



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y SU RELACIÓN CON LA
GESTIÓN POR COMPETENCIAS DE LOS COLABORADORES DE
LA FINANCIERA CREDISCOTIA JAÉN, 2017”**

**TESIS PARA OPTENER EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACION**

AUTORA:

Br. LUZBELLA ALEJANDRÍA ESTELA

ASESOR:

MGTR.WILLIAM RICARDO DÍAZ TORRES

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

CHICLAYO – PERÚ

2018

Acta de sustentación

ACTA DE SUSTENTACIÓN



En la ciudad de Chiclayo, siendo las 6:00PM horas del día 25 de enero del 2019, de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución de Dirección Académica N° 0190, de fecha 22 de enero

de la tesis titulada: "EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN POR COMPETENCIAS DE LOS COLABORADORES DE LA FINANCIERA CREDISCOTIA JAÉN, 2017, presentado por el (la) Bachiller: **ALEJANDRIA ESTELA LUZBELLA** con la finalidad de obtener el Título de Licenciado en Administración, ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes:

PRESIDENTE : MBA. Manuel Lorenzo German Cáceres

SECRETARIO (A) : Mgtr. Julio César Nunton More

VOCAL : MBA. William Ricardo Díaz Torres

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas efectuadas por los miembros del jurado se resuelve: **APROBADO POR UNANIMIDAD**, Siendo las 6:30 PM del mismo día, se dio por concluido el acto de sustentación, procediendo a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.

Chiclayo, 25 de enero del 2019

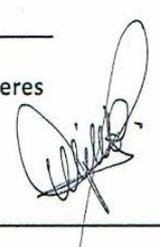


MBA. Manuel Lorenzo German Cáceres
Presidente



Mgtr. Julio César Nunton More

Secretario (a)



MBA. William Ricardo Díaz Torres

Vocal

Dedicatoria

A mi querido Esposo Luis García.

A mis adorados hijos Anthony Yair y Luis Fabián, que motivan día a día mis deseos de superación constante.

A mí Madre Margarita por su apoyo permanente que me brinda.

Agradecimiento

A Dios por proveerme de fortaleza y capacidad para continuar adelante y guiarme por el camino correcto en logro de cumplir con los objetivos que me he propuesto.

A mi querida Madre Margarita y mis Hijos Anthony Yair y Luis Fabián por ser mí soporte cada día.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Luz Bella Alejandría Estela, estudiante de la facultad de Ciencias Empresariales, escuela académico profesional de Administración de la universidad Cesar Vallejo – Jaén, identificada con DNI N° 42518679, con la tesis titulada “Evaluación del desempeño y su relación con la gestión por competencias de los colaboradores de la Financiera Crediscotia Jaén, 2017”

Declaro bajo juramento que:

- (1) La tesis es de mi autoría.
- (2) He respetado las normas de citas y referencias para las fuentes consultadas, por tanto la tesis no ha sido ni total ni parcialmente plagiada.
- (3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- (4) Los datos presentados en los resultados son reales no han sido falseados, ni duplicados ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán como aportes en la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraudes (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso legal de información ajena) o falsificación (representar falsamente la ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven sometiéndome a la normatividad vigente de la universidad privada cesar vallejo.

Chiclayo, Junio de 2018



Br. Luz Bella Alejandría Estela

DNI N° 42518679

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada: “Evaluación del desempeño y su relación con la gestión por competencias de los colaboradores de la Financiera Crediscotia Jaén, 2017”.

La presente Tesis refleja en su estructura aspectos importantes y fundamentales desarrollados durante el proceso de la investigación con los colaboradores de la Financiera Crediscotia Jaén, contiene Teorías, métodos y estadísticas de los resultados determinados después de la aplicación y análisis del cuestionario.

Agradezco a ustedes por anticipado las sugerencias que deriven de la presente investigación y además, aprovecho la oportunidad para expresarles mi sincero agradecimiento a ustedes y a cada uno de los docentes de la Escuela de Administración de la universidad, por compartir sus conocimientos y orientaciones durante todo el desarrollo de formación de mi carrera profesional.

Finalmente pongo a disposición de toda la ciudadanía el presente trabajo de investigación aceptando sugerencias que van a permitir que este trabajo mejore.

La Autora

Índice

Acta de sustentación.....	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación	vi
Índice.....	vii
Índice de Figuras	viii
Índice de Tablas	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad Problemática.....	12
1.2. Trabajos Previos.....	16
1.3. Teorías Relacionas al Tema	20
1.4. Formulación al Problema	25
1.5. Justificación del Estudio.....	25
1.6. Hipótesis.....	26
1.7. Objetivos	26
II. MÉTODO.....	27
2.1 Diseño de Investigación	27
2.2 Variables, Operacionalización	28
2.3 Población y muestra	31
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	31
2.5 Métodos de análisis de datos	33
2.6 Aspectos éticos.....	35
III. RESULTADOS	37
IV. DISCUSION	55
V. CONCLUSIONES	58
VI. RECOMENDACIONES	59
VII. REFERENCIAS	60
ANEXOS.....	63
Acta de originalidad de tesis	74
Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV.....	75
Informe de originalidad.....	76

Índice de Figuras

Figura 2. Nivel de compromiso en el desarrollo de las actividades	37
Figura 3. Nivel De Apoyo Y Orientación.....	38
Figura 4. Indicadores Que Influyen En El Desarrollo Del Trabajo.....	39
Figura 5. Cooperan Entre Trabajadores Para Lograr Metas	40
Figura 6. Iniciativas De Creatividad Para Dinamizar Su Trabajo	41
Figura 7. Programación Mensual De Producción De Colocaciones	42
Figura 8. Las Metas Por Cumplir Son Complejas	43
Figura 9. Nivel De Trato Remunerativo	44
Figura 10. Reconocimientos Por Sus Logros Alcanzados.....	45
Figura 11. Recompensas Como Reconocimiento Por Alcanzar Sus Metas	46
Figura 12. Otorgan Incentivos De Reconocimiento En La Financiera	47
Figura 13. Las Capacitaciones Permiten Cumplir Con El Desarrollo De Su Trabajo	48
Figura 14. Programas De Mejora Que Influyen En Su Trabajo	49

Índice de Tablas

Tabla 1: Escala De Valoración De Alfa De Cronbach	32
Tabla 2: Estadísticos De Fiabilidad De Todo El Instrumento	33
Tabla 3: Interpretación Del Coeficiente De Variación	35
Tabla 4: Significado Del Coeficiente De Correlación De Spearman	35
Tabla 5: <i>Nivel De Compromiso En El Desarrollo De Las Actividades</i>	37
Tabla 6: Nivel De Apoyo Y Orientación.....	38
Tabla 7: Indicadores Que Influyen En El Desarrollo Del Trabajo	39
Tabla 8: Cooperan Entre Trabajadores Para Lograr Metas	40
Tabla 9: Iniciativas De Creatividad Para Dinamizar Su Trabajo	41
Tabla 10: Programación Mensual De Producción De Colocaciones.....	42
Tabla 11: Las Metas Por Cumplir Son Complejas	43
Tabla 12: Nivel De Trato Remunerativo	44
Tabla 13: Reconocimientos Por Sus Logros Alcanzados.....	45
Tabla 14: Recompensas Como Reconocimiento Por Alcanzar Sus Metas	46
Tabla 15: Otorgan Incentivos De Reconocimiento En La Financiera.....	47
Tabla 16: Las Capacitaciones Permiten Cumplir Con El Desarrollo De Su Trabajo.....	48
Tabla 17: Programas De Mejora Que Influyen En Su Trabajo	49
Tabla 18: Estadísticos De Dimensión Trabajador	50
Tabla 19: Estadísticos De Dimensión Empresa.....	50
Tabla 20: Resumen Por Variable Y Dimensiones	51
Tabla 21: Resultados Encuesta Punto De Vista 2017 / 2016 Scotiabank Agencia Jaén	52
Tabla 22: Correlación De Nivel De Evaluación De Desempeño Y Gestión Por Competencias	53
Tabla 23: Estadísticos De Correlación De Las Variables Evaluación Desempeño Y Gestión Por Competencias.....	53

Resumen

La presente investigación titulada “Evaluación del desempeño y su relación con la gestión por competencias de los colaboradores de la Financiera Crediscotia Jaén, 2017”, se ha desarrollado aplicando el método científico, recopilando información de temas referentes a las variables utilizadas en el desarrollo de la tesis.

El objetivo de la investigación fue: Determinar la relación entre el nivel de evaluación del desempeño y el indicador gestión por competencias de los colaboradores de la Financiera Crediscotia Jaén, 2017, el mismo que se realizó con fundamento científico, comprendido por investigaciones previas, artículos, libros, aplicación de encuesta y análisis de resultados.

La metodología empleada en la investigación es no experimental de tipo descriptivo, explicativo, - correlacional.

En los Resultados se realizaron análisis estadísticos a la información obtenida del cuestionario y el análisis documental de las dos variables, llegando a estimar que existe relación entre ambas variables, tal como se determinó en la Tabla N° 12 ($r = 0.713$) que viene a ser correlación Positiva Alta, con grado de dispersión cercano entre las dos variables al tener coeficientes de variación de 6.06 y 12.05 con diferencia de 5.99.

Palabras Clave: Evaluación del Desempeño, Gestión por Competencias, Desempeño Laboral, Colaborador.

Abstract

The present investigation titled "Evaluation of performance and its relation with the management by competences of the employees of the Financial Crediscotia Jaén, 2017", has been developed applying the scientific method, gathering information of subjects referring to the variables used in the development of the thesis.

The objective of the research was: To determine the relationship between the level of performance evaluation and the indicator management by competences of the employees of the Crediscotia Jaen Financial, 2017, the same one that was carried out with a scientific basis, including previous research, articles, books, survey application and results analysis.

The methodology used in the research is non-experimental, descriptive, explanatory, and correlational.

In the Results, statistical analyzes were carried out on the information obtained from the questionnaire and the documentary analysis of the two variables, estimating that there is a relationship between both variables, as determined in Table N ° 12 ($r = 0.713$) that comes to High Positive correlation, with degree of near dispersion between the two variables, having coefficients of variation of 6.06 and 12.05 with a difference of 5.99.

Keywords: Performance Evaluation, Competency Management, Work Performance, Collaborator.

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación es el reflejo de lo que se vive constantemente en las instituciones financieras, la evaluación del desempeño constituye en estos momentos la herramienta principal para todas las organizaciones, porque el recurso humano es clave en el desarrollo de las empresas motivo por el cual las grandes empresas siempre buscan propiciar entre sus colaboradores la mejora en su desempeño, el cual posteriormente se ve reflejado en los rendimientos económicos que generan.

La gestión por competencias es un modelo para administrar el recurso humano, que genera en las empresas altos rendimientos en sus operaciones, permite que el personal sea más competitivo con el entorno, desarrolle sus capacidades, mejore su desempeño personal y profesional orientando con esto a lograr bienestar para todos de manera integrada.

1.1. Realidad Problemática

El mundo empresarial exigente que actualmente viven las empresas, se hace necesario que se todos los colaboradores se encuentren en constante evaluación de su desempeño en el cumplimiento de las actividades relacionadas con la continuidad del negocio, en las diferentes actividades que desarrollan las empresas. La evaluación de desempeño es un hecho común que desarrollamos constantemente en nuestra vida, así como en las empresas.

A Nivel Internacional

Se ha encontrado en la búsqueda de la información que las actividades de desarrollo de evaluación de desempeño no son nuevas o recientes, siempre se han venido dando, cada vez que se emplea a una persona esta es evaluada constantemente el cumplimiento con su trabajo. Los procedimientos y métodos de evaluación, tampoco son actuales, siempre se han venido dando, sobre todo desde la época medieval, donde se conoce que los sacerdotes de la congregación de los jesuitas eran evaluados el nivel de su desempeño en el cumplimiento de sus funciones como predicador y enseñanza de la religión por los lugares donde les correspondía llevar su religión (Brazzolotto, 2012).

Luego, casi a mediados de 1842, el gobierno de los Estados Unidos instituyó en todas sus entidades dependientes una modalidad de informes anuales los cuales fueron aplicados con la finalidad de evaluar el desempeño de los trabajadores para posterior a eso generar cambios en la gestión del gobierno. Luego por el año de 1918, la compañía estado unidense General Motors en su afán de crecimiento y mejorar de sus trabajadores, implemento una modalidad sistemática destinado a evaluar a sus ejecutivos principales. No obstante, es importante resaltar que posterior a la Segunda Guerra Mundial se empezaron recién a diseñar y utilizar sistemas especiales de evaluación del desempeño en la mayoría de las organizaciones (Brazzolotto, 2012).

La adopción de la gestión por competencias en la mayoría de las empresas actualmente es necesaria por todos los cambios que han sucedido a nivel mundial. Según Brazzolotto (2012), “la gestión por competencias y los cambios productivos ocurridos a partir de la década del ochenta han mejorado la competencia empresarial a nivel mundial; así como también, ha mejorado la calidad de la producción con la reducción de los costos” (p. 39).

En Sud América, Cuba no ha sido indiferente a estos cambios; ha venido paulatinamente mejorando sus sistemas empresariales implementados, aprobando e incentivando incluso el uso de sus propias Normas de Gestión Integrada del Capital Humano, para obtener un mejor desempeño laboral en el trabajador tomando como base la Gestión por Competencias que posibilita al trabajador a conocer el sustento conceptual, metodológico y practico, permitiendo con esto aprovechar lo realizado en las empresas para evaluar a cada trabajador de cómo mejorar su desempeño para lograr conseguir beneficios mutuos, los mismos que van garantizar un mejor desarrollo empresarial y laboral (Bermejo & Rodríguez, 2010).

A Nivel Nacional

En nuestro país la evaluación del desempeño laboral es una de las principales herramientas que siempre tienen presente las organizaciones para propiciar la mejora del desempeño del potencial humano y de la corporación empresarial. El diseñar una apropiada modalidad de evaluación del desempeño va a permitir a los directivos de las empresas conocer el desempeño de sus trabajadores, para mejorar sus niveles,

implementado mejoras en el desarrollo de sus actividades para lograr desarrollo empresarial competente (Alcalde & Lalangui, 2016).

“Con una adecuada evaluación del desempeño del personal es posible identificar puntos débiles y fuertes del personal, establecer la calidad, reconocer el nivel de cumplimiento de las funciones administrativas, identificar la eficacia y eficiencia en el cumplimiento de funciones” (Manjarrés, Castell, & Luna, 2013).

