabajador, porque necesita que al menos tenga una calidad de vida en el trabajo y se respeten sus derechos a un trabajo con las herramientas y condiciones adecuadas.

Morán (2016), en la investigación Análisis de las competencias laborales de los trabajadores de los bancos medianos ubicados en Guayaquil, (Tesis de maestría), Universidad de Guayaquil con el objetivo Realizar el análisis de las competencias laborales de los trabajadores de los bancos medianos ubicados en la ciudad en Guayaquil. Método descriptivo.

El autor arribó a las siguientes conclusiones:

Las competencias laborales de un trabajador de un banco deben cumplir con las siguientes competencias: a) tecnología de la información, b) negociación y contratación, c) capacidad de comunicación, gestión y liderazgo, d) cultura organizacional, y e) visión medio ambiental.

Las competencias más importantes a nivel de directivos están relacionadas con aspectos tecnológicos, liderazgo y técnicas comunicacionales. En el caso del cargo analista las competencias necesarias son las habilidades tecnológicas, el trabajo en

equipo y técnicas comunicacionales. El personal operativo las competencias necesarias están ligadas con la integridad personal, y trabajo en equipo.

Como se visualiza en este estudio, las competencias dependen del nivel y cargo que se encuentra en el personal, porque este se debe acomodar al perfil de cada puesto y según este nivel las competencias que se requieran van a surgir, es por eso que es necesario establecer los indicadores de competencias que el personal necesita.

Dentro de las investigaciones relacionadas con el presente estudio, se encuentra a nivel nacional la tesis de:

Araujo y Díaz (2016) en la tesis “El estrés laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores del área comercial de financiera confianza - agencia Cajamarca” (Tesis de pregrado), Universidad Privada del Norte cuyo objetivo fue comprobar la influencia del estrés laboral en la productividad de los colaboradores del Área Comercial de la Financiera Confianza- Agencia Cajamarca.

Esta tesis tuvo la siguiente conclusión más relevante:

Un p-valor de 0.040 de acuerdo a la prueba estadística fijado en Chi- Cuadrado existe asociatividad del estrés laboral y la productividad del trabajador, ceñido a las características individuales, síntomas físicos y psicológicos del trabajador y las metas de la entidad financiera, por lo cual se recomienda prevenir y manejar el estrés negativo, promover actividades motivacionales, recreativas, manejar el tiempo, asumir un pensamiento positivo y brindarles el apoyo profesional cuando sea requerido

El estudio arriba a que el estrés influye en la productividad laboral del personal, el cual indica que el personal que se encuentra expuesto a altos niveles de presión o estrés, va a influir en las metas de la empresa, porque el personal no va a rendir a su 100%, para evitar esto, se requiere estrategias enfocadas a que el personal encuentre un equilibrio entre su ámbito personal y laboral.

García y Grandez (2016) en la tesis “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores del área de producción de la empresa Janice Sport SAC. Tarapoto” (Tesis pregrado). Universidad Nacional de San Martín de Tarapoto que se realizó con el objetivo de valorar la influencia que ejerce la satisfacción laboral de los colaboradores del área de producción, sobre la productividad de la empresa Janice Sport S.A.C. de la ciudad de Tarapoto.

Los autores sintetizan lo siguiente:

La satisfacción laboral influye positivamente en la productividad de los trabajadores del área de producción de la empresa Janice Sport S.A.C. con un coeficiente de Pearson de  $r = 0,596$  siendo esta una correlación moderada positiva.

Los autores encontraron una relación directa entre la satisfacción del personal y la productividad, que indica que el personal que se encuentre satisfecho en el mismo nivel se incrementa o disminuye su productividad, por lo tanto, los encargados del recurso humano tienen que cuidar esta variable, ya que se puede convertir en una herramienta para incrementar la productividad. Y además el personal tiene que disfrutar de lo que hace y no solamente trabaje por un sueldo.

Rubio (2015), en la tesis “Propuesta de un modelo de gestión de recursos humanos para incrementar la productividad de los trabajadores de la Caja Trujillo Agencia Chepén” (Tesis pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, con el objetivo de comprobar la influencia de un modelo de gestión de recursos humanos en el incremento de la productividad de los trabajadores de la Caja Trujillo- Agencia Chepén.

En su investigación, el autor obtuvo las siguientes conclusiones:

El modelo de gestión de Recursos Humanos tiene una influencia positiva en la productividad de los trabajadores de la Caja Trujillo-Agencia Chepén, se llega a esta conclusión al haber evaluado el chi cuadrado dando como resultado una influencia positiva de 10.755.

En la agencia no se cumple con el monitoreo y evaluación personal (p. 153)

De estudio se desprende la importancia de la gestión del RR. HH, si se buscan resultados positivos en la productividad de una empresa, y se tiene que empezar por el personal, porque son los encargados de movilizar todos los recursos de la empresa, los mismos que se debe ceñir a ciertos sistemas de evaluación, a fin de verificar si se están consiguiendo los objetivos planteados de la empresa en relación a la productividad.

Gutierrez y Huaman (2014) en su investigación “Influencia de la motivación laboral en la productividad en la financiera uno Oechsle – Huancayo”. Universidad Nacional del Centro Huancayo, ésta investigación tiene como intención estudiar la

influencia de la motivación laboral en la productividad de la financiera Uno Oechsle.

Los autores concluyeron lo siguiente:

Existe influencia entre la motivación laboral y productividad porque en el transcurso de los resultados que arrojaba nuestras encuestas y nuestro estudio de investigación, se llegó a un acuerdo con la supervisora de aplicar un incentivo de bonos extras, después de aplicar este incentivo se volvió aplicar el cuestionario de preguntas a los trabajadores y la respuesta fue favorable tanto en lo que es la motivación laboral como en la productividad.

Del estudio se resalta la importancia de la motivación laboral como uno de los factores que influyen para elevar la productividad de los colaboradores.

Lazo (2017) en su “Propuesta Metodológica para mejorar los indicadores de productividad al disminuir el nivel de Rotación de personal de Ventanilla en una Entidad Bancaria, Arequipa 2015”, Universidad Católica de Santa María, dicha Investigación, fue elaborada con el objetivo de mejorar los indicadores de productividad de la planilla de desempeño del área de operaciones de una entidad bancaria en la provincia de Arequipa dado que se ha observado que en los últimos años se han registrado números muy bajos de rendimiento.

El autor llegó a la siguiente conclusión:

Proponer actividades que ayuden a mejorar ambas variables, disminución de la rotación de personal en el banco y aumento de la productividad del personal de ventanilla, dichas actividades poseen un estudio apartado de costos y beneficios para demostrar la veracidad y rentabilidad de la propuesta a través de las conclusiones y recomendaciones de este estudio metodológico.

Del estudio se localiza la importancia de conocer las competencias de acuerdo a cada perfil, y disminuir la rotación del personal en el Banco, para lograr elevar la productividad de los colaboradores.

Dentro de las investigaciones relacionadas con el presente estudio, se encuentra a nivel local la investigación de:

Cayotopa (2017) “Gestión por competencias para el talento humano en la empresa Grupo RTP SAC” (Tesis pregrado), de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo Chiclayo 2015, cuyo objetivo fue desarrollar una propuesta para la



gestión por competencias para el talento humano en la empresa Grupo RTP SAC.

El autor concluyo lo siguiente:

Las competencias Cardinales más requeridas para este tipo de perfiles fueron: Compromiso, Ética, Orientación a los resultados, Calidad de trabajo, Perseverancia, Iniciativa, Innovación.

Las competencias Específicas más requeridas para este tipo de perfiles fueron: Alta adaptabilidad, Colaboración, Confiabilidad, Habilidad analítica, Liderazgo, Orientación al cliente interno (colaborador) y externo (usuario), Negociación, Comunicación, Trabajo en equipo, Capacidad de planificación y de organización.

Del estudio se encuentra la importancia de conocer las competencias de acuerdo a cada perfil, porque no todos los puestos de trabajo exigen las mismas competencias, por tal motivo se tiene que gestionar dichas competencias mediante evaluación de competencias.

Requejo (2013) en su tesis “Productividad laboral y protección social de las mypes en el sector comercio de la ciudad de Chiclayo” (Tesis pregrado), de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo con el objetivo de analizar si la protección social es una variable determinante en la productividad laboral de las mypes.

Esta tesis tuvo entre las conclusiones más relevantes:

La protección social genera un mayor desempeño laboral en las mypes a medida que aumenta su tamaño, medida según el nivel de ventas de las mismas.

La protección es de suma importancia ya que cuando se protege a un trabajador, la productividad laboral de las mypes mejora en 4.7 % respecto a su nivel de ventas.

Por lo tanto, todo depende del estímulo de mejorar empresarialmente y la decisión de los jefes de las mypes para invertir en activos fijos y asegurar a los colaboradores que son factores de suma importancia, es así como la protección social se expresa en el incremento de su productividad laboral, por eso no hay que esperar a tener más colaboradores para poseer un buen capital humano y buena tecnología.

Adrianzén y Mendoza (2017) “Evaluación de la rotación de los analistas de crédito y su relación con la productividad de la Caja Municipal de Piura, Chiclayo, período 2015” (Tesis de pregrado), de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Este trabajo de investigación tuvo como objetivo, determinar el efecto de la rotación de los analistas de crédito en la productividad de la Caja Municipal de Piura,

Chiclayo.

Los autores llegaron a la siguiente conclusión:

Los colaboradores que presentan o indican que los factores o elementos de la rotación de personal son inadecuados, son los que presentan un índice menor de productividad, en comparación a sus compañeros de trabajo.

Del estudio se desprende la importancia de la gestión del RR.HH, si se buscan resultados positivos en la productividad de una empresa, y se tiene que empezar por disminuir la rotación del personal, a fin de conseguir los objetivos planteados de la empresa en relación a la productividad.

Carbonel y Espino (2014) “La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del área de ventas del Banco de Crédito del Perú, sucursal Balta del distrito de Chiclayo en el año 2013” (Tesis pregrado), de la Universidad Señor de Sipán, el propósito de la investigación fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del área de ventas del Banco de Crédito del Perú, sucursal Balta – Chiclayo.

Los autores arribaron a la siguiente conclusión:

Un alto porcentaje de empleados en promedio obtuvo un nivel débil de la inteligencia emocional y el desempeño laboral. ( $p < 0,05$ ). El Coeficiente de Pearson fue de 0,782.

García y Minaya (2016) en su tesis “Valoración de las competencias que demanda el sector financiero para la inserción laboral de colaboradores según el modelo Proflex, Chiclayo 2014” (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Esta investigación indagó determinar cuáles son las competencias que valora el sector financiero para la inserción laboral de colaboradores, tomando como referencia el modelo de competencias del Proyecto PROFLEX: El profesional flexible en la sociedad del conocimiento .

Los autores llegaron a la siguiente conclusión:

Las competencias con valoración más alta que demanda el sector para la inserción laboral de sus colaboradores son la capacidad de pensamiento analítico, la toma de decisiones, rendir bajo presión y utilizar el tiempo de forma efectiva, negociación eficaz, el trabajo en equipo y la capacidad de venta.

De este estudio se desprende la importancia de la valoración de las competencias si

se buscan resultados positivos en la productividad de una empresa, y se tiene que empezar por medir los indicadores de competencias laborales del personal, a fin de conseguir los objetivos planteados de la empresa en relación a la productividad.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

En esta sección se ha considerado la base epistemológica – científica, objeto de estudio de la presente investigación.

13.1. Teorías relacionadas con los indicadores de competencias laborales  
Cripe, como se citó en Noriega (2014) que las competencias abarcan a las habilidades, conocimientos y actitudes. Donde a cada competencia le debemos corresponder con unos indicadores de conducta.

Las competencias laborales contemplan al conjunto de destrezas, habilidades, y conocimientos, además incluye características conductuales que se combinan para hacer frente a una situación del trabajo (Ramos, 2012).

#### Gestión por competencias

Alles (2008), es un modelo que se adapta no pensando en el beneficio de la persona que trabaja, sino en el beneficio de la empresa, para que esta se vuelva competitiva en el mercado, es decir el sistema de gestión por competencias está diseñada para ganar – ganar, donde se busca el cumplimiento de los objetivos de la empresa, para ello el reto es ubicar a las persona en los puestos de trabajo a aquellos que mejor estén capacitados, tanto en conocimiento como en competencias. (p.27)

Las competencias laborales vienen a ser el conjunto de habilidades, conocimientos, y actitudes que se demuestran en el ambiente productivo, por lo tanto, se traduce en resultados prácticos que favorecen al logro de los objetivos de la organización. (Gutiérrez, 2010, p. 12)

Porque según Gutiérrez (2010) “las competencias laborales son aquellas que posibilitan el desempeño flexible, creativo y competitivo en un campo profesional específico e impulsan el mejoramiento continuo del ser, del saber, y del hacer”. (p. 10)

Spencer, citado por Alles (2008), indican que existen 5 tipos de competencias:

Motivación

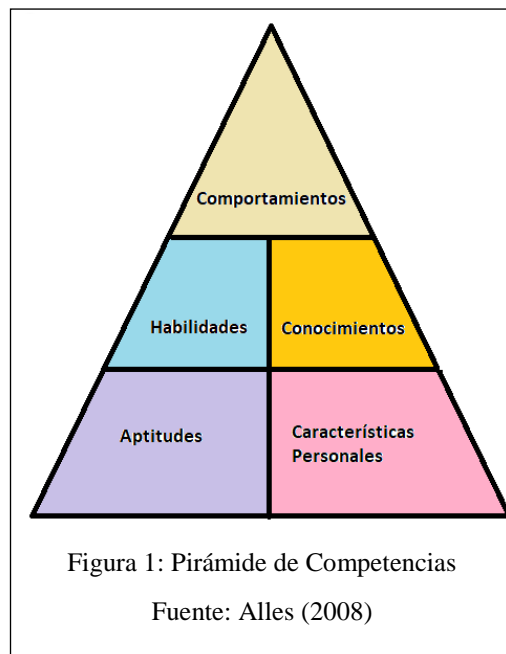
Características

Concepto de Uno mismo

Conocimiento

Habilidad

Ya que se entiende las competencias como una lista de comportamientos que posee una persona y otras no, y que la transforma de una manera eficaz ante una situación dada. En cambio, cuando se habla de competencias laborales, hace referencia al manejo de los recursos de una empresa. Considerando:



Para Chiavenato (2007, p. 407), en su libro “Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones”, las competencias (la forma de conocimientos, habilidades, aptitudes, intereses, rasgos, valor u otras características personales) son aquellas cualidades personales esenciales para desempeñar las actividades y que definan el desempeño de las personas.

Todo trabajador debe poseer un conjunto de competencias básicas para desarrollar sus actividades en la empresa. Las competencias básicas se pueden observar en el trabajo cotidiano o en situaciones de prueba. Lo importante es adquirir y agregar nuevas competencias que sean fundamentales para tener éxito en los negocios de la empresa, en lugar de invertir en una capacitación que no sirva para las necesidades reales de la

organización.

Para Irigoien & Vargas (2002, p. 47), en su libro “Competencia Laboral: Manual de conceptos, métodos y aplicaciones”, define la competencia como la combinación integrada de un saber, un saber hacer, un saber ser y un saber ser con los demás; que se ponen en acción para un desempeño adecuado en un contexto dado.

Los saberes en juego son varios y no se agotan en el saber conocer y saber hacer. Por el contrario, un tema que ha surgido con gran fuerza es el saber ser, tipo de saber que remite a los aspectos de la personalidad del trabajador o trabajadora, especialmente las actitudes, que se ponen en juego en un desempeño competente.

Para Gil (2007, p. 85, 87-88), en su libro “La Evaluación de competencias Laborales”, definió que las competencias consistirían en motivos, rasgos de carácter, concepto de uno mismo, actitudes o valores, conocimientos, capacidades cognoscitivas o de conducta que pueden ser asociadas al desempeño excelente en un puesto de trabajo. Estas competencias quedarían relacionadas causalmente con el desempeño en el puesto de trabajo. La evaluación de competencias puede entenderse como un proceso por el cual se recoge información acerca de las competencias desarrolladas por un individuo y se comparan éstas con el perfil de competencias requerido por un puesto de trabajo, de tal manera que pueda formularse un juicio de valor sobre el ajuste al mismo. Las competencias de los individuos son evaluadas antes de su incorporación a una organización, cuando se realiza la selección de personal, y además la evaluación de competencias estará presente a lo largo de la vida laboral del sujeto, como medio para valorar su desempeño en el puesto de trabajo o sus posibilidades de desarrollo.

#### 1.3.1.1. Dimensiones de los indicadores de competencias

Por otro lado, Gordillo (2004), menciona que los tipos de competencias son:

Las Competencias Metodológicas, requeridas para los niveles de conocimiento e información para desarrollar una o más tareas.

Las Competencias Técnicas se refieren a las aplicaciones prácticas precisas para ejecutar una o más tareas.

Las Competencias Sociales responden a la integración fluida y positiva del individuo a grupos de trabajo y a su respuesta al desafío social que ello implica, aunque siempre vivenciadas desde la perspectiva laboral.

Las Competencias Individuales tienen relación con aspectos como la responsabilidad, la puntualidad, la honradez, etc.

Además, para evaluar los indicadores de desempeño de una empresa se tiene que considerar desempeño, conocimientos y actitudes tomando como referencia un perfil ocupacional determinado (Business, 2015).

Competencias claves para trabajadores de bancos

Según Hinojoza (2017), considera las siguientes competencias para los trabajadores de bancos:

Enfoque al cliente orientado a los resultados; se refleja en la relación cliente – banco que indica la información que se trasmite al cliente es clara, transparente y oportuna y cumple con las condiciones del saber, saber hacer y saber ser, que además el trabajador demuestra una calidad humana porque transmite confianza, calidez y sensibilidad (Hinojoza, 2017).

Gestión del conocimiento; Es cuando el personal tiene la capacidad no sólo de reunir, sino también de emplear y compartir los conocimientos de su área de trabajo, así como del sector bancario y sobre todo tiene dominio del tema (Hinojoza, 2017).

Equilibrio vida personal – laboral; También conocido como “life balance”, que muestra la capacidad del personal de manejar con sensatez el ámbito personal y familiar, sin que esto afecte los intereses de la empresa (Hinojoza, 2017).

Adaptabilidad al cambio; cuando el trabajador se adapta y amolda a la forma de trabajar de la empresa, que se relacionan con su versatilidad de modificar su comportamiento para tener un buen desempeño a los nuevos escenarios que se le ofrece en la empresa (Hinojoza, 2017).

Trabajo en equipo; el personal se caracteriza porque demuestra una actitud positiva, entusiasta, colaborativa y participativa de esta manera manifiesta su deseo por participar en el equipo mediante aportes de ideas de mejora, y comparte un objetivo visionado en común con los integrantes del equipo (Hinojoza, 2017).

Compromiso; el personal se identifica con las ideas, los objetivos, filosofía empresarial (valores, misión, visión), además cumple con su trabajo mediante el aporte del valor agregado, y es capaz de sorprender a su entorno con la producción de cambios importantes (Hinojoza, 2017).

Eficiencia; el personal logra sus objetivos planteados con los recursos planificados, y por lo tanto optimiza recursos que de alguna manera logra un impacto positivo en la productividad organizacional (Hinojoza, 2017).

### 132. Teorías que sustentan la productividad laboral

Grifol (2016) indica que la productividad laboral es la relación entre el resultado de una actividad y los medios que han sido necesarios para obtener dicha producción.

Chacaltana y Yamada (2009), define la productividad laboral como la relación entre las unidades producidas por trabajador, y se adapta para las empresas de manufactura. Sin embargo según Ildefonso (2005), la medición de la productividad de en las empresas de servicios tiene una mayor complejidad debido a las características de los servicios como la intangibilidad y separabilidad, etc.

Robbins (2004), manifiesta que una empresa es productiva si esta logra alcanzar sus metas, lo que además incluye que utiliza sus insumos al menor costo, también incluye dos aspectos claves, la eficiencia y la eficacia.

Por qué, se entiende la eficacia como la consecución de las metas, mientras la eficiencia entre e logro de los resultados y los insumos utilizados (Robbins, 2004).

Según Beltrán, (2015) sobre la definición de productividad cita a Malí (1978) que dice que la productividad es la combinación de la eficiencia y la efectividad. Malí relaciona los términos productividad, eficacia y eficiencia tal como sigue:

$$\begin{aligned} \text{Indice de productividad} &= \frac{\text{producción obtenida}}{\text{insumo gastado}} \\ \text{Indice de productividad} &= \frac{\text{desempeño alcanzado}}{\text{recurso consumido}} \\ \text{Indice de productividad} &= f(\text{eficacia})F(\text{eficiencia}) \end{aligned}$$

Donde f y F se refieren a alguna función.

De todas maneras, la definición de productividad varía ligeramente según la actividad específica de quien la dé, sea economista, contador, administrador, político, ingeniero, etc.

Según Bain (2003, p. 47), en su libro: “Productividad: la solución a los problemas de la empresa” nos dice que la productividad se define como la relación entre la producción total y los insumos totales; esto es, la relación entre los resultados logrados

y los recursos consumidos; o la relación entre la efectividad con la cual se cumplen las metas de la organización y la eficiencia con que se consumen esos recursos en el transcurso de ese mismo cumplimiento. Una medida esencial muy conocida de la productividad es la producción o rendimiento por hora.

Según Koontz y Weihrich (2004, p. 550), en su libro “Administración: Una perspectiva global y empresarial”, define a la productividad como el cociente producción-insumos dentro de un periodo, considerando la calidad; esta definición puede aplicarse a la productividad de organizaciones, gerentes, personal de staff y otros trabajadores.

Así mismo, no solo tiene que ver con los números sino más bien con la calidad del producto o servicio final, de nada sirve tener un tiempo record en elaborar un producto si al final la calidad no es la esperada, al fin de cuentas eso repercute en los insumos de la empresa. Para que una empresa sea competitiva debe invertir en capacitación para que el personal sea eficiente y eficaz y así el producto o servicio final sea de calidad.

### 1.3.2.1. Dimensiones de la productividad laboral

Aspectos que influyen en el aumento de la productividad

Según Drucker, como se citó en Valdés (2006), existen aspectos que influyen en el aumento de la productividad laboral, donde utiliza el incentivo y en otros casos la eficiencia por medio de estímulos sociales y morales más que el financiero. Y lo agrupa en:

Técnico – Materiales, depende de la relación de la producción, mejoras técnicas, capacidad de producción, utilización de la capacidad, distribución de la fuerza de trabajo, calidad, optimización de recursos.

Económico – Sociales, aquellas que se relacionan con empleo; que tiene que ver con el nivel cultural, técnico, científico de los trabajadores, las coordinaciones de trabajo, bienestar general, perfeccionamiento y mejora de métodos en la organización, mejora de la calidad laboral, relación entidad – trabajador.

En cambio, Cortez (1999), citado por Díaz (2006), el atribuye la baja productividad laboral a dos aspectos fundamentales, a la capacitación o especialización del personal y por la alta rotación, porque esto genera un descenso en la productividad de una



empresa.

Robbins (2004), indica que los determinantes de la productividad laboral son cuatro factores:

El ausentismo; es la falta de trabajo, porque los trabajadores no se presentan a su puesto de trabajo, y esto genera contratiempos.

La rotación; Es el retiro permanente voluntario o involuntario del personal de una empresa. Porque esto significa que se tienen que estar reclutando personal de manera frecuente y los costos se incrementan.

Comportamiento organizacional; es la conducta de los trabajadores que tienen la capacidad de cumplir con sus deberes y que tienen un desempeño que supera lo esperado.

Y por último la satisfacción laboral que es la actitud general de un trabajador frente a su trabajo, porque un trabajador más satisfecho es más productivo (Robbins, 2004).

Indicadores para medir la productividad laboral

El indicador más utilizado para medir la productividad laboral, son los ingresos por trabajador, el cual hace referencia la cantidad de resultados que cada trabajador puede generar para la empresa. Es decir, cuanto aumento el volumen de los ingresos, se incrementa también el ingreso por cada trabajador (Torrecilla, 2010).

Teoría de la productividad

Según Myles (2014), sustenta la productividad en la teoría de Maslow porque aduce que el ser humano se encuentra sujeto a sus necesidades y siempre busca escalar sus niveles pasando del primer nivel de las necesidades fisiológicas a querer tener el reconocimiento, por lo tanto esto va a contribuir en la productividad el autor tiene una posición que se fundamenta en la pirámide de las necesidades de Maslow.

Donde a medida que una persona (trabajador), suple sus necesidades básicas o fisiológicas, al mismo tiempo también quiere sobresalir y adquirir una mejor posición no sólo personal, sino también laboral, entonces estas necesidades se van a convertir en los objetivos de la persona (Myles, 2014).

