



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Relación de la gestión por competencias y productividad de
los colaboradores de un Banco en la ciudad de Chepén año
2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORAS:

Flores Gonzales, Brenda Julissa (orcid.org/0000-0003-4760-5800)
Garcia Guanilo, Jassira Zarela (orcid.org/000-0001-9516-4857)

ASESORA:

Mg. Cardenas Leon, Maria Elena (orcid.org/000-0002-8317-0894)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHEPÉN – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios, por su infinito amor, a mis padres y hermanas por su apoyo incondicional y ser mi motivo de superación.

A mi abuelito Henry Gonzales que siempre confío en mí y desde el cielo hoy celebra conmigo y me ilumina para seguir adelante.

Flores Gonzales, Brenda Julissa

Dedicado a Dios quien ha sido mi guía, a mis padres, por su amor y apoyo incondicional.

A mi hijito Mathías, por ser mi inspiración, dándome las fuerzas que me impulsaron a seguir adelante para hacer realidad los objetivos trazados.

García Guanilo, Jassira Zarela

AGRADECIMIENTO

A Dios, por su bondad, a mi madre y hermanas porque juntas aprendimos a nunca rendirnos y luchar por lo que anhelamos.

A mis docentes y casa de estudios por su tiempo y dedicación.

Flores Gonzales, Brenda Julissa

A Dios por darme la fortaleza, a mis padres por enseñarme a nunca rendirme a pesar de las adversidades y siendo mi fuente constante de motivación.

A nuestra casa estudios Universidad Cesar Vallejo, quedo eternamente agradecida.

García Guanilo, Jassira Zarela

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CARDENAS LEON MARIA ELENA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHEPEN, asesor de Tesis titulada: "Relación de la Gestión por Competencias y Productividad de los Colaboradores de un Banco en la Ciudad de Chepén año 2023", cuyos autores son GARCIA GUANILO JASSIRA ZARELA, FLORES GONZALES BRENDA JULISSA, 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.

CHEPÉN, 28 de Noviembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CARDENAS LEON MARIA ELENA DNI: 42283503 ORCID: 0000-0002-8317-0894	Firmado electrónicamente por: MCARDENASLE01 el 29-11-2023 15:48:48

Código documento Trilce: TRI - 0670472

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LOS AUTORES



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, GARCIA GUANILO JASSIRA ZARELA, FLORES GONZALES BRENDA JULISSA estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHEPEN, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Relación de la Gestión por Competencias y Productividad de los Colaboradores de un Banco en la Ciudad de Chepén año 2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
BRENDA JULISSA FLORES GONZALES DNI: 74121912 ORCID: 0000-0003-4760-5800	Firmado electrónicamente por: BFLORESGO10 el 28-11-2023 15:52:20
JASSIRA ZARELA GARCIA GUANILO DNI: 71981357 ORCID: 0000-0001-9516-4857	Firmado electrónicamente por: JZGARCIAG el 28-11-2023 11:24:06

Código documento Trilce: TRI - 0670473

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LOS AUTORES.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	27
VII. RECOMENDACIONES.....	28
REFERENCIAS.....	29

ANEXOS	35
Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables	35
Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos.....	36
Anexo 3. Modelo de consentimiento informado.....	40
Anexo 4. Matriz de evaluación por juicio de expertos	43
Anexo 5. Resultado de similitud del programa Turnitin	51
Anexo 6. Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos.....	52
Anexo 7. Autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones.....	53
Anexo 8. Ficha de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración	54
Anexo 9. Informe de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración	55

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Nivel de gestión por competencias de los colaboradores de un banco en la Ciudad de Chepén año 2023.....</i>	17
Tabla 2 <i>Nivel de Productividad de los colaboradores de un banco en la ciudad de Chepén año 2023.....</i>	18
Tabla 3 <i>Relación entre la dimensión selección de personal y productividad de los colaboradores de un banco en la Ciudad de Chepén año 2023.....</i>	19
Tabla 4 <i>Relación entre la dimensión capacitación y productividad de los colaboradores de un banco en la ciudad de Chepén año 2023</i>	20
Tabla 5 <i>Relación entre la dimensión evaluación de desempeño y productividad de los colaboradores de un banco en la ciudad de Chepén año 2023.....</i>	21
Tabla 6 <i>Relación entre la gestión por competencias y productividad de los colaboradores de un banco en la ciudad de Chepén año 2023</i>	22

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

FIGURA 1 Esquema de diseño de investigación	13
---	----

RESUMEN

La presente investigación, tuvo como objetivo general determinar la relación de la Gestión por Competencias y Productividad de los Colaboradores de un Banco en la Ciudad de Chepén año 2023. Para la metodología presentó un tipo de estudio aplicado, además el diseño es no experimental – transversal, con nivel correlacional y un enfoque cuantitativo; la población fue 35 personas las cuales fueron evaluadas en su totalidad con la técnica la encuesta y el instrumento constó además de dos cuestionarios, los cuales fueron evaluados por expertos y para la confiabilidad a través del Alfa de Cronbach.

En los resultados obtenidos, tenemos que el nivel de Gestión por Competencias es bueno con un 60%, y el nivel de Productividad es bueno con un 57.44%. Por otro lado, el nivel de significancia es ($0,000 < a 0.05$) lo que indica que se acepta H1 y se rechaza H0; se empleó el coeficiente Rho de Spearman el cual indica que existe una relación positiva alta ($R=0.780$) entre Gestión por Competencias y Productividad. Se concluye, que se determinó la existencia de la relación entre las variables y es positiva, es decir que a mayor Gestión por Competencias mayor productividad.

Palabras clave: Gestión por competencias, productividad, selección de personas.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship between Management by Competencies and Productivity of the Employees of a Bank in the City of Chepén in the year 2023. For the methodology, it presented a type of applied study, and the design is non-experimental – transversal., with a correlational level and a quantitative approach; The population was 35 people who were evaluated in their entirety with the survey technique and the instrument consisted of two questionnaires, which were evaluated by experts and for reliability through Cronbach's alpha.

In the results obtained, we have that the level of Management by Competencies is good with 60%, and the level of Productivity is good with 57.44%. On the other hand, the level of significance is ($0.000 < 0.05$), which indicates that H1 is accepted and H0 is rejected. Spearman's Rho coefficient was used, which indicates that there is a high positive relationship ($R=0.780$) between Management by Skills and Productivity. It is concluded that the existence of the relationship between the variables was determined and it is positive, that is, the greater the Management by Competencies, the greater the productivity.

Keywords: Management by competencies, productivity, people selection.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente muchas empresas van impulsando la competitividad entre sus colaboradores; para que estos muestren sus habilidades y destrezas al momento de cumplir con sus funciones asignadas y que sean cada vez más superiores y estén más capacitados. Robbins & Timothy. (2017). Uno de los problemas más recurrentes en el mundo que se presenta es la falta de empleo, es por ello que los colaboradores están en constante capacitación y actualización para mantener sus puestos de trabajo y cumplir con las exigencias del cargo asignado; además estos colaboradores buscan ser cada día más indispensables en las entidades o empresa; es decir cumplen a cabalidad las exigencias de su cargo mostrando mucha eficiencia y siendo cada vez más productivos; para ser así más importantes en las organizaciones (Castillo, 2021).

En Colombia el gestionar competencias de los colaboradores viene siendo algo indispensable, ya que es un proceso para identificar y alinear habilidades de los colaboradores, además de sus comportamientos en la organización; con el fin de impulsar a la mejora del desarrollo de los colaboradores y también de alinear la gestión organizacional; por otro lado un 46% de profesionales buscan estar actualizados según las necesidades del mercado, participando en diversas capacitaciones o especializaciones que ayuden a incrementar su conocimiento y alinear sus habilidades de acuerdo a las exigencias del mercado, un 40 % buscan que las empresas donde prestan sus servicios apoyen con esta actualización profesional y un 14% aun no le da importancia a poder gestionar sus habilidades e ir incrementando conocimiento para ser más productivo para su organización. (Peña y Pérez. 2019)

En un país como Colombia mejorar la productividad de los colaboradores hoy en día es importante para las organizaciones ya que de ellos dependerá su éxito, gestionar competencias hace posible que se mejore la planificación de cada actividad que se realizará dentro de la entidad; esta gestión empieza desde el reclutamiento y continua con el desarrollo de capacitaciones del personal que se contrata y con el que la organización contará. Mendoza (2018).

A nivel Nacional, los usuarios muestran mucha incomodidad por la falta de rapidez en los bancos y las extensas colas por el retraso que se genera y muchas veces es por no contar con el personal idóneo o no realizar una selección efectiva para contar con personal competente y capacitado; porque la productividad del personal se refleja en la efectividad y éxito de las actividades que realiza para la entidad. Echegaray y Orihuela. (2022).

En el Perú, la carencia de capacidad en colaboradores es un retraso para las organizaciones, ya que estos no cumplen con efectividad y rapidez las tareas asignadas al puesto que ocupan. Ángeles y Oyola. (2019). En las instituciones privadas principalmente en agencias bancarias es complicado poder hallar a personal ideal para el puesto vacante, ya que este debe contar con la experiencia necesaria para cumplir con lo que el cargo necesita, porque una mala atención o gestión podría afectar a la entidad de forma significativa, sobre todo generar incomodidad en el cliente y pérdidas considerables. (Casimiro, et al 2020).

En el ámbito local, tenemos muchas organizaciones las cuales su principal función es el servicio a los clientes o usuarios, por eso se debe contar con personal preparado y productivo que ayuden y sumen al cumplimiento de objetivos, las agencias bancarias, entidades públicas, etc. son las más criticadas por el retraso de algún trámite o las extensas colas de espera y esto se debe a que muchas veces no se cuenta con personal capacitado y productivo para poder brindar una rápida atención a los inconvenientes que presente la entidad. Reyes (2023).