La gestión del personal en el Perú desde los años 50 hasta la presente investigación, se ha diseñado e implementado algunos modelos de gestión en mejora de las actividades del personal y de la empresa, uno clásico que no es muy profesional, el tradicionales que contiene lo básico y el modelo innovador el cual su contenido es una mezcla de los métodos anteriores, por lo que se puede afirmar que en el Perú las empresas han implementado el método que se relaciona mejor con el desarrollo de sus actividades, las mismas que les han permitido crecer de acuerdo a las necesidades de mundo globalizado (Aybar, 2015).

Hay que resaltar; además, que la gestión por competencias en las empresas de capital extranjero que desarrollan actividades en el Perú se ha realizado con métodos más apropiados sobre todo en el desarrollo de las empresas dedicadas a la minería, pues para ellos es importante no solo el desarrollo de la empresa sino el desarrollo del trabajador, logrando con esto alcanzar altos rendimientos económicos en beneficio de sus accionistas, haciendo a la vez que se conviertan en empresas más competitivas en su sector, logrando competir con cualquier empresa del mundo (Aybar, 2015, pp. 2-3).

A Nivel Local

En Jaén, así como en otras ciudades de nuestro país las empresas también carecen de herramientas en Recursos Humanos como la Evaluación de Desempeño, solo utilizan algunos métodos de medición para mejorar ciertas características de sus colaboradores. El Evaluar el desempeño del colaborador es una actividad que siempre debe estar presente en toda organización no solo se debe considerar al finalizar el ejercicio con los resultados logrados por la empresa, sino que debe ser realizado en el cumplimiento de cada actividad. El procedimiento que se utilice para evaluar debe ser

el apropiado de acuerdo al tamaño del negocio, las consecuencias o sanciones que acarreen estos resultados deben ser a la medida de las acciones encontradas; además, los resultados logrados deben ser utilizados para mejorar las relaciones internas de la empresa entre los trabajadores que forman parte de ella (Alcalde & Lalangui, 2016).

En el 2013, la financiera Raíz asumió el reto de que sus trabajadores que conforman la institución financiera, se conviertan en protagonistas del desarrollo personal y el cambio organizacional, para lo cual, se tuvo que mejorar la administración de la gestión de los recursos humanos, asignando a cada trabajadores las correspondientes actividades de acuerdo a su habilidades y a su perfil profesional, logrando con esto mejorar su desempeño y bienestar, incluso se consiguió integrar a las familias de los trabajadores en esta actividad siendo el resultado positivo de crecimiento personal y empresarial (García & Meléndez, 2015).

Enfoque Interno

Las entidades financieras no son ajenas al uso de estas herramientas para evaluar el desempeño también utilizan este medio de medición para mejorar los conocimientos de los trabajadores, cada entidad tiene su propia forma de medir el desempeño de sus colaboradores, en el caso específico de la Financiera Crediscotia perteneciente al grupo canadiense Scotiabank tiene sus propios procedimientos de evaluación del personal, el mismo que es realizado directamente por el departamento de recursos humanos de la oficina central a través de la página web del Grupo financiero, resultados que al finalizar no llegan a los administradores de las agencias, sino que son directamente calificados por el Área de Recursos Humanos para otorgar beneficios a sus colaboradores, siendo uno de estos el inconveniente más grande por el desconocimiento del resultado, motivo por el cual a través de la presente investigación tratare de aportar a la entidad financiera para que pueda trabajar de forma local esta metodología (Scotiabank Perú, 2016).

CrediScotia empieza sus operaciones en el Perú en febrero de 2009 al adquirirlo al del Banco del Trabajo el The Bank of Nova Scotia (Scotiabank), “asimilando toda la cartera de microempresarios logrado en 15 años de operaciones en el país, el mismo

que está considerado entre los diez bancos más sólidos y prestigiosos del mundo” (Crediscotia, 2017).

A Nivel Local

En Jaén CrediScotia es una de las Financiera que ha logrado medir a sus empleados aplicando exámenes virtuales de desempeño el cual es realizado desde la sede central con la finalidad de cumplir tomar conocimiento del compromiso de sus colaboradores con el desarrollo de la financiera y cada uno de los clientes, por lo que para el grupo Scotia es importante el crecimiento de sus colaboradores, de sus clientes y de la Institución (Crediscotia, 2017).

En crediScotia se trabaja bajo la filosofía hacedora, todos los colaboradores deben estar preparados para que sea posible cumplir con el cliente y lograr indicadores o estándares altos de medición, que mejora el compromiso del trabajador hacia la empresa, el mismo que se da en todas las sedes, especialmente en la oficina de Jaén (Crediscotia, 2017).

1.2. Trabajos Previos

A nivel Internacional

En el trabajo realizado en Ireland por Farrell (2013), cuyo título es “An investigation into Performance Appraisal effectiveness from the erception of Employees in an Irish Consumer Services Company”; ha llegado a la conclusión: El presente estudio ha revelado numerosas debilidades potenciales que están impidiendo la efectividad del sistema. La organización necesita mejorar la evaluación del personal si quiere tener éxito en la realización de su objetivo, para ello el tesista propone que debe tener en cuenta los siguientes aspectos para que el sistema de evaluación sea más efectivo: Mayor participación de los empleados: Para que la evaluación alcance su potencial y sea beneficiosa para todos los involucrados. Más Desarrollo de empleados en la evaluación; y, una estructura de evaluación consistente y única para toda la compañía (Farrell, 2013).

En otra investigación realizada por (Luomala, 2016), cuyo título es “Competence Development and Management: Developing the Operation Models and Practices in Kpedu”, la misma que ha llegado a concluir:

Para el tesista, las cuestiones relacionadas con las competencias deberían asignarse al área indicada en medir sus competencias. Cuando se desarrollan las competencias, las acciones de desarrollo de todos los métodos de aprendizaje deben asignarse al área de competencia en Recursos Humanos. Se deben plantear estrategias de capacitación y la competencia del personal se debe redefinir como uno de los factores de éxito más importantes según los resultados de la encuesta de estrategia de grupos de interés aplicada.

En la investigación realizada en Manabí - Ecuador por Vera (2016), cuyo título es “La Gestión por Competencias y su Incidencia en el Desempeño Laboral del Talento Humano del Banco Guayaquil Agencia Portoviejo”, se llegó a la siguiente conclusión:

Que la gestión por competencias es una herramienta de ayuda a las organizaciones, a tomar conocimiento de las habilidades de sus Colaboradores, con la finalidad de fortalecer sus conocimientos en aquellas áreas que presenten debilidades; ubicándolos además, a los trabajadores en puestos organizacionales apropiados de acuerdo al desempeño y habilidades de cada trabajador, permitiendo con esto que el trabajador contribuya al crecimiento empresarial de las organizaciones (Vera, 2016).

A Nivel Nacional

En la Investigación realizada en Lima por Vivanco (2010), cuyo título es: “Análisis, Diseño e Implementación de una Herramienta Web de Evaluación del Desempeño por Competencias - Evaluación de 360° Grados” se llega a los siguientes aportes:

Evaluar el desempeño de cada trabajador aplicando herramientas apropiadas como la evaluación 360° permite a las organizaciones conocer las fortalezas y debilidades de los trabajadores de manera individual, para que posterior a eso los directivos de la empresa preparen capacitaciones que ayuden a mejorar el desempeño de los trabajadores para que cumplan con las acciones asignadas de manera eficiente y eficaz que permitan crecimiento organizacional. También, se va a poder

reconformar la asignación de actividades que debe cumplir cada uno de los trabajadores pues al conocer el perfil de cada trabajador es favorable para mejorar el desempeño de cada uno y a la vez de la organización, permitiendo crecimiento ordenado y mejor imagen ante nuestros clientes (Vivanco, 2010).

En otra investigación realizada en Andahuaylas por (Casa, 2010), cuyo título es “Gestión por Competencias y Desempeño Laboral del Personal Administrativo en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo – 2015”; se llega a concluir:

Se deben diseñar programas que ayuden al mejoramiento continuo de las empresas que nos dirijan a la optimización de los recursos y que brinden a cada colaborador a lograr un mejor desarrollo de sus conocimientos, en beneficio del desarrollo de la empresa; además, los directivos deben considerar siempre desarrollar acciones que fomenten la integración de su personal tratando de mejorar las relaciones laborales entre ellos, actividades de fortalecimiento de la comunicación interna, niveles de negociación, adecuado manejo de sus emociones, desarrollo de apropiado trabajo en equipo, entre otras actividades; que permitan alcanzar el cambio en los colaboradores fortaleciendo a la organización en su desarrollo (Casa, 2015).

En la investigación de (Aybar, 2015), cuyo título es: “Incidencia de la gestión por competencias del capital humano en las empresas minero metalúrgicas del Perú”, se concluye:

Desarrollar y aplicar el modelo de gestión por competencias en beneficio del personal, de acuerdo a sus características, mediante el cual se cumpla con los requisitos esperados por las organizaciones, aplicando para ello apropiada metodología que ayude a los colaboradores a fortalecer sus conocimientos y a los directivos de la organización a planificar mejor el crecimiento empresarial, logrando mejores desempeños en los trabajadores y mayores rendimientos económicos en el negocio que le permita crecer en el mundo empresarial competitivo que existe en la actualidad con mayores oportunidades de desarrollo.

A Nivel Regional

En la investigación realizada por (García & Meléndez, 2015) que tiene como título: “Propuesta de mejora del proceso de evaluación del desempeño en EDPYME Raíz en la Ciudad de Chiclayo”; concluye:

Se encontró que el proceso de evaluación de desempeño que se viene dando en la EDPYME, lo realiza personal del departamento de recursos humanos que está ubicado en la ciudad de lima, motivo por el cual García & Meléndez concluyen no es el adecuado, de la misma forma piensa el administrador.

La propuesta que presentan los Tesista consiste en aplicar una herramienta moderna de evaluación de desempeño (evaluación de 360°), la cual permite conocer mejor el nivel del desempeño del personal, mediante la medición apropiada con metodología sencilla que ayuda a los colaboradores a fortalecer sus competencias y a la vez permita diseñar de manera apropiada el programa o estrategia con capacidad para evaluar apropiadamente a los trabajadores de la EDPYME Raíz.

En la Investigación de (Cayotopa, 2017), cuyo título es: “Gestión por Competencias para el Talento Humano en la Empresa Grupo RTP S.A.C. Chiclayo – 2015”; concluye:

Se aplicó el modelo de gestión por competencias propuesto por Martha Alles, donde se procedió a la evaluación del desempeño y capacitación, así como una entrevista realizada al Gerente de la organización. Logrando beneficios para la organización de manera apropiada que ayuden a gestionar, incentivar y potenciar el talento humano, en busca de lograr la eficacia y eficiencia organizacional.

De acuerdo con la Investigación realizada por (Alcalde & Lalangui, 2016) cuyo título es: “Modelo de Evaluación del Desempeño de 360° para la mejora de la Gestión del Recurso Humano, en la Empresa MW Business S.A.C. de Chiclayo en el 2014”; concluye:

Evaluar el desempeño del trabajador nos permite mejorar las relaciones de los trabajadores de la empresa. El modelo de evaluación propuesto para la empresa es el 360°, porque permitirá a la empresa conocer el resultado del desempeño de sus trabajadores; así como también, sus competencias, las habilidades y ciertos comportamientos específicos, cuya finalidad es mejorar el desempeño laboral,

permitiendo el cumplimiento de las actividades de manera efectiva en la empresa MW BUSINESS S.A.C.

1.3. Teorías Relacionas al Tema

1) Evaluación del Desempeño

Evaluación del desempeño “es una gran herramienta en la organización y el área de gestión del talento humano, ya que esta dependencia debe ser la encargada de realizar la evaluación de todos los empleados con los que la compañía cuenta” (Manjarrés, Castell, & Luna, 2013, p. 75).

La evaluación del desempeño “es un proceso destinado a determinar y orientar a los empleados, la forma en que están realizando su trabajo, permitiendo elaborar planes de mejora para dar solución a los problemas” (Vera, 2016, p. 15).

“Cuando se realiza adecuadamente la evaluación de colaborador no solo hacen saber a ellos cuál es su nivel de cumplimiento, sino que influyen en su nivel futuro de esfuerzo y en el desempeño correcto de sus tareas” (Vera, 2016, p. 16).

2) Por Qué se debe Evaluar el Desempeño

Porque va a permitir a los gerentes conocer, medir y evaluar el rendimiento individual de cada colaborador y evidenciarlo, alineando las labores de los trabajadores con los objetivos de la empresa. A la vez permite conocer si el desempeño de cada trabajador fue el esperado por los inversionistas, permiten fortalecer la toma de decisiones de la administración en la gestión del potencial humano, ayudan a identificar la fortaleza de cada trabajador y sus debilidades en el desempeño de sus funciones, para posteriormente establecer acciones y programas de fortalecimiento en beneficio de los trabajadores y a la vez conocer la relación entre el desempeño laboral y la productividad empresarial (Vera, 2016).

3) Razones para evaluar el desempeño

Para Aamodt (2010), indica que la razón por la que evalúa el desempeño es “para que la empresa utilice estos resultados con la finalidad de mejorar las actividades que realiza cada uno de los colaboradores en el cumplimiento de sus

funciones para lograr alcanzar los objetivos y metas de crecimiento establecidas en cada organización” (p. 239).

Aamodt (2010) indico que los resultados de la evaluación podemos orientarlos para mejorar el rendimiento de los trabajadores, pudiendo ser dirigidos también a mejorar las capacidades y talentos de cada trabajador en las actividades empresariales que debe desarrollar continuamente determinando sus fortalezas y debilidades de los trabajadores (**Proporcionar capacitación a los empleados**); también permite orientar el resultado a mejorar fijar niveles remunerativos pudiendo incluso realizar incrementos o reconocimientos al personal en función a su desempeño (**Determinar incrementos salariales**); ayuda a tomar decisiones más claras sobre los ascensos de los empleados, realizándose como reconocimiento a su buena labor de desempeño en su puesto de trabajo (**La toma de decisiones para ascenso**); y desafortunadamente también puede la evaluación del desempeño orientar las decisiones de los directivos al despido de los trabajadores que resultaron con el más bajo rendimiento en el momento de la evaluación (**Toma de decisiones para despido**) (pp. 239-240).

