



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Desempeño por competencias y comportamiento organizacional  
de los colaboradores de Compartamos Financiera, Chimbote –  
2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Licenciada en Administración**

**AUTORA:**

Haro Liñan, Elizabeth Edith ([orcid.org/0000-0003-1333-7078](https://orcid.org/0000-0003-1333-7078))

**ASESOR:**

Mg. Urbina Suasnabar, Cristian ([orcid.org/0000-0002-9127-1636](https://orcid.org/0000-0002-9127-1636))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHIMBOTE – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

El trabajo de investigación va dedicado a Dios por el enorme amor que me ayudo a seguir adelante

A mis padres y toda mi familia por el gran apoyo y esfuerzo por ayudarme a llegar a cumplir mis objetivos

A mi hija que es mi gran empuje para seguir logrando mis proyectos

A mi asesor a quien le debo gran parte de mis conocimientos, gracias a su paciencia y enseñanza.

## **Agradecimiento**

A Dios en primer lugar por darme la oportunidad de lograr esta meta que tanto anhele por mucho tiempo.

A mi familia por estar en cada momento de mi vida, agradezco las oportunidades que me brindaron, son las personas más importantes que me apoyaron, durante toda la elaboración de mi Tesis.

A mi asesor Cristian Urbina por el soporte académico y apoyo moral en el proceso de realización de mi Tesis.

A la empresa Compartamos Financiera por el apoyo y facilidades que nos brindaron en todo momento.

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA .....	17
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	17
3.2 Variables y operacionalización.....	17
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de analisis .....	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	19
3.5 Procedimientos .....	20
3.6 Método de análisis de datos .....	21
3.7 Aspectos éticos.....	21
IV. RESULTADOS .....	23
V. DISCUSIÓN.....	1
VI. CONCLUSIONES .....	6
VII. RECOMENDACIONES .....	7
REFERENCIAS .....	8
ANEXOS.....	45

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> <i>Correlación entre desempeño por competencias y comportamiento organizacional de los colaboradores de Compartamos Financiera .....</i>	23
<b>Tabla 2.</b> <i>Nivel del desempeño por competencias de los colaboradores de Compartamos Financiera, Chimbote – 2022 .....</i>	25
<b>Tabla 3.</b> <i>Nivel de las dimensiones de desempeño por competencias de los colaboradores de Compartamos Financiera, Chimbote – 2022.....</i>	26
<b>Tabla 4.</b> <i>Nivel del comportamiento organizacional de los colaboradores de Compartamos Financiera, Chimbote – 2022 .....</i>	27
<b>Tabla 5.</b> <i>Nivel de las dimensiones de comportamiento organizacional de los colaboradores de Compartamos Financiera, Chimbote – 2022.....</i>	28
<b>Tabla 6.</b> <i>Resultado de la evaluación de la prueba de normalidad de datos.....</i>	29
<b>Tabla 7.</b> <i>Correlación entre desempeño por competencias y comportamiento individual de los colaboradores de Compartamos Financiera, Chimbote - 2022 ..</i>	30

## Índice de gráficos y figuras

<b>Figura 1.</b> <i>Nivel del desempeño por competencias de los colaboradores de Compartamos Financiera, Chimbote – 2022</i> .....	25
<b>Figura 2.</b> <i>Nivel de las dimensiones de desempeño por competencias de los colaboradores de Compartamos Financiera, Chimbote – 2022</i> .....	26
<b>Figura 3.</b> <i>Nivel del comportamiento organizacional de los colaboradores de Compartamos Financiera, Chimbote – 2022</i> .....	27
<b>Figura 4.</b> <i>Nivel de las dimensiones de comportamiento organizacional de los colaboradores de Compartamos Financiera, Chimbote – 2022</i> .....	28

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el desempeño por competencias y el comportamiento organizacional de los colaboradores de Compartamos Financiera, Chimbote – 2022. Para ello, se realizó una investigación de tipo aplicada con un diseño no experimental – transversal. La población estuvo conformada por 55 colaboradores activos y disponibles de Compartamos Financiera, asimismo, se determinó emplear toda la población como parte de la muestra, a los cuales, se les aplicó como instrumento un cuestionario. Obteniéndose como resultado un coeficiente de Rho de Spearman de 0.734 y un nivel de significancia de  $0.000 < 0.05$ , significándose una correlación positiva alta entre las variables. Además, que el nivel del desempeño por competencias se encuentra en un nivel medio con un 51% y el comportamiento organizacional con un 40%. Concluyéndose que, existe una correlación alta entre el desempeño por competencias y comportamiento organizacional, por lo que, si el desempeño por competencias es alto, este tiene un efecto directo sobre el comportamiento organizacional, por lo que es primordial su estudio y análisis.

**Palabras clave:** Desempeño, comportamiento, colaboradores, relación.

## **Abstract**

The objective of this research was to determine the relationship between performance by competencies and the organizational behavior of the employees of Compartamos Financiera, Chimbote - 2022. For this purpose, an applied research with a non-experimental - transversal design was carried out. The population consisted of 55 active and available employees of Compartamos Financiera, and it was decided to use the entire population as part of the sample, to which a questionnaire was applied as an instrument. The result was a Rho of Spearman coefficient of 0.734 and a significance level of  $0.000 < 0.05$ , meaning a high positive correlation between the variables. In addition, the level of performance by competencies is at a medium level with 51% and organizational behavior with 40%. It is concluded that there is a high correlation between performance by competencies and organizational behavior, so that, if performance by competencies is high, it has a direct effect on organizational behavior, so it is essential to study and analyze it.

**Keywords:** Performance, behavior, collaborators, relationship.

## I. INTRODUCCIÓN

Desde en la era industrial los colaboradores eran considerados hombres máquinas, los cuales, solo tenían que producir para la empresa, estos eran vistos como un recurso más de la organización e incluso las empresas solo se preocupan por producir y obtener ganancias, el desempeño generado por competencias y la interacción de los colaboradores era un tema irrelevante. Sin embargo, como el pasar del tiempo, los empleadores se han convertido en un punto fundamental para las organizaciones, donde sus habilidades, conocimientos y satisfacción son factores que se deben tratar para tener un colaborador contento.

A pesar de ello, los esfuerzos de las diversas empresas en el mundo, específicamente en el sector financiero, parecen no haber dado fruto. Hay que tomar en cuenta que, a nivel internacional, tal solo en el 2017 existían 792 mil sucursales de banca financiera (CONDUSEF, 2017). A pesar de contar con una amplia gama de bancos alrededor del mundo, estos no toman del todo importancia al capital humano, por ejemplo: en Australia las bancas financieras invierten en mejorar aspectos relacionados con el diseño y herramientas tecnológicas, y tan solo el 20% del presupuesto invertido es distribuido para mejorar habilidades y conocimientos de los colaboradores (Millán, A. 2022). La poca inversión en el sector se puede ver reflejado en la carencia de habilidades, conocimientos y capacidades de los trabajadores; en el sector financiero en México, de 3000 colaboradores, el 75% presentó problemas de adaptación al cambio, liderazgo y trabajo en equipo (Infobae, 2022). Dichas cifras revelan su capital humano en una organización es muy importante y solo se enfatiza la mejora de los aspectos materiales, pero se descuida el capital humano.

Por esta razón, es que se tiene colaboradores con poco desempeño en sus competencias, especialmente en los líderes de los equipos, que no han desarrollado aún su capacidad de escucha y comunicación, conllevando a que los colaboradores tengan temor por expresarse libremente, ocasionando la insatisfacción de los mismos, y la reducción de aportes en cuanto a sus conocimientos y habilidades, estos fueron los resultados de un estudio realizado en una empresa en Estados Unidos, en donde se observó que existe una deficiencia en el manejo del comportamiento organizacional (Villanueva, A. 2022).

A nivel nacional, es aún más clara la insatisfacción por parte de los colaboradores, sin embargo, esto no puede ser detectado del todo a simple vista por parte de los gerentes, debido a que más del 30% de entidades financieras no toman en cuenta una evaluación que puede determinar realmente la carencia de ello, debido a que éstas se encuentran enfocadas netamente en analizar el sistema financiero – contable, por lo que el 40% de colaboradores no desarrolla de manera adecuada sus actividades, esto se da por la insatisfacción, por la falta de habilidades y capacidades que no son reforzadas por parte de las empresas (Velaochaga, J. y Rake, 2019).

Sin embargo, las empresas financieras del Perú aún no toman en cuenta la importancia del talento humano, ya que solo se enfocan en producir, sin embargo, hay que tomar en cuenta que el 77% de la productividad se basa en las habilidades sociales de los colaboradores, por lo que trabajar en equipo y tener una buena comunicación es fundamental, especialmente en el sector financiero, donde la capacidad de comunicación y liderazgo es primordial para obtener y atraer clientes potenciales, y tal solo el 23% se basa en que los colaboradores deban tener conocimientos en el sector (Andina, 2022).

En Chimbote, Compartamos Financiera es una organización dedicada a la circulación de productos financieros, como ahorros y préstamos, tanto a personas naturales como jurídicas. A pesar de ello, Compartamos Financiera no ha sido la excepción, y al igual que las demás empresas financieras, ha tenido problemas con su capital humano, específicamente en el resultado es un desempeño inadecuado en la adquisición y desarrollo de habilidades, conocimientos y competencias,

Otros de los aspectos, más relevante dentro de la entidad, es la falta de liderazgo y comunicación entre los subordinados y sus jefes.

Todo ello, se da por la falta de importancia que Compartamos Financiera les da a sus colaboradores, por lo que esto ha ocasionado que se tenga trabajadores descontentos y desmotivados por realizar sus actividades diarias, afectando de esta manera su comportamiento dentro de la organización, tanto a nivel personal, como también las relaciones grupales y sobre todo por la manera en como se trabaja dentro de la organización.

Lo mencionado, le ha traído una serie de consecuencias, en entre ellas, la renuncia de colaboradores, que han manifestado que la comunicación es pésima, por lo que no puede estos expresarse, ni desarrollarse libremente en su centro laboral, reteniendo su capacidad de respuesta, y sus ideas para la mejora continua.

Por consiguiente, se planteó la siguiente problemática ante la realidad analizada: ¿Cuál es la relación entre el desempeño por competencias y comportamiento organizacional de los colaboradores de Compartamos Financiera, Chimbote – 2022?

Del mismo modo, se formuló las siguientes interrogantes específicas: ¿Cuál es el nivel del desempeño por competencias de los colaboradores de Compartamos Financiera, Chimbote – 2022?, ¿Cuál es el nivel del comportamiento organizacional de los colaboradores de Compartamos Financiera, Chimbote – 2022?, asimismo, ¿Cuál es la relación entre el desempeño por competencias y el comportamiento individual de los colaboradores de Compartamos Financiera, Chimbote – 2022?

La investigación se justificó a través del valor teórico, debido a que contribuyó a la teoría general del talento humano en cuanto a su evaluación de competencias y comportamiento dentro de las organizaciones del rubro financiero, a fin de poder determinar cómo es que estas dos variables se relacionan una con otro, y el efecto que ocasiona la carencia dentro de los colaboradores.

En cuanto a su justificación práctica, permitió conocer el nivel que presentan las organizaciones en cuanto a su desempeño y comportamiento en sus colaboradores, a fin de poder ayudar a entender la razón por la que estos se comparten de cierta manera, analizándose diversas dimensiones que podría ayudar a la organización a mejorar dentro de su sistema a fin solucionar los problemas en cuanto al desempeño y comportamiento.

El proyecto también tuvo una utilidad metodológica, en cuanto al uso del método científico, el cual, permitió la generación de instrumentos de recolección de datos que pueden ser empleados en otras investigaciones relacionadas con el tema de estudio. Además, que se empleó pruebas estadísticas, que junto a los instrumentos permitirá la contribución al método científico.

Cabe resaltar, que la principal utilidad que se obtuvo al final de la investigación fue el conocer el nivel del desempeño por competencias y el comportamiento organizacional de los socios comerciales, implicando el estudio en los sujetos a fin de poder darle alternativas de solución que fortalezcan la relación entre colaboradores, gerentes y la empresa en su conjunto.

Por otro lado, el estudio tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre el desempeño por competencias y el comportamiento organizacional de los colaboradores de Compartamos Financiera, Chimbote – 2022.

Dentro del mismo contexto, se planteó como objetivos específicos: Determinar el nivel del desempeño por competencias de los colaboradores de Compartamos Financiera, Chimbote – 2022. Determinar el nivel del comportamiento organizacional de los colaboradores de Compartamos Financiera, Chimbote – 2022. Finalmente, Determinar la relación entre el desempeño por competencias y el comportamiento individual de los colaboradores de Compartamos Financiera, Chimbote – 2022.

Para ello, se determinó como hipótesis alternativa ( $H_i$ ): El desempeño por competencias si está relacionado significativamente con el comportamiento organizacional de los colaboradores de Compartamos Financiera, Chimbote – 2022. Como hipótesis Nula ( $H_0$ ): El desempeño por competencias no está relacionado significativamente con el comportamiento organizacional de los colaboradores de Compartamos Financiera, Chimbote – 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En el mismo contexto, se encontraron los siguientes hallazgos en relación con las variables en estudio. A nivel internacional, se estudia lo siguiente: Siahhan et al. (2021) en su artículo "Efectos del comportamiento y clima organizacional en la satisfacción laboral de los empleados". Eagle Indopharma", que tiene como objetivo analizar el impacto en el comportamiento organizacional y clima organizacional en aquellos empleados, para ello, emplearon una investigación descriptiva, además que tuvieron como instrumento el cuestionario aplicado a 83 colaboradores, obteniéndose como resultado que, existe una influencia entre el comportamiento organizacional y la satisfacción que tiene el colaborador en su puesto de trabajo, con una satisfacción del 54%, mientras que el 45,6% considera que la satisfacción se encuentra en un nivel medio, por lo que esto influye en el comportamiento organizacional. Obteniéndose como conclusión, que es primordial trabajar en el clima organizacional, ya que esta se encuentra relacionada significativamente como la satisfacción y comportamiento organizacional, por lo que es importante trabajar aspectos que incrementen la satisfacción laboral. El artículo proporciona información primordial en cuanto la satisfacción que debe tener el colaborador para proporcionar un alto comportamiento organizacional.