Es por ello que en esta oportunidad se optó por evaluar a una agencia bancaria en la ciudad de Chepén que su objetivo principal es servir a la población chepenana con efectividad y compromiso; y para ello debe contar con el personal capacitado para su atención respectiva y cumplimiento de actividades programadas. De este contexto se desprende la siguiente interrogante ¿Qué relación existe entre la gestión por competencias y productividad de los colaboradores de un Banco en la ciudad de Chepén año 2023?

Para este estudio se tuvo las siguientes justificaciones: Justificación Teórica, esta investigación contó con teorías relacionadas al tema o a las variables de estudios citando a autores reconocidos que hayan indagado en el tema de estudio.

Justificación Práctica: Este estudio quedará como instrumento de consulta para nuevas investigaciones con las mismas variables; además que las teorías sirven para tener un mejor concepto de cada variable. Justificación Metodológica: Esta investigación sigue los lineamientos de metodología necesarios para su elaboración con la finalidad de generar mayor entendimiento en las personas que decidan conocer más sobre las variables estudiadas.

De este estudio se evaluó los siguientes objetivos: Objetivo General. Determinar la relación entre gestión por competencias y productividad de los colaboradores de un Banco en la ciudad de Chepén año 2023; también tenemos los específicos: Determinar el nivel de gestión por competencias de los colaboradores de un Banco en la ciudad de Chepén año 2023; determinar el nivel de productividad de los colaboradores de un Banco en la ciudad de Chepén año 2023; determinar la relación entre la dimensión selección del personal y productividad de los colaboradores de un Banco en la ciudad de Chepén año 2023; determinar la relación entre la dimensión capacitación y productividad de los colaboradores de un Banco en la ciudad de Chepén año 2023; determinar la relación entre la dimensión Evaluación de desempeño y productividad de los colaboradores de un Banco en la ciudad de Chepén año 2023.

También se tuvo la hipótesis general: Existe relación significativa entre gestión por competencias y productividad de los colaboradores de un Banco en la ciudad de Chepén año 2023. También tenemos las hipótesis específicas: Existe relación significativa entre la dimensión selección del personal y productividad de los colaboradores de un Banco en la ciudad de Chepén año 2023; existe relación significativa entre la dimensión capacitación y productividad de los colaboradores de un Banco en la ciudad de Chepén año 2023, existe relación significativa entre la dimensión evaluación de desempeño y productividad de los colaboradores de un Banco en la ciudad de Chepén año 2023.

II. MARCO TEÓRICO

En este estudio se presentaron los siguientes antecedentes que respaldan a las variables estudiadas:

Muñoz, et al. (2021) en su investigación tuvo como objetivo primordial la evaluación de competencias laborales para el cargo de secretaria en instituciones universitarias de Ecuador, en la metodología se utilizó un enfoque cualitativo teniendo como técnica una encuesta que se les aplicó a los colaboradores de la misma, su tipo de estudio fue descriptivo. En los resultados encontró que el 56% de los colaboradores de la empresa eran profesionales es decir contaban con los estudios requeridos por la empresa y el 34% estaban en proceso y el 10% no eran profesionales preparados. Por lo cual concluyó lo siguiente, que la empresa debe contar con personal capacitado y preparado desde el momento de la contratación para que así las personas contratadas puedan cubrir los puestos laborales y así poder alcanzar las metas propuestas.

Pum (2018) el autor tuvo como principal objetivo identificar la relación de las competencias en la evaluación del desempeño en una Universidad Privada de Guatemala, en la metodología tenemos que la investigación fue de tipo descriptiva, diseño no experimental- correlacional, la población y muestra fue de 22 personas, la técnica que se utilizó fue la encuesta y el cuestionario. Los resultados obtenidos por el coeficiente de correlación de Pearson fueron $r= 0,89$, además de contar con un nivel alto con un 67%. Concluyó que, estos 22 trabajadores tienen un alto nivel de habilidad específica establecida, por otro lado, en el resultado estadístico se tiene, que Pearson arrojó= 0.89 relación alta. Además, existe una relación positiva que mejoran el desenvolvimiento del colaborador y ayudan a su crecimiento profesional.

Carvajal y Mariño (2018). tuvo como objetivo establecer los procesos de capacitación por competencias y el desempeño laboral de los trabajadores de la Universidad técnica de Ambato - Ecuador, en la metodología el tipo de estudio fue aplicada, con diseño no experimental contó con una muestra por 172 colaboradores, utilizó un cuestionario por variable de estudio. En los resultados se tuvo que existe una relación positiva, la correlación arrojó 0.803. De esta

investigación se concluye que, las empresas capaciten a su personal ya que de eso dependerá el buen desenvolvimiento de los colaboradores además se tendrán mejores resultados, ya que se contará con personal hábil que resuelve problemas y es más rentable.

A nivel nacional, Chávez y Miranda (2021), el estudio tuvo como finalidad conocer la relación que existía entre gestión por competencias y productividad de una cooperativa de ahorro en Cajamarca. La metodología que se utilizó fue de tipo aplicada, con un diseño no experimental y un nivel correlacional. La población fue de 26 colaboradores aplicando un cuestionario por variable. En los resultados que se obtuvieron con el coeficiente de correlación de Pearson $r = 0,612$ se determinó una relación positiva alta. Se concluyó que, a mejor orientación y gestión de las competencias tengas los colaboradores, éstos serán cada vez más productivos ya que, mostrarán eficiencia y eficacia en el trabajo; además que las habilidades y conocimientos que adquieran ayudará a la empresa a tener mayor presencia y ser cada vez más reconocida.

Rujel (2021), en su estudio tuvo como principal finalidad aplicar un perfil de competencias para mejorar la productividad en la Municipalidad de Lambayeque. La metodología fue de tipo aplicada; el diseño fue no experimental, ya que no se alteraron las variables, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo. Tuvo una muestra de 84 trabajadores, la técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. En los resultados tenemos que, existe relación entre las dos variables, con un 0.883 indicando así la existencia de una relación positiva alta además en el nivel se tiene que un 64% cumple con las competencias, mientras que el 16%, ha obtenido una calificación regular. Se concluye que, un buen perfil de competencias ayuda a identificar si el colaborador está completamente preparado para el puesto que ocupará; además se relaciona a la par con el rol o desempeño que cumpla en la organización.

Díaz (2019), el estudio tuvo como fin conocer la relación existente entre las variables comportamiento organizacional y productividad de una empresa Molinera en Lambayeque. En la parte metodológica el estudio fue de tipo aplicada, con diseño no experimental y de nivel correlacional y muestra de 30 colaboradores, la

técnica utilizada fue la encuesta. En los resultados tenemos la existencia de una relación positiva, la correlación de Pearson ($r = 0,993$), determinó que, el 80% indica que la empresa debe capacitarlos y ayudar en su crecimiento profesional, además de incentivar al personal con conocimientos para que así sea más productivo. Se concluye que, es importante para los colaboradores de esta empresa ser capacitados, además que estas capacitaciones ayudan a mejorar su nivel de competencias que ellos muestren mejores habilidades que ayuden a cumplir con los que la empresa requiere y alcanzar los objetivos propuestos.

Peche (2019), en su investigación la finalidad principal fue hallar la relación de Gestión por competencias y Productividad en los colaboradores del Hospital Esperanza Trujillo. En la parte metodológica se tuvo que el diseño no experimental, y el nivel correlacional. En el estudio se seleccionó a 42 colaboradores, se usó una encuesta con cuestionario de 15 preguntas por variable. Los resultados que se obtuvieron con el coeficiente de correlación de Pearson= 0,736 además que el 74% son regularmente productivos y el 17% son eficientemente productivos. Se concluye que, es necesario para las organizaciones poder gestionar las competencias de sus colaboradores desde la selección e ir capacitándonos para incrementar su conocimiento y habilidades para mejorar su productividad en el trabajo.

Pérez (2018), en su estudio tuvo como objetivo general determinar la relación de la gestión por competencias y la productividad en la empresa Bajo Mayo en Tarapoto. En la metodología el tipo fue aplicada; el diseño fue no experimental, fue cuantitativo, nivel descriptivo. Tuvo una población y muestra de 21 trabajadores, se usó un cuestionario. En los resultados tenemos que, existe relación entre las dos variables, con un coeficiente de correlación de 0.843 además, que un 90% mantiene buenas competencias, mientras que el 10%, ha obtenido una calificación regular. Se concluye que, una buena gestión por competencias ayuda al colaborador a tener una mejor formación y desarrollo de conocimientos por ende a ser más productivo, además de poder resolver cualquier inconveniente que se pueda presentar, el poder capacitar al personal ayuda al crecimiento organizacional.

A nivel local, Silva (2020), su finalidad fue hallar la relación que existe entre Competencias laborales y calidad de atención de los clientes de la librería AD Chepén. La metodología tuvo un diseño no experimental, y un nivel correlacional y de tipo aplicada. La población fue infinita, contó con una muestra de 167 clientes utilizando una fórmula estadística para su cálculo además se hizo uso de un cuestionario como instrumento, teniendo como resultados $R= 0,987$ que indica una relación positiva muy alta, además se determinó que el nivel de competencias laborales fue de nivel medio con un 65% y la calidad de atención también con un 64%. Por la cual se concluyó que, existe una relación la cual indica que a mayores competencias presenten los colaboradores mayores será su calidad de atención y por ende la empresa tendrá mejor acogida del público chepenano; además que si capacita correctamente al personal y esta muestra mejores habilidades será cada vez más rentable para la empresa.