4) Beneficios de la evaluación del desempeño

Chiavenato (2011) explica que los principales beneficiarios de una evaluación del desempeño son: Los directivos de la organización porque les va a permitir conocer cómo se desempeña su colaborador en el desarrollo de sus actividades. Al trabajador porque en el proceso de medición va a conocer cuáles son las expectativas de su jefe respecto a su desempeño por el tipo de evaluación, llegando a conocer el talento de cada uno de los trabajadores y la diferencia entre los aspectos sobresalientes y los mas bajos de cada uno. Para la organización los beneficios se encuentran en evaluar al potencial humano, para determinar cuál es la contribución de cada empleado en el desarrollo de las actividades de la empresa, así como también conocer que trabajadores necesitan reforzar y perfeccionar sus conocimientos en determinadas actividades para mejorar la productividad.

5) Nuevas tendencias de la evaluación del desempeño

Chiavenato (2011) indica que hoy en día toda empresa busca la supervivencia y para ellos debe lograr en el desarrollo de sus actividades la excelencia sustentada y fundamentada. Las nuevas tendencias en la evaluación del desempeño del

trabajador, a nivel individual, como colectivo se desprende del trabajo en equipo, por lo que los principales estilos son:

- a) Los indicadores de medición del desempeño resultan seleccionados y escogidos mediante distintos tipos o criterios de evaluación enfocados en el negocio, esto depende de para que sean, como, por ejemplo: premiaciones, incrementos de remuneración, participación en los resultados, promociones, etc.
- b) Los indicadores de medición del desempeño deben ser seleccionados en grupo para evitar distinciones y no dañar los demás criterios de evaluación del desempeño de los trabajadores.
- c) La Evaluación del desempeño debe orientarse en las empresas a ser de uso cotidiano en la práctica del manejo de los recursos humanos, buscando siempre identificar aquellos trabajadores con diferentes talentos y habilidades que ayuden a mejorar las actividades de negocio.

6) Dimensiones de la evaluación del desempeño

Aamodt (2010) indica que realiza teniendo en cuenta dos aspectos importantes: que es la evaluación al trabajador y la evaluación a la empresa: (pp. 239-240)

Dimensión Trabajador: podemos orientarlo a la verificación del compromiso del trabajador para ver el cumplimiento de la orientación de resultados que se plantea la empresa, su capacidad de respuesta para mejorar el rendimiento y las relaciones interpersonales de los trabajadores, pudiendo ser dirigidos a analizar la iniciativa y creatividad del trabajador para lograr cumplir con la programación de la producción de las metas asignadas y el nivel de satisfacción de colaborar con la institución.

Dimensión Empresa: Se realiza un análisis a los reconocimientos y recompensas que recibe el trabajador adicional a su remuneración, los mismos que pueden ser otorgados en dinero a través de incentivos, o en capacitaciones que ayuden al trabajador a desarrollarse y obtener mayores conocimientos o en entrenamientos gestionados en otras dependencias diferentes a las que realiza sus actividades con normalidad.

7) Gestión por Competencias

Según Giarratana (2011) citado por Vera, (2016), indica que “la gestión por competencias es un modelo gerencial en el que se evalúan las competencias personales y específicas de cada trabajador; así como también, favorece el desarrollo de nuevas competencias para el crecimiento personal de los empleados” (p. 25).

El desarrollo de una gestión por competencias en una organización está destinado a ser una “herramienta de desarrollo del capital humano que coadyuva directamente a la planificación estratégica de la organización, debido a que los trabajadores conocerán su perfil de competencia, y el perfil requerido por el puesto que ocupan, desempeñándose y actuando de acuerdo a las indicaciones necesarias para lograr el perfil requerido por el puesto de trabajo” (Alles, 2006, p. 45).

Marcillo (2015), indica que “la gestión por competencias es una de las herramientas principales en el desarrollo de las empresas y la gestión de potencial humano” (p. 27).

La gestión por competencias “hace la diferencia entre un curso de capacitación, con una estructura que tenga en su contenido capacitación, entrenamiento y experiencia que son necesarios para definir los lineamientos de un puesto de trabajo o identificar las capacidades que debe tener un trabajador o un profesional” (Marcillo 2015, p. 27).

8) Beneficio de la gestión por competencia

“Dentro de los beneficios de utilizar un enfoque por competencias para administrar al recurso humano tenemos” (Marcillo, 2015, p. 27):

- a) La gestión por competencias “ayuda a alinear la gestión de los recursos humanos a las estrategias del negocio y permite aumentar la capacidad de respuesta del trabajador ante nuevas exigencias del mercado” (Marcillo, 2015, p. 27).

- b) “Permite definir las conductas del éxito que cada puesto de trabajo requiere para que a través de perfiles profesionales se favorezca la productividad” (Marcillo, 2015, p. 27).
- c) “Facilita el empleo de la comunicación en toda la empresa y es más comprensible para todos los trabajadores y muestra claramente que se espera de cada uno de ellos, qué competencias y qué resultados se esperan obtener” (Marcillo, 2015, p. 27).
- d) “Se orienta a resultados. Busca que el trabajador logre los mejores resultados y que estos se orienten hacia el logro de los objetivos planteados por la empresa” (Marcillo, 2015, p. 28).
- e) “El enfoque por competencias se considera como un buen predictor del comportamiento futuro” (Marcillo, 2015, p. 28).
- f) “Trata de alinear los comportamientos exitosos del pasado con el futuro de la empresa, pues es muy probable que puedan volver a producirse, dejando abierta incluso la posibilidad a quien no ha actuado de una manera excelente en el pasado pueda hacerlo en el futuro; es decir éste enfoque orienta y fomenta las posibilidades de aprender” (Marcillo, 2015, p. 28).
- g) “Posibilita desarrollar a las personas y a los equipos, facilitando la identificación de puntos débiles en las personas y departamentos de la organización para permitir la intervención de mejoras que garanticen buenos resultados” (Marcillo, 2015, p. 28).
- h) “Sistemas de calidad, vinculados con la gestión por competencias. La norma ISO 9001:2000 incorpora el concepto de competencia laboral” (Marcillo, 2015, p. 28).

9) Empleo de las Competencias para la Evaluación del Desempeño

“A medida que se amplían las formas de aplicación de las competencias a los diferentes sistemas y procesos de administración de recursos humanos, se logra una integración coherente y aumentan las posibilidades de lograr un óptimo desempeño” (Vera, 2016, p. 75).

“Las competencias son indispensables para lograr eficiente gestión del desempeño y son de particular valor para observar, orientar y evaluar” (Vera, 2016, p. 75).

10) Dimensiones de la Gestión por Competencias

“Las dimensiones de la variable gestión por competencias se ha tomado de los datos establecidos por el Grupo Scotiabank Perú”, (2016) el mismo que se ha agrupado de la siguiente manera:

Dimensión Competencias: Que mide la amplitud de compromiso del trabajador, la calidad del trabajo realizado, el empoderamiento del trabajador, la adaptabilidad al cambio organizacional.

Dimensión Competencias específicas para niveles intermedios: Que mide la orientación de atención al cliente interno y externo, la competencias del colaborador en el puesto, la colaboración en el desempeño de las actividades y el nivel de compromiso del trabajador.

1.4. Formulación al Problema

¿La evaluación del desempeño influye en la gestión por competencias de los colaboradores de la Financiera Crediscotia Jaén, 2017?

1.5. Justificación del Estudio

Justificación Científica

En la presente investigación se utilizó y empleó teorías relacionadas con cada variable de la investigación las cuales nos llevaron a determinar en el Objetivo de la Investigación y a brindar alternativas de solución al área de recursos humanos para dar solución a la problemática planteada con sus colaboradores.

Justificación Tecnológica

La presente investigación permitió determinar las herramientas indicadas en la evaluación del desempeño de los colaboradores con un nuevo enfoque, que es la gestión de competencias que es de utilidad no solo para la financiera Crediscotia

sino para otras instituciones financieras y cualquier otra organización que desee utilizar el mismo procedimiento, con la finalidad de mejorar su gestión.

1.6. Hipótesis

Hipótesis Principal o Central.

H¹: Existe relación entre el nivel de evaluación del desempeño y el indicador gestión por competencias de los colaboradores de la Financiera Crediscotia Jaén, 2017.

Hipótesis Nula o Alternativa.

H⁰: No existe relación entre el nivel de evaluación del desempeño y el indicador gestión por competencias de los colaboradores de la Financiera Crediscotia Jaén, 2017.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Determinar la relación entre el nivel de evaluación del desempeño y el indicador gestión por competencias de los colaboradores de la Financiera Crediscotia Jaén, 2017

1.7.2. Objetivos Específicos

- a) Medir el nivel de desempeño de los colaboradores de la Financiera Crediscotia Jaén, 2017.
- b) Identificar el indicador de gestión por competencias de los colaboradores de la Financiera Crediscotia Jaén, 2017.
- c) Analizar el nivel de relación entre la evaluación del desempeño y la gestión por competencias de los colaboradores de la Financiera Crediscotia Jaén, 2017

II. MÉTODO

2.1 Diseño de Investigación

El diseño de la presente investigación es el “Transversal descriptivo, correlacional”.

Descriptivo porque “en el presente estudio se busca precisar, la incidencia del fenómeno en las variables y las relaciones existentes entre sus componentes” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, p. 120).

El diseño es no experimental, porque no se realizó ninguna manipulación de las variables de investigación, solo se realizó observación de las variables tal y como se dan en su contexto natural.

Correlacional, “porque solo se al evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, miden cada una de ellas y, después, cuantifican y analizan la vinculación” (Hernandez , Fernandez , & Baptista , 2010, p. 81).

Transversal “porque los datos se estudiaron en un solo momento, en un tiempo único, realizando un corte específico en un tiempo determinado” (Hernandez , Fernandez , & Baptista , 2010, p. 81).

Esquema:

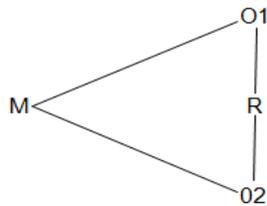


Figura 1: Diseño de Investigación

Dónde:

M: Muestra, constituida por el Resultado presentados en el informe detallado de la Financiera Crediscotia

O1: Evaluación del Desempeño

O2: Gestión por Competencias

R: La relación entre el nivel de evaluación del desempeño y el indicador gestión por competencias de los colaboradores de la Financiera Crediscotia Jaén, 2017

2.2 Variables, Operacionalización

2.3.1. Variable 1: Evaluación del Desempeño

2.3.2. Variable 2: Gestión por Competencias

2.3.3 Operacionalización.

Matriz de Operacionalización de Variables

Variables		Dimensiones (Factores/Partes Como Se Mide)	Indicador	Preguntas	Categorías/ alternativas de rsptas/ reacción	Escala / Nivel De Medición	Instrumento De Recolección Datos
Nombre	Tipo						
EVALUACION DE DESEMPEÑO	VARIABLE 1	Trabajador	Compromiso	¿En su Centro de labores existe compromiso de todos en el desarrollo de sus actividades?	1 = Nunca	ORDINAL	CUESTIONARIO
			Orientación a resultados	¿Cuándo necesita apoyo y orientación siente que es escuchado por su jefe inmediato?	2 = Casi Nunca		
			Capacidad de repuesta	¿Existen indicadores en la empresa que influyen en el desarrollo de su trabajo?	3= A veces 4= Casi siempre		
			Relaciones interpersonales	¿Sus compañeros del centro de trabajo cooperan entre sí para lograr sus metas?	5= Siempre		
			Iniciativa y creatividad	¿En la empresa le permiten iniciativas de creatividad para dinamizar su trabajo?			
			Producción	¿En la financiera existe programación mensual de producción de colocaciones por cumplir?			
			Metas	¿En la Financiera las metas por cumplir son complejas?			
		Empresa	Nivel de Satisfacción	¿Está satisfecho con el trato remunerativo que le brindan en la financiera?			
			Reconocimientos	¿En la financiera le expresan reconocimiento por sus logros alcanzados?			
			Recompensas	¿En la financiera realizan recompensas como reconocimiento por alcanzar sus metas?			
			Incentivos	¿Otorgan incentivos de reconocimiento en la financiera?			
			Capacitaciones	¿Las capacitaciones que le brindan en la financiera le han permitido cumplir con el desarrollo de su trabajo?			
			Entrenamientos	¿Se realizan programas de mejora que influyen en su trabajo en la financiera?			
GESTIÓN POR COMPETENCIAS	VARIABLE 2	Competencias	Compromiso del Colaborador	Análisis Documental a los resultados de los trabajadores encuestados de acuerdo a los indicadores determinados por el grupo Scotiabank en ser sede central Internacional ubicado en el país de Canadá.	Reportes de evaluación interna	NOMINAL	INDICADORES DE LA FINANCIERA
			Calidad de trabajo				
			Empowerment				
			Adaptabilidad al cambio				
			Conciencia organizacional				

Competencias específicas para niveles intermedios	Orientación al cliente interno y externo Colaboración Competencias del colaborador Nivel de compromiso	Análisis Documental a los resultados de los trabajadores encuestados de acuerdo a los indicadores determinados por el grupo Scotiabank en ser sede central Internacional ubicado en el país de Canadá.	Reportes de evaluación interna
---	---	--	--------------------------------

2.3 Población y muestra

1) Población.

La población estuvo compuesta por los 30 Colaboradores de la Financiera Crediscotia Oficina de Jaén, de los cuales 18 son de la cartera Microempresa y 12 de la cartera consumo y 01 Gerente de oficina.

Parámetros:

a) Lugar- Jaén

b) Periodo- 1 de febrero -31 de abril, 2018

c) Dimensiones- colaboradores con 3 meses de antigüedad

2) Muestra:

La muestra equivale en función a la naturaleza del estudio, al objetivo general y a la hipótesis equivaldrá a toda la población y por razones implícitas es no probabilístico

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

1) Técnicas

Las Técnicas, “Son el conjunto de reglas y operaciones concretas para el manejo de los instrumentos, se sitúan a nivel de los hechos o de las etapas prácticas que permite la aplicación del método” (López(a), 2014, p. 8).

Las técnicas a emplear en el presente trabajo serán la encuesta y el análisis documental.

Análisis documental: “Centran su principal función en todos aquellos procedimientos que conlleve el uso óptimo y racional de los recursos documentales disponibles en las funciones de información” (Ruiz, 2014, p. 56).

2) Instrumentos

“Son los objetos concretos que facilitan la aplicación precisa de la técnica y aunque poseen características propias deben adecuarse al objeto de estudio” (López(a), 2014, p. 18).