Ya que el trabajador va a mejorar su desempeño en el trabajo para que tenga reconocimiento y autosuperación, porque de lograr sus metas planteadas la productividad del trabajador va a ser afectada y como resultado el trabajador quedará con una motivación desorientada (Myles, 2014).

La teoría de la motivación según Maslow puede ser aplicada al mundo real mediante la gestión de eupsychian que fue acuñada por el mismo Maslow, porque el modelo de las necesidades busca empujar desde abajo hacia arriba a los trabajadores para que tengan una mayor productividad, debido a que esto se logra si se busca asegurar la autorrealización del trabajador, porque aquellos trabajadores que son alentados por sus jefes, los cuales potencian al trabajador para alcanzar su autorrealización (potencial), tiende a trabajar arduamente, a diferencia de aquellos jefes que obstaculizan el trabajo (Myles, 2014).

#### **1.4. Formulación del problema**

¿Cómo influyen los indicadores de competencias laborales en la productividad de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Principal Chiclayo, 2017?

#### **1.5. Justificación del estudio**

A nivel científico porque contribuirá al estudio de las competencias laborales en empresas del sector financiero, en cuanto al conocimiento que se tiene sobre él. Además, se hizo uso del método científico para el desarrollo de la investigación, por lo que se tuvo que elaborar instrumentos para la evaluación de las variables de estudio. (Ñaupas, Mejía, Ramírez, & Paucar, 2013)

A nivel tecnológico, porque se hace uso de las tecnologías de información a fin de acceder a información fidedigna que justifique el estudio. En lo práctico, la medición servirá para conocer la situación actual de la empresa en lo que respecta a la productividad laboral y la forma de establecer indicadores de competencias que permitan incrementar dicha productividad. (Ñaupas, Mejía, Ramírez, & Paucar, 2013)

Desde el punto de vista social la productividad tiene una repercusión en que los colaboradores realicen sus actividades y funciones en menos tiempo posible lo cual se traducirá en más ingresos y menos desperdicio de recursos. (Ñaupas, Mejía, Ramírez, & Paucar, 2013)

#### **1.6. Hipótesis**

1.6.1. Hipótesis de trabajo

$H_1$  : Si, incrementaría los indicadores de las competencias laborales, entonces, el nivel de productividad incrementaría en el Banco de la Nación Agencia Principal Chiclayo, 2017.

#### 1.6.2. Hipótesis nula

$H_0$  : Si, incrementaría los indicadores de las competencias laborales, entonces, el nivel de productividad se mantiene igual en el Banco de la Nación Agencia Principal Chiclayo, 2017.

### **1.7. Objetivos**

#### 1.7.1. General

Determinar la relación entre los indicadores de competencias laborales y la productividad del Banco de la Nación Chiclayo, 2017.

#### 1.7.2. Específicos

Estimar los indicadores de Competencias Laborales de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Principal Chiclayo.

Determinar el nivel de productividad de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Principal Chiclayo.

Establecer la relación entre los indicadores de Competencias Laborales y el Nivel de Productividad de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Principal Chiclayo.

## **II. MÉTODO**

En la presente investigación se utilizará el Método Deductivo que va de lo general a lo particular, analizando cada una de nuestras variables de estudio.

### **2.1. Diseño de Investigación**

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2014), según el enfoque la investigación es cuantitativa, por los resultados se centran buscar resultados numéricos mediante la medición de ambas variables.

Por otro lado, según el nivel es correlacional ya que se centra en determina la relación entre las variables. Y no sólo en determinar relación, ya que exige un estudio estadístico más riguroso (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Entonces según el diseño Hernández, Fernández, & Baptista (2014), indican que es no experimental, ya que no se realiza la manipulación de las variables y sólo se mide en su estado actual, también es transversal porque se mide en un solo momento mediante la aplicación de los instrumentos y por último es correlacional – causal que se muestra en el siguiente gráfico.

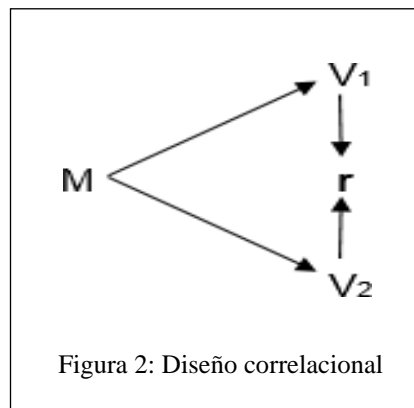


Figura 2: Diseño correlacional

Donde:

M: Muestra de estudio.

V1: Indicadores de competencias laborales.

V2: Productividad laboral.

r : relación entre variables.

## 2.2. Variables, Operacionalización

Variable 1: Indicadores de competencias

Definición Conceptual:

Conjunto de destrezas, habilidades, y conocimientos, además incluye características conductuales que se combinan para hacer frente a una situación del trabajo (Ramos, 2012).

Definición operacional:

En el Banco de la Nación Agencia Principal Chiclayo se tienen que considerar

indicadores como la experiencia, conocimientos y actitudes tomando como referencia un perfil ocupacional determinado.

#### Variable 2: Productividad laboral

##### Definición Conceptual:

Grifol (2016) es la relación entre el resultado de una actividad y los medios que han sido necesarios para obtener dicha producción.

##### Definición operacional:

En el Banco de la Nación Agencia Principal Chiclayo los factores determinantes de la productividad laboral son: el ausentismo, rotación, metas y eficiencia.

**Tabla 1:** Cuadro de Operacionalización de la variable Indicadores de Competencias Laborales

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Instrumento	Escala
<b>Variable Independiente:</b> Indicadores de competencias laborales	Orientación a resultados	Buen Desempeño	¿Muestra buen desempeño a través del cumplimiento de las metas establecidas?	Cuestionario	(4) Sobresaliente (3) Competente (2) Por desarrollar (1) Debajo de lo esperado
		Ofrecimiento de los servicios	¿Realiza permanente ofrecimiento de los servicios del BN logrando cumplir con las metas establecidas?		
		Aprovechamiento de los recursos disponible	¿Aprovechan los recursos disponibles para la ejecución de actividades que le generen resultados?		
	Comunicación	Comparte información	¿Muestra disposición en compartir información a sus superiores sobre las incidencias identificadas?		
		Adapta su comunicación	¿Adapta su comunicación frente a la cultura y/o jerarquía de su interlocutor?		
		Presta Atención a la Información	¿Presta atención a toda información que circule dentro de la agencia utilizando aquella que es importante para el cumplimiento de los objetivos?		
	Gestión de Riesgos	Evitar Riesgos	¿Evita cometer acciones riesgosas que pueden tener impacto negativo sobre la reputación del BN?		
		Alerta permanente	¿Alerta permanente sobre los riesgos operacionales? ¿Participa en las capacitaciones relacionada a los riesgos operacionales?		
		Capacitaciones	¿Muestra firmeza y calma ante situaciones adversas?		
	Tolerancia a la Presión	Dinamismo y agilidad	¿Ejerce mayor dinamismo y agilidad ante un entorno demandante y exigente?		
		Actuación hacia el estrés	¿Actúa satisfactoriamente ante situaciones de estrés habituales? ¿Expresa necesidad de apoyo por parte de superiores y compañeros ante la presentación de un problema en la Ventanilla?		
	Trabajo en Equipo	Solicita Apoyo	¿Comparte experiencia e información con sus compañeros en pro de mejorar los procesos de atención?		
Comparte información		¿Colabora con todos en la agencia para el desarrollo de tareas diarias?			
Colaboración con sus compañeros					

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 2:** Cuadro de Operacionalización de la variable Productividad laboral

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Instrumento	Escala
<b>Variable Dependiente:</b> Productividad laboral	Ausentismo	Nivel de faltas	¿Falta a sus labores, cuando es una verdadera emergencia? ¿Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan? ¿Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión?	Cuestionario	(5) Productividad Alta
	Comportamiento organizacional	Conducta de los trabajadores para cumplir sus deberes	¿Aunque no se le solicite, brinda más tiempo del requerido? ¿Cumple con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad? ¿Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo? ¿Evita hacer murmuraciones de sus compañeros y superiores?		(4) Productividad moderadamente alta
	Clima Organizacional	Cumplimiento de tareas	¿Mantiene el control físico y administrativo sobre el material, equipo y enseres bajo su responsabilidad? ¿En ausencia de su inmediato superior asume responsabilidad? ¿Acepta la ayuda de otros para superar las metas establecidas? ¿Hace buen uso del equipo e instrumentos de trabajo?		(3) Productividad Media
	Eficiencia	Hacer más con el mismo recurso	¿Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa? ¿Aplica nuevos conocimientos en su lugar de trabajo? ¿Efectúa aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio a su unidad? ¿Se preocupa por superarse académicamente asistiendo a cursos de capacitación?		(2) Productividad moderadamente baja (1) Productividad Baja

Fuente: Elaboración propia

### 2.3. Población y Muestra

Para el siguiente estudio, nuestra población tendrá los siguientes parámetros.

#### 2.3.1. Población:

Según Hernández, et al (2014), la población como “Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones.” (p. 174)

En el presente estudio la población tiene los siguientes parámetros:

Colaboradores del Banco de la Nación Agencia Principal Chiclayo

Colaboradores que están activos entre 2017 y el primer trimestre del 2018

Trabajadores que tienen puesto de funcionarios.

La población está conformada por un total de 54 colaboradores, incluidos los funcionarios.

#### 2.3.2. Muestra

La muestra es el subgrupo de la población de estudio. (Hernández, et al, 2014).

El tipo de muestreo será el no probabilístico porque según Hernández, et al (2014), está dirigida a un Subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación. Asimismo, se va acoger de acuerdo al mínimo exigido según la directiva de la UCV.

Por lo tanto, la muestra se considera a 30 colaboradores y se detallan de la siguiente manera.

**Tabla 3:** Muestra del Banco de la Nación Agencia Principal Chiclayo

Descripción	Total
Funcionarios	4
Gestores Comerciales	4
Gestores de servicios	22
<b>Total muestra</b>	<b>30</b>

Fuente: Banco Nación Agencia Principal Chiclayo 2017.

#### Unidad de Análisis

Trabajadores hombres y mujeres que ejercen labores de funcionarios en la Institución del Banco de la Nación Agencia Principal Chiclayo. Cada uno de los



cuales contestarán el cuestionario de encuesta de indicadores de competencia y productividad laboral.

Criterios de Selección

Dentro de los criterios de selección se tomarán:

Personal funcionario que se encuentra laborando en el periodo 2017 y I semestre del 2018.

Funcionarios que desean participar en la investigación

Funcionarios que se encuentran laborando el día de la aplicación de los instrumentos.

#### **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

A continuación, se presenta para el presente proyecto: Indicadores de Competencias Laborales y su efecto en la Productividad de los colaboradores del Banco de la Nación Chiclayo 2017, la técnica utilizada en la encuesta es la de observación y fichaje.

##### **2.4.1. Técnica**

La observación. Es la técnica sobre la cual el investigador tiene amplio control sobre el objeto del estudio. Esta técnica ha permitido obtener la información de primera mano de una muestra estadísticamente representativa, además permitió detectar una serie de informaciones vinculadas con el trabajo de investigación.

El Fichaje. Son técnicas de gabinete o instrumentos auxiliares que me permitieron fijar de manera precisa conceptos y teorías del trabajo de investigación. La utilización de las fichas bibliográficas, textuales, de resumen, sirvieron para sistematizar el marco teórico de la investigación.

##### **2.4.2. Instrumento**

En la presente investigación se utilizarán los siguientes instrumentos: La encuesta Según Bernal (2010) la encuesta es una de las técnicas de recolección de información más utilizada que se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de un grupo de

personas que cumplen con ciertas características en común.

Entonces se utilizará la encuesta como técnica de estudio en la investigación que será aplicada a los funcionarios y gestores del Banco de la Nación Agencia Principal Chiclayo.

El cuestionario de encuesta

El cuestionario es un “conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir” (Hernández, et al, 2014, p. 217)

Se aplicará un cuestionario dirigido a los funcionarios y gestores de banco de la Nación Agencia Principal de Chiclayo conformado por 15 preguntas que miden los Indicadores de Competencias y 15 la Productividad Laboral.

### **2.4.3. Validez y Confiabilidad**

Tanto la validez y la confiabilidad se utiliza para evaluar el constructo del cuestionario, no se asumen sino se realizan por medio de pruebas como el juicio Según Hernández et al (2014), de experto y el alfa de Cronbach.

Validez:

Según Hernández et al (2014), Se dice que la validez consiste en explicar cómo las mediciones del concepto o variable se vinculan de manera congruente con las mediciones de otros conceptos correlacionados teóricamente. Se puede realizar mediante la validez de experto que es el “grado en que un instrumento realmente mide la variable de interés, de acuerdo con expertos en el tema” (p. 204)

Por lo tanto, la validez del instrumento se realizó mediante el juicio de 3 expertos que tengan el grado de maestría y experiencia en investigación científica. (ver Anexo N° 03)

Confiabilidad:

Consiste en determinar si el instrumento es confiable y se realizará mediante coeficientes de fiabilidad que oscilan entre 0 y uno.

Por lo tanto, en este estudio se calculará la confiabilidad mediante una prueba piloto, considerando un total de 30 funcionarios a quien se les aplicará el

cuestionario, y luego se aplicará el coeficiente de alfa de Cronbach que tiene la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{N}{N - 1} \left( 1 - \frac{\sum vi}{Vk} \right)$$

Donde:

N=Número de ítems

Vi= Varianza de Ítem i

Vk=Varianza de los puntajes brutos de los sujetos.

Entonces a continuación se muestra la varianza de los Ítems, y se basará en los siguientes valores de la siguiente tabla:

**Tabla 4:** Valores de confiabilidad

<i>Valores de alfa</i>	Confiabilidad
$\geq 0.9$	Excelente
$0.9 > \alpha \geq 0.8$	Bueno
$0.8 > \alpha \geq 0.7$	Aceptable
$0.7 > \alpha \geq 0.6$	Cuestionable
$0.6 > \alpha \geq 0.5$	Malo
$0.5 > \alpha$	Inaceptable

Fuente: (Cronbach & Shavelson, 2004)

A continuación, se muestran los siguientes resultados obtenidos en el Programa estadístico SPSS:

El análisis del cuestionario para determinar la confiabilidad del instrumento de medición de los Indicadores de Competencias Laborales:

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Tabla 5:** Estadísticas de fiabilidad – Instrumento 1: Indicadores de Competencias laborales

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,86	30

Fuente: Software estadístico SPSS v.21

El resultado del alfa de Cronbach igual a 0,86 indica un nivel Aceptable de confiabilidad del cuestionario para medir las competencias y la productividad laboral en los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Chiclayo.

## 2.5. Métodos de análisis de datos

En el análisis estadístico de los datos se empleará la estadística descriptiva como la media, mediana, moda e histograma de frecuencia, los cuales se mostrarán en tablas y figuras procesadas en el sistema estadístico SPSS versión 21, mientras para la relación de las variables se utilizará la estadística no paramétrica como el coeficiente de Pearson o de Spearman y Kendall.

## 2.6. Aspectos éticos

Los criterios éticos que se tomarán en cuenta para la investigación son los propuestos por García, Jiménez. Arnaud. Ramírez y Pérez (2011)

Almacenamiento y custodia de los documentos de estudio:

El investigador se responsabiliza en almacenar y cuidar los documentos de estudio

y encuesta, mantenerlo hasta que la información este procesada y registrada en el informe final.

#### Confidencialidad de los sujetos

No se divulgará la identidad de los sujetos participantes manteniéndolos en total confidencialidad la información obtenida.

#### Objetividad

Los datos serán recolectados tal y como nos indican los sujetos de estudio, y tal como se observen sin manipular la información.

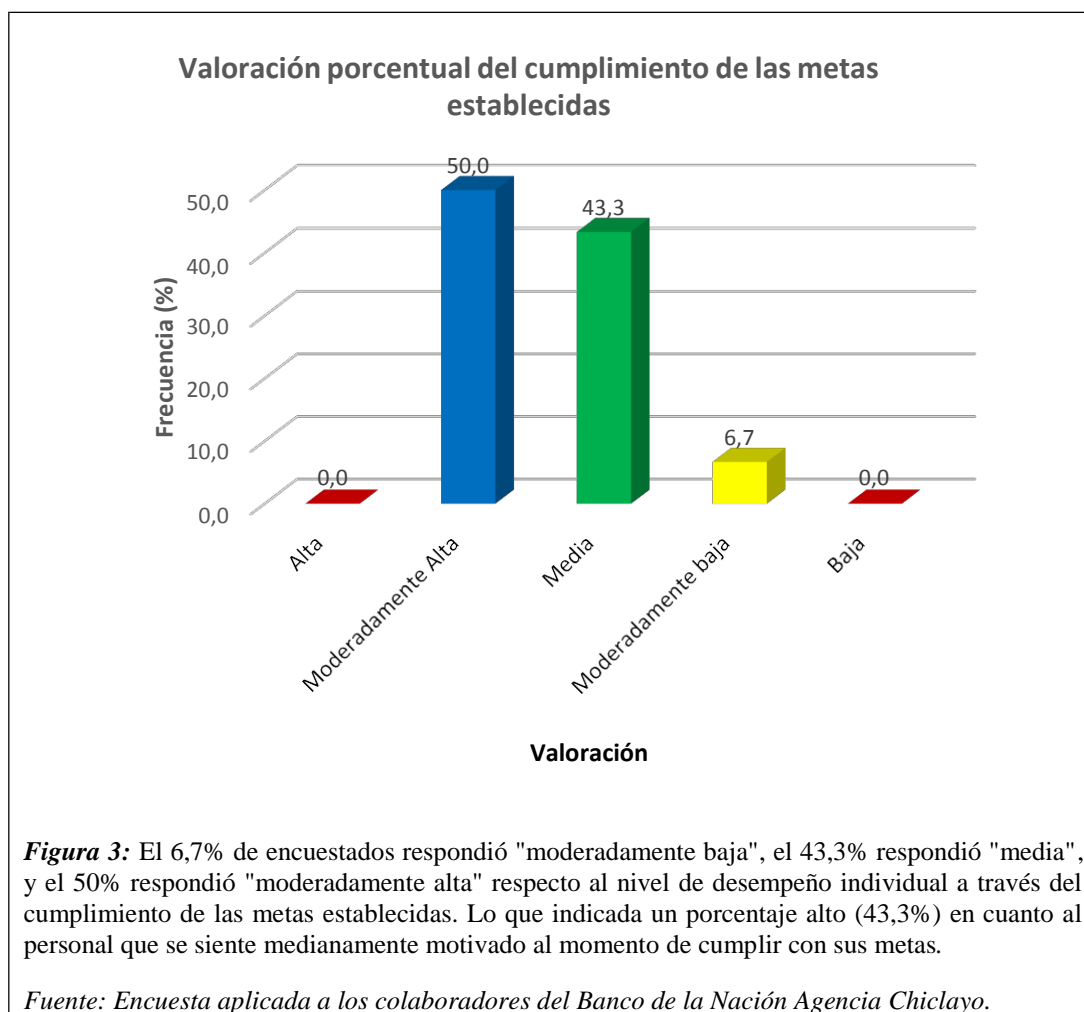
### III. RESULTADOS

#### 3.1. Resultados de los Indicadores de Competencias Laborales

**Tabla 6:** Valoración del cumplimiento de las metas establecidas

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	0	0,0	0,0	0,0
Moderadamente baja	2	6,7	6,7	6,7
Media	13	43,3	43,3	50,0
Moderadamente Alta	15	50,0	50,0	100,0
Alta	0	0,0	0,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

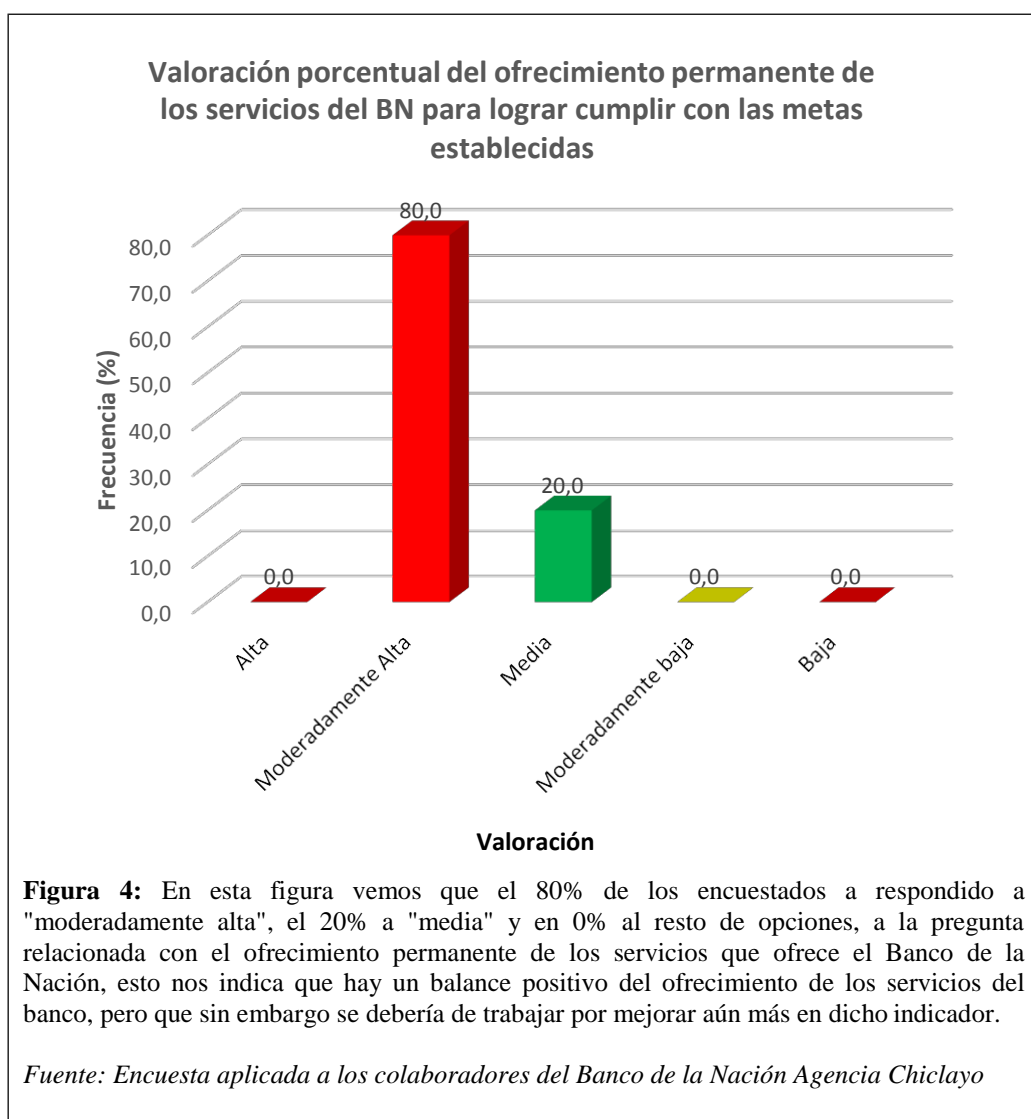
Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Chiclayo



**Tabla 7:** Valoración del ofrecimiento permanente de los servicios del BN para lograr cumplir con las metas establecidas

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	0	0,0	0,0	0,0
Moderadamente baja	0	0,0	0,0	0,0
Media	6	20,0	20,0	20,0
Moderadamente Alta	24	80,0	80,0	100,0
Alta	0	0,0	0,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