Chávarry y Vásquez (2018), la finalidad principal del estudio fue hallar la existencia de la relación de las competencias laborales y calidad de atención en la Municipalidad de Pacasmayo; teniendo una investigación de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental y un nivel correlacional, además de evaluar a 64 colaboradores de la entidad aplicando una encuesta. En la cual se obtuvieron los siguientes resultados utilizando el coeficiente de correlación Rho Spearman que existe una relación positiva alta con un $r = 0,894$; además que el 93 % cuenta con un nivel alto de competencias laborales y un 7% un nivel medio. Se concluye que, para las entidades públicas es necesario que cuenten con un plan de capacitación para su personal porque ellos son los que brindan el servicio al usuario y dependerá mucho para el cumplimiento de metas.

Por otro lado, se presentaron las teorías relacionadas a las variables:

Con respecto a Gestión por competencias, Gallego (2012) menciona que constituye una metodología de gestión humana para mejorar los procesos empresariales desde el reclutamiento y selección hasta el desarrollo de objetivos organizacionales, para así contribuir en el crecimiento organizacional.

También para la variable Productividad, McClelland (1973) menciona que para medir el desempeño o productividad laboral es mejor hacerlo a través de las

competencias de cada colaborador; es decir verificando la efectividad de su trabajo, y a la vez preparándolo para resolver cualquier tipo de inconveniente que presente su área de trabajo.

A continuación, se presentan los enfoques conceptuales: Gestión por Competencias, según la autora Márquez & Márquez (2017) manifiesta que gestionar estas competencias es alinear el capital humano en sus conocimientos previos; es decir mantener equilibrado el conocimiento del colaborador según las actividades asignadas por el empleador.

McClelland (1973), manifiesta que esta variable permite conocer las habilidades claves y necesarias en un empleado para que cumpla con sus funciones específicas y alcance metas organizacionales.

Chávez y Miranda (2021), manifiesta que busca alinear y moldear las habilidades y destrezas del colaborador, además de gestionar sus emociones y actitudes con el objetivo de fomentar el desenvolvimiento de los trabajadores. Tamayo (1999) indica que desde el momento de la selección el candidato o aspirante al puesto debe cumplir con lo necesario para cubrir el puesto vacante, para que así no se vean complicaciones a futuro y este candidato esté apto para poder resolver cualquier inconveniente que presente la empresa.

Pecanha (2021), menciona que es un tipo de gestión que busca alinear habilidades y talentos de los trabajadores a fin de llevar esta alineación a los objetivos y misión de la empresa; también identifica el perfil del colaborador al cargo específico y en base sus características lo reclutan y capacitan.

De esta variable se desprenden las siguientes dimensiones:

Selección del Personal, según Ángeles y Oyola (2019), indican que es el proceso de búsqueda de un individuo que ocupará un puesto de trabajo específico, el cual entrará en revisión de la experiencia adquirida para cubrir el puesto laboral; Chiavenato (2006) indica que es importante que al momento de seleccionar al candidato ideal pase por varios filtros en los cuales demostrará si cumple con los

requisitos necesarios y además cuenta con experiencia y conocimientos del trabajo vacante.

Fonseca, et al. (2020) sustenta que para las empresas que brindan atención general al público es imprescindible contar con personal que cuente con el perfil ideal al puesto; además que éste tenga experiencia y sea hábil para enfrentar los cambios que se presenten; ya que no todos los candidatos cuentan con los conocimientos necesarios y muchas veces genera retrasos significativos.

También se presentan sus indicadores: Perfil del puesto, para Chávez (2021) menciona que son los requisitos que un área de trabajo requiere para su función correspondiente.

Martínez y Rincón (2006) el candidato debe estar habilitado y cumplir con las especificaciones para que sea efectivo en el área.

Experiencia profesional, menciona que son los conocimientos que una persona adquiere al momento de laborar en diversas entidades, además de ir capacitándose en temas que lo hagan atractivo para un puesto de trabajo (Alvitres, 2021).

Por otro lado, conocimiento Pérez (2009), indica que es la preparación con la que cuenta un candidato para asumir roles, estos conocimientos se ven reflejados en estudios o capacitaciones que los fortalecen.

La siguiente dimensión de la variable es la capacitación que para lo que el autor Bailón (2014), manifiesta que es indispensable para todo tipo de organización que el colaborador sea debidamente capacitado, siempre y cuando ya pertenezca a la organización o que sea parte de la empresa.

Díaz (2016) indica que la capacitación en las organizaciones es una necesidad, porque es importante incrementar cada vez más el conocimiento del colaborador, es decir mantenerlo actualizado y apto para solucionar los inconvenientes que presente la entidad; además de que se adapte a los cambios que esta pueda presentar.

También se presentan sus indicadores: Necesidad de capacitación, Díaz (2016) indica que todas las empresas deben preparar a sus colaboradores en temas nuevos del mercado porque así estos mostrarán desconocimiento y es ahí donde se genera la necesidad de adquirir nuevos alcances.

Para Calvo (2014), es necesario que las entidades cuenten con planes de capacitación, porque hoy en día es un colaborador capacitado alguien rentable para las empresas. Chase y Aquilano. (2005) menciona que identificar las necesidades de capacitación le permite a la empresa llegar con más seguridad al éxito porque el personal estará capacitado y dará apertura al aprendizaje continuo y este seguirá por su cuenta incrementando el conocimiento.

Por otro lado, tenemos al indicador: apertura de aprendizaje, Chávez y Miranda. (2021), sustenta que los colaboradores de una organización son los que brindan esta apertura, ya que es de acuerdo al interés y predisposición que ellos pongan en querer adquirir conocimientos nuevos.

Para la dimensión, evaluación de desempeño el autor Chávez y Miranda. (2021). Manifiesta que es la forma en cómo se mide el grado de desempeño o rendimiento que muestre el colaborador al momento de cumplir con sus funciones, ésta se realiza a través de supervisiones que pueda programar el empleador; además se verifica el compromiso y habilidad del mismo a través del cumplimiento efectivo de funciones.

Martínez y Rincón. (2006) manifiesta que una forma efectiva de generar compromiso para el cumplimiento de metas es la responsabilidad que le pongan a cada tarea asignada; además que los colaboradores y áreas estén en constante comunicación para evitar errores y seguir adelante con las actividades planteadas.

También tenemos los indicadores, supervisión, Pérez (2019) menciona que las organizaciones deben mostrar control del trabajo para que este sea más efectivo, también es necesario supervisar las áreas para ver si los colaboradores ofrecen calidad de servicio.

Por otro lado, compromiso, Pérez (2009) indica que el compromiso es la fuente de responsabilidad, ya que si el colaborador lo muestra el trabajo que realice será efectivo y cumplirá con las metas. Asimismo, tenemos habilidades, Pérez (2009). manifiesta que es la efectividad y predisposición del colaborador además de su rápida atención al momento de presentarse un problema con ideas que ayuden a solucionarla.

Asimismo, se presentaron los enfoques conceptuales de la variable productividad:

También, para la variable productividad, Pérez (2016, 14 diciembre) manifiesta que los colaboradores deben estar en los puestos de trabajo según su preparación, para poder rendir al máximo y mostrar un desempeño eficiente y eficaz en el trabajo y así ser cada día más productivo. Collier & Evans. (2019), manifiestan que un colaborador es productivo cuando utiliza los recursos que le brinda la organización para llegar al éxito organizacional, es decir el trabajo que este realiza ayuda a incrementar el nivel de rendimiento de la empresa y la vuelve exitosa.

Reyes (2023, 13 mayo), indica que está relacionada con el trabajo realizado y el producto terminado y que recursos se usan para el desarrollo; la productividad también es el rendimiento que muestra el colaborador en el centro de trabajo y cuán efectivo es cumpliendo los objetivos propuestos. Peñaranda. (2018), indica que la productividad de un colaborador se mide a través de las metas que ha llegado a cumplir y el proceso de cumplimiento de ellas, ya que es la efectividad que esté individuo brinda y los recursos que utiliza para el buen desempeño en el trabajo.

De esta variable tenemos las siguientes dimensiones: Eficiencia según los autores Dessler & Varela. (2011), manifiesta que la eficiencia está basada en optimizar los recursos y el proceso de cumplimiento de las tareas asignadas; además de la demostración de compromiso y responsabilidad con la organización. Un colaborador eficiente muestra adaptación al cambio y sobre todo trata de solucionar los problemas que la organización presente en un determinado tiempo y espacio.

También se mencionarán los indicadores: Solución de problemas, para Chávez (2021) manifiesta que es la rápida atención de un colaborador responsable y comprometido con la organización al momento de presentarse un inconveniente y es ahí donde se mide su efectividad. Desempeño de funciones, según Pérez (2018) manifiesta que es la forma en cómo el colaborador cumple las funciones asignadas, además de mostrar su efectividad y cumplir con lo encomendado por la empresa u organización. Responsabilidad, el autor Pérez (2021) indica que es el compromiso y cumplimiento de funciones del colaborador, además de mostrar efectividad en el servicio que le brinda a la empresa.

Eficacia para el autor Pérez (2018), indica que es el cumplimiento de objetivos, logrando siempre el resultado esperado, se mide como eficaz a un colaborador que es responsable capaz de asumir retos que ayuden a llegar a los objetivos de la organización. También se presentan sus indicadores: cumplimiento de objetivos, según Chávez (2021) indica que son las tareas cumplidas encomendadas por los jefes o superiores, pero son las que dan efectividad para que la empresa u organización cumpla metas. Con respecto, a la atención oportuna, según Chávez (2021) indica que es la rapidez en algún trámite en una fecha establecida que plantea la organización para cumplir alguna actividad.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Esta investigación fue de tipo aplicada, porque se pretende dar solución al problema de investigación con apoyo del método científico se van a obtener datos que generaron un resultado para brindar las recomendaciones de mejora a la empresa que se está tomando como estudio. Según CONCYTEC (2018), menciona que las investigaciones de este tipo ayudan al investigador a poder recopilar datos más exactos para poder llegar a dar la solución al problema principal de estudio.

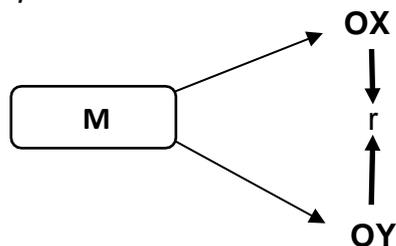
3.1.2. Diseño de investigación

El diseño para esta investigación fue no experimental, ya que las variables no se están manipulando, se están desarrollando de forma normal. Además, presenta un corte transversal porque solo se evaluará un periodo de tiempo, también presentó un nivel correlacional ya que se pretende hallar la relación de las variables en estudio. Hernández, et al (2013).

Además, el enfoque que se le dio a la investigación fue cuantitativo, ya que los datos que se recopilaron serán medibles y cuantificables. Ñaupas et al. (2018).

Figura 1

Esquema de diseño de investigación



Donde:

M: Muestra

Ox: Gestión por competencias

Oy: Productividad

r: Correlación entre variables

3.2. Variables y operacionalización

Variable X: Gestión por Competencias

Definición conceptual: Según Márquez & Márquez (2017) manifiesta que gestionar las competencias permite alinear el capital intelectual de toda una organización; es decir mantener equilibrado el conocimiento del colaborador según las actividades asignadas por el empleador.

Definición operacional: Fue medida por la técnica encuesta, y el instrumento el cuestionario, el cual presenta las siguientes dimensiones: selección del personal, capacitación y evaluación de desempeño.

Indicadores: Perfil del puesto, experiencia profesional, conocimientos, necesidad de capacitación, planes de capacitación, apertura de aprendizaje, supervisión, compromiso, habilidades.

Escala: Ordinal Variable Y: Productividad

Definición conceptual: Para Collier & Evans. (2019) manifiestan que un colaborador es productivo cuando utiliza los recursos que le brinda la organización para llegar al éxito organizacional, es decir el trabajo que este realiza ayuda a incrementar el nivel de rendimiento de la empresa y la vuelve exitosa.

Definición operacional: La variable productividad, fue medida por la técnica encuesta, y el instrumento el cuestionario, el cual presenta las siguientes dimensiones: eficiencia y eficacia.

Indicadores: Solución de problemas, desempeño de funciones, responsabilidad, cumplimiento de objetivos, atención oportuna.

Escala: Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Baena (2017), indica que es grupo determinado de personas las cuales se desenvuelven en un mismo escenario se puede presentar en algunos casos de manera finita es decir se conoce el número exacto, o infinita cuando no se tiene un número claro de la misma.

En esta oportunidad se evaluó a 35 colaboradores de un Banco en la ciudad de Chepén año 2023. La muestra fue la misma que la población, ya que esta es pequeña.

Criterio de Inclusión: Personal que se encuentra en planilla, como: promotores, asesores de servicio, funcionarios, coordinadores y jefes.

Criterios de Exclusión: Personal que no se encuentra en planilla, como: personal de limpieza y servicio de seguridad.

3.3.2. Unidad análisis

Los colaboradores de un Banco en la Ciudad de Chepén año 2023.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica:

Según Baena (2017) menciona que la técnica son aquellas preguntas que se realizan dentro de la investigación para obtener un diagnóstico del problema de investigación planteado, y poder cumplir los objetivos propuestos. También, menciona que la encuesta como técnica permite al investigador obtener datos más claros para su diagnóstico además ayuda a cumplir con los objetivos. La técnica que se utilizó fue la encuesta ya que, permitió tener un mejor alcance de los datos.

Instrumento:

Para este estudio se utilizó el cuestionario, porque se tendrán datos más exactos y precisos de las respuestas que brindan los colaboradores, además que a cada opción de respuesta se le asignó una valoración según la escala de Likert. La validez de este instrumento de investigación fue mediante expertos que están

conformados por un metodólogo y dos especialistas en el tema de estudio. Para la confiabilidad, se realizará mediante Alfa de Cronbach que para la variable uno, 0,870 y para la variable dos 0,864.

3.5. Procedimientos

Para realizar este estudio, se solicitaron los permisos correspondientes, otorgándonos su consentimiento, para poder encuestar a la población involucrada en el estudio y poder aplicar el cuestionario, estos respondieron de acuerdo a su criterio y evaluaron las respuestas de las interrogantes planteadas.

3.6. Método de análisis de datos

Con respecto a la recopilación de datos en las encuestas aplicadas fueron digitalizadas en el programa Excel, para poder identificar y evaluar los niveles de las variables en estudio. Además, para hallar la correlación de las variables y dimensiones se utilizó el programa SPSS versión 26 donde se digitaron en tablas estadísticas para identificar el grado de relación con la interpretación correspondiente, con ayuda de la estadística descriptiva e inferencial.

3.7. Aspectos éticos

El estudio contó con la ética respectiva durante la continuidad de la investigación, así mismo como se indica en la resolución RD0262- 2020/ UCV todo los individuos implicados en la evaluación deben consentir sus datos por ello se solicitaron los permisos necesarios y además cumpliendo con los valores éticos inculcados en nuestra casa de estudios Universidad César Vallejo, además se actuó con mucha responsabilidad las referencias citadas dentro de la investigación respetando los derecho de autor, citando así según normas APA 7ma edición.

IV. RESULTADOS

A continuación, se muestran los resultados descriptivos:

Objetivo Específico 1: Determinar el nivel de gestión por competencias de los colaboradores de un banco en la ciudad de Chepén año 2023.

Tabla 1

Nivel de gestión por competencias de los colaboradores de un banco en la Ciudad de Chepén año 2023.

Nivel	Selección del personal		Capacitación		Evaluación del desempeño		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Malo	11	31	1	3	7	20	1	3
Regular	6	17	16	46	16	46	13	37
Bueno	18	51	18	51	12	34	21	60
Total	35	100	35	100	35	100	35	10

Interpretación: Según la tabla 1; para hallar nivel de la variable Gestión por Competencias, en el cual el 60% de ellos manifiesta que el nivel es bueno; un 37% indica que es regular y el 3% indica que es malo; a lo que podemos manifestar que la organización está contando con un nivel bueno pero aún puede mejorar si capacita correctamente a su personal y orienta a un mejorar el rendimiento en sus funciones; con respecto a las dimensiones con respecto a Selección del Personal tenemos que 51% indica que el nivel es bueno, es decir hay una buena elección de personas dentro en la organización, 17% indica que es regular y el 31% que es malo; con respecto a la dimensión capacitación tenemos que el 51 % nos dice que es bueno el nivel el 46% regular y el 3% malo lo que corresponde que el nivel de capacitación es bueno; para la dimensión evaluación de desempeño tenemos que el nivel 34% indica que el nivel es bueno, el 46% dice que el nivel es regular y el 20% que es malo; es ahí donde más atención se debe poner para mejorar el nivel en la evaluación de desempeño.

Objetivo Específico 2: Determinar el nivel de productividad de los colaboradores de un banco en la Ciudad de Chepén año 2023.

Tabla 2

Nivel de Productividad de los colaboradores de un banco en la ciudad de Chepén año 2023.

Nivel	Eficiencia		Eficacia		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
Malo	5	14	6	17	4	11
Regular	10	29	11	31	11	31.56
Bueno	20	57	18	51	20	57.44
Total	35	100	35	100	35	100

Interpretación: Según la tabla 2; se determinó el nivel de la variable Productividad de los colaboradores en el cual el 57.44% de ellos manifiesta que el nivel es bueno; un 31.56% indica que el nivel es regular y el 11% indica que el nivel es malo; a lo que podemos manifestar que la organización mantiene personal productivo que ayuda a mejorar el trabajo que se realiza, pero puede seguir mejorando si se está cuenta con personal eficiente y eficaz que ayude a cumplir con los objetivos. Con respecto a la evaluación de las dimensiones tenemos que el nivel de eficiencia es bueno con un 57%, el 29% indica que es regular y el 14% que es malo; para la eficacia tenemos que el nivel es bueno 51% ya que existe buen uso de recursos y cumplimiento de objetivos, e 31% dice que es regular y el 17% que es malo.

Objetivo Específico 3: Determinar si existe relación entre la dimensión Selección de Personal y Productividad de los colaboradores de un banco en la ciudad de Chepén año 2023.

Tabla 3

Relación entre la dimensión selección de personal y productividad de los colaboradores de un banco en la Ciudad de Chepén año 2023.

		Selección del personal	Productividad
Selección del personal	Coefficiente de correlación	1.000	.768
	Sig. (bilateral)		.000
Productividad	N	35	35
	Coefficiente de correlación	.768	1.000
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	35	35

Interpretación: Según la muestra de la tabla N°3 el sig. Bilateral es 0.000 menor a 0.05 lo que indica la existencia de una relación entre la dimensión y la variable de estudio aceptando la hipótesis que sustenta la relación. Por otro lado, el coeficiente Rho de Spearman arrojo ($r= 0.768$) lo que indica que existe una relación positiva alta entre Selección del Personal y Productividad lo que quiere decir que a mejor sea la selección que se haga dentro la empresa mejor será la productividad de los colaboradores; es decir contar con un personal que vaya acorde con el perfil del puesto que se ocupara en la organización y este esté preparado para asumirlo.

Objetivo Específico 4: Determinar si existe relación entre la dimensión capacitación y productividad de los colaboradores de un banco en la ciudad de Chepén año 2023.

Tabla 4

Relación entre la dimensión capacitación y productividad de los colaboradores de un banco en la ciudad de Chepén año 2023.

		Capacitación	Productividad
Capacitación	Coefficiente de correlación	1.000	.882
	Sig. (bilateral)		.000
Rho de Spearman	N	35	35
	Coefficiente de correlación	.882	1.000
Productividad	Sig. (bilateral)	.000	
	N	35	35

Interpretación: Según la muestra de la tabla N°4 el sig. Bilateral es 0.000 menor a 0.05 lo que indica la existencia de una relación entre la dimensión y la variable de estudio, aceptando la hipótesis que sustenta la relación. Por otro lado, el coeficiente Rho de Spearman arrojo que existe una relación positiva alta ($R=0.882$) entre Capacitación y Productividad a lo que se indica que a mejores planes de capacitación haya en la empresa mejor será la productividad de los colaboradores, ya que así los colaboradores se mantendrán actualizados y podrán brindar un mejor servicio a la organización.

Objetivo Específico 5: Determinar si existe relación entre la dimensión Evaluación de Desempeño y productividad de los colaboradores de un banco en la ciudad de Chepén año 2023.

Tabla 5

Relación entre la dimensión evaluación de desempeño y productividad de los colaboradores de un banco en la ciudad de Chepén año 2023

		Evaluación del desempeño	Productividad
	Coeficiente de correlación	1.000	.502
Evaluación del desempeño	Sig. (bilateral)		.000
Rho de Spearman	N	35	35
	Coeficiente de correlación	.502	1.000
Productividad	Sig. (bilateral)	.000	
	N	35	35

Interpretación: Según la muestra de la tabla N°5 el sig. Bilateral es 0.000 menor a 0.05 lo que indica la existencia de una relación entre la dimensión y la variable de estudio. Por otro lado, el coeficiente Rho de Spearman arrojo que existe una relación positiva moderada ($R=0.502$) entre evaluación de desempeño y productividad a lo que se indica que a mejor sea la supervisión y apertura de aprendizaje que tengan los colaboradores mejor será la productividad que muestren en la empresa, ya que así habrá un control de lo que se realiza y el personal estará mejor monitoreado al momento de ejecutar alguna actividad.

Objetivo General: Determinar si existe relación entre la gestión por competencias y productividad de los colaboradores de un banco en la ciudad de Chepén año 2023.

H1: Existe relación significativa entre gestión por competencias y productividad de colaboradores de un banco en la ciudad de Chepén año 2023.

Ho: No existe relación significativa entre gestión por competencias y productividad de los colaboradores de un banco en la ciudad de Chepén año 2023.

Significancia: $\alpha=0.05$

Coefficiente de Correlación: Spearman

Tabla 6

Relación entre la gestión por competencias y productividad de los colaboradores de un banco en la ciudad de Chepén año 2023

		Gestión por competencias	Productividad
	Coeficiente de correlación	1.000	.780
	Sig. (bilateral)		.000
Rho de Spearman	Gestión por competencias		
	Productividad		
	N	35	35
	Coeficiente de correlación	.780	1.000
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	35	35

Interpretación: según muestra la tabla N° 6 la sig. Bilateral es 0.000 menor a 0.05 ($0,000 < 0.05$) por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general que determina la existencia de una relación entre las variables de estudio. Por otro lado, el coeficiente Rho de Spearman arrojó que existe una relación positiva alta ($R=0.780$) entre gestión por competencias y productividad a lo que se indica que mientras la empresa seleccione correctamente a su personal, además de capacitarlo y evaluarlo este mostrará más eficiencia y eficacia en el cargo que ocupe y mejorara su productividad.

V. DISCUSIÓN

Para el presente estudio, se registraron las siguientes discusiones de lo investigado en el transcurso del estudio, tomando en cuenta resultados de la investigación y también los presentados por diversos autores:

En lo que consiste al primer objetivo específico, en el cual se determinó el nivel de gestión por competencias de los colaboradores de un banco en la ciudad de Chepén; los resultados de la investigación mostraron, la existencia de un nivel bueno con 60%, por otro lado, el 37% opina que el nivel es regular, ósea que aún debe mejorar o hay aspectos por mejorar dentro de la organización, el 3% indica que el nivel es malo; lo cual se refleja que el nivel de gestión por competencias es bueno, pero aun debería ir mejorando para que el personal este más satisfecho y por ende sea más productivo. Este resultado refleja lo expuesto por Muñoz, et al. (2021), que en su investigación tuvo como objetivo principal la evaluación por competencias laborales y la productividad en el cual 56% de los colaboradores de la empresa cuentan con un nivel bueno, el 34% menciona que es regular, y el 10% indica que malo, por lo cual la empresa cuenta con un buen nivel de competencias, y para seguir incrementándolo el personal debe estar capacitado y preparado, desde el momento de la contratación, para que así las personas contratadas puedan cubrir los puestos laborales y poder alcanzar las metas propuestas.

También Márquez & Márquez. (2017) manifiesta que gestionar estas competencias es alinear el capital humano en sus conocimientos previos; es decir mantener equilibrado el conocimiento del colaborador según las actividades asignadas por empleador. Asimismo, Peche (2019) en su investigación de los colaboradores del hospital menciona que los colaboradores muestran un buen nivel de gestión por competencias con un 74%, y esto ayuda a que la organización sea más productiva.

Por otro lado, tenemos la determinación del nivel de productividad; para lo cual el 57.44% determinó que existe un nivel bueno, el 31.56% indica que es regular y el 11% que es malo; este resultado determina que el nivel de productividad dentro de la organización viene siendo bueno, pero no muy significativo ya que aún hay aspectos por mejorar, mucho depende de que tanto conocimiento y habilidad muestre el colaborador al momento de solucionar problemas y para ello, la

organización debe contar con personal capacitado y con conocimiento previo del puesto que ocupara en la organización. Este estudio guarda relación con lo investigado por Rujel (2021), quien en su estudio tuvo como principal finalidad aplicar un perfil de competencias para mejorar la productividad, en los resultados muestra que durante la evaluación que realizó a los colaboradores para indicar su nivel de productividad, manifiesta que el 64% indica que es bueno, mientras que el 16%, ha obtenido una calificación regular, es decir aún debe ser capacitado. Para lo cual una buena gestión de personal ayuda a incrementar el nivel de productividad del colaborador, si se cuenta con personal preparado este será más productivo.

También, en la evaluación de la existencia de la relación de la dimensión Selección del personal y la variable productividad, tenemos como resultado que existe una relación positiva alta, además el coeficiente de correlación Rho de Spearman arrojó ($R=0.768$), este resultado refleja la necesidad que tiene una organización por contar con personal que cumpla el perfil de puesto; es decir un personal preparado y con experiencia que sume al trabajo corporativo, se integre y brinde su mejor esfuerzo por cumplir con las actividades que se le asignen pero sobre todo que sume a la organización. Este resultado tiene similitud con lo investigado por Peche (2019) quien en su estudio realizado sobre la selección de personal y productividad de los colaboradores en un hospital obtuvo un resultado de coeficiente de correlación de Pearson de 0.736 y menciona que es necesario para las organizaciones poder gestionar las competencias de sus colaboradores desde la selección e ir capacitándolos para incrementar su conocimiento y habilidades para mejorar su productividad en el trabajo.

Asimismo, tenemos la determinación de la relación existente entre la dimensión Capacitación y Productividad a lo que tenemos como resultado que existe una relación positiva alta, también el coeficiente de correlación rho de Spearman arrojó ($R= 0.882$), para las organizaciones es una necesidad ir capacitando a su personal, identificar qué puntos se deben reforzar para mejorar la productividad, identificar la necesidad de capacitación, ayuda a la organización actualizar a su personal con temas que sumen al trabajo que realizan y así cumplan de forma efectiva el trabajo que se le asigne. Estos resultados muestran similitud con lo presentado por Díaz (2019), quien evaluó que la capacitación y a la

productividad el resultado obtenido de su estudio fue de ($r= 0,993$) afirmando la existencia de una relación, además menciona que es parte fundamental en la organización ya que el colaborador tiene que obtener información constante y de forma actualizada según las necesidades del mercado, la capacitación es una estrategia que toman las organizaciones para permanecer en el mercado. También nos dice que es importante para los colaboradores de esta empresa ser capacitados, además que estas capacitaciones ayudan a mejorar su nivel de competencias y a que ellos muestran mejores habilidades, que ayuden a cumplir con las metas que la empresa requiere y alcanzar los objetivos propuestos (Ccollana, 2015). Por otro lado, Carvajal y Mariño. (2018) tuvo como objetivo establecer los procesos de capacitación para mejorar el desempeño del colaborador, en el cual en sus resultados obtuvo que existe una relación positiva, utilizo Pearson el cual arrojó 0.803, en el cual determina la importancia de poder contar con programas de capacitación para mejorar el desempeño.

Por otro lado, tenemos la determinación de la relación existente entre la dimensión evaluación de desempeño y productividad a lo que tenemos como resultado que existe una relación positiva moderada, según el coeficiente de correlación Rho de Spearman arrojó ($R= 0.502$), este resultado refleja la atención que se le debe poner al cumplimiento de funciones que realicen los colaboradores, además, deben ser monitoreados y supervisados para verificar el porcentaje de efectividad que muestren al momento de realizar sus funciones asignadas, y así se evitan retrasos e incumplimiento de actividades. Silva (2020) en su investigación el resultado obtenido para la evaluación de desempeño y productividad fue que existe una relación positiva ($r= 0.987$), y menciona que una mejor orientación y gestión de las competencias tengan los colaboradores estos serán cada vez más productivos. Cerdán (2017) menciona que los colaboradores mostraran más eficiencia y eficacia en el trabajo además que las habilidades y conocimientos que adquieran ayudará a la empresa a tener mayor presencia y ser cada vez más reconocida, además estos deben estar en constante monitoreo para verificar el cumplimiento de funciones.

Por último, tenemos la determinación de la relación entre las variables de estudio gestión por competencia y productividad, para lo cual en el procesamiento de datos el sig. bilateral arrojó ($0.000 < (0.05)$), lo que muestra la existencia de una

relación y se procede a utilizar el coeficiente de relación en este caso Rho de Spearman el cual arrojó un ($r= 0.780$) lo que determina la existencia de una relación positiva alta, a los que podemos indicar que a mejor se gestionen las competencias de los colaboradores mejor será su productividad; por lo cual la organización debe reclutar personal idóneo para ocupar los puestos de trabajo, además capacitarlo para mantenerlo actualizado y supervisar su trabajo para verificar el cumplimiento del mismo. Este resultado refleja lo expuesto por Chávez (2021), quien en su investigación sobre la gestión por competencias y productividad su coeficiente de correlación arrojó ($r=0.612$) determinando la existencia de una relación positiva por lo cual mencionó, que una mejor orientación y gestión de las competencias tengan los colaboradores desde su selección mejor será la productividad que muestren en el trabajo, también es importante poder capacitarlos y supervisar el cumplimiento de funciones, para brindar la orientación a un trabajo profesional y efectivo para la organización.

Por otro lado, tenemos a Chávarry y Vásquez. (2018) el cual su finalidad principal fue hallar la existencia de la relación de las variables de estudio utilizando el coeficiente de correlación de Spearman que existe una relación positiva alta con un $r = 0.894$, en el cual menciona, que es necesario que los colaboradores cuenten con un plan de capacitación para su personal ya que ellos son los que brindan el servicio al usuario y dependerá mucho para el cumplimiento de metas. También Pérez (2018), en su estudio tuvo como objetivo general determinar la relación de las variables tomadas en esta investigación, en el cual obtuvo como resultado que existe relación entre las dos variables, con un coeficiente de correlación de 0.843 y menciona que una mejorar la gestión ayuda a que el colaborador sea más competente y a tener una mejor formación y desarrollo de conocimientos por ende a ser más productivo, además de poder resolver cualquier inconveniente que se pueda presentar, el poder capacitar al personal ayuda al crecimiento organizacional.

VI. CONCLUSIONES

1. Con respecto al primer objetivo específico, que fue determinar el nivel de gestión por competencias, muestra que el nivel es bueno con un 60%, quiere decir que la entidad está realizando una buena gestión con respecto a la selección de su personal y capacitación que se le brinda, esto puede ir mejorando si se evalúa el desempeño del colaborador.
2. También, para determinar el nivel de productividad, los resultados arrojan que es bueno con un 57.44%, lo que indica que el personal está mostrando un buen trabajo, pero puede mejorar si se realizan más capacitaciones y se evalúa el trabajo.
3. Asimismo, para hallar la relación entre la dimensión selección del personal y productividad tenemos que existe una relación positiva alta ($r=0.768$), quiere decir que mientras mejor se escoja al candidato o se evalúe el perfil y conocimiento este será más productivo.
4. Por otro lado, con respecto a la relación entre la dimensión capacitación y productividad tenemos que existe una relación positiva alta ($r=0.882$), lo que indica que a mejor capacitación se brinde a los colaboradores mejor será su productividad.
5. Con respecto a la relación entre la dimensión evaluación de desempeño y productividad tenemos que existe una relación positiva moderada ($r=0.502$), quiere decir que se debe evaluar constantemente al personal y hacer diversas supervisiones y así el trabajo sea cada vez más productivo.
6. Por último, se obtuvo que, si existe relación entre las variables de estudio gestión por competencias y productividad, en la cual tenemos una relación positiva alta, debido a que el Rho de Spearman arrojó ($r=0.780$), quiere decir que a mejor se seleccione, capacite y evalúe al personal este mostrará más eficiencia y eficacia en el trabajo que realice.

VII. RECOMENDACIONES

Se presentan las siguientes recomendaciones:

1. Al Gerente General de la organización, se le recomienda realizar una buena selección sobre los candidatos que postulen a la empresa, para poder contar con personal capacitado y que además cumplan con el perfil del puesto vacante, y de esta manera obtener mejores resultados para la organización.
2. Además, se recomienda poder planificar capacitaciones mensuales para incrementar el conocimiento de los colaboradores, teniendo aprendizajes que servirán para mejorar cada vez más el trabajo que realizan.
3. Por otro lado, a los colaboradores, recomendar que mantengan predisposición y apertura de aprendizaje, para que se aprovechen las capacitaciones y solucionen problemas de la entidad con más efectividad y así esta sea cada vez más productiva.
4. Asimismo, recomendar que los directivos y colaboradores puedan gestionar sus actividades de forma eficiente y eficaz para que se cumplan con los objetivos organizacionales.
5. También, a la Universidad Cesar Vallejo, se sugiere seguir incentivando a los estudiantes a la investigación continua en temas relevantes que ayuden a la sociedad.
6. Finalmente recomendamos a los futuros investigadores, poder profundizar aún más las teorías para mayor conocimiento de las variables y que estas puedan tener mejores resultados en las investigaciones que realicen.

REFERENCIAS

- Ángeles, A. y Oloya, P. (2019). *Gestión del Talento Humano y rotación del Personal de la Tienda EFE – Chimbote 2019* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/40998>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria. ISBN: 9786077440031.
- Bailon, N. (2014, 23 junio). *La capacitación y el desarrollo del personal*. Gestipolis. <https://www.gestipolis.com/la-capacitacion-y-el-desarrollo-del-personal/>
olea
- Calvo, P. (2014). *Gestión por competencias como factor de mejora de la calidad asistencial*. Editorial Díaz de Santos. ISBN: 9788499698441
- Carvajal, R. y Mariño, T. (2018). *Diseño de un sistema de capacitación por competencias para mejorar el desempeño laboral*. [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato] Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato. Ecuador
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/28316>
- Casimiro, C., Tobalino, D., Casimiro, H y Fernández, B. (2020). *Competencias laborales y formación profesional de profesoras de Educación Inicial, en el distrito de Lurigancho en Perú*. Revista Universidad y Sociedad, 12(4), 444-453. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-444.pdf>
- Castillo, L. (2021). *La gestión por competencias para el desarrollo organizacional en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Industrial Data, 24(1), 97–120. <https://doi.org/10.15381/idata.v24i1.16287>
- Ccollana, J (2015). *Rotación del personal, absentismo laboral y productividad de los trabajadores*. Revista de Ciencias Empresariales de la Universidad de San

Martín de Porres. Universidad de San Martín de Porras, Lima, Perú. Revista de Ciencias Empresariales de USMP, 53-62. ISSN (e) 2220-9336

Celis, S. (2015, 13 diciembre). *El desarrollo personal y sus ventajas. Éxito Personal y Financiero. Blog Éxito Personal* <http://www.sebascelis.com/el-desarrollo-personal-y-sus-ventajas/>

Cerdán, L. (2017). *Satisfacción laboral y su incidencia en la productividad de la empresa calzados Carabi S.A.C – Trujillo 2017* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/9892>

Chase, R. B., Aquilano, N. J., & Jacobs, F. R. (2005). *Administración de la producción y operaciones para una ventaja competitiva* (10^{ma} ed.). McGraw-Hill Interamerica. ISBN: 970-10-4468-1

Chávarry, D. y Vásquez, L. (2018). *Competencias Laborales y su relación con la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Pacasmayo año 2018* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/34869>

Chávez, G. (2021). *Gestión por competencias y su relación con la productividad laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ADECOOP LTDA de la ciudad de Cajamarca, en el año 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional UPN. <https://hdl.handle.net/11537/28261>

Chávez, J. y Miranda M. (2021). *Gestión por competencias para el desempeño laboral*. [Tesis de Pregrado. Universidad San Ignacio de Loyola] Repositorio de la Universidad San Ignacio de Loyola <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/bb052f1c-2b59-40e8-89ae-780943c2e5c4/content>

Chiavenato, I. (2006). *Gestión del Talento humano y desarrollo*. McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. DE C.V. ISBN 978-970-10-7340-7

Collier, D & Evans, J (2019). *Administración de Operaciones*. Cengage. ISBN-13 (ebook): 9786075268293

CONCYTEC (2018). *Investigación aplicada*. Perú. <https://conocimiento.concytec.gob.pe/termino/investigacion-aplicada/>

Dessler, G y Varela J. (2011). *Administración de recursos humanos. Enfoque latinoamericano*. Pearson Educación. ISBN: 978-607-32-0249-7

Díaz, F. (2019). *Gestión por competencias y su relación con el desempeño laboral en la empresa Molinerías Grupo RAM S.A.C. Lambayeque*. [Tesis de pregrado. Universidad Señor de Sipán] Repositorio de la Universidad Señor de Sipán <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6638>

Díaz, J. (2016). *Diagnóstico del comportamiento organizacional y la productividad en los trabajadores de la Caja Maynas Iquitos, periodo 2016*. [Tesis de pregrado. Universidad Científica del Perú]. Iquitos – Perú. <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/2084>

Echegaray, K y Orihuela, M (2022, 28 septiembre). *La recompensa como motivación de colaboradores millennials: relación con la productividad laboral en agencias de principales bancos de Lima Centro, 2020-2021*. [Tesis de pregrado. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas] Repositorio Académico de la UPC <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/667793?show=full>

Fonseca, A., Monterrosa, N y López, D. (2020) *Gestión por competencias: Selección del talento*. *Económicas CUC*, 41(1). <https://doi.org/10.17981/econcuc.41.1.2020.org.6>.

Gallego, M. (2012). Gestión humana basada en competencias contribución efectiva al logro de los objetivos organizacionales. *Revista Universidad EAFIT*. 36(119), 63–71. <https://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/revista-universidad-eafit/article/view/1026>

- Hernández, R., Zapata, N y Mendoza, C (2013). *Metodología de la investigación para bachillerato*. Mc Graw Hill Interamericana. ISBN: 9786071508294.
- Márquez, E., & Márquez, E. (2017c, mayo 12). Martha Alles en la UDLA: *gestión por competencias* - Universidad de Las Américas. *Universidad de Las Américas - La Universidad de las Américas* <https://www.udla.edu.ec/2017/05/martha-alles-en-la-udla-gestion-por-competencias/>
- Martínez, N. y Rincón, J. (2006) *Énfasis de gestión por competencias*. Facultad de Administración Empresas. *Revista Externado*. Universidad Externado de Colombia.
<https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/proyecta/article/download/1949/1739/6673>
- McClelland, D. (1973). Testing for competence rather than for intelligence. *American Psychologist*, 28 (1): 1-14, January 1973.
- Mendoza, J. (2018) *Desarrollo Gerencial: Más allá de la productividad*. *Desarrollo Gerencial*, 10(1), 1–4. <https://doi.org/10.17081/dege.10.1.3146>
- Muñoz, S., Vargas, F., Miranda, Y y Esquivel, R. (2021). *Evaluación de las Competencias Laborales para el cargo de secretaria en Instituciones Universitarias Ecuatorianas*. *Revista Gestión de las Personas y Tecnología*, 14(42), 23. <http://dx.doi.org/10.35588/gpt.v14i42.5281>
- Ñaupas, H. Valdivia, M. y Palacios, J. (2018). *Metodología de la investigación. Cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U. ISBN 978-958-762-876-0 e-ISBN 978-958-762-877-7
- Pecanha, V. (2021, 12 febrero). *Conoce el modelo de gestión por competencias y cómo colabora para aumentar la productividad en las empresas*. *Rock Content - ES*. <https://rockcontent.com/es/blog/gestion-por-competencias/>
- Peche, S (2019), *Gestión por Competencias y su influencia en la productividad laboral de los colaboradores del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta, La Esperanza – 2019*”. [Tesis de Pregrado. Universidad César

Vallejo] Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37709/peche_chs.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Peña, M y Pérez, L (2019) *Competencias laborales en Colombia*. ISBN 958-691-262-0

Peñaranda, C (2018) *Productividad laboral: Proceso de Cumplimiento de Actividades*. Revista la Cámara.
<https://apps.camaralima.org.pe/RepositorioAPS/0/0/par/EDICION669/Edici%C3%B3n%20669%20Baja.pdf>

Pérez, A. (2009). *La importancia de la evaluación del desempeño*. Proyecciones.
<https://docplayer.es/21060370-Evaluacion-del-desempeno-laboral.html>

Pérez, A. (2016, 14 diciembre). *Los 14 principios de H. Fayol para administrar una empresa*. APMEN. <https://asociacionmetal.com/los-14-principios-h-fayol-administrar-una-empresa/>

Pérez, R (2018). *Gestión por competencias y productividad en la dirección de desarrollo agropecuario del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo Tarapoto año 2018*. [Tesis de Posgrado. Universidad Cesar Vallejo].
Repositorio de la UCV
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26049>

Púm, K. (2018). *Competencias laborales y evaluación del desempeño (Estudio realizado con el personal de Autocentro Gutiérrez, S.A., ubicado en la ciudad de Quetzaltenango* [Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar].
Repositorio AUSJAL.
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Pum-Kinberly.pdf>

Reyes, E. (2023, 13 mayo). *Definición de productividad según autores*. *Emprendedor Inteligente*.
<https://www.emprendedorinteligente.com/definicion-de-productividad-segun-autores/>

Robbins, S & Timothy, A (2017). *“Comportamiento organizacional”*. Pearson Educación de México, S A. de C.V. ISBN E-BOOK: 978-607-32-1981-5

Rujel, Y. (2021) *Perfil de competencias para mejorar la productividad de los colaboradores de la municipalidad provincial de Lambayeque-2019* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional USP <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8042>

Silva, S. (2020) *Competencias laborales y calidad de atención a los clientes de la Librería AD - Chepén, 2020* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional Digital UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55225>

Tamayo, M (1999). *Proceso de investigación Científica*. ISBN 968-18-5872-7

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Gestión por Competencias	Gestión por Competencias, Márquez, E., & Márquez, E. (2017d, mayo 12). manifiesta que gestionar las competencias permite alinear el capital intelectual de toda una organización; es decir mantener equilibrado el conocimiento del colaborador según las actividades asignadas por el empleador.	Esta variable se mide a través de 3 dimensiones y se empleó como técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario.	Selección del Personal	<ul style="list-style-type: none"> • Perfil del Puesto • Experiencia Profesional • Conocimientos 	1,2 3,4 5,6	ORDINAL
			Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidad de Capacitación • Planes de Capacitación • Apertura de Aprendizaje 	7 8,9 10,11	
			Evaluación de Desempeño	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisión • Compromiso • Habilidades 	12 13,14 15	
Productividad	Collier, D & Evans, J (2019) manifiestan que un colaborador es productivo cuando utiliza los recursos que le brinda la organización para llegar al éxito organizacional, es decir el trabajo que este realiza ayuda a incrementar el nivel de rendimiento de la empresa y la vuelve exitosa.	Esta variable se mide a través de 2 dimensiones y se empleó como técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario.	Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Solución de Problemas • Desempeño de Funciones • Responsabilidad 	1,2,3 4,5,6 7,8,9	ORDINAL
			Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de Objetivos • Atención oportuna 	10,11,12 13,14,15	

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de Gestión por competencias

Estimado usuario las preguntas que se presentan tienen como propósito buscar la relación entre gestión por competencias y la productividad de los colaboradores de un banco en la ciudad de Chepén año 2023. Se solicita su colaboración contestando con sinceridad cada uno de los ítems presentados.

A continuación, se presenta la escala de Likert:

Niveles:

1. Totalmente en desacuerdo
2. Desacuerdo
3. Indiferente
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

PREGUNTAS		ESCALA				
DIMENSIÓN: Selección del personal		1	2	3	4	5
1	Al momento de su elección usted fue evaluado de acuerdo al perfil de puesto al que postuló.					
2	Es importante para la empresa que el candidato cumpla con los requisitos del perfil del puesto vacante.					
3	Considera usted que los postulantes deben tener experiencia requerida para el puesto.					
4	La experiencia profesional ayuda a no cometer errores en la organización.					
5	Es importante para la organización que el postulante cuente con los conocimientos necesarios para cumplir con sus funciones.					
6	Considera usted que es importante que el colaborador incremente cada vez más sus conocimientos para ayudar a cumplir metas.					

DIMENSIÓN: Capacitación						
7	La organización analiza y evalúa correctamente las necesidades de capacitaciones para los colaboradores.					
8	La organización cuenta con un plan adecuado de capacitación para ayudar al colaborador a tener un mejor rendimiento.					
9	La organización debería capacitar a su personal de manera constante según el cargo que ocupa.					
10	Considera usted que sus compañeros muestran apertura al aprendizaje que reciben en las capacitaciones.					
11	Considera usted que sus compañeros aprovechan de forma oportuna estas capacitaciones.					
DIMENSIÓN: Evaluación de Desempeño						
12	Considera usted que las supervisiones es una buena forma de evaluar el desempeño de funciones.					
13	Existe compromiso de sus compañeros para lograr los objetivos.					
14	Tus compañeros consideran que el compromiso es la base para alcanzar las metas.					
15	Las habilidades que muestre el colaborador mejoraran el desempeño de sus funciones.					

CUESTIONARIO DE PRODUCTIVIDAD

Estimado usuario las preguntas que se presentan tienen como propósito buscar la relación entre Gestión por competencias y la productividad de los colaboradores de un banco en la ciudad de Chepén año 2023. Se solicita su colaboración contestando con sinceridad cada uno de los ítems presentados.

A continuación, se presenta la escala de Likert:

Niveles:

1. Totalmente en desacuerdo
2. Desacuerdo
3. Indiferente
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

PREGUNTAS		ESCALA				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: Eficiencia						
1	Considera usted que los colaboradores cuentan con los recursos necesarios para resolver los problemas que se presenten en la organización.					
2	Considera usted que ayudar a la solución de problemas hace que el colaborador sea más eficiente.					
3	El poder solucionar problemas ayuda a que la organización cumpla con sus metas.					
4	Considera usted que un colaborador eficiente muestra un buen desempeño en sus funciones.					
5	Considera usted que la productividad de un colaborador se mide por el desempeño de sus labores.					
6	Sus compañeros de trabajo cumplen sus actividades de manera eficiente.					
7	Los directivos de la organización muestran responsabilidad en sus funciones.					
8	Los colaboradores muestran responsabilidad en el cumplimiento de funciones.					

9	Considera usted que la responsabilidad es la base para cumplir metas.					
DIMENSIÓN: Eficacia						
10	El cumplimiento de objetivos hace a un colaborador más eficaz en el trabajo.					
11	Considera usted que la organización debe contar con personal que muestre resultados efectivos.					
12	Los directivos de la organización contribuyen al cumplimiento de objetivos.					
13	Los colaboradores de la organización atienden oportunamente las necesidades de su área a cargo.					
14	Considera usted que todos los colaboradores brindan una buena atención.					
15	Considera usted que todos los colaboradores presentan una respuesta oportuna ante las necesidades que se presentan en la organización.					

Anexo 3. Modelo de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO *

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: Relación de la Gestión por Competencias y Productividad de los Colaboradores de un banco de la ciudad de Chepén año 2023

Investigadoras: Flores Gonzales, Brenda Julissa

García Guanilo, Jassira Zarela

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Relación de la Gestión por Competencias y Productividad de los Colaboradores de un banco de la ciudad de Chepén año 2023”, cuyo objetivo es determinar la relación entre gestión por competencias y productividad de los colaboradores de un banco de la ciudad de Chepén, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Chepén, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y Banco de la ciudad de Chepén.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se generará información novedosa sobre la relación de la gestión por competencias y productividad de los colaboradores de un banco de la ciudad de Chepén año 2023.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Relación de la Gestión por Competencias y Productividad de los Colaboradores de un banco de la ciudad de Chepén año 2023”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 30 minutos y se realizará de modalidad presencial dentro de la institución. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra

índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) [Flores Gonzales, Brenda Julissa] email bfloresgo10@ucvvirtual.edu.pe , [García Guanilo, Jassira Zarela] email jzgarcia@ucvvirtual.edu.pe ; y Docente asesor [Cárdenas León, María Elena] email mcardenasle01@ucvvirtual.edu.pe.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos: Brenda Julissa Flores Gonzales

Jassira Zarela García Guanilo Fecha y hora: 26 de mayo siendo las 9 a.m.

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].

* Obligatorio a partir de los 18 años

Anexo 4. Matriz de evaluación por juicio de expertos

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Relación de la Gestión por Competencias y Productividad de los Colaboradores de un banco de la ciudad de Chepén año 2023".

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Fausta Elizabeth Alburuqueque Arana		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()		
	Más de 5 años (X)		



Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del instrumento: Gestión por competencias

- Primera dimensión: Selección del personal

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Perfil del puesto	1,2	4	4	4	
Experiencia profesional	3,4	4	4	4	
Conocimientos	5,6	4	4	4	

- Segunda dimensión: Capacitación

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Necesidad de capacitación	7	4	4	4	
Planes de capacitación	8,9	4	4	4	
Apertura de aprendizaje	10,11	4	4	4	

- Tercera dimensión: Evaluación de Desempeño

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Supervisión	12	4	4	4	
Compromiso	13,14	4	4	4	
Habilidades	15	4	4	4	



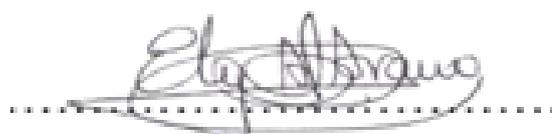
Variable del instrumento: Productividad

- Primera dimensión: Eficiencia

Indicadores	Items	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Solución de problemas	1,2,3	4	4	4	
Desempeño de funciones	4,5,6	4	4	4	
Responsabilidad	7,8,9	4	4	4	

- Segunda dimensión: Eficacia

Indicadores	Items	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Cumplimiento de objetivos	10,11,12	4	4	4	
Atención oportuna	13,14,15	4	4	4	



Dra. Fausta Elizabeth Alburuqueque

Arana DNI N° 26631065

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2 hasta 20 expertos**, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003). Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Relación de la Gestión por Competencias y Productividad de los Colaboradores de un banco de la ciudad de Chepén año 2023".

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Ricardo Antonio Guerrero Vilchez	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (X)	



Variable del instrumento: Gestión por competencias

▪ **Primera dimensión: Selección del personal**

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Perfil del puesto	1,2	3	4	4	
Experiencia profesional	3,4	4	4	4	
Conocimientos	5,6	4	4	4	

▪ **Segunda dimensión: Capacitación**

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Necesidad de capacitación	7	4	4	4	
Planes de capacitación	8,9	3	4	4	
Apertura de aprendizaje	10,11	4	4	4	

▪ **Tercera dimensión: Evaluación de Desempeño**

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Supervisión	12	4	4	4	
Compromiso	13,14	4	4	4	
Habilidades	15	4	4	4	



Variable del instrumento: Productividad

• **Primera dimensión: Eficiencia**

Indicadores	Items	Cantidad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Solución de problemas	1,2,3	3	4	4	
Desempeño de funciones	4,5,6	4	4	4	
Responsabilidad	7,8,9	4	4	4	

• **Segunda dimensión: Eficacia**

Indicadores	Items	Cantidad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Cumplimiento de objetivos	10,11,12	4	4	4	
Atención oportuna	13,14,15	3	4	4	



Mtro. Ricardo

Antonio Guerrero Vilchez DNI N°

43780851

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1988) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hynkas et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarían una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Luukkonen, 1995, citados en Hynkas et al. (2003). Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Relación de la Gestión por Competencias y Productividad de los Colaboradores de un banco de la ciudad de Chepén año 2023".

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Michelangelo Arcilo Olivera	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Área de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (X)	



Variable del instrumento: Gestión por competencias

■ Primera dimensión: Selección del personal

Indicadores	Ítems	Cantidad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Perfil del puesto	1,2	4	4	4	
Experiencia profesional	3,4	4	4	4	
Conocimientos	5,6	4	4	4	

■ Segunda dimensión: Capacitación

Indicadores	Ítems	Cantidad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Necesidad de capacitación	7	4	4	4	
Planes de capacitación	8,9	4	4	4	
Apertura de aprendizaje	10,11	4	4	4	

■ Tercera dimensión: Evaluación de Desempeño

Indicadores	Ítems	Cantidad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Supervisión	12	4	4	4	
Compromiso	13,14	4	4	4	
Habilidades	15	4	4	4	



Variable del instrumento: Productividad

- Primera dimensión: Eficiencia

Indicadores	Ítems	Cantidad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Solución de problemas	1,2,3	4	4	4	
Desempeño de funciones	4,5,6	4	4	4	
Responsabilidad	7,8,9	4	4	4	

- Segunda dimensión: Eficacia

Indicadores	Ítems	Cantidad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Cumplimiento de objetivos	10,11,12	4	4	4	
Atención oportuna	13,14,15	4	4	4	



Mgtr. Michelangelo Arcilo

Olivera

DNI N° 74280263

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2 hasta 20 expertos**, Hyrkas et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Lukkonen, 1995, citados en Hyrkas et al. (2003). Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 5. Resultado de similitud del programa Turnitin

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	10%
2	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	1%
3	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	<1%
4	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1%
5	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	<1%
6	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.unp.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1%
9	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	<1%

Anexo 6. Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Gestión por Competencias

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,870	15

Productividad

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,864	15

Anexo 7. Autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DELAS INVESTIGACIONES

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°066-2023-VI-

UCV

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos:	DNI:

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 8º, literal “c” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (RCU Nro. 0470-2022/UCV) (*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación: Relación de la Gestión por Competencias y Productividad de los Colaboradores de un banco en la ciudad de Chepén año 2023	
Nombre del Programa Académico: Administración	
Autor: Flores Gonzales, Brenda Julissa García Guanilo, Jassira Zarela	DNI: 74121912 71981357

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Chepén, 26 de mayo de 2023

Firma y sello: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 8º, literal “c” Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en las tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, ni en el cuerpo de la tesis ni en los anexos, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 8. Ficha de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración



Anexo 3.

Ficha de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°165-2023-VI-UCV

Título del proyecto de investigación: Relación de la gestión por competencias y productividad de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú SAC. Chepén - 2023.

Autor(es): Brenda Julissa Flores Gorizales y Jassira Zarela García Guanilo

Especialidad del autor principal del proyecto: Gestión de organizaciones

Programa: Administración

Otro(s) autor(es) del proyecto:

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Chepén, Perú

Código de revisión del proyecto: 2023-1_PREGRADO_PI_CHE_C2_05

Correo electrónico del autor de correspondencia/docente asesor: mcardenasle01@ucvvirtual.edu.pe

N.º	Criterios de evaluación	Cumple	No cumple	No corresponde
I. Criterios metodológicos				
1	El título de investigación va acorde a las líneas de investigación del programa de estudios.	X		
2	Menciona el tamaño de la población / participantes, criterios de inclusión y exclusión, muestra y unidad de análisis, si corresponde.	X		
3	Presenta la ficha técnica de validación e instrumento, si corresponde.	X		
4	Evidencia la validación de instrumentos respetando lo establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de investigación N°062-2023-VI-UCV, según Anexo 2 Evaluación de juicio de expertos), si corresponde.	X		
5	Evidencia la confiabilidad del(los) instrumento(s), si corresponde.	X		
II. Criterios éticos				
6	Evidencia la aceptación de la institución a desarrollar la investigación, si corresponde.		X	
7	Incluye la carta de consentimiento (Anexo 3) y/o asentimiento informado (Anexo 4) establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de investigación N°062-2023-VI-UCV), si corresponde.	X		
8	Las citas y referencias van acorde a las normas de redacción científica.	X		
9	La ejecución del proyecto cumple con los lineamientos establecidos en el Código de Ética en Investigación vigente en especial en su Capítulo III Normas Éticas para el desarrollo de la Investigación.	X		

Nota: Se considera como APTO, si el proyecto cumple con todos los criterios de la evaluación.

Lima, 14 de julio de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	88326351	
Dr. Miguel Barboles Cárdenas	Vicepresidente	00437656	
Dr. José Germán Urzúa Caizola	Miembro 1	31874876	
Mg. Diana Lucía Huamán Capalón	Miembro 2	43640948	
Mg. Edgar Francisco Cervantes Bando	Miembro 2	00014785	

Anexo 9. Informe de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración



Anexo 4.

Informe de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la facultad de Ciencias Empresariales deja constancia que el proyecto de investigación titulado "Relación de la gestión por competencias y productividad de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú SAC. Chepén – 2023", presentado por los autores Brenda Julissa Flores Gonzales, Jassira Zarela García Guanilo, ha pasado una revisión expedita por Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya, Dr. Miguel Bardales Cárdenas, Dr. José German Linares Cazola, Mg. Diana Lucila Huamani Cajaleón, Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón, y de acuerdo a la comunicación remitida el 09 de julio de 2023 por correo electrónico se determina que la continuidad para la ejecución del proyecto de investigación cuenta con un dictamen:

() favorable (X) observado () desfavorable.

Lima, 14 de julio de 2023

Nombre y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326301	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	00437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamani Cajaleón	Miembro 2	40880948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614705	