Dentro del mismo contexto, Bruce & Hart (2020) en su artículo "How employee behaviors effect organizational change and stability", el objetivo es determinar el impacto del cambio organizacional en el comportamiento organizacional, para ello, realizaron una investigación de nivel correlacional, empleando como instrumento un cuestionario que fue aplicado a 30 colaboradores. Obteniéndose como resultado, de que el cambio organizacional si influye en el comportamiento organizacional, además que se encontraron hallazgos, en cuanto al comportamiento individual, con un 37%, donde se manifestando que estos se encuentran insatisfechos con los cambios que realiza la organización, el 3% manifiesta que el comportamiento grupal, es malo debido a que las relaciones entre los miembros de trabajo son pésimas. Llegándose a la conclusión de que, el cambio constante afecta a la estabilidad de la organización, de manera que esto influye en el comportamiento individual y grupal de los colaboradores. El artículo mostró la influencia que tiene los cambios constantes dentro del comportamiento individual y

grupal de los colaboradores, permitiendo de esta manera visualizar el comportamiento de los colaboradores ante determinados mecanismos.

Por otro lado, Possato (2019) en su artículo "Competencias organizacionales y desempeño laboral en los líderes en una iglesia brasilera", su objetivo fue determinar la relación entre las competencias y el desempeño laboral, para ello, aplicaron una investigación de nivel correlacional, además que tuvieron como muestra a 71 colaboradores a quienes se le aplicó un cuestionario, obteniéndose, como resultado, que si existe correlación entre las variables mediado a un Rho de Spearman de 0.85, así mismo, se encontró que la comunicación es regular con un 79%, el conocimiento es aceptable con un 80%, las habilidades son regulares con un 78%. Concluyéndose de que, no existe ninguna dimensión que se encuentre debajo de un nivel bajo, sin embargo, es primordial aún trabajar con el talento humano. El artículo mostró las dimensiones que son tomadas en cuenta dentro de las variables competencias y desempeño a fin de poder estudiar y hallar la relación o rechazó con el presente estudio.

Asimismo, Kolibacova (2016) en su artículo "The Relationship Between Competency and Performance", el objetivo determinar fue determinar la relación entre la competencia y el desempeño laboral, para lo cual utilizaron un estudio de nivel de correlación, además de una encuesta de cuestionario con una muestra de 71 empleados, y como resultado obtuvieron una relación entre las dos variables con un Rho de Spearman de 0.734, además que se ubicó el desempeño por competencias en un nivel superior con un 12.5%, y un nivel medio con un 50%. Llegándose a la conclusión, que mientras más alto sea la competencia de los colaboradores, mayor desempeño tendrán los colaboradores dentro de sus labores y viceversa. En el artículo se visualizó de que, si existe una relación estrecha entre el desempeño y las competencias de los colaboradores, por lo que, es primordial tomar en consideración para la presente investigación a fin de poder mejorar las competencias de los colaboradores.

Es por ello que, Zaim et al. (2016) en su artículo "Analyzing the effects of individual competencies on performance: a field study in services industries in Turkey", tuvieron con fin principal analizar el efecto de las competencias individuales en el desempeño. El estudio tuvo un nivel correlacional, además que se aplicó como

instrumento un cuestionario a 3000 colaboradores de 30 empresas. Obteniéndose como resultado de que, si existe relación entre las competencias individuales y su desempeño, de un Rho de Spearman de 0.91, manifestándose que, el 62% del desempeño individual está explicado por las competencias, mientras que el 38% se hace referencia a influencias de personas y hábitos sociales. Concluyéndose que, las competencias básicas, como, la comunicación, resolución de problemas, etc., son las que más influyen en el desempeño tanto individual como gerencial. El artículo mostrado hace énfasis en que primero debe trabajarse las competencias individuales, ya que éstas influyen significativamente en el desempeño, pudiendo ser este un factor primordial.

Del mismo modo, Heijke et al. (2016) en su artículo "Fitting to the job: the role of generic and vocational competencies in adjustment and performance", tuvieron como objetivo determinar cómo influye las competencias genéricas en el desempeño de los profesionales, para ello, realizaron un estudio correlacional, además que emplearon el cuestionario como instrumento que fue aplicado a 3087 graduados. Dando como resultado un Rho de Spearman de 0.76, además que, las competencias genéricas que más influyen en el desempeño son, conocimiento en un 54%, habilidades en un 16% y comunicación en un 30%. Llegándose a la conclusión que, mientras más se trabaje, las competencias genéricas éstas tendrán un efecto positivo en el desempeño de los profesionales. El artículo permite visualizar, las competencias que se deben trabajar para obtener un mejor desempeño dentro las organizaciones, a fin de ser más productivos.

A nivel nacional, se estudió lo siguiente:

Romero (2022) en su estudio "Implicancias de la gestión administrativa sobre el comportamiento organizacional en la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Región Tumbes, Perú, 2021", tuvo como fin conocer el efecto del liderazgo administrativo en el comportamiento organizacional. En su investigación fue correlacional, además que se tuvo como muestra a 35 trabajadores lo cual se les aplicó un cuestionario. Los resultados obtenidos son que la gestión administrativa tiene un nivel de 31,4% y el comportamiento organizacional tiene un nivel medio de 45.7%, existiendo una fuerte correlación entre las dos variables con un Rho de Spearman de 0,61, lo que significa una correlación positiva moderada. Concluya que las

variables están estrechamente relacionadas, de modo que la respuesta de una persona afecta directamente a la otra. La investigación, mostró nuevamente que, si existe relación entre las variables desempeño por competencias y el comportamiento organizacional, por lo que es primordial su estudio, pudiendo ser esta una respuesta a los objetivos previamente establecidos.

Asimismo, Barrera y Palo (2021) en su tesis “Comportamiento organizacional y desempeño por competencias de los docentes de la I.E Juana Cervantes de Bolognesi, Arequipa 20212, el objetivo fue conocer su relación entre el comportamiento organizacional y el desempeño por competencias, para ello, aplicaron un estudio al nivel correlacional, por lo cual se tuvo como muestra a 76 colaboradores de quien se le aplicó una encuesta. Sus resultados mostraron una de las dimensiones, comportamiento individual y desempeño por competencias se encuentran correlacionadas con un Rho de Spearman 0.761. Concluyéndose en que si existe una correlación significativamente entre el comportamiento organizacional y desempeño por competencias, con un Rho = 0.725, aceptándose la hipótesis alternativa. La investigación permite determinar si hay correlación para las variables de estudio, por lo cual es considerado una correlación efectiva alta, permitiendo una posible relación con el presente estudio.

Por lo que, Castillo y Lozano (2020) en su investigación “El comportamiento organizacional en el área de producción de una empresa editora, Lima – 2018”, el objetivo fue conocer las características del comportamiento organizacional y sus dimensiones, para lo cual realizaron un estudio descriptivo, empleando como instrumento el cuestionario aplicado a 22 colaboradores. Los resultados hallados fueron, que el comportamiento individual se encuentra en un nivel alto, representando el 50% mientras que el comportamiento del grupo estuvo en un nivel alto, representando el 41%, El comportamiento estructural se ubica en un nivel bajo con un 55%, siendo éstas las principales dimensiones. Se concluyó que, las recompensas, liderazgos y comunicación deben ser trabajadas en todas y cada una de las áreas de la organización. El estudio permitió determinar las dimensiones que se debe tomar en cuenta en una investigación de comportamiento organizacional, permitiendo el estudio a nivel gerencial e individual.

De tal modo, Francisco (2018) en su tesis “El Comportamiento organizacional y su influencia en el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Supe pueblo en el año 2016”, su objetivo principal fue determinar la relación entre el comportamiento organizacional y el desempeño laboral, por lo cual el estudio fue relevante, además de una encuesta por cuestionario con una muestra de 50 asociados. Se encuentra que, +si existe correlación entre las dos variables, salvo que la dimensión de comportamiento organizacional se relaciona con el desempeño laboral, se obtiene un Rho de Spearman igual a 0.443, lo que significa una correlación positiva moderada. Los resultados muestran que el comportamiento organización muestra un impacto directo en el desempeño laboral, por lo que es imperativo estudiar el comportamiento individual de los empleados de Supe. El estudio mostró que primero se debe comenzar a trabajar el comportamiento individual, debido a que está guarda una estrecha relación con el desempeño laboral.

A nivel local, se estudió lo siguiente:

Pérez (2020) en su tesis “Comportamiento organizacional en la pandemia covid-19, de la botica 24 HORAS EIRL., Chimbote, 2020”, el objetivo era determinar la relación entre el comportamiento individual y el comportamiento individual y el comportamiento organizacional y el estudio involucro a una muestra de 15 socios comerciales a quienes se les entrego un cuestionario. Las respuestas mostraron en que si existe una relación entre el comportamiento individual y el comportamiento organizacional con un Rho de Spearman de 0.595, significando una relación positiva moderada, aceptándose de esa manera la hipótesis alternativa. El autor concluyó que, se debe trabajar el comportamiento individual, ya que este tiene un efecto abismal dentro del comportamiento organizacional. El estudio permite determinar, a través del ensayo estadística de Rho de Spearman con una correlación de ambas variables, por lo que es primordial tomar en consideración para la presente investigación.

Dentro del mismo contexto, Perea (2017) en su estudio “El comportamiento organizacional en la Empresa Volcán Compañía Minera S.A.A. Chimbote, 2017”, tuvo como objetivo determinar el nivel del comportamiento organizacional, grupal e individual. La investigación fue descriptiva, además se tuvo como instrumento un

cuestionario, que fue aplicado a una muestra de 116 colaboradores. Los resultados muestran que, el comportamiento organizacional se encuentra en un nivel alto con un 60%, mientras que el comportamiento grupal se ubica en un nivel medio con un 73.3%, finalmente, el comportamiento individual es alto con un 66.7%. Concluyéndose que, el comportamiento organizacional e individual es el que más influye dentro de los colaboradores. La tesis mostró que el comportamiento organizacional se clasifica por diversas dimensiones que dan como resultado un comportamiento alto o bajo, por lo que, fundamental tomar en cuenta en la investigación como posibles dimensiones.

Por otro lado, Prieto (2017) en su tesis “Nivel de desempeño por competencias de los colaboradores de la empresa Perro Calato del Centro Comercial Real Plaza, Chimbote – 2017”. Tuvo como objetivo determinar el nivel del desempeño por competencias, para ello, el estudio fue descriptivo, además que se tuvo una muestra de 12 colaboradores a quienes se les aplicó un cuestionario como instrumento. Se obtuvo como resultados que, el nivel del desempeño por competencias se encuentra en un nivel alto, con un 83.3% y en un nivel medio con un 16.7% según lo manifestado por los colaboradores. Entonces, se concluye que, el nivel de desempeño por competencias es aceptable por la organización, sin embargo, es primordial seguir trabajando para obtener un 100%. El estudio determinó el nivel del desempeño por competencias, variable que es estudiada en el presente trabajo, por lo que es primordial, tomar en cuenta los resultados hallados a fin de realizar una comparación con los hallados en la investigación.

Por otro lado, es primordial entender la definición de entidades financieras, debido a que éstas son las encargadas de recibir como prestar dinero a diversas personas naturales como jurídicas, tal como, lo expresa Treleaven (2016) el cual, nos dice que las entidades financieras son las intermediarias entre los productos financieros, entre estos, ahorros y préstamos, que pueden ser adquiridos por empresas como personas sin negocio, ya que este es su fin principal. Hay que tener en cuenta que detrás de toda entidad financiera se encuentra una serie de personas que se encuentran laborando, por lo que estos son piezas fundamentales, dichas personas se desempeñan bajo un desempeño por competencias, al igual que su interacción permite un adecuado comportamiento organizacional. Todos estos conceptos

obedecen a dos teorías principales, la teoría del desempeño por competencias y la teoría del comportamiento organizacional, que serán estudiadas en los siguientes apartados.

Con relación a la primera variable en estudio desempeño por competencias, se investigaron las siguientes teorías.

Hay que tomar en cuenta que cuando se habla de desempeño por competencias se está haciendo énfasis a los conocimientos y habilidades que los colaboradores deben tener para desarrollarse de manera autónoma sus actividades, así lo manifiesta Bhardwaj (2013) quien menciona que, el “desempeño por competencias se refiere a las habilidades, actitudes, conocimientos y destrezas que debe poseer el colaborador con el fin de que este se desarrolle de manera eficaz en su puesto de trabajo” (p.56). De similar forma, agrega Mitchelmore & Rowley (2010) quienes menciona el desempeño por competencias, se hace referencia a las habilidades y características que debe poseer un trabajador para desarrollar sus actividades. A esto agrega, Bashaer et al. (2016) que el desempeño por competencias toma muy en cuenta la satisfacción del colaborador, por ello, parte de la premisa de que no todos los colaboradores tienen las mismas habilidades, ni conocimientos, para desarrollar actividades similares a otros colaboradores.

Entonces, se puede decir que el desempeño por competencias se encuentra enfocado en las habilidades, actitudes, así como en los conocimientos de los colaboradores, de manera que pueda desempeñar sus actividades de manera correcta.

Hay que tomar en cuenta lo que menciona Ross et al. (2013) quien manifiesta que el desempeño por competencias no solo busca que el colaborador se diferencia del otro, sino que más quien que sea este mismo el encargado de desarrollar sus habilidades y conocimientos. Ante esto, agrega, Harsh & Shafali (2018) que es fundamental motivar al colaborador a que se desarrolle en cuanto a sus habilidades y conocimientos a fin de que este tenga un resultado positivo para la organización.

El autor Bhardway (2013) nos mencionaba que el desempeño por competencias, involucra los conocimientos, habilidades y actitudes, por lo que es primordial realizar el estudio de estas tres dimensiones.

En cuanto a la primera dimensión; los conocimientos, cuando se habla de conocimientos, Sánchez et al. (2018) lo define a su información que un empleador tiene sobre un claro tema, permitiéndole así en esta manera desarrollarse en cualquier ámbito. Asimismo, Figueroa et al. (2022) menciona que el conocimiento es la adquisición de información, el cual, permite el razonamiento y entendimiento para desarrollar de manera eficiente y eficaz las actividades designadas. Entonces, podemos decir que el conocimiento es la adquisición de información que va a permitir el desarrollo de las diversas actividades.