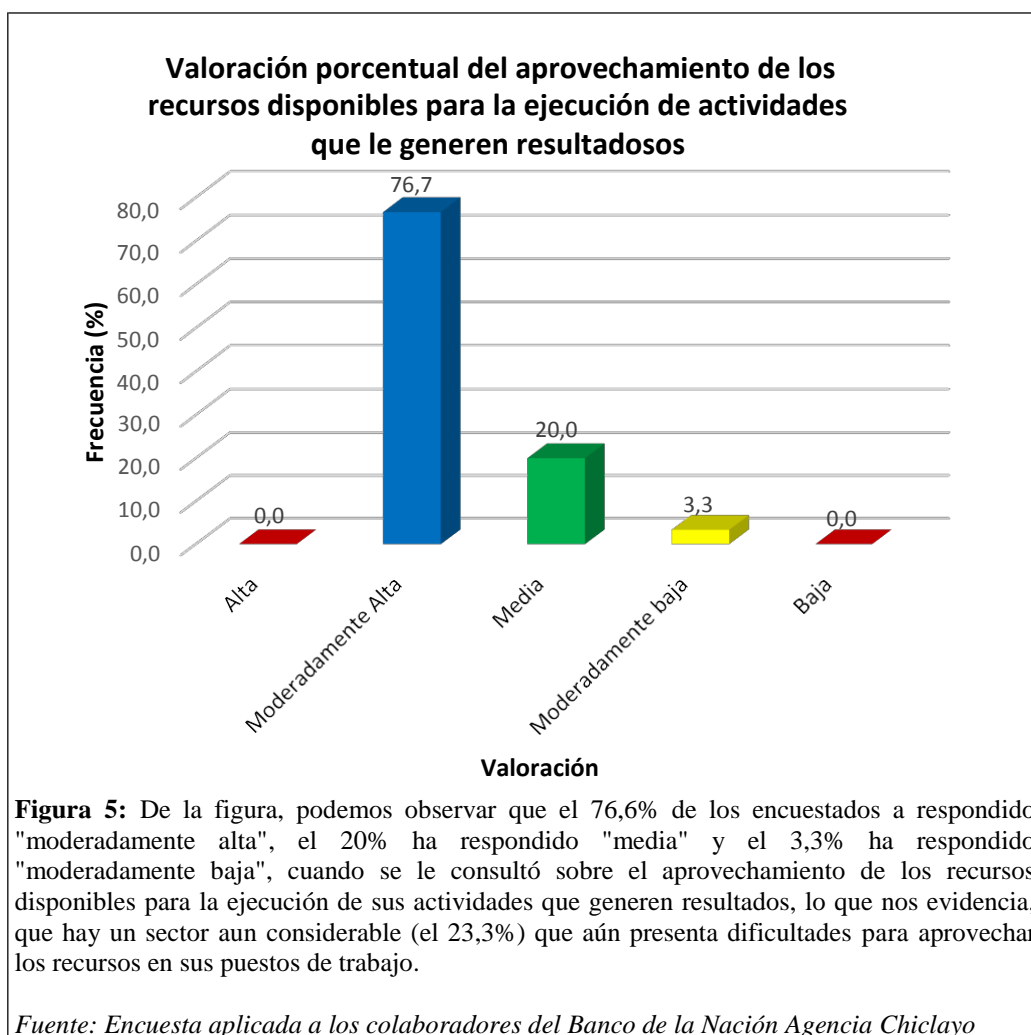
Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Chiclayo



**Tabla 8:** Valoración del Aprovechamiento de los recursos disponibles para la ejecución de actividades que le generen resultados

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	0	0,0	0,0	0,0
Moderadamente baja	1	3,3	3,3	3,3
Media	6	20,0	20,0	23,3
Moderadamente Alta	23	76,7	76,7	100,0
Alta	0	0,0	0,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Chiclayo

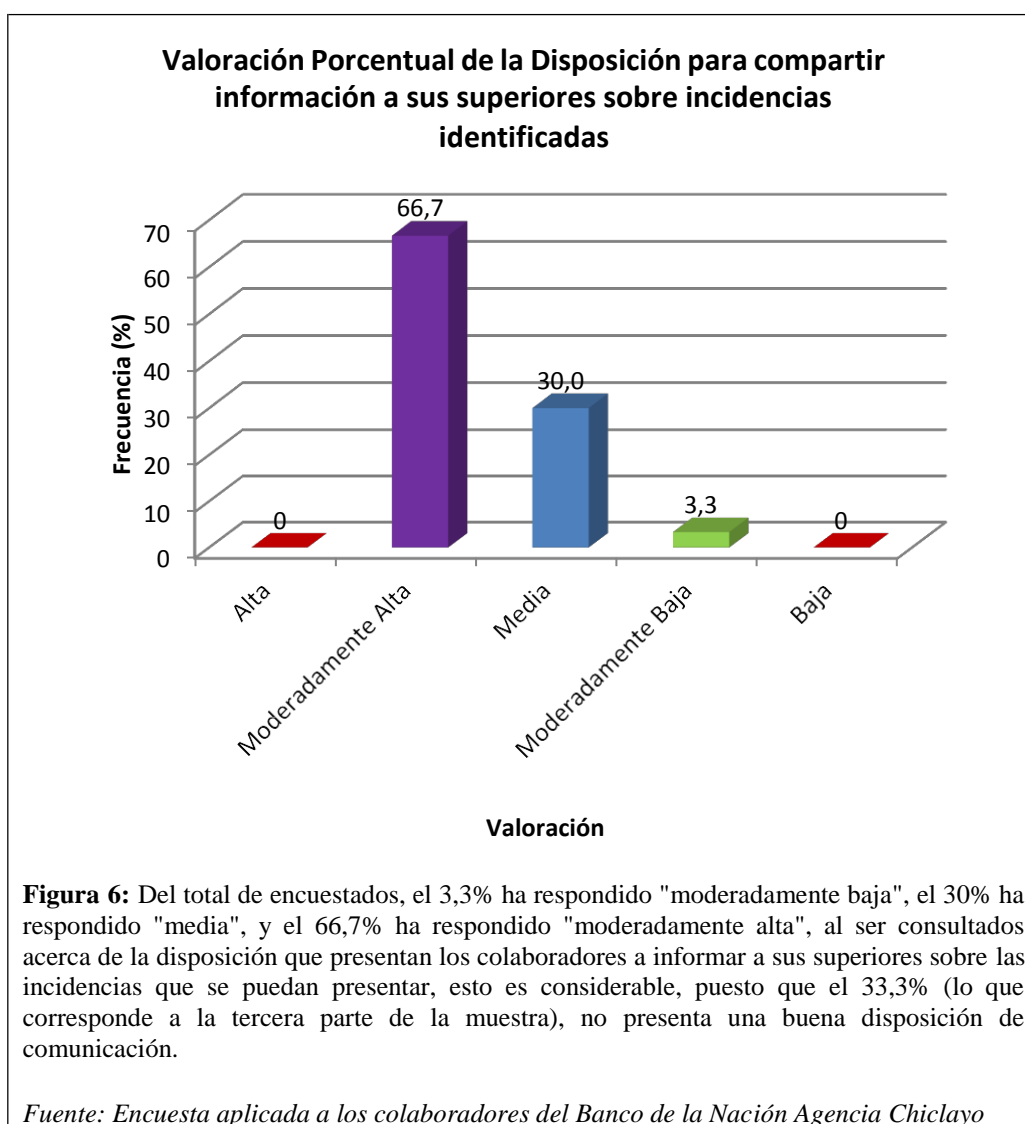




**Tabla 9:** Valoración de la Disposición para compartir información a sus superiores sobre incidencias identificadas

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	0	0	0	0
Moderadamente Baja	1	3,3	3,3	3,3
Media	9	30,0	30,0	33,3
Moderadamente Alta	20	66,7	66,7	100,0
Alta	0	0	0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

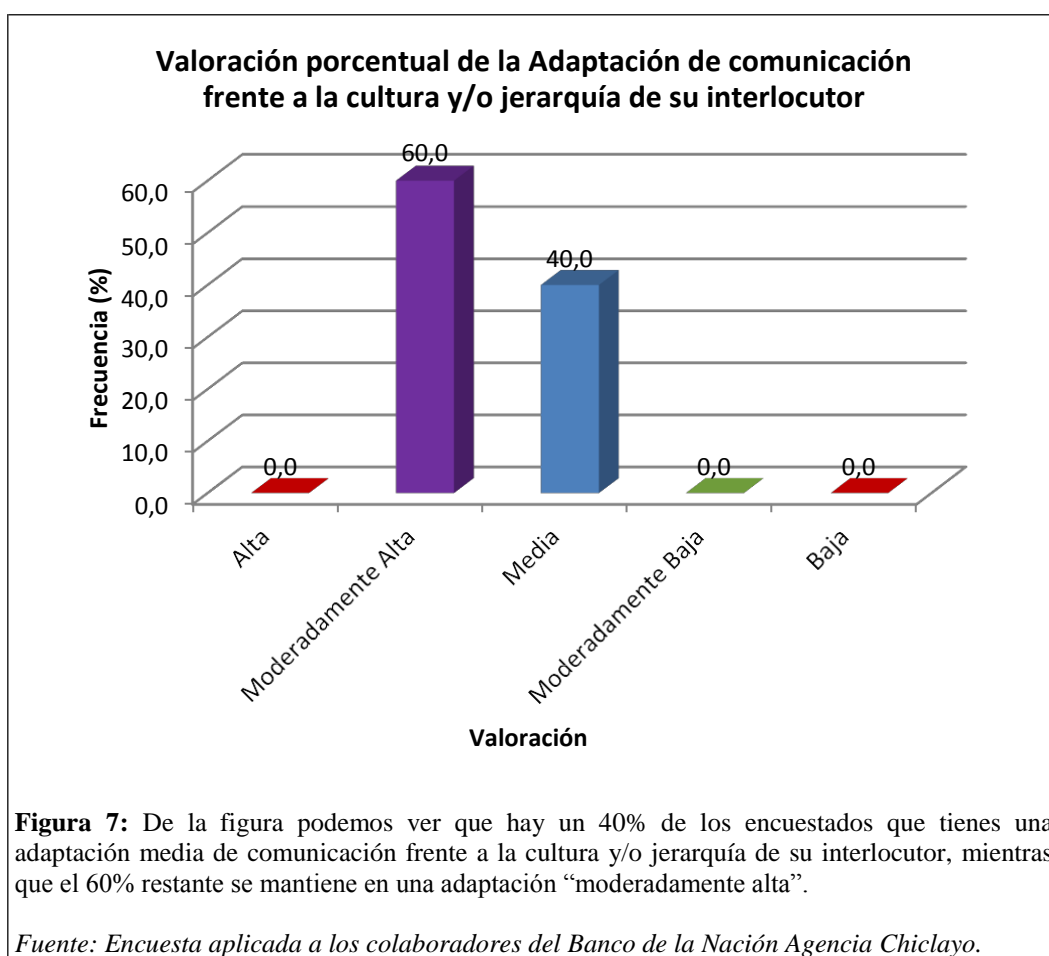
Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Chiclayo



**Tabla 10:** Valoración de la Adaptación de comunicación frente a la cultura y/o jerarquía de su interlocutor

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	0	0,0	0,0	0,0
Moderadamente Baja	0	0,0	0,0	0,0
Media	12	40,0	40,0	40,0
Moderadamente Alta	18	60,0	60,0	100,0
Alta	0	0,0	0,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

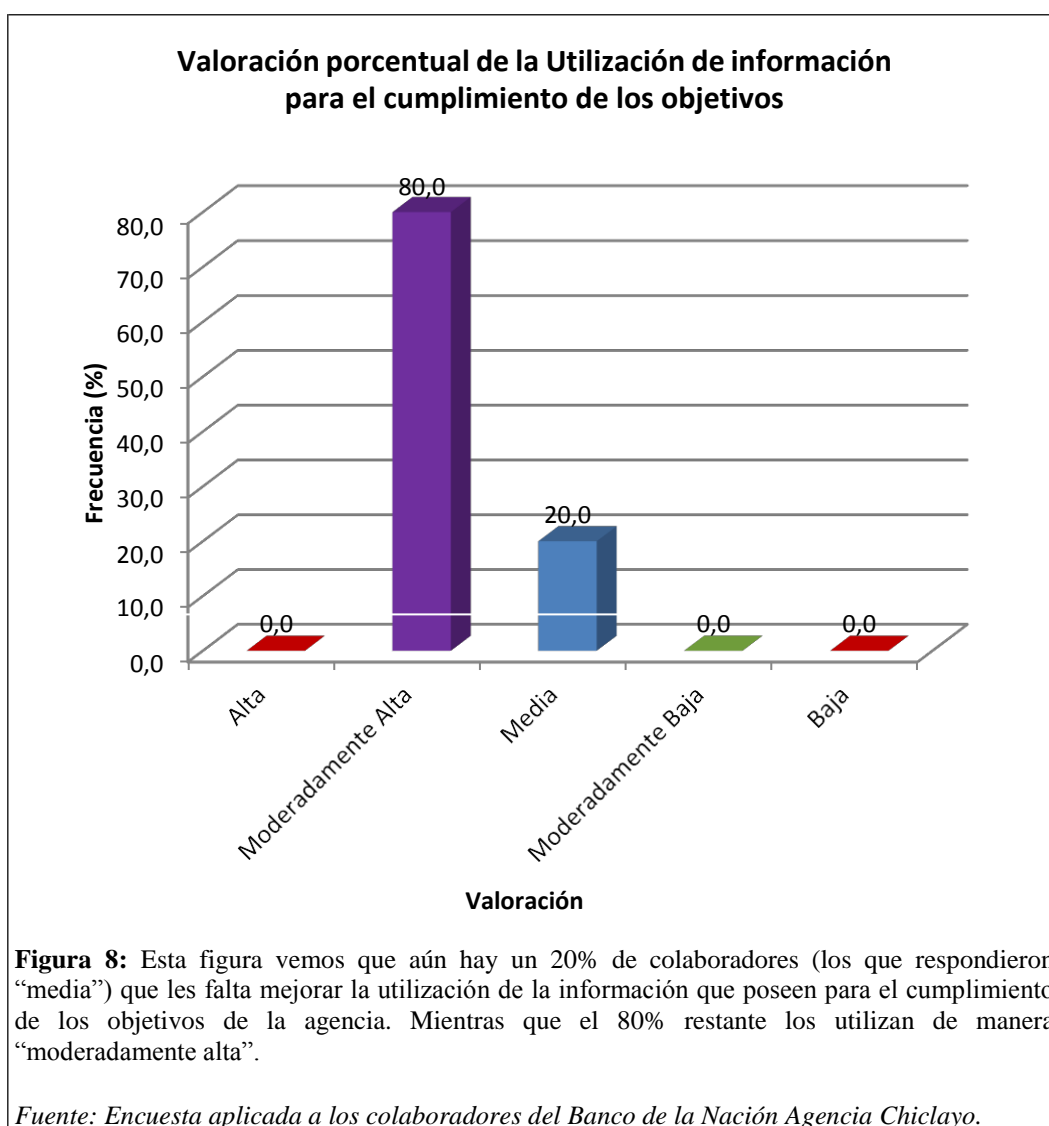
Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Chiclayo



**Tabla 11:** Valoración de la Utilización de información para el cumplimiento de los objetivos

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	0	0,0	0,0	0,0
Moderadamente Baja	0	0,0	0,0	0,0
Media	6	20,0	20,0	20,0
Moderadamente Alta	24	80,0	80,0	100,0
Alta	0	0,0	0,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

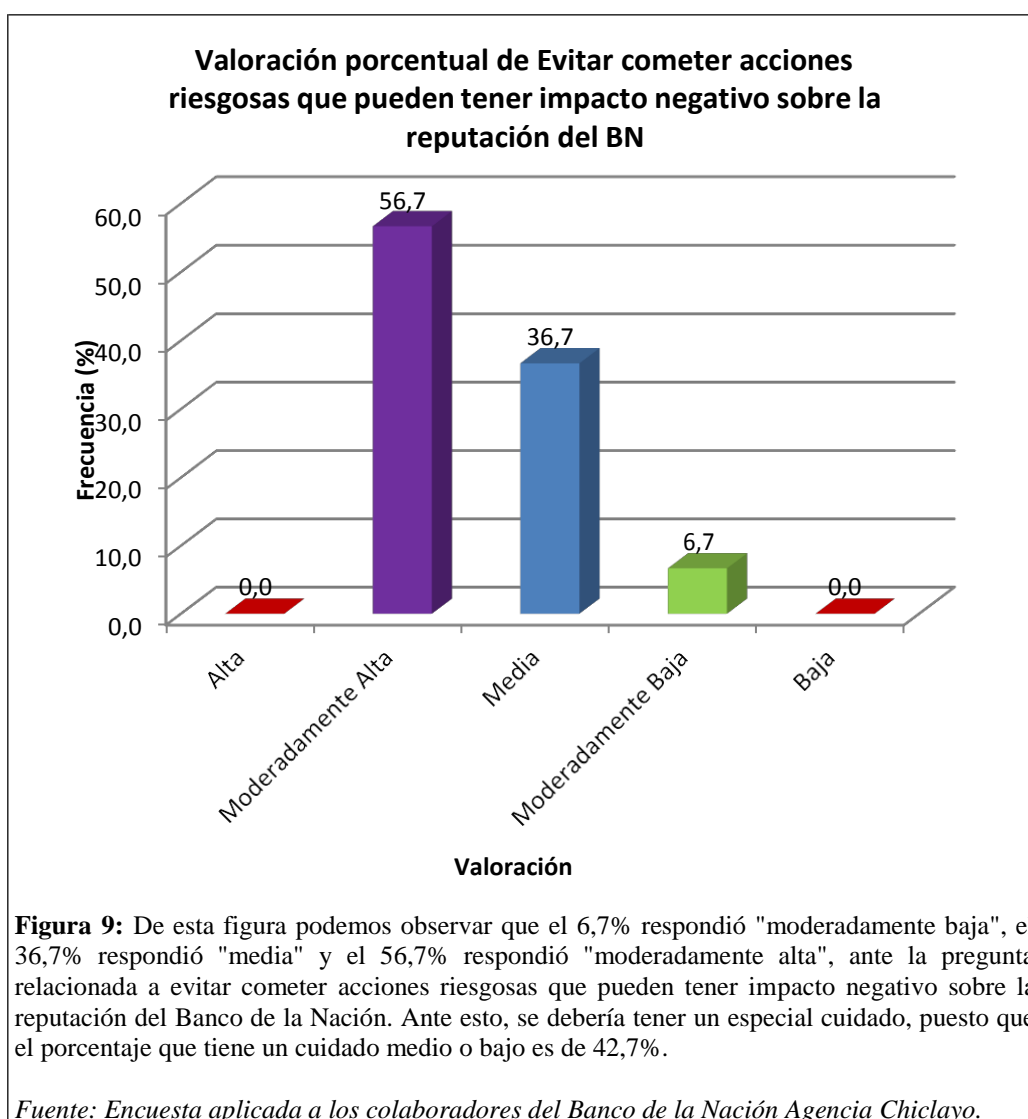
Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Chiclayo



**Tabla 12:** Valoración de Evitar cometer acciones riesgosas que pueden tener impacto negativo sobre la reputación del BN

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	0	0,0	0,0	0,0
Moderadamente Baja	2	6,7	6,7	6,7
Media	11	36,7	36,7	43,3
Moderadamente Alta	17	56,7	56,7	100,0
Alta	0	0,0	0,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

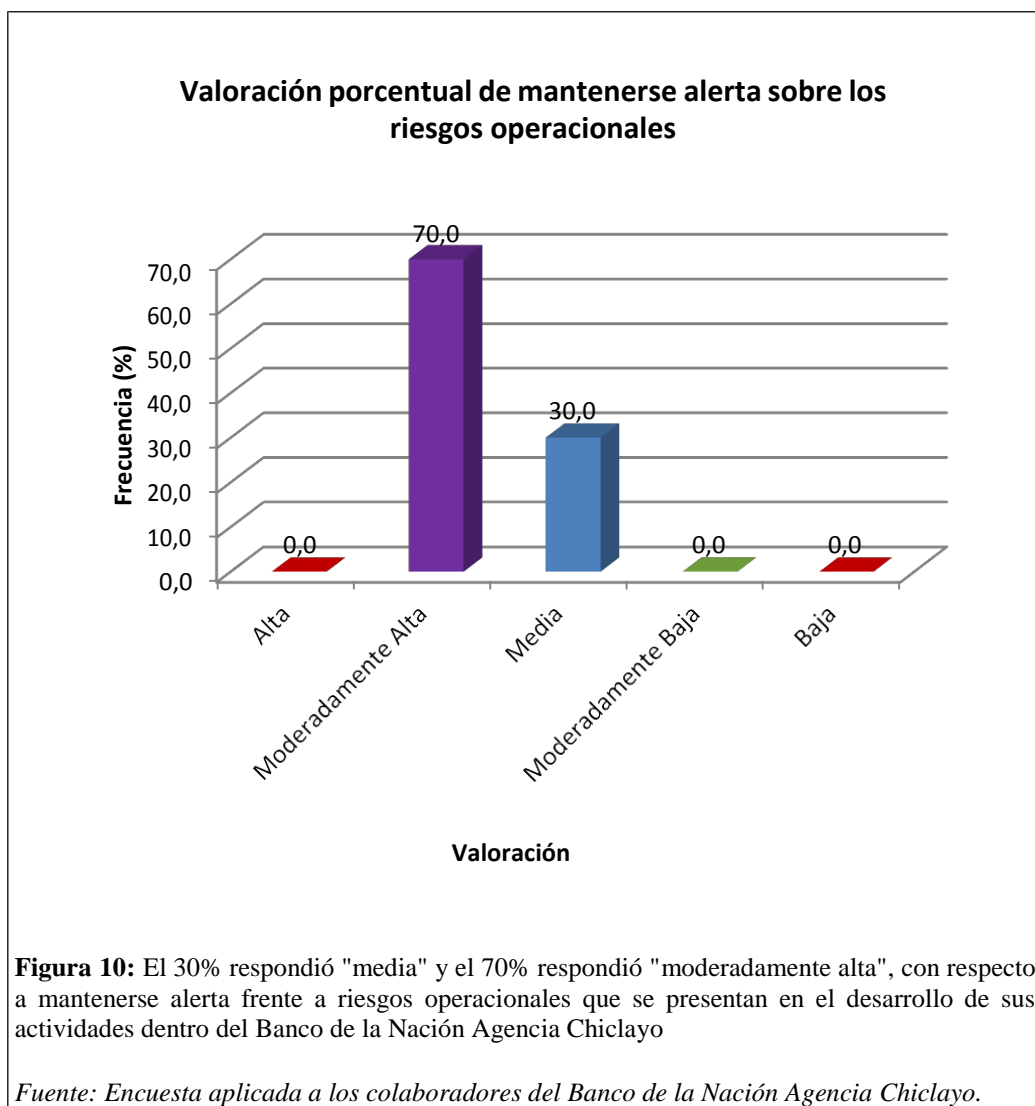
Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Chiclayo



**Tabla 13:** Valoración de mantenerse alerta sobre los riesgos operacionales

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	0	0,0	0,0	0,0
Moderadamente Baja	0	0,0	0,0	0,0
Media	9	30,0	30,0	30,0
Moderadamente Alta	21	70,0	70,0	100,0
Alta	0	0,0	0,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

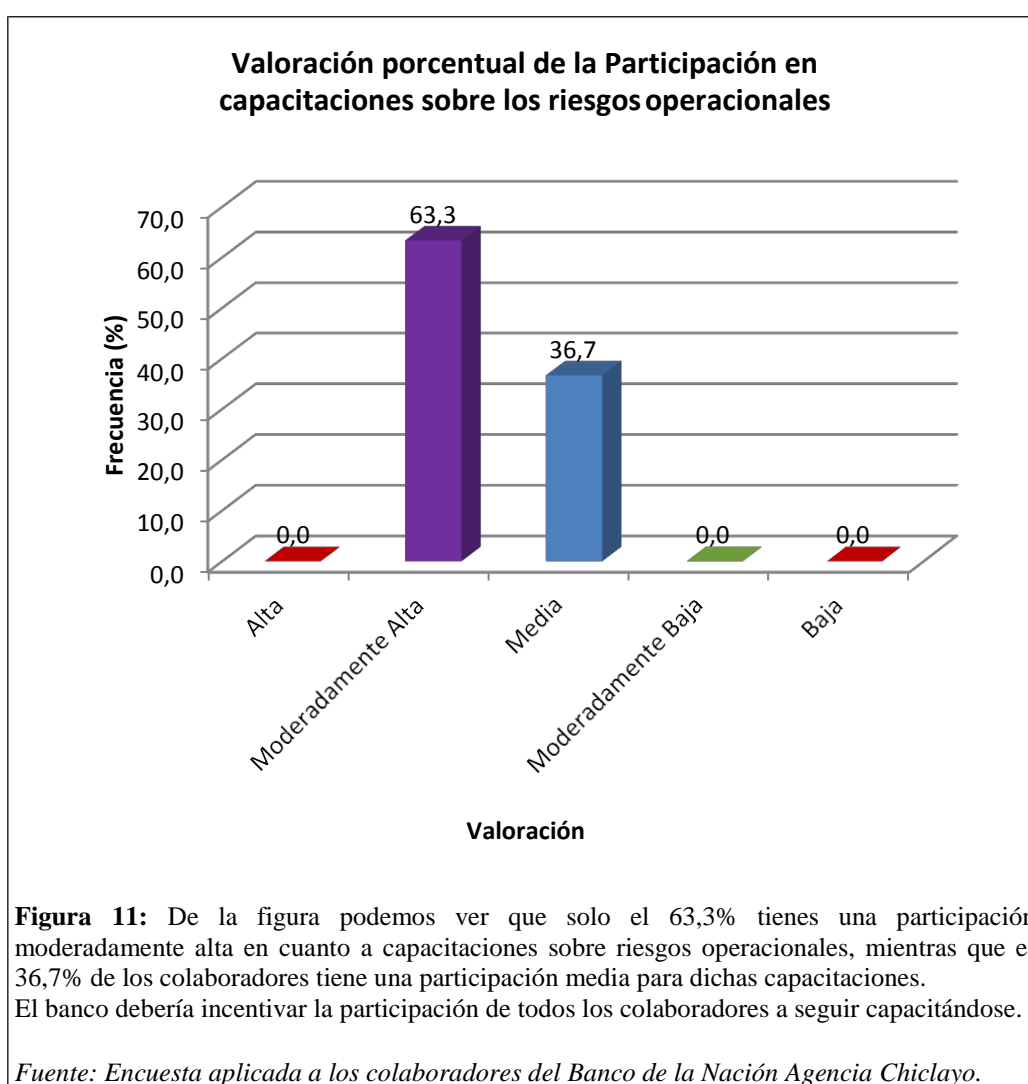
Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Chiclayo