“Es un recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, p. 200).

El instrumento utilizado en la investigación es la entrevista.

3) Validez y Confiabilidad

La Validación

“Un instrumento es válido si comprueba o mide aquello que pretendemos medir. Si el instrumento mide lo que tiene que medir se habla de autenticidad” (López, 2014, p. 18).

La validez del instrumento fue realizada a través de juicio de expertos por 01 investigador especialistas en la materia, el mismo que emitió su opinión en un formulario de juicio de expertos dado por la Universidad debidamente firmado.

Análisis de Confiabilidad

“Un instrumento es fiable cuando aplicado varias veces en circunstancias similares permite obtener medidas consistentes” (López, 2014).

La confiabilidad del instrumento mediante el Alfa de Cronbach, posterior a la prueba piloto aplicada a 15 Trabajadores del Banco Scotiabank, utilizando para determinar la fiabilidad el software SPSS versión 22.

Según George y Mallery (2011), “la escala para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach, es la siguiente”:

Tabla 1: Escala de valoración de alfa de Cronbach

Valor alfa de Cronbach	Apreciación
Coficiente alfa > 0,9	Excelente
Coficiente alfa > 0,8	Bueno
Coficiente alfa > 0,7	Aceptable
Coficiente alfa > 0,6	cuestionable
Coficiente alfa > 0,5	Pobre
Coficiente alfa < 0,5	Inaceptable

Fuente: (George & Mallery, 2011)

Análisis de confiabilidad de todo el instrumento

Tabla 2: Estadísticos de fiabilidad de todo el instrumento

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,827	,829	13

Fuente: resultados del software SPSSv22 en base a encuesta aplicada a 15 Trabajadores del Banco Scotiabank.

La tabla N° 2 se muestran los estadísticos de fiabilidad de todo el instrumento, donde podemos observar que el valor de alfa de Cronbach es de 0,827 encontrándose de acuerdo a la escala de George & Mallery (2011) con apreciación de Bueno, siendo el instrumento fiable para su aplicación.

2.5 Métodos de análisis de datos

Las técnicas de análisis de datos que se utilizaron en la investigación es la estadística descriptiva, la misma que fue tabulada y presentadas en cuadros y gráficos.

Para el presente proyecto se procederá con los siguientes:

1. Tabla de frecuencia

“Forma de presentar de manera ordenada un grupo de datos, su estructura y presentación depende de la cantidad y tipo de variables que se analizan” (López, 2014, p. 18).

2. Estadística descriptiva

El análisis de datos se realizó mediante el uso de la estadística descriptiva y la estadística inferencial tal como se detalla:

2.1 Medidas de tendencia central

A. Media aritmética (\bar{X})

“Es una medida que se define como el cociente entre la suma de los valores $X_1, X_2 \dots X_n$ y el número de ellos” (López, 2014, p. 19).

“Se simboliza con \bar{X} si la media aritmética es de una muestra y si la media aritmética es de una población su fórmula es” (López, 2014, p. 19):

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n}$$

“Es una medida que se utiliza para evitar la posibilidad de dejarse llevar por valores muy bajos o muy altos. Viene a ser el punto medio o centro de un conjunto de datos con medidas estadísticas diferentes de la media” (Freund & Simon, 1997, p. 25).

2. 2 Medidas de dispersión o variabilidad

A. Desviación estándar o desviación típica (S)

“Es una medida estadística de dispersión de un grupo o población. Se define como la raíz cuadrada de los cuadrados de las desviaciones de los valores de la variable respecto a su media” (López, 2014, p. 19).

Su símbolo es (S) y sus fórmulas son:

$$S = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2}{n - 1}}$$

Donde x_i representa los datos de la muestra

$$S = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^N (x_i - \mu)^2}{N - 1}}$$

Donde x_i representa los datos de la población

B. Coeficiente de variación (C.V.)

“Cuando se quiere comparar el grado de dispersión de dos distribuciones que no vienen dadas en las mismas unidades o que las medias no son

iguales. La variación de Pearson se determina entre la desviación estándar y el valor absoluto de la media aritmética” (López, 2014, p. 19). Su fórmula es:

$$CV = \frac{S}{\bar{x}} \times 100$$

Tabla 3: Interpretación del coeficiente de variación

VALOR	INTERPRETACIÓN
Hasta 7%	Precisa
Entre 8 y 14%	Precisión aceptable
Entre 15 y 20%	Precisión regular
Mayor de 20	Poco precisa

Fuente: (DANE, 2008)

C. El coeficiente de correlación de Spearman

El coeficiente de correlación de Spearman toma valores entre -1 y 1:

Tabla 4: Significado del coeficiente de correlación de Spearman

Valor	Significado
0 – 0,25	Correlación Escasa o nula
0,26 - 0,50	Correlación Débil
0,51 a 0,75	Correlación Entre moderada y fuerte
0,76 a 1,00	Correlación Entre fuerte y perfecta

Fuente: (Martínez, Tuya, Martínez, Pérez, & Cánovas, 2009)

“Es importante señalar que un coeficiente de correlación alto no implica causalidad. Dos variables pueden estar linealmente relacionadas (incluso muy relacionadas) sin que una sea causa de la otra” (Martínez, Tuya, Martínez, Pérez, & Cánovas, 2009, p. 10).

2.6 Aspectos éticos

Confidencialidad: “respecto a la reserva total de la información compilada para el desarrollo de la investigación” (López, 2014, p. 20).

Objetividad: “Por la aplicación del método científico el cual le da carácter de ciencia, asegurando la confiabilidad de los resultados” (López, 2014, p. 20).

Originalidad: “Esta tesis por ser elaborada en todo su contenido por la investigadora, es única, por lo que queda descartado el uso de plagio” (López, 2014, p. 20).

Veracidad: “La información contenida en el presente documento es real, la misma que es el resultado del sacrificio de horas de investigación realizada” (López, 2014, p. 20).

III. RESULTADOS

Los resultados que se presentan a continuación se han realizado en función a los objetivos de la investigación.

a) Resultados de la encuesta para Nivel de desempeño.

1. ¿En su Centro de labores existe compromiso de todos en el desarrollo de sus actividades?

Tabla 5: Nivel de Compromiso en el Desarrollo de las Actividades

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi Siempre	10	32%
Siempre	21	68%
	21	100%

Fuente: Resultados de la Encuesta aplicada el 21/05/2018

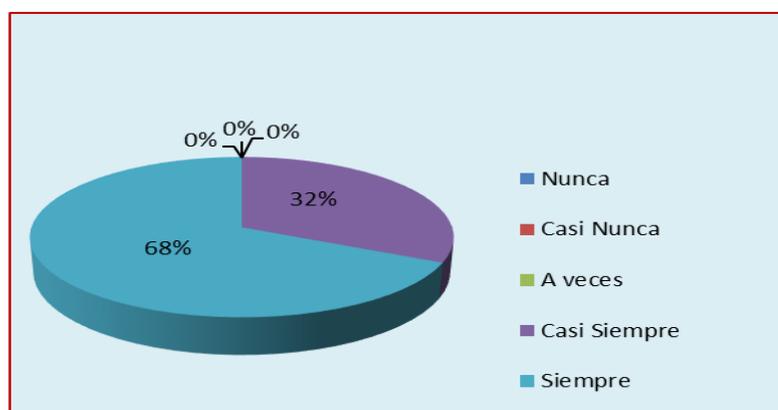


Figura 2. Nivel de Compromiso en el Desarrollo de las Actividades

Fuente: Elaborado por la autora

Análisis: De figura N° 2 se puede manifestar que en la Financiera Crediscotia los encuestados respondieron SIEMPRE existe compromiso Figura 2; podemos actividades indicar que el 68% de los Trabajadores de la de todos en el desarrollo de sus laborales; mientras que, el 32% de los Trabajadores respondieron CASI SIEMPRE cuando se les consulto sobre el compromiso de todos en el desarrollo de las actividades laborales en el centro de trabajo.

2. ¿Cuándo necesita apoyo y orientación siente que es escuchado por su jefe inmediato?

Tabla 6: Nivel de Apoyo y Orientación

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi Siempre	4	13%
Siempre	27	87%
	31	100%

Fuente: Resultados de la Encuesta aplicada el 21/05/2018



Figura 3. Nivel de Apoyo y Orientación

Fuente: Elaborado por la autora

Análisis: De la Figura 3; podemos manifestar que el 87% de los Trabajadores de la Financiera Crediscotia encuestados respondieron SIEMPRE que necesitan apoyo y orientación sienten que son escuchados por su jefe inmediato; mientras que, el 13% de los Trabajadores respondieron CASI SIEMPRE cuando se les consulto sobre el apoyo y orientación recibida por parte de su jefe.

3. ¿Existen indicadores en la empresa que influyen en el desarrollo de su trabajo?

Tabla 7: Indicadores que influyen en el Desarrollo del Trabajo

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	5	16%
Casi Siempre	10	32%
Siempre	16	52%
	31	100%

Fuente: Resultados de la Encuesta aplicada el 21/05/2018

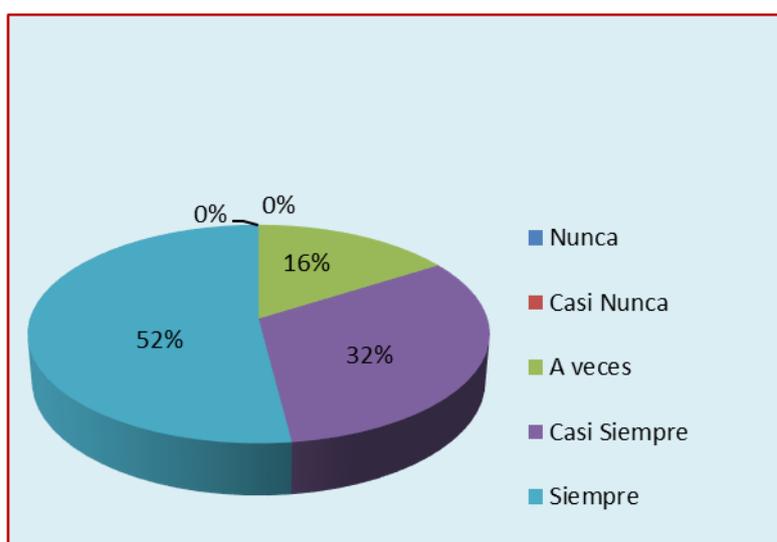


Figura 4. Indicadores que influyen en el Desarrollo del Trabajo

Fuente: Elaborado por la autora

Análisis: De la Figura 4; podemos manifestar que el 52% de los Trabajadores de la Financiera Crediscotia encuestados respondieron SIEMPRE existen indicadores en la empresa que influyen en el desarrollo de su trabajo; el 32% de los Trabajadores respondieron CASI SIEMPRE los indicadores influyen en el desarrollo de su trabajo; mientras que, el 16% de los Trabajadores respondieron A VECES cuando se les consulto sobre la influencia de los indicadores de la empresa en el desarrollo de su trabajo.

4. ¿Sus compañeros del centro de trabajo cooperan entre sí para lograr sus metas?

Tabla 8: Cooperan entre trabajadores para lograr Metas

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	1	3%
Casi Siempre	7	23%
Siempre	23	74%
	31	100%

Fuente: Resultados de la Encuesta aplicada el 21/05/2018

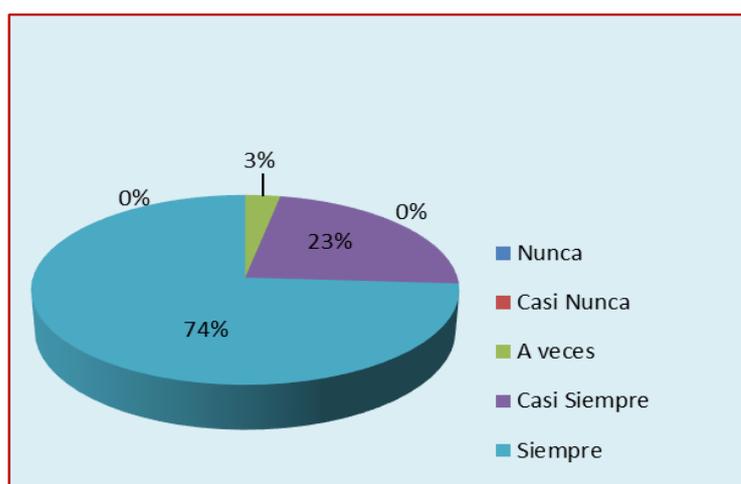


Figura 5. Cooperan entre trabajadores para lograr Metas

Fuente: Elaborado por la autora

Análisis: De la Figura 5; podemos indicar que el 74% de los Trabajadores de la Financiera Crediscotia encuestados respondieron SIEMPRE cuando se les pregunto sobre la cooperación de sus compañeros de trabajo en el cumplimiento de las metas; el 23% de los Trabajadores que respondieron CASI SIEMPRE sus compañeros de trabajo cooperan entre sí para lograr sus metas; mientras que, el 3% de los Trabajadores respondieron A VECES cuando se les consulto sobre la cooperación de sus compañeros de trabajo en el cumplimiento de las metas.

5. ¿En la empresa le permiten iniciativas de creatividad para dinamizar su trabajo?

Tabla 9: Iniciativas de Creatividad para Dinamizar su Trabajo

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	2	6%
Casi Siempre	7	23%
Siempre	22	71%
	31	100%

Fuente: Resultados de la Encuesta aplicada el 21/05/2018

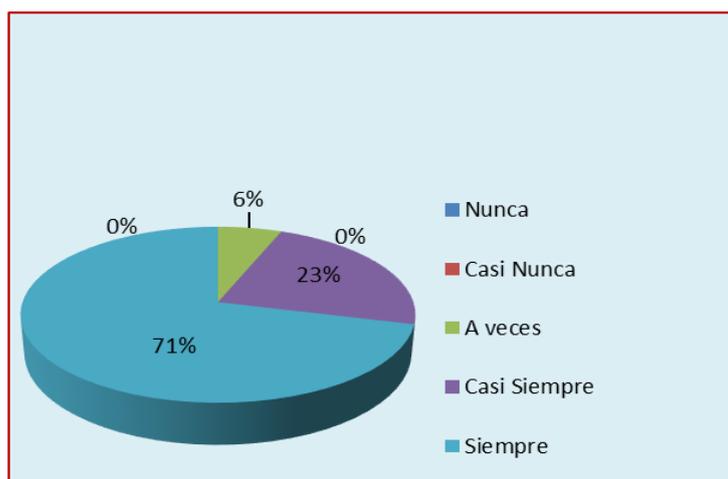


Figura 6. Iniciativas de Creatividad para Dinamizar su Trabajo

Fuente: Elaborado por la autora

Análisis: De la Figura 6; podemos observar que el 71% de los Trabajadores de la Financiera Crediscotia encuestados respondieron SIEMPRE cuando se les pregunto sobre iniciativas de creatividad permitidas en la empresa para dinamizar su trabajo; el 23% de los Trabajadores que respondieron CASI SIEMPRE a la pregunta sobre iniciativas de creatividad permitidas en la empresa para dinamizar su trabajo; mientras que, el 6% de los Trabajadores respondieron A VECES cuando se les consulto sobre iniciativas de creatividad permitidas en la empresa para dinamizar su trabajo.