Hay que tomar en cuenta que, dentro de los conocimientos, interviene la eficiencia operativa y la orientación hacia los resultados, por lo que es necesario tener en cuenta a estos dos indicadores. Cuando se habla de eficiencia operativa, Powe & Fink (1999) lo definen como la forma en la que las actividades se realizan de manera más rápida, con el fin de disminuir las dificultades y encontrar en menor tiempo soluciones ante los problemas presentados. En cuanto, a la orientación hacia los resultados, podemos decir que es la forma en como se cumple los objetivos, para ello, Altamirano (2014) menciona que la orientación hacia los resultados es la capacidad para poder tomar decisiones en el momento adecuado y preciso, de manera que permita resolver problemas. Ante ello, Almeida & Báscolo (2016) afirman que la orientación hacia los resultados es la capacidad para dirigir todas las actividades y tareas hacia un objetivo en común. Hay que tener en cuenta que tanto la eficiencia operativa como la orientación hacia los resultados toman como base el conocimiento que se adquiere para poder desarrollar las habilidades necesarias que dirijan hacia la resolución de problemas.

La segunda dimensión: Habilidades, hace referencia a la forma en cómo se desarrollan las actividades de manera correcta y con facilidad (Rodríguez et al., 2021), ante ello, agrega Aimee et al. (2016) que las habilidades “son las capacidades para desempeñar las tareas físicas y mentales” (p.34). Entonces, decimos que las habilidades es la capacidad para desarrollar tareas que requieran un conocimiento.

Es por ello, que para desarrollar las habilidades es primordial ser una persona comunicativa y tener iniciativa para desarrollar las actividades. Cuando se habla de comunicativa, Yucailla (2020) menciona que es la forma en como se comunica una

persona, expresando sus opiniones y sugerencias de forma libre y clara. Ante ello, Loáisiga (2021) agrega que, para que exista una comunicación eficaz, es primordial la expresión oral y corporal, además de tener el conocimiento y las habilidades para expresarse de forma correcta. En cuanto al indicador iniciativa, hace referencia al colaborador proactivo para realizar las actividades antes que otros, por lo que es fundamental, que este evalúe la situación y se sienta motivado (Galí, 2005). Hay que tener en cuenta que el ser comunicativo está relacionado con la iniciativa, ya va a permitir iniciar una conversación de manera más adecuada.

Como tercera y última dimensión: Actitudes, Parra et al. (2019), define a la actitud como la “evaluación que realizan los trabajadores a cerca de personas, objetos y eventos, que pueden ser vistas de manera positiva o negativa, la cual, va a determinar la forma en como estos perciben el ambiente y su compromiso con la organización” (p.45). De igual forma, Ansa y Acosta (2008) menciona que sus cualidades “se basan en sentimientos y supuestos que establecen el conocimiento de los trabajadores respecto a su ambiente, su compromiso y su comportamiento” (p.123). Entonces, podemos decir, que la actitud del colaborador va a depender del entorno y de su ambiente.

Dentro de la dimensión, actitudes, se encuentra los indicadores, colaboración, búsqueda de la unión interna, transparencia y adaptabilidad al cambio, por lo que es primordial analizar cada uno de sus conceptos, ya que estos se encuentran estrechamente relacionada con la actitud del colaborado. En cuanto a la colaboración, Giraldo et al. (2013) menciona que la colaboración es el seguimiento mediante lo cual, se involucran a los empleadores de una empresa para llevar a cabo un objetivo en común. En cuanto a la búsqueda de la unión interna, se puede decir que es la inclusión de colaboradores, gerentes y demás personas que conforman la organización, ya que de esto va a depender la actitud de los colaboradores frente a la organización. Con relación a la transparencia, Arredondo et al. (2014) menciona que la transparencia es un factor clave dentro de la organización, puesto que este le genera a los colaboradores confianza en cuanto a la información y decisiones que toma la empresa, haciendo al empleado parte de ella. Finalmente, cuando se habla de la adaptación al cambio, se está haciendo énfasis a que todo colaborador debe tener la predisposición para adaptarse a los

cambios dentro de la organización, ya sea este tecnológico, es por ello, que Escobar y Cortez (2018) es la capacidad de responder y adaptarse a nuevos retos que ocurre en el entorno empresarial, sin que esto le afecte al colaborador. Los indicadores mencionados se relacionan unos con otros, la transparencia, colaboración, la unión interna, se debe tomar en cuenta si es que se quiere obtener un colaborador satisfecho dentro de la organización.

Por otro lado, cuando se habla de comportamiento organizacional, se está haciendo énfasis en la forma en cómo se comportan los individuos dentro de su ambiente de trabajo, como el fin de poder estudiarlos, permitiendo saber por qué actúan de cierta manera y como es que este comportamiento afecta a la organización. Es por ello, que para un mejor entendimiento se pasará a analizar las bases teóricas de la variable comportamiento organizacional. Robbins y Judge (2009) se refieren al comportamiento organizacional, como un campo de estudio que examina la influencia de individuos, grupos y estructuras en el comportamiento de las empresas con el fin de aplicar dicho conocimiento para mejorar la efectividad organizacional. (p. 10).

Schermerhorn (2017) define al comportamiento organizacional como el estudio de individuos dentro de una organización, permitiendo comprender la interacción entre el individuo y los demás miembros. De igual forma, lo define.

Ante ello, Chiavenato (2009) determina al comportamiento organizacional y no solo investiga la influencia del individuo en una organización, sino que también estudia la influencia de la organización sobre ellos. Entonces, podemos decir que, el comportamiento organizacional es el estudio de las personas que interactúan dentro de la organización, por lo que, su forma de comportarse va a afectar directamente a la organización.

Es por ello, que se debe tener en cuenta lo que menciona Méndez (2004) quien señala que la motivación que tenga el empleado va a generar ciertas actitudes y comportamientos, por lo que todo ello, va a conllevar que el colaborador se sienta satisfecho o insatisfecho.

Por esta razón se debe tomar en cuenta lo que mencionaba Robbins y Judge (2009) que el comportamiento organizacional, se debe estudiar en base al comportamiento

individual, grupal y estructural, con el fin de poder analizar y entender su comportamiento. Es por ello, que a continuación se estudia los conceptos de cada dimensión.

Se tiene como primera dimensión al comportamiento individual; para ello, Robbins y Judge (2009) determinan al comportamiento individual que su estudio es del comportamiento de una sola persona, por lo que va a influir sus características personales, así como su personalidad, ante ello, se suma el cargo y el tiempo que tenga el empleado dentro de la organización, todos estos aspectos van a ser diferenciadores de un colaborador que recién se integra a la organización. Por lo que se enfoca en analizar el nivel de motivación del colaborador, y la percepción que tiene el empleado sobre su ambiente laboral.

Es por ello, que hay que tener en cuenta las habilidades individuales y la motivación que tenga el colaborador en su centro de trabajo, cuando se hace referencia a habilidades individuales, Genesi et al. (2011) menciona que son aquellas capacidades que ayudaran que una persona se desarrolle personalmente, permitiéndole comprenderlas y mejorarlas, entre esas habilidades se encuentra, autoconomiento y la comunicación. En cambio, la motivación hace referencia aquel deseo y necesidad que conduce y activa el comportamiento hacia ciertas actividades (Coromoto y Villón, 2017).

Como segunda dimensión, el comportamiento grupal; estudio del comportamiento de forma grupal de cada uno de sus miembros, buscando la socialización, interacción y la productividad entre los equipos. Dentro de ello, se encuentra las relaciones formales e informales entre los miembros de la organización (Robbins y Judge, 2009).

Para ello, se estudia las relaciones grupales, es decir, como es que interactúan cada uno de los colaboradores con su propia área y con las demás áreas, si es que existe relaciones solo de trabajo, a lo cual, llamamos grupos formales, o es que estos tienen una relación fuera de la organización, a lo que se le llama grupos informales. Todo lo mencionado se estudia, debido a que de esto va a depender el comportamiento y la actitud que tenga el colaborador dentro de la organización (Cornejo, 2006). Además, de ello, se debe tomar en cuenta las competencias

grupales de cada uno de los miembros, Ojeda y Hernández (2012) menciona que las competencias grupales son las experiencias, habilidades y capacidades de los miembros de un grupo, los cuales, cada uno aporta para conseguir un objetivo o solucionar un problema en conjunto. Sin embargo, esto suele afectar cuando no se tiene estabilidad en el puesto laboral, por lo que genera que el colaborador no se sienta comprometido con su área, ni con la organización, debido a que no sabrá si en el tiempo mantendrá su puesto de trabajo o no.

Como tercera y última dimensión se tiene el comportamiento estructural; en este caso se estudia la organización en sí, en cuanto, su sistema, normas, procesos, interacción, cultura y su diseño. Por lo que la comunicación, decisiones y conflictos, son aspectos claves, para que la organización opere de manera eficaz y eficiente (Robbins y Judge, 2009). Es por ello, que se debe tener muy en cuenta el prestigio que tenga la organización en la sociedad, ya que esto también puede influir en el comportamiento del colaborador.

Con base a ello, se estudia el diseño y la cultura organizacionales. Higuera (2011) hace referencia con el fin que el diseño organizacional es la forma en que las estructuras formales definen, dan cuenta y formalizan el estado, el funcionamiento y las relaciones formales de los elementos que componen la organización (p. 78). Por lo contrario, Yopan et al, (2020) se refieren a la cultura organizacional como un significativo de valores, creencias y entendimientos que comparten los miembros proporcionados que guían a la toma de decisiones.

(p.266). Por lo que, importante tener en cuenta la cultura que tenga la organización, ya que esto puede ser un factor de insatisfacción del colaborador, por no concordar con los valores, ni creencias en la organización.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1 Tipo de investigación**

La investigación fue de tipo aplicada, ya que a través del conocimiento científico y los resultados encontrados en la investigación se dio respuesta a la problemática previamente analizada. Así lo menciona, Hernández et al. (2017) que un “estudio de tipo aplicada busca resolver un problema en un tiempo límite, buscando darle soluciones prácticas a la problemática planteada” (p.56). Para ello, se tomó en cuenta la teoría del desempeño por competencias y comportamiento organizacional.

##### **3.1.2 Diseño de investigación**

Se empleó como diseño no experimental – transversal, es no experimental, ya que no se manipuló las variables en estudio, sino que se les aplicó el cuestionario a los colaboradores sin ningún tipo de capacitación, ni estímulo. Fue transversal, ya que el instrumento ejercido se aplicó en un solo momento dado (Hernández, 2004).

#### **3.2 Variables y operacionalización**

##### **Variable independiente**

El estudio tuvo como variable independiente al comportamiento organizacional de naturaleza cualitativa.

**Definición conceptual:** Robbins y Judge (2009) menciona que el comportamiento organizacional “es un campo de estudio que investiga el efecto que tienen los individuos, los grupos y la estructura sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar dicho conocimiento para mejorar la efectividad de las organizaciones” (p.10).

**Definición operacional:** El comportamiento organizacional estudio el comportamiento de los miembros de una organización mediante el entorno en el que se desenvuelve. Dicho comportamiento se encuentra estudiado por las dimensiones: Comportamiento individual, comportamiento grupal y comportamiento estructural.

Indicadores: Habilidades individuales, satisfacción, relaciones grupales, competencias grupales, estabilidad del puesto, diseño organizacional y cultura.

**Escala de medición:** Ordinal.

### **Variable dependiente**

El estudio tuvo como variable dependiente al desempeño por competencias de naturaleza cualitativa.

**Definición conceptual:** Bhardwaj (2013) menciona que, el “desempeño por competencias se refiere a las habilidades, actitudes, conocimientos y destrezas que debe poseer el colaborador con el fin de que este se desarrolle de manera eficaz en su puesto de trabajo” (p.56).

**Definición operacional:** El desempeño por competencias entiende que no todos los colaboradores tienen las mismas habilidades, actitudes y conocimientos, además que esto fue medido a través de las dimensiones: conocimientos, habilidades y actitudes.

**Indicadores:** Eficiencia operativa, orientación hacia los resultados, comunicativa, iniciativa, colaboración, búsqueda de la unión interna, transparencia y adaptabilidad al cambio.

**Escala de medición:** Ordinal.

## **3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

### **3.3.1 Población**

La población es un conjunto de individuos que son seleccionados para ser estudiados, tal como lo afirma Hernández et al. (2017) que la “población es el conjunto de individuos u objetos que son determinadas para ser estudiadas en una investigación” (p.50).

La población estuvo conformada por 55 colaboradores de Compartamos financiera, además que, esto fue determinado mediante una población finita, ya que se conocía la cantidad de colaboradores activos en el 2022. Asimismo, para determinar la población se estableció criterios de inclusión y exclusión.

**Criterios de inclusión:** Se seleccionó aquellos colaboradores activos y disponibles de Compartamos financiera del periodo 2022 – II, en la sede de Chimbote.

**Criterios de exclusión:** La población que fue excluida, fueron aquellos colaboradores, que desempeñan labores de seguridad y limpieza a pesar de encontrarse dentro de la organización, además, que no se tomó en cuenta los colaboradores de otras sedes de Compartamos Financiera a pesar de estar disponibles y activos.

### **3.3.2 Muestra**

Es la población que permitirá dar los resultados para la investigación. Por lo que, Hernández et al. (2017) “la muestra es una parte de la población, la cual, representa a toda la población, teniéndose en cuenta que la muestra permite dar los resultados buscados dentro de la investigación” (p.25).

Debido a que el tamaño de población es pequeño, se consideró toda la población, conformada por 55 colaboradores.

### **3.3.3 Muestreo**

El muestreo fue no probabilístico - censal, fue censal debido a que se consideró como muestra toda la población y no probabilístico, ya que no se requirió realizarse un cálculo matemático para determinar la muestra.

**Unidad de análisis:** Colaboradores de Comportamos Financiera.

## **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnica**

Se tuvo como técnica la encuesta, el cual, permitió a través de afirmaciones recolectar información de fuentes primarias, sin modificar los resultados respondidos por los colaboradores de Compartamos Financiera.

### **Instrumento**

Se empleó como instrumento el cuestionario, debido a que elaboró un conjunto de preguntas relacionadas con las dos variables en estudio y bajo opciones de respuesta de la escala de Likert (Hernández et al., 2017).

El cuestionario fue con relación a la variable desempeño por competencias (anexo 3) y comportamiento organizacional (anexo 4). Los cuales, estuvieron compuestos por 19 afirmaciones para la primera variable y 14 afirmaciones para comportamiento organizacional, teniendo cinco opciones de respuesta: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre. Todo ello, fue aplicado con el objetivo de obtener información relevante en cuanto a las variables.

### **Validez**

La validez hace énfasis en como un instrumento mide las variables en estudio, es por ello, que Hernández et al. (2014) lo define como “el grado en que un instrumento refleja el contenido que representa el concepto medido. Es decir, indica hasta qué punto un instrumento mide realmente o debería medir la variable en estudio” (p.40).

La validez de los instrumentos se realizó mediante el “juicio de expertos”, en donde tres personas especialistas en el tema lo clasificaron dentro un nivel alto (anexo 7).

### **Confiabilidad**

La confiabilidad se referencia en el grado de confianza en el que aceptan los instrumentos que serán aplicados a la muestra (Briones, 2000).

Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó la prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach (anexo 4), el cual, permitió determinar la fiabilidad de los ítems que midieron las variables, obteniéndose un  $\alpha$ Cronbach = 0.861 para la variable Desempeño por competencias, indicando una confiabilidad buena. Mientras que la variable comportamiento organizacional tuvo un  $\alpha$ Cronbach = 0.788, siendo aceptable el instrumento.

### **3.5 Procedimientos**

Para realizarse la presenta investigación, primero se comenzó por pedir la autorización a Compartamos Financiera, para la realización y posterior acceso a su instalación para la aplicación del instrumento a sus colaboradores. Una vez tenido la debida autorización, se pasó a la elaboración del cuestionario, que fue validado por tres expertos en el tema.

Una vez que se obtuvo los instrumentos validados, se coordinó con el gerente de Compartamos Financiera, en cuanto día y hora para la aplicación del instrumento. El fin de lograr una base de datos lo cual permitan el cumplimiento de los objetivos. Cabe resaltar que en el momento que se aplicó los instrumentos, los sujetos en estudio no fueron estimulados, ni recibieron algún tipo de incentivo.

Posterior a la aplicación del instrumento, se pasará a procesar y analizar la base de datos, a través del Software Microsoft Excel 2016 y el paquete estadístico IBM SPSS versión 29.

### **3.6 Método de análisis de datos**

#### **Estadística descriptiva**

La estadística descriptiva permitió simplificar de manera resumida los resultados obtenidos mediante la aplicación del instrumento. De manera que se pueda plasmar en gráficas y tablas los resultados, facilitando su análisis (Levin y Rubin, 2004).

Tomando en cuenta lo mencionado, se tomó en cuenta tablas y gráficas que permitió dar cumplimiento a los objetivos, hay que tomar en cuenta, que dichas tablas y gráficas, fueron procesadas mediante Excel y SPSS.

#### **Estadística inferencial**

La estadística inferencial fue primordial en el presente estudio, ya que permitió la corroboración o rechazó de la hipótesis mediante el uso de la prueba estadística de Rho de Spearman, el cual, a través del nivel de significancia ( $0,000 < 0.05$ ), permitió la aceptación de la hipótesis alternativa, significando la existencia de una correlación de ambas variables desempeño por competencias y comportamiento organizacional. Además, que el coeficiente de correlación de 0.734 determinó la correlación positiva alta entre las variables mencionadas.

Cabe resaltar que, previamente, se realizó el cálculo de la prueba de normalidad, el cual, permitió, a través de Kolmogórov-Smirnov, determinar que estadístico emplear para la aceptación de la hipótesis alternativa.

### **3.7 Aspectos éticos**

Para poder realizar la investigación se consideró como base el principio de la ética, en cuanto al reconocimiento de los autores y así como la información, resultados y

aspectos tomados en cuenta durante el estudio. Para evitar el plagio y el entendimiento al autor se empleó las normas Apa séptima edición, en cuanto a estructura, citas y referencias.

Otros de los aspectos que se consideró fue en cuanto la recolección de datos, los cuales, no fueron fabricados, alterados o divulgados para otros fines que no correspondan a la investigación. Además de ello, se tomó en cuenta las normas éticas de la resolución del consejo universitario n°0262-2020/UCV, tales, como, el derecho a la propiedad intelectual, el cual, se le dio el debido reconocimiento; al realizar la aplicación del instrumento, no se afectó, la propiedad intelectual de la organización, ni se afectó sus instalaciones. Hay que considerar que el estudio, respeto las normas de la honestidad, rigor científico, así como no se discriminó a los colaboradores dentro del proceso de recolección de información.

#### IV. RESULTADOS

En los siguientes apartados, se dio respuesta al objetivo general y específicos, para ello, se aplicó a 55 colaboradores de Compartamos Financiera un cuestionario, obteniéndose una data que fue procesado mediante Microsoft Excel 2016 y SPSS versión 29.

**Objetivo General: Determinar la relación entre el desempeño por competencias y comportamiento organizacional de los colaboradores de Compartamos Financiera, Chimbote – 2022.**

Para determinar la relación entre ambas variables fue primordial analizar la hipótesis nula y alternativa, para determinar su aceptación o no.

H<sub>1</sub>: El desempeño por competencia si está relacionada significativamente con el comportamiento organizacional de los colaboradores de Compartamos Financiera, Chimbote – 2022.

H<sub>0</sub>: El desempeño por competencias no está relacionada significativamente con el comportamiento organizacional de los colaboradores de Compartamos Financiera, Chimbote – 2022.

**Tabla 1**

*Correlación entre desempeño por competencias y comportamiento organizacional de los colaboradores de Compartamos Financiera, Chimbote – 2022.*

			Desempeño por competencias	Comportamiento Organizacional
Rho de Spearman	Desempeño por competencias	Coeficiente de correlación	1.000	.734**
		Sig. (bilateral)		0.000
Comportamiento Organizacional		N	55	55
		Coeficiente de correlación	.734**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	55	55

*Nota.* Correlación mediante Rho de Spearman.

**Interpretación:**

La tabla 1 mostró que existe suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula ( $0,000 < 0,05$ ), entonces, se puede afirmar que existe una relación significativamente entre el desempeño por competencias y el comportamiento organizacional, condescendiendo la aprobación de la hipótesis alternativa. Dando como resultado, un coeficiente de Rho de Spearman de 0,734 entre ambas variables, lo cual determina que si hay una correlación positiva alta. Es decir, mientras mayor sea el desempeño por competencias, mayor será el comportamiento organizacional en los colaboradores.

A nivel descriptivo

**Objetivo específico 1: Determinar el nivel del desempeño por competencias de los colaboradores de Compartamos Financiera, Chimbote – 2022.**

**Tabla 2**

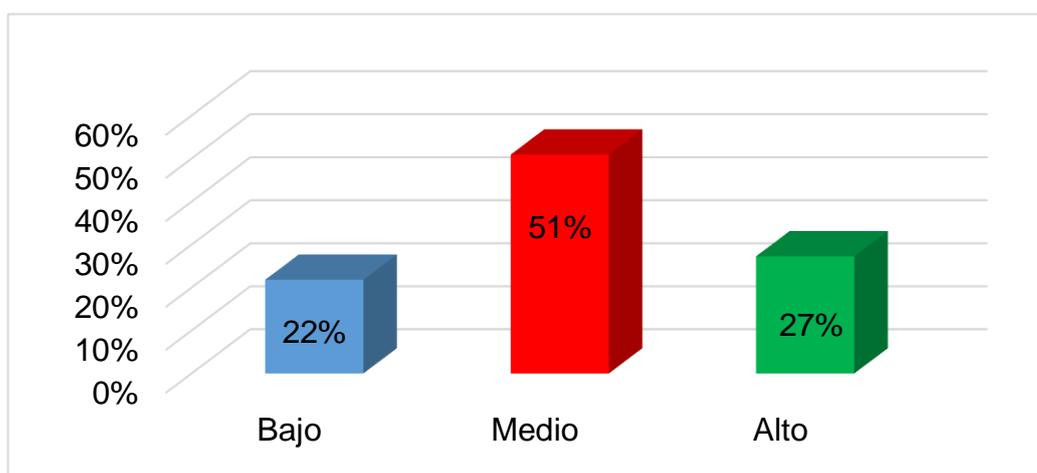
*Nivel del desempeño por competencias de los colaboradores de Compartamos Financiera, Chimbote – 2022.*

Niveles	Fi	%
Bajo	12	22%
Medio	28	51%
Alto	15	27%
Total	55	100%

*Nota.* Nivel del desempeño por competencias.

**Figura 1**

*Nivel del desempeño por competencias de los colaboradores de Compartamos Financiera, Chimbote – 2022.*



*Nota.* La gráfica 1 muestra información de la tabla 2.

**Interpretación:**

La tabla 2 mostró que, de los 55 colaboradores encuestados, el 51% opina que el desempeño por competencias se encuentra dentro de un nivel medio, mientras que el 27% considera que está dentro de un nivel alto, el 22% restante lo clasifica en el nivel bajo.

**Tabla 3**

*Nivel de las dimensiones de desempeño por competencias de los colaboradores de Compartamos Financiera, Chimbote – 2022.*

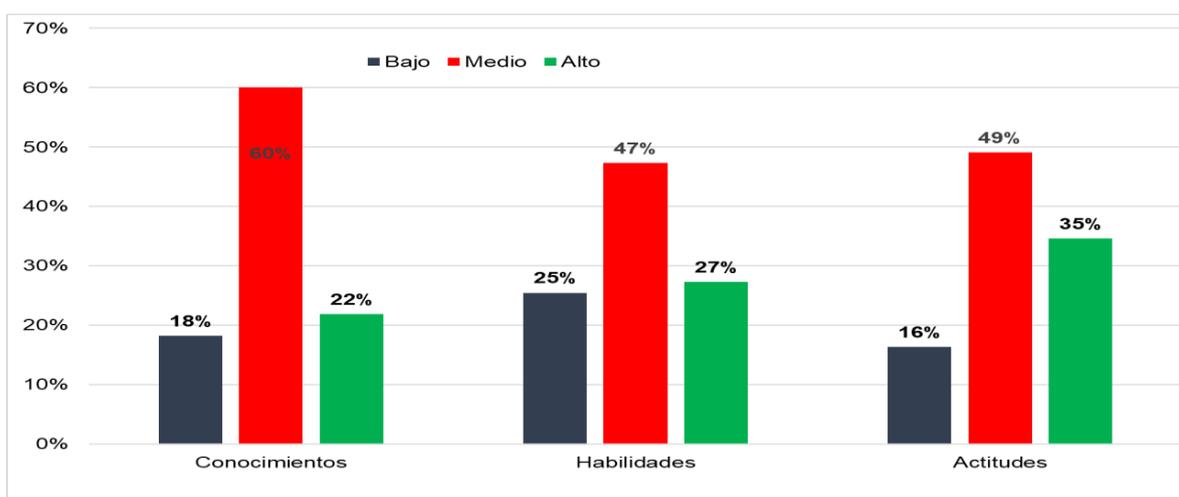
Nivel	Conocimientos		Habilidades		Actitudes	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Bajo	10	18%	14	25%	9	16%
Medio	33	60%	26	47%	27	49%
Alto	12	22%	15	27%	19	35%
Total	55	100%	55	100%	55	100%

*Nota.* Nivel de las dimensiones de desempeño por competencias.

**Figura 2**

*Nivel de las dimensiones de desempeño por competencias de los colaboradores de Compartamos Financiera, Chimbote – 2022.*

*Nota.* La gráfica muestra información de la tabla 3.



**Interpretación:**

La tabla 3 mostró que las dimensiones del desempeño por competencias están en su mayoría en el nivel mediano, con respecto a la dimensión conocimientos es representada por un 60% en un nivel medio, mientras que la dimensión actitudes se encuentra en un nivel medio también, pero con un 49%, finalmente, la dimensión habilidades, representa un 47% en un nivel medio, según la perspectiva de los colaboradores.

**Objetivo específico 2: Determinar el nivel del comportamiento organizacional de los colaboradores de Compartamos Financiera, Chimbote – 2022.**

**Tabla 4**

*Nivel del comportamiento organizacional de los colaboradores de Compartamos Financiera, Chimbote – 2022.*

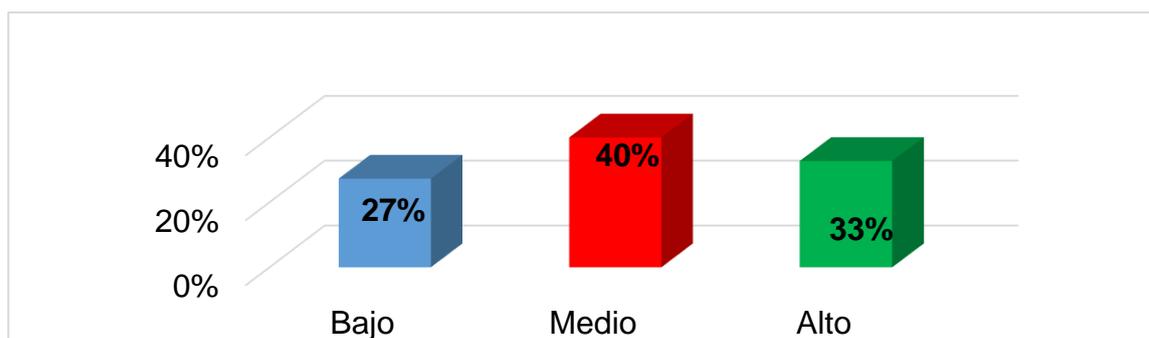
Niveles	Fi	%
Bajo	15	27%
Medio	22	40%
Alto	18	33%
Total	55	100%

*Nota.* Nivel del comportamiento organizacional.

**Figura 3**

*Nivel del comportamiento organizacional de los colaboradores de Compartamos Financiera, Chimbote – 2022.*

*Nota.* La gráfica muestra información de la tabla 4.