**Tabla 14:** Valoración de la Participación en capacitaciones sobre los riesgos operacionales

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	0	0,0	0,0	0,0
Moderadamente Baja	0	0,0	0,0	0,0
Media	11	36,7	36,7	36,7
Moderadamente Alta	19	63,3	63,3	100,0
Alta	0	0,0	0,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

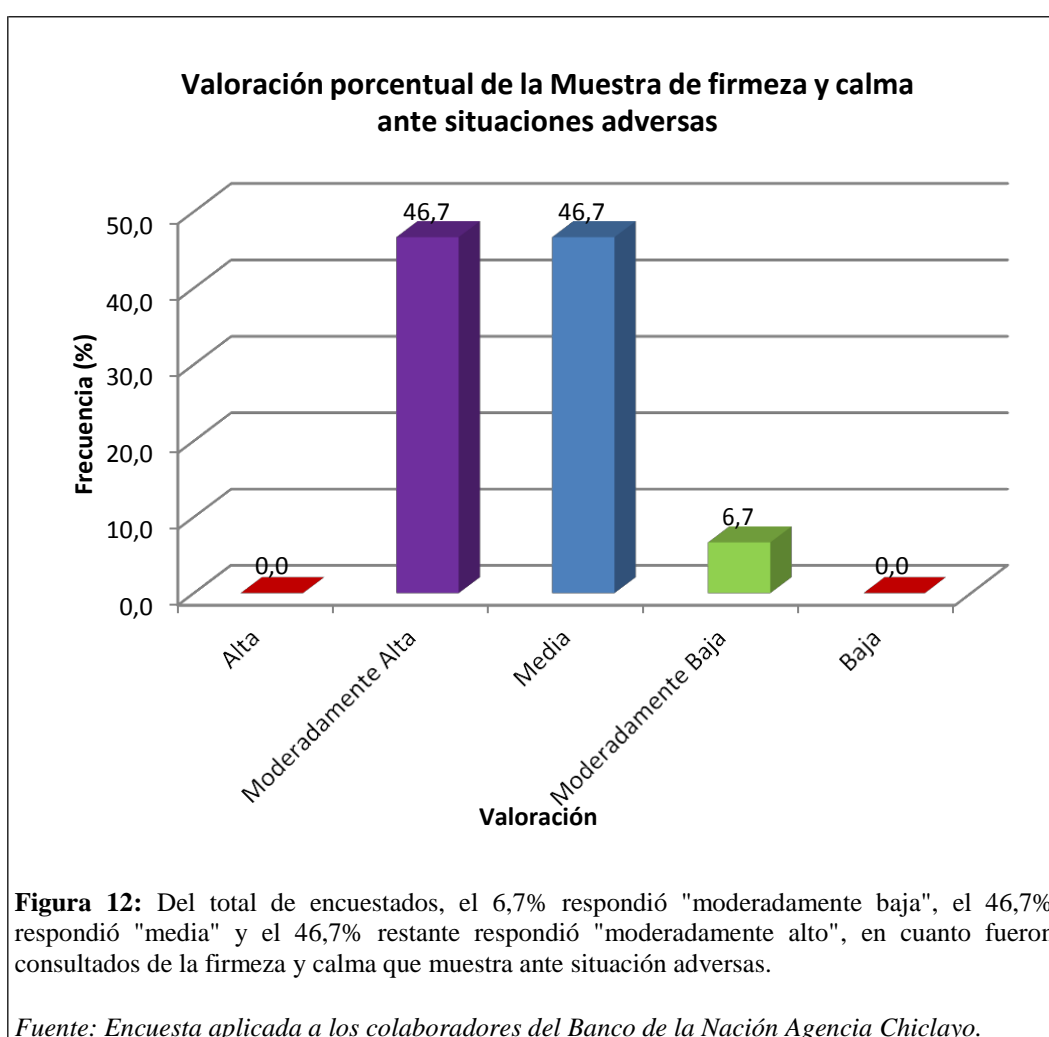
Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Chiclayo



**Tabla 15:** Valoración de la Muestra de firmeza y calma ante situaciones adversas

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	0	0,0	0,0	0,0
Moderadamente Baja	2	6,7	6,7	6,7
Media	14	46,7	46,7	53,3
Moderadamente Alta	14	46,7	46,7	100,0
Alta	0	0,0	0,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

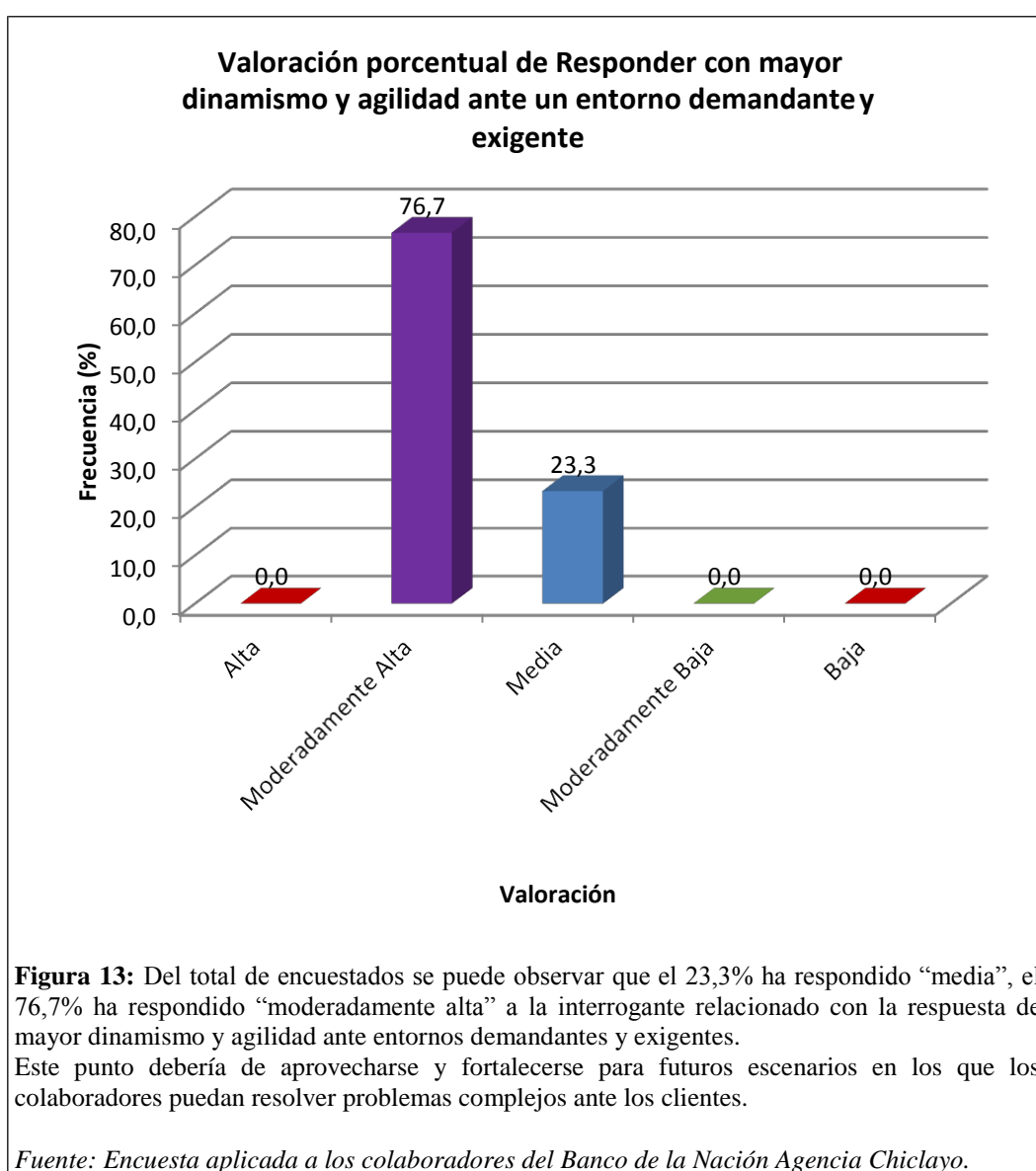
Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Chiclayo



**Tabla 16:** Valoración de Responder con mayor dinamismo y agilidad ante un entorno demandante y exigente

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	0	0,0	0,0	0,0
Moderadamente Baja	0	0,0	0,0	0,0
Media	7	23,3	23,3	23,3
Moderadamente Alta	23	76,7	76,7	100,0
Alta	0	0,0	0,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Chiclayo

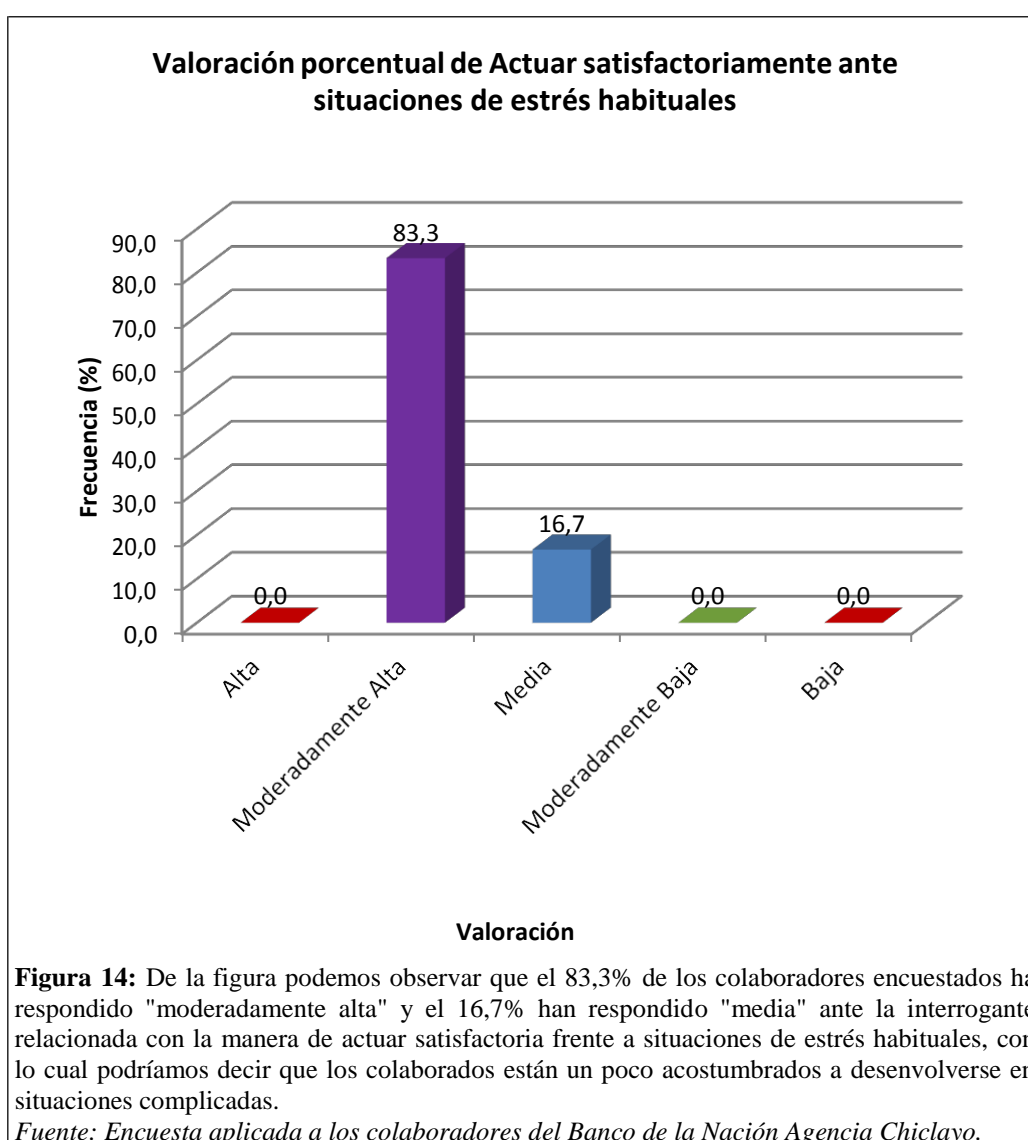




**Tabla 17:** Valoración de Actuar satisfactoriamente ante situaciones de estrés habituales

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	0	0,0	0,0	0,0
Moderadamente Baja	0	0,0	0,0	0,0
Media	5	16,7	16,7	16,7
Moderadamente Alta	25	83,3	83,3	100,0
Alta	0	0,0	0,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

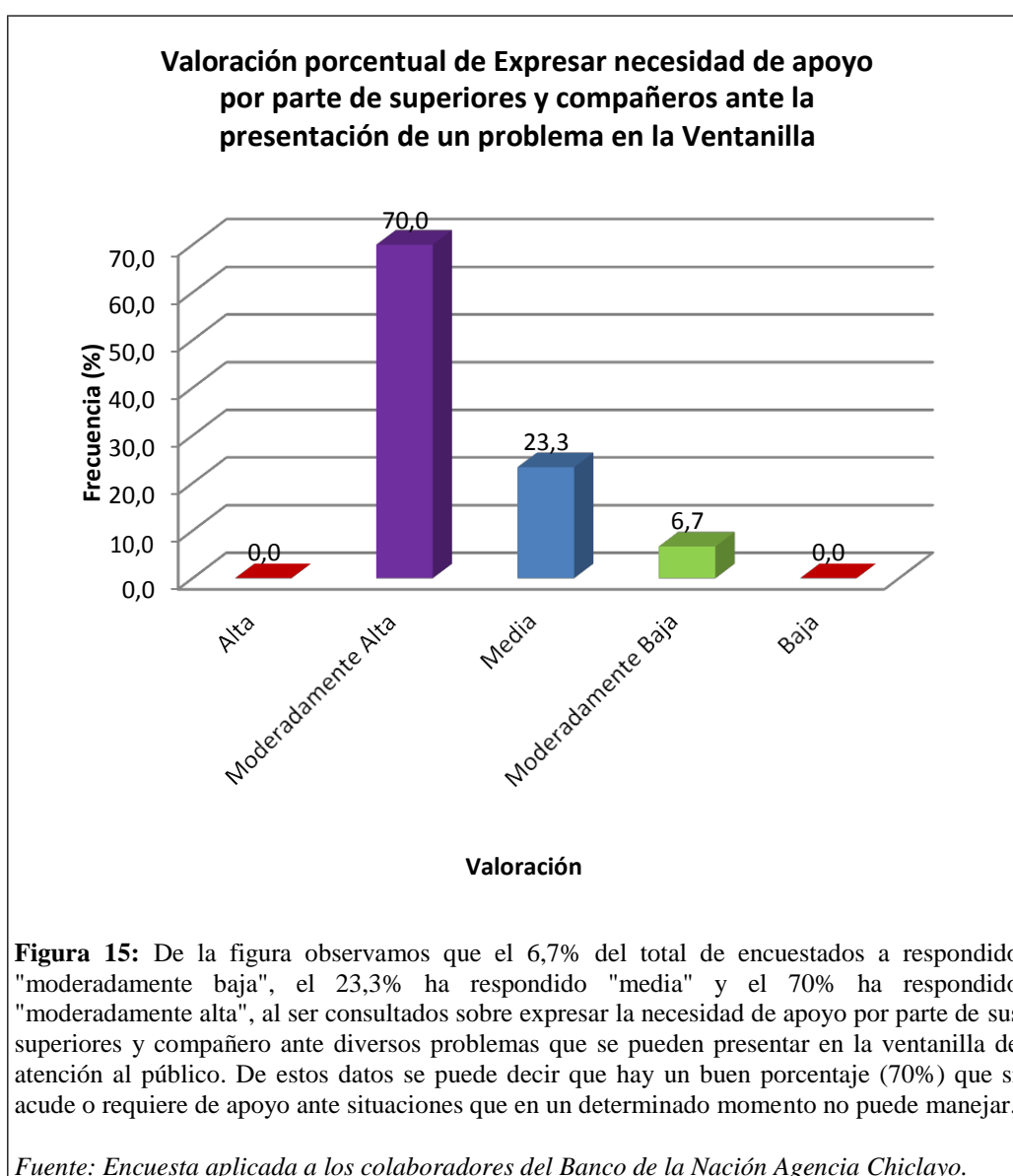
Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Chiclayo



**Tabla 18:** Valoración de Expresar necesidad de apoyo por parte de superiores y compañeros ante la presentación de un problema en la Ventanilla

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	0	0,0	0,0	0,0
Moderadamente Baja	2	6,7	6,7	6,7
Media	7	23,3	23,3	30,0
Moderadamente Alta	21	70,0	70,0	100,0
Alta	0	0,0	0,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

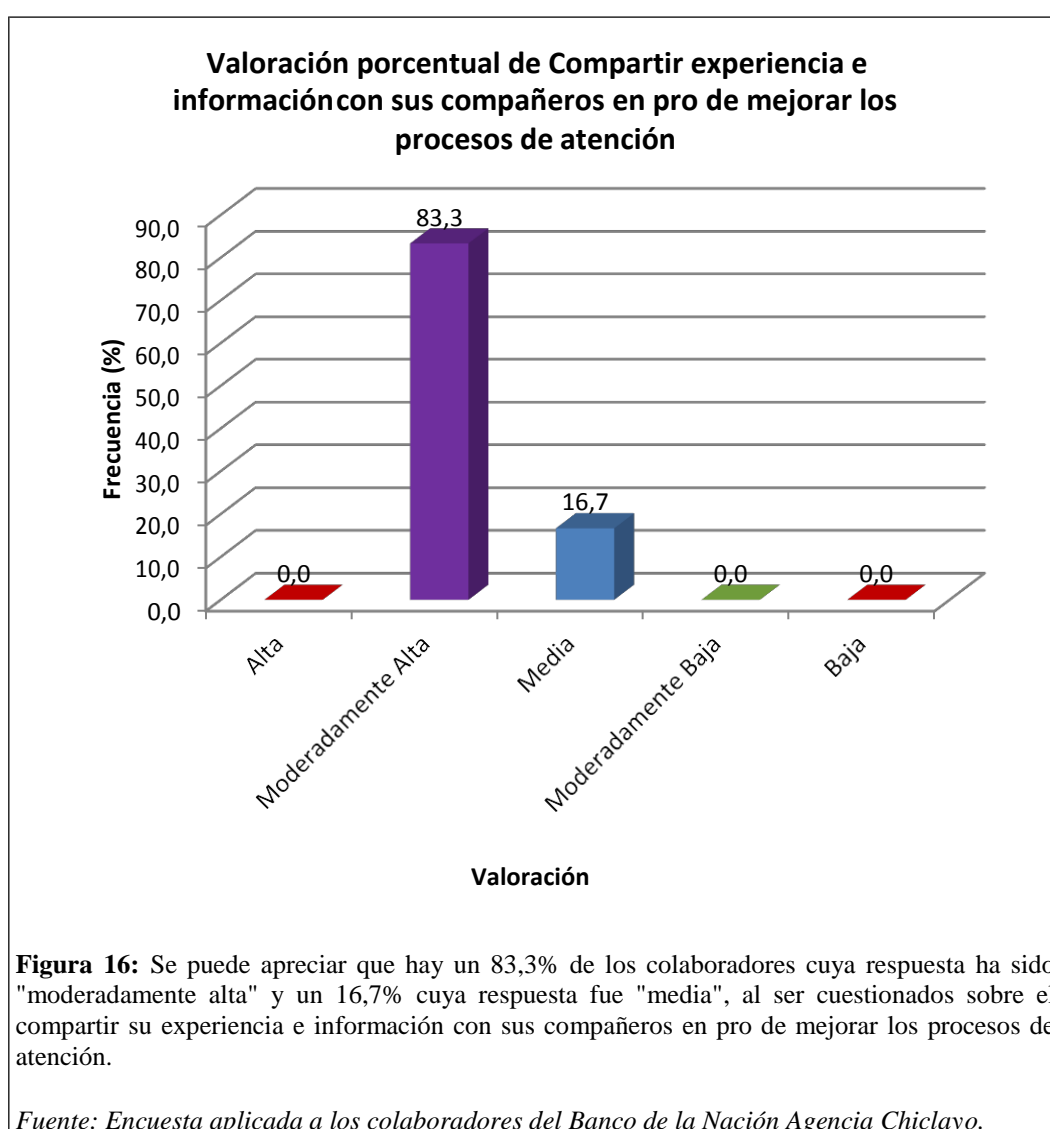
Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Chiclayo



**Tabla 19:** Valoración de Compartir experiencia e información con sus compañeros en pro de mejorar los procesos de atención

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	0	0,0	0,0	0,0
Moderadamente Baja	0	0,0	0,0	0,0
Media	5	16,7	16,7	16,7
Moderadamente Alta	25	83,3	83,3	100,0
Alta	0	0,0	0,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

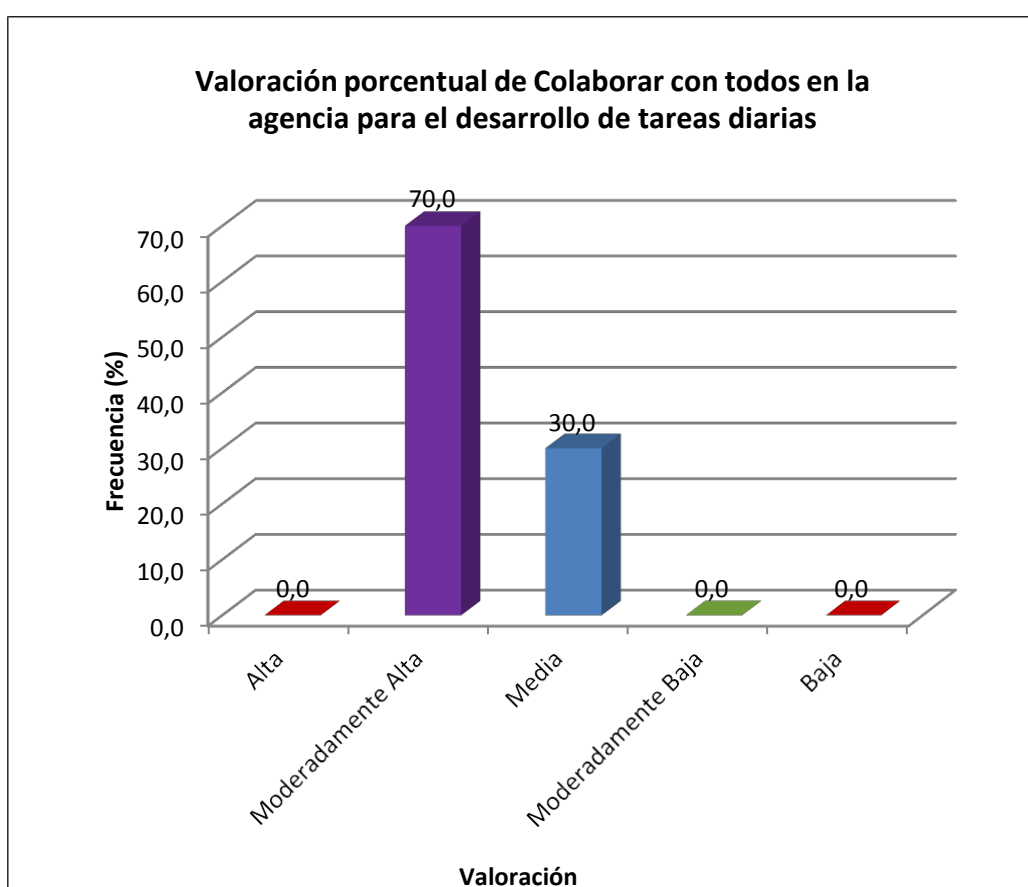
Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Chiclayo



**Tabla 20:** Valoración de Colaborar con todos en la agencia para el desarrollo de tareas diarias

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	0	0,0	0,0	0,0
Moderadamente Baja	0	0,0	0,0	0,0
Media	9	30,0	30,0	30,0
Moderadamente Alta	21	70,0	70,0	100,0
Alta	0	0,0	0,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Chiclayo



**Figura 17:** En esta figura podemos observar que el 70% de los colaboradores encuestados ha respondido "moderadamente alta" y el 30% restante respondió "media" al ser consultados sobre la colaboración con todos en la agencia para el desarrollo de tareas diarias.

De estos resultados podemos deducir que hay un buen porcentaje de ayuda entre colaboradores de la agencia, sin embargo, ese mismo se puede seguir mejorando para beneficio de la agencia Chiclayo.

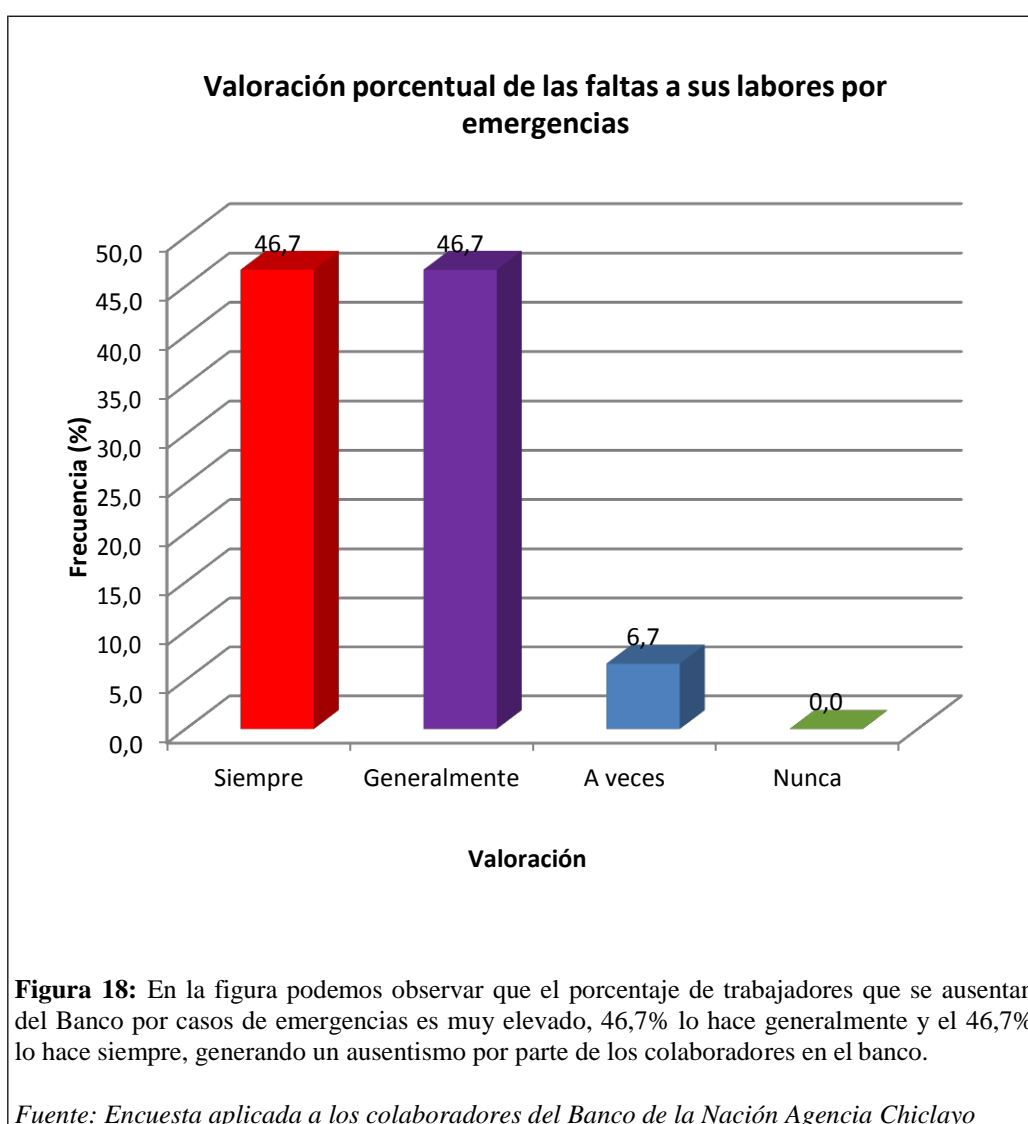
Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Chiclayo.

3.2. Resultados de los indicadores de Productividad Laboral

**Tabla 21:** Valoración de las faltas a sus labores por emergencias

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0,0	0,0	0,0
A veces	2	6,7	6,7	6,7
Generalmente	14	46,7	46,7	53,3
Siempre	14	46,7	46,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

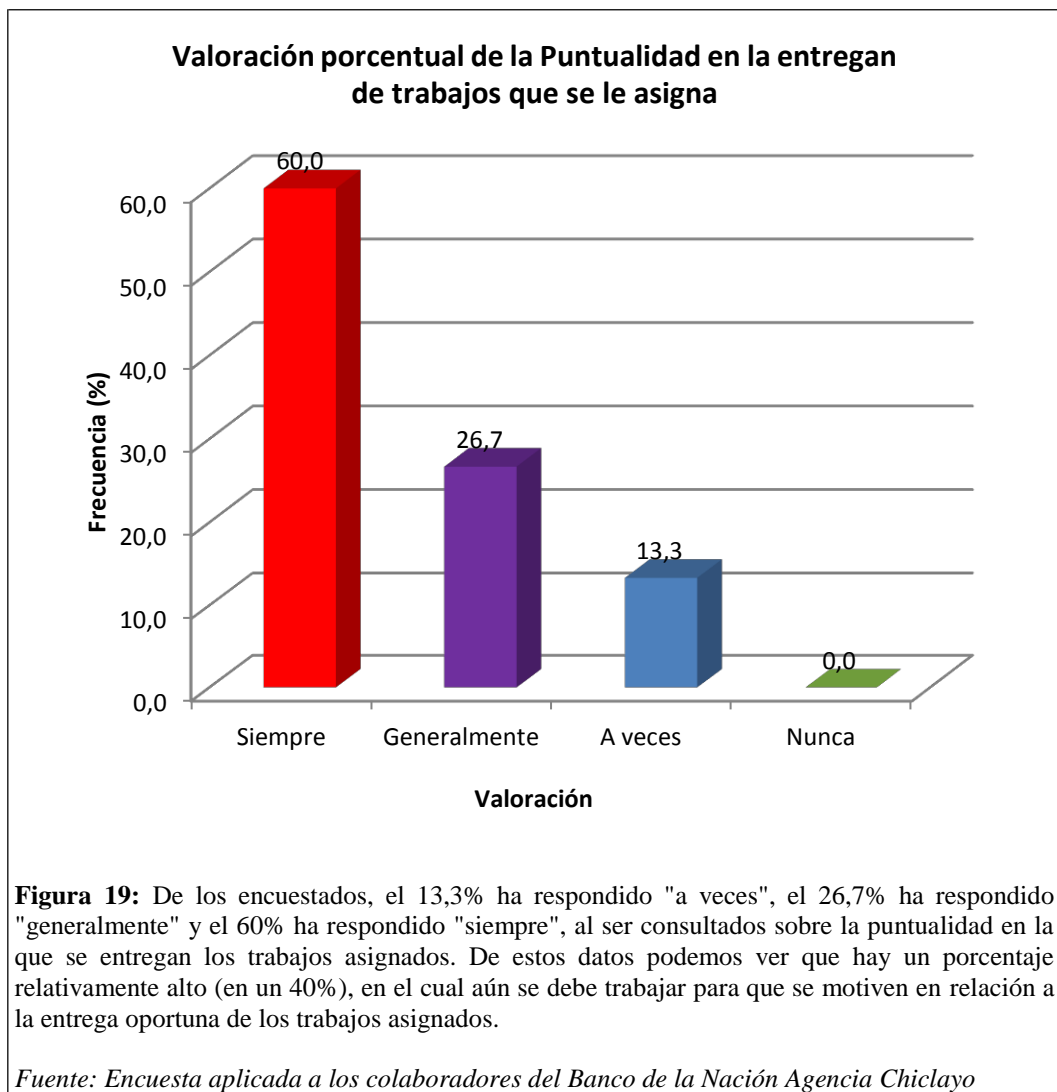
Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Chiclayo



**Tabla 22:** Valoración de la Puntualidad en la entregan de trabajos que se le asigna

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0,0	0,0	0,0
A veces	4	13,3	13,3	13,3
Generalmente	8	26,7	26,7	40,0
Siempre	18	60,0	60,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

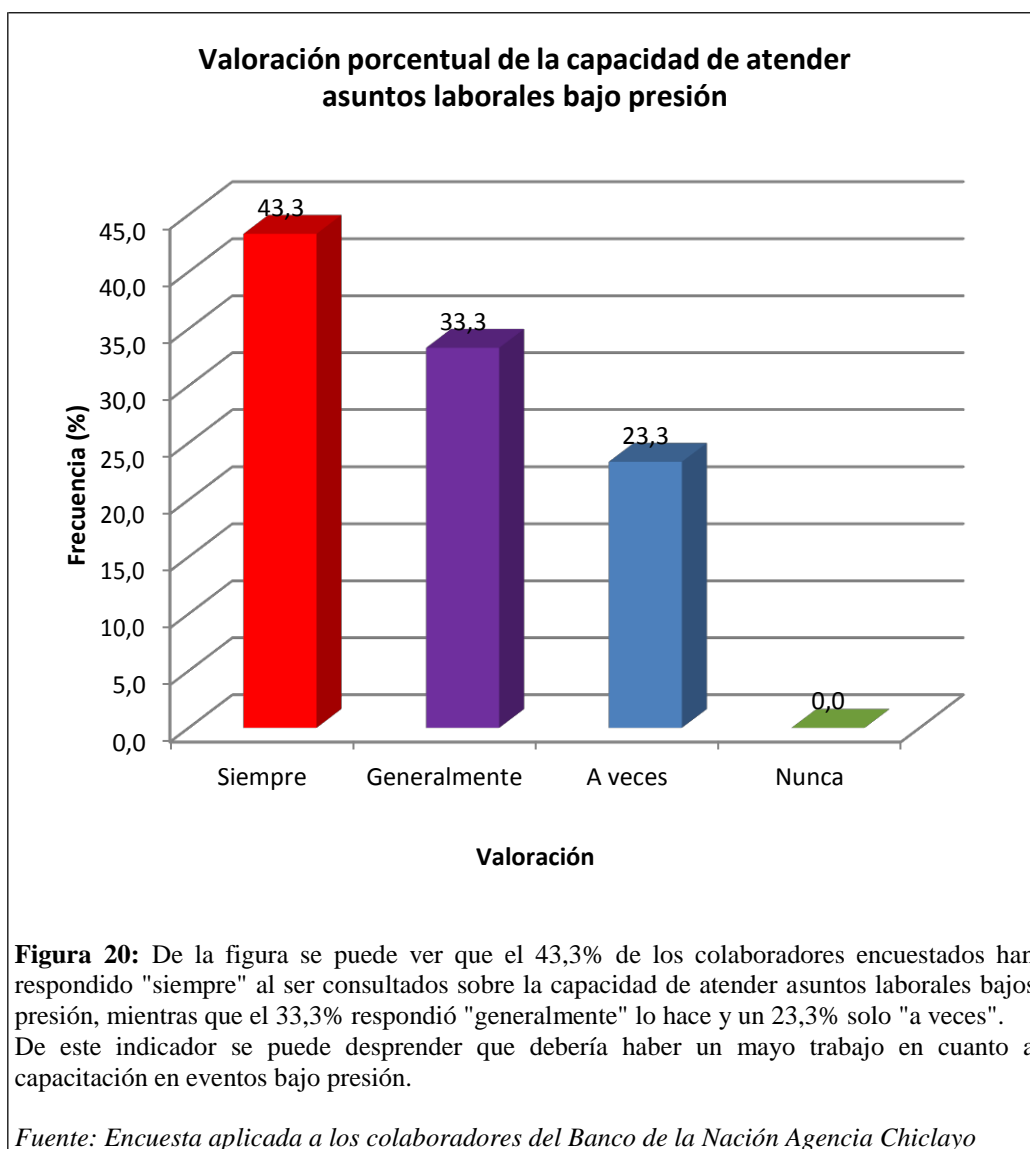
Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Chiclayo



**Tabla 23:** Valoración de la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0,0	0,0	0,0
A veces	7	23,3	23,3	23,3
Generalmente	10	33,3	33,3	56,7
Siempre	13	43,3	43,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

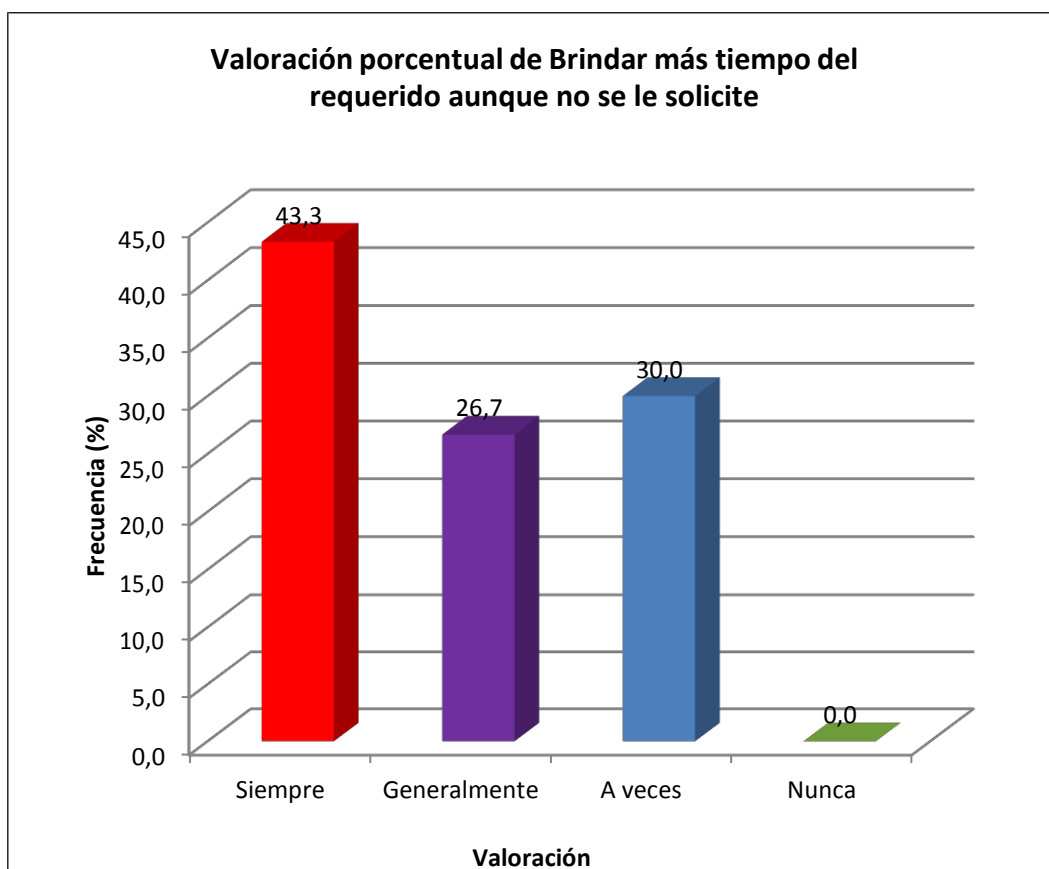
Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Chiclayo



**Tabla 24:** Valoración de Brindar más tiempo del requerido aunque no se le solicite

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0,0	0,0	0,0
A veces	9	30,0	30,0	30,0
Generalmente	8	26,7	26,7	56,7
Siempre	13	43,3	43,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Chiclayo



**Figura 21:** En la figura, podemos ver que hay un 43,4% de colaboradores, cuya respuesta fue "siempre" ante la interrogante relacionada al brindar más tiempo del requerido aunque no se le solicite, mientras que los que respondieron "generalmente" fue un 26,7% y un porcentaje también amplio, del 30%, respondió "a veces". Ante estos resultados podríamos ver que se debería motivar para que ese 30% se sienta más comprometido y se reduzca a un porcentaje menor.

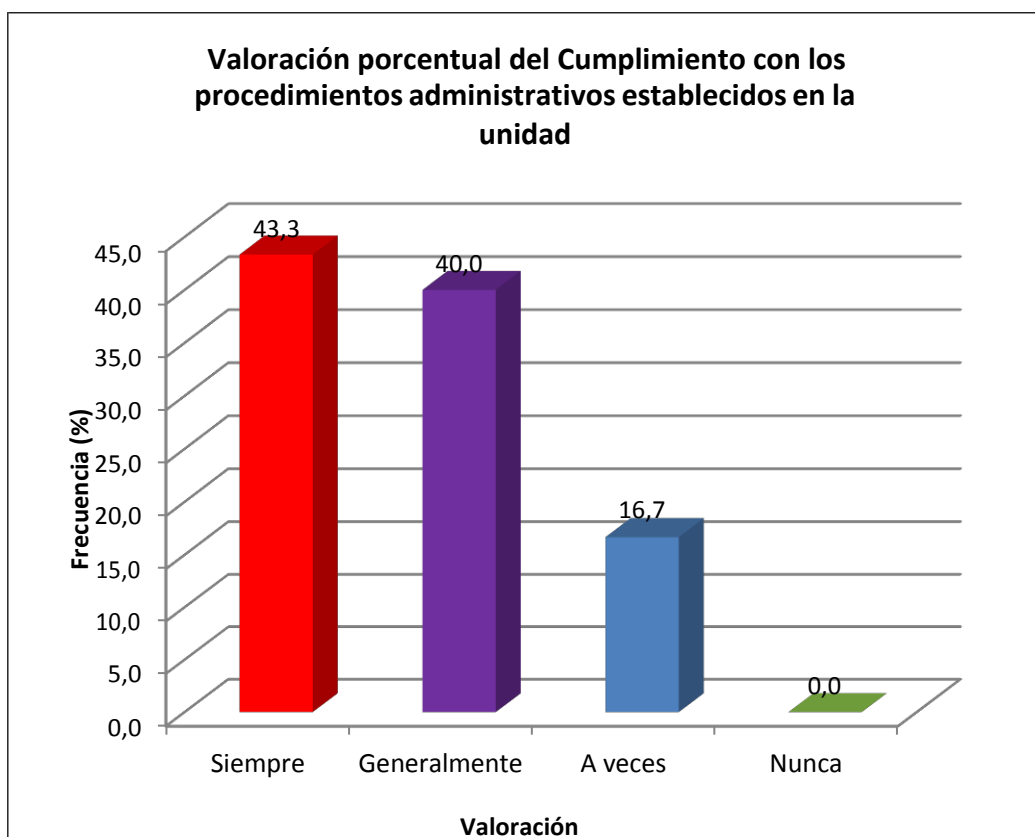
Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Chiclayo



**Tabla 25:** Valoración del Cumplimiento con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0,0	0,0	0,0
A veces	5	16,7	16,7	16,7
Generalmente	12	40,0	40,0	56,7
Siempre	13	43,3	43,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Chiclayo



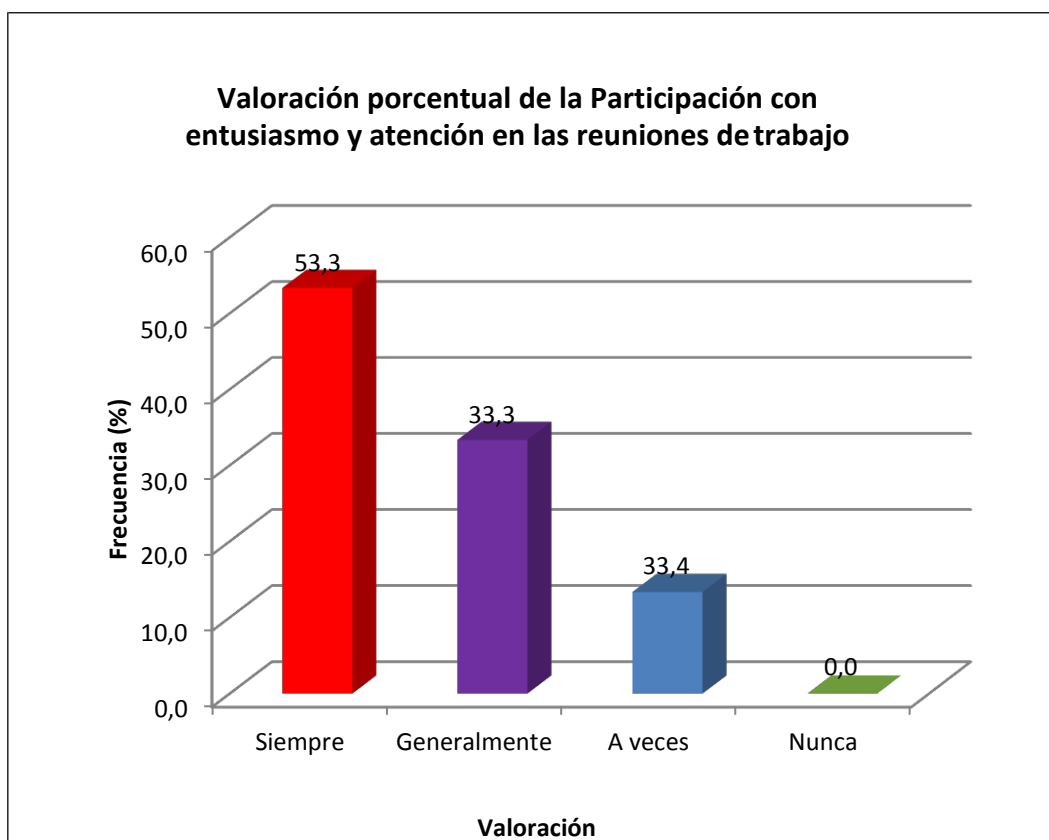
**Figura 22:** En esta figura se recopila las respuestas de los colaboradores al ser consultados sobre si se cumple con los procedimientos administrativos establecidos por la unidad. Podemos observar que el 16,7% respondió "a veces", el 40% ha respondido "generalmente" y el 43,3% restante ha respondido "siempre", con estos datos podemos ver que hay un buen cumplimiento de los procedimientos administrativos por parte de los colaboradores.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Chiclayo

**Tabla 26:** Valoración de la Participación con entusiasmo y atención en las reuniones de trabajo

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0,0	0,0	0,0
A veces	4	13,3	13,3	13,3
Generalmente	10	33,4	33,4	46,7
Siempre	16	53,3	53,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Chiclayo



**Figura 23:** En la figura, podemos observar que el 13,3% ha respondido "a veces", el 33,4% ha respondido "generalmente" y el 53,3% ha respondido "siempre", ante la pregunta relacionada a la participación con entusiasmo y atención en las reuniones de trabajo.