6. ¿En la financiera existe programación mensual de producción de colocaciones por cumplir?

Tabla 10: Programación mensual de Producción de Colocaciones

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi Siempre	4	13%
Siempre	27	87%
	31	100%

Fuente: Resultados de la Encuesta aplicada el 21/05/2018

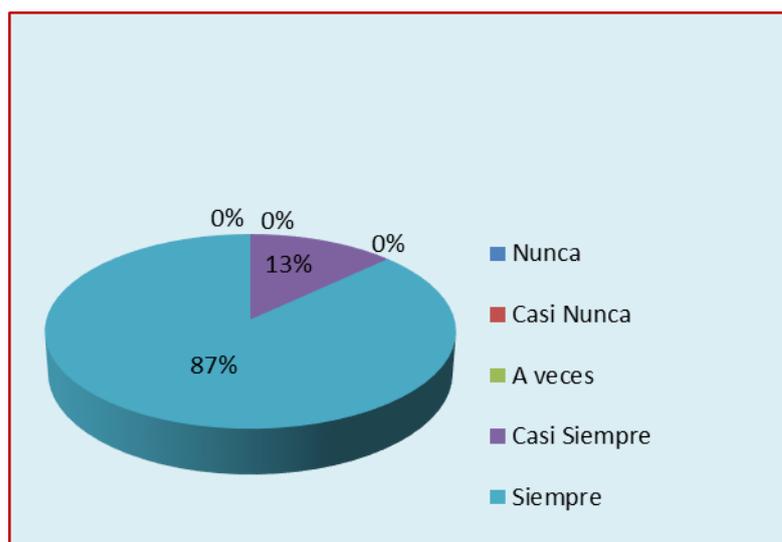


Figura 7. Programación mensual de Producción de Colocaciones

Fuente: Elaborado por la autora

Análisis: De la Figura 7; podemos manifestar que el 87% de los Trabajadores de la Financiera Crediscotia encuestados respondieron SIEMPRE cuando se les pregunto sobre la existencia de la programación mensual de producción de colocaciones que deben cumplir en la empresa; mientras que, el 13% de los Trabajadores respondieron A VECES cuando se les consulto sobre la existencia de la programación mensual de producción de colocaciones que deben cumplir en la empresa.

7. ¿En la Financiera las metas por cumplir son complejas?

Tabla 11: Las Metas por cumplir son Complejas

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Nunca	1	3%
Casi Nunca	2	6%
A veces	10	32%
Casi Siempre	11	36%
Siempre	7	23%
	31	100%

Fuente: Resultados de la Encuesta aplicada el 21/05/2018

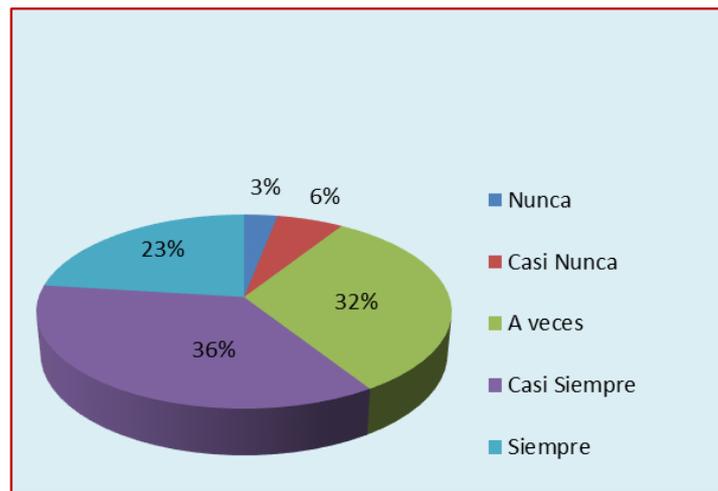


Figura 8. Las Metas por cumplir son Complejas

Fuente: Elaborado por la autora

Análisis: De la Figura 8; puedo indicar que el 36% de los Trabajadores de la Financiera Crediscotia encuestados respondieron CASI SIEMPRE cuando se les pregunto sobre la complejidad de las metas por cumplir en la empresa; el 32% de los Trabajadores que respondieron A VECES respecto a la misma consulta; el 23% respondieron SIEMPRE; el 6% respondieron CASI NUNCA; finalmente, el 3% de los Trabajadores respondieron NUNCA cuando se les consulto sobre la complejidad de las metas por cumplir en la empresa.

8. ¿Está satisfecho con el trato remunerativo que le brindan en la financiera?

Tabla 12: Nivel de Trato Remunerativo

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	7	23%
A veces	12	38%
Casi Siempre	5	16%
Siempre	7	23%
	31	100%

Fuente: Resultados de la Encuesta aplicada el 21/05/2018

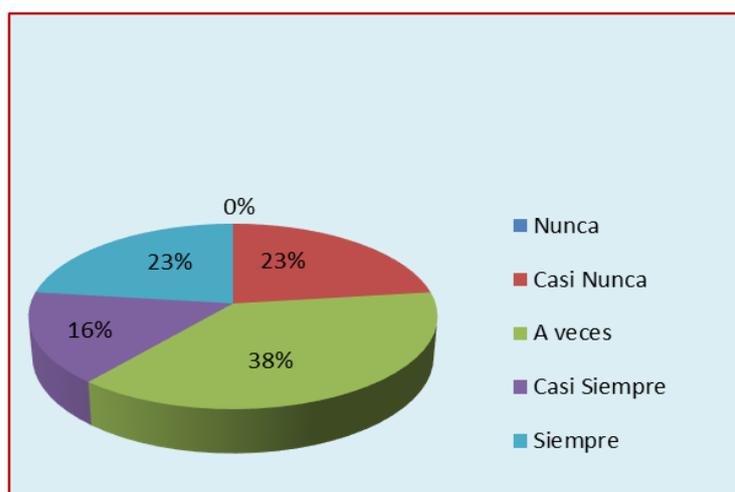


Figura 9. Nivel de trato Remunerativo

Fuente: Elaborado por la autora

Análisis: De la Figura 8; puedo indicar que el 38% de los Trabajadores de la Financiera Crediscotia encuestados respondieron A VECES cuando se les pregunto sobre la satisfacción del trato remunerativo que le brindan en la empresa; el 23% de los Trabajadores que respondieron SIEMPRE y CASI NUNCA respecto a la misma consulta; finalmente, el 16% de los Trabajadores respondieron CASI SIEMPRE cuando se les consulto sobre la satisfacción del trato remunerativo que le brindan en la empresa.

9. ¿En la financiera le expresan reconocimiento por sus logros alcanzados?

Tabla 13: Reconocimientos por sus Logros Alcanzados

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	3	10%
Casi Siempre	10	32%
Siempre	18	58%
	31	100%

Fuente: Resultados de la Encuesta aplicada el 21/05/2018

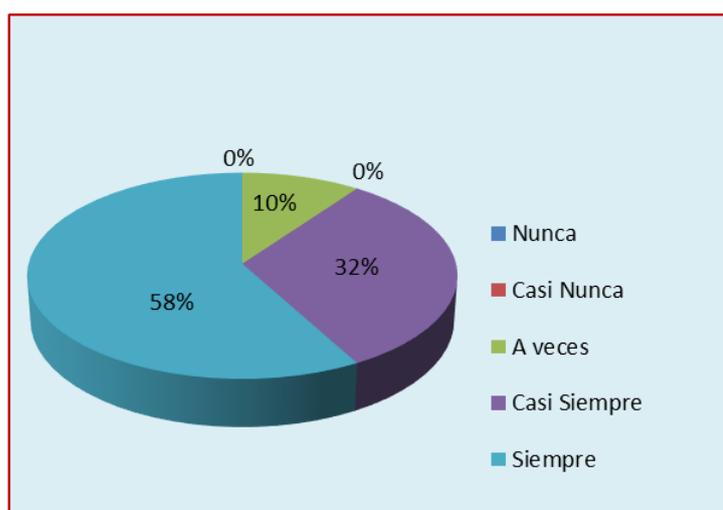


Figura 10. Reconocimientos por sus Logros Alcanzados

Fuente: Elaborado por la autora

Análisis: En la Figura 10; se muestra que el 58% de los Trabajadores de la Financiera Crediscotia encuestados respondieron SIEMPRE cuando se les preguntó sobre reconocimientos expresados en la financiera por sus logros alcanzados; el 32% de los Trabajadores que respondieron CASI SIEMPRE respecto a la misma consulta; mientras que, el 10% de los Trabajadores respondieron A VECES cuando se les consultó sobre reconocimientos expresados en la financiera por sus logros alcanzados.

10. ¿En la financiera realizan recompensas como reconocimiento por alcanzar sus metas?

Tabla 14: Recompensas como Reconocimiento por Alcanzar sus Metas

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	2	6%
Casi Siempre	16	52%
Siempre	13	42%
	31	100%

Fuente: Resultados de la Encuesta aplicada el 21/05/2018

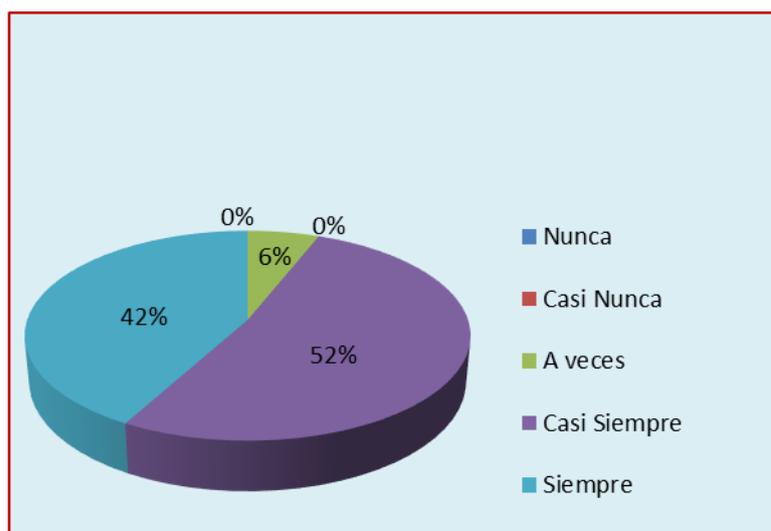


Figura 11. Recompensas como Reconocimiento por Alcanzar sus Metas

Fuente: Elaborado por la autora

Análisis: En la Figura 11; se muestra que el 52% de los Trabajadores de la Financiera Crediscotia encuestados respondieron CASI SIEMPRE cuando se les preguntó sobre la realización de recompensas como reconocimiento por alcanzar sus metas en la empresa; el 42% de los Trabajadores que respondieron SIEMPRE respecto a la misma consulta; mientras que, el 6% de los Trabajadores respondieron A VECES cuando se les consultó sobre la realización de recompensas como reconocimiento por alcanzar sus metas en la empresa.

11. ¿Otorgan incentivos de reconocimiento en la financiera?

Tabla 15: Otorgan Incentivos de Reconocimiento en la Financiera

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	6	19%
Casi Siempre	11	36%
Siempre	14	45%
	31	100%

Fuente: Resultados de la Encuesta aplicada el 21/05/2018

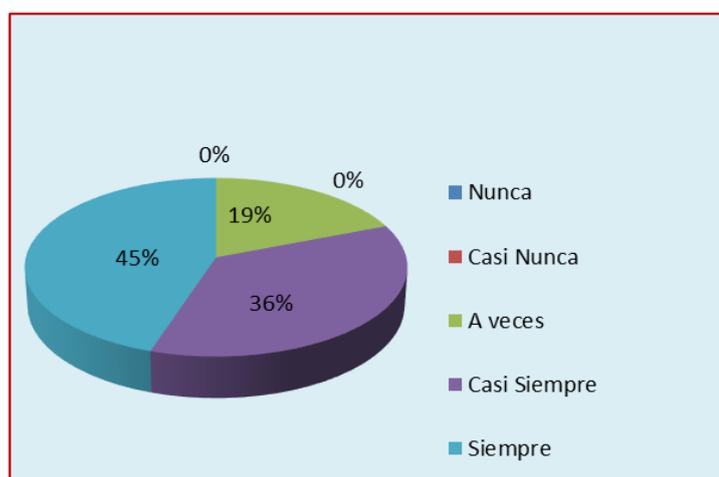


Figura 12. Otorgan Incentivos de Reconocimiento en la Financiera

Fuente: Elaborado por la autora

Análisis: De la Figura 12; puedo manifestar que el 45% de los Trabajadores de la Financiera Crediscotia encuestados respondieron SIEMPRE cuando se les pregunto sobre el otorgamiento de incentivos de reconocimiento en la financiera; el 36% de los Trabajadores que respondieron CASI SIEMPRE respecto a la misma consulta; mientras que, el 19% de los Trabajadores respondieron A VECES cuando se les consulto sobre el otorgamiento de incentivos de reconocimiento en la financiera.

12. ¿Las capacitaciones que le brindan en la financiera le han permitido cumplir con el desarrollo de su trabajo?