**Interpretación:**

La tabla 4 mostró que, de los 55 colaboradores encuestados, el 40% considera que el comportamiento organizacional se encuentra en un nivel medio, mientras que el, 33% lo clasifica dentro de un nivel alto, el 27% restante opina que el comportamiento organizacional se encuentra en un nivel bajo.

**Tabla 5**

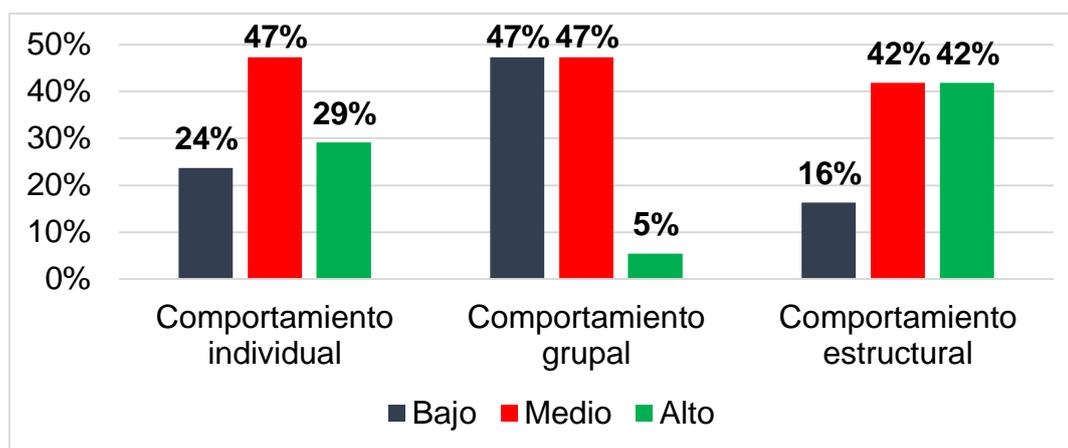
*Nivel de las dimensiones de comportamiento organizacional de los colaboradores de Compartamos Financiera, Chimbote – 2022.*

Nivel	Comportamiento Individual		Comportamiento grupal		Comportamiento estructural	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Bajo	13	24%	26	47%	9	16%
Medio	26	47%	26	47%	23	42%
Alto	16	29%	3	5%	23	42%
Total	55	100%	55	100%	55	100%

*Nota.* Nivel de las dimensiones de comportamiento organizacional.

**Figura 4**

*Nivel de las dimensiones de comportamiento organizacional de los colaboradores de Compartamos Financiera, Chimbote – 2022.*



*Nota.* La gráfica muestra información de la tabla 5.

**Interpretación:**

La tabla 5 mostró que las dimensiones del comportamiento organizacional se encuentran en su mayoría dentro de un nivel medio y alto. La dimensión comportamiento grupal, con un 47% se encuentran un nivel medio y alto, de igual forma, la dimensión comportamiento individual se encuentra dentro del rango medio con un 47%, la tercera dimensión, comportamiento estructural, se encuentra dentro

del nivel medio y alto con un 42% respectivamente. Según las respuestas de 55 colaboradores de Compartamos Financiera.

A nivel inferencial

**Tabla 6**

*Resultados de la evaluación de la prueba de normalidad de datos.*

Variables / Dimensiones	Prueba de normalidad		
	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño por competencias	0.139	55	0.010
Conocimientos	0.220	55	0.000
Habilidades	0.135	55	0.014
Actitudes	0.164	55	0.001
Comportamiento Organizacional	0.173	55	0.000
Individual	0.190	55	0.000
Grupal	0.198	55	0.000
Estructural	0.248	55	0.000

*Nota.* La tabla muestra los resultados.

**Interpretación:**

La tabla 6 mostró la prueba de normalidad aplica, en el cual, se eligió la prueba de Kolmogórov-Smirnov, el cual, es aplicado cuando se tiene una muestra mayor a 50, para tal caso, se analizó las variables de desempeño por competencias y comportamiento organizacional, indicando un nivel de significancia  $< 0.05$ , es decir, que los datos no son normales (no paramétrico), por lo que es necesario aplicar la prueba de Rho de Spearman para determinar el grado de correlación de ambas variables.

**Objetivo específico 3: Determinar la relación entre desempeño organizacional y el comportamiento individual de los colaboradores de Compartamos Financiera, Chimbote – 2022.**

Para determinar relación entre las variables es primordial la aplicación de la prueba de Rho de Spearman, que se detalla a continuación.

**Tabla 7**

*Correlación entre desempeño organizacional y comportamiento individual de los colaboradores de Compartamos Financiera, Chimbote – 2022.*

			Desempeño por competencias	Comportamiento individual
Rho de Spearman	Desempeño por competencias	Coeficiente de correlación	1.000	.751**
		Sig. (bilateral)		0.000
	Comportamiento individual	N	55	55
		Coeficiente de correlación	.751**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	55	55

Nota. Correlación entre la variable y su dimensión.

**Interpretación:**

La tabla 7 mostró la correlación entre la variable desempeño por competencias y la dimensión comportamiento individual, obteniéndose un Rho de Spearman con un nivel de significancia de 0.751 para la variable y la dimensión, significando una correlación positiva alta.

## Resultados del cuestionario: Desempeño por competencias

**Tabla 8**

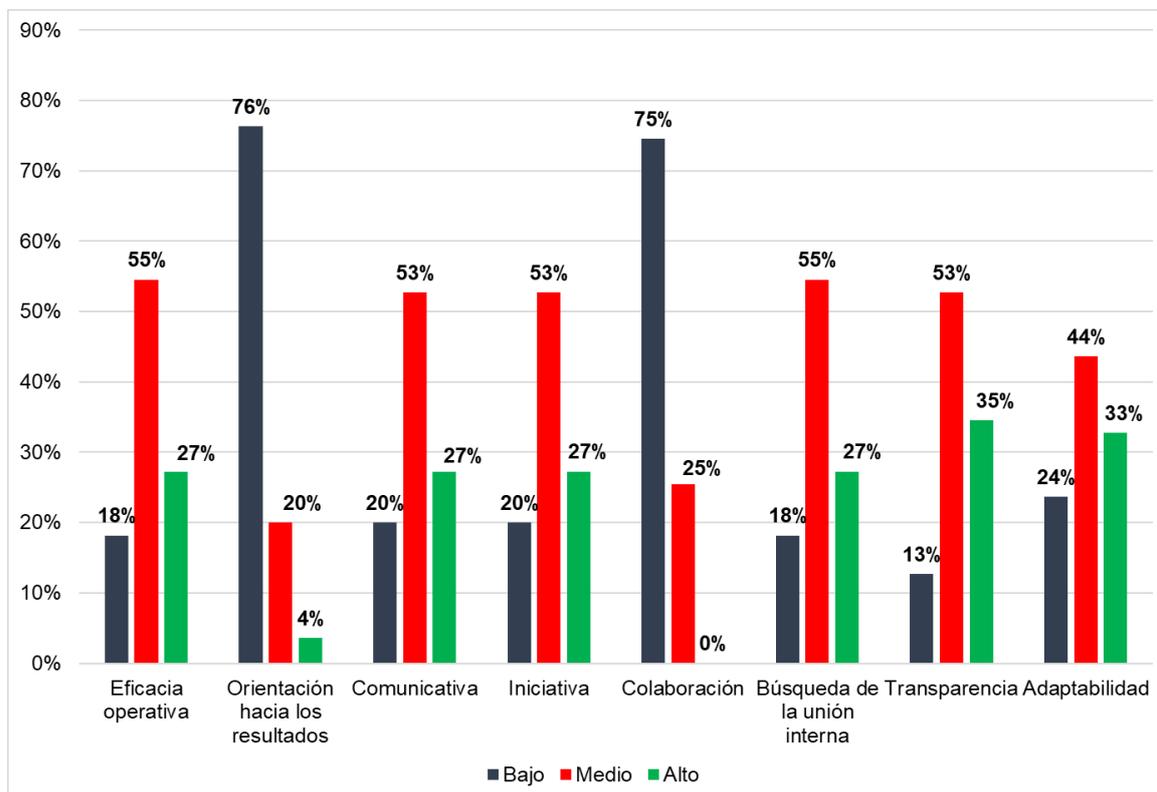
*Nivel de los indicadores de desempeño por competencias de los colaboradores de Compartamos Financiera, Chimbote – 2022.*

Nivel	Eficacia operativa		Orientación hacia los resultados		Comunicativa		Iniciativa		Colaboración		Búsqueda de la unión interna		Transparencia		Adaptabilidad	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Bajo	10	18%	42	76%	11	20%	11	20%	41	75%	10	18%	7	13%	13	24%
Medio	30	55%	11	20%	29	53%	29	53%	14	25%	30	55%	29	53%	24	44%
Alto	15	27%	2	4%	15	27%	15	27%	0	0%	15	27%	19	35%	18	33%
Total	55	100%	55	100%	55	100%	55	100%	55	100%	55	100%	55	100%	55	100%

*Nota.* Nivel de los indicadores de desempeño por competencias

**Figura 5**

*Nivel de los indicadores de desempeño por competencias de los colaboradores de Compartamos Financiera, Chimbote – 2022.*



*Nota.* La figura muestra los datos de la tabla 8.

### **Interpretación:**

La tabla 8 mostró que el nivel de los indicadores de la variable desempeño por competencias se encuentra en su mayoría dentro del nivel medio. El indicador orientación hacia los resultados se encuentra en un nivel bajo con un 76%, seguido del 75% del indicador colaboración, situándolo en un nivel bajo, mientras que los indicadores eficacia operativa y búsqueda de la unión interna se encuentran en un nivel medio con un 55% respectivamente, los indicadores comunicativa y transparencia, se encuentran en un nivel medio con un 53%. Finalmente, el indicador adaptabilidad se encuentra en un nivel bajo con un 44%.

## Resultados del cuestionario: comportamiento organizacional

**Tabla 9**

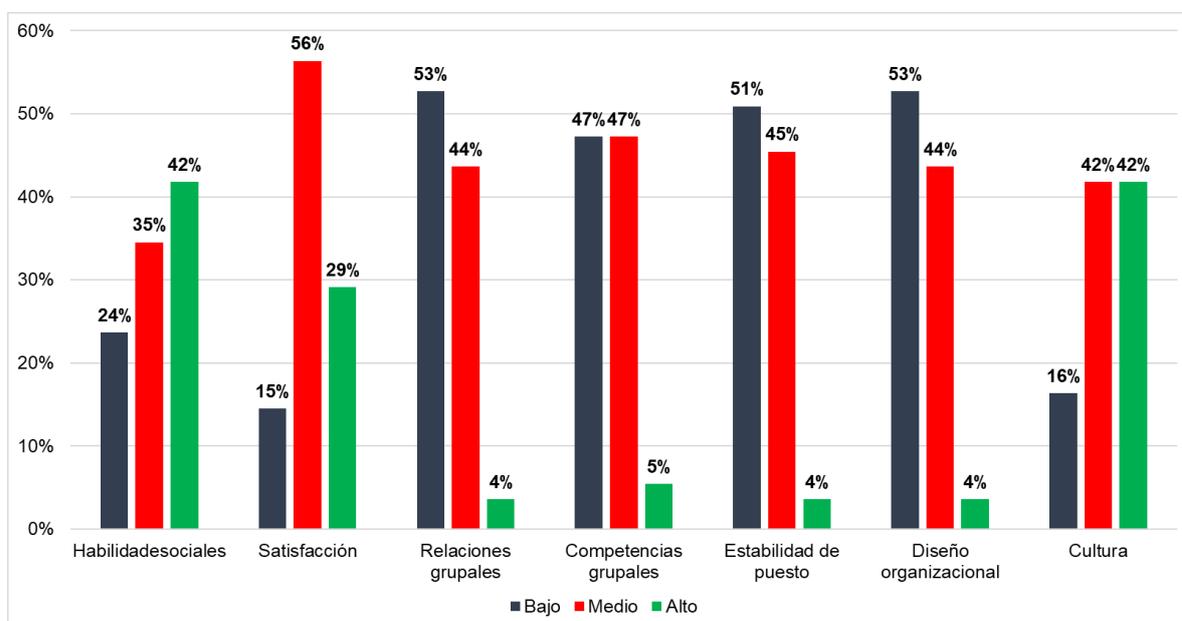
*Nivel de los indicadores de comportamiento organizacional de los colaboradores de Compartamos Financiera, Chimbote – 2022.*

Nivel	Habilidades sociales		Satisfacción		Relaciones grupales		Competencias grupales		Estabilidad de puesto		Diseño organizacional		Cultura	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Bajo	13	24%	8	15%	29	53%	26	47%	28	51%	29	53%	9	16%
Medio	19	35%	31	56%	24	44%	26	47%	25	45%	24	44%	23	42%
Alto	23	42%	16	29%	2	4%	3	5%	2	4%	2	4%	23	42%
Total	55	100%	55	100%	55	100%	55	100%	55	100%	55	100%	55	100%

*Nota.* Nivel de los indicadores de comportamiento organizacional.

**Figura 6**

*Nivel de los indicadores de comportamiento organizacional de los colaboradores de Compartamos Financiera, Chimbote – 2022.*



*Nota.* La figura muestra los datos de la tabla 9.

**Interpretación:**

La tabla 9 mostró el nivel de los indicadores de la variable comportamiento organizacional, las cuales, se encuentra en su mayoría dentro del nivel medio y bajo. El indicador satisfacción se encuentra en el nivel medio con un 56%, seguido del 53% correspondiente a los indicadores relaciones grupales y diseño organizacional ubicándolo en el nivel bajo, el indicador competencias grupales se ubica en el nivel bajo medio con un 47%, finalmente, con un 42% respectivamente, los indicadores habilidades sociales y cultura se encuentra dentro de un nivel alto.

## V. DISCUSIÓN

En los siguientes párrafos se muestran los resultados encontrados en la investigación: Desempeño por competencias y comportamiento organizacional de los colaboradores de Compartamos Financiera, Chimbote – 2022, los cuales, serán corroborados para determinar si existe semejanza o no con los autores mencionados en el marco teórico.

Los resultados de la tabla 1 con respecto al objetivo general muestran que existe una relación significativa entre las variables de desempeño por competencias y comportamiento organizacional, aceptando la hipótesis alternativa con un nivel de significancia  $< 0.05$ . Además, se puede afirmar que existe una correlación positiva alta a través del Rho de Spearman de 0.734, indicando que mientras mayor sea el desempeño por competencias, mejor será el comportamiento organizacional. Lo mencionado puede ser corroborado por los autores Barrera y Palo (2021) quienes en su investigación encontraron que, el comportamiento organizacional y el desempeño por competencias se encuentran correlacionadas con un Rho de Spearman de 0.725, lo que significa una correlación positiva alta entre ambas variables, además que en la investigación se aceptó la hipótesis alternativa rechazando la hipótesis nula. Asimismo, puede ser corroborado con los resultados de Possato (2019) quien mostró que las variables competencias y desempeño se relacionan con un Rho de Spearman de 0.85, significando una correlación positiva alta.

Entonces, se puede decir que, si existe relación entre la variable desempeño por competencias y comportamiento organizacional, siendo corroborada por investigaciones anteriores que también han estudiado las mismas variables en contextos diferentes.

Los resultados de la tabla 2 y la figura 1, mostró los hallazgos del objetivo específico 1, determinando que el nivel de desempeño por competencias se encuentra en un nivel medio con un 51%, mientras que el 27% de los colaboradores encuestados en Compartamos Financiera, Chimbote 2022, lo ubica en un nivel alto, el 22% restante manifestó que se encuentra en un nivel bajo, sin embargo, se tiene la tendencia de que el desempeño por competencias se sitúe de un nivel medio a alto. Esto es corroborado a través de los resultados hallados por Kolibacova (2016)

quien mostró en su estudio que el nivel de desempeño por competencias se encuentra en un nivel medio con un 50%, mientras que el nivel superior es del 12.5%. Sin embargo, el autor Prieto (2017) en su estudio encontró que el nivel de desempeño por competencias se encuentra en un nivel medio con un 16.7% y en un nivel alto con un 83.3% con tendencia a un nivel alto con un 100%, por lo que es primordial que aún se trabaje las habilidades y conocimientos de los colaboradores. Lo mencionado es respaldado por Harsh & Shafali (2018) quien menciona que el colaborador debe sentirse motivado para poder desarrollar sus habilidades y conocimientos.

Es por ello, que la organización debe comenzar a trabajar las habilidades y conocimientos de los colaboradores a fin de que estos tengan un buen desempeño por competencias, de manera que permita pasar de un nivel medio a un alto.

Los resultados de la tabla 3 y figura 2 muestran el nivel del desempeño por competencias en cuanto a sus dimensiones, ubicando a los conocimientos en un nivel medio con un 60% con tendencia a un nivel alto, asimismo, las habilidades se encuentran en un nivel medio con un 47%, respecto a la dimensión actitudes este se encuentra dentro de un nivel medio con un 49%, sin embargo, tiene tendencia hacia el alza con un 35%. De similar forma, Heijke et al. (2016) en su investigación encontró que la dimensión conocimiento es buena con 54%, mientras que las habilidades se encuentran en un nivel medio con un 16% y la comunicación es buena con un 30%, todos estos factores intervienen cuando se mide el desempeño por competencias, concluyendo, que mientras más se trabaje las dimensiones mencionadas se tendrá un efecto positivo en el desempeño por competencias. Es por ello, que Aimee et al. (2016) afirma que las habilidades “son las capacidades para desempeñar tareas físicas y mentales” (p.34), sin embargo, tanto en la investigación como los hallazgos de Heijke, las habilidades se encuentran en un nivel medio, por lo que es importante poder hacer hincapié en la dicha dimensión.

Los resultados de la tabla 4 y la figura 3, mostró los hallazgos del objetivo específico 2, determinando que el nivel del comportamiento organizacional se encuentra en un nivel medio con un 40%, mientras que, de los 55 colaboradores encuestados de Compartamos Financiera, Chimbote – 2022, manifiesta que se encuentra en un nivel alto con un 33% y el 27% restante se ubica en un nivel bajo. Lo mencionado

anteriormente, puede ser corroborado por Romero (2022) quien en su estudio concluyó que el nivel del comportamiento organizacional se encuentra en un nivel medio con un 45.7%. Sin embargo, el estudio de Perea (2017) mostró que el comportamiento organizacional se encuentra en un nivel alto con un 60%, mostrando que el comportamiento organizacional es el que más influye en los colaboradores. Así también lo afirma, Chiavenato (2009) quien menciona que el comportamiento organizacional no solo estudia la influencia del individuo en la organización, sino que también estudia la influencia de la organización sobre los ellos.

Entonces, podemos decir que el comportamiento organizacional puede llegar a influir en el comportamiento de los colaboradores, por ello, es que el nivel en Compartamos Financiera se encuentra en un nivel medio.

Los resultados de la tabla 5 y figura 4 muestran el nivel del comportamiento organizacional en cuanto a sus dimensiones, ubicando al comportamiento individual en un nivel medio con un 47%, mientras que el comportamiento grupal se encuentra dentro de un nivel medio y bajo con un 47% respectivamente, en cuanto al comportamiento estructural de Compartamos Financiera, este se encuentra en un nivel medio y alto con un 42% respectivamente. Estos resultados coinciden parcialmente con los hallazgos de Bruce y Hart (2020) quien encontró que el comportamiento individual se encuentra en un nivel bajo con un 37%, asimismo, el comportamiento grupal se encuentra en un nivel malo con un 3%, debido a que, las relaciones entre los miembros de trabajo son pésimas. Sin embargo, Castillo y Lozano (2020) discrepan con los resultados encontrados, ya que en un contexto y lugar diferente halló que, el comportamiento individual se encuentra en un nivel alto con un 50%, asimismo, el comportamiento grupal se ubica en un nivel alto con un 41%, mientras que el comportamiento estructural se encuentra en un nivel bajo con un 55%. Esto es confirmado con la teoría de Cornejo (2006) quien en su estudio mencionó que el comportamiento grupal es estudiado debido a que, las relaciones grupales van a influir en el comportamiento del colaborador.

Como se puede visualizar, las dimensiones del comportamiento organizacional, cada una de ellas, son de igual de relevante, a pesar de ser distintas, ya sea, el

comportamiento individual, grupal o estructural, todas y cada una de ellas, van a influir en el comportamiento del colaborador.

Los resultados de la tabla 7, mostró los resultados del objetivo específico 3, evidenciándose una relación entre la variable desempeño por competencias y comportamiento individual, a través de la aplicación de la prueba estadística Rho de Spearman con un 0.751, mostrando una correlación positiva alta. Los hallazgos encontrados son corroborados por el autor Zaim et al. (2016) quien afirmó que existe relación entre el desempeño por competencias y el comportamiento individual con un Rho de Spearman de 0.91, mostrando una correlación positiva muy alta. De igual forma, Barrera y Palo (2021) encontraron que existe una correlación positiva alta entre el comportamiento individual y el desempeño por competencias con un Rho de Spearman de 0.761. Sin embargo, es primordial tener en cuenta los resultados de Pérez (2020) quien en su investigación encontró que existe una relación entre ambas variables mencionadas, a pesar de tenerse un Rho de Spearman de 0.595 significado una correlación positiva moderada.

Ante ello, es primordial, tener en cuenta el comportamiento individual, debido a que Robbins y Judge (2009) mencionan que las características personales, así como su personalidad, el cargo y el tiempo que tenga el empleado dentro de la organización, va a influir en su motivación, por lo que esto se encuentra ligado a su desempeño.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó la relación entre el desempeño por competencias y comportamiento organizacional a través de la aplicación del Rho de Spearman con un nivel de significancia de 0.000, permitiendo la aceptación de la hipótesis alternativa, llegándose a la concluir en que, si hay relación en ambas variables corroborado por un coeficiente de correlación de 0.734 significando una correlación positiva alta, por la cual, mientras se tenga un buen comportamiento organizacional mejor será el desempeño por competencias de los colaboradores (Tabla 1).
2. El nivel del desempeño por competencias se encuentra en un nivel medio con un 51%, por lo que es primordial trabajar en cuanto a sus dimensiones, debido a que estas se encuentran también en un nivel medio, los conocimientos con un 60%, asimismo, la dimensión actitudes con un 49% con tendencia a un nivel alto, mientras que las habilidades representan un 47%. Siento aspectos fundamentales que deben trabajarse para conseguir un nivel alto en el desempeño por competencias (Tabla 2 y 3).
3. El nivel del comportamiento organizacional se ubica en un nivel medio con un 40%, por lo que trabajar con cada una de sus dimensiones es primordial, ya que de igual forma se establecen en un nivel medio, para el comportamiento individual un 47%; el comportamiento grupal se ubica en un nivel medio y bajo con un 47% cada uno, sin embargo, el comportamiento organizacional es medio y alto con un 42% respectivamente, siendo la única dimensión en un nivel alto (Tabla 4 y 5).
4. Se determinó de que, si existe relación entre la variable desempeño organizacional y la dimensión comportamiento individual con un coeficiente de correlación de 0.751 de Rho de Spearman, significando una correlación positiva alta, es decir, mientras se tenga un nivel alto en la dimensión comportamiento individual, el desempeño por competencia también será alto (Tabla 7).

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Al evidenciarse un nivel medio de la variable desempeño por competencias y sus dimensiones, se recomienda al gerente de Compartamos Financiera, realizar capacitaciones y talleres con el fin de incrementar y enriquecer los conocimientos de los colaboradores, además de mejorar sus habilidades de comunicación e iniciativa hacia la realización de actividades y desarrollando dentro de su área de trabajo, permitiendo tener un colaborador capaz en decir sus ideas de manera clara y correcta.
2. Se recomienda a los subgerentes de cada área, realizar actividades de esparcimiento con cada uno de sus colaboradores, así como de las otras áreas, a fin de incrementar el nivel del comportamiento grupal con una tendencia hacia el alza, formando buenas relaciones labores y grupos de trabajo informales. Cabe resaltar que es primordial la constante comunicación entre gerentes y sus subordinados, a fin de transmitir, de forma clara, las actividades y tiempo laboral, para evitar la intranquilidad del empleado.
3. Se recomienda al gerente de la organización la aplicación de un nuevo cuestionario posterior a la realización de las recomendaciones, para evaluar si es que hubo o no un incremento del nivel de desempeño por competencias y comportamiento organizacional, además de evaluar específicamente que dimensiones e indicadores deben ponerse más énfasis dentro de la organización.
4. Luego de los hallazgos encontrados se recomienda a los futuros investigadores realizar nuevos estudios en la variable desempeño por competencias y la dimensión comportamiento estructural, de manera que permita la investigación y el impacto de las normas, reglamentos y procedimiento de la organización en el colaborador.

## REFERENCIAS

- Aimee, J., Limberger, J. & Andretta, L. (2016). Social skills and drugs: systematic review of national and international scientific. *Revista Avances en Psicología Latinoamericana*, 34 (2), 339 – 354. [link.gale.com/apps/doc/A457229565/IFME?u=univcv&sid=googleScholar&xid=1c618468](https://link.gale.com/apps/doc/A457229565/IFME?u=univcv&sid=googleScholar&xid=1c618468)
- Almeida, C. & Báscolo, E. (2016). Use of research results in policy decision-making, formulation, and implementation47 : a review of the literatura. *Revista Saúde Pública*, 22 (7), 8 – 19. <https://www.scielo.org/pdf/csp/2006.v22suppl0/S7>
- Altamirano, M. (2014). Novedades en la elaboración de una nueva versión de ISO 9001 preparándonos para el cambio. *Revista Sinergia innovation*, 2 (2), 90 – 104. <https://revistas.upc.edu.pe/index.php/sinergia/article/view/1>
- Andina. (8 de junio de 2022). ¿Cuáles son las nuevas competencias laborales y post pandemia? *Diario Andina*. <https://andina.pe/agencia/noticia-cuales-son-las-nuevas-competencias-laborales-y-post-pandemia-896449.aspx>
- Ansa, P. y Acosta, A. (2008). La actitud hacia el trabajo del personal administrativo en el Núcleo Humanístico de la Universidad del Zulia. *Revista de ciencias sociales*, 19 (1), 121 – 130. <https://www.redalyc.org/pdf/280/28011673010.pdf>
- Arredondo, F., Garza, J. y Vásquez. J. (2014). Transparencia en las organizaciones, una aproximación desde la perspectiva de los colaboradores. *Revista estudios gerenciales*, 30 (133), 408 – 418. <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v30n133/v30n133a10.pdf>
- Barrera Galdós, F. y Palo Ochoa, J. (2021). *Comportamiento organizacional y desempeño por competencias de los docentes de la I.E Juana Cervantes de Bolognesi, Arequipa 2021*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73978/Barreda\\_GFY-Palo\\_OJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73978/Barreda_GFY-Palo_OJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Bashaer, A., Sanjay, S. & Sherine, F. (2016). Determinants of organizational performance: a proposed framework. *Revista International Journal of Productivity and Performance Management*, 65 (6), 844 – 859. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJPPM-2016-0038/full/html>
- Bhardwaj, A. (2013). Managerial competencies and their influence on managerial performance: a literature review. *Revista international journal of advanced research in management and social sciences*, 2 (5), 70 – 84. [https://www.researchgate.net/profile/Bk-Punia-2/publication/262375743\\_Managerial\\_Competencies\\_and\\_their\\_Influence\\_on\\_Management\\_Performance\\_A\\_Literature\\_Review/links/54c8c8c70cf238bb7d04e/Managerial-Competencies-and-their-Influence-on-Managerial-Performance-A-Literature-Review.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Bk-Punia-2/publication/262375743_Managerial_Competencies_and_their_Influence_on_Management_Performance_A_Literature_Review/links/54c8c8c70cf238bb7d04e/Managerial-Competencies-and-their-Influence-on-Managerial-Performance-A-Literature-Review.pdf)
- Briones, G. (2000). *La investigación y educativa*. Tercer mundo editores.
- Bruce, J. & Hart, T. (2022). How employee behaviors effect organizational change and stability. *Revista Journal of business Research*, 109 (1), 120 – 131. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S014826319307234>
- Castillo Sánchez, H. y Lozano Ramos, S. (2020). *El comportamiento organizacional en el área de producción de una empresa editora*. Lima – 2018. [Tesis de grado, Universidad Nacional de Educación]. Repositorio de la UNE. <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/5422/EI%20comportamiento%20Organizacional%20en%20el%20area%20de%20producci%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones*. (2da Ed.). McGrawHill. [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento\\_organizacional\\_La\\_dinamica\\_en\\_las\\_organizaciones..pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional_La_dinamica_en_las_organizaciones..pdf)
- CONDUSEF. (8 de noviembre de 2017). Micrositios de sucursales bancarias. [Condusef.https://www.condusef.gob.mx/documentos/SUCURSALES\\_BAN\\_CARIAS.pdf](https://www.condusef.gob.mx/documentos/SUCURSALES_BAN_CARIAS.pdf)

- Cornejo, J. (2006). El análisis de las interacciones grupales: la aplicación de socios. *Revista anuario de psicología*, 37 (3), 277 – 297. [https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:S5wUjws3\\_e8J:https://www.raco.cat/index.php/AnuarioPsicologia/article/download/61842/82854/0&cd=4&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe](https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:S5wUjws3_e8J:https://www.raco.cat/index.php/AnuarioPsicologia/article/download/61842/82854/0&cd=4&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe)
- Coromoto, H. y Villón, S. (2017). Motivación laboral: elemento fundamental en el éxito organizacional. *Revista instituto internacional de investigación y desarrollo tecnológico educativo*, 3 (7), 177 – 192. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>
- Escobar, M. y Cortés, G. (2018). Cambio y adaptación organizacional. Una revisión de la literatura. *Revisa Espacios*, 39 (37), 1 – 16. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n37/a18v39n37p05.pdf>
- Figueroa, C., Chala, E., Caguazango, P., Urrego, H., Cantor, L. & Muñoz, A. (2022). Knowledge, attitudes and practices in patients with tuberculosis: a systematic literature review. *Revista investigación científica de la salud*, 4 (1), 92 – 108. <https://rcs.info/index.php/RCCM/article/view/77>
- Francisco Trinidad, A. (2018). *El Comportamiento organizacional y su influencia en el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Supe pueblo en el año 2016*. [Tesis de grado, Universidad Nacional José Sánchez Carrión]. Repositorio de la Universidad Nacional José Sánchez. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstre%am/han%dle/UNJFSC/1925/%TFCE-04-03.pdf?sequen%ce=1&isAllowed=y>
- Galí, J. (2005). Gestionar las iniciativas de los colaboradores. *Revista Farmacia empresa*, 19 (10), 32 – 35. <https://www.elsevier.es/es-revista-farmacia-profesional-3-pdf-13081493>
- Genesi, M., Romero, N. y Tinedo, Y. (2011). Comportamiento organizacional del talento humano en las instituciones educativas. *Revista negotium*, 6 (18), 102 – 128. <https://www.redalyc.org/pdf/782/78218453007.pdf>
- Giraldo, L., Joyanes, L. y Medina, V. (2013). Estrategias de colaboración 2.0 para la transferencia de conocimiento. *Revista ingenierías universidad de*

- Medellín, 12 (23), 145 – 156.  
<http://www.scielo.org.co/pdf/rium/v12n23/v12n23a12.pdf>
- Harsh, P. & Shafali, S. (2018). Managerial competencies and organisational performance: A literature review. *Revista International Journal of Multidisciplinary Research*, 8 (1), 163 – 171.  
<https://www.indianjournals.com/ijor.aspx?target=ijor:zijmr&volume=8&issue=1&article=014>
- Heijke, H., Meng, C. & Ris, C. (2016). Fitting to the job: the role of generic and vocational competencies in adjustment and performance. *Revista Labour Economic*, 10 (2), 215 – 229.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0927537103000137>
- Hernández Sampiere, R. (2004). *Metodología de la investigación*. (6ta Ed.). McGrawHill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández Sampiere, R., Méndez Valencia, S., Mendoza Torres, C. y Cuevas Romo, A. (2017). *Fundamentos de investigación*. McGrawHill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta Ed.). McGrawHill.
- Higuita, D. (2011). Parámetros de diseño organizacional: incidencia en la productividad y en los vínculos sociales. *Revista facultad de ciencias económicas*, 19 (1), 73 – 90.  
<https://www.redalyc.org/pdf/909/90922732005.pdf>
- Infobae (20 de octubre de 2022). Las 5 habilidades personales más demandadas por las organizaciones. *Infobae*.  
<https://www.infobae.com/tendencias/talento-y-liderazgo/2022/10/20/las-5-habilidades-personales-mas-demandadas-por-las-organizaciones/>
- Kolibacova, G. (2016). The Relationship Between Competency and Performance. *Revista Acta Universitatis Agriculturae et Silviculturae Mendelianae Brunensis*, 62 (6), 1315 - 1327.

[https://www.researchgate.net/publication/273300018\\_The\\_Relationship\\_Between\\_Competency\\_and\\_Performance](https://www.researchgate.net/publication/273300018_The_Relationship_Between_Competency_and_Performance)

Levin, R. y Rubin, D. (2004). *Estadística para administración y economía*. (6ta Ed.). Prentice-Hall. <https://profefily.com/wp-content/uploads/2017/12/Estadística-para-administración-y-economía-Richard-I.-Levin.pdf>

Loáisaga, V. (2021). Estado del arte sobre la oralidad desde una perspectiva comunicativa. *Revista lenguaje y literatura*, 7 (2), 16 – 26. <http://portal.amelica.org/ameli/journal/468/4682500002/4682500002.pdf>

Méndez, E. (2003). *Gerencia educativa*. McGrawHill.

Millán, A. (4 de octubre de 2022). La crítica constructiva en las empresas no funciona, es una mentira. *BBC news mundo*. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-63081612>

Mitchelmore, S. & Rowley, J. (2010). Entrepreneurial competencias: a literature review and development agenda. *Revista International Journal of Entrepreneurial Behavior and Research*, 16 (2), 92 – 111. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/1108/13552551011026995/full/html>

Ojeda, A. y Hernández, J. (2012). Las competencias laborales: una construcción recíproca entre lo individual y lo grupal. *Revista enseñanza e investigación en psicología*, 17 (1), 171 – 187. <https://www.redalyc.org/pdf/292/29223246011.pdf>

Parra, M., Visbal, O., Duran, S. y Badde, G. (2019). Calidad de la comunicación y actitud de los empleados ante procesos de cambio organizacional. *Revista de psicología y ciencias afines*, 36 (1), 155 – 170. <https://www.redalyc.org/journal/180/18060087011/html/>

Perea Grandez, S. (2017). *El comportamiento organizacional en la Empresa Volcan Compañía Minera S.A.A. Chimbote, 2017*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/.500.12692/27872/B\\_Perea\\_GS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/.500.12692/27872/B_Perea_GS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Pérez Pacheco, J. (2020). *Comportamiento organizacional en la pandemia covid-19, de la botica 24 HORAS EIRL., Chimbote 2020*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/.500.12692/55678/P%c3%a9rez\\_PJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/.500.12692/55678/P%c3%a9rez_PJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Possato, A. (2019). Competencias organizacionales y desempeño laboral en los líderes de una iglesia. *Revista Muro de investigación*, 2 (1), 1 – 15. file: </Downloads/1296-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2150-1-10-20200324.pdf>
- Powe, N. & Fink, N. (1999). The choice Study: a national study of dialysis outcomes in the United States. *Revista Nefrología*, 19 (1), 1- 90. <https://www.revistanefrologia.com/es-pdf-X0211699599024861>
- Prieto Pajares, V. (2017). *Nivel de Desempeño por Competencias de los Colaboradores de la empresa Perro Calato del Centro Comercial Real Plaza Trujillo – 2017*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11601/prieto\\_pv.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11601/prieto_pv.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. (10na Ed.). Pearson. [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod\\_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed- nodrm.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed- nodrm.pdf)
- Rodríguez, J., Rodríguez, R. y Fuerte, L. (2021). Habilidades blandas y el desempeño docente en el nivel superior de la educación. *Revista de psicología educativa*, 9 (1), 1 – 10. <https://revistas.usil.edu.pe/index.php/pyr/article/view/10/1312>
- Romero Periche, M. (2022). *Implicancias de la gestión administrativa sobre el comportamiento organizacional en la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Región Tumbes, Perú, 2021*. [Tesis de grado, Universidad Nacional de Tumbes]. Repositorio de la Universidad Nacional de Tumbes]. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/2674/TESIS%20-%20ROMERO%20PERICHE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Ross, C., Young, S. & Sturts, J. (2013). Personal Correlates Impacting Job Satisfaction Among Campus Recreational Sport Employees. *Revista International Journal of Sport Management Recreation & Tourism*, 14 (5), 68 – 96.  
[https://www.researchgate.net/publication/274120876\\_Personal\\_Correlates\\_Impacting\\_Job\\_Satisfaction\\_Among\\_Campus\\_Recreational\\_Sport\\_Employees](https://www.researchgate.net/publication/274120876_Personal_Correlates_Impacting_Job_Satisfaction_Among_Campus_Recreational_Sport_Employees)
- Sánchez, J., Milena, A. y Rodríguez, L. (2013). Gestión de conocimientos. *Revista Tecnológica, investigación y académica*, 6 (2), 3 – 46.  
<https://revistas.udistrital.edu.co/index.php/tia/article/view/14716/14693>
- Schermerherm, O. (2017). *Comportamiento organizacional*. McGrawHill.
- Siahaan, L., Imran, A. & Diniati, A. (2021). Effect of organizational behavior and organizational climate on employee job satisfaction in pt. Eagle Indopharma. *Revista Advances in Social Sciencies Research Journal*, 8 (3), 352 – 362.  
<https://journals.scholarpublishing.org/index.php/ASSRJ/article/view/9873>
- Treleaven, P. (2016). Financial Regulation of Fintech. *Journal of financial perspectives*, 3 (3), 1 – 17.  
[https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=34015](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=34015)
- Velaochaga, J. y Rake, D. (19 de mayo de 2019). Comportamiento organizacional en el Perú. *Diario Gestión*. <https://gestion.pe/opinion/cultura-organizacional-peru-267307-noticia/?ref=gesr>
- Villanueva, A. (18 de octubre de 2022). Propósito y liderazgo en empresas cruciales ante crisis. *tecnológico de Monterrey*.  
<https://conecta.tec.mx/es/noticias/nacional/educacion/proposito-y-liderazgo-en-empresas-cruciales-ante-crisis-exponen>
- Yopan, J., Palermo, N. y Santos, J. (2020). Cultura organizacional. *Revista controversias y ocurrencias Latinoamérica*, 11 (20), 263 – 282.  
<https://www.redalyc.org/journal/5886/588663787016/588663787016.pdf>
- Yucailla, J. (2020). Communicative language teaching in reading comprehension. *Revista Conciencia digital*, 3 (4), 116 – 125.

<https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/ConcienciaDigital/article/view/1486/3713>

Zaim, H., Faith, M. & Faruk, O. (2016). Analyzing The Effects Of Individual Competencies On Performance: A Field Study In Services Industries In Turkey. *Revista Journal of Global Strategic Management*, 7(2), 67 – 77. <http://isma.info/uploads/files/067-analyzing-the-effects-of-individual-competencies-on-performance-field-study-in-services-industries-in-turkey.pdf>

## ANEXOS

	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
por s	Bhardwaj (2013) define que el “desempeño por competencias se refiere a las habilidades, actitudes, conocimientos y destrezas que debe poseer el colaborador con el fin de que este se desarrolle de manera eficaz en su puesto de trabajo” (p.56).	El desempeño por competencias entiende que no todos los colaboradores tienen las mismas capacidades, los cuales, son medidos a través de las dimensiones: conocimientos, habilidades y actitudes.	Conocimientos	Eficacia operativa
				Orientación hacia resultados
			Habilidades	Comunicativa
				Iniciativa
			Actitudes	Colaboración
				Búsqueda de la unión interna
Transparencia				
Adaptabilidad				
nto al	Robbins y Judge (2009) lo define como “un campo de estudio que investiga el efecto que tienen los individuos, los grupos y la estructura sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar dicho conocimiento para mejorar la efectividad de las organizaciones” (p.10).	El comportamiento organizacional es el estudio de los miembros de una organización, los cuales, se encuentran estudiados mediante las dimensiones: comportamiento individual, grupal y estructural.	Comportamiento individual	Habilidades individuales
				Satisfacción
			Comportamiento grupal	Relaciones grupales
				Competencias grupales
				Estabilidad del puesto
			Comportamiento estructural	Diseño organizacional
Cultura				

### Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

### Anexo 2: Matriz de consistencia.

TEMA	OBJETIVOS	JUSTIFICACIÓN	HIPÓTESIS	M
<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación entre el desempeño por competencias y comportamiento organizacional de los colaboradores de Compartamos Financiera, Chimbote – 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar el nivel del desempeño por competencias de los colaboradores de Compartamos Financiera, Chimbote – 2022.</li> <li>- Determinar el nivel del comportamiento organizacional de los colaboradores de Compartamos financiera, Chimbote – 2022.</li> <li>- Determinar la relación entre el desempeño por competencias y el comportamiento individual de los colaboradores de Compartamos Financiera, Chimbote – 2022.</li> </ul>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación entre el desempeño por competencias y comportamiento organizacional de los colaboradores de Compartamos Financiera, Chimbote – 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar el nivel del desempeño por competencias de los colaboradores de Compartamos Financiera, Chimbote – 2022.</li> <li>- Determinar el nivel del comportamiento organizacional de los colaboradores de Compartamos financiera, Chimbote – 2022.</li> <li>- Determinar la relación entre el desempeño por competencias y el comportamiento individual de los colaboradores de Compartamos Financiera, Chimbote – 2022.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Valor teórico:</b> Contribución a la teoría general del talento humano en cuando a su evaluación de competencias y comportamiento organizacional.</li> <li>- <b>Práctica:</b> Entender la razón por la que los colaboradores se comportan de cierta manera, analizando sus dimensiones.</li> <li>- <b>Metodológica:</b> Uso del método científico, permitiendo la construcción de instrumentos de recolección de datos.</li> </ul>	<p><b>H<sub>i</sub>:</b> El desempeño por competencias si está relacionado significativamente con el comportamiento organizacional de los colaboradores de Compartamos Financiera, Chimbote – 2022.</p> <p><b>H<sub>0</sub>:</b> El desempeño por competencias no está relacionado significativamente con el comportamiento organizacional de los colaboradores de Compartamos Financiera, Chimbote – 2022.</p>	<p><b>Tipo y</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tip</li> <li>- Dis</li> <li>exp</li> <li>Tra</li> </ul> <p><b>Pobla</b></p> <p><b>muest</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Po</li> <li>col</li> <li>- Mu</li> <li>col</li> <li>- Mu</li> <li>pro</li> </ul> <p><b>Técnic</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Té</li> <li>- Ins</li> <li>cue</li> </ul>

### Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

#### Instrumento 1: Cuestionario del desempeño por competencias

El presente instrumento, tiene como objetivo determinar el nivel del desempeño por competencias de los colaboradores de Compartamos Financiera, Chimbote – 2022.

#### Indicaciones:

Estimado (a) colaborador (a), solicitamos su participación seleccionando una de las alternativas propuesta. Para ello, marque con un aspa (X) la alternativa que más se ajuste a su percepción.

#### Escala de valoración:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N.º	Ítems	Calificación				
		1	2	3	4	5
<b>D1: Conocimientos</b>						
1	Abordo mis tareas con exigencia y rigurosidad, ofreciendo altos estándares de calidad.					
2	Siempre estoy tratando de mejorar la calidad y eficiencia de mi desempeño					
3	Reviso continuamente los avances, planteando alternativas de mejora cuando se presentan dificultades					
4	Realizo mi trabajo buscando cumplir con los objetivos y acciones esperados.					
5	Cumplo con mi trabajo en el tiempo requerido.					
<b>D2: Habilidades</b>						
6	Tomo en cuenta exclusivamente las necesidades que los clientes me plantean.					
7	Me preocupo por atender las demandas de los clientes.					
8	Brindo soluciones rápidas y oportunas ante posibles problemas que presente mi equipo de trabajo.					
9	Realizo acciones preventivas para evitar crisis futuras, con suficiente antelación.					

10	Actuó de manera independiente para solucionar aquello que está a mi alcance o propongo alternativas de solución en caso no esté autorizado para tomar la decisión.					
<b>D3: Actitudes</b>						
11	Genero confianza en los demás, por mi actitud generosa a la hora de responsabilizarme por los objetivos comunes.					
12	Me comprometo con mi equipo de trabajo cumpliendo con las metas y expectativas establecidas.					
13	Estoy siempre dispuesto al intercambio de información con los miembros de mi equipo.					
14	Aporto ideas y recomendaciones fruto de mi conocimiento.					
15	Soy abierto y honesto en mis relaciones laborales.					
16	Acepto mi responsabilidad ante mis acciones y decisiones.					
17	Reacciono positivamente ante cambios imprevistos en los planes y ante la presencia de adversidades y circunstancias que escapan a mi control.					
18	Muestro buena disposición para cambiar las formas de trabajo y las actividades de manera rápida para responder a elementos exteriores.					
19	Percibo los cambios como un crecimiento y los acepto de buen agrado.					

## Instrumento 2: Cuestionario del comportamiento organizacional

El presente instrumento, tiene como objetivo determinar el nivel del comportamiento organizacional de los colaboradores de Compartamos Financiera, Chimbote – 2022.

### Indicaciones:

Estimado (a) colaborador (a), solicitamos su participación seleccionando una de las alternativas propuesta. Para ello, marque con un aspa (X) la alternativa que más se ajuste a su percepción.

### Escala de valoración:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N.º	Ítems	Calificación				
		1	2	3	4	5
<b>D1: Comportamiento individual</b>						
1	En la organización me permiten desarrollarme con las habilidades individuales.					
2	Sé gestionar habilidades individuales para fines organizacionales.					
3	Se siente satisfecho con su lugar en el trabajo.					
4	La satisfacción de laborar en la organización se da desde lo afectivo.					
<b>D2: Comportamiento grupal</b>						
5	Observo un buen comportamiento grupal dentro del centro de trabajo.					
6	Observo relaciones adecuadas con mis colegas en el trabajo.					
7	Me permiten desarrollar mis competencias de manera grupal.					
8	Les ayudan para designarles tareas desde las competencias grupales en los objetivos más adecuados.					
9	El puesto de trabajo donde está laborando le permite generarle estabilidad.					
10	La estabilidad brindada por la organización es la adecuada.					
<b>D3: Comportamiento estructural</b>						
11	El diseño organizacional de la organización le permite desempeñarse adecuadamente.					
12	Se siente cómodo con el organigrama en la empresa.					
13	La cultura organizacional le permite llegar a sus objetivos.					
14	Le ayuda mucho que los jefes difundan la cultura.					

#### Anexo 4: Confiabilidad de instrumentos

##### Resultado de análisis de confiabilidad del instrumento para medir la variable: Desempeño por competencias

###### Estadístico de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.861	19

###### Estadística de total de elementos

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM 1	40.30	38.642	0.557	0.851
ITEM 2	40.25	37.250	0.629	0.847
ITEM 3	40.20	38.905	0.555	0.851
ITEM 4	40.25	40.934	0.307	0.861
ITEM 5	40.20	40.589	0.521	0.854
ITEM 6	40.15	39.713	0.377	0.859
ITEM 7	40.10	41.568	0.198	0.865
ITEM 8	40.30	38.642	0.557	0.851
ITEM 9	40.25	37.250	0.629	0.847
ITEM 10	40.20	38.905	0.555	0.851
ITEM 11	40.25	40.934	0.307	0.861
ITEM 12	40.20	40.589	0.521	0.854
ITEM 13	40.30	38.642	0.557	0.851
ITEM 14	40.25	37.250	0.629	0.847
ITEM 15	40.20	38.905	0.555	0.851
ITEM 16	40.25	40.934	0.307	0.861
ITEM 17	40.20	40.589	0.521	0.854
ITEM 18	40.15	39.713	0.377	0.859
ITEM 19	40.10	41.568	0.198	0.865

###### Análisis de confiabilidad:

El coeficiente de Alfa de Cronbach fue aplicado a 20 colaboradores como prueba piloto de Compartamos Financiera, Chimbote – 2022, obteniéndose una confiabilidad de  $\alpha$ Cronbach = **0.861**, determinándose que el instrumento a utilizar según el coeficiente de alfa de Cronbach es significativamente **confiable bueno**.

**Resultado de análisis de confiabilidad del instrumento para medir la variable: Comportamiento organizacional**

Estadístico de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.788	14

**Estadística de total de elementos**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM 1	29.00	24.842	0.426	0.773
ITEM 2	29.00	25.053	0.397	0.776
ITEM 3	28.95	26.366	0.293	0.784
ITEM 4	29.10	26.305	0.254	0.788
ITEM 5	28.95	26.261	0.491	0.774
ITEM 6	29.05	23.839	0.479	0.768
ITEM 7	28.95	24.261	0.493	0.767
ITEM 8	28.95	25.629	0.352	0.780
ITEM 9	29.00	25.263	0.368	0.779
ITEM 10	29.05	23.839	0.479	0.768
ITEM 11	28.95	24.261	0.493	0.767
ITEM 12	28.85	25.608	0.388	0.777
ITEM 13	28.90	25.253	0.395	0.776
ITEM 14	28.90	25.253	0.395	0.776

**Análisis de confiabilidad:**

El coeficiente de Alfa de Cronbach fue aplicado a 20 colaboradores como prueba piloto de Compartamos Financiera, Chimbote – 2022, obteniéndose una confiabilidad de  **$\alpha$ Cronbach = 0.788**, determinándose que el instrumento a utilizar según el coeficiente de alfa de Cronbach es significativamente **confiable aceptable**.



## Anexo 7: Validación de expertos

### RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de desempeño por competencia.

OBJETIVO: Determinar el nivel del desempeño por competencia de los colaboradores de Compartamos Financiera.

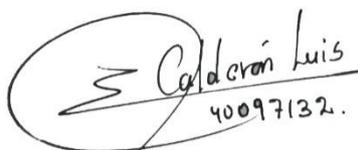
DIRIGIDO A: Los colaboradores de Compartamos Financiera.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Calderón Yarleque, Luis Alberto.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MBA. Magister en administración de negocios.



---

MBA. Calderón Yarleque, Luis Alberto

DNI: 40097132

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de desempeño por competencia.

OBJETIVO: Determinar el nivel del desempeño por competencia de los colaboradores de Compartamos Financiera.

DIRIGIDO A: Los colaboradores de Compartamos Financiera.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Medina Bolo, José Carlos

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Maestro en Gestión Pública

  
MEDINA BOLO, JOSE CARLOS

**JOSE CARLOS MEDINA BOLO**  
C.P.P. 20177

---

Mg. Medina Bolo, José Carlos

DNI: 07598660

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de desempeño por competencia.

OBJETIVO: Determinar el nivel del desempeño por competencia de los colaboradores de Compartamos Financiera.

DIRIGIDO A: Los colaboradores de Compartamos Financiera.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: González Rueda, Néstor Daniel

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en Psicología.



---

Dr. González Rueda, Néstor Daniel

DNI: 32991045

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de comportamiento organizacional

OBJETIVO: Determinar el nivel del desempeño por competencia de los colaboradores de Compartamos Financiera.

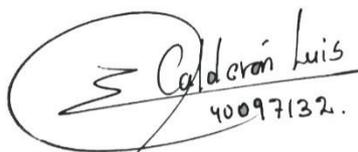
DIRIGIDO A: Los colaboradores de Compartamos Financiera.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Calderón Yarleque, Luis Alberto.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MBA. Magister en administración de negocios.



Calderón Luis  
40097132.

---

MBA. Calderón Yarleque, Luis Alberto

DNI: 40097132

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de comportamiento organizacional.

OBJETIVO: Determinar el nivel del desempeño por competencia de los colaboradores de Compartamos Financiera.

DIRIGIDO A: Los colaboradores de Compartamos Financiera.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Medina Bolo, José Carlos

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Maestro en Gestión Pública

  
MEDINA BOLO, JOSE CARLOS

JOSE CARLOS MEDINA BOLO  
C.P.P. 20177

---

Mg. Medina Bolo, José Carlos

DNI: 07598660

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de comportamiento organizacional.

OBJETIVO: Determinar el nivel del desempeño por competencia de los colaboradores de Compartamos Financiera.

DIRIGIDO A: Los colaboradores de Compartamos Financiera.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: González Rueda, Néstor Daniel

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en Psicología.



---

Dr. González Rueda, Néstor Daniel

DNI: 32991045

## Anexo 8:

### Autorización de la empresa

#### “Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Chimbote, 5 de octubre de 2022

Señores

*Escuela profesional de administración*

*Universidad César Vallejo – Campus Chimbote*

*A través, del presente, **Hugo Carrasco Mendoza**, identificada (o) con DNI N° **46425616**, representante de la empresa *Compartamos Financiera*, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que la siguiente persona:*

*a) Haro Liñan, Elizabeth Edith*

*Está autorizada para:*

*a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada **DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DE COMPARTAMOS FINANCIERA, CHIMBOTE – 2022.***

Sí

No

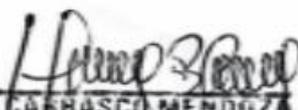
*b) Publicar el nombre de nuestra organización en la investigación*

Sí

No

*Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.*

*Atentamente,*

  
HUGO CARRASCO MENDOZA  
Gerente de Agencia  
Compartamos Financiera

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
GONZALES RUEDA, NESTOR DANIEL DNI 32991045	<b>BACHILLER EN PSICOLOGIA</b> Fecha de diploma: 13/12/2008 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
GONZALEZ RUEDA, NESTOR DANIEL DNI 32991045	<b>LICENCIADO EN PSICOLOGIA</b> Fecha de diploma: 18/04/2009 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
GONZALEZ RUEDA, NESTOR DANIEL DNI 32991045	<b>MAGISTER EN DIRECCION Y GESTION TALENTO HUMANO</b> Fecha de diploma: 08/11/2013 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE S.A.C. <i>PERU</i>
GONZALEZ RUEDA, NESTOR DANIEL DNI 32991045	<b>DOCTOR EN PSICOLOGIA</b> Fecha de diploma: 21/09/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 04/01/2017 Fecha egreso: 31/12/2019	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>



**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

## REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
MEDINA BOLO, JOSÉ CARLOS DNI 07598660	<b>BACHILLER EN PSICOLOGÍA</b> Fecha de diploma: 04/09/90 Modalidad de estudios: <b>PRESENCIAL</b>  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD RICARDO PALMA <i>PERU</i>
MEDINA BOLO, JOSÉ CARLOS DNI 07598660	<b>LICENCIADO EN PSICOLOGÍA</b> Fecha de diploma: 06/04/11 Modalidad de estudios: <b>PRESENCIAL</b>  <i>TIPO:</i> <i>DUPLICADO</i>	UNIVERSIDAD RICARDO PALMA <i>PERU</i>
MEDINA BOLO, JOSE CARLOS DNI 07598660	<b>MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA</b> Fecha de diploma: 11/05/18 Modalidad de estudios: <b>PRESENCIAL</b>  Fecha matrícula: 03/09/2015 Fecha egreso: 27/05/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
CALDERON YARLEQUE, LUIS ALBERTO DNI 40097132	LICENCIADO EN ESTADISTICA Fecha de diploma: 14/02/2003 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
CALDERON YARLEQUE, LUIS ALBERTO DNI 40097132	BACHILLER EN CIENCIAS MATEMATICAS Fecha de diploma: 15/02/2002 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
CALDERON YARLEQUE, LUIS ALBERTO DNI 40097132	MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS Fecha de diploma: 24/08/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, URBINA SUASNABAR CRISTIAN, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Desempeño por competencias y comportamiento organizacional de los colaboradores de Compartamos Financiera, Chimbote – 2022", cuyo autor es HARO LIÑAN ELIZABETH EDITH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

CHIMBOTE, 02 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
URBINA SUASNABAR CRISTIAN <b>DNI:</b> 07975038 <b>ORCID:</b> 0000-0002-9127-1636	Firmado electrónicamente por: CURBINAS el 16-12- 2022 10:50:09

Código documento Trilce: TRI - 0468408