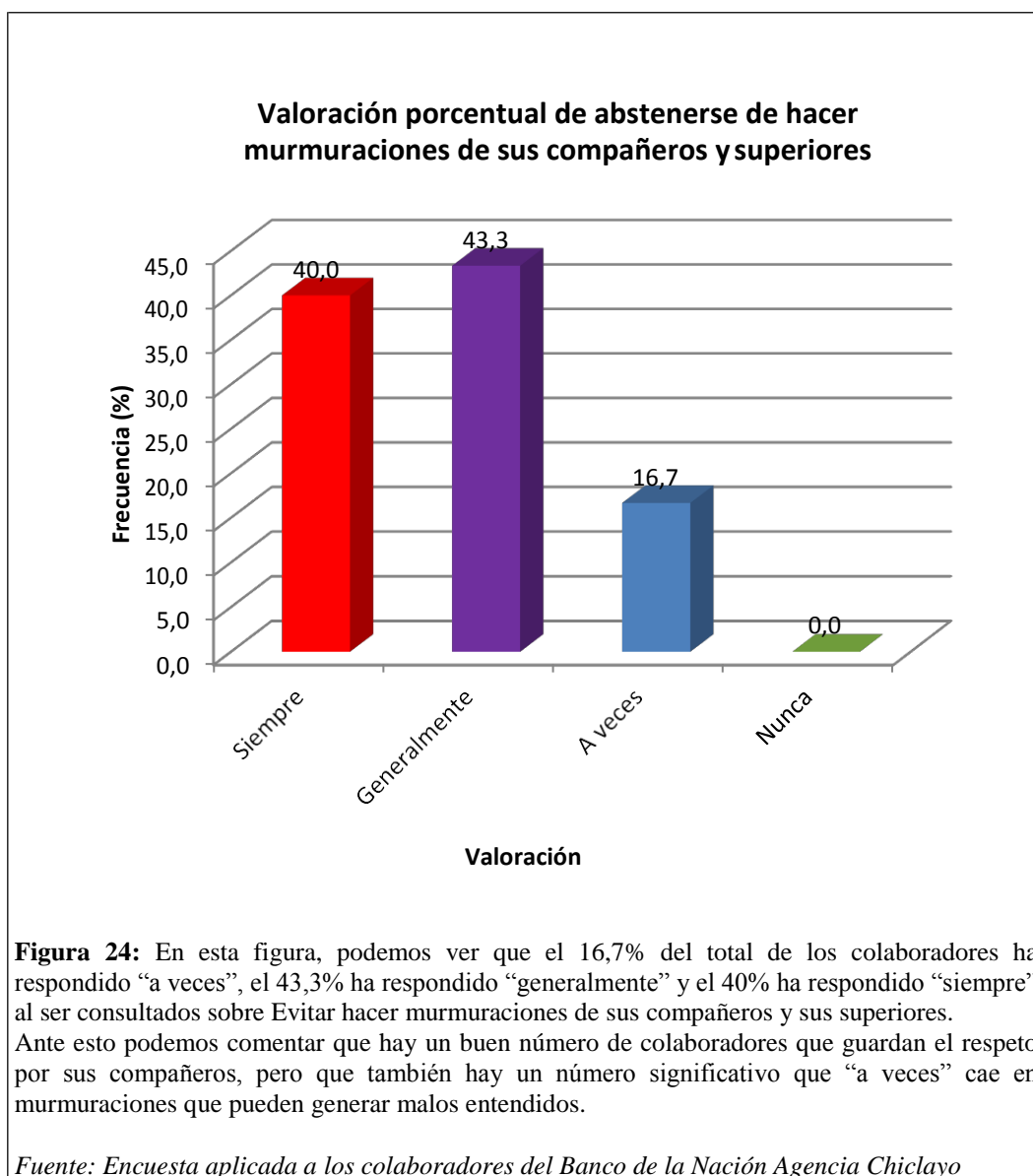
De esta figura, podemos comentar que aunque hay un gran porcentaje que siempre participa con entusiasmo, hay un porcentaje igual de importante que solo "a veces" o "generalmente" participa entusiasmado, lo cual debería ser un valor a tomar en cuenta para la motivación de los mismos.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Chiclayo

**Tabla 27:** Valoración de abstenerse de hacer murmuraciones de sus compañeros y superiores

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0,0	0,0	0,0
A veces	5	16,7	16,7	16,7
Generalmente	13	43,3	43,3	60,0
Siempre	12	40,0	40,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

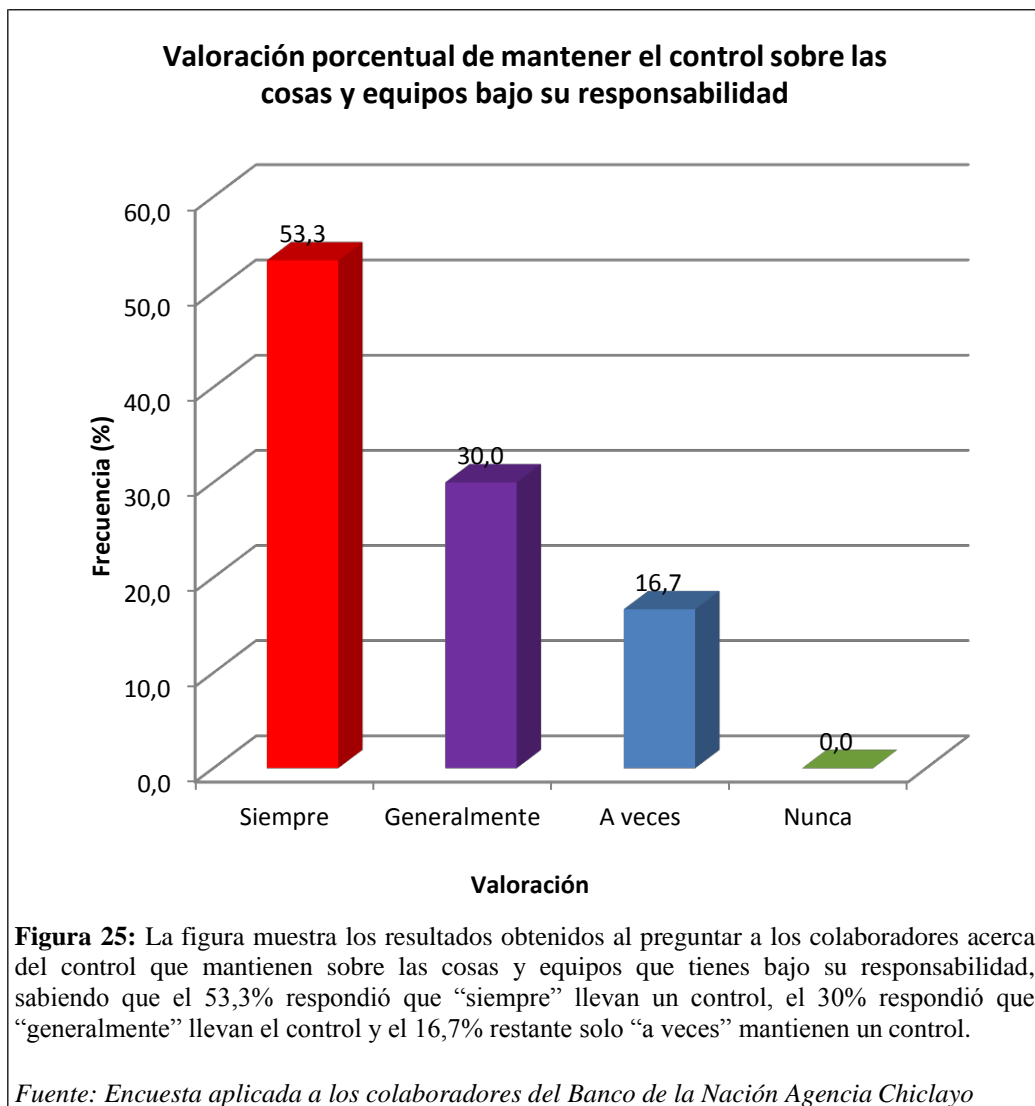
Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Chiclayo



**Tabla 28:** Valoración de mantener el control sobre las cosas y equipos bajo su responsabilidad

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0,0	0,0	0,0
A veces	5	16,7	16,7	16,7
Generalmente	9	30,0	30,0	46,7
Siempre	16	53,3	53,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

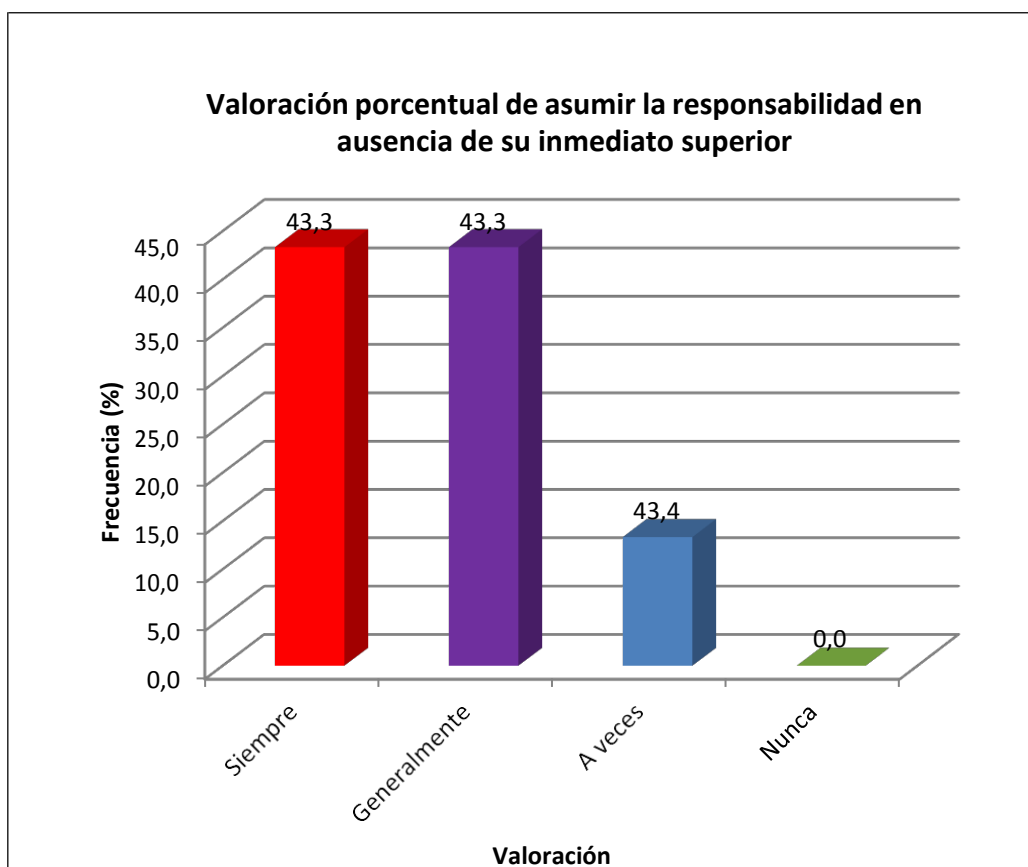
Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Chiclayo



**Tabla 29:** Valoración de asumir la responsabilidad en ausencia de su inmediato superior

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0,0	0,0	0,0
A veces	4	13,3	13,3	13,3
Generalmente	13	43,4	43,4	56,7
Siempre	13	43,3	43,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Chiclayo



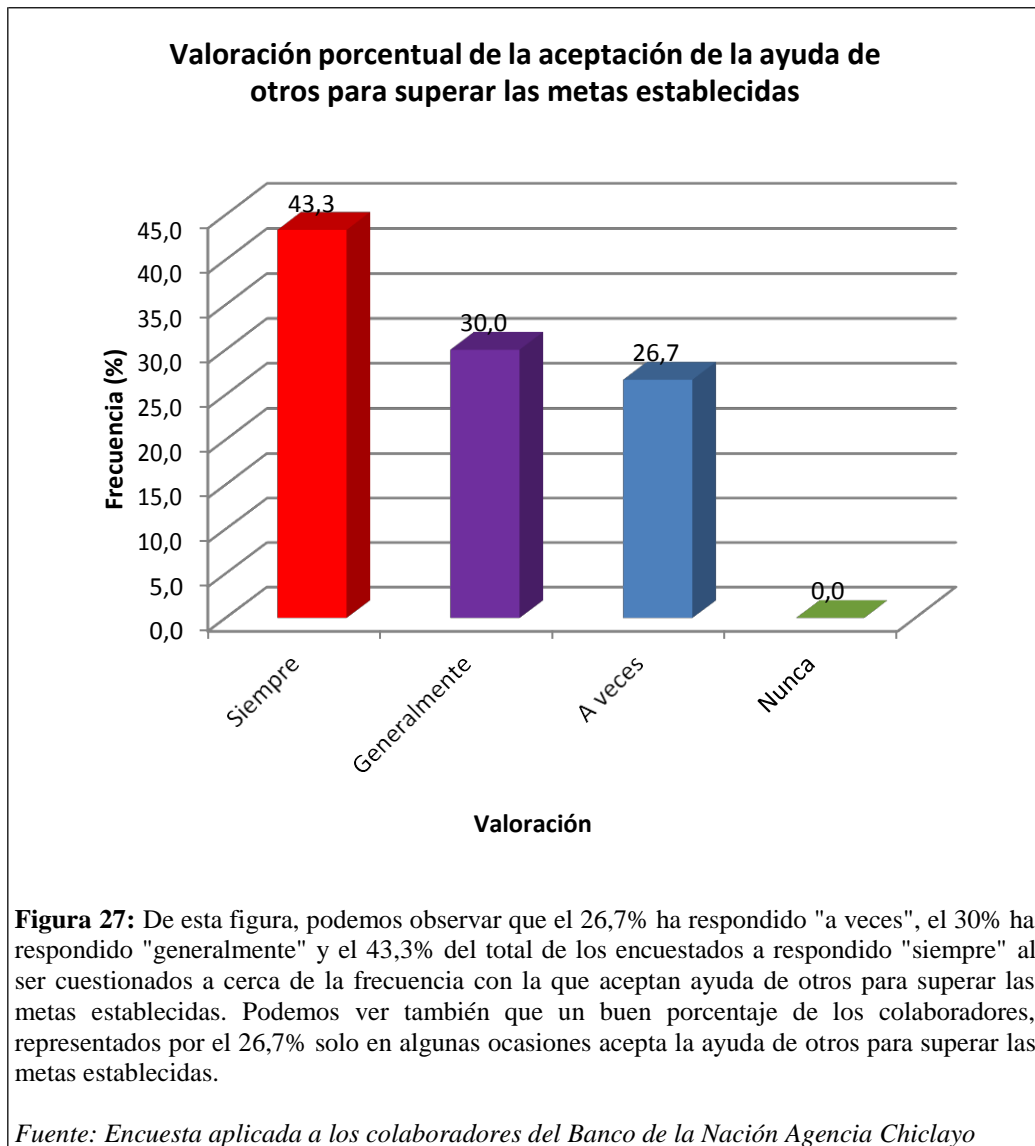
**Figura 26:** Del total de encuestados se observa que el 13,3% ha respondido "a veces", el 43,4% ha respondido "generalmente" y el 43,4% ha respondido "siempre" ante la pregunta de la frecuencia con la que asume responsabilidad en ausencia de su inmediato superior. Con estos resultados vemos que los colaboradores están capacitados en un buen porcentaje para asumir dichas responsabilidades, de no ser así, se debería buscar dicha capacitación.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Chiclayo

**Tabla 30:** Valoración de la aceptación de la ayuda de otros para superar las metas establecidas

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0,0	0,0	0,0
A veces	8	26,7	26,7	26,7
Generalmente	9	30,0	30,0	56,7
Siempre	13	43,3	43,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

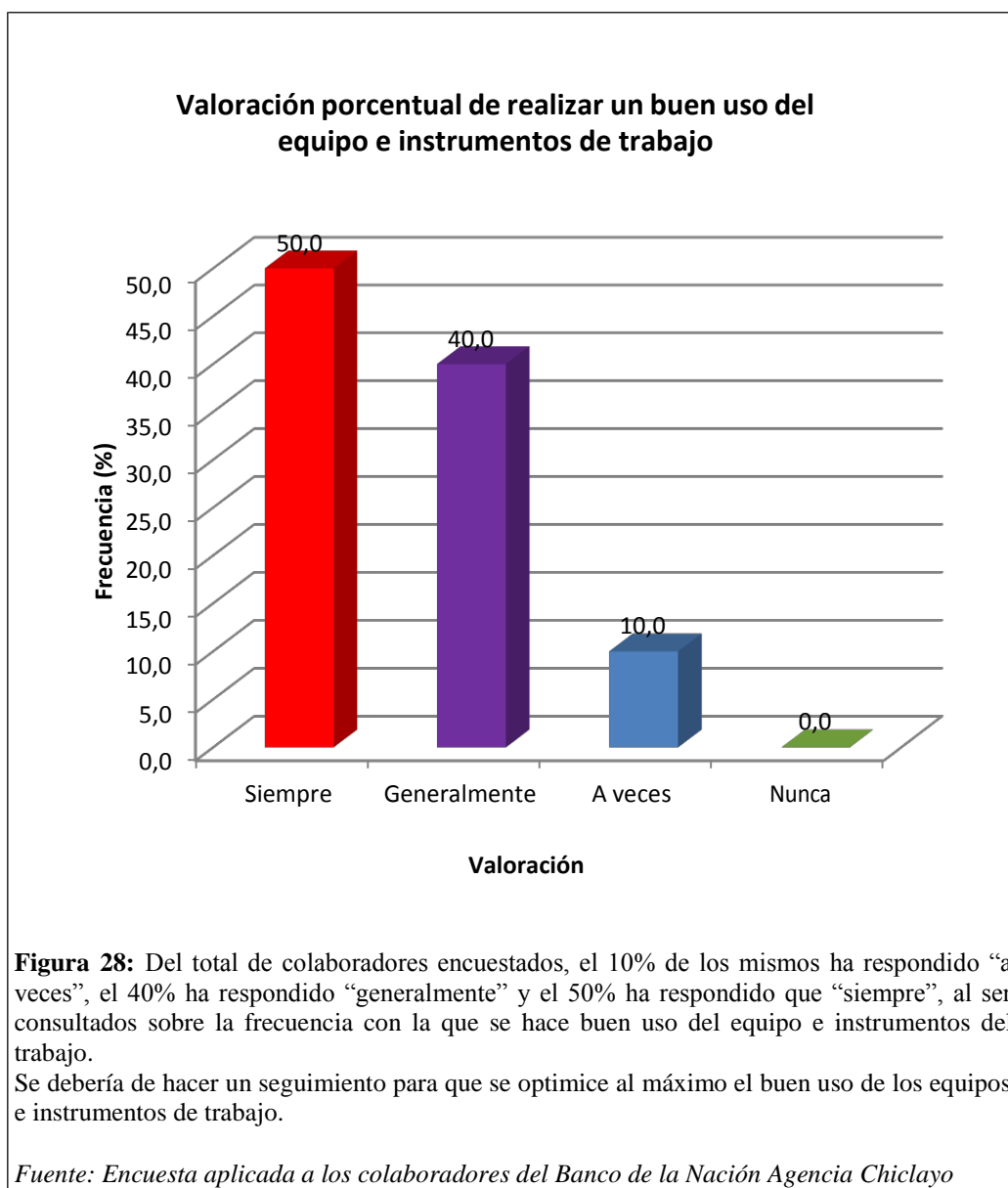
Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Chiclayo



**Tabla 31:** Valoración de realizar un buen uso del equipo e instrumentos de trabajo

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0,0	0,0	0,0
A veces	3	10,0	10,0	10,0
Generalmente	12	40,0	40,0	50,0
Siempre	15	50,0	50,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

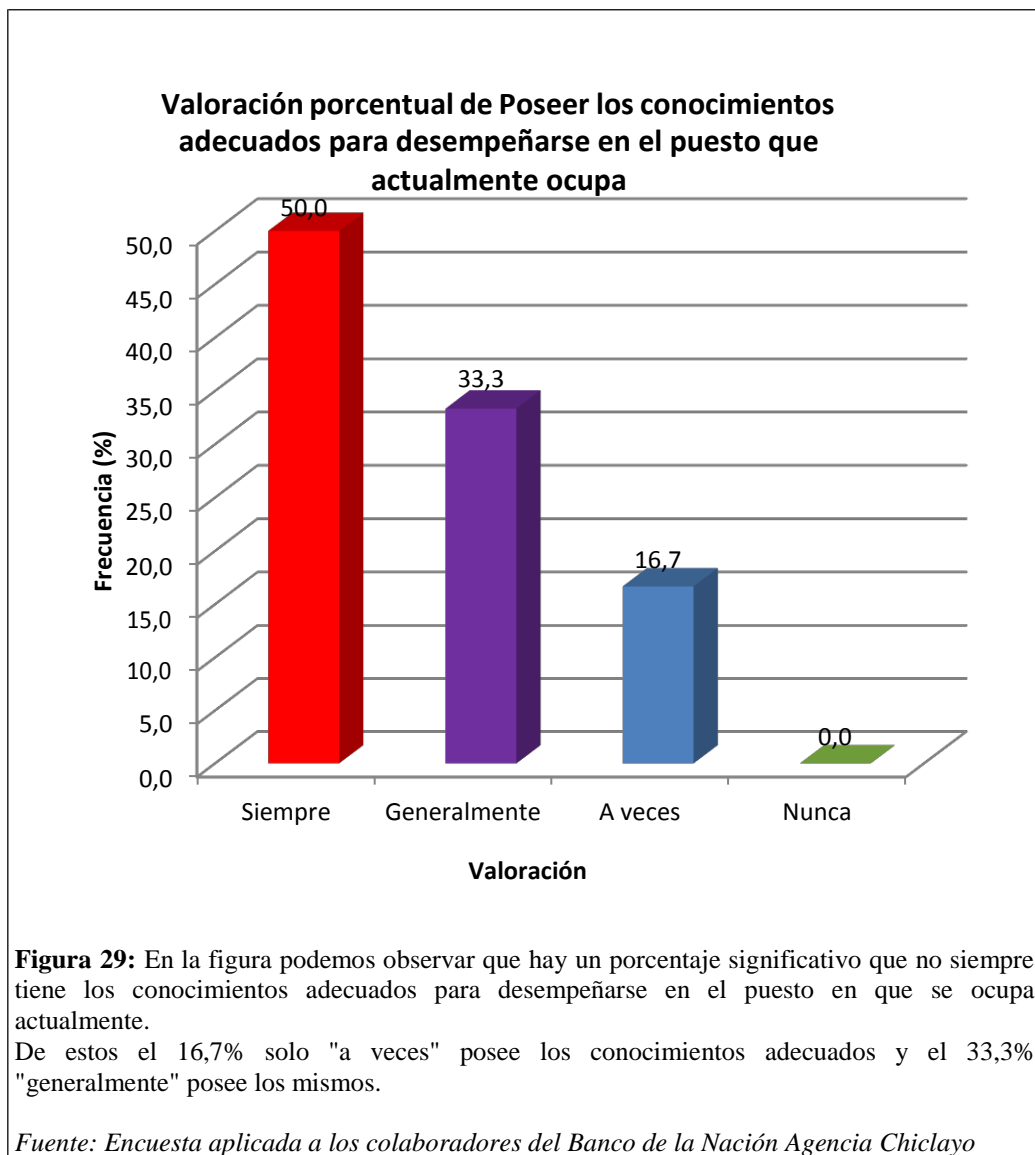
Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Chiclayo



**Tabla 32:** Valoración de Poseer los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0,0	0,0	0,0
A veces	5	16,7	16,7	16,7
Generalmente	10	33,3	33,3	50,0
Siempre	15	50,0	50,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Chiclayo

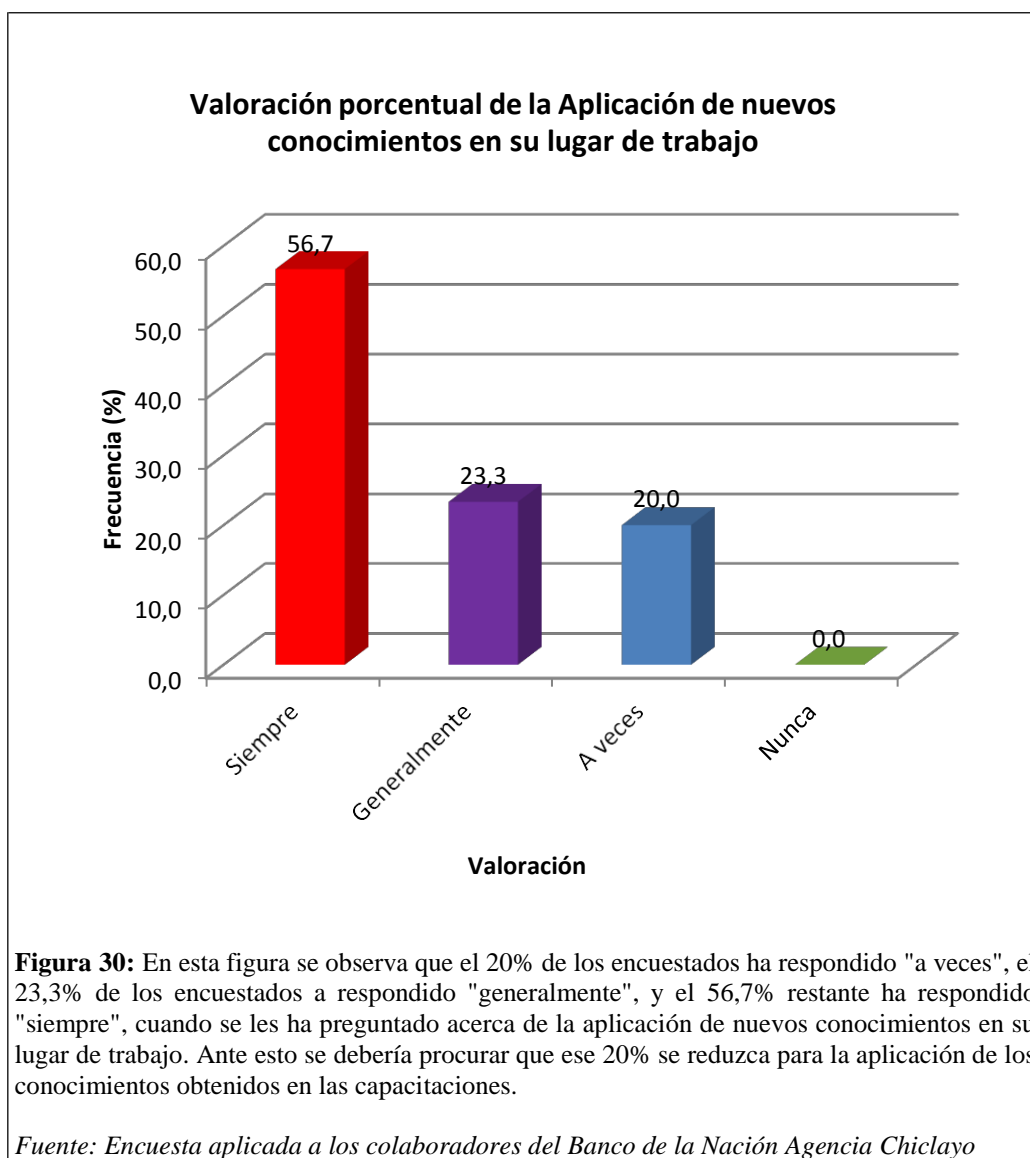




**Tabla 33:** Valoración de la Aplicación de nuevos conocimientos en su lugar de trabajo

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0,0	0,0	0,0
A veces	6	20,0	20,0	20,0
Generalmente	7	23,3	23,3	43,3
Siempre	17	56,7	56,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

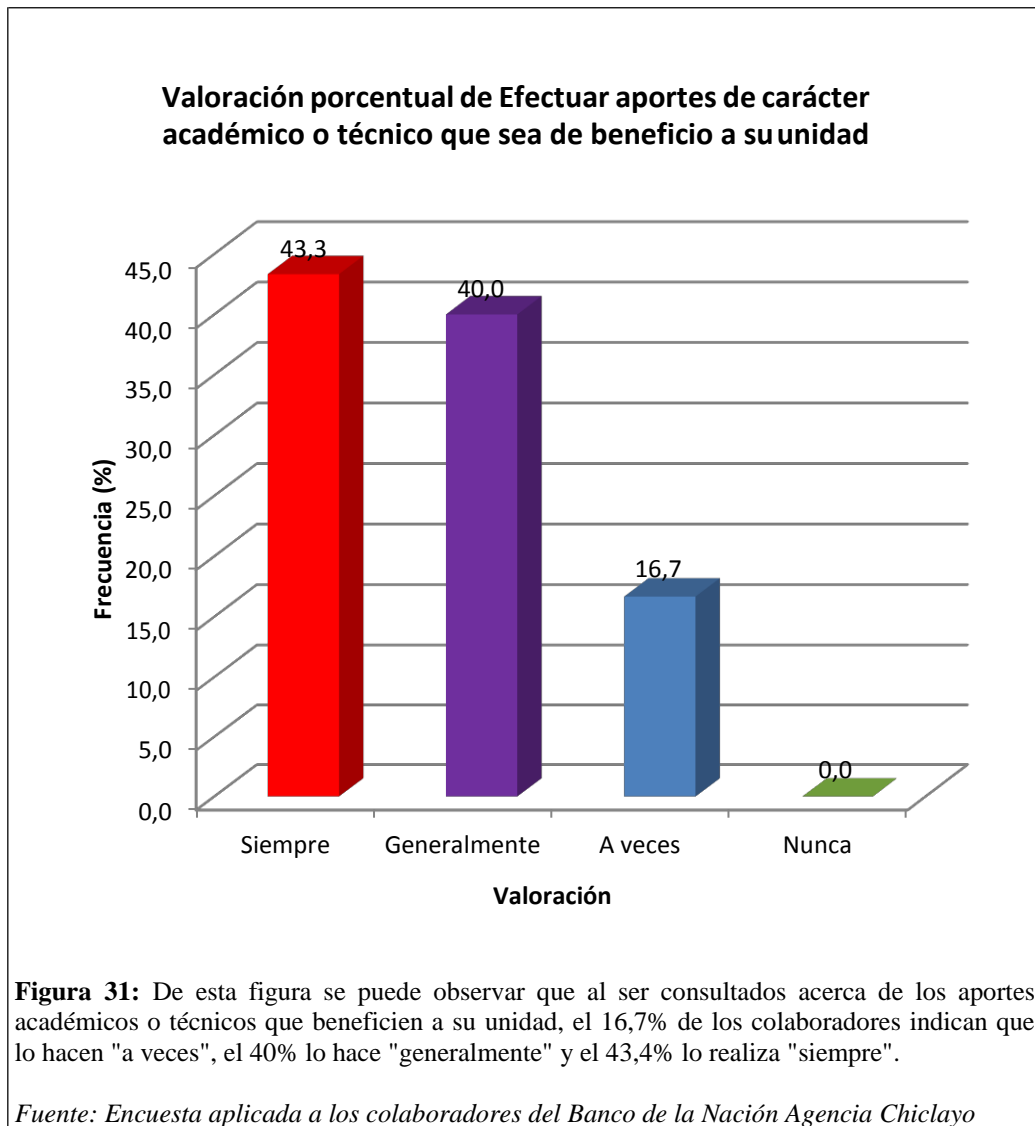
Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Chiclayo



**Tabla 34:** Valoración de Efectuar aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio a su unidad

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0,0	0,0	0,0
A veces	5	16,7	16,7	16,7
Generalmente	12	40,0	40,0	56,7
Siempre	13	43,3	43,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

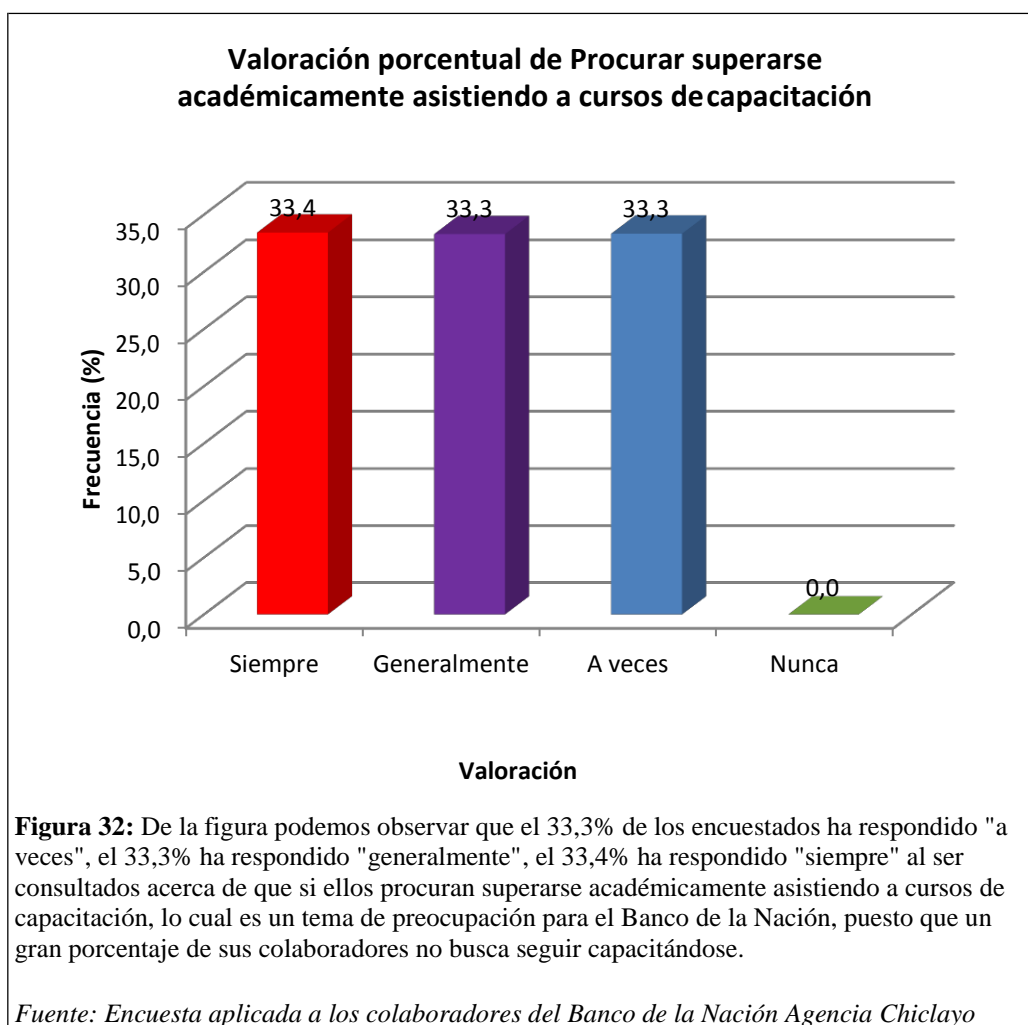
Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Chiclayo



**Tabla 35:** Valoración de Procurar superarse académicamente asistiendo a cursos de capacitación

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0,0	0,0	0,0
A veces	10	33,3	33,3	33,3
Generalmente	10	33,3	33,3	66,6
Siempre	10	33,4	33,4	100,0
Total	30	100,0	100,0	

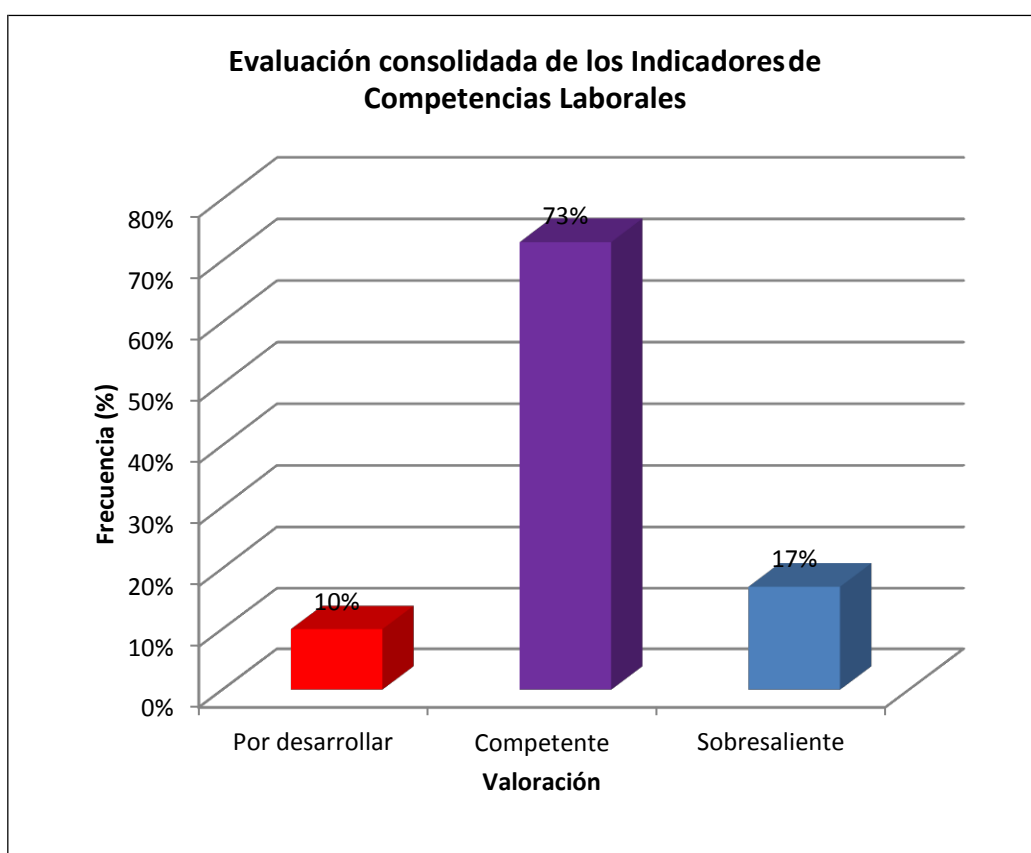
Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Chiclayo



**Tabla 36 :** Calificación Global de los Indicadores de las Competencias Laborales de los colaboradores del Banco de la Nación de Chiclayo, 2018.

<b>Tolerancia a la Presión</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Por desarrollar	3	10.0
Competente	22	73.3
Sobresaliente	5	16.7
Total	30	100.0

*Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Chiclayo*



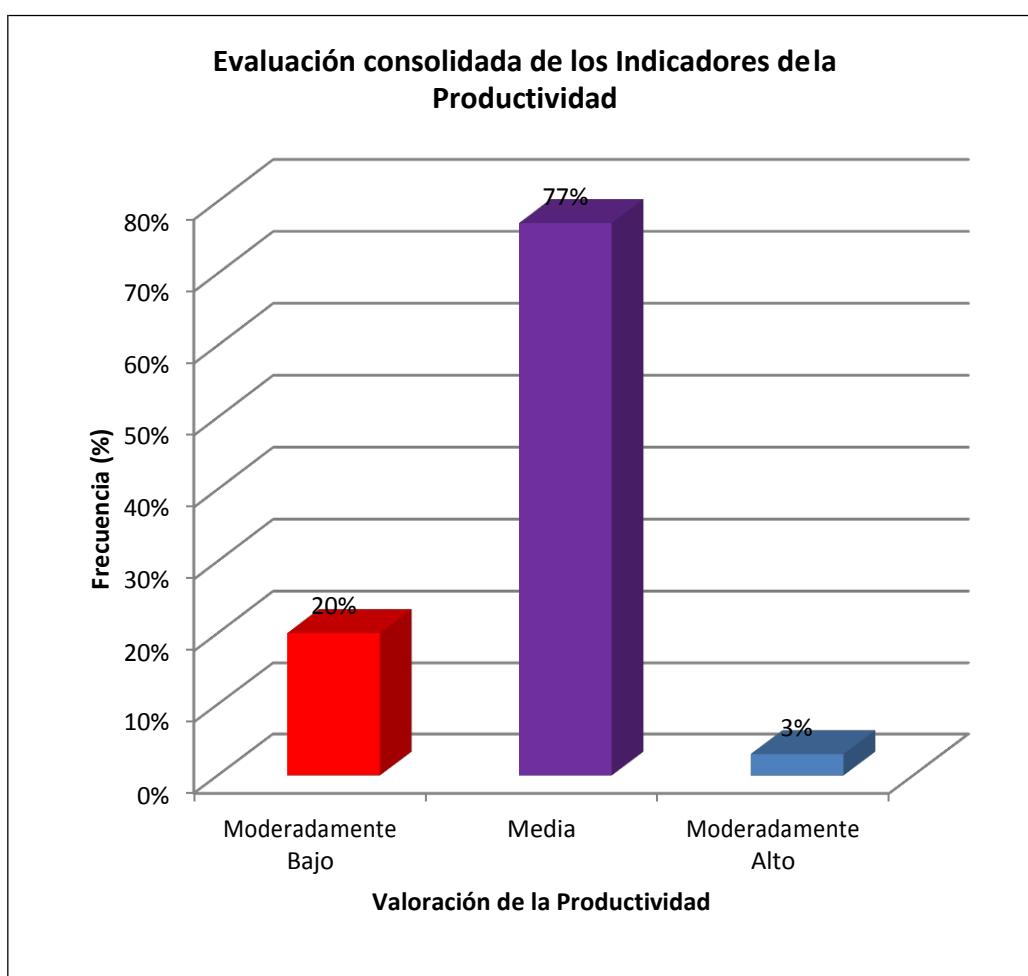
**Figura 33:** De la figura podemos observar que el 73% de los encuestados ha sido calificado como “competente”, el 17% ha sido evaluado como “sobresaliente”, sin embargo el 10% ha sido calificado “por desarrollar” sus competencias laborales, lo cual todavía es un tema de preocupación para el Banco de la Nación, puesto que necesita que todos sus colaboradores alcancen el nivel sobresaliente

*Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Chiclayo*

**Tabla 37 :** Calificación global de la Productividad de los colaboradores del Banco de la Nación de Chiclayo, 2018.

Productividad	Frecuencia	Porcentaje
Moderadamente Bajo	6	20.0
Media	23	76.7
Moderadamente Alto	1	3.3
Total	30	100.0

*Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Chiclayo*



**Figura 34:** Con respecto al nivel de productividad en la figura podemos observar que el 77% de los colaboradores ha sido valorado con una “productividad media” y el 20% ha sido calificado con una productividad “moderadamente baja”, y se encontró el 3% de los colaboradores con productividad “moderadamente alta”, lo cual indica que los funcionarios del Banco de la Nación, planifiquen acciones para corregir esta deficiencia.

*Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Chiclayo*

3.3. Resultados de la relación entre los indicadores de competencias laborales y la Productividad Laboral

**Tabla 38 :** Cuadro bivariado de frecuencias entre los Indicadores de las Competencias Laborales y la Productividad de los colaboradores del Banco de la Nación. Chiclayo 2018.

INDICADORES DE COMPETENCIAS LABORALES		PRODUCTIVIDAD		
		Moderadamente Baja	Media	Total
Por Desarrollar	n	3	0	3
	%	100.0%	0.0%	100.0%
Competente	n	1	21	22
	%	4.5%	95.5%	100.0%
Sobresaliente	N	0	5	5
	%	0.0%	100.0%	100.0%
Total	n	4	26	30
	%	13.3%	86.7%	100.0%

Fuente: Elaboración Propia

3.3.1. Prueba de correlación de Pearson entre los Indicadores de las Competencias Laborales y la Productividad.

**Tabla 39 :** Análisis de correlación entre los Indicadores de las Competencias Laborales y la Productividad.

		INDICADORES DE COMPETENCIAS LABORALES	PRODUCTIVIDAD
INDICADORES DE COMPETENCIAS LABORALES	Correlación de Pearson	1	.626**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	30	30
PRODUCTIVIDAD	Correlación de Pearson	.626**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	30	30

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

A realizar la prueba de correlación de Pearson, entre los Indicadores de Competencias Laborales y la Productividad de los colaboradores del Banco de la Nación de Chiclayo, encontramos el coeficiente de correlación  $r = 0,626$  con un nivel de significación  $p < 0,001$  por lo tanto se concluye que existe suficiente evidencia estadística para afirmar que existe una considerable correlación positiva entre los Indicadores de Competencias Laborales y con la Productividad de los colaboradores del Banco de la Nación de Chiclayo.

#### **IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

Con respecto a las características de la muestra, el tipo de muestreo fue de tipo no probabilístico porque según Hernández, et al (2014), está dirigida a un subgrupo de 30 colaboradores de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las personas que aceptaron participar en el estudio.

En la evaluación de los indicadores de competencias laborales, encontramos en la tabla 36, figura 33 que el 17% de colaboradores fueron valorados como sobresalientes, el 73% como competentes, sin embargo hay un 10% que fueron calificados por desarrollar las competencias laborales en el Banco de la Nación, sucursal Chiclayo. Es relevante observar el bajo porcentaje (17%) de calificados como sobresaliente en los indicadores de competencias laborales, además de 10% que fueron calificados por desarrollar las competencias laborales en el Banco de la Nación, sucursal Chiclayo. Los resultados son coherentes a los obtenidos por García y Minaya (2016) en su investigación denominada: Valoración de las competencias que demanda el sector financiero para la inserción laboral de colaboradores según el modelo Proflex, Chiclayo 2014, donde Los autores llegaron a la conclusión de la gran importancia de la valoración de las competencias cuando se buscan resultados positivos en la productividad de una empresa, y se tiene que empezar por medir los indicadores de competencias laborales del personal, a fin de conseguir los objetivos planteados de la empresa en relación a la productividad.

Al realizar la evaluación de la Productividad de los colaboradores del Banco de la Nación de Chiclayo, en lo que corresponde a la valoración de atención al público, en la tabla 23, resultó que el 43% de colaboradores respondieron que siempre están comprometidos con trabajar bajo presión y un 33% están generalmente comprometidos con trabajar bajo presión lo cual se puede comparar con los resultados con la investigación realizada por Rubio (2015), en la tesis Propuesta de un modelo de gestión de recursos humanos para incrementar la productividad de los trabajadores de la Caja Trujillo Agencia Chepén, donde el autor concluye: El modelo de gestión de Recursos Humanos tiene una influencia positiva en la productividad de los trabajadores de la Caja Trujillo-Agencia Chepén, se llega a

esta conclusión al haber evaluado el chi cuadrado dando como resultado una influencia positiva, y encuentra como principal deficiencia que en la agencia no se cumple con el monitoreo y evaluación personal. Del estudio se resalta la importancia de los indicadores del desempeño laboral, porque si se buscan resultados positivos en la productividad de una empresa, se tiene que empezar por los colaboradores, porque son los encargados de movilizar todos los recursos de la empresa, los mismos que se debe ceñir a ciertos sistemas de evaluación, a fin de verificar si se están consiguiendo los objetivos planteados de la empresa en relación a la productividad.

Con referencia a la participación de los colaboradores del Banco de la Nación de Chiclayo, en lo que corresponde a las capacitaciones que se muestran en la tabla 14, resultó que el 63% de colaboradores respondieron que tienen un interés moderadamente alto y un 37% están con un interés medio para participar en capacitaciones sobre diversos temas en especial de riesgos operacionales, lo cual se puede comparar con los resultados con la investigación realizada por Cayotopa (2017), en la tesis “Gestión por competencias para el talento humano en la empresa Grupo RTP SAC”, cuyo objetivo fue desarrollar una propuesta para la gestión por competencias para el talento humano, en donde las capacitaciones cumplen un rol protagónico para el logro de los objetivos en las organizaciones.

Al realizar la prueba de correlación de Pearson, entre los Indicadores de Competencias Laborales y la Productividad de los colaboradores del Banco de la Nación de Chiclayo, encontramos el coeficiente de correlación  $r = 0,626$  con un nivel de significación  $p < 0,001$  por lo tanto se concluye que existe suficiente evidencia estadística para afirmar que existe una considerable correlación positiva entre los Indicadores de Competencias Laborales y con la Productividad de los colaboradores del Banco de la Nación de Chiclayo. Estos resultados son parecidos con los hallazgos de la investigación realizada por Hinojoza (2017) que elaboró una tesis Sistema de evaluación de desempeño y productividad laboral para Banco Finca, agencia de la ciudad de Santo Domingo – Ecuador, donde concluye que al contar con un Sistema de Evaluación bien definido que proporcione información clara, concisa, oportuna y objetiva se verá desarrollado como herramienta y estrategia para mantener la



productividad del colaborador, realizando un trabajo efectivo y por ende incrementar la rentabilidad de la empresa.

## V. CONCLUSIONES

Después de realizar las pruebas estadísticas en de correlación se determinó que existe una considerable correlación positiva entre los Indicadores de Competencias Laborales y con la Productividad de los colaboradores del Banco de la Nación, Agencia Principal de Chiclayo. Lo cual nos indica que a mayor presencia de indicadores laborales de los colaboradores, permitirá aumentar la productividad en el Banco de la Nación, Chiclayo.

Se determinó el nivel de los colaboradores del Banco de la Nación utilizando el índice de las competencias laborales, encontrando que el 17% de colaboradores fueron valorados como sobresalientes, el 73% como competentes, sin embargo, hay un 10% que fueron calificados por desarrollar las competencias laborales. Lo cual nos señala que existen todavía algunos colaboradores que deben progresar de forma integral sus competencias laborales.

Al medir la variable Productividad, encontramos que el 57% de colaboradores fueron calificados con Productividad media, el 30% con Productividad moderadamente alta, y un 13% que fueron calificados con Productividad moderadamente baja en el Banco de la Nación, Agencia principal Chiclayo. De estas cifras se deduce la presencia de algunos colaboradores que deben mejorar su comportamiento organizacional en el centro de labores.

Al evaluar la relación entre las variables de estudio, encontramos el valor del coeficiente de correlación de Pearson  $r = 0,626$  con un nivel de significación  $p < 0,001$  por lo tanto se concluye que hay suficiente evidencia estadística para establecer que existe una considerable correlación positiva entre los indicadores de Competencias Laborales y el Nivel de Productividad de los colaboradores del Banco de la Nación, Agencia Principal Chiclayo.



## **VI. RECOMENDACIONES**

Se recomienda, conformar un equipo de trabajo en el que participen las integrantes del área de admisión y la administración del Banco De la Nación, con la finalidad de evaluar y rediseñar los indicadores de competencias laborales, asimismo, planificar una serie de capacitaciones con el propósito de mejorar el desempeño de los colaboradores, fortaleciendo de esta manera la productividad en la gestión administrativa, garantizando la mejora continua para lograr la eficiencia y eficacia en la atención en el corto plazo.

Se recomienda que los directivos del Banco de la Nación implementen herramientas, estrategias y modelos de gestión de los indicadores de las competencias laborales, debiendo monitorear, evaluar y medir el nivel de efectividad del modelo instituido, y que este instrumento sirva para la educación continua, lo cual permitirá elevar los indicadores expuestos, y consolidar la cultura de la calidad del desempeño en el Banco de la Nación, a través de indicadores que cuantifiquen este desempeño y de esta forma mantener niveles óptimos de calidad.

Es trascendental que el Banco de la Nación implemente las acciones necesarias para mejorar los estándares de las competencias laborales y el nivel de productividad, por lo que la autora entregará un ejemplar de la presente investigación con la finalidad de promover la conformación de un círculo de calidad y proponer acciones de mejora continua, permitiendo determinar en forma periódica y de manera sistemática y objetiva, la relevancia, eficacia, eficiencia de la gestión, así mismo, será posible lograr coherencia en la gestión administrativa mediante la organización y coordinación del desempeño por competencias en función a las objetivos institucionales.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Adrianzén, T., & Mendoza, K. (2017). *Evaluación de la rotación de los analistas de crédito y su relación con la productividad de la Caja Municipal de Piura, Chiclayo, período 2015*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Aguilar, M. A., Pérez, F. J., & Madriz, D. (2012). Incentivos laborales como aporte a la productividad y a la calidad de servicio en las empresas del rubro farmacias. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, 33-48.
- Alles, M. (2008). *Dirección estratégica de Recursos Humanos: gestión por competencias*. Buenos Aires: Ediciones Gránica.
- Araujo, E. D., & Díaz, V. A. (2016). *El estrés laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores del área comercial de financiera confianza - agencia Cajamarca*. Cajamarca: Universidad Privada del Norte. Obtenido de <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/9882>
- Bain, R. (2003). *La Productividad*. Bogotá. Colombia:: Editorial McGraw Hill.
- Beltrán, J. (2015). *Indicadores de Gestión. Herramientas para lograr la competitividad*. Bogotá: Editores 3R.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación científica*. Bogotá: Pearson educación.
- Business. (29 de Setiembre de 2017). *¿Cómo medir las competencias de tus colaboradores?* Obtenido de ESAN: <http://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2015/05/como-medir-competencias-de-colaboradores/>
- Carbonel, J., & Espino, M. (2014). 2. *La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del área de ventas del Banco de Crédito del Perú, sucursal Balta del distrito de Chiclayo en el año 2013*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.
- Cayotopa, A. (2017). *Gestión por competencias para el talento humano en la empresa Grupo RTP SAC, Chiclayo 2015*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/824>
- CEPAL. (10 de Junio de 2014). *Productividad del sector público, evaluación de la gestión del gasto público e indicadores de desempeño en Guatemala*. Obtenido de Comisión Económica para América Latina y el Caribe: <https://www.cepal.org/es/publicaciones/7636-productividad-sector-publico-evaluacion-la-gestion-gasto-publico-indicadores>
- Chacaltana, J., & Yamada, G. (2009). *Calidad de empleo y productividad laboral en el Perú*. Lima: Universidad del Pacífico.
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento Organizacional*. . DF. México: Thompson.

- Córdova, E. (9 de Abril de 2014). La productividad del Perú es de las más bajas de la región. *El Comercio Perú*. Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/peru/productividad-peru-bajas-region-168820>
- Costello, A. (31 de Octubre de 2017). *El cambio climático reduce la productividad laboral un 5,3 % en áreas rurales*. . Obtenido de El Periódico: <http://www.elperiodico.com/es/sociedad/20171031/el-cambio-climatico-reduce-la-productividad-laboral-un-53-en-areas-rurales-6391879>
- Cronbach, L., & Shavelson, R. (2004). My current thoughts on coefficient alpha and successor procedures. . *Educational and psychological measurement*, 64(3), 391-418.
- Delgado, J. (2010). *Productividad Laboral*. Obtenido de <http://aptitus.com/blog/gestion-laboral/productividad-laboral/>
- Díaz, E. (2006). La productividad total de factores en la industria eléctrica y electrónica: el caso de la industria maquiladora en México. 251-288.
- Filipetti, A., & Payrache, A. (Abril de 2013). Labour Productivity and Technology Gap in European Regions: A Conditional Frontier Approach. *Regional Studies*, 49, 532-554.
- Foro económico mundial. (13 de octubre de 2017). *Los 3 errores que matan la productividad*. Obtenido de Empleo y Management | Gestion.pe: <https://gestion.pe/empleo-management/3-errores-que-matan-productividad-2203179>
- García, K., & Minaya, L. (2016). *1. Valoración de las competencias que demanda el sector financiero para la inserción laboral de colaboradores según el modelo Proflex, Chiclayo 2014*. Pimentel: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- García, T. D., & Grandez, T. (2016). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores del área de producción de la empresa Janice Sport S.A.C. Tarapoto, 2014*. Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín. Obtenido de <http://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/2416>
- Gil, J. (2007). *La evaluación de competencias laborales*. Sevilla: Educación XX1.
- Gordillo, H. (17 de Mayo de 2004). *Evaluación de competencias laborales*. Obtenido de Gestiópolis: <https://www.gestiopolis.com/evaluacion-competencias-laborales/>
- Grifol, D. (21 de Noviembre de 2016). *¿Qué es productividad laboral?* Obtenido de <http://danielgrifol.es/que-es-productividad-laboral/>
- Gutiérrez, E. (2010). *Competencias gerenciales*. Bogotá: ECOE Ediciones.

- Gutierrez, P., & Huaman, F. G. (2014). *Influencia de la motivación laboral en la productividad en la financiera uno Oechsle-Huancayo*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, L. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Hinojoza, L. V. (2017). *Sistema de evaluación de desempeño y productividad laboral para Banco Finca, agencia Std de la ciudad de Santo Domingo, 2016*. Santo Domingo - Ecuador: Universidad Autónoma de los Andes. Obtenido de <http://localhost:8080/xmlui/handle/123456789/5966>
- Ildefonso, E. (2005). *Marketing de los servicios*. Mexico: ESIC Editorial.
- Instituto Peruano de Economía. (6 de junio de 2012). *Instituto Peruano de economía. (2012). Productividad laboral* . Obtenido de Instituto Peruano de Economía.: <http://www.ipe.org.pe/content/productividad-laboral>
- Irigoin, M., & Vargas, F. (2002). *Competencia laboral: manual de conceptos, métodos y aplicaciones en el sector salud*. Montevideo: Cinterfor.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (1998). *Administración: una perspectiva global (No. 658/K82mE/11a. ed.)*.
- Lazo, G. (2017). *Propuesta Metodológica para mejorar los indicadores de productividad al disminuir el nivel de Rotación de personal de Ventanilla en una Entidad Bancaria, Arequipa 2015*. Arequipa: Universidad Católica de Santa María.
- Mali, P. (1978). *Improving total productivity*. . University of Michigan: Wiley.
- Mendoza, M. (2017 de Octubre de 2017). *Trastornos mentales acaban con 30% de la productividad laboral*. Obtenido de Publimetro: <https://www.publimetro.com.mx/mx/noticias/2017/10/09/trastornos-mentales-acaban-30-la-productividad-laboral.html>
- Moran, M. A. (2016). *Análisis de las competencias laborales de los trabajadores de los bancos medianos ubicados en Guayaquil*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Tesis de Maestría. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/15957>
- Myles, T. (2014). *The Secret to Peak Productivity: A Simple Guide to Reaching Your Personal Best*. AMACOM Div American Mgmt Assn.
- Noriega, A. D. (2014). *¿Cómo medir las competencias laborales?* Obtenido de <https://2-learn.net/director/como-medir-las-competencias-laborales/>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Ramírez, E., & Paucar, A. (2013). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis*.
- Ramos, K. (2012). La importancia de las competencias laborales. *Revista Consultoria*, 13-18. Obtenido de <http://revistaconsultoria.com.mx/la->

- Requejo, O. C. (2013). *Productividad laboral y protección social de las mypes en el sector comercio de la ciudad de Chiclayo*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/28>
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.
- Rubio, M. E. (2015). *Propuesta de un modelo de gestión de recursos humanos para incrementar la productividad de los trabajadores de la Caja Trujillo - Agencia Chepén 2014*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2030>
- Sarabia, L. E., & Luzón, G. M. (2012). *Como influye el clima organizacional en la productividad de los trabajadores de las sucursales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Luz del Valle"*. Quito: Universidad Central del Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/2759>
- Silva, L., Mousquer, L. D., Schadeck, M., & Rodrigues, L. A. (2015). A influência da motivação na produtividade do trabalho na representação comercial. *Raimed: revista de administração IMED*, 241-249.
- Torrecilla, O. D. (2010). *Clima organizacional y su relación con la productividad laboral*. Obtenido de <https://www.ucongreso.edu.ar/biblioteca/matcatedra/Climaorganizacional.pdf>
- Valdés, C. V. (29 de enero de 2016). *Teoría de la productividad laboral y empresarial*. Obtenido de Gestiópolis: <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-la-productividad-laboral-y-empresarial/>
- Vasconcelos, J. (29 de octubre de 2017). *Argentina, con el costo laboral más alto entre 25 economías emergentes*. Obtenido de IProfesional: <http://www.iprofesional.com/notas/257942-jubilacion-consumidor-sociedades-jornada-Argentina-con-el-costo-laboral-mas-alto-entre-25-economias-emergentes>

## **VIII. ANEXOS**



## ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA PARA ELABORACIÓN DE PROYECTO DE TESIS

NOMBRE DEL ESTUDIANTE: Teodora María Pacora García

TITULO: “Indicadores de competencias laborales y su efecto en la productividad de los colaboradores del Banco de la Nación Chiclayo – 2017.”

FACULTAD/ESCUELA: Ciencias Empresariales – Escuela Profesional de Administración

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TIPO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	TÉCNICAS	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS
<p>¿Cómo influirían los indicadores de competencias laborales en la productividad de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Principal Chiclayo - 2018?</p>	<p><b>General</b> Determinar la relación entre los indicadores de competencias laborales y la productividad del Banco de la Nación Chiclayo – 2017.</p>	<p><b>Hipótesis de trabajo (H1)</b>  Si, incrementaría los indicadores de las competencias laborales, entonces, el nivel de productividad incrementaría en el Banco de la Nación Agencia Principal Chiclayo, 2017.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Independiente</b></p> <p>Indicadores de competencias</p>	<p style="text-align: center;">Correlacional</p>	<p>La población está conformada por un total de 54 colaboradores del Banco de la Nación Agencia Principal Chiclayo</p>	<p>Encuesta</p>	<p></p>
	<p><b>Específicos</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estimar los indicadores de Competencias Laborales de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Principal Chiclayo.</li> <li>2. Determinar el nivel de productividad de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Principal Chiclayo.</li> <li>3. Establecer la relación entre los indicadores de Competencias Laborales y el Nivel de Productividad de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Principal Chiclayo.</li> </ol>	<p><b>Hipótesis nula (H0)</b>  Si, incrementaría los indicadores de las competencias laborales, entonces, el nivel de productividad se mantiene igual en el Banco de la Nación Agencia Principal Chiclayo, 2017.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Dependiente</b></p> <p>Productividad laboral</p>	<p style="text-align: center;">DISEÑO</p> <p>No experimental, ya que sólo se mide en su estado actual, también transversal porque se mide en un solo momento y por último es correlacional que se muestra en el siguiente gráfico:</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     M --&gt; V1     M --&gt; V2     V1 &lt;--&gt;  r  V2             </pre> </div> <p><b>Dónde:</b>  <b>M</b> → Muestra  <b>X</b> → Indicadores de competencias laborales  <b>Y</b> → Productividad laboral  <b>r</b> → Relación entre variables</p>	<p style="text-align: center;">MUESTRA</p> <p>De acuerdo al mínimo exigido según la directiva de la UCV. En la muestra se considera a 30 colaboradores y se detallan de la siguiente manera.</p> <p>Funcionarios(4) Gestores Comerciales(4) Gestores de servicios(22)</p>	<p style="text-align: center;">INSTRUMENTOS</p> <p>Encuesta</p>	<p>Las medidas estadísticas a utilizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Frecuencia relativa</li> <li>• Media aritmética</li> <li>• Mediana</li> <li>• Moda</li> <li>• Histograma de frecuencia</li> </ul>

## ANEXO N° 02: INSTRUMENTOS

### Encuesta respecto a los indicadores de competencias

Dirigida a los funcionarios y gestores del Banco de la Nación Agencia principal Chiclayo

Estimado funcionario/gestor. Estamos interesados en conocer su punto de vista respecto a los indicadores de competencias en el BN de esta agencia.

Para dar respuesta a las preguntas considere las siguientes alternativas.

<b>COMPETENCIAS</b>		BAJA	MODERA- DAMENTE BAJA	MEDIA	MODERA- DAMENTE ALTA	ALTA
N°	ITEMS	1	2	3	4	5
1.	¿Muestra buen desempeño a través del cumplimiento de las metas establecidas?					
2.	¿Realiza permanente ofrecimiento de los servicios del BN logrando cumplir con las metas establecidas?					
3.	¿Aprovechan los recursos disponibles para la ejecución de actividades que le generen resultados?					
4.	¿Muestra disposición en compartir información a sus superiores sobre las incidencias identificadas?					
5.	Adapta su comunicación frente a la cultura y/o jerarquía de su interlocutor?					
6.	¿Presta atención a toda información que circule dentro de la agencia utilizando aquella que es importante para el cumplimiento de los objetivos?					
7.	¿Evita cometer acciones riesgosas que pueden tener impacto negativo sobre la reputación del BN?					
8.	¿Alerta permanente sobre los riesgos operacionales?					
9.	¿Participa en las capacitaciones relacionada a los riesgos operacionales?					
10.	¿Muestra firmeza y calma ante situaciones adversas?					
11.	¿Ejerce mayor dinamismo y agilidad ante un entorno demandante y exigente?					
12.	¿Actúa satisfactoriamente ante situaciones de estrés habituales?					
13.	¿Expresa necesidad de apoyo por parte de superiores y compañeros ante la presentación de un problema en la Ventanilla?					
14.	¿Comparte experiencia e información con sus compañeros en pro de mejorar los procesos de atención?					
15.	¿Colabora con todos en la agencia para el desarrollo de tareas diarias?					

## Encuesta sobre a la Productividad Laboral

Dirigida a los funcionarios y gestores del Banco de la Nación Agencia principal Chiclayo

Estimado funcionario/gestor. Estamos interesados en conocer su punto de vista respecto a la Productividad Laboral en el BN de esta Agencia.

Para dar respuesta a las preguntas considere las siguientes alternativas.

<b>PRODUCTIVIDAD</b>		Nunca	A veces	Generalmente	Siempre
N°	ITEMS	1	2	3	4
1	¿Falta a sus labores, cuando es una verdadera emergencia?				
2	¿Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan?				
3	¿Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión?				
4	¿Aunque no se le solicite, brinda más tiempo del requerido?				
5	¿Cumple con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad?				
6	¿Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo?				
7	¿Evita hacer murmuraciones de sus compañeros y superiores?				
8	¿Mantiene el control físico y administrativo sobre el material, equipo y enseres bajo su responsabilidad?				
9	¿En ausencia de su inmediato superior asume responsabilidad?				
10	¿Acepta la ayuda de otros para superar las metas establecidas?				
11	¿Hace buen uso del equipo e instrumentos de trabajo?				
12	¿Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa?				
13	¿Aplica nuevos conocimientos en su lugar de trabajo?				
14	¿Efectúa aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio a su unidad?				
15	¿Se preocupa por superarse académicamente asistiendo a cursos de capacitación?				

## ANEXO N° 03: VALORACION DE EXPERTOS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO 3.

#### FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**1. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:**

- 1.1 Nombre y Apellido : *Wilder Angel Alvarado Castillo*
- 1.2 Profesión : *Docente Universitario*
- 1.3 Grado académico : *Magister en Ciencias con mención en Informática y Sistemas*
- 1.4 Título Profesional : *Licenciado en Estadística*
- 1.5 Institución donde trabaja : *Universidad César Vallejo*
- 1.6 Cargo que desempeña : *Docente de Estadística e Investigación*
- 1.7 Teléfono : *953264493*
- 1.8 Correo Electrónico : *wilderac@gmail.com*
- 1.9 Nombre del Investigador : *Teodora María Pacora García*

**3. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTOS:**

**3.1. Pertinencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación:**

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
ENCUESTA SOBRE LOS INDICADORES DE COMPETENCIAS	✓			
ENCUESTA SOBRE A LA PRODUCTIVIDAD LABORAL	✓			

**3.2. De los ítems con la(s) Variable(s):**

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
ENCUESTA SOBRE LOS INDICADORES DE COMPETENCIAS	✓			
ENCUESTA SOBRE A LA PRODUCTIVIDAD LABORAL	✓			

3.3. Pertinencia de los ítems con las dimensiones:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
ENCUESTA SOBRE LOS INDICADORES DE COMPETENCIAS	✓			
ENCUESTA SOBRE A LA PRODUCTIVIDAD LABORAL	✓			

3.4. Pertinencia de los ítems con los Indicadores:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
ENCUESTA SOBRE LOS INDICADORES DE COMPETENCIAS	/			
ENCUESTA SOBRE A LA PRODUCTIVIDAD LABORAL	/			

3.5. Redacción de ítems:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
ENCUESTA SOBRE LOS INDICADORES DE COMPETENCIAS	/			
ENCUESTA SOBRE A LA PRODUCTIVIDAD LABORAL	/			

4. CONCLUSIONES:

*Instrumentos APTOS para su aplicación*

Pimentel, 17 de Mayo del 2018

  
 J.C. WILDER ANGEL ALVARADO CASTILLO  
 N° COESPE 154  
 COLECCIÓN ESTADÍSTICOS DEL PERÚ

*M.Sc. Wilder Angel Alvarado Castillo*

DNI: 17531294

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO 2.

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

1. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 1.1 Nombre y Apellido : Hipólito Macabpú Inga  
 1.2 Profesión : Docente Universitario  
 1.3 Grado académico : Magister en Administración (MBA)  
 1.4 Título Profesional : Licenciado en Estadística  
 Institución donde trabaja : Universidad Cesar Vallejo  
 1.6 Cargo que desempeña : Docente de Estadística e Investigativa  
 1.7 Teléfono : 978882263  
 1.8 Correo Electrónico : himain12@hotmail.com  
 1.9 Nombre del Investigador : Teodora María Tacora García

3. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTOS:

3.1. Pertinencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
ENCUESTA SOBRE LOS INDICADORES DE COMPETENCIAS	✓			
ENCUESTA SOBRE A LA PRODUCTIVIDAD LABORAL	✓			

3.2. De los ítems con la(s) Variable(s):

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
ENCUESTA SOBRE LOS INDICADORES DE COMPETENCIAS	✓			
ENCUESTA SOBRE A LA PRODUCTIVIDAD LABORAL	✓			

3.3. Pertinencia de los ítems con las dimensiones:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
ENCUESTA SOBRE LOS INDICADORES DE COMPETENCIAS	✓			
ENCUESTA SOBRE A LA PRODUCTIVIDAD LABORAL	✓			

3.4. Pertinencia de los ítems con los Indicadores:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
ENCUESTA SOBRE LOS INDICADORES DE COMPETENCIAS	✓			
ENCUESTA SOBRE A LA PRODUCTIVIDAD LABORAL	✓			

3.5. Redacción de ítems:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
ENCUESTA SOBRE LOS INDICADORES DE COMPETENCIAS	✓			
ENCUESTA SOBRE A LA PRODUCTIVIDAD LABORAL	✓			

4. CONCLUSIONES: el instrumento se encuentra APTO para su aplicación

Pimentel, 17 de Mayo del 2018

  
 HIPOLITO MACALUPU INGA  
 COESPE N° 1010  
 COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ

MBA Hipólito Macalupú Inga  
 DNI: 17414358



## TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO 1.

## FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

## 1. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 1.1 Nombre y Apellido : *Yosip Ibrahim Mejía Díaz*
- 1.2 Profesión : *Administrador*
- 1.3 Grado académico : *Magister en Administración (MBA)*
- 1.4 Título Profesional : *Licenciado en Administración*
- Institución donde trabaja : *Gobierno Regional de Lambayeque*
- 1.6 Cargo que desempeña : *Jefe de Oficina Regional de Administración*
- 1.7 Teléfono : *977502277*
- 1.8 Correo Electrónico : *yibmedi@gmail.com*
- 1.9 Nombre del Investigador : *Teodora María Pareda Jaraín*

## 3. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTOS:

## 3.1. Pertinencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
ENCUESTA SOBRE LOS INDICADORES DE COMPETENCIAS	✓			
ENCUESTA SOBRE A LA PRODUCTIVIDAD LABORAL	✓			

## 3.2. De los ítems con la(s) Variable(s):

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
ENCUESTA SOBRE LOS INDICADORES DE COMPETENCIAS	/			
ENCUESTA SOBRE A LA PRODUCTIVIDAD LABORAL	/			

## 3.3. Pertinencia de los ítems con las dimensiones:





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
ENCUESTA SOBRE LOS INDICADORES DE COMPETENCIAS	/			
ENCUESTA SOBRE A LA PRODUCTIVIDAD LABORAL	/			

3.4. Pertinencia de los ítems con los Indicadores:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
ENCUESTA SOBRE LOS INDICADORES DE COMPETENCIAS	/			
ENCUESTA SOBRE A LA PRODUCTIVIDAD LABORAL	/			

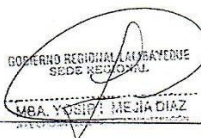
3.5. Redacción de ítems:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
ENCUESTA SOBRE LOS INDICADORES DE COMPETENCIAS	/			
ENCUESTA SOBRE A LA PRODUCTIVIDAD LABORAL	/			

4. CONCLUSIONES:

*Instrumento Apto para su aplicación*

Pimentel, 17 de Mayo del 2018

  
 GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA  
 SEDE REGIONAL  
 M.B.A. YOSIE MEJIA DIAZ

DNI: 17632352

## ANEXO N° 04: Fotos Encuesta

### Aplicación de la Encuesta



**Figura 35:** Autora aplicando encuesta a colaboradora del área de préstamos del Banco de la Nación.

*Fuente:* Elaboración Propia.

### Aplicación de la Encuesta



**Figura 36:** Autora aplicando encuesta a colaboradora del área de ventanilla del Banco de la Nación.

*Fuente:* Elaboración Propia.

## ANEXO N° 05: Análisis de Correlación

N°	Calificación Indicadores de competencias laborales	Calificación de la Productividad
1	3	3
2	3	3
3	3	3
4	3	3
5	3	3
6	3	2
7	3	3
8	3	3
9	3	3
10	4	3
11	3	3
12	3	3
13	3	3
14	3	3
15	3	3
16	3	3
17	3	3
18	2	2
19	3	3
20	3	3
21	3	3
22	2	2
23	4	3
24	4	3
25	4	3
26	3	3
27	2	2
28	4	3
29	3	3
30	3	3

### Correlaciones - SPSS

		INDICADORES DE COMPETENCIAS LABORALES	PRODUCTIVIDAD
INDICADORES DE COMPETENCIAS LABORALES	Correlación de Pearson	1	.626**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	30	30
PRODUCTIVIDAD	Correlación de Pearson	.626**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	30	30

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

CARTA DE ACEPTACION DE LA EMPRESA

Trujillo, 03 de abril del 2018

Dr. Henry Lloclla Gonzáles  
Director de Investigación  
Universidad César Vallejo  
Sede Chiclayo

Tengo el agrado de dirigirme a usted para hacer de su conocimiento que la Señora Teodora María Pacora García, alumna del X ciclo de la Escuela del Programa de Formación para Adultos, de la Institución Universitaria que usted representa, tiene autorización para realizar su investigación de tesis en la Agencia del Banco de la Nación de Chiclayo, en la cual labora, oficina que depende de ésta Macro Región II Trujillo, siendo requisito fundamental para culminar satisfactoriamente su carrera profesional.

Atentamente,



.....  
Manuel A. Valladares Zegarra  
Sub Gerente Jefe Macro Región II  
Banco de la Nación  
Trujillo

## Acta de aprobación de originalidad de tesis

### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Carlos Antonio Angulo Corcuera, Docente del curso de Desarrollo del Proyecto de Investigación, y revisor del trabajo académico (Tesis) titulado:

#### **Indicadores de competencias laborales y su efecto en la productividad de los colaboradores del Banco de la Nación Chiclayo, 2017**

Del Bachiller de la Escuela Profesional de Administración:

#### **PACORA GARCÍA TEODORA MARÍA**

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud 18%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, grado de coincidencias irrelevantes que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 01 de Agosto del 2018



MBA, Carlos Antonio Angulo Corcuera  
Docente

## Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE          TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL          UCV</b>	Código : F08-PI-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo Teodora María Pacora García, identificado con DNI N° 02849307 egresada de la Escuela de Administración, de la Universidad César Vallejo, autorizo (  ) No autorizo (  ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado:

INDICADORES DE COMPETENCIAS LABORALES Y SU EFECTO EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DEL BANCO DE LA NACIÓN CHICLAYO, 2017

\_\_\_\_\_ : en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

  
 \_\_\_\_\_  
 FIRMA

DNI: 02849307

FECHA: 07 de Diciembre del 2018

Elabro	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
--------	----------------------------	--------	--	--------	-----------



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
EP DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

PACORA GARCIA TEODORA MARIA

INFORME TÍTULADO:

INDICADORES DE COMPETENCIAS LABORALES Y SU EFECTO EN LA  
PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DEL BANCO DE LA  
NACIÓN CHICLAYO, 2017

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

---

SUSTENTADO EN FECHA: 05/12/2018

NOTA O MENCIÓN: DIECIOCHO (18)

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN