



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Competencias laborales de los asesores en el área de créditos de la
Financiera CrediScotia en el distrito de Trujillo – 2019**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Díaz Nureña, José Alex (ORCID: 0000-0001-9681-1673)

Huamán Nieves, Janeth Estela (ORCID: 0000-0002-9778-9700)

ASESORA:

Mg. Alva Morales, Jenny (ORCID: 0000-0002-2598-1912)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

TRUJILLO – PERÚ

2020

Dedicatoria

Díaz Nureña José Alex

Primeramente, a Dios por darme la vida y brindarme la sabiduría y la salud para poder culminar esta investigación, a mis padres Soledad y Alejandro por el ser el pilar más importante en vida y a toda mi familia por su apoyo incondicional día a día.

Huamán Nieves Janeth Estela

Principalmente, a Dios por brindarme la oportunidad y la dicha de la vida e inteligencia, por mostrarme día a día que con humildad, Paciencia y sabiduría todo es posible, al ofrecerme los medios necesarios para continuar mi formación, ya que sin él no hubiera podido lograrlo.

Agradecimiento

Díaz Nureña José Alex

A mis padres el inculcarme los mejores valores y demostrarme que con dedicación todo se puede lograr, a mi asesora Jenny Alva Morales por ser una guía, gracias a sus enseñanzas y compromiso brindados.

Huamán Nieves Janeth Estela

A Dios, que durante este proceso me ayudo a fortalecer mis conocimientos y las ganas de seguir adelante. A mis padres, hermanos y amigos quienes fueron participes de mi formación, por su apoyo incondicional, confianza, amor y dedicación, que me brindaron en todo momento, para poder cumplir todas mis metas.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA.....	22
3.1. Tipo y diseño de investigación	22
3.2. Variables y operacionalización	23
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	24
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	24
3.5. Procedimientos	25
3.6. Método de análisis	25
3.7. Aspectos éticos	25
IV RESULTADOS.....	26
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	34
VIII. PROPUESTA.....	35
REFERENCIAS.....	45
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Grado de cumplimiento de las competencias laborales de los asesores en el área de créditos de la financiera CrediScotia del distrito de Trujillo - 2019.....	26
Tabla 2 Ponderación de frecuencia de las competencias laborales generales de los asesores en el área de créditos de la financiera CrediScotia del distrito de Trujillo – 2019.....	28
Tabla 3 Ponderación de frecuencia de las competencias laborales específicas de los asesores en el área de créditos de la financiera CrediScotia del distrito de Trujillo – 2019.....	29
Tabla 4 Variable competencias laborales y su operacionalización.....	51
Tabla 5 Alfa de Conbach.....	60
Tabla 6 Porcentaje de los grados según su cumplimiento.....	61
Tabla 7 Puntaje de ponderación de frecuencia.....	62
Tabla 8 Competencias laborales con mayor grado de cumplimiento de los asesores en el área de créditos de la financiera CrediScotia del distrito de Trujillo – 2019.....	63
Tabla 9 Competencias laborales con mayor ponderación de frecuencia de los asesores en el área de créditos de la financiera CrediScotia del distrito de Trujillo – 2019.....	64

Índice de figuras

Figura 1 Diagrama del diseño de investigación.....	65
Figura 2 Grado de cumplimiento de las competencias laborales generales de los asesores en el área de créditos de la financiera CrediScotia del distrito de Trujillo – 2019.....	66
Figura 3 Grado de cumplimiento de las competencias laborales específicas de los asesores en el área de créditos de la financiera CrediScotia del distrito de Trujillo – 2019.....	67
Figura 4 Ponderación de frecuencia de las competencias laborales generales de los asesores en el área de créditos de la financiera CrediScotia del distrito de Trujillo – 2019.....	68
Figura 5 Ponderación de frecuencia de las competencias laborales específicas de los asesores en el área de créditos de la financiera CrediScotia del distrito de Trujillo – 2019.....	69
Figura 6 Competencias laborales con mayor grado de cumplimiento de los asesores en el area de créditos de la financiera CrediScotia del distrito de Trujillo - 2019.....	70
Figura 7 Competencias laborales con mayor ponderación de frecuencia de los asesores en el area de créditos de la financiera CrediScotia del distrito de Trujillo - 2019.....	71

Resumen

La presente investigación se realizó con el objetivo de analizar el grado de cumplimiento de las competencias laborales de los asesores en el área de créditos de la financiera CrediScotia del distrito de Trujillo – 2019. Se trabajó con una población de 87 asesores, la investigación es de tipo descriptiva y de diseño no experimental, para obtener los resultados se realizó una matriz de evaluación por desempeño de Martha Alles en su libro “Desempeño por competencias”. Concluyendo que, de acuerdo con los resultados obtenidos de la investigación, los asesores tienen un grado de cumplimiento de las competencias laborales positivo, lo que causa que tengan un mejor desempeño en su trabajo, por otra parte, las competencias laborales que más resaltan en los asesores son pro actividad y orientación a los resultados. Se recomienda contratar su propio personal para el puesto de asesor de créditos, para poder tener un mejor filtro de postulantes, y para que se sientan más comprometidos con la financiera, ya que pertenecen a empresas de tercerizadoras.

Palabras clave: competencias laborales, créditos, positivo, tercerizadoras.

Abstract

The present investigation was carried out with the objective of analyzing the degree of the labor competencies of the advisers in the credits area of the financial CrediScotia of the Trujillo district – 2019. It worked with a population of 87 advisers, the investigation is of descriptive type and not experimental design, to obtain the results, Martha Alles carried out a performance evaluation matrix in her book “performance by competencies”. Concluding that according to the results obtained from the research, the advisers have a positive degree of compliance with the labor competencies, which causes them to have a better performance in their work, on the other hand, the labor competencies that stand out the most in the advisers are pro activity and results orientation. It is recommended to hire their own staff for the position of credit advisor, in order to have a better filter of applicants, and to make them feel more committed to the financial, since they belong to outsourcing companies.

Keywords: labor competencies, credits, positive, outsourcing.

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años la competencia laboral se ha vuelto una parte muy importante dentro de las organizaciones, ya que la fuerza laboral es el activo más valioso que tiene una organización a lo que se le debe de enfocar más cuidado y tiempo para mejorar su calidad y así poder lograr ser competentes frente a cualquier problema.

Las entidades financieras hoy en día desafían en un mercado muy competitivo compuesto por instituciones de mercado local e instituciones extranjeras, por lo que muchas instituciones financieras se ven en la dificultad de lograr obtener más clientes que prefieran sus servicios desde sus tasas de interés hasta la atención que se les brinda a los clientes.

La OIT y la CEPAL (2016). Finalizó que existe un aproximado de veintitrés millones de desempleados, en América Latina equivale nueve puntos tres por ciento. Dicho inconveniente se da por la escases de capacidades y habilidades de las personas al instante de desarrollar sus actividades en su lugar de trabajo, países como Brasil, Chile, México y Colombia, determinaron seguir un sistemas de gestión que les de mejores resultados para así poder examinar las competencias laborales que tienen cada uno de sus trabajadores, en el Perú tiene un sistemas de evaluación por competencias poco competitivo, lo que causa que su desempeño laboral no sea el que esperan las organizaciones y no prospere.

Hoy en día las entidades financieras se encuentran desarrollando toda una serie de métodos técnicos para repotenciar las competencias laborales de los asesores de créditos, de manera que se sientan contentos con su trabajo, la cual realizan dentro de la financiera, los cuales contribuyen alcanzar las metas y objetivos de la entidad financiera, por ello es muy importante que el asesor de créditos se sienta una parte esencial para la financiera, para ello se le debe de brindar todo lo que necesite el asesor de créditos para su desempeño y su producción en créditos personales y créditos microempresa.

Las estrategias para mejorar el posicionamiento dentro del ámbito financiero vendrían a ser colocando más créditos y obteniendo más clientes fidelizados y así mejorar la productividad, para ello se contemplan las propuestas que se basan en las actividades principales que ejecutan los asesores de crédito, como la promoción, colocación y recuperación del préstamo, por lo que es necesario el uso de herramientas importantes como, reporte de promoción, supervisión de trabajo en campo, el reporte de productividad revisado y evaluación de colocación de créditos, con el correcto manejo de estos instrumentos y el seguimiento adecuado permitirá alcanzar y sobrepasar las metas u objetivos establecidas por la Financiera CrediScotia a cada asesor de crédito.

Las empresas de este rubro como la Financiera CrediScotia tienen como activo más importante su personal en este caso asesores de créditos, los cuales deben de desarrollar nuevas competencias para poder mejorar sus actividades, y obtener mejores resultados, estos análisis no se pueden desarrollar ya que las organizaciones no tienen estructuras de modelos de evaluación, así mismo, este problema podría estar ligado con la escases de tiempo, presupuesto o el personal que no tienen la capacitación necesaria, lo que causa que los asesores no tengan una idea de cómo proceden sus tareas a realizar

Las competencias laborales no son tomadas en cuenta como se deben, ya que se fijan más en solo la meta como objetivo, no como llegar a dicha meta, es decir el desarrollo de nuevas estrategias para mejorar las competencias de los asesores, si los jefes se preocuparan más en capacitarlos constantemente para que tengan mejor desempeño en su trabajo.

En el Perú, determinar el desempeño de los asesores según sus competencias laborales cuenta como una de las herramientas más importantes que tienen las organizaciones para poder repotenciar el nivel de las competencias de sus trabajadores (Alcalde y Lalangui, 2016).

Las competencias más solicitadas por las organizaciones para su mejor desarrollo de actividades de sus trabajadores en el ambiente laboral son: “comunicación, trabajo en equipo, resolución de problemas, orientación a los resultados y adaptabilidad al cambio” (Diario Gestión, 2015).

La Financiera CrediScotia Trujillo se dedica a brindar créditos por consumo, créditos a negocios y pequeñas empresas. Lo cual es necesario contar con colaboradores capacitados para poder llegar y captar al cliente con sus créditos, sin embargo la entidad financiera se queja que los asesores de crédito no poseen con las competencias laborales y esto genera que hagan las actividades más lentas, causando que el compañero de trabajo se perjudique y por otro lado que el cliente se aburra y se desanime en adquirir el producto, en este caso el crédito.

El problema de la financiera CrediScotia es que trabaja con empresas de outsourcing que reclutan personal, el cual no tienen un filtro para poder ingresar a laborar, lo que causa que se contrate personal sin competencias laborales. Las empresas tercerizadoras las cuales trabajan con la financiera CrediScotia no cuentan con un modelo de evaluación de competencias, lo que causa que no se pueda identificar en que se debería de reforzar a los asesores para poder mejorar sus habilidades para poder laborar dentro del área de créditos, mejorando la productividad de la empresa.

Es allí donde se origina la emergencia de implementar un método de evaluación de desempeño por competencias a los asesores del área de créditos de la financiera CrediScotia, también mejorar los procesos claves como: incentivos, capacitaciones y talleres de corto, mediano y largo plazo, ya que son indispensables para poder llegar a las metas de cada asesor, en cuanto al modelo de evaluación permitirá obtener resultados el nivel de competencias que tienen dichos asesores, lo que se identificará las competencias de cada asesor para poder repotenciarlas.

Por último, es importante mencionar que este trabajo de investigación colaborara a ampliar la teoría existente, los cuales los que se obtenga de dicha investigación pueden servir como base para otras personas que quieran investigar el mismo tema, lo cual lo encuentren pertinente y adecuado para que puedan profundizar y complementar el tema tratado, asimismo puede ser objeto de estudio en diferentes áreas relacionadas al tema de competencias laborales de los asesores de créditos en la financiera CrediScotia, De tal manera que puedan identificar sus competencias laborales y por ende les sirva como base para mejorar la atención e información con sus clientes.

Luego de haber investigado la realidad problemática, los antecedentes importantes relevantes al trabajo de investigación, se plantea la siguiente pregunta: ¿Qué grado de cumplimiento de las competencias laborales tienen los asesores en el área de créditos de financiera CrediScotia, Trujillo - 2019?

Esta investigación se justifica en base a los criterios propuestos por Hernández, Fernández y Baptista (2014): Por su conveniencia, ya que permitirá un análisis de los beneficios que las competencias laborales de los asesores del área de créditos brindarán a la Financiera CrediScotia Trujillo. En cuanto a la relevancia social, ya que será un punto de referencia a nivel académico para futuros investigadores interesados en estudiar los beneficios de las competencias laborales en los asesores de las financieras. Por ultimo a sus implicaciones prácticas, debido a las conclusiones del estudio, se pueden proponer mejores alternativas a través de las diversas actividades, estrategias y herramientas que los asesores de créditos pueden usar en la Financiera CrediScotia, permitiéndoles aprovechar todos los beneficios que brinda un asesor con competencias laborales.

Por otro lado, se propuso los siguientes objetivos, como objetivo general: Analizar el grado de cumplimiento de las competencias laborales de los asesores en el área de créditos de la financiera CrediScotia del distrito de Trujillo – 2019, cuyos objetivos específicos son: Determinar la ponderación de frecuencia de las competencias generales de los asesores en el área de créditos de la financiera CrediScotia del distrito de Trujillo – 2019, Determinar la ponderación de frecuencia de las competencias específicas de los asesores en el área de

créditos de la financiera CrediScotia del distrito de Trujillo – 2019 y Proponer un plan de capacitación para reforzar las competencias laborales de los asesores en el área de créditos de la financiera CrediScotia del distrito de Trujillo – 2019.

También, para esta investigación se planteó una hipótesis, la cual es: El grado de cumplimiento de las competencias laborales de los asesores en el área de créditos de la Financiera CrediScotia del distrito de Trujillo – 2019 es positivo.

II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes son estudios científicos certificados confiables y validados que permiten garantizar al investigador contemporáneo bases teóricas y predicciones comprobadas, es en ese sentido que se convierten en una utilidad, a continuación, los siguientes:

Morales (2015). En la tesis que llevó por título “Principales factores de las competencias laborales que utilizan los colaboradores de una agencia bancaria en Retalhuleu, Guatemala.” Lo cual su objetivo principal de investigación fue analizar ¿cuál es la mejor manera para calcular las competencias laborales de los trabajadores de una entidad bancaria? Trabajó con dos agencias bancarias donde escogió a 23 colaboradores. En el que se comprobó que los colaboradores bancarios que se tomó como muestra de evaluación se hallan a un nivel alto en la competencia laboral. En conclusión, se obtuvo que los colaboradores manejen las competencias laborales para realizar las actividades determinadas y así conseguir mejores resultados, y finalmente se encomendó a la agencia bancaria considerar el desempeño en base a las competencias laborales para poder saber cómo los colaboradores se autoevalúan en base a sus propias competencias y como las realizan.

Carmona (2016). En su tesis titulada “Competencias Laborales para el Personal empleado de una Empresa Manufacturera a través de la Evaluación de 360 grados”. Con el objetivo de evaluar las competencias laborales 360°, trabajó con una población de 66 colaboradores, el estudio fue tipo descriptiva. Aplicó un formulario de Evaluación de Desempeño 360°, consta con competencias genéricas evaluadas al 100% por todos los colaboradores, que se califica con una escala de 8 Likert del 1 al 5. Como resultados obtuvo que tienen que reforzar las competencias de liderazgo y desarrollo de colaboradores, ya que obtuvieron un puntaje bajo. Se recomendó mejorar el proceso de evaluación de desempeño, proceso de reclutamiento, fortalecer el programa de capacitación, entre otras, que logren ayudar con el propósito de la organización.

Púm (2018). Presentó la tesis “Competencias Laborales y Evaluación del Desempeño (Estudio realizado con el personal de Autocentro Gutierrez, S.A., ubicado en la ciudad de Quetzaltenango)”. Para identificar la influencia de competencias laborales en el desempeño, la investigación fue de tipo descriptivo, trabajó con la población de 22 empleados de diferentes áreas de trabajo, la primera parte del estudio contiene conocimiento de las habilidades específicas de las diferentes áreas de trabajo de la empresa, la segunda parte evalúa el éxito de las empresas colaborativas, que finalmente medirán sus habilidades. Finalmente, los estudios concluyeron que los empleados tenían un alto nivel de competencia especializada para la organización, por lo que se recomendó establecer un programa de capacitación sobre las competencias especializadas creadas para la organización, para empoderar y comprender a los empleados con progreso y desarrollo laboral.

Castillo (2016). En su tesis titulada “Evaluación de competencias laborales específicas de los colaboradores del área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera, año 2016”. Su objetivo fue determinar en qué medida los colaboradores satisfacen las competencias laborales específicas del puesto de trabajo. El estudio se realizó con una población de 29 trabajadores, con un diseño descriptivo no experimental, Los resultados obtenidos de la entrevista, el análisis funcional y los perfiles de trabajo para habilidades específicas y la evaluación de habilidades específicas se llevaron a cabo como base. Los resultados obtenidos del estudio son que el 38% y el 68% de los empleados no cumplen con las habilidades específicas requeridas en su trabajo.

Florián (2017). En su tesis titulada “Las competencias laborales de las PYMES de calzado en el distrito de El Porvenir 2017” tuvo como objetivo general determinar el cumplimiento de las competencias laborales según el perfil del puesto en las PYMES de calzado, el estudio de la investigación se realizó con una población de 2058 PYMES y una muestra de 10 empresas de calzado, el tipo de investigación es no experimental y el diseño de investigación no experimental – transversal, para la obtención de los resultados trabajó como instrumento con una entrevista para la recolección de datos y una evaluación de

competencias laborales, concluyendo que sus trabajadores si cumplen con las competencias laborales requeridas.

Espinoza (2018) en su tesis titulada "Competencias laborales genéricas de los inspectores de la UFAD – Digemid, Lima 2018" tuvo como objetivo general determinar el nivel de las competencias laborales que presentan los inspectores de la Unidad Funcional de Almacenes y Droguerías de la Digemid, Lima 2018, trabajo con toda su población que fue de 20 colaboradores de UFAD – Digemid, utilizó un cuestionario como instrumento de investigación, esta investigación fue tipo descriptivo de corte transversal no experimental, concluyendo que la mayoría de sus colaboradores cuentan con un nivel alto, lo que les permite realizar exitosamente su trabajo, de igual manera se obtuvo como resultados que la mayoría de los inspectores presentan un nivel alto en todos los factores de las competencias laborales genéricas.

Vera (2016) en su investigación que lleva por título: "Gestión por Competencias y su Incidencia en el Desempeño Laboral en el Talento Humano del Banco Guayaquil Agencia Portoviejo – Ecuador". Lo cual poseyó como objetivo fue examinar la gestión por competencias y sus efectos en el desempeño, Con una población de 27 trabajadores, fue una investigación descriptiva correlacional., el proceso de reclutamiento que se aplicó en la identidad bancaria de Guayaquil para el desarrollo y promoción del talento humano, se ejecutó de manera directa al seleccionar y evaluar al trabajador competente, finalmente ha encontrado que se pueden sacar diferentes conclusiones de que Banco Guayaquil se enfoca en un modelo de comportamiento, es decir, que precisa las habilidades de los empleados que mejor trabajan, con un plan ambiental satisfactorio en el que los trabajadores muestran una gran responsabilidad en sus puestos. Digno de normas y reglamentos de trabajo, ya que hay procesos de producción y gestión de buena calidad.

Keller (2016) en la tesis "Competencias para el asesor de colegios comunitarios: un trabajo crucial en la misión de éxito del estudiante". El objetivo de esta investigación fue mejorar el reclutamiento y el desarrollo profesional para el consejero del colegio comunitario. Trabajo con una población de 942 asesores de colegios comunitarios, de los cuales 371 participaron con una tasa de

respuesta del 39%. Los encuestados calificaron las 48 habilidades laborales por prioridad y frecuencia de uso. Se utilizó un panel de expertos, una encuesta de investigación y un análisis factorial exploratorio como método de análisis. Finalmente, este estudio estableció un modelo de competencia laboral que los asesores y líderes de los colegios comunitarios pueden usar en el reclutamiento, la selección y el desempeño laboral, evaluación y desarrollo profesional.

Ratnawati (2015). En su investigación titulada "El efecto de las experiencias laborales, competencia, motivación, responsabilidad y objetividad hacia la calidad de la auditoría". El objetivo de esta investigación fue examinar el efecto de la experiencia laboral, la competencia, la motivación, la responsabilidad y la objetividad hacia la calidad de la auditoría para los auditores que trabajan en empresas de contabilidad pública en Yakarta y Tangerang. Trabajo con una población de 131 encuestados. Finalmente, se concluyó que los resultados de este estudio mostraron que la competencia, la responsabilidad y la objetividad tienen un efecto significativo en la calidad de la auditoría, también al mejorar la competencia del auditor; Los auditores tienen un conocimiento más profundo y un mejor juicio para lograr la calidad de la auditoría.

Azmin (2013). "Nivel de competencia de las habilidades de empleabilidad entre los aprendices del Sistema Nacional de Formación Dual: un análisis comparativo de la percepción de la industria por el estado de la empresa ". Su propósito era examinar el nivel de competencia de las habilidades de empleabilidad entre los aprendices del Sistema Nacional de Formación Dual (NDTS) según la percepción de los empleadores en la industria. La muestra del estudio comprende 56 empleadores industriales que habían brindado capacitación práctica a los aprendices. Los encuestados son gerentes industriales en diversos sectores y diferentes tipos de empresas que participan directamente en la capacitación de aprendices, quienes fueron encuestados y se utilizó la prueba ANOVA unidireccional, que muestra una diferencia significativa según los tipos de empresas que capacitan a aprendices en 2012, $F(2,53) = 45.6$, $p < 0.05$. Dado que existe una diferencia significativa según el tipo de empresas, la prueba se realiza para evaluar la fuente de las diferencias. Finalmente, el estudio concluyó que El nivel de competencia de las habilidades de empleabilidad de los

aprendices se encuentra en un nivel moderado basado en la percepción de las empresas.

Flores (2017) en su tesis de investigación titulada “Evaluación de competencias laborales generales del personal de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01 El Porvenir, Trujillo 2017”, tuvo como objetivo general determinar si el personal poseen las competencias laborales generales que sus respectivos puestos de trabajo requieren, dicha investigación fue descriptiva, no experimental, para obtener los resultados aplicó una evaluación de competencias laborales según las exigencias de sus puestos de trabajo, su población fue de 47 personas, se concluyó que el 72% de los empleados, no tiene la competencia de obra general requerida para el trabajo.

Herrera (2015) en la tesis titulada “Competencias Laborales en los Colaboradores del Departamento de Ventas de Bimbo Centroamérica”. Tuvo como objetivo establecer las competencias laborales que poseen los colaboradores, la investigación fue de tipo descriptivo, para lo cual trabajó con 25 colaboradores, a los mismos que se les realizó un instrumento para la detección de competencias, que consta de 33 ítems. La conclusión a la que se llegó es que no se encontró oposición demostrativa en los resultados, Consecuentemente, se deriva ser, saber y hacer tienen un gran peso según el dispositivo, esto demuestra que el nivel de conocimiento, habilidades y talento de los empleados del departamento de ventas de Bimbo, están en un nivel esperado para el puesto de trabajo, para finalizar, se debería realizar procesos de inducción a los nuevos trabajadores para lograr un vendedor competente y exitoso.

Velazco (2017). En su Investigación titulada “La Competencia Laboral y el Clima Organizacional de la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud – Es Salud - Lima -2015”. Su propósito fue determinar si hay relación entre la competencia laboral y el clima organizacional, trabajó con una población de 60 colaboradores, el método aplicado del estudio fue correlacional, utilizó una encuesta con un instrumento el cual fue el cuestionario de competencia laboral. Concluyó que hay una correlación alta entre las variables de la investigación ya mencionadas anteriormente. Finalmente, las

empresas deberían de realizar constantemente operaciones de evaluación de las variables de estudio, para fortalecer su perfeccionamiento y mejorar cualquier inconveniente que se presente en el día a día.

Carrasco (2015) presentó la tesis: “Gestión por Competencias y Desempeño Laboral del Personal Administrativo en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo Andahuaylas – Perú”. Para determinar la relación entre Gestión por Competencias y desempeño laboral, con una población de 32 trabajadores, lo cual concluyo, que el nivel de confianza es de 95%, lo cual indica que entre las variables están relacionadas. Finalmente, se puede concluir que las empresas deberían de analizar y fomentar actividades de mejora de las competencias en sus trabajadores, para así mejorar las condiciones laborales y por ende los trabajadores tengan un buen desempeño laboral.

Casma (2015) en su tesis “Relación de la Gestión Del Talento Humano por Competencias en el Desempeño Laboral de la Empresa Ferro Sistemas, Surco – Lima, año 2015”. Para describir la relación entre la gestión del talento humano por competencias y el desempeño laboral, trabajó con una población de 84 colaboradores con un diseño no experimental, se aplicó a los colaboradores una encuesta para que se pueda recopilar información, determino que entre el desempeño laboral y la gestión por competencia de los trabajadores de la empresa Ferro Sistemas están relacionadas, Lo cual se concluyó en que la variable independiente incurrió de forma positiva, generando un alto nivel de desempeño del proceso productivo.

Campos y Cabrera (2018) en su tesis titulada “Competencias Laborales y Satisfacción Laboral de los Analistas de Créditos de una Entidad Financiera del Distrito de Virú año 2018”, tuvo como objetivo analizar cuan relacionadas están las variables de estudio. El estudio se realizó con una población de 28 trabajadores, la investigación fue de diseño correlacional, aplicando un cuestionario. Se halló una correlación de 0,495, lo que significa, que hay una predisposición en cambiar al mismo tiempo entre la variable. Finalmente, se concluyó que existe relación positiva moderada entre las variables de estudio ya mencionadas anteriormente.

Mendoza (2017) en la tesis titulada “Competencias Laborales Genéricas y su Relación con el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Área de Logística de la Corte Superior de Justicia de La Libertad - Trujillo”, el objetivo fue ver cuanta relación existe entre las variables de estudio de dicha investigación. Trabajó con un estudio no experimental, de corte transversal. La población con la que realizó su investigación fue de 23 colaboradores del área de logística. Se realizó una encuesta para calcular las variables de estudio, Finalmente, se concluye entre las variables de estudio ya mencionadas si hay una relación positiva.

Contreras (2017) en su tesis titulada “Competencias Laborales Generales de los Trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad-2017”, su objetivo fue determinar si los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad tienen las competencias laborales generales requeridas por sus referidos puntos donde realizan sus labores, la población fue de 150 trabajadores de los cuales se consideraron 67, seleccionadas por un método específico, cuya investigación fue descriptiva, se realizó una entrevista, del análisis del MOF y los formatos de perfiles de competencias laborales generales y la evaluación de competencias laborales generales, consecuentemente, se concluyó que solo el 27% de los colaboradores tienen las Competencias Laborales Generales solicitadas por sus referidos puntos donde realizan sus labores y el 73% de los trabajadores no tienen las competencias solicitadas, lo que quiere decir que se necesita cartas en asunto; porque las competencias la parte más importante desempeño de los colaboradores dentro de la organización.

Rodríguez, (2006) Las competencias laborales tienen varias definiciones en la cual el trabajador se desenvuelve frente a la situación que tenga frente a él con sus conocimientos, habilidades y comportamientos, para poder resolver los problemas y llegar a cumplir sus metas establecidas

Para Castillo (2011) las competencias es un tema más investigado en el presente y para el futuro, ya que se vincula con todos los métodos de enseñanza que te servirán para poder desarrollarte profesional de una mejor manera.

Alles (2004) Detalla que la competencia se refiere a las características que tiene un individuo, lo que se da a conocer en sus comportamientos, lo que causa un desempeño positivo en el ambiente laboral.

Según Claude Levy, (1997) entiende como competencia que se deriva del verbo competir, lo que significa pertenecer a, incumbir, tratando de dar a conocer que ser competente es ser apto, adecuado; a lo que competencia hace certifica a capacitación. Se concluye que, son aptitudes, que logran hacer a una persona competente al desarrollar alguna actividad o en algún puesto de trabajo.

Lyle Spencer, (1993). Indica que es la capacidad para lograr eficazmente y eficientemente las metas establecidas en una organización, las competencias contienen los conocimientos aprendidos durante el tiempo de labores, el cómo actuar, desarrollar frente a alguna actividad que suceda en el ámbito laboral., ya que al tener buenas competencias laborales se tiene una mejor capacidad para poder actuar y demostrar que se puede lograr las metas.

Bayron Hernández (2016) Indica que las competencias laborales son los conocimientos, habilidades y actitudes que una persona posee para desenvolverse en el trabajo, ya sea para una empresa o por cuenta propia. Estas ayudan a un desenvolvimiento eficiente y son los medios por los cuales podemos alcanzar nuestros objetivos. Por lo tanto, la competencia laboral es la capacidad que cada persona posee para desempeñarse efectivamente dentro del ámbito laboral.

Según Bayron Hernández (2016) se clasifican en: generales y específicas. Capitales; hay aquellos que se pueden formar desde la educación básica hasta la secundaria. Se desarrollan detalles específicos en colegios técnicos, en formación profesional y educación superior. Se deduce que las competencias pueden ser adquiridas a lo largo que pasa el tiempo.

Lyle Spencer, (1993). Indica que son cinco los principales tipos de Competencias. Motivación: Los beneficios que una persona supone o anhela, Las cuales “impulsan, dirigen, y seleccionan” la conducta a metas, es decir, muchas personas cuando se sienten motivadas se fijan metas u objetivos lo cual hacen lo posible por cumplirlas. Características: mecánicas y contestaciones sólidas a contextos o investigación.

Según Leonard Martens. (1997). Indica que son tres Los tipos de talentos se dividen en habilidades generales: están relacionados con el comportamiento laboral y las actitudes que posee un individuo. Importa mucho en el lugar de trabajo: en diferentes áreas de producción, aprendizaje continuo, como habilidades de trabajo en equipo, habilidades de negociación, gestión, planificación, orientación a resultados, resolución de problemas, creatividad, entre otros. Otras serían las habilidades necesarias: son aquellas relacionadas con la capacitación que un individuo ha adquirido con el tiempo y que permiten el acceso al trabajo: habilidades de lectura y escritura, comunicación oral, matemáticas básicas, entre otras. También a su vez estas competencias se subdividen en dos grupos personales y sociales. Y por último las Competencias específicas: son concretas ya que se refieren a un oficio concreto.

En esta investigación se resaltan las competencias laborales generales y específicas, debido a que estas competencias son importantes que deben de tener los asesores. Entre ellas tenemos Orientación a los resultados es el esfuerzo de cada persona para lograr el objetivo, trabajo en equipo es el compromiso que aporta cada uno con el fin de cumplir los objetivos propuestos, la Responsabilidad es el compromiso para cumplir con las tareas encomendadas, la comunicación tendría ser asertiva ya que permite presentar ideas de una manera más clara y con eficacia para mejores resultados. Las competencias específicas que se tomó en cuenta para esta investigación fueron seis: Entusiasta es la actitud de las personas hacia su puesto de trabajo en donde se sienten motivados, positivos y productivos; y es ahí donde aumenta su compromiso con la empresa en donde laboran. Trabajar en base de metas y objetivos es donde se trabaja las metas de la empresa y del trabajador en la cual se alinea para poder lograr las metas tanto de la empresa como la del asesor comercial que es en este caso. El poder de convencimiento, es el poder de influir a ciertas personas para lograr el resultado que se desea alcanzar. Organización de tiempo, es la habilidad de organizar el tiempo en función de las obligaciones es de mucha importancia para cumplir eficazmente con lo encomendado. La Persuasión es escuchar y convencer al cliente. Por último, Capacidad de analizar e interpretar datos. Todas estas competencias son necesarias para poder lograr o alcanzar los resultados esperados.

Grande Sagi, (2004). Define Las siguientes características de la fuerza laboral son: Concepto multidimensional: es importante reconocer que la competencia no es una actitud aislada, conocimiento o habilidad, es la integración de todos en su propia carrera, tasa de empleo. Cada uno de los comportamientos sobresalientes que ocurren durante el desempeño de un talento en particular es el resultado de una combinación de conocimiento, habilidades y actitudes. Este síntoma tiene consecuencias importantes sobre cómo describir y evaluar la competencia. Se concluye que esta característica la competencia laboral engloba todo, actitudes, conocimientos o habilidades, todos estos interactúan entre sí para un mejor desempeño laboral y si cada vez más se pone practica se denominara mucho mejor.

Según el Ministerio de Educación de Colombia (2017) Las Competencias es complemento de varios conocimientos, destrezas, cualidades, etc., que se corresponden entre sí, para poder fortalecer el desempeño laboral.

Según Albornos & Vásquez (2018), las competencias son: Para un desempeño laboral adecuado, las personas acuden a una composición de los siguientes tipos de competencias, realizados para poder resolver circunstancias problemáticas y algunas acciones específicas de su trabajo: Competencias básicas: Son las competencias que se tienden a realizar primordialmente en la educación inicial y que tienen como complementos los conocimientos y habilidades que ceden el progreso en el período formativo incorporarse a la sociedad.; Competencias conductuales: son las competencias que se basan en las acciones de los trabajadores para lograr mejores resultados en su situación laboral, competencias funcionales: son las competencias más solicitadas por las organizaciones para desarrollar las actividades laborales con mayor desempeño, por el sector productivo proporcionado, Las competencias básicas, conductuales y funcionales se realizan mediante actividades de educación o formación convencionales como también mediante características de aprender espontáneamente que sucede en diferentes ambientes: en lo laboral, en lo social, en lo familiar, etc., Que son los Estándares de competencias ¿Qué características debe tener un trabajador para poder ser tomado en cuenta para el trabajado a realizar?, esta pregunta es muy frecuente ya que es muy

resaltante para que el colaborador tenga entendido en que debe de mejorar para poder mantenerse o puesto de trabajo.

Alles (2005) Define a la competencia laboral como una característica que está dentro de la persona y que se realizara o se volverá visible cuanto esté en una situación que requiera un desempeño para poder lograr un objetivo.

Jiménez, (2013) “Podríamos sintetizar las competencias en tres grupos: Las competencias centrales de tipo técnico (conocimientos), el conjunto de conocimientos requeridos en una organización y las cualidades personales requeridas y normalmente, compartidas por toda la organización”. De esta propuesta, siguiendo un orden lógico, se podría establecer dimensiones como: Competencias centrales de tipo técnico, Conjunto de conocimientos requeridos en una organización, Las cualidades personales requeridas.

El Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias (2016), indica que las competencias laborales están conformadas por “conocimientos, habilidades, destrezas y comportamientos individuales”; los mismos que tranquilamente pueden constituir las dimensiones de la variable “competencia laboral”.

Rivas, (2016), La competencia laboral es la interrelación que las personas hacen del mundo de trabajo en tres esferas: conocimiento, habilidades y actitud.

Buitrago, (1994), señala un asesor es la columna vertebral de los programas de crédito porque él o ella es un representante de la institución ante el público, él o ella es quien realiza todo el proceso operativo y, a través de su gestión, contribuye al conocimiento del paquete de servicios ofrecido por la institución. Sociedad. Descripción general del trabajo: Examen de crédito, diseño de crédito grupal, análisis y si el cliente califica las políticas, normas y procedimientos institucionales. Aproveche al máximo la rentabilidad de su cartera, atención personalizada y especializada, que puede resolver todas las dudas y demandas de los nuevos clientes y aquellos que tienen historial crediticio, necesitan clientes actuales y potenciales, de acuerdo con los estándares adoptados por las mejores prácticas de micro finanzas.

Características personales del asesor de crédito Jaime Buitrago, (1994), indica que características debe poseer un asesor de crédito y se puede resumir en tres componentes básicos: conocimientos, habilidades y actitudes.

Conocimientos: Son los actos y circunstancias que dan la jerarquía de lo sucedido, que se tiene en cuenta para poder solucionar cualquier problema que suceda en el futuro, , Matemáticas Financieras Básicas: Conocimiento sobre tasas de interés (anticipado, vencido, nominal, efectivo), valor presente, valor futuro, determinación de amortización o anualidad constante y decreciente, elaboración de flujo de caja proyectado, determinación e interpretación de indicadores financieros básicos: capital neto de trabajo, razón de endeudamiento, razón de autonomía, margen de contribución, etc.

Contabilidad Básica: Es la ecuación contable, conocimiento e interpretación de balances y de estados de pérdidas y ganancias, Unidades de Medida y Conversión: gramo, libra, kilo, arroba, quintal, tonelada, unidad, docena, gruesa, centímetro, decímetro, pie, Nociones básicas sobre las condiciones socioeconómicas de los empresarios del sector informal y sobre trabajo de desarrollo comunitario, Habilidades: La expresión representa los conocimientos que se requieren para poder realizar sus actividades laborales. El saber hacer, representa el poder hacer la tarea, Poder de Comunicación: Facilidad de expresión verbal. Esta se refiere a la capacidad de emitir conceptos lógicos y claros, Capacidad de Atención y Concentración: Esta se refiere a la rapidez perceptual para registrar y encontrar archivos mentales y captar pequeños detalles. Esta habilidad es importante para reconocer e identificar a cada uno de los empresarios activos, inactivos y potenciales en aspectos Como su nombre, actividad, número de créditos, hoja de vida crediticia, proyectos de inversión y asuntos relacionados con el manejo del crédito. Adicionalmente, en sus relaciones con posibles y actuales usuarios; esta habilidad le permite al asesor el captar pequeños detalles para poder inferir si los usuarios darán buen uso al crédito o si pretenden ingresar al programa por razones no apropiadas. En muchos casos, apelando a esa cualidad se puede evitar otorgar créditos empresarios potencialmente morosos.

Buenas Relaciones Interpersonales: Facilidad de Interacción: El candidato a ocupar este cargo debe gustar de cómo saber interactuar con la gente, con los clientes. Es decir, el asesor no debe ser demasiado reservado, alejado, crítico o frío, Resistencia Física: El asesor debe desplazarse a pie en sus recorridos diarios entre las visitas a los clientes, por lo tanto, el cargo requiere una persona que posea un buen nivel físico superior al requerido en un trabajo normal de oficina, para llevar a cabo apropiadamente 40 sus actividades, las cuales, casi en su totalidad, son fuera de ésta, Capacidad para Planear y Organizar Actividades: Debido a las diversas tareas que debe ejecutar el asesor con los clientes y al interior de la institución, el cargo requiere de un individuo que racionalice las actividades en el futuro logrando eficiencia en sus labores, Capacidad Analítica, Interpretativa y Evaluativa: El cargo requiere de un individuo que pueda resolver diferentes tipos de problemas en forma ágil y oportuna. Los argumentos deben denotar un razonamiento claro y simple, con base en la situación confrontada, Iniciativa, Autocontrol y Dinamismo: Como las tareas asignadas al cargo se desarrollan en su gran mayoría fuera de la institución, se requiere de un individuo con iniciativa, dinamismo y autocontrol para realizar las funciones asignadas a su cargo, con mínima supervisión. Actitud: son las capacidades que el individuo ya tiene aprendido para poder desarrollarse para poder lograr un objetivo. El saber quiere decir que tienes deseos de lograr la meta.

Disposición de Colaboración: La entidad en innumerables oportunidades requerirá de la prestancia y diligencia de sus funcionarios para realizar actividades que no se ajustan directamente a la función del asesor pero que no son necesarias en un momento determinado para el buen desempeño de otras funciones, Disposición Social: Para ayudar e interrelacionarse con los sectores marginados de la población.

El asesor debe propender por entender y aceptar la realidad del empresario, procurando conocer y entender la situación de todos, individualmente viéndolo socialmente y comercialmente, ofreciendo alternativas de solución. El asesor no debe sentir rechazo de entrar al mundo del empresario, a su diario vivir, si es necesario sentarse en una silla desvencijada o en la cama del empresario, deberá hacerlo sin dar muestras de desagrado o fastidio, Discreción: En muchos

casos el empresario llega a un alto grado de confianza con el asesor, al comentar asuntos delicados relacionados con otros empresarios que viven o trabajan en la comunidad. Es deber del asesor mantener esta información en reserva y hacer el uso debido sin llegar a perjudicar a aquél que proporcionó la misma.

Reconocer y tener bien en claro las competencias laborales que posee cada colaborador en la empresa es muy beneficioso, ya que garantiza el crecimiento y éxito de la misma. Por otro lado, el colaborador que adquiere y desarrolla más competencias trabaja en una empresa competitiva y eficiente, en la cual se siente cómodo, le permite auto realizarse, mejorar sus competencias y ser reconocido por sus aportes y logros alcanzados (Conexionesan, 2016)

Según el Banco Credi Chile (2012), los créditos microempresas son prestamos que una entidad bancaria da a un cliente para que pueda resolver sus necesidades todos los clientes que lo requieran, son otorgados a personas que cuentan con un negocio propio y que puedan sustentar el valor del monto del crédito, el valor del pago de la cuota será referente al monto, a la tasa de interés y al tiempo que se acuerdan entre la entidad bancaria y el solicitante para poder pagar cualquiera que sea el monto del crédito.

Según el Banco de España (BdE) (2017), define a los créditos de consumo como una parte de los créditos personales que son montos de dinero que son entregados a los clientes, con un acuerdo de por medio donde el cliente y la entidad bancaria acuerdan a la devolución del dinero incluyendo los intereses por el tiempo y la tasa de interés ya acordado.

María Raffino, (2019). Define a un crédito como una acción donde están vinculados dos personas una que es la encargada del área de créditos de la entidad bancaria y la otra el cliente, donde se le da un monto de dinero al cliente para después ser devuelto, con un monto adicional que es el interés con la tasa y el tiempo acordado, Los créditos son herramientas que sirven para solucionar cualquier problema económico en que este el cliente, siempre y cuando este calificado para dicho monto, cada país tiene un Banco Central donde se limitan el monto de los intereses a las que los bancos, financieras deben de adaptarse.

Banco Central De Reserva Del Perú (2017) Cada mes del año el BCR del Perú pone un monto de la tasa de interés que no se deben sobrepasar las entidades financieras, para poder mantener en un punto de equilibrio la inflación. Donde cada entidad financiera tiene una base de tasa de interés donde puede mantener su política y avanzar en sus créditos financieros de manera efectiva.

Alles (2015), clasifica a las competencias en generales y específicas. Con relación a las competencias generales afirma que también son llamadas corporativas o cardinales, las cuales son aplicables para todos los colaboradores de la empresa, asimismo afirma que estas son primordiales, ya que, son las que permitirán alcanzar la visión de la empresa.

Alles (2004), detalla una lista de competencias generales con las que se tiene que contar en una organización, las cuales son: Orientación a los resultados: El colaborador tiene como objetivos desafiantes que superan lo normal, con la intención de lograr un nivel mejor de productividad en la organización, Trabajo en equipo: El colaborador muestra integridad demuestra integración y colaboración de forma activa y de trabajar juntos en pro de un objetivo común, Responsabilidad: El colaborador se compromete a realizar las tareas encomendadas, además es proactivo y se anticipa a los plazos para mejorar su trabajo, Comunicación: Capacidad de interactuar fácilmente con sus compañeros de trabajo y sus jefes, expresar sus ideas claramente y recibir información para después divulgarla de la manera más entendible a los demás, Solución de Problemas: El colaborador identifica y analiza situaciones problemáticas para luego poner en práctica sus conocimientos

Las competencias específicas con las que debe contar un trabajador acorde al puesto que desempeña la empresa son: Análisis de problemas: Capacidad para identificar y analizar inconvenientes o situaciones en las que se produzca un dilema entre lo que es y lo que debería ser, Tolerancia al estrés: Capacidad que se tiene para actuar con validez en momentos de límite de tiempo cuando haya impedimento y de desacuerdo, Capacidad de Negociación: Capacidad que se tiene para dirigir o controlar una discusión con alternativas para negociar los mejores acuerdos, Organización del Tiempo: Capacidad para administrar sus tiempos acorde a las prioridades que tiene para poder cumplir con sus tareas,

Capacidad de aprendizaje: Capacidad para adquirir nuevas destrezas y con ellas ampliar constantemente sus conocimientos, Capacidad de analizar e interpretar datos: Capacidad de obtener y procesar información útil que le permitirá tomar decisiones acertadas o ampliar sus conocimientos, Trabajo Bajo Presión: Capacidad para trabajar en condiciones muy adversas donde haya sobrecargas de actividades manteniendo de igual manera su rendimiento y eficiencia, , Pro actividad: Habilidad para estar activos, anticiparse e innovar con nuevas ideas que ayuden a mejorar las actividades de la empresa.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Se utilizó una investigación descriptiva, ya que solo se describió la variable de estudio, también los datos fueron obtenidos de la misma realidad, sin que hayan sido alterados o modificados (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Diseño de investigación

El diseño de la investigación fue no experimental, por el motivo de que no se hizo una modificación de la variable, sino que solamente se estudió en su contexto natural (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). (ver anexo 12)

3.2. Variables y operacionalización

Competencias laborales

- **Definición conceptual**

Alles (2004) en su libro “Desempeño por competencias”, detalla que las competencias se refieren a las características que tiene un individuo, que se da a conocer en sus comportamientos, así mismo mostrando un desempeño positivo en el ambiente laboral.

- **Definición operacional**

La variable competencias laborales se midió según el libro de Martha Alles (2004) titulado “Desempeño por competencias” tomando en cuenta la matriz de evaluación de desempeño por competencias.

- **Indicadores**

- **Competencias laborales generales**

- Orientación a los resultados
- Trabajo en equipo
- Responsabilidad
- Comunicación
- Solución de problemas
- Adaptación al cambio

- **Competencias laborales específicas**

- Entusiasmo
- Trabajar en base a metas y objetivos
- Poder de convencimiento
- Organización de tiempo
- Persuasión
- Capacidad de analizar e interpretar datos
- Facilidad de palabra
- Pro actividad

Escala de medición: Ordinal

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población: Fue conformada por 87 asesores del área de créditos de la financiera CrediScotia del distrito de Trujillo - 2019.

Muestreo: ha sido no probabilístico del tipo por juicio de expertos, es decir que se ha seleccionado los asesores en el área de créditos de la financiera CrediScotia del distrito de Trujillo de manera juiciosa.

Unidad de análisis: Asesores del área de créditos de la financiera CrediScotia del distrito de Trujillo

Factores de inclusión: Se tomó todos los asesores en el área de créditos de la financiera CrediScotia del distrito de Trujillo.

Factores de exclusión: No se excluyó a ningún asesor, ya que se tomó a cada uno de los asesores de las 3 agencias de la Financiera CrediScotia que pertenecen al distrito de Trujillo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica: Fue la observación utilizando las escalas de Alles (2005), en la cual afirma que funciona para evaluar el desempeño de los colaboradores con factores y puntuaciones previamente establecidos.

El instrumento: Fue la matriz de evaluación de desempeño por competencias. Aplicado a los asesores del área de créditos de la financiera CrediScotia del distrito de Trujillo, así mismo tendrá una escala Likert con opciones de respuesta de grado A (100%), E (0%) para poder obtener los resultados de los grados de cumplimiento, como también de una ponderación de frecuencia que va desde Siempre (100%) hasta Nunca (0%).

Validez: La Matriz de Evaluación de Desempeño referido a la evaluación de desempeño por competencias ya se encuentra validado en la investigación de Sofía Brazzolotto titulada Aplicación de la Evaluación de Desempeño por Competencias a las Organizaciones en Mendoza, Argentina – 2012.

Confiabilidad: Para obtener la confiabilidad del instrumento de la variable competencias laborales se aplicó el instrumento en una muestra de piloto de 30 asesores, dado como resultado un coeficiente de Alfa de Conbach de 0.811 el cual indica que el instrumento es confiable para ser aplicado en la muestra real de estudio. (Ver anexo 7)

3.5. Procedimientos

El procedimiento de la investigación se desarrolló inicialmente ubicando las zonas de las agencias de la financiera CrediScotia del distrito de Trujillo, para tener en cuenta como se procederá a trabajar en cada agencia del distrito de Trujillo, luego de ello con el apoyo de analista de créditos de la agencia central para poder comunicarse con los encargados del área de créditos de las demás agencias, para pedir su apoyo con la investigación. Una vez ubicadas las agencias se ha procedido a indicar a cada jefe inmediato que por favor colabore evaluando a sus asesores de créditos tomando en cuenta la matriz de evaluación por desempeño, finalmente ya obtenidos los resultados de cada uno de los jefes inmediatos se procedió a realizar la base datos

3.6. Método de análisis

Se utilizó la estadística descriptiva, a través de medidas de frecuencias simples y absolutas, así como porcentuales representadas en gráfico y tablas de doble entrada, a fin de describir las competencias laborales de los asesores del área de créditos de la Financiera CrediScotia, Trujillo.

3.7. Aspectos éticos

Para la presente investigación se consideró como aspectos éticos que la información de confidente con la recaudación de los datos, así como el uso del consentimiento informado para los asesores del área de créditos de la Financiera CrediScotia. De igual manera, para el procesamiento de los datos, se respetó los procedimientos metodológicos y estadísticos que garanticen el trato verídico de los datos.

IV. RESULTADOS

Según el objetivo general: Analizar el grado de cumplimiento de las competencias laborales de los asesores en el área de créditos de la financiera CrediScotia del distrito de Trujillo – 2019

Para interpretar cada valor porcentual que contienen los grados de cumplimiento de las competencias laborales. (Ver anexo 8)

Tabla 4.1

Grado de cumplimiento de las competencias laborales de los asesores en el área de créditos de la financiera CrediScotia del distrito de Trujillo – 2019

COMPETENCIAS LABORALES	GRADOS
COMPETENCIAS GENERALES	
Orientación a los resultados	80%
Trabajo en equipo	70%
Responsabilidad	70%
Comunicación	70%
Solución de problemas	70%
Adaptación al cambio	70%
COMPETENCIAS ESPECIFICAS	
Entusiasmo	70%
Trabajar en base de metas y objetivos	60%
Poder de convencimiento	70%
Organización de tiempo	70%
Persuasión	70%
Capacidad de analizar e interpretar datos	70%
Facilidad de palabra	60%
Pro actividad	90%

Nota: valores encontrado mediante el procesamiento de una base de datos, luego de la aplicación de una ficha de observación.

La Tabla 4.1 muestra el grado de cumplimiento de las competencias laborales de los asesores en el área de créditos de la financiera CrediScotia del distrito de Trujillo – 2019, respecto a las competencias generales, el mayor puntaje de grado de cumplimiento es de 80% (B) y el menor puntaje es de 70 % (B), y respecto a las competencias específicas, el mayor puntaje de grado de cumplimiento es de un 90% (A) y el menor puntaje es de 60% (C), en donde se puede decir que los asesores de créditos de la financiera CrediScotia del distrito de Trujillo tienen un grado de cumplimiento positivo, resaltando como las competencia general “orientación a los resultados” y a la competencia específica “pro actividad” como las de mayor grado de cumplimiento, lo que les permite obtener mejores resultados en sus labores.

Según el objetivo específico N°1: Determinar la ponderación de frecuencia de las competencias generales de los asesores en el área de créditos de la financiera CrediScotia del distrito de Trujillo – 2019

Para interpretar cada valor porcentual que contiene la ponderación de frecuencia de las competencias laborales (generales y específicas) (Ver anexo 9)

Tabla 4.2

Ponderación de frecuencia de las competencias laborales generales de los asesores en el área de créditos de la financiera CrediScotia del distrito de Trujillo – 2019

COMPETENCIAS GENERALES	PONDERACIÓN DE FRECUENCIA
Orientación a los resultados	80%
Trabajo en equipo	80%
Responsabilidad	80%
Comunicación	70%
Solución de problemas	70%
Adaptación al cambio	60%

Nota: valores encontrado mediante el procesamiento de una base de datos, luego de la aplicación de una ficha de observación

En la Tabla 4.2 se muestra la ponderación de frecuencia de las competencias generales de los asesores en el área de créditos de la financiera CrediScotia del distrito de Trujillo – 2019 donde orientación a los resultados, Trabajo en equipo y Responsabilidad tienen el mayor puntaje con un 80% y adaptación al cambio tiene el menor puntaje con un 60%, en resumen, los asesores en el área de créditos tienen una ponderación de frecuencia de las competencias laborales generales aceptable para el puesto de asesores de créditos.

Según el objetivo específico N°2: Determinar la ponderación de frecuencia de las competencias específicas de los asesores de área de créditos de la financiera CrediScotia del distrito de Trujillo – 2019.

Para interpretar cada valor porcentual que contiene la ponderación de frecuencia de las competencias laborales (generales y específicas) (Ver anexo 9)

Tabla N° 4.3

Ponderación de frecuencia de las competencias laborales específicas de los asesores en el área de créditos de la financiera CrediScotia del distrito de Trujillo – 2019

Competencias específicas	Ponderación de frecuencia
Entusiasmo	80%
Trabajar en base de metas y objetivos	70%
Poder de convencimiento	80%
Organización de tiempo	70%
Persuasión	80%
Capacidad de analizar e interpretar datos	70%
Facilidad de palabra	60%
Pro actividad	90%

Nota: valores encontrado mediante el procesamiento de una base de datos, luego de la aplicación de una ficha de observación

En la Tabla 4.3 muestra la ponderación de frecuencia de las competencias específicas de los asesores en el área de créditos de la financiera CrediScotia del distrito de Trujillo – 2019, donde pro actividad tiene el mayor puntaje con un 90% y facilidad de palabra tiene el menor puntaje con un 60%. Mejor dicho los asesores tienen una ponderación de frecuencia de las competencias laborales específicas aceptable para el puesto de asesores de créditos.

V. DISCUSIÓN

- 5.1. Según el objetivo general, analizar el grado de cumplimiento de las competencias laborales de los asesores del área de créditos de la Financiera CrediScotia del distrito de Trujillo – 2019, después de ser aplicada la matriz de evaluación por desempeño se obtuvo que los asesores del área de créditos si tienen un grado de cumplimiento positivo, por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que sí existe un grado de cumplimiento positivo de las competencias laborales de los asesores en el área de créditos de la financiera CrediScotia del distrito de Trujillo – 2019, por lo cual la hipótesis de investigación queda demostrada, esto se corrobora con la investigación de Velazco, E. (2017) “La Competencia Laboral y el Clima Organizacional de la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud – Es Salud - Lima -2015” donde determinó que el nivel de competencia laboral es regular con un 58.3%, lo que quiere decir que es positivo.

Los resultados en esta parte de la investigación también se corroboran con la investigación de Florián (2017), en su tesis titulada “Las competencias laborales de las PYMES de calzado en el distrito de El Porvenir 2017” donde su objetivo general fue determinar el cumplimiento del grado de las competencias laborales según su puesto de trabajo en las PYMES de calzado en el distrito de El Porvenir, obteniendo como resultado que los trabajadores de las PYMES de calzado si tienen un cumplimiento positivo con las competencias labores requeridas por el puesto de trabajo.

Por otro lado, el resultado del objetivo general de la investigación se refuta con la investigación de Contreras (2017) en su tesis titulada “Competencias Laborales de los Trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad-2017” donde obtuvo que, el 73 % de los trabajadores no cumplen con las competencias laborales establecidas por la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de la Libertad.

5.2. Según el objetivo específico 1, determinar la ponderación de frecuencia de las competencias generales de los asesores en el área de créditos de la financiera CrediScotia del distrito de Trujillo – 2019, se obtuvo que las competencias generales, orientación a los resultados trabajo en equipo y Responsabilidad, alcanzaron el mayor puntaje de 80% y el menor puntaje de 60%, esto indica que los asesores en el área de créditos tienen una ponderación de frecuencia aceptable para la financiera CrediScotia del distrito de Trujillo, estos resultados se ratifican con la investigación de Mendoza (2017) quien en su tesis titulada “Competencias Laborales Genéricas y su Relación con el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Área de Logística de la Corte Superior de Justicia de La Libertad - Trujillo” obtuvo que las competencias laborales genéricas o generales son aplicadas a un nivel regular, lo que es aceptable para el área de logística de LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA de la Libertad – Trujillo.

Referente a los resultados de la ponderación de frecuencia de las competencias laborales generales, se reafirman con la investigación de Espinoza (2018) en su tesis titulada “Competencias laborales genéricas de los inspectores de la UFAD – Digemid, Lima 2018” que tuvo como objetivo general determinar el nivel de competencias laborales que presentan los inspectores de la Unidad Funcional de Almacenes y Droguerías de la Digemid, 2018, aplicando un cuestionario obtuvo que la mayoría de los inspectores de la UFAD – Digemid presentan un nivel alto de aplicación en todas las dimensiones de la variable, lo cual les permite realizar con éxito sus labores cotidianas en su trabajo frecuentemente.

Sin embargo los resultados en esta parte de la investigación son refutados por Carmona, A. (2016). Quien en su trabajo “Competencias Laborales para el Personal empleado de una Empresa Manufacturera a través de la Evaluación de 360 grados”, da a conocer que los colaboradores de la empresa de manufacturera necesitan mejorar el nivel de frecuencia de sus competencias laborales generales, demostrando que no presentan los frecuencias adecuadas en sus competencias generales.

5.3. Según el objetivo específico 2 determinar la ponderación de frecuencia de las competencias específicas de los asesores de área de créditos de la financiera CrediScotia del distrito de Trujillo – 2019, se obtuvo un puntaje máximo de 90 % y un puntaje mínimo de 60%, es decir tienen el puntaje ideal para el puesto de trabajo, en las cuales las competencias laborales específicas con mayor puntuación fueron pro actividad, entusiasmo, poder de convencimiento y persuasión, estos resultados se llegaron a ratificar con la investigación de Granados M. (2015). “Desarrollo de Competencias Laborales y Formación de Profesionales de Turismo de la Universidad Nacional de San Marcos” trabajó en su investigación con frecuencia regular y buena, encontró que un 41.67% de su muestra analizada presenta las competencias específicas con un nivel regular de frecuencia y un 58.33% presentan competencias específicas las cuales se encuentran a un buen nivel de frecuencia.

Por otro lado, se refuta con la investigación de Castillo S. (2016). En su tesis titulada “Evaluación de competencias laborales específicas de los colaboradores del área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera, año 2016”, ya que obtuvo como resultados que la cantidad de colaboradores que satisfacen las competencias laborales específicas necesarias para los puestos de trabajo son menores, ya que el 38% sí cumplen y el 68% de los trabajadores no cumplen con las competencias específicas requeridas por sus puestos de trabajo.

Finalmente, los resultados de la investigación en el objetivo 2 son revalidados por la investigación de Púm (2018) en su tesis titulada “Competencias Laborales y Evaluación del Desempeño (Estudio realizado con el personal de Autocentro Gutiérrez, S.A., ubicado en la ciudad de Quetzaltenango)”, donde indica que los trabajadores muestran niveles altos de incidencia de las competencias específicas establecidas para la evaluación del desempeño.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Según el objetivo general, que fue de analizar el grado de cumplimiento de las competencias laborales de los asesores en el área de créditos de la financiera CrediScotia del distrito de Trujillo – 2019, se concluye que, el grado de cumplimiento de las competencias laborales de los asesores de esta entidad bancaria es positivo, esto debido a que, las competencias que más resaltan son pro actividad con un 90% y orientación a los resultados con un 80%, ya que estas competencias tienen mejor cumplimiento por los asesores.
- 6.2. Según el objetivo específico 1, que fue determinar la ponderación de frecuencia de las competencias laborales generales de los asesores en el área de créditos de la financiera CrediScotia del distrito de Trujillo – 2019, se concluye que, se obtuvo que los asesores en el área de créditos tienen una ponderación de frecuencia aceptable para la financiera, a causa de que, las competencias generales, orientación a los resultados, trabajo en equipo y Responsabilidad, alcanzaron el mayor puntaje de 80% y el menor puntaje de 60%.
- 6.3. Según el objetivo específico 2, que fue determinar la ponderación de frecuencia de las competencias laborales específicas de los asesores en el área de créditos de la financiera CrediScotia del distrito de Trujillo – 2019, concluyendo que se obtuvo como resultados un puntaje máximo de 90 % y un puntaje mínimo de 60%, Ha resultado que están en el puntaje ideal para el puesto de trabajo, en las cuales las competencias laborales específicas con mayor puntuación fueron pro actividad, entusiasmo, poder de convencimiento y persuasión, con las cuales los asesores logran mejores resultados en sus labores.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda a los directivos de la alta dirección de la financiera CrediScotia del distrito de Trujillo organizar junto con los asesores capacitaciones con más frecuencia que contengan temas de ventas y trato a los clientes para mejorar sus puntos débiles, de igual manera crear programas de inducción y fortalecimiento de competencias laborales, con el fin de mantener el interés en estos programas.

Es recomendable para el área de recursos humanos realizar evaluaciones frecuentes, simulacros, simulaciones de ventas, para así no perder la ilusión de ventas y así saber si las capacitaciones están logrando mejores resultados.

Se sugiere a al encargado de cada agencia premiar con mejores incentivos a los asesores que lleguen o sobrepasen sus metas establecidas, para así lograr mejorar la motivación, asimismo lograr una mejor identificación con la financiera, para que de esta manera se sientan comprometidos con las metas de la organización.

A la gerencia de cada agencia se aconseja contratar su propio personal para el puesto de asesor de créditos, para poder tener un mejor filtro de postulantes, y para que se sientan más comprometidos con la financiera, ya que pertenecen a empresas tercerizadoras.

Se propone a futuros investigadores realizar trabajos pres experimentales que permitan ver cómo mejorar o repotenciar las competencias laborales de los asesores de los asesores de financieras, si es que aplicarían algún programa o capacitación específica.

VIII. PROPUESTA

Título:

PROPUESTA DE CAPACITACIÓN PARA REFORZAR LAS COMPETENCIAS LABORALES DE LOS ASESORES EN EL ÁREA DE CRÉDITOS DE LA FINANCIERA CREDISCOTIA DEL DISTRITO DE TRUJILLO – 2019

Introducción

El plan de capacitación para reforzar las competencias laborales sugiere métodos para poder desarrollar las competencias generales y específicas con mayor eficacia y eficiencia, tomando en cuenta herramientas de temas de ventas, de cómo lograr sus metas, del poder de convencimiento, fidelización y muchos temas más.

Para poder lograr que el asesor logre desenvolverse con facilidad en los diferentes ambientes laborales que tiene este tipo de trabajo, ya que se necesita poder trabajar dentro y fuera de la financiera, con diferentes tipos de clientes.

De manera que, a continuación, se propone el plan de capacitación a la financiera CrediScotia del distrito de Trujillo.

Objetivo general de la propuesta

Reforzar las competencias laborales de los asesores en el área de créditos de la financiera CrediScotia del distrito de Trujillo – 2019, con temas de ventas.

Objetivo específico 1

Determinar cuáles son las competencias laborales más aplicadas y menos aplicadas por los asesores en el área de créditos de la financiera CrediScotia del distrito de Trujillo – 2019.

Objetivo específico 2

Determinar la matriz FODA de cada asesor en el área de créditos de la financiera CrediScotia del distrito de Trujillo – 2019.

Estrategias metodológicas

Para el poder desarrollar el plan de capacitación de tomó en cuenta las siguientes estrategias metodológicas:

- Reuniones
- Trabajo en equipo
- Explicación de temas referentes a ventas
- Simulaciones de casos frecuentes

Reuniones	Trabajo en equipo	Explicación de temas referentes a ventas	Simulaciones de casos frecuentes
Se hará reuniones 2 horas antes de empezar con el horario laboral.	Se reforzará el tema de trabajo en equipo, apoyándose más entre compañeros de trabajo, con simulaciones entre asesores, prestamos de base de datos, etc.	Se explicará los temas referentes a ventas para reforzar las competencias labores, teniendo en cuenta los las competencias con menor índice de aplicación de cada asesor.	Se hará simulaciones de casos frecuentes que siempre suelen suceder, desde un caso simple hasta un caso con un cliente complicado, para preparar al asesor para que pueda salir de situaciones complicadas.

Criterios de instrumentación

El plan de capacitación será lunes y viernes antes de empezar el día laboral a través de reuniones, donde se sabrá las competencias laborales en las que todavía no logran perfeccionarlas y se reforzará en dichas competencias.

Evaluación

- Fortalezas
- Debilidades
- Metas alcanzadas
- Nivel de comunicación
- Que tanto conocen las competencias laborales
- Desarrollo de competencias
- Compromiso del asesor con la financiera

Herramientas a utilizar

- Videos motivacionales
- Laptop
- Proyector
- plumones
- Afiches con contenido de estrategias de venta
- Simulaciones de casos de ventas.

Reuniones de lunes a viernes
Cronograma: 1 hora antes de empezar del horario laboral de la financiera CrediScotia

Objetivo	Descripción	Secuencia metodológica	Cierre	Materiales
<p>Tratar temas sobre competencias laborales que dificultan el no alcanzar las metas de los asesores en el área de créditos de la financiera CrediScotia.</p>	<p>Reunir a todos los asesores en el área de créditos para identificar las fortalezas y debilidades de las competencias laborales que tienen los asesores en el área de créditos de la financiera CrediScotia para poder darles solución a cada problema identificado.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se reunirá 1 hora antes del horario laboral de la financiera a todos los asesores. 2. Se les preguntara a cada uno de los asesores sobre sus debilidades y fortalezas frente a las competencias laborales 	<p>Para cerrar las reuniones se hará simulaciones de casos que suelen suceder en el trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Laptop • Proyector • Pizarra acrílica • Plumones

Trabajo en equipo
Cronograma: Lunes y viernes 1 hora antes de empezar del horario laboral de la financiera CrediScotia

Objetivo	Descripción	Secuencia metodológica	Cierre	Materiales
<p>Mejorar el trabajo en equipo de los asesores en el área de créditos de la financiera CrediScotia del distrito de Trujillo</p>	<p>Mejorar el trabajo en equipo de los asesores en el área de créditos para reforzar la confianza, el compromiso con la financiera y con ello lograr mejores resultados.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se reunirá los lunes y viernes 1 hora antes del horario laboral de la financiera a todos los asesores. 2. Se les hará dinámicas de motivación, de juegos de desarrollo en equipos, planificación sobre cómo resolver un problema con un cliente, etc. 	<p>Se cerrará la sesión con respuestas de dudas sobre el tema y una simulación de un caso que se necesite de un apoyo para poder cerrar el trato del crédito.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Laptop • Proyector • Pizarra acrílica • Plumones • Afiches impresos

Trabajo en equipo					
Cronograma: Lunes y viernes 1 hora antes de empezar del horario laboral de la financiera CrediScotia					
Competencias laborales	Temas	Objetivos	Secuencia metodológica	Cierre	Materiales
Competencias Generales			<p>1. Se hará una reunión 1 hora antes de la hora del inicio normal de las labores con los asesores en la financiera CrediScotia, a los cuales se les mostrará videos motivaciones y de temas de ventas</p> <p>2. A cada uno de los asesores se les preguntará en que competencias laborales son los que les causa más dificultad para poder convencer al cliente sobre los créditos.</p> <p>3. Para finalizar El especialista empezará con la exposición sobre los</p>	<p>Para el cierre se realizarán simulaciones entre el funcionario especialista y los asesores de créditos, como también será entre asesores tomando uno el papel de cliente y el otro de asesor de créditos, en base a sus puntos debiles, en los que se tomará algunos casos más comunes que suelen suceder en el</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Laptop • Proyector • Pizarra acrílica • Plumones
Orientación a los resultados	“Los obstáculos que existen para lograr buenos resultados”	Los asesores alcancen una buena velocidad para tomar decisiones cuando son necesarias para el beneficio de los logros de la financiera			
Trabajo en equipo	“Técnicas de trabajo en equipo”	Lograr la confianza y la comprensión de todo el equipo laboral			
Responsabilidad	“Normas de puntualidad en el trabajo”	Mejorar la responsabilidad en todo los aspectos en todos los asesores de créditos			
Comunicación	“Tipos y estrategias de comunicación con los clientes”	Obtener una mejor comunicación con los clientes			
Solución de Problemas	“Cómo domino una situación que se está saliendo de control”	Lograr ser pacientes durante los problemas y poder solucionarlo con efectividad			

Adaptación al cambio	“como me adapto a las necesidades de los clientes”	Poder lograr que los asesores tengan los resultados requeridos sin importar el ambiente de trabajo	temas que ayuden a reforzar los conocimientos de los asesores de la financiera CrediScotia.	desarrollo del trabajo.	
Competencias Específicas					
Entusiasmo	“Técnicas para estar motivado”	Que los asesores siempre tengan una buena motivación			
Trabajar en base de metas y objetivos	“claves para mejorar el desempeño laboral”	Tener bien claras las metas y objetivos de la financiera			
Poder de convencimiento	“Factores para influenciar a tus clientes”	Poder tener mayor cantidad de clientes fidelizados con el trabajo de la empresa			
Organización de tiempo	“Orden y manejo del tiempo”	Obtener mejores resultados con el mejor tiempo posible, para poder desarrollar más metas			
Persuasión	“¿Cómo persuadir a tus clientes?”	Lograr convencer a los clientes de unirse a la financiera, dar toda la confianza de preferir el crédito con la tasa y el tiempo de pago			

Capacidad de analizar e interpretar datos	Consejos para mejorar tu capacidad de analizar e interpretar datos	Los asesores logren valerse de sí mismos ya no depender mucho de la ayuda de los funcionarios para en análisis de los datos que se requiere para poner un crédito			
Facilidad de palabra	“Técnicas de comunicación	Poder comunicarse eficazmente con todo tipo de clientes			
Pro actividad	“piensa, decide, dedícate y ten paciencia”	Lograr que los asesores obtengan la paciencia necesaria para decidir las estrategias que empleará, para así lograr sus metas con mayor satisfacción			

Simulaciones de casos frecuentes					
Cronograma: Lunes – viernes 1 hora antes de empezar el horario laboral de la financiera CrediScotia					
Objetivo	Descripción	Secuencia metodológica	Cierre	Materiales	Presupuesto
Simulaciones de casos frecuentes que suelen suceder al desarrollar el trabajo	Hacer simulaciones con los asesores de los casos que ocurren con más frecuencia al realizar las labores cotidianas, para poder reforzar las competencias laborales y fácilmente solucionar los problemas que pueden ocurrir.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se reunirá a los asesores en el área de créditos 1 hora antes de empezar las labores para tocar temas sobre cómo plantear la propuesta al cliente sobre los créditos. 2. Realizar simulaciones entre los asesores tomando uno el papel del asesor y el otro de un cliente, se hará entre 2 asesores, simulando diferentes puntos de vista de los clientes, clientes que conocen el tema, que son los que más preguntas hacen de la tasa, del tiempo a pagar, etc, como también con clientes nuevos en el tema que se les tiene que explicar paso a paso. 	Para finalizar, el especialista explicara las herramientas y métodos que son más eficaces para poder lograr la meta, que es cerrar el trato con cliente con todos los requerimientos de la financiera.	<ul style="list-style-type: none"> • Plumones • Pizarra acrílica • Afiches con contenido de las características de los créditos. 	Será de 100 soles ya que se contratará un especialista

Presupuesto:

HUMANOS			MATERIALES		
Recursos	Costos unitarios	Costos totales	Recursos	Costos unitarios (alquiler diario)	Costos totales (alquiler mensual)
1 Practicante ½ tiempo	S/.465	S/.465	Equipos de cómputo 1 mes	S/. 10	S/. 300
1 especialista en tema de ventas – tiempo completo	S/. 1,500	S/.1,500	Equipos de cómputo 1 mes	S/. 10	S/. 300
SUB TOTAL			Proyector 1 mes	S/. 10	S/. 300
			Plumones – 4unidades	S/. 8	S/. 8
			Pizarra acrílica	S/. 45	S/. 45
RRHH S/. 1,965			RRMM S/. 938		

TOTAL	S/. 2,903
--------------	------------------

REFERENCIAS

- Alcalde, J y Lalangui, T. (2016). Modelo de evaluación del desempeño de 360° para la mejora de la gestión del recurso humano, en la empresa MW BUSINESS S.A.C. De Chiclayo en el 2014. Recuperado de <http://repositorio.udl.edu.pe/handle/UDL/43>
- Alles, M. (2002). Gestión por competencias. El diccionario, (2ª ed.). Granica, Buenos Aires. Argentina.
- Alles, M. (2004). Diccionario de Comportamientos Gestión Por Competencias. (1ª ed). Buenos Aires.
- Alles, M. (2005). Diccionario de Competencias la Trilogía. (1ª ed.). Buenos Aires.
- Alles, M. (2007). Desarrollo del talento humano basado en competencias (3ª ed.) México. Recuperado de https://www.univermedios.com/wp-content/uploads/2018/08/talento-humano_a.pdf
- Alles, M. (2009). Diccionario de Competencias la Trilogía, (1ª ed.). Buenos Aires.
- Alles, M. (2015). Desempeño por Competencias (2ª ed.). Buenos Aires: Gránica.
- Azmin, H. (2013). "Competency Level of Employability Skills among the Apprentices of the National Dual Training System: A Comparative Analysis of Industry Perception by Company Status". Taken from <https://www.ijern.com/journal/November-2013/06.pdf>
- Buitrago, C. (1994). Manual Operativo del Asesor de Crédito a la Micro y Pequeña Empresa. Colombia Recuperado de <https://centerforfinancialinclusionblog.files.wordpress.com/2011/10/manual-operativo-de-asesor-de-programas-de-credito-a-la-micro-y-pequena-empresa.pdf>

- BancoCrediChile. (2012). Crédito Microempresa. Recuperado de <https://www.bancocredichile.cl/wps/wcm/connect/bancocredichile/portal/c-hile-abierto/claridad-en-tus-productos/credito-microempresas/antes-de-contratar-un-de-credito-microempresa>
- Brazzolotto, S. (2012). Aplicación de la Evaluación de Desempeño por Competencias a las Organizaciones. Argentina Recuperado de http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5289/brazzolotto-trabajo-de-investigacion.pdf
- Banco de España. (2017). Créditos de Consumo. <https://www.monedo.es/now/blog/prestamos-responsables/que-son-creditos-al-consumo/>.
- Banco Central de Reserva del Perú. (2017). “Importancia de La Tasa de Interés de Referencia del BCRP”. Recuperado de internet <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Moneda/moneda-170/moneda-170.pdf>.
- Cojulún, M. (2011). Competencias Laborales Como Base Para la Selección de Personal (Estudio Realizado en la Empresa Piolindo de Retalhuleu). Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2011/05/43/Cojulun-Maria.pdf>
- Carmona, A. (2016). “Competencias Laborales para el Personal empleado de una Empresa Manufacturera a través de la Evaluación de 360 grados”. Recuperado de <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/65174/TESIS%20YA%20SMIN%20CARMONA-split-merge.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Castillo S. (2016). En su tesis titulada “Evaluación de competencias laborales específicas de los colaboradores del área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera, año 2016”. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/427>
- Carrasco, M. (2015). Gestión por Competencias y Desempeño Laboral del Personal Administrativo en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo Andahuaylas – Perú. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas. Recuperado de

<https://es.scribd.com/document/356034321/Maribel-Casa-Tesis-Titulo-2016-pdf>

Casma, C. (2015). Relación de la Gestión Del Talento Humano por Competencias en el Desempeño Laboral de la Empresa Ferro Sistemas, Surco – Lima, año 2015. Recuperado de <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/963/TM%20CE-A%20C32%202015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Contreras, M. (2017). Competencias laborales generales de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad-2017. (Tesis en licenciatura) Universidad Cesar Vallejo, Trujillo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9866/contreras_zm.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cepal – OIT. (2017). La investigación Coyuntura Laboral en América Latina y EL Caribe, Publicación de las Naciones Unidas. Recuperado de <https://www.cepal.org/es/publicaciones/41370-coyuntura-laboral-america-latina-caribe-la-inmigracion-laboral-america-latina>

Campos, L. & Contreras, L. (2018). “Competencias Laborales y Satisfacción Laboral de los Analistas de créditos de una entidad financiera del distrito de Virú - 2018”. (Tesis de licenciatura). Universidad Privada del Norte. Trujillo. Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/13899>

Espinoza (2018) en su tesis titulada “Competencias laborales genéricas de los inspectores de la UFAD – Digemid, Lima 2018” Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/25388/Espinoza_CPK.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Florián (2017). En su tesis titulada “Las competencias laborales de las PYMES de calzado en el distrito de El Porvenir 2017” Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9867/florinda.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Flores (2017) en su tesis de investigación titulada “Evaluación de competencias laborales generales del personal de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01 El Porvenir, Trujillo 2017” Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11508/flores_ma.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gil J. (2007). Evaluación de Competencias Laborales, Educación XX1, vol. 10, 83-106. España. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/706/70601006.pdf>
- Granados M. (2015). “Desarrollo de Competencias Laborales y Formación de Profesionales de Turismo de la Universidad Nacional de San Marcos”. Recuperado de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/8667>
- Herrera, A. (2015). Competencias Laborales en los Colaboradores del Departamento de Ventas de Bimbo Centroamérica. Recuperado de internet <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Herrera-Andrea.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación (6a ed.). México: McGraw-Hill. Interamericana.
- Investigation, Consulting & Training (2015). Perfil de puesto del asesor de créditos. Encontrado en internet. http://www.microfinancegateway.org/sites/default/files/job_resources_files/asesor_de_credito.pdf
- Jiménez, A. (2013). Competencias. Creando valor Atravez de las personas. (1ª ed.) España. Recuperado de <https://www.bajalibros.com/PE/Competencias-Alfonso-Jimenez-eBook-1490092?q=Alfonso%20Jimenez?frstPGI3R=aHR0cHM6Ly93d3cuZ29vZ2xlLmNvbS8=>

- Keller, S. (2016). Competencies for the Community College Advisor: A Crucial Job in the Student Success Mission. Recuperado de <https://digitalscholarship.unlv.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=3691&context=thesesdissertations>
- Lévy, C. (1997). Gestión de las Competencias. Edición 2003. Lugar de la edición: Barcelona. España.
- Mendoza, C. (2017). Competencias laborales genéricas y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del área de logística de la Corte Superior de Justicia de La Libertad - Trujillo, 2017. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17672/mendoza_ac.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Morales, D. (2015). Principales factores de las competencias laborales que utilizan los colaboradores de una agencia bancaria en Retalhuleu, Guatemala. Recuperado de <https://dokumen.tips/documents/universidad-rafael-landivar-facultad-de-humanidades-trabajo-presentado-al-consejo.html>
- Martens, L. (1997). Competencia laboral: sistemas, surgimiento y modelos. (1.ª ed.) Montevideo.
- Ministerio de Educación de Colombia (2017). Competencias Para el Desarrollo Profesional. [1490092?q=Alfonso%20Jimenez?frstPGI3R=aHR0cHM6Ly93d3cuZ29vZ2xlLmNvbS8=http://eduteka.icesi.edu.co/pdfdir/MEN-Competencias-TIC-desarrollo-profesional-docente-2013.pdf](https://www.icesi.edu.co/pdfdir/MEN-Competencias-TIC-desarrollo-profesional-docente-2013.pdf)
- Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo. (2012). Tercerización laboral. Recuperado de internet https://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/informacion/EMPRESAS/INF_TERCEORIZACION_LABORAL.pdf
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias. Mexico. Recuperado de <https://www.oitcinterfor.org/instituci%C3%B3n-miembro/consejo->

nacional-normalizaci%C3%B3n-certificaci%C3%B3n-competencias-laborales-conocer

Púm, K. (2018). Competencias Laborales y Evaluación del Desempeño (Estudio realizado con el personal de Autocentro Gutierrez, S.A., ubicado en la ciudad de Quetzaltenango)". Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Pum-Kinberly.pdf>

Rodríguez, M. (2006). "Evaluación, balance y formación de competencias laborales transversales: propuestas para mejorar la calidad en la formación profesional y en el mundo del trabajo". (1ª ed.) Recuperado de <https://www.agapea.com/libros/Evaluacion-balance-y-formacion-de-competencias-laborales-transversales-propuestas-para-mejorar-la-calidad-en-la-formacion-profesional-y-en-el-mundo-del-trabajo-9788475845760-i.htm>

Ratnawati, O. (2015). "The Effect of Work Experiences, Competency, Motivation, Accountability and Objectivity towards Audit Quality". Taken from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042815053823?via%3Dihub>

Spencer, L. (1993). Competencias en el trabajo: modelos para un rendimiento superior Ediciones John wiley & Sons. Estados Unidos.

Spencer, L. (1993). Evaluación de competencias en el trabajo: 1ª edic-pag 122. Estados Unidos.

Velazco, E. (2017). La Competencia Laboral y el Clima Organizacional de la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud – Es Salud - Lima -2015. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7354/Velazco_HEV.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vera, E. (2016). Gestión por Competencias y su Incidencia en el Desempeño Laboral en el Talento Humano del Banco Guayaquil Agencia Portoviejo – Ecuador. Recuperado de <https://docplayer.es/54945488-Universidad-tecnica-de-manabi.html>

ANEXOS

Anexo 1: Variables y operacionalización

Tabla 3.2 Variable competencias laborales y su operacionalización

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Competencias Laborales	Alles (2004) en su libro “Desempeño por competencias”, detalla que las competencias se refieren a las características que tiene un individuo, que se da a conocer en sus comportamientos, así mismo mostrando un desempeño positivo en el ambiente laboral.	La variable competencias laborales se midió según el libro de Martha Alles (2004) titulado “Desempeño por competencias” tomando en cuenta la matriz de evaluación de desempeño por competencias.	Competencias Generales	Orientación a los resultados	Ordinal
				Trabajo en equipo	
				Responsabilidad	
				Comunicación	
				Solución de Problemas	
				Adaptación al cambio	
			Competencias Específicas	Entusiasmo	
			Trabajar en base de metas y objetivos		
			Poder de convencimiento		
			Organización de tiempo		
			Persuasión		
			Capacidad de analizar e interpretar datos		
Facilidad de palabra					
Pro actividad					

Nota: Las definiciones conceptuales, dimensiones de la variable, fueron adaptadas del libro “Desempeño por competencias”, Alles (2004).

Facilidad de palabra										
Pro actividad										

Evaluación de Competencias

Enumere los puntos Fuertes o fortalezas del desempeño del empleado y a continuación los puntos débiles, proponiendo planes de acción y los plazos en los que se concretarían.

Puntos Fuertes	Puntos Débiles
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

Matriz de Evaluación de Desempeño por Competencias, Autor: Sofía Brazzotto adaptado por los autores.

Plan de Acción
1.
2.
3.
4.
5.

Anexo 3: Portada e Instrumento de la tesis que se tomó para la recolección de datos



UNCUYO
UNIVERSIDAD
NACIONAL DE CUYO

FCE
FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN

**APLICACIÓN DE LA EVALUACIÓN DE
DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS A LAS
ORGANIZACIONES**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

POR

SOFIA BRAZZOLOTTO

PROFESOR TUTOR

LIC. JAVIER PAVÓN

MENDOZA - 2012

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO



Periodo bajo observación: del al

DATOS DEL EVALUADO

Apellido: _____
 Nombre: _____
 Puesto Actual: _____
 N° de Legajo: _____

FECHA DE LA EVALUACIÓN:

DATOS DEL EVALUADOR

Apellido: _____
 Nombre: _____
 Puesto Actual: _____
 N° de Legajo: _____

Fecha de Entrevista de Fijación de Objetivos:
 Fecha de la entrevista de Seguimiento:
 Fecha de entrevista Preliminar:

EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS

A continuación califique el grado de desarrollo de las competencias definidas para el puesto del evaluado, marcando con una "X" el casillero que corresponda. Además marque con una "X" la frecuencia con la que se observan los comportamientos asociados a esa competencia.

Competencias	GRADO A	GRADO B	GRADO C	GRADO D	Ponderación por frecuencia			
	100%	75%	50%	25%	Siempre 100%	Frecuente 75%	La mitad del tiempo 50%	Ocasional 25%
<i>Competencias generales</i>								
Compromiso								
Justicia								
Orientación al Cliente								
Dinamismo - Energía								
Trabajo en Equipo								
<i>Competencias específicas</i>								

RECOMENDACIONES

Enumere los puntos fuertes o fortalezas del desempeño del empleado y a continuación los puntos débiles o a mejorar, proponiendo planes de acción y los plazos en los que se concretarán.

Puntos Fuertes

1- _____
 2- _____
 3- _____
 4- _____

Puntos Débiles

Planes de Acción

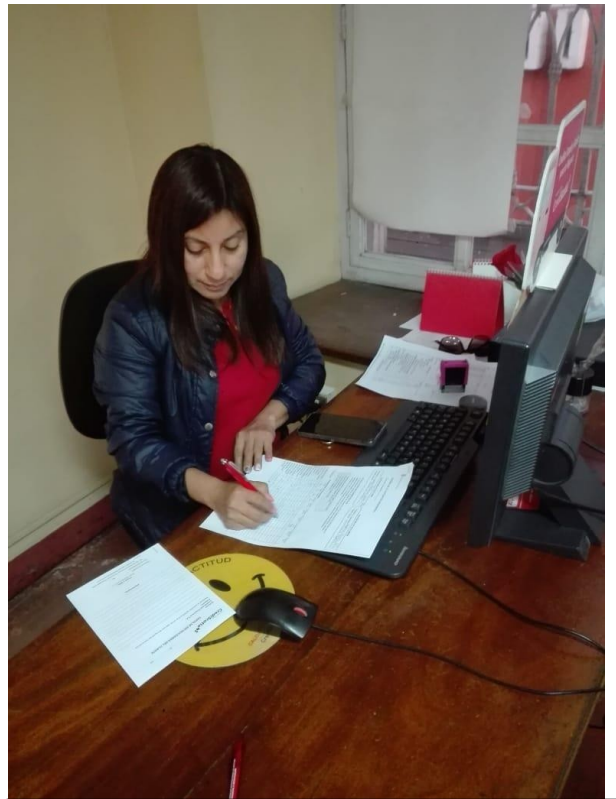
Fechas / Plazos

1- _____	_____	_____
2- _____	_____	_____
3- _____	_____	_____
4- _____	_____	_____

Anexo 4: Fotos de los jefes inmediatos de cada una de las agencias de CrediScotia del distrito de Trujillo



Jefe inmediato de la financiera CrediScotia - sede Av. España



Jefe Inmediato de la financiera CrediScotia - sede Jr. Independencia



Jefe inmediato de la financiera CrediScotia - sede Las Quintanas

Anexo 5: Instrumento de recolección de datos aplicado

MATRIZ DE EVALUACION DE DESEMPEÑO

Fecha de Evaluación 07/01/2020

DATOS DEL EVALUADO

Nombres y Apellidos Manuel Castañeda Alvarado
 Puesto Actual Asesor de Créditos

DATOS DE EVALUADOR

Nombres y Apellidos Rosa Nureña Gil
 Puesto Actual Funcionaria de Negocios

EVALUACION DE COMPETENCIAS

A continuación, califique el grado de desarrollo de las competencias definidas para el puesto del evaluado, marcando con una "x" el casillero que corresponda. Además, marque con una "x" la frecuencia con la que se observan los comportamientos asociados a esa competencia.

A	Supera ampliamente el cumplimiento del objetivo definido (100%)
B	Supera el cumplimiento del objetivo definido (75%)
C	Alcanzó el objetivo (50%)
D	Estuvo cerca de alcanzar el objetivo (25%)
E	No alcanzó el objetivo (0%)

Ponderación de Frecuencia

Competencias	Grado A	Grado B	Grado C	Grado D	Grado E 0%	Siempre 100%	Frecuente 75%	La mitad del tiempo 50%	Ocasional 25%	Nunca 0%
	100%	75%	50%	25%	0%					
Competencias Generales										
Orientación a los resultados		X				X				
Trabajo en equipo			X				X			
Responsabilidad		X					X			
Comunicación		X						X		
Solución de problemas		X					X			
Adaptación al cambio		X					X			
Competencias Específicas										
Entusiasta	X						X			
Trabajar en base de metas y objetivos		X						X		
Poder de convencimiento	X						X			
Organización de tiempo	X					X				
Persuasión		X					X			

Capacidad de analizar e interpretar datos		X					X			
Facilidad de palabra		X				X				
Pro actividad	X					X				

Evaluación de Competencias

Enumere los puntos Fuertes o fortalezas del desempeño del empleado y a continuación los puntos débiles, proponiendo planes de acción y los plazos en los que se concretarían.

Puntos Fuertes	Puntos Débiles
1. Entusiasta	Trabajo en equipo
2. Trabaja en base de metas	
3. Poder de conocimiento	
4. Pro actividad	
5.	

Plan de Acción
1. Planear más reuniones para poder integrar al grupo
2.
3.
4.
5.

Matriz de Evaluación de Desempeño por Competencias, Autor: Sofia Brazzolotto adaptado por los autores.

Anexo 6: Base de Datos

		COMPETENCIAS LABORALES																														
		ASESORES DE CREDITOS																														
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
COMPETENCIAS GENERALES	Orientación a los Resultados	0,75	0,75	0,75	1	0,5	0,3	0,75	0,75	1	0,5	0,75	0,5	0,75	0,75	1	0,75	1	0,5	0,75	0,75	0,75	0,75	0,5	0,75	0,5	0,75	0,75	0,5	0,75		
	Trabajo en Equipo	1	0,5	1	0,5	0,75	0,5	0,75	1	1	1	0,75	0,5	0,5	0,5	0,75	0,75	0,5	0,5	0,25	1	0,5	0,5	0,75	0,5	0,5	0,5	0,5	0,75	0,75	0,75	
	Responsabilidad	0,5	0,5	0,5	1	0,5	0,5	0,75	0,75	1	0,5	0,75	0,5	0,75	0,75	0,5	0,5	1	0,5	0,5	0,75	0,5	0,75	0,75	0,25	0,75	0,5	0,5	0,75	0,75	0,25	
	Comunicación	0,5	0,5	0,5	1	0,5	0,5	0,5	0,5	1	1	0,75	0,75	0,5	0,75	0,5	0,5	1	0,5	0,5	0,75	0,75	0,75	0,25	0,5	0,5	0,5	0,25	0,5	0,75	0,75	
	Solución de Problemas	0,5	0,5	0,5	0,8	0,75	0,3	0,5	0,5	0,5	0,5	0,75	0,5	0,5	0,75	0,25	0,5	0,75	0,5	0,5	0,25	0,75	0,5	0,75	0,5	0,25	0,5	0,25	0,5	0,5	0,75	
	Adaptación al Cambio	0,5	0,5	0,5	0,5	0,25	0,3	0,25	0,5	0,75	0,25	0,75	0,5	0,25	0,75	0,25	0,5	0,75	0,25	0,5	0,25	0,5	0,25	0,25	0,25	0,25	0,75	0,75	0,75	0,75	0,75	0,5
COMPETENCIAS ESPECIFICAS	Entusiasmo	0,5	0,75	0,5	1	0,5	0,3	0,75	0,5	0,5	0,5	0,75	0,5	0,5	1	0,5	0,25	0,5	0,25	0,5	0,75	0,5	0,75	0,5	0,5	0,5	0,5	0,75	0,5	0,5	0,5	
	Trabajar en base de metas y objetivos	0,74	0,5	0,25	0,5	0,5	0,3	0,5	0,5	0,5	0,5	1	0,25	0,5	0,5	0,5	0,75	0,75	0,5	0,75	0,75	0,5	0,75	0,25	0,5	0,5	0,25	0,5	0,25	0,5	0,5	
	Poder de convencimiento	0,5	0,75	0,5	1	0,5	0,5	0,5	0,5	1	0,5	1	0,5	0,5	0,75	0,5	0,5	0,75	0,5	0,75	0,75	0,5	0,75	0,25	0,75	0,75	0,75	0,25	0,25	0,5	0,5	
	Organización de tiempo	0,25	1	0,5	0,5	0,25	0,5	0,5	0,5	0,5	1	0,75	0,5	0,75	0,5	0,25	0,75	0,75	0,25	0,5	1	0,75	0,75	0,75	0,25	0,5	0,5	0,75	0,75	0,75	0,5	0,75
	Persuasión	0,5	0,5	1	1	0,5	0,5	0,5	0,25	1	0,5	1	0,5	0,5	0,75	0,5	0,5	1	0,5	0,75	0,5	0,75	0,75	0,5	0,5	0,5	0,75	0,75	0,75	0,75	0,75	0,75
	Capacidad de analizar e interpretar datos	1	0,5	0,5	1	0,5	0,5	0,75	0,5	0,75	0,25	1	0,5	0,5	0,75	0,5	0,25	0,75	0,25	0,75	0,5	0,5	0,5	0,5	0,75	0,75	0,75	0,75	0,25	0,75	1	
	Facilidad de palabra	0,5	0,75	0,25	0,5	0,5	0,5	0,75	0,25	0,75	0,25	0,75	0,25	0,75	1	0,5	0,25	0,5	0,5	0,75	1	0,5	0,75	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25	0,5	0,25	0,25
	Pro actividad	0,75	1	0,75	1	0,5	0,5	1	0,5	0,5	0,5	1	0,25	0,75	1	0,5	0,75	0,5	0,25	1	1	0,5	1	1	1	1	0,75	1	0,75	1	1	

Anexo 7: Cálculos de fiabilidad

Tabla 3.4 *Alfa de Conbach*

Alfa de Conbach

Alfa de Conbach	Nº de elementos
0.811	30

Nota: Datos extraídos de la prueba de Alfa de Conbach en el programa de SPSS

Se aplicó el instrumento en una muestra de piloto de 30 asesores, dado como resultado un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.811 el cual indica que el instrumento es confiable para ser aplicado en la muestra real de estudio.

Anexo 8

Tabla 4.1 *Porcentaje de los grados según su cumplimiento*

GRADOS	%
A	90%-100%
B	70% - 80%
C	50%-60%
D	25%-35%
E	0%

Nota: Tabla de valores extraída del libro de Martha Alles, 2005

Esta Tabla sirve para poder identificar que porcentajes llega el asesor, para así poder evaluar las competencias laborales de cada uno de ellos, lo que nos daría a conocer el porcentaje de cuanto aplican las competencias laborales y cuanto les ayuda para la obtención de sus metas.

GRADOS:

- A (90% - 100%) : El asesor del área de créditos, supera el cumplimiento de su meta establecida por la financiera
- B (70% - 80%): El asesor del área de créditos, cumple con su meta establecida por la financiera.
- C (50% - 60%): El asesor del área de créditos, solo cumple a la mitad su meta establecida por la financiera.
- D (25% - 35%): El asesor del área de créditos, cumple solo con un poco de su meta establecida por la financiera.
- E (0%): El asesor del área de créditos, no cumple con su meta establecida por la financiera.

Anexo 9

Tabla 4.2 Puntaje de ponderación de frecuencia

Ponderación de frecuencia	%
Siempre	90%-100%
Frecuente	70%-80
La mitad del tiempo	50%-60%
Ocasional	25%-35%
Nunca	0%

Nota: tabla de valores extraída del libro de Martha Alles, 2005.

En la Tabla se muestra las ponderaciones de frecuencia de las competencias laborales de los asesores en el área de créditos de financiera CrediScotia del distrito de Trujillo – 2019, si un asesor llega a un puntaje de 90% - 100%, quiere decir que siempre aplica esa competencia labora y si llega a obtener un puntaje de 0%, quiere decir que el asesor nunca aplica esa competencia laboral.

PONDERACIÓN DE FRECUENCIA:

- Siempre (90% - 100%): El asesor aplica siempre la competencia laboral establecida por la financiera.
- Frecuente (70% - 80%): El asesor aplica frecuente, dicho de otra manera, que el asesor aplica en el mayor tiempo la competencia laboral establecida por la financiera.
- La mitad del tiempo (50% - 60%): El asesor aplica solo la mitad del tiempo la competencia laboral establecida por la financiera.
- Ocasional (25% - 35%): El asesor aplica ocasionalmente la competencia laboral establecida por la financiera.
- Nunca (0%): El asesor nunca aplica la competencia laboral establecida por la financiera.

Anexo 10

Tabla 4.6 Competencias laborales con mayor grado de cumplimiento de los asesores en el área de créditos de la financiera CrediScotia del distrito de Trujillo – 2019.

Competencias con mayor grado de cumplimiento	Grados
Orientación a los resultados	80%
Trabajo en equipo	70%
Comunicación	70%
Solución de problemas	70%
Entusiasmo	70%
Poder de convencimiento	70%
Persuasión	70%
Pro actividad	90%

La Tabla 4.6 muestra las competencias laborales generales y específicas que obtuvieron la mayor puntuación de grado de cumplimiento de los asesores en el área de créditos de la financiera CrediScotia del distrito de Trujillo, donde la competencia laboral que resalta es Pro actividad con un puntaje de 90%.

Anexo 11

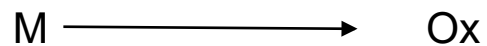
Tabla 4.7 Competencias laborales con mayor ponderación de frecuencia de los asesores en el área de créditos de la financiera CrediScotia del distrito de Trujillo – 2019.

Competencias con mayor ponderación de frecuencia	Grados
Orientación a los resultados	80%
Trabajo en equipo	80%
Responsabilidad	80%
Comunicación	70%
Solución de problemas	70%
Entusiasmo	80%
Poder de convencimiento	80%
Persuasión	80%
Pro actividad	90%

En la Tabla 4.7 indica las competencias laborales generales y específicas que obtuvieron la mayor puntuación de frecuencia con respecto a los asesores en el área de créditos de la financiera CrediScotia del distrito de Trujillo, donde la competencia laboral que tiene el mayor puntaje es Pro actividad con un 90%.

Anexo 12: Figuras

Figura 3.1: Diagrama del diseño de investigación
El esquema de investigación es:

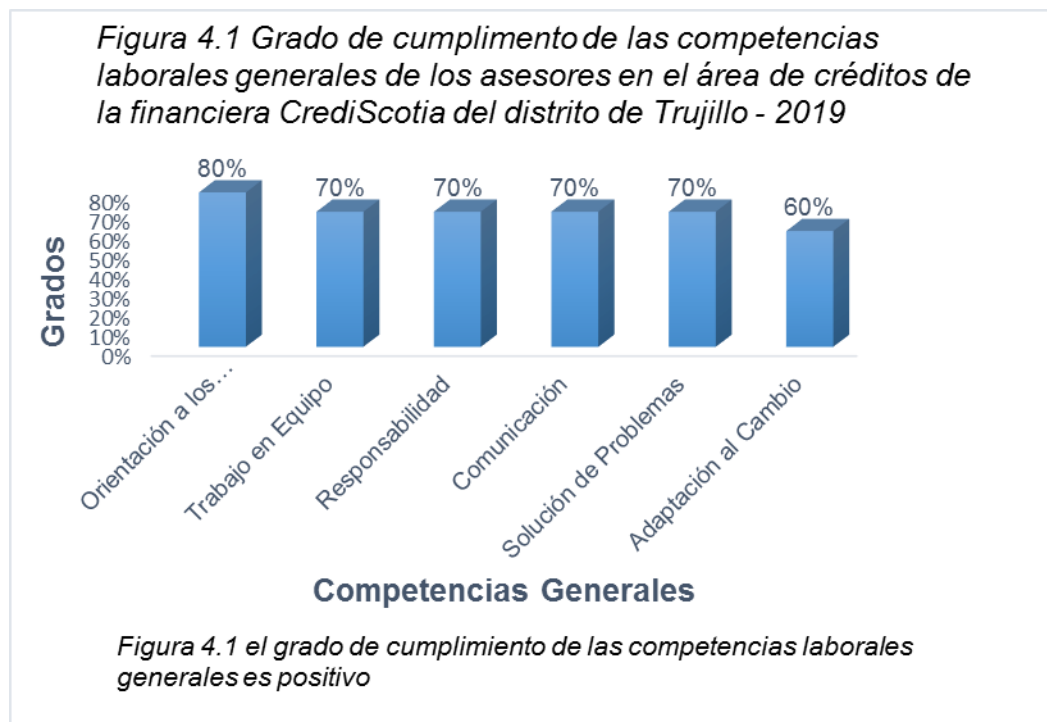


Dónde:

M: Asesores del área de créditos de la financiera
CrediScotia del distrito de Trujillo

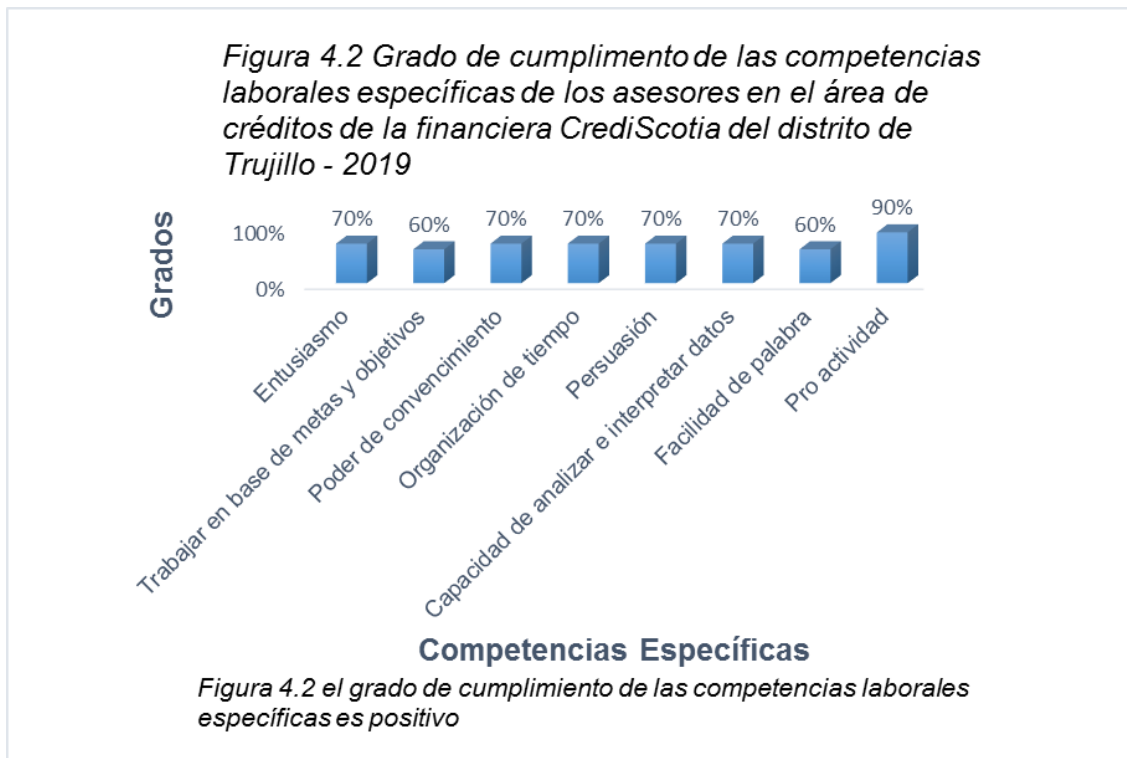
Ox: Evaluación de la variable competencias laborales

Figura 4.1 Grado de cumplimiento de las competencias laborales generales de los asesores en el área de créditos de la financiera CrediScotia del distrito de Trujillo – 2019.



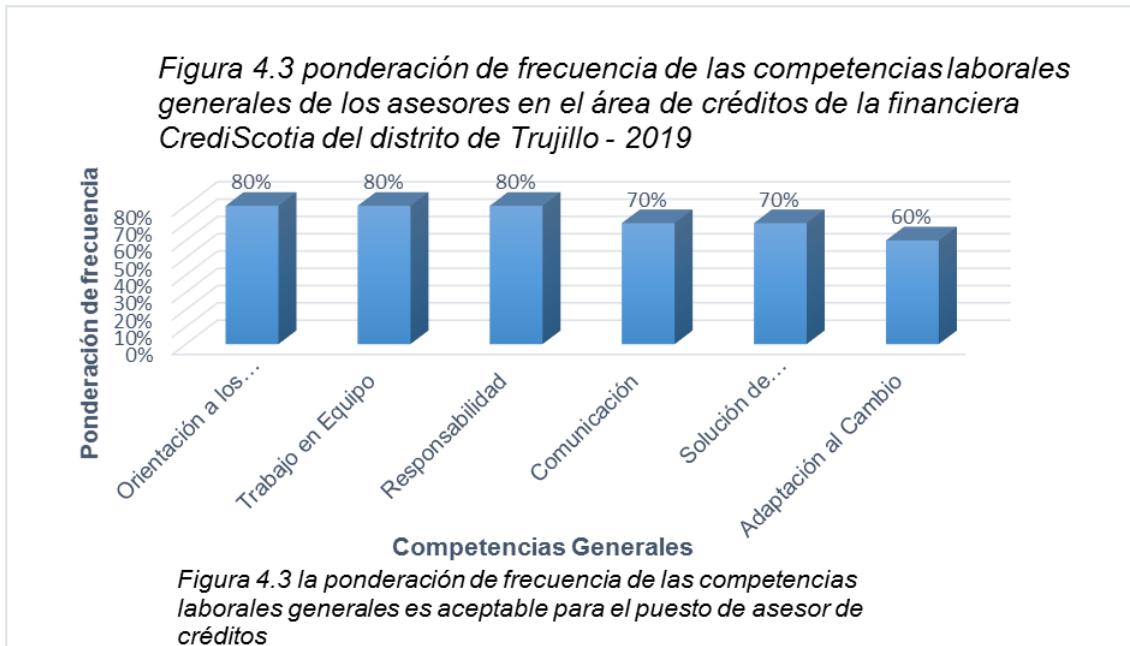
La Figura 4.1 muestra el grado de cumplimiento de las competencias laborales de los asesores en el área de créditos de la financiera CrediScotia del distrito de Trujillo – 2019, resultando que en las competencias generales, el mayor puntaje de grado de cumplimiento es de 80% (B) y el menor puntaje es de 70 % (B), en donde se puede decir que los asesores de créditos de la financiera CrediScotia del distrito de Trujillo tienen un grado de cumplimiento positivo, resaltando como las competencia general “orientación a los resultados” como la de mayor grado de cumplimiento, lo que les permite obtener mejores resultados en sus labores.

Figura 4.2 Grado de cumplimiento de las competencias laborales específicas de los asesores en el área de créditos de la financiera CrediScotia del distrito de Trujillo – 2019.



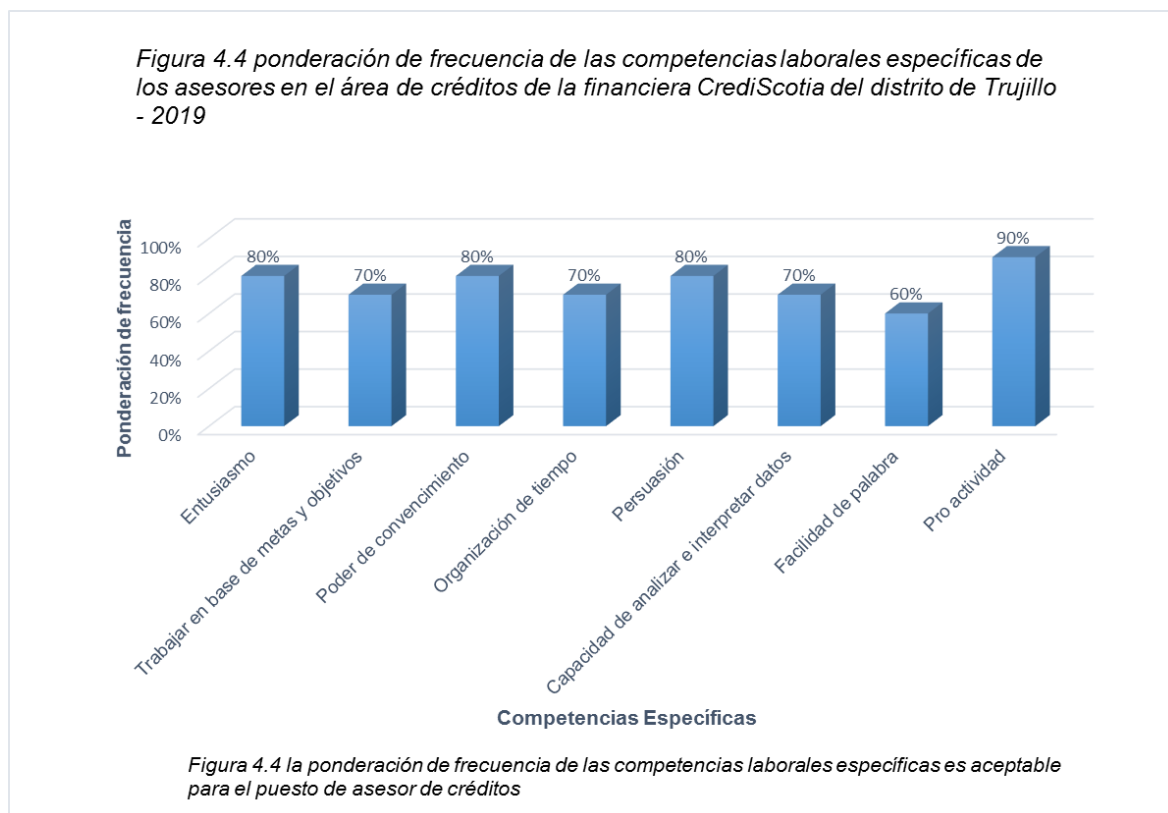
En la Figura 4.2 muestra el grado de cumplimiento de las competencias laborales de los asesores en el área de créditos de la financiera CrediScotia del distrito de Trujillo – 2019. Obteniendo que en las competencias específicas, el mayor puntaje de grado de cumplimiento es de un 90% (A) y el menor puntaje es de 60% (C), lo que da a conocer que los asesores de créditos de la financiera CrediScotia del distrito de Trujillo tienen un grado de cumplimiento positivo, destacando la competencia específica “pro actividad” como la de mayor grado de cumplimiento, lo que les permite obtener mejores resultados en sus labores.

Figura 4.3 Ponderación de frecuencia de las competencias laborales generales de los asesores en el área de créditos de la financiera CrediScotia del distrito de Trujillo – 2019



En la Figura 4.3 se muestra la ponderación de frecuencia de las competencias generales de los asesores en el área de créditos de la financiera CrediScotia del distrito de Trujillo – 2019 donde orientación a los resultados, Trabajo en equipo y Responsabilidad tienen el mayor puntaje con un 80% y adaptación al cambio tiene el menor puntaje con un 60%, en resumen, los asesores en el área de créditos tienen una ponderación de frecuencia de las competencias laborales generales aceptable para el puesto de asesores de créditos.

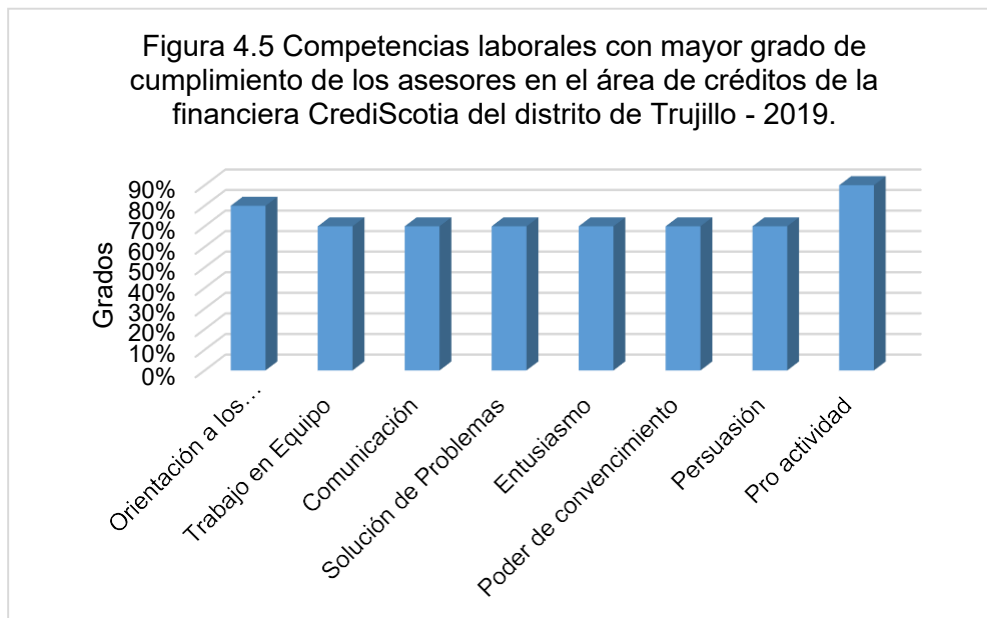
Figura 4.4: Ponderación de frecuencia de las competencias laborales específicas de los asesores en el área de créditos de la financiera CrediScotia del distrito de Trujillo – 2019



En la Figura 4.4 muestra la ponderación de frecuencia de las competencias específicas de los asesores en el área de créditos de la financiera CrediScotia del distrito de Trujillo – 2019, donde pro actividad tiene el mayor puntaje con un 90% y facilidad de palabra tiene el menor puntaje con un 60%. Mejor dicho los asesores tienen una ponderación de frecuencia de las competencias laborales específicas aceptable para el puesto de asesores de créditos.

Figura 4.5 Competencias laborales con mayor grado de cumplimiento de los asesores en el área de créditos de la financiera CrediScotia del distrito de Trujillo - 2019.

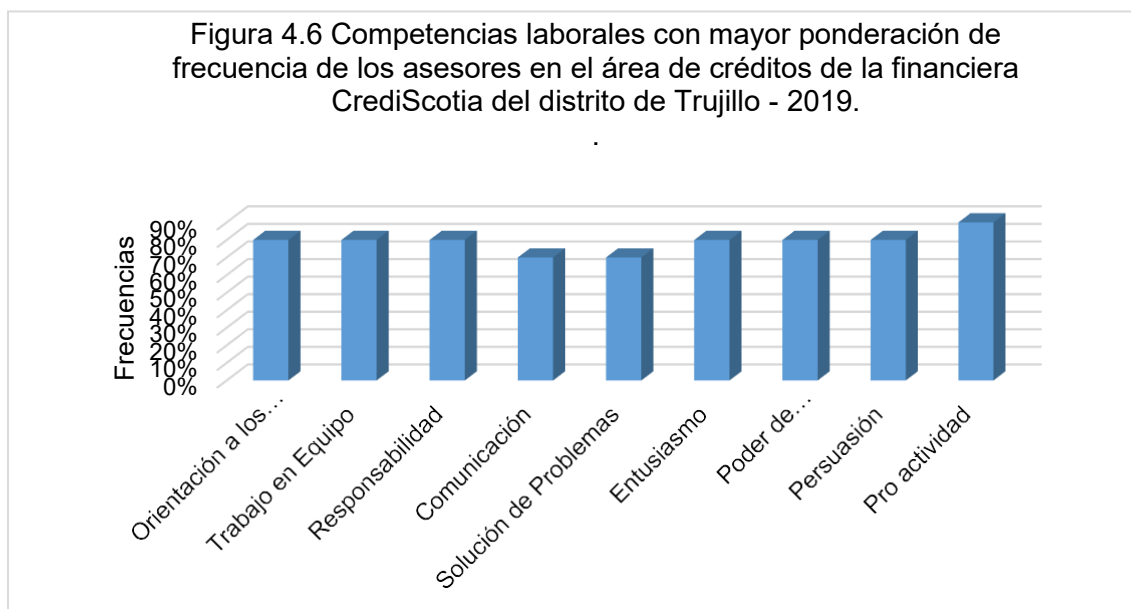
Para interpretar cada valor porcentual, ver (anexo 10)



La Figura 4.5 muestra las competencias laborales generales y específicas que obtuvieron la mayor puntuación de grado de cumplimiento de los asesores en el área de créditos de la financiera CrediScotia del distrito de Trujillo, donde la competencia laboral que resalta es Pro actividad con un puntaje de 90%.

Figura 4.6 Competencias laborales con mayor ponderación de frecuencia de los asesores en el área de créditos de la financiera CrediScotia del distrito de Trujillo - 2019.

Para interpretar cada valor porcentual, ver (anexo 11)



En la Figura 4.6 indica las competencias laborales generales y específicas que obtuvieron la mayor puntuación de frecuencia con respecto a los asesores en el área de créditos de la financiera CrediScotia del distrito de Trujillo, donde la competencia laboral que tiene el mayor puntaje es Pro actividad con un 90%.