Tabla 16: Las Capacitaciones Permiten Cumplir con el Desarrollo de su Trabajo

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Nunca	1	3%
Casi Nunca	5	16%
A veces	8	26%
Casi Siempre	12	39%
Siempre	5	16%
	31	100%

Fuente: Resultados de la Encuesta aplicada el 21/05/2018

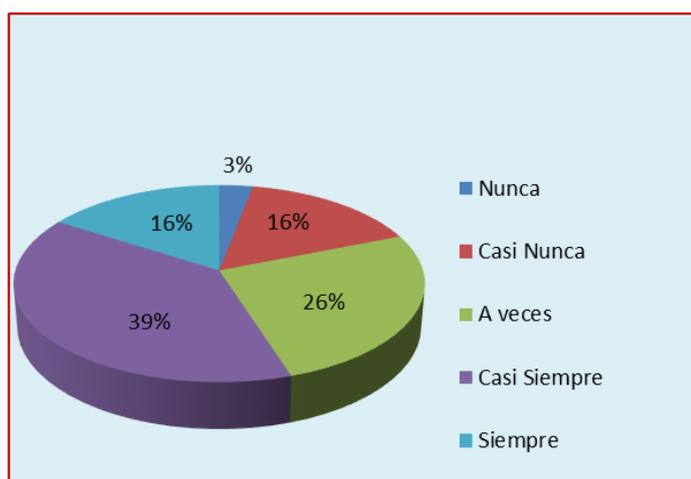


Figura 13. Las Capacitaciones Permiten Cumplir con el Desarrollo de su Trabajo

Fuente: Elaborado por la autora

Análisis: De la Figura 13; puedo indicar que el 39% de los Trabajadores de la Financiera Crediscotia encuestados respondieron CASI SIEMPRE cuando se les pregunto sobre las capacitaciones que le brindan en la financiera le han permitido cumplir con el desarrollo de su trabajo; el 26% de los Trabajadores que respondieron A VECES respecto a la misma consulta; el 16% respondieron SIEMPRE y CASI NUNCA; finalmente, el 3% de los Trabajadores respondieron NUNCA cuando se les consulto sobre las capacitaciones que le brindan en la financiera le han permitido cumplir con el desarrollo de su trabajo.

13. ¿Se realizan programas de mejora que influyen en su trabajo en la financiera?

Tabla 17: Programas de Mejora que Influyen en su Trabajo

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	4	13%
Casi Siempre	19	61%
Siempre	8	26%
	31	100%

Fuente: Resultados de la Encuesta aplicada el 21/05/2018

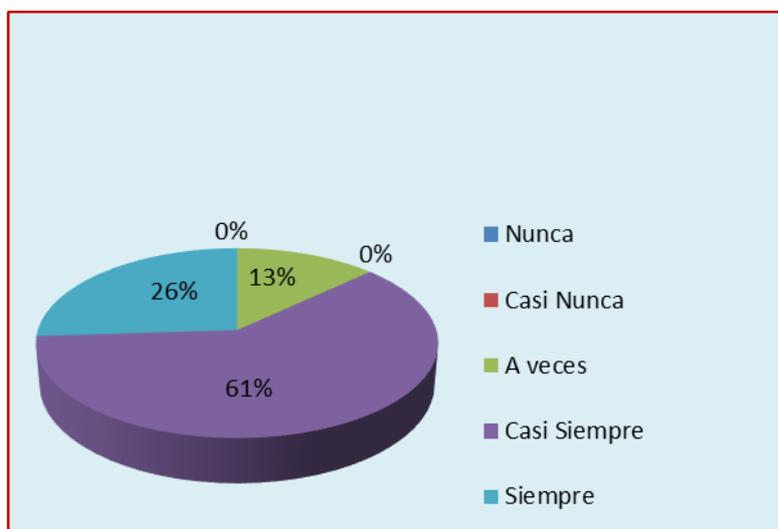


Figura 14. Programas de Mejora que Influyen en su Trabajo

Fuente: Elaborado por la autora

Análisis: De la Figura 14; puedo manifestar que el 61% de los Trabajadores de la Financiera Crediscotia encuestados respondieron CASI SIEMPRE cuando se les pregunto sobre la realización de programas de mejora que influyan en su trabajo en la financiera; el 26% de los Trabajadores que respondieron SIEMPRE respecto a la misma consulta; mientras que, el 13% de los Trabajadores respondieron A VECES cuando se les consulto sobre la realización de programas de mejora que influyan en su trabajo en la financiera.

Tabla 18: Estadísticos de dimensión Trabajador

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8
N	31	31	31	31	31	31	31	31
Media	4,68	4,87	4,35	4,71	4,65	4,87	3,68	3,39
S	0,475	0,341	0,755	0,529	0,608	0,341	1,013	1,086
C.V.	10,14	7,00	17,36	11,23	34,58	7,00	27,53	32,03

Fuente: resultados del software SPSSv22 en base a encuesta aplicada el 21/05/2018.

S = desviación típica; C.V = coeficiente de variación. P = pregunta

La tabla N° 18 muestra los estadísticos para la dimensión Trabajador, se puede anotar que la media varía entre 3,39 y 4,87; obteniendo una diferencia de 1,48. La desviación típica varía entre 0,341 para la pregunta 2 y 1,086 para la pregunta 8; obteniendo una diferencia de 0,745. y por último, el coeficiente de variabilidad varía entre 7,00% y 34,58%, haciendo una diferencia de 27,58%, lo que indica que se encuentra en la categoría poco precisa (DANE, 2008).

Tabla 19: Estadísticos de dimensión Empresa

	P9	P10	P11	P12	P13
N	31	31	31	31	31
Media	4,48	4,35	4,26	3,48	4,13
S	0,677	0,608	0,773	1,061	0,619
C.V.	15,11	13,97	18,14	30,48	14,99

Fuente: resultados del software SPSSv22 en base a encuesta aplicada el 21/05/2018.

S = desviación típica; C.V = coeficiente de variación. P = pregunta

En la tabla N° 19 se observan a los estadísticos media, desviación típica y coeficiente de variación para la dimensión Empresa. La media en la cual se obtiene el mayor valor corresponde a la pregunta 9, que hace referencia “¿En la financiera le expresan reconocimiento por sus logros alcanzados?”, con 4,48; y el menor valor de la media corresponde a la pregunta 12, que se refiere a “¿las capacitaciones que le brindan en la financiera le han permitido cumplir con el desarrollo de su trabajo?”, con 3,48; la diferencia entre ambas medias es de 1,00 indicando este valor, que los datos son cercanos pero no relacionados entre sí. Los valores extremos obtenidos de desviación típica, son 0,608 para el menor valor y 1,061 para el mayor valor, que corresponden a las preguntas

10 y 12 respectivamente; los datos de desviación típica sirven para determinar el coeficiente de variación que nos permite observar mejor la dispersión de los datos; el menor y mayor obtenidos en el coeficiente de variación de esta dimensión son de 13,97% para la pregunta 10 y 30,48% para la pregunta 12; generándose una diferencia entre estos valores extremos de 16,51%, lo que indica que se encuentra en la categoría precisión regular (DANE, 2008).

Tabla 20: Resumen por variable y dimensiones

Variable	Dimensiones	Categorías				
		Muy Bajo	Bajo	Ni bajo, Ni alto	Alto	Muy alto
Evaluación del Desempeño	Trabajador	0.37	3.62	11.88	23.50	60.63
	Empresa	1.20	6.40	17.40	39.60	35.40
	Promedio	0,79	5,01	14,64	31,55	48,02

Fuente: resultados del software SPSSv22 en base a encuesta aplicada el 21/05/2018

En la Tabla N° 20 podemos observar que en Promedio el 60.63% de los Trabajadores de la financiera CrediScotia encuestados se encuentran en la categoría Muy alto al estar satisfechos con su desempeño y trato al trabajador, mientras que el 39,60% respondió a la categoría Alto, al apoyo brindado por la empresa para lograr buen desempeño, influyendo esto en el resultado de la evaluación de desempeño.

b) Análisis Documental – indicador de gestión por competencias de los Colaboradores de la Financiera Crediscotia

Para determinar este objetivo de la investigación, se realizó un análisis documental en el área de personal de la agencia a los resultados logrados en la *ENCUESTA PUNTO DE VISTA 2016 Y 2017* que realiza el grupo empresarial SCOTIABANK en todas sus agencias a nivel mundial, instrumento que está compuesto por 18 preguntas, agrupadas en 04 indicadores.

Los resultados que aparecen en los datos estadísticos de los indicadores determinados por la empresa han sido realizados midiendo:

- 1.- **Índice de Compromiso del Empleado:** Que mide la amplitud de compromiso, el sentimiento de Orgullo y el nivel de satisfacción del empleado con el grupo Scotiabank.
- 2.- **Índice de Enfoque al Cliente:** Que mide el grado en que los empleados consideran que su departamento está centrado en las necesidades de sus clientes.
- 3.- **Índice de Facilitación del Desempeño:** Que mide el grado en que los empleados consideran que la organización los apoya para desempeñarse al máximo.
- 4.- **Índice de Eficacia del Supervisor:** Que mide el grado en que los empleados se sienten bien administrados y respetados.

Tabla 21: Resultados Encuesta Punto de Vista 2017 / 2016 Scotiabank Agencia Jaén

Indicador	Puntaje favorable		Promedio de % de la Financiera
	2017	2016	
Compromiso del Empleado	75%	68%	33%
Enfoque al Cliente	80%	75%	26%
Facilitación del Desempeño	67%	66%	27%
Eficacia del Supervisor	77%	73%	39%
Promedio	75%	71%	31%

Fuente: Resultados de la Encuesta anual Punto de Vista - Scotiabank

Análisis: De la Tabla 21; puedo manifestar que los resultados favorables de la aplicación de la encuesta para los años 2016 (71%) y 2017 (75%) está por encima del promedio que maneja el grupo empresarial SCOTIABANK (31%). Los resultados dejan en buena posición a los empleados de la agencia, debido a que existe el compromiso del trabajador (2017 – 75% y 2016 - 68%), Enfoque al Cliente (2017 – 80% y 2016 - 75%), Facilitación del Desempeño (2017 – 67% y 2016 - 66%), datos que van a ser utilizados en la determinación de la correlación de las 2 variables, teniendo en cuenta los datos tomados en el cuestionario aplicado y los datos históricos determinados por la financiera en su aplicación anual de encuestas.

c) **Relación entre el nivel de evaluación del desempeño y el indicador de gestión por competencias de los colaboradores de la Financiera Crediscotia Jaén, 2017**

Tabla 22: Correlación de Nivel de Evaluación de Desempeño y Gestión por Competencias

		Evaluación de Desempeño	Gestión por Competencias
Evaluación de Desempeño	Correlación de Spearman	1	0,713**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	31	31
Indicador de Gestión por Competencias	Correlación de Spearman	0,713**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	31	31

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

Fuente: resultados del software SPSSv22

Tabla 23: Estadísticos de Correlación de las variables Evaluación Desempeño y Gestión por Competencias

	Evaluación de Desempeño	Gestión por Competencias
N	31	31
Media	4.29	4.11
S	.26025	.49514
C.V.	6.06	12.05

Análisis: De la Tabla 22; muestra el resultado de la relación entre las variables Evaluación de Desempeño y Gestión por Competencias, determinando que la correlación de Spearman es ($r = 0.713$), resultado que ha generado una probabilidad de significancia experimental de $p = 0,000$, que es inferior al nivel de significancia fijado de 0,05, por lo que se llega a deducir que existe una correlación positiva Alta entre la variable Evaluación de Desempeño y Gestión por Competencias.

En la tabla N° 23 se muestran los estadísticos: Media, Desviación Típica y el Coeficiente de Variación de la correlación de las variables Evaluación de Desempeño y Gestión por Competencias. De la tabla 16 se puede manifestar que los valores de la media varían entre

4,29 y 4,11 para cada variable de estudio. La desviación típica mayor es de 0,49514 correspondiente a la variable *Gestión por Competencias*, frente al valor inferior de 0,26025 de la variable *Evaluación de Desempeño*. Respecto al coeficiente de variación, puedo indicar que Coeficiente de Variación de las variables esta entre 6.06 y 12.05, siendo la diferencia entre ambos valores de 5,99, valor que se encuentra en la categoría *Precisa* según DANE (2008), indicando con esto que el grado de dispersión de las dos variables es cercano, manteniendo correlación positiva entre ambas variables, de acuerdo a lo determinado en la Tabla N° 18, donde la correlación de Pearson es ($r = 0.713$).

IV. DISCUSION

En toda empresa o institución es necesario evaluar el desempeño del personal. Para Chiavenato (2011) “la evaluación del desempeño como elemento integrado las buenas prácticas de cumplimiento de tareas de los recursos humanos”. En la investigación se planteó como primer objetivo específico: Medir el nivel de desempeño de los colaboradores de la Financiera Crediscotia Jaén, 2017, el mismo que se llevó a cabo mediante la aplicación de un cuestionario a cada uno de los trabajadores de la empresa, resultado en la Tabla 4 que el 68% se encuentra comprometido con el desarrollo de las actividades – P1; el 87% (Tabla 6) tiene un desempeño muy alto porque considera que el nivel de compromiso de todos los trabajadores en la evaluación del desempeño influye en la gestión por competencias, mejorando su desempeño – P2; el 74% (Tabla 8) respondió que el desempeño es muy alto cuando considera que el nivel de cooperación entre los trabajadores para lograr las metas mejora la evaluación de desempeño e influyen en la gestión por competencias, mejorando su desempeño – P4.

Además el 71% (Tabla 9) indicó que su desempeño en la financiera es muy alto porque considera que el nivel de iniciativas de creatividad permitidas para dinamizar su trabajo incrementa la evaluación de desempeño e influyen en la gestión por competencias, mejorando con esto su desempeño laboral – P5, además, el 87% (Tabla 10) de los trabajadores considera que el nivel de la programación mensual de producción de colocaciones en la evaluación de desempeño influye en la gestión por competencias – P6.

Resultado importante para el gerente de la financiera conocer el desempeño de sus colaboradores en el cumplimiento de sus funciones, coincidiendo con lo establecido por Vera (2016) donde indica que “un proceso eficaz de evaluación del desempeño permite a los gerentes evaluar y medir el rendimiento individual y documentarlo, alinear las labores del día a día de los empleados con los objetivos estratégicos del negocio, determinar si las expectativas de desempeño laboral fueron satisfactorias, apoyar las decisiones de planificación del recurso humano, o mejorarlas”.

El segundo objetivo específico del estudio fue: Identificar el indicador de gestión por competencias de los colaboradores de la Financiera Crediscotia Jaén, 2017, De acuerdo con Vera, (2016), la gestión por competencias es un modelo de gerenciamiento en el que se evalúan las competencias personales específicas para cada puesto de trabajo”, en función a ello el grupo Scotiabank ha establecido indicadores de gestión por competencias de los

trabajadores con indicadores como: compromiso del trabajador, Enfoque al Cliente, Facilitación del Desempeño.

Para cumplir con el presente objetivo se realizó análisis documental a los resultados alcanzados por los trabajadores en la encuesta punto de vista 2016 y 2017 de la financiera Crediscotia, mostrando los resultados en la tabla N° 20, donde se muestran resultados altamente favorables para los años 2016 (71%) y 2017 (75%) de la gestión por competencias, resultados que está por encima del promedio que maneja el grupo empresarial SCOTIABANK (31%).

Los resultados dejan en buena posición a los empleados de la agencia, debido a que de acuerdo indicadores de la gestión por competencias establecidos por el grupo empresarial Scotiabank existe el compromiso del trabajador (2017 – 75% y 2016 - 68%), Enfoque al Cliente (2017 – 80% y 2016 - 75%), Facilitación del Desempeño (2017 – 67% y 2016 - 66%), debiendo el gerente de la oficina de Jaén, fortalecer y mejorar estos resultados en beneficio de la financiera, pues de acuerdo con Alles (2006), la gestión por competencias “es un modelo de gestión o management, y es una forma de manejar los recursos de una organización para lograr alinearlos a la estrategia de negocios y cuando dicho modelo se pone en marcha correctamente, se conforma un sistema de ganar-ganar y será beneficioso tanto para la empresa como para sus colaboradores”

Respecto al Tercer Objetivo específico: Analizar el nivel de relación entre la evaluación del desempeño y la gestión por competencias de los colaboradores de la Financiera Crediscotia Jaén, 2017, para cumplir con el presente objetivo se han teniendo en cuenta los resultados a los que se llegó al evaluar las variables evaluación del desempeño y gestión por competencias, las cuales posteriormente mediante el uso de la correlación de Spearman de determino que son variables correlacionales entre sí, tal como se determinó en la Tabla N° 22 ($r = 0.713$) que viene a ser correlación entre moderada y fuerte de acuerdo con Martínez, Tuya, Martínez, Pérez, & Cánovas, (2009), con grado de dispersión cercano entre las dos variables al tener coeficientes de variación de 6.06 (Tabla N° 9) y 12.05 (Tabla N° 12) con diferencia de 5.99, fundamentada esta correlación en Vera (2016) quién manifiesta que “las competencias son indispensables para la gestión eficiente del desempeño y son de particular valor para observar, orientar y evaluar el desempeño del personal”.

Respecto al objetivo general planteado en la investigación: Determinar la relación entre el nivel de evaluación del desempeño y el indicador gestión por competencias de los colaboradores de la Financiera Crediscotia Jaén, 2017, se puede manifestar que existe relación entre ambas variables, tal como se determinó en la Tabla N° 22 ($r = 0.713$) que viene a ser correlación entre moderada y fuerte, con grado de dispersión cercano entre las dos variables al tener coeficientes de variación de 6.06 (tabla N° 9) y 12.05 (Tabla N° 12), con diferencia de 5.99 la misma que de acuerdo con Alles (2006), “la gestión por competencias al ser un modelo o una forma de manejar los recursos de una organización entre ellos el personal, se busca lograr mejor el desempeño de los colaboradores mediante la evaluación del desempeño que sirve para alinearlos a los trabajadores a la estrategia de negocios establecida, que conforma un sistema de ganar-ganar beneficioso tanto para la empresa como para sus colaboradores”.

En cuanto a la hipótesis planteada, al determinar en los resultados que las variables son correlacionales Tabla N° 22 ($r = 0.713$) que viene a ser correlación entre moderada y fuerte, con grado de dispersión cercano entre las dos variables, se puede indicar que se va a cumplir con lo establecido en la hipótesis principal de la investigación: Existe relación entre el nivel de evaluación del desempeño y el indicador gestión por competencias de los colaboradores de la Financiera Crediscotia Jaén, 2017.

Respecto a los trabajos previos a la investigación puedo manifestar que en la presente investigación se llegaron a establecer resultados como los de Vera (2016), donde establece que “la gestión por competencias es una herramienta de ayuda para las organizaciones, pues mediante ella se aprovecha al máximo las habilidades de los Colaboradores, para que cada uno esté ubicado en el puesto de trabajo indicado, y contribuya de manera óptima a alcanzar las metas de la empresa”; así mismo, Casa (2010), en su investigación sobre gestión por competencias y desempeño laboral, concluye que “los directivos deben considerar siempre actividades que fomenten el desarrollo humano, con la finalidad de estimular las relaciones laborales, implementar actividades de aprendizaje basadas en relaciones interpersonales, habilidades de comunicación, habilidades para la negociación, manejo de emociones, trabajo en equipo, entre otros; que fomenten el cambio en las percepciones y apreciaciones que los empleados poseen en la actualidad”.

V. CONCLUSIONES

1. Respecto al Objetivo Especifico 1 se concluye que la nivel de desempeño de los trabajadores de la Financiera Crediscotia es de nivel intermedio, eso queda demostrado en la Tabla 9 donde se establece que el 71% indico estar en la categoría muy alta porque en la financiera Crediscotia les permiten iniciativas de creatividad para dinamizar su trabajo en la financiera, y en la tabla 10 donde se determinó que el 87% de los trabajadores indicaron que su desempeño es muy alto porque existe una programación mensual de producción por cumplir en colocaciones, entre otros resultados positivos.
2. Respecto al Objetivo Especifico 2 se concluye que la gestión por competencias de la financiera tiene como indicadores medibles: compromiso del trabajador, enfoque al cliente, facilitación del desempeño; de acuerdo la tabla N° 21, para los años 2016 la gestión por competencias en promedio es 71% y 2017 es 75%, siendo en detalle de los indicadores de gestión positivos como el compromiso del trabajador (2017 – 75% y 2016 - 68%), Enfoque al Cliente (2017 – 80% y 2016 - 75%), Facilitación del Desempeño (2017 – 67% y 2016 - 66%).
3. Respecto al Objetivo Especifico 3 se concluye que existe relación entre las variables evaluación del desempeño y la gestión por competencia en los colaboradores de la financiera Crediscotia, mostrando esta correlación en la Tabla N° 22 ($r = 0.713$) que viene a ser correlación entre moderada y fuerte.
4. Respecto a la Hipótesis planteada en la presente investigación el resultado ha sido correlación entre moderada y fuerte ($r = 0.713$), pues sí incrementamos el nivel de evaluación del desempeño, entonces incrementara el indicador de gestión por competencias en los colaboradores de la Financiera Crediscotia de Jaén al tener controladas ambas variables.

VI. RECOMENDACIONES

1. Al Gerente y Jefe de Personal de la oficina de la financiera Crediscotia se les recomienda que deben buscar estrategias para mejorar el desempeño de los trabajadores, con la finalidad de mejorar sus resultados y los indicadores de la gestión por competencias establecidos, debiendo realizarse periódicamente para fortalecer los resultados en la gestión.
2. Al Gerente de la oficina del Crediscotia Jaén dar a conocer los resultados de la evaluación anual a cada uno de los trabajadores, con la finalidad de incentivar al trabajador a mejorar sus indicadores personales como: compromiso, enfoque al cliente y facilitación de su desempeño, para mejorar los resultados institucionales y fortalecer sus competencias individuales y colectivas.
3. Al Gerente y Jefe de Personal de la oficina de Jaén de la financiera, ayudar a cada trabajador en su desempeño mediante la evaluación periódica del cumplimiento de la gestión por competencias, el cual lo puede hacer mediante la aplicación del instrumento que forma parte de la presente investigación para mejorar la posición de la financiera en el mercado y en el grupo empresarial Scotiabank.
4. Al Gerente y Jefe de Personal de la oficina de la financiera Crediscotia de Jaén, realizar programas de capacitación que mejoren las competencias de los trabajadores en el cumplimiento de sus labores, atención al cliente compromiso con la institución y competencias personales para lograr mejor desempeño y cumplimiento de la gestión por competencias establecidas por el grupo empresarial Scotiabank que es al que pertenece la financiera.

VII. REFERENCIAS

- Alcalde, J., & Lalangui, T. (2016). *Modelo de Evaluación del Desempeño de 360° para la mejora de la Gestión del Recurso Humano, en la Empresa MW Business S.A.C. de Chiclayo en el 2014*. Tesis de Pregrado, Universidad de Lambayeque, Escuela de Ingeniería Comercial, Chiclayo.
- Alles, M. (2006). *Desarrollo del Talento Humano: Basado en Competencias* (Segunda ed.). Buenos Aires.
- Aybar, C. (2015). *Incidencia de la gestión por competencias del capital humano en las empresas minero metalúrgicas del Perú*. Tesis de Posgrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Administrativas, Lima.
- Bermejo, M., & Rodríguez, R. (2010). Perfil integrado y estratégico de la evaluación del desempeño, sobre la base de competencias laborales en Transtur S.A. Santiago. *Anuario facultad de Ciencias Empresariales, I*, 3-11.
- Brazzolotto, S. (2012). *Aplicación de la Evaluación de desempeño por competencias a las Organizaciones*. Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Cuyo, Facultad de Ciencias Económicas, Mendoza.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima, Perú: San Marcos.
- Casa, M. (2015). *Gestión por Competencias y Desempeño Laboral del Personal Administrativo en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo – 2015*. Tesis de Pregrado, Universidad Nacional José María Arguedas, Escuela de Administración de Empresas, Andahuaylas.
- Cayotopa, A. (2017). *Gestión por Competencias para el Talento Humano en la Empresa Grupo RTP S.A.C. Chiclayo - 2015*. tesis de Pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Escuela de Administración de Empresas, Chiclayo.
- Crediscotia. (2017). *Quienes-Somos Conoce- nuestra-identidad*. [Crediscotia.com.pe/](http://www.crediscotia.com.pe/).
Obtenido de crediscotia.com.pe: <http://www.crediscotia.com.pe/Quienes-Somos/Conoce-Crediscotia/nuestra-identidad>

- DANE. (2008). *Estimación e interpretación del coeficiente de variación de la encuesta cocencal*. Dirección de censos y demografía.
- Farrell, A. (2013). *An investigation into Performance Appraisal effectiveness from the perception of Employees in an Irish Consumer Services Company*. Tesis de Postgrado, National College of Ireland, Maestría en Gestión de Recursos Humanos, Ireland.
- Freund, J., & Simon, G. (1997). *Modern Elementary Statistics* (Novena ed.). México, México: Pearson College Div.
- García, G., & Meléndez, C. (2015). *Propuesta de mejora del proceso de evaluación del desempeño en EDPYME Raíz en la Ciudad de Chiclayo*. Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Escuela de Administración de Empresas, Chiclayo.
- George, D., & Mallery, P. (2011). *SPSS for windows step by step: A simple guide and reference 18.0 update, 11/E*. Canadá: Pearson.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). México, México: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES S.S. DE C.V.
- López(a), O. (Febrero de 2014). *Actividades educativas*. Recuperado el 31 de Enero de 2015, de Actividades educativas: ctaactividades.blogspot.com/2014_08_01archive.html
- López, O. (Febrero de 2014). *Actividades educativas*. Recuperado el 31 de Enero de 2015, de Actividades educativas: ctaactividades.blogspot.com/2014_08_01archive.html
- Luomala, H. (2016). *Competence Development and Management: Developing the Operation Models and Practices in Kpedu*. Tesis de Postgrado, Centria University of Applied Sciences, International Business Management, Kokkola.
- Manjarrés, A., Castell, R., & Luna, C. (30 de Agosto de 2013). Modelo de Evaluación del Desempeño Basado en Competencias. *INGENIARE, Universidad Libre-Barranquilla*, 11 - 29.

- Marcillo, N. (2015). *Modelo de gestión por competencias para optimizar el rendimiento del talento humano en los gobiernos descentralizados del sur de Manabí*. Tesis de Maestría, Universidad Privada Antenor Orrego, Escuela de post grado de Ciencias Económicas, Trujillo.
- Martínez, R., Tuya, L., Martínez, M., Pérez, A., & Cánovas, A. (abril-junio de 2009). El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman caracterización. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, VIII(2), 01-20. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180414044017>
- Ruiz, R. (2014). Historia y Evolución del Pensamiento Científico. Obtenido de Científico:<http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/257/7.1.htm>.
- Sánchez, J. (2007). *Introducción a la Estadística Empresarial*. Madrid: McGraw-Hill.
- Scotiabank Perú. (Agosto de 2016). Informe Semestral 2016. *Informe Semestral 2016*. Lima.
- Vera, E. (2016). *La Gestión por Competencias y su Incidencia en el Desempeño Laboral del Talento Humano del Banco Guayaquil Agencia Portoviejo*. Tesis de Pregrado, Universidad Técnica de Manabí, Escuela de Administración de Empresas, Manabí.
- Vivanco, Y. (2010). *Análisis, Diseño e Implementación de una Herramienta Web de Evaluación del Desempeño por Competencias - Evaluación de 360° Grados*. Tesis de Pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú, Facultad de Ciencias e Ingeniería, Lima.

ANEXOS

Anexo N° 01

ENCUESTA DE INVESTIGACION DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DE LA FINANCIERA SCOTIABANK

I. Objetivo: Estimar la relación entre el nivel de evaluación del desempeño y el indicador gestión por competencias de los colaboradores de la Financiera Crediscotia Jaén, 2017

II. Instrucciones: Según lo que se le indique conteste objetivamente cada una de las preguntas en el siguiente orden de respuesta:

1: Muy bajo 2: Bajo 3: Ni bajo, Ni alto 4: Alto 5: Muy alto

III. Ítems:

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	¿Cómo considera que el nivel de compromiso de todos los trabajadores en la evaluación del desempeño influye en la gestión por competencias?					
2	¿Considera que el nivel de apoyo y orientación de la evaluación de desempeño influye en la gestión por competencias?					
3	¿Cómo considera que el nivel de los indicadores fijados en la empresa para el desarrollo de su trabajo en la evaluación de desempeño que influye en la gestión por competencias?					
4	¿Cómo considera que el nivel de cooperación entre los trabajadores para lograr las metas mejora la evaluación de desempeño e influyen en la gestión por competencias?					
5	¿Cómo considera que el nivel de iniciativas de creatividad permitidas para dinamizar su trabajo incrementa la evaluación de desempeño e influyen en la gestión por competencias?					
6	¿Cómo considera que el nivel de la programación mensual de producción de colocaciones en la evaluación de desempeño influye en la gestión por competencias?					
7	¿Considera que el nivel de las metas por cumplir es complejo en la evaluación de desempeño influye en la gestión por competencias?					
8	¿Cómo considera el nivel de trato remunerativo en la evaluación de desempeño que influye en la gestión por competencias?					
9	¿Considera que el nivel reconocimiento por sus logros alcanzados mejora su evaluación de desempeño e influye en la gestión por competencias?					
10	¿Cómo considera que el nivel de recompensas como reconocimiento en la evaluación de desempeño que influye en la gestión por competencias?					
11	¿Considera que el nivel de Otorgar incentivos de reconocimiento en la financiera mejora su evaluación de desempeño e influye en la gestión por competencias?					
12	¿Cómo considera que el nivel de capacitaciones que le brindan en la financiera le ha permitido cumplir con el desarrollo de su trabajo y mejora su evaluación de desempeño e influye en la gestión por competencias?					
13	¿Considera que el nivel de realización de programas de capacitación en su trabajo mejora su evaluación de desempeño e influye en la gestión por competencias?					

Anexo 02: Constancias de Validación del Instrumento

Experto 1

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo SELFA CUEVA RIVASPLATA titular del DNI. N° 77676341, de profesión ADMINISTRADOR DE EMPRESAS En la Universidad de Chiclayo del Peru, ejerciendo actualmente como GERENTE DE AGENCIA, en la institución FINANCIERA CREDISCOTIA AG- JAEN

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en lo que corresponde a la muestra para el presente estudio

Lucgo de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

En JAEN, a los 03 días del mes de MAYO del 2018


SELFA CUEVA RIVASPLATA
Gerente de Agencia

Firma

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan

Leyenda	
Totalmente de acuerdo	TD
De acuerdo	D
Indeciso	ID
En desacuerdo	DS
Totalmente de desacuerdo	TA

Las categorías a evaluar son: Relación, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTAS		ALTERNATIVAS					OBSERVACIONES
N°	Ítem	TD	D	ID	DS	TA	
1	COMPORTAMIENTO (Largo, elementos gráficos, packaging, etiquetas)					X	
2	INTERESES (colores, ambientación, iluminación)					X	
3	LIMITACIONES O DIFICULTADES (Visual, precio, atención, etc.)					X	

Evaluado por:

Nombre y Apellido: SELFA CUEVA RIVASPLATA

D.N.I.: 27676341

Firma: _____

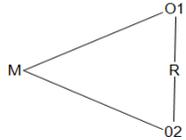
Selfa Cueva Rivasplata
Selva Cueva Rivasplata
Comité de Asesoría

Anexo 03: Matriz de consistencia para elaboración de informe de tesis

NOMBRE DEL ESTUDIANTE: Luz Bella Alejandría Estela

Parte I

1. Título	Evaluación del desempeño y su relación con la gestión por competencias de los colaboradores de la financiera CrediScotia Jaén, 2017
2. Problema	¿La evaluación del desempeño influye en la gestión por competencias de los colaboradores de la Financiera Crediscotia Jaén, 2017?
3. Hipótesis	<p>Hipótesis Principal o Central.</p> <p>H₁: Si, incrementa el nivel de evaluación del desempeño, entonces incrementara el indicador de gestión por competencias de los colaboradores de la Financiera Crediscotia Jaén, 2017</p> <p>Hipótesis Nula o Alternativa.</p> <p>H₀: Si, disminuye el nivel de evaluación del desempeño, entonces disminuye el indicador de gestión por competencias de los colaboradores de la Financiera Crediscotia Jaén, 2017.</p>
4. Objetivo general	Determinar la relación entre el nivel de evaluación del desempeño y el indicador gestión por competencias de los colaboradores de la Financiera Crediscotia Jaén, 2017
5. Objetivos específicos	<p>a) Medir el nivel de desempeño de los colaboradores de la Financiera Crediscotia Jaén, 2017.</p> <p>b) Identificar el indicador de gestión por competencias de los colaboradores de la Financiera Crediscotia Jaén, 2017.</p> <p>c) Analizar el nivel de relación entre la evaluación del desempeño y la gestión por competencias de los colaboradores de la Financiera Crediscotia Jaén, 2017.</p>
6. Diseño del estudio	En el desarrollo de esta investigación se utilizó el diseño no experimental de investigación; con diseño descriptivo – explicativo, correlacional, siendo el Esquema el siguiente:

	 <p>Figura 1: Diseño de Investigación</p> <p>Dónde:</p> <p>M: Muestra, constituida por el Resultado presentados en el informe detallado de la Financiera Crediscotia</p> <p>O1: Evaluación del Desempeño</p> <p>O2: Gestión por Competencias</p> <p>R: La relación entre el nivel de evaluación del desempeño y el indicador gestión por competencias de los colaboradores de la Financiera Crediscotia Jaén, 2017,</p>
<p>7. población y muestra</p>	<p>Población.</p> <p>La población del siguiente estudio estuvo conformada por los 30 Colaboradores de la Financiera Crediscotia Oficina de Jaén, de los cuales 18 son de la cartera Microempresa y 12 de la cartera consumo y 01 Gerente de oficina.</p> <p>Parámetros:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Lugar- Jaén b) Periodo- 1 de febrero -31 de mayo, 2018 c) Dimensiones- colaboradores con 3 meses de antigüedad <p>Muestra:</p> <p>La muestra equivale en función a al naturaleza del estudio, al objetivo general y a la hipótesis equivaldrá a toda la población y por razones implícitas es no probabilístico.</p>
<p>8. Variables</p>	<p>Variable 1: Evaluación del Desempeño</p> <p>Variable 2: Gestión por Competencias</p>

Parte II

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables		Dimensiones (Factores/Partes Como Se Mide)	Indicador	Preguntas	Categorías/ alternativas de rsptas/ reacción	Escala / Nivel De Medición	Instrument o De Recolección Datos
Nombre	Tipo						
EVALUACION DE DESEMPEÑO	VARIABLE 1	Trabajador	Compromiso	¿En su Centro de labores existe compromiso de todos en el desarrollo de sus actividades?	1 = Nunca	ORDINAL	CUESTIONARIO
			Orientación a resultados	¿Cuándo necesita apoyo y orientación siente que es escuchado por su jefe inmediato?	2 = Casi		
			Capacidad de repuesta	¿Existen indicadores en la empresa que influyen en el desarrollo de su trabajo?	Nunca		
			Relaciones interpersonales	¿Sus compañeros del centro de trabajo cooperan entre sí para lograr sus metas?	3= A veces		
			Iniciativa y creatividad	¿En la empresa le permiten iniciativas de creatividad para dinamizar su trabajo?	4= Casi siempre		
			Producción	¿En la financiera existe programación mensual de producción de colocaciones por cumplir?	5= Siempre		
		Empresa	Metas	¿En la Financiera las metas por cumplir son complejas?			
			Nivel de Satisfacción	¿Está satisfecho con el trato remunerativo que le brindan en la financiera?			
			Reconocimientos	¿En la financiera le expresan reconocimiento por sus logros alcanzados?			
			Recompensas	¿En la financiera realizan recompensas como reconocimiento por alcanzar sus metas?			
			Incentivos	¿Otorgan incentivos de reconocimiento en la financiera?			
			Capacitaciones	¿Las capacitaciones que le brindan en la financiera le han permitido cumplir con el desarrollo de su trabajo?			
			Entrenamientos	¿Se realizan programas de mejora que influyen en su trabajo en la financiera?			

GESTIÓN POR COMPETENCIAS	VARIABLE 2	Competencias	Compromiso del Colaborador Calidad de trabajo Empowerment Adaptabilidad al cambio Conciencia organizacional	Análisis Documental a los resultados de los trabajadores encuestados de acuerdo a los indicadores determinados por el grupo Scotiabank en ser sede central Internacional ubicado en el país de Canadá.	Reportes de evaluación interna	NOMINAL	INDICADORES DE LA FINANCIERA
		Competencias específicas para niveles intermedios	Orientación al cliente interno y externo Colaboración Competencias del colaborador Nivel de compromiso	Análisis Documental a los resultados de los trabajadores encuestados de acuerdo a los indicadores determinados por el grupo Scotiabank en ser sede central Internacional ubicado en el país de Canadá.	Reportes de evaluación interna		

Parte III

<p>Métodos de análisis de datos</p>	<p>Las técnicas de análisis de datos que se utilizaron en la presente investigación es la estadística descriptiva, la misma que fue tabulada y presentadas en cuadros y gráficos.</p> <p>Los tipos o métodos de análisis estadísticos son variados y depende de los puntos de vista de los autores especialistas en investigación, para el presente proyecto se procederá con los siguientes:</p> <p>Análisis Estadístico Descriptivo</p> <p>Se empleó los cuadros de distribución de las puntuaciones obtenidas por cada variable o las distribuciones de frecuencias. Las distribuciones de frecuencias, especialmente cuando utilizamos los porcentajes, pueden presentarse en forma de histogramas o graficas de todo tipo (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014. P. 284).</p>
<p>Resultados</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se determina que la nivel de desempeño de los trabajadores de la Financiera CrediScotia es de nivel intermedio, donde se establece que el 71% (Tabla 8) indico que siempre les permiten iniciativas de creatividad para dinamizar su trabajo en la financiera, y el (Tabla 9) 87% de los trabajadores indicaron que su desempeño mejora porque existe una programación mensual de producción por cumplir en colocaciones, entre otros resultados positivos. • Se determinan que el indicadores de gestión por competencias se encuentra en un (Tabla 20) 71% en el año 2016 y para el año 2017 incrementó 4 puntos porcentuales, es decir alcanzo 75% esto quiere decir que el indicador se encuentra en un nivel alto para la empresa ya que ha superado la meta de 31%. • Se determinan que el indicadores de gestión por competencias se encuentra en un 71% en el año 2016 y para el año 2017 incrementó 4 puntos porcentuales, es decir alcanzo 75%.esto quiere decir que el indicador se encuentra en un nivel alto para la empresa ya que ha superado la meta de 31%. • Respecto al Objetivo Especifico 3 se determina que existe relación entre las variables evaluación del desempeño y la gestión por competencia en los colaboradores de la financiera Crediscotia, mostrando esta correlación en la Tabla N° 20 ($r = 0.713$) que viene a ser correlación Positiva Alta.
	<p>5. se concluye que el nivel de desempeño de los trabajadores de la Financiera Crediscotia es de nivel intermedio, eso queda demostrado en la Tabla N° 8 donde se establece que el 71% indico que siempre les permiten iniciativas de creatividad para dinamizar su trabajo en la financiera, y el 87% (Tabla 9) de los trabajadores indicaron que su desempeño mejora porque existe una programación mensual de producción por cumplir en colocaciones, entre otros</p>

Conclusiones	<p>resultados positivos.</p> <p>6. se concluye que la gestión por competencias de la financiera tiene como indicadores medibles: compromiso del trabajador, enfoque al cliente, facilitación del desempeño; de acuerdo la tabla N° 20, para los años 2016 la gestión por competencias en promedio es 71% y 2017 es 75%, siendo en detalle de los indicadores de gestión positivos como el compromiso del trabajador (2017 – 75% y 2016 - 68%), Enfoque al Cliente (2017 – 80% y 2016 - 75%), Facilitación del Desempeño (2017 – 67% y 2016 - 66%).</p> <p>7. Respecto al Objetivo Especifico 3 se concluye que existe relación entre las variables evaluación del desempeño y la gestión por competencia en los colaboradores de la financiera Crediscotia, mostrando esta correlación en la Tabla N° 21 ($r = 0.713$) que viene a ser correlación Positiva Alta.</p>
--------------	--

Anexo N° 04: Fotografías



Investigadora aplicando la encuesta a una Colaboradora de la Financiera



Oficina del CreditoScotia – Filial Jaén

**Anexo N° 05: Costos Tentativos para la Programación de una Capacitación en
Gestión por Competencias**

Materiales					
Recursos Requeridos	Cantidad	Valor	Unitario	Monto Total	
Laptop	1	S/.	1,500.00	S/.	1,500.00
Papel bond	1 millar	S/.	20.00	S/.	20.00
Tinta para impresora	2	S/.	20.00	S/.	40.00
Material de capacitación	Global	S/.	850.00	S/.	850.00
Sub Total				S/.	2,410.00

Fuente: Elaboración propia.

Servicios					
Tipo de Servicio	Cantidad	Valor	Monto Total		
Movilidad	1	S/.	200.00	S/.	200.00
Servicio de internet	1	S/.	50.00	S/.	50.00
Especialista en Gestión	2	S/.	5,000.00	S/.	10,000.00
Alimentación	30	S/.	6.00	S/.	180.00
Sub Total				S/.	310.00
Total General				S/.	10,740.00

Fuente: Elaborado por los autores

Acta de originalidad de tesis

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

Yo, William Ricardo Díaz Torres, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Chiclayo, revisor (a) de la tesis titulada.

"EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN POR COMPETENCIAS DE LOS COLABORADORES DE LA FINANCIERA CREDISCOTIA JAÉN, 2017", del (de la) estudiante Luzbella Alejandría Estela, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

Lugar y fecha.....CHICLAYO, 25/10/2019.....



.....
Firma

Nombres y apellidos del (de la) docente

DNI: 18140172.....

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	-----------------------	--------	---------------------------------

Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV

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

Yo Luzbella Alejandría Estela, identificado con DNI N° 42518679 egresada de la Escuela de Administración, de la Universidad César Vallejo, autorizo (), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado:

“Evaluación Del Desempeño y su Relación con la Gestión por Competencias de los Colaboradores de la Financiera Crediscotia Jaén, 2017”

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

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



FIRMA

DNI: 42518679

FECHA: 22 de Enero del 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Informe de originalidad


WILLIAM DIAZ T.
12140172-

“EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN POR COMPETENCIAS DE LOS COLABORADORES DE LA FINANCIERA CREDISCOTIA JAÉN, 2017”

INFORME DE ORIGINALIDAD

13%	10%	1%	9%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
3	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%
4	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	1%
5	docplayer.es Fuente de Internet	<1%
6	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	theibfr.com Fuente de Internet	<1%
8	www.creaa.org Fuente de Internet	<1%



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

ALEJANDRÍA ESTELA LUZBELLA

INFORME TITULADO:

EVOLUCIÓN DEL DESEMPEÑO Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN POR
COMPETENCIAS DE LOS COLABORADORES DE LA FINANCIERA
CREDISCOTIA JAÉN, 2017

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LINCENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 25/03/2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR UNANIMIDAD


FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN