



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Las expectativas del cliente y la competencia laboral en el
Banco de la Nación, Jaén 2018.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Palacios Tocto, Yanira Melisa (ORCID: 0000-0001-5812-6499)

ASESOR:

MBA. Díaz Torres, William Ricardo (ORCID:0000-0003-2204-6635)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing

CHICLAYO – PERÚ

2020

DEDICATORIA

A nuestro creador, por darme la vida, la fortaleza de permitir llegar a este momento tan especial e importante para mí. Por los triunfos y momentos difíciles que me han enseñado a valorar las cosas.

A mis padres, por su amor, comprensión y apoyo incondicional, por formarme con buenos sentimientos, hábitos, valores.

Yanira Melisa

AGRADECIMIENTO

A Dios, por acompañarme todos días y poder culminar esta etapa de mi vida. A la mejor madre y amiga Emperatriz por demostrarme su amor, corregir mis faltas y celebrar mis triunfos.

A mi padre Benjamín, por su apoyo incondicional en el transcurso de mi formación profesional.

A mi prometido, que durante estos años ha sabido comprenderme, apoyarme y motivarme para continuar y no renunciar a mis anhelos. Por su amor incondicional.

A mis maestros, por inculcarme día a día nuevos conocimientos, por su formación profesional y poder culminar mi carrera profesional.

Yanira Melisa

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
ÍNDICE DE ABREVIATURAS.....	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Variables, operacionalización.....	15
3.3 Población, muestra, muestreo unidad de análisis	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN.....	27
VI. CONCLUSIONES.....	31
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS:	38

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
Tabla 2: Nivel de expectativas del cliente del BN Jaén	19
Tabla 3: Nivel de competencias laborales de los colaboradores del BN Jaén	20
Tabla 4: Correlación entre expectativas del cliente y competencias laborales específicas	21
Tabla 5: Correlación entre expectativas del cliente y competencias laborales genéricas	23
Tabla 6: Correlación entre expectativas del cliente y competencias laborales	25

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Nivel de expectativas del cliente del BN Jaén	19
Figura 2: Nivel de competencias laborales de los colaboradores del BN Jaén	20
Figura 3: Regresión entre expectativas del cliente y competencias laborales específicas	22
Figura 4: Regresión entre expectativas del cliente y competencias laborales genéricas	24
Figura 5: Regresión entre expectativas del cliente y competencias laborales	26

ÍNDICE DE ABREVIATURAS

APA: Asociación de Psicólogos Americanos

B.N.: Banco de la Nación

MINSA: Ministerio de Salud

RESUMEN

Con la investigación se buscó alcanzar el objetivo general: Establecer la relación entre las expectativas del cliente y el nivel de competencias laborales de los colaboradores en el Banco de la Nación Jaén, 2018.

La investigación fue descriptivo correlacional, estimándose el grado de relación entre las dos variables. Como técnica para la recolección de datos se utilizó la encuesta y dos cuestionarios, uno de ellos aplicado a 60 clientes, para identificar su nivel de expectativas y el otro sobre competencias laborales dirigido a los 30 colaboradores seleccionados; dichos instrumentos fueron elaborados por la investigadora y validados a juicio de experto; además, se calculó su confiabilidad mediante la prueba Alfa de Cronbach. Los datos recolectados fueron procesados mediante la estadística descriptiva, asimismo, para la comprobación de hipótesis se utilizó la estadística inferencial.

La investigación permitió determinar que entre las variables “expectativas del cliente” y “competencias laborales” existe relación directa positiva, así lo confirma el índice de Rho de Spearman 0,853, se concluye que, al existir correlación significativa entre ellas, a mayores expectativas del cliente, mayor es el nivel de competencias laborales en el Banco de la Nación, Jaén.

Palabras clave: Expectativas del cliente, competencias laborales, satisfacción.

ABSTRACT

The research sought to achieve the general objective: Establish the relationship between customer expectations and the level of work skills of employees at Banco de la Nation Jaen, 2018.

The research was descriptive correlational, estimating the degree of relationship between the two variables. As a technique for data collection, the survey and two questionnaires were used, one of them applied to 60 clients, to identify their level of expectations and the other on labor competencies aimed at the 30 selected collaborators; These instruments were prepared by the researcher and validated in the opinion of an expert; Furthermore, its reliability was calculated using the Cronbach's Alpha test. The data collected were processed through descriptive statistics, and inferential statistics were also used to test hypotheses.

The research allowed to determine that there is a direct positive relationship between the variables "customer expectations" and "job skills", as confirmed by the Spearman Rho index 0.853, it is concluded that, as there is a significant correlation between them, the higher customer expectations, the higher the level of labor competencies in the Banco de la Nation, Jaen.

Keywords: Customer expectations, job competencies, satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

El proceso investigativo concentró su interés en dos variables presentes en el escenario laboral: Las expectativas del cliente y la competencia laboral, en el contexto de una entidad financiera. En este apartado, se describe la problemática que envuelve a cada una y cómo el estado de una puede impactar en la otra. En principio, la descripción de dicha realidad partió de la premisa que vivimos en una sociedad compleja y sumamente cambiante que ofrece un sin número de retos y demandas, dentro de ellas exige un alto nivel de competencia de los trabajadores para asegurar la productividad en las empresas.

A nivel internacional, el análisis de la problemática que envuelve a la competencia laboral ha de ser enfocada reparando en los factores internos que caracterizan a la organización. No obstante, es conveniente revisar las características del entorno externo que influyen y hasta determinan el desarrollo de las entidades; al respecto, Gómez y Mendoza (2013) afirman que actualmente la sociedad globalizada en la cual se halla inmersa la humanidad y el gran movimiento y accionar de las personas demanda cada vez más de colaboradores con un desempeño excelente donde únicamente exista una manera de conseguirlo y es que en las instituciones se gestione el potencial humano basándose en sus competencias.

Entonces, como señala Sánchez (2012) las nuevas experiencias y hechos que ha experimentado la humanidad ha generado innovaciones en el manejo del talento humano, de esta manera, las organizaciones solicitan trabajadores calificados, con amplios saberes, capacidades, destrezas y cualidades, porque se tiene claro que sus competencias posibilitan el total progreso de la organización. (Sánchez, 2012)

Cuando no ocurre así, hay bajo nivel de competencias laborales debido a que a nivel de empresa hace falta interiorizar que ellas constituyen aspecto sumamente en la imagen corporativa, como proceso ordenado no improvisado ni casual, además, es oportuno advertir las competencias laborales ganadas, aun las que haya adquirido durante su formación académica. (Crownred, 2010)

En esa dimensión, gestionar teniendo en cuenta las competencias laborales se constituye en un punto de vista que, a calificar teniendo en cuenta su progresiva aprobación en espacios académicos, y por su inclusión en documentaciones normativas, brinda una perspectiva de resolución a una dificultad ampliamente

examinada en el perfeccionamiento del potencial humano y las derivaciones deseadas. (Ministerio de Salud, 2011).

A nivel nacional, en lo que se refiere al Banco de la Nación, existen algunas debilidades saltantes debido al escaso desarrollo de competencias laborales en los colaboradores, falta priorizar un enfoque por resultados, generando débiles indicadores institucionales, existe personal poco motivado, que cumple la tarea y no se evalúa el logro de resultados. (Banco de la Nación, 2013). Indudablemente, un nivel bajo de competencias laborales en una empresa trasciende en la calidad del servicio que se ofrece ocasionando que las expectativas de los clientes no resulten satisfechas, generándose en ellos una suerte de contrariedad y aflicción.

En tal razón, referirse a las expectativas del cliente es abordar sus intereses, sus demandas y sus esperanzas, estados que deben ser comprendidos, cuando ocurre lo contrario, se generarán serias dificultades. (Otxotorena, 2011) Básicamente en el sector servicios, las entidades bancarias, son posiblemente a las que más interesa la captación de nuevos clientes, en tal razón, deben adoptar estrategias encaminadas a satisfacer las expectativas de los clientes porque hoy en día son más críticos con la calidad de los servicios recibidos. La dificultad en esta variable se presenta cuando la empresa no toma en cuenta si el servicio que brinda en esta dependencia se adapta a sus necesidades como usuario, también, si el personal es claro en las explicaciones o informaciones dadas; de igual manera, si el personal de la empresa posee los conocimientos acerca de los servicios prestados. (Mejías y Manrique, 2011)

También sobre el tema, se afirma constantemente que conservar la lealtad y constancia de los consumidores se hace hoy en día cada vez más dificultoso, inclusive en el ámbito financiero donde desatender a la entidad bancaria principal por otro era proverbialmente dificultoso. (Goldemberg, 2016)

Como se puede inferir, *en el ámbito local*, la problemática en torno a las variables seleccionadas se presenta en la mayoría de entidades bancarias, realidad a la que no escapa el Banco de la Nación donde es oportuno realizar un estudio respecto al comportamiento de las variables competitividad y expectativas del cliente en el ámbito del BN Agencia Jaén, asimismo, dado que la realidad de la una afecta a la otra, evaluar el grado de correlación entre ellas; tarea que será asumida desde la investigación científica.

Del análisis de la realidad que presentan las variables, el problema de investigación quedó formulado de la manera siguiente: ¿Cómo se relacionan las expectativas del cliente con las competencias laborales en el Banco de la Nación, Jaén 2018?

La investigación se llevó a cabo debido a que era urgente la necesidad de conocer en qué estado se encontraban las variables expectativas del cliente y las competencias laborales en el Banco de la Nación – Jaén, aspectos que merecían ser investigados, además, se trató de un estudio factible de realizar; en tal sentido, los beneficios de la investigación se expresaron en los aspectos siguientes:

Teórico, posibilitó organizar el marco teórico y conceptual sobre las variables materia de estudio con información de fuentes confiables, con lo cual se amplió el conocimiento actual; asimismo, los hallazgos constituirán aporte teórico sobre las variables estudiadas. *Social - organizacional*, permitió aproximarse a la realidad institucional del Banco de la Nación de Jaén, allí se aplicaron instrumentos de recolección de datos para obtener información necesaria, que no sólo trascienden a nivel de la institución sino también impactan en el servicio que se ofrece a clientes. *Metodológico*, la investigación llevada a cabo respetó los alcances y naturaleza de la investigación científica, además, en la parte práctica de su desarrollo se requirió elaborar y aplicar instrumentos de acopio de datos teniendo como fuentes informantes a los colaboradores y clientes del BN Jaén, los mismos que constituyen aporte metodológico que servirá de referente para posteriores estudiosos.

Para dar respuesta al problema formulado, la hipótesis indica: A mayor expectativa del cliente mayor *no* es el nivel de competencias laborales en el Banco de la Nación, Jaén 2018. Asimismo, el objetivo general propuesto se orientó a establecer la relación entre las expectativas del cliente y el nivel de competencias laborales de los colaboradores en el Banco de la Nación Jaén, 2018; los objetivos específicos fueron: Estimar el nivel de expectativas del cliente del Banco de la Nación, Jaén 2018; estimar el nivel de competencias laborales de los colaboradores en el Banco de la Nación, Jaén 2018; calcular la relación entre las expectativas del cliente y las competencias específicas de los colaboradores en el Banco de la Nación, Jaén 2018 y evaluar la relación entre las expectativas del cliente y las competencias genéricas de los colaboradores en el Banco de la Nación, Jaén 2018.

II. MARCO TEÓRICO

La investigación tuvo como referente a estudios previos, así, a nivel internacional, se cita a Mejías y Manrique (2011) realizaron el estudio titulado *“Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: Una aproximación mediante el análisis de factores”*, investigación auspiciada por la Universidad de Carabobo de Venezuela, cuyo objetivo fue “identificar las dimensiones que determinan la satisfacción de los clientes de las entidades bancarias ubicadas dentro de la universidad”; en dicha investigación se concluye: “se identificaron cinco dimensiones, las cuales fueron definidas como: Calidad técnica, Calidad funcional, Expectativas, Valor percibido y Confianza. Estas dimensiones, que agrupan un total de 21 variables, logran explicar el 68% de la varianza total de los datos” (p. 86). La investigación de Mejías y Manrique resultó importante porque permitió clarificar las dimensiones de la variable expectativas para poder evaluarla convenientemente en el presente trabajo.

Coronel y Fárez (2010) con su investigación *“Gestión del talento humano en base a competencias laborales requeridas aplicadas a la empresa “Duramas Cía. Ltda.”*, tesis de grado presentada a la Universidad de Cuenca - Ecuador, las autoras concluyen que las competencias laborales constituyen un instrumento que posibilita incluir mejoras en la gestión del potencial humano. También se concluye que cuando se asume el paradigma de gestionar el potencial humano por competencias profesionales se asegurará que la empresa logre reconocer sus competencias laborales, establecer los perfiles, otorgar a los trabajadores los puestos y confeccionar planes de perfeccionamiento para su recurso humano, con esta estrategia metodológica la entidad va a conseguir mayor beneficio. De la tesis precedente se rescató los resultados de su análisis de la variable competencias laborales relacionadas con la gestión del potencial humano.

En el ámbito nacional, Rivera (2016) y su tesis de maestría *“Expectativas y percepciones de la calidad de atención en los consultorios de Medicina General del Hospital Nacional “Luis N. Sáenz” “de la Policía Nacional del Perú. Lima, setiembre 2013 – febrero 2014”*, sustentada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos de Lima, cuyo objetivo fue establecer cuáles son las perspectivas y apreciaciones del nivel de calidad que posee la atención en el centro hospitalario. Se concluye que los pacientes que acuden a atenderse en el consultorio seleccionado de tal

centro asistencial de salud poseen un nivel alto de expectativas en relación a la atención que esperan recibir, sin embargo, el 72,26% de los pacientes externos aprecian que es de nivel medio la atención que reciben. (Rivera, 2016) Resultaron aleccionadores los resultados obtenidos por Rivera, sirvieron para la discusión de resultados, habiéndolos comparados con los que se obtuvieron en la investigación.

Iparraguirre (2016) y su investigación titulada *“La calidad de servicio de los agentes multired y la satisfacción de los clientes del Banco de la Nación de la Región Tacna, año 2015”*; tesis de grado presentada a la Universidad Privada de Tacna, su objetivo fue establecer el grado de relación existente entre el nivel de calidad de atención que brindan el servicio de “Agentes Multired” y el grado de satisfacción de los consumidores financieros en el banco estudiado, el investigador arriba a la conclusión, que se observó que las variables de calidad en el servicio de atención y la satisfacción de los clientes de la entidad financiera estudiada que utilizan el canal de atención “Agentes Multired” se hallan correlacionadas, encontrando que es medio el nivel que poseen ambas variables. (Iparraguirre, 2016, p. 2) De la investigación de Iparraguirre se asumió el tema de la satisfacción de los clientes, relacionada muy estrechamente con la variable del presente trabajo, las expectativas del cliente; más aún que se realizó en el contexto del Banco de la Nación.

Peñaloza (2015) y su investigación *“Calidad de servicio y satisfacción de los clientes en el Banco de la Nación Puno, 2015”*; tesis de grado presentada a la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez de Puno, su objetivo fue establecer en qué medida la calidad del servicio se relaciona con la satisfacción de los consumidores financieros en el BN Puno. Hallaron: en lo relacionado con el grado de complacencia de los consumidores, que en un 56.5% de ellos se consideran satisfechos medianamente, un 24.6% satisfechos y 18.8% insatisfechos, en cuanto a los componentes, encontró que el 40.8% de los clientes se sienten satisfechos en relación a los elementos tangibles, con la fiabilidad el 35.0% satisfecho en algo, con la capacidad de respuesta el 32.7%; sin embargo, el 40.8% se halla impasible con la seguridad, con la empatía, el 43.2%. (p. 72). El investigador concluye en relación al nivel de calidad del servicio se relaciona significativamente con la variable satisfacción de los consumidores bancarios en el BN Puno. La tesis de Peñaloza permitió precisar que al hablar de satisfacción del cliente se hace referencia a la

atención de sus expectativas, en esa medida, sirvió para dar tratamiento a esta variable.

Granados (2013) y su investigación denominada *“Desarrollo competencias laborales y formación de los profesionales en turismo, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos - año 2013”*, tesis doctoral presentada a la Universidad Nacional Mayor de San Marcos de Lima; tuvo por objetivo principal establecer la correspondencia entre las variables estado de las competitividades en el trabajo con la formación de los profesionistas especializados en turismo, en el centro universitario incluido en el estudio; en cuanto a sus resultados, indica que, para el 59.38% de estudiantes, evalúa sus competencias laborales como buenas y para el 48.96% resulta buena la formación profesional de los encargados del área de turismo; en tal razón, concluye que luego de aplicar la prueba estadística se halló la existencia de una relación significativa y directa entre el nivel alcanzado por las competencias laborales y la formación profesional de los expertos en turismo, en la institución formadora universitaria. (Granados, 2013) El estudio de Granados fue tomado en cuenta al momento de definir y desarrollar el tipo de investigación y su diseño correspondiente porque coincidentemente se trata de una tesis de tipo correlacional.

A nivel local, se ubicó a Romero (2018) realizó la investigación titulada: *“El nivel de satisfacción de los clientes con los nuevos canales de atención en el Banco de la Nación, Jaén”*; tesis de maestría presentada a la Universidad César Vallejo, tuvo por objetivo principal establecer el grado de complacencia de los clientes externos con los diferentes canales implementados por el BN de Jaén para atender sus operaciones financieras; se concluye que mayoritariamente los clientes consideran que debido al nivel regular del servicio en los canales de atención existe un nivel bajo en su satisfacción. La investigación de Romero fue de mucha ayuda toda vez que hizo posible trabajar la variable satisfacción del cliente en el mismo contexto donde se desarrolló la presente investigación, es decir en el Banco de la Nación – Agencia Jaén.

En idioma inglés, se cita a Vershinina (2017) with study: *“Customer satisfaction in the banking sector: a study of Russian Bank pao "Sberbank"”*; the purpose of the paper is to reveal the customer’s perception of the bank which would be important

for the future growth of the company”; concludes: “According to the results, the overall customer satisfaction is above average but not excellent. The bank should emphasize the importance of customer satisfaction among its employees and take further actions in order to enhance the quality of service. Employee education, beneficial programs for customers and implementation of new features are recommended”.

Nabolsi and Kidane (2015) with study “*Expectation gaps between Bank Alfa and its customers*”. “The purpose of this thesis is to help the bank raise the level of customer satisfaction, through deepened knowledge regarding their customers’ expectations. The purpose will be reached by analyzing the expectation gaps between Bank Alfa and its customers”. Concludes: “Through the research, it was found that there is a gap between what the bank believed the customers expected and what the customers stated that they expected. Moreover, it was found that there are some mismatches due to the banks incapability of specifying the service quality specifications” (p. i).

Dentro de este capítulo se desarrolla teóricamente las variables, previamente se incluyen los modelos teóricos que fundamentan la investigación, así, sobre las expectativas del cliente se encuentra el modelo SERVQUAL de Zeithaml, Berry y Parasuraman, con el cual se evalúa la calidad del servicio brindado por una entidad, considerando las apreciaciones y expectativas de los clientes, de acuerdo a este modelo se considera que son tres los fundamentos de donde el usuario genera su interés respecto al servicio o producto, así se tiene en cuenta, primero, “*sus necesidades propias*”, en segundo lugar, “*la información que recibe*” y, en tercer lugar, “*las experiencias previas*” (Pizzo, 2012, p. 2).

Posiblemente, a decir de los estudiosos, en el fundamento en el cual no obtengamos ascendencia sea la que se refiere a las necesidades personales, toda vez que la necesidad que movió a que el cliente inquiera un servicio procede de su propia decisión, de él propio, de su situación particular. (Pizzo, 2012)

En lo que respecta a la variable competencia laboral, la literatura científica contiene diversidad de enfoques, sin embargo, se hará referencia a los formulados en el presente siglo, citados por Alcántara (2013) quien señala el enfoque estructural y el enfoque dinámico:

El *enfoque estructural* plantea la urgencia de crear en los **individuos** una serie de diversos saberes, capacidades, cualidades y habilidades demandados para alcanzar una concluyente consecuencia en un contexto laboral. Mencionada de ese modo, el conocimiento no resulta innovador, toda vez que en el proceso de la formación profesional emerge con notable o mínima intensidad el vocablo competencia entendido en base a estos componentes. (Alcántara 2013)

El “*enfoque dinámico*” que se inicia en la realidad del proceso evolutivo del mundo laboral en el cual se despliegan las instituciones. expone que, al no incorporar ninguna contradicción frente al enfoque anterior, es decir, al estructural, es posible considerarlo como suplementario, colocando las acentuaciones en distintos elementos de la formación profesional frente a las particularidades que presenta el actual mercado laboral. (Alcántara 2013)

También es importante resaltar la apreciación de Tobón (2007, citado por el Ministerio de Salud - MINSa, 2011), para quien, referirse a las competencias es entender que éstas se programan a manera de un punto de vista didáctico y pedagógico a fin de optimizar el nivel de calidad de la educación, los procesos de adiestramiento para el desempeño laboral y para el proceso formativo en las diferentes entidades educativas. Por intermedio de ellas, se persigue extender la intencionalidad central de la educación tradicional asentada en la memorización de conceptos y saberes descontextualizados de las exigencias del ambiente. Este punto de vista se fundamenta en el examen y solución de problemas que tienen significatividad para las personas, con independencia, flexibilidad e innovación. (MINSa, 2011)

Al desarrollar teóricamente la variable expectativa del cliente, se encuentra que sobre ella se han vertido diversos conceptos. En términos generales, una expectativa constituye la perspectiva o anhelo de cumplir o ver logrado un propósito determinado. Dentro del escenario productivo, se refiere a la antelación que hace o tiene un cliente en relación a la experiencia que habrá al adquirir un expreso servicio o producto. (Martínez, 2014).

Entonces, la expectativa del cliente se refiere a sus creencias concernientes al servicio brindado que actúan como patrones o indicadores referenciales frente a los que se califica su calidad o desempeño. Tener conocimiento de las expectativas, de las opiniones resulta primordial para todo marketer. (Melara, s/f)

Constituyen aquellas situaciones o vivencias que todo cliente aguarda de la empresa, circunstancias que confía experimentar o encontrar en cualquier empresa o negocio. (Vallina, 2016)

“Las necesidades del cliente generan expectativas por la necesidad o experiencia propia del cliente o por comunicación de otros clientes sobre el mismo servicio. Para cumplir dichas expectativas, la organización debe esforzarse, detectar y cubrir las necesidades del cliente” (Círculo Tec, 2013, p. 5).

Todos estos conceptos tienen como denominador común las ideas previas y los deseos que tiene el cliente respecto al producto o servicio que espera obtener, de modo que se sentirá satisfecho siempre y cuando sus esperanzas y expectativas tengan la respuesta que anhela personalmente.

Considerando que las expectativas son cambiantes, hay aspectos que influyen en ellas:

“*Trabajo*”: En un cliente, sus expectativas se vinculan al precio y de modo general del trabajo o esfuerzo que los consumidores han de llevar a cabo cuando les corresponde realizar la adquisición de un bien o servicio. “*Experiencias*”: Respecto a los servicios o productos que la empresa suministra a los compradores en relación a la competencia, cambian las futuras expectativas del cliente. Por ello, cuando la empresa introduce nuevos beneficios y bondades en sus productos, éstos serán apreciados por los compradores, y marcará diferencia frente a la competencia. (Manene, 2011)

“*Comunicación*”: El tipo y forma de comunicación que se establece con los clientes logra poner en evidencia particularidades o beneficios no conocidos antes en los productos, cambiando igualmente las expectativas de los clientes.

“*Actitudes*”: En una relación comercial son importantes los valores *sociales*, las actitudes y también los hábitos de conducta, ya que ellos cambian en la sociedad y sus características con el transcurrir del tiempo, aspecto que puede lograr la modificación de las expectativas de los clientes. (Manene, 2011)

Para evaluar esta variable se considerarán como dimensiones:

“*Expectativas propias del cliente*”. Hacen referencia al hecho de que en circunstancias que las personas tienen una necesidad, ésta se constituye mayormente en una expectativa personal. En tal razón, las necesidades tenidas por el cliente, conducen a que éste espere que la empresa o entidad le apoye para

su satisfacción. (Círculo Tec, 2013) En esta dimensión se consideraron los siguientes indicadores:

Buen trato: Todo cliente de una empresa o entidad espera que el personal le trate con amabilidad, con calidez, hecho que le generará satisfacción a su expectativa si es bien tratado. *Servicio oportuno:* El cliente va a una institución o entidad para realizar alguna gestión o trámite, espera que el servicio sea rápido y ágil, caso contrario se creará un mal concepto de quienes lo atienden con negligencia. *Solución a sus demandas:* El cliente acude a una entidad o empresa para gestionar algo que es de su interés, por tanto, sus demandas o exigencias deben ser tomadas en cuenta, brindándole salidas viables.

“Expectativas del servicio recibido (experiencias pasadas). Una persona que ya ha sido cliente de una *organización* conoce lo que puede esperar, tiene conocimiento de sus experiencias pasadas y genera expectativas de lo que puede suceder en su próxima experiencia de servicio” (Círculo Tec, 2013, p. 6). Para esta dimensión se formularon los indicadores:

Seguridad: Se refiere a la garantía, a la confianza del cliente respecto a que algo va a cumplirse, el cliente espera de una institución la seguridad necesaria. *Eficiencia:* Todo cliente tiene la expectativa de que el personal que le va a brindar el servicio es eficiente en el desempeño de sus funciones, espera que los trabajadores le brinden un servicio de calidad. *Eficacia:* Se refiere a hacer lo conveniente para alcanzar un propósito planteado con anticipación. El cliente demanda que los trabajadores cumplan sus demandas con eficacia, que hagan bien las cosas que les corresponde.

“Comunicación con otros clientes”. Se refiere a que los clientes comunican sus vivencias con otros individuos, de tal manera que la *comunicación* con terceros podría cambiar las expectativas que un cliente posee de la empresa y de las actividades comerciales que realizará en ella. (Círculo Tec, 2013). Para esta dimensión se consideró los indicadores siguientes:

Opinión de otros clientes: El cliente suele pedir información sobre la institución donde va a realizar sus gestiones, de manera que intercambia opiniones con otros clientes que ya acudieron a dicha entidad o empresa, esto, como resultado de sus expectativas. *Imagen institucional:* Todo cliente que acude a una entidad o empresa

se forma una imagen de ella, sus expectativas son de que sea positiva; sin embargo, si la opinión que tiene de ella es negativa, sus expectativas disminuirán.

Entonces, se debe tener en cuenta que los clientes, como seres humanos sensibles, cada uno posee sus propias características y expectativas. Se deduce entonces que entender las necesidades de los clientes y saber cuáles son sus hábitos permitirá descubrir más ocasiones para el negocio, saber llegar en mejores condiciones y a mayor cantidad de clientes marcará la diferencia con la competencia. (Sage Experience, 2017)

Asimismo, se afirma que resulta sumamente significativo estar al tanto de las expectativas tenidas por todos los clientes. Es trascendental desplegar cualquier esfuerzo por saber cuáles son tales expectativas y sobre la base de ellas, se puede delinear todos los procedimientos en el trabajo, de tal manera que será posible maximizar la contingencia de obtener el éxito esperado con los consumidores o usuarios. (Círculo Tec., 2013)

En cuanto a la variable competencia laboral, diversos autores la conceptúan, sin embargo, de manera general, SERVIR (citado por el Ministerio de Salud, 2011) considera que de manera global a la *competencia*: se refieren a las características individuales que se convierten en procederes perceptibles dentro del rendimiento laboral que prevalecen por encima de los patrones pronosticados. Hace referencia particularmente a los saberes, las habilidades y las actitudes de los individuos al servicio del país.

Constituyen acciones de carácter multidimensional debido a que las actuaciones y procederes involucran la concurrencia de componentes cognitivos, comportamentales y afectivos (Mena, 2014).

También, entender que poseer competencia laboral significa tener en cuenta no únicamente en el campo de lo que el sujeto “sabe hacer y puede hacer”, además, ser competente en la rama de lo que pretende hacer, lo cual recalca una actuación orientada hacia hacer bien un trabajo (Coronel y Fárez, 2010, p. 30).

Igualmente, se concibe que las competencias laborales constituyen el conjunto de saberes, destrezas y capacidades demandadas para desempeñar con el éxito esperado un puesto de trabajo; en otras palabras, formulan el saber o conocer, el hacer y el saber hacer el cargo o funciones que desempeña (Moguel, s/f).

Son las que valen a fin de implantar patrones de medida mínimos en el comportamiento, los atributos y las conductas, en otras palabras, se centran en las particularidades interiores o particulares de las personas; las mismas que se pueden generalizar a distintas circunstancias y mantenerse con el transcurso del tiempo (MINSa, 2011)

Resumiendo, las competencias laborales están referidas a las capacidades, habilidades y destrezas que posee el potencial humano en una empresa, que determinan su desempeño en las funciones y, consecuentemente redundan en el éxito que puede alcanzar una empresa en el contexto donde se ubica; en esa perspectiva, un colaborador del Banco de la Nación será competente si responde a las expectativas del cliente con calidad y calidez, con eficiencia y eficacia.

Las dimensiones de la variable competencias laborales que se asumieron en el presente estudio han sido tomadas las señaladas por el MINSa (2014) y fueron: *Las competencias técnicas o específicas* incluyen los indicadores: “*Competencias instrumentales*”, son las de carácter metodológico o de procedimiento, dentro de las cuales se ubica la capacidad para analizar y sintetizar, para organizar y planificar, además, para gestionar la información. “*Competencias personales*”, donde se incluye la capacidad para trabajar en equipo, para el compromiso ético, además, la destreza para establecer y manejar las relaciones interpersonales. (MINSa, 2014) *Competencias sistémicas*, que se manifiestan en el aprendizaje *autónomo*, la adaptación a nuevas situaciones, la creatividad y el liderazgo, entre otras (MINSa, 2014, p. 38).

Las competencias genéricas, según MINSa (2014), son conductas y *actuaciones* de los colaboradores que pueden evidenciar su desempeño laboral eficiente, así como obtener mejores resultados, de modo independiente al lugar o cargo en el que se halle ubicado. En esta dimensión se incluyeron los indicadores:

Comportamiento y actitudes del trabajador favorables para su desempeño: Se refiere al actuar del trabajador en su quehacer cotidiano, frente a los cuales el cliente espera que sean favorables para su desempeño laboral. *Trabajo por resultados*: Es una tendencia actual que los trabajadores den cuenta de la eficacia de su trabajo en los resultados obtenidos. El cliente exige que el trabajador sea eficiente en la medida que los resultados de su desempeño satisfagan sus expectativas.

De otro lado, atendiendo a lo señalado por Moguel (s/f) hay muchas ventajas para el trabajador, pero también algunas para la empresa, dentro de las cuales se consideran:

A nivel de trabajador. Los programas de preparación dirigidos al personal serán óptimos si se orientan a elevar su nivel de desempeño, y en circunstancias de su evaluación su rendimiento en el trabajo estará más cercana al logro de los objetivos organizacionales. (Moguel, s/f)

“La formación por competencias” favorece que las capacidades del personal se logren beneficiar con mayor énfasis en el cumplimiento de sus funciones. *“Las posibilidades de movilidad laboral”* consiguen ser calificadas con mayor aprobación cuando se está al tanto de las competencias que se requieren en otras dependencias de la organización. *“A nivel de empresa”*: Precisa claramente la perspectiva a tener en cuenta para seleccionar el personal, proceso que ha de basarse ya no en credenciales o expediente, sino básicamente en las capacidades y competencias evidenciadas. (Moguel s/f)

Respecto a la importancia de gestionar el personal y, por ende, la empresa en base a las competencias laborales, se señala que la trascendencia primordial de las competencias en el trabajo, permanece en lo relacionado a la reproducción de averiguación respecto a las competencias demandadas en el campo laboral, de igual manera, las manifestadas por los trabajadores de una entidad. Contar o disponer de dicha información y circularla constituye un conducto hacia alcanzar un superior funcionamiento dentro del mercado laboral. Es necesario que quien aspire a ocupar un puesto obtengan o conozcan toda la información necesaria sobre qué competencias son reclamadas por las empresas e instituciones en general, de igual manera, dichas entidades deberán disponer de la información necesaria sobre la competitividad del proponente en el mercado laboral. (Ministerio de Salud, 2011)

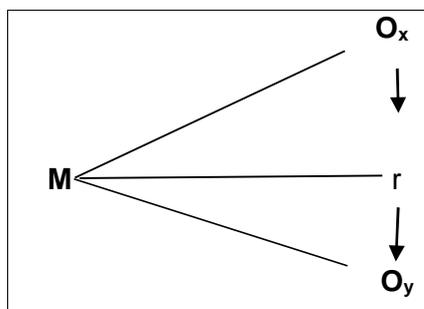
III. METODOLOGÍA

En el presente capítulo se precisa la metodología aplicada al proceso de investigación.

3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación, según la técnica de contrastación, correspondió al tipo correlacional porque esta clase de estudio tiene por finalidad estimar la dimensión de la relación entre dos variables (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). En el proceso de investigación, se buscó determinar la relación entre las variables expectativas del cliente y el nivel de competencias laborales en los colaboradores del Banco de la Nación de Jaén.

Según Hernández et al. (2010) el tipo de diseño que se utilizó en la presente investigación fue el descriptivo correlacional, no experimental, se orientó a estimar el grado de relación entre las dos variables. El esquema que corresponde a este diseño de investigación es el siguiente:



Dónde:

- M** = Muestra
- x, y** = Variables estudiadas (x = Expectativas del cliente; y = Competencias laborales)
- O** = Observación en relación a las variables
- r** = Notación estadística de correlación

3.2 Variables, operacionalización

Definición conceptual

Variable x: Expectativas del cliente

“Son creencias relacionadas con la prestación del servicio que funcionan como estándares o puntos de referencia contra los cuales se juzga su desempeño. El conocimiento de las expectativas, de esas creencias es fundamental para el marketer” (Melara, s/f, p. 1).

Variable y: Competencias laborales

“Conjunto de conocimientos, habilidades y capacidades requeridas para desempeñar exitosamente un puesto de trabajo; dicho de otra forma, expresan el saber, el hacer y el saber hacer de un puesto laboral” (Moguel, s/f, p. 1).

Definición operacional

Variable x: Expectativas del cliente

Es el grado de esperanza, respecto a la posibilidad de recibir un servicio o un producto, evaluadas mediante un cuestionario en los clientes del Banco de la Nación de Jaén, considerando sus dimensiones: Expectativas propias del cliente, expectativas sobre el servicio recibido y comunicación con otros clientes.

Variable y: Competencias laborales

Son cualidades propias del trabajador constituidas por conductas que se traducen en comportamientos visibles en el desempeño laboral, valoradas por los colaboradores del Banco de la Nación de Jaén, en base a sus dimensiones: Competencias específicas o técnicas y competencias genéricas.

3.3 Población, muestra, muestreo unidad de análisis

La población de la presente investigación asumió los siguientes parámetros:

a. Lugar: Jaén

b. Período: Febrero – abril – 2018

c. Dimensiones: Expectativas propias del cliente, expectativas sobre el servicio recibido, comunicación con otros clientes; Competencias específicas o técnicas y competencias genéricas.

d. Unidad muestral / unidad de análisis: Clientes del grupo etario de 30 a 50 años (atendidos según reporte de operaciones diarias) y trabajadores con permanencia mayor a un año como colaborador en el Banco de la Nación de Jaén, suman: 60 clientes y 30 colaboradores.

Muestra, el número de unidades muestrales comprendió, primero, a los clientes del Banco de la Nación de Jaén en un total de 60 que representan a la población integrada por clientes que acudieron a realizar operaciones; segundo, incluyó a los 30 colaboradores del Banco de la Nación Jaén.

El muestreo, por razones implícitas, fue no probabilístico, en su modalidad de muestreo por accidente: “En este caso el investigador escoge los individuos de la muestra según las circunstancias de mayor facilidad” (Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez, 2011, p. 190). “Asimismo, las personas que realizan el estudio eligen un lugar o un medio, y desde ahí realizan el estudio a los individuos de la población que accidentalmente se encuentren a su disposición”. (Universo Fórmulas, 2015, p. 5)

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la ejecución del proceso investigativo se usaron las técnicas, instrumentos y fuentes informantes, detalladas en la Tabla siguiente:

Tabla 1

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

VARIABLE	TÉCNICA	INSTRUMENTO	FUENTE
Expectativas del cliente	<i>Encuesta</i> , para estimar el nivel de expectativas del cliente y el nivel de	<i>Cuestionario</i> , fue aplicado a los clientes incluidos en la muestra y a los	<i>Primaria</i> , se recogió información de los clientes y de los
Competencias laborales	competencias laborales en los colaboradores del BN Jaén	colaboradores del BN Jaén	colaboradores seleccionados.

Previa a la aplicación de los instrumentos a las unidades de análisis, se sometieron al proceso de validación y medición de su índice de confiabilidad.

La validación fue de contenido y se hizo a juicio de expertos conocedores del tema, ellos luego de revisar los instrumentos emitieron un informe de validación con sus apreciaciones y recomendaciones.

La confiabilidad, se estimó aplicando la prueba Alfa de Cronbach, mediante el apoyo del software SPSS.

3.5 Procedimientos

Considerando que la investigación utilizó el método cuantitativo, los datos acopiados fueron tratados, procesados y presentados en tablas de distribución de frecuencia absoluta y relativa, con sus respectivas figuras, apoyándose en la estadística descriptiva, rama de la estadística general cuya finalidad según Vásquez (2016) “es obtener información, analizarla, elaborarla

y simplificarla lo necesario para que pueda ser interpretada cómoda y rápidamente” (p. 6).

3.6 Método de análisis de datos

Para cumplir con esta tarea, fue pertinente emplear la estadística inferencial, concebida como la rama de la estadística que “investiga o analiza una población partiendo de una muestra tomada. Es así que permite realizar conclusiones o inferencias, basándose en los datos simplificados y analizados de una muestra hacia la población o universo” (Vásquez, 2016, p. 12). Aplicando el análisis inferencial se logró establecer el coeficiente de correlación entre las variables estudiadas, es decir, se determinó que la variable expectativas del cliente se relaciona con las competencias laborales de los colaboradores del BN de Jaén; en este proceso fue necesario aplicar la prueba estadística no paramétrica coeficiente de correlación de Rho de Sperman.

3.7 Aspectos éticos

En lo que se refiere a este punto, se asumió que en el proceso investigativo necesariamente se debió considerar la ética, en esa perspectiva, durante la ejecución de la investigación se guardó cuidado de registrar información de fuentes válidas y confiables, la misma que fue materia de análisis objetivo e imparcial; asimismo, se respetaron los derechos reservados de los autores mencionados en el informe de investigación, además, se registraron como referencias en estricto cumplimiento a las reglas internacionales APA.

IV. RESULTADOS

Objetivo 1: Estimar el nivel de expectativas del cliente del Banco de la Nación, Jaén 2018

Tabla 2:

Nivel de expectativas del cliente del Banco de la Nación, Jaén

NIVELES	Categorías	f _i	%	(f _i x categorías)
Muy insatisfactorio	1	0	0.0	0
Insatisfactorio	2	2	3.3	4
Ni satisfactorio ni insatisfactorio	3	19	31.7	57
Satisfactorio	4	38	63.3	152
Muy satisfactorio	5	1	1.7	5
TOTAL		60	100.0	218

Fuente: Cuestionario sobre expectativas del cliente del BN

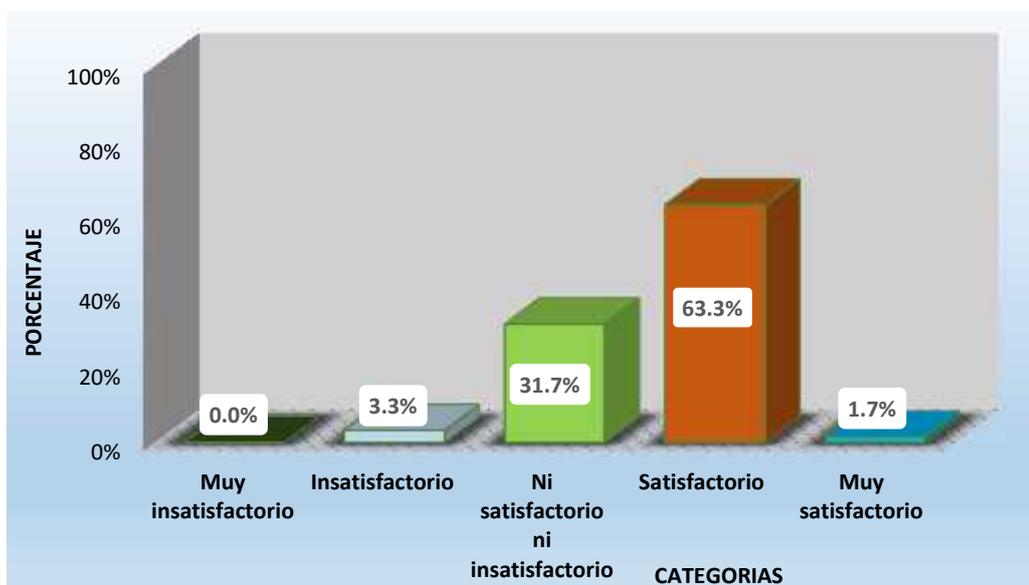


Figura 1: Nivel de expectativas del cliente del Banco de la Nación, Jaén

En la tabla precedente se muestra los resultados del nivel de expectativas del cliente del Banco de la Nación - Jaén. Se observa que el 3,3% de encuestados lo evalúan de nivel insatisfactorio, el 31,7% de nivel ni satisfactorio ni insatisfactorio, el 63,3% de nivel satisfactorio y 1,7% muy satisfactorio. Concluyendo que la mayoría de clientes se siente satisfecha con los servicios que les brinda la entidad bancaria, sin embargo, preocupa que un porcentaje significativo de ellos exprese su nivel medianamente satisfactorio.

Objetivo 2: Estimar el nivel de competencias laborales de los colaboradores en el Banco de la Nación, Jaén 2018

Tabla 3:

Nivel de competencias laborales de los colaboradores del Banco de la Nación, Jaén

NIVELES	Categorías	f_i	%	($f_i \times$ categorías)
Muy malo	1	0	0.0	0
Malo	2	0	0.0	0
Ni bueno ni malo	3	15	50.0	45
Bueno	4	10	33.3	40
Muy bueno	5	5	16.7	25
TOTAL		30	100.0	110

Fuente: Cuestionario sobre competencias laborales de los colaboradores del BN

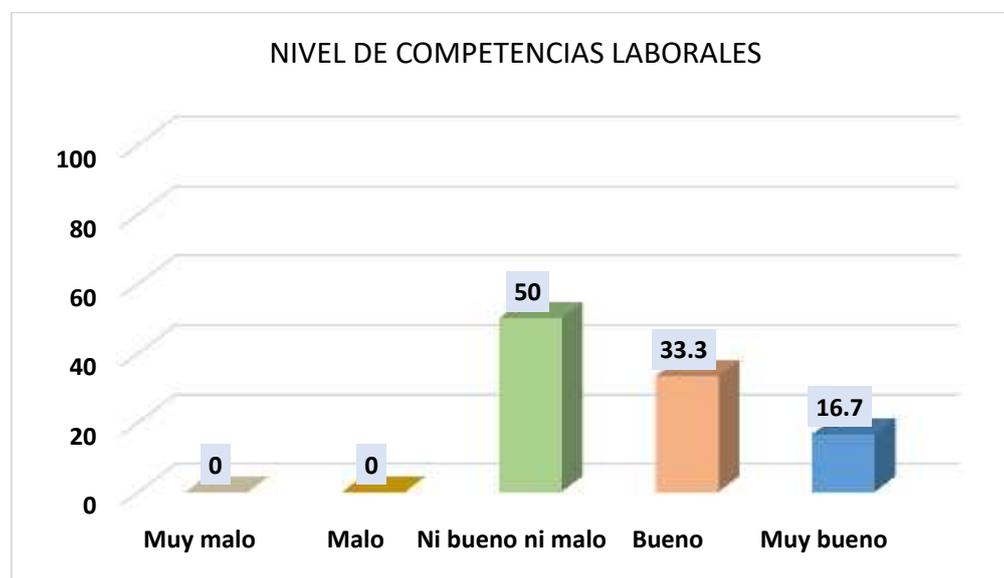


Figura 2:

Nivel de competencias laborales de los colaboradores del Banco de la Nación, Jaén

En la Tabla 3 se presenta los resultados del nivel de competencias laborales del Banco de la Nación de Jaén. Se observa que el 50,0% de encuestados las evalúa de nivel ni bueno ni malo, el 33,3% de nivel bueno y el 16,7% en un nivel muy bueno. Infiriendo que la mayoría de colaboradores percibe que sus competencias laborales específicas y generales que poseen son de nivel medianamente buenas.

Tabla 4.**Correlación entre expectativas del cliente y competencias laborales específicas.**

		Expectativas del cliente	Competencias laborales específicas
Expectativas del cliente	Correlación de Rho de Spearman	1	,732**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	30
Competencias laborales específicas	Correlación de Rho de Spearman	,732**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	30

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la Tabla 4, se observa que existe una correlación significativa al nivel 0,01 (bilateral) entre las dos variables. Puesto que, el valor de correlación de Rho de Spearman entre las variables *expectativas del cliente* y la dimensión *competencias laborales específicas*, arroja un índice de 0,732. Además, el valor (asintótica) $p = 0,00$ es menor que el nivel de significancia 0,01. Del mismo modo, como el valor obtenido del estadístico se encuentra dentro del rango $<0,60; 0,79>$, se asume que existe relación directa positiva alta entre ambas variables. Por lo tanto, se concluye que existe correlación significativa entre la variable y la dimensión, indicando que, si se eleva el nivel de competencias laborales específicas, de mayor nivel serán las expectativas del cliente, expresado de otro modo, las expectativas del cliente son altas porque las competencias laborales específicas tienen buen nivel.

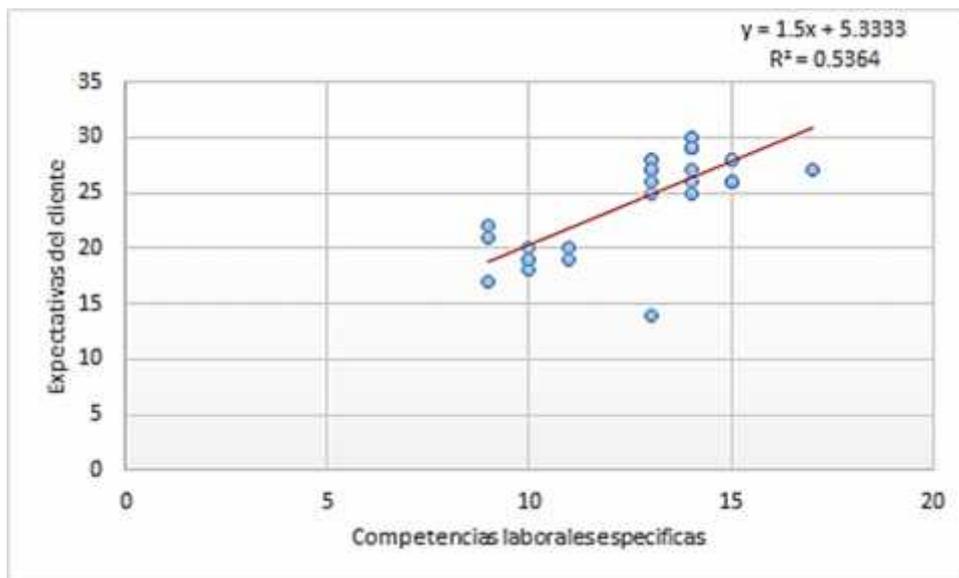


Figura 3:

Resultados de regresión entre expectativas del cliente y competencias laborales específicas.

Según la Figura 3; asumiendo el coeficiente Rho de Spearman de valor 0,5364, se verifica que existen una relación alta entre el nivel de “expectativas del cliente” y “competencias laborales específicas”. Observando la gráfica, los datos aumentan directamente. La estimación de los mínimos cuadrados al ajuste de una recta lineal, el coeficiente de regresión lineal sea cercano a (+1), la recta se ajusta a la nube de puntos (recta de mínimos cuadrados). Examinando la gráfica lineal se asume que existe una correlación directamente proporcional entre estas dos variables. Por tanto, podemos afirmar, habrá mayor logro en las expectativas del cliente, cuanto mayor sea el nivel de competencias laborales específicas.

Objetivo 3: Evaluar la relación entre las expectativas del cliente y las competencias genéricas de los colaboradores en el Banco de la Nación, Jaén 2018

Tabla 5.

Correlación entre expectativas del cliente y competencias laborales genéricas.

		Expectativas del cliente	Competencias laborales específicas
Expectativas del cliente	Correlación de Rho de Spearman	1	,868**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	30
Competencias laborales específicas	Correlación de Rho de Spearman	,868**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	30

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la Tabla 5, se observa que existe una correlación significativa al nivel 0,01 (bilateral) entre las dos variables. Puesto que, el valor de correlación de Rho de Spearman entre las variables “expectativas del cliente” y la dimensión “competencias laborales generales”, tienen un índice de 0,868. A sí mismo, el valor (asintótica) $p = 0,00$ es menor que el nivel de significancia 0,01. Del mismo modo, como el valor obtenido del estadístico se encuentra dentro del rango $<0,60; 0,79>$ se asume que existe relación directa positiva muy alta entre ambos aspectos. Por lo tanto, se concluye que existe correlación significativa entre “expectativas del cliente” y la dimensión “competencias laborales generales”, quiere decir, si las competencias laborales generales tienen buen nivel, de mayor nivel serán las expectativas del cliente en el Banco de la Nación de Jaén.

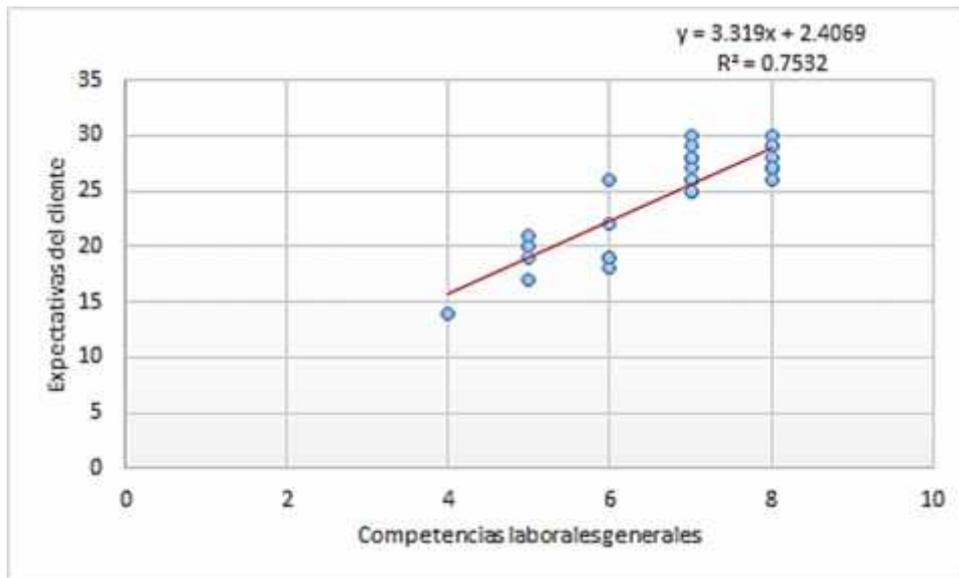


Figura 4:

Resultados de regresión entre expectativas del cliente y competencias laborales genéricas.

Según la Figura 4; asumiendo el coeficiente Rho de Spearman de valor 0,7532, se verifica que existen una relación alta entre el nivel de “expectativas del cliente” y “competencias laborales generales”. Observando la gráfica, los datos aumentan directamente. La estimación de los mínimos cuadrados al ajuste de una recta lineal, el coeficiente de regresión lineal se acerca a (+1), la recta se ajusta a la nube de puntos (recta de mínimos cuadrados). Observándose la gráfica lineal se asume que existe una correlación directamente proporcional entre estas dos variables. Por tanto, podemos afirmar, el mayor nivel de “expectativas del cliente”, está relacionado con el mayor nivel de las “competencias laborales generales”.

** Con el propósito de obtener mayor información sobre la correlación entre variables, de manera general, se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 6:

Correlación entre expectativas del cliente y competencias laborales.

		Competencias laborales.	Expectativas del cliente
Competencias laborales.	Correlación de Rho de Spearman	1	,853**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	60
Expectativas del cliente	Correlación de Rho de Spearman	,853**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	60

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Cuestionarios sobre expectativas del cliente y competencias laborales

En la Tabla 6, se observa que existe una correlación significativa al nivel 0,01 (bilateral) entre las dos variables. Puesto que, el valor de correlación de Rho de Spearman entre las variables “expectativas del cliente” y “competencias laborales”, tienen un índice de 0,853. Asimismo, el valor (asintótica) $p = 0,00$ es menor que el nivel de significancia 0,01. Del mismo modo, como el valor obtenido del estadístico se encuentra dentro del rango $<0,80; 0,99>$ se asume que existe relación directa positiva muy alta entre ambas variables. Por lo tanto, se concluye que existe correlación significativa entre “expectativas del cliente” y “competencias laborales”.

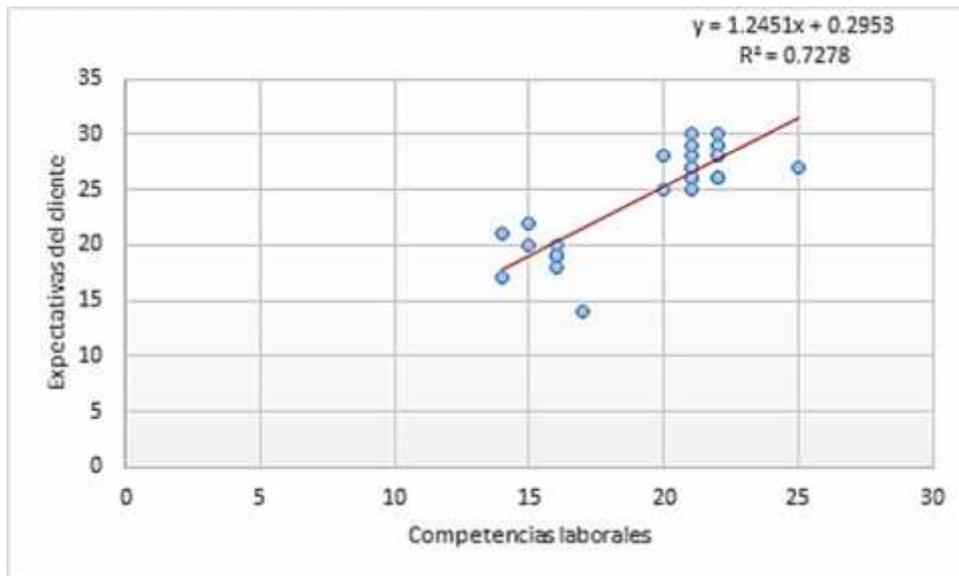


Figura 5:

Resultados de regresión entre expectativas del cliente y competencias laborales.

Según la Figura 5; asumiendo el coeficiente “r” Rho de Spearman de valor 0,7278, se verifica que existe una relación alta entre el nivel de *expectativas del cliente* y las *competencias laborales*. Observando la figura, los datos aumentan directamente. La estimación de los mínimos cuadrados al ajuste de una recta lineal, el coeficiente de regresión lineal se acerca a (+1), la recta se ajusta a la nube de puntos (recta de mínimos cuadrados). Observándose la gráfica lineal se asume que existe una correlación directamente proporcional entre estas dos variables. En consecuencia, se puede afirmar, a mayor nivel de *expectativas del cliente*, mayor será el nivel de las *competencias laborales*, en el Banco de la Nación de Jaén.

V. DISCUSIÓN

En este apartado, se analizan los resultados obtenidos en la investigación, relacionándolos con: los objetivos y la hipótesis propuestos, con los antecedentes y el marco teórico. Para entendimiento cabal del análisis, es pertinente precisar que la investigación enfocó las variables competencias laborales y expectativas de los clientes del Banco de la Nación de Jaén, además, debido a su naturaleza de investigación correlacional, como aspecto central, se halló el índice de relación entre ellas.

Bajo esa perspectiva, el objetivo general propuesto en la investigación se orientó a establecer la relación entre las expectativas del cliente y el nivel de competencias laborales de los colaboradores en el Banco de la Nación Jaén, 2018. Como ocurre en toda investigación, el objetivo general se logra a partir de alcanzar los objetivos específicos. A continuación, se detalla sobre dichos objetivos.

El primero de ellos consistió en estimar el nivel de expectativas del cliente del BN de Jaén, los datos presentados en la Tabla 2 indican que el 3,3% de encuestados lo evalúan de nivel insatisfactorio, el 31,7% de nivel ni satisfactorio ni insatisfactorio, el 63,3% de nivel satisfactorio y el 1,7% muy satisfactorio, infiriéndose que la mayoría de clientes se siente satisfecha con los servicios que les brinda la entidad bancaria, aunque un porcentaje significativo de ellos expresa su nivel medianamente satisfactorio.

Los resultados precedentes conllevan a analizar las ideas de Lemoine (2016) él sostiene la importancia y el espacio que merecen los clientes dentro de un banco, además, recomienda “monitorear de forma constante la opinión que tienen los usuarios de su banco donde han depositado no solo su confianza sino su dinero, puesto que son la razón de ser de su estructura financiera” (p. 3).

Con el segundo objetivo se buscó estimar el nivel de competencias laborales de los colaboradores de dicha entidad bancaria, los resultados contenidos en la Tabla 3 confirman que el 50,0% de encuestados las evalúa de nivel ni bueno ni

malo, el 45,0% de nivel bueno y el 5% en un nivel muy bueno asumiéndose que la mayoría de colaboradores percibe que sus competencias laborales específicas y generales que poseen son de nivel medianamente buenas. De esta autopercepción de sus competencias laborales se desprende que los colaboradores del banco y, sobre todo, en quienes lo gerencian, no deben perder de vista “la relevancia de las competencias en aquellas organizaciones que visualizan el aprendizaje individual y colectivo como una línea estratégica para su desarrollo; de allí la importancia de su gestión, ya que permite obtener las ventajas competitivas sostenibles” (Coste, Zolange, Zambrano y García, 2016, p. 10)

El tercer objetivo se orientó a calcular la relación entre las expectativas del cliente y las competencias específicas de los colaboradores en el Banco de la Nación, revisando los datos presentados en la Tabla 4, muestran que el valor de correlación de Rho de Spearman tiene un índice de 0,732, asumiendo que existe relación directa positiva alta entre ambos componentes. Por lo tanto, se concluye que existe correlación significativa entre la variable y la dimensión, indicando que, si se eleva el nivel de competencias laborales específicas, de mayor nivel serán las expectativas del cliente, expresado de otro modo, las expectativas del cliente son altas porque las competencias laborales específicas tienen buen nivel.

Al evaluar la relación entre las expectativas del cliente y las competencias genéricas de los colaboradores del Banco de la Nación, se obtuvo un índice de 0,868 (Tabla 5), según el cual se asumió que existe relación directa positiva muy alta entre ambos aspectos, deduciéndose que existe correlación significativa entre ambos aspectos, quiere decir, si las competencias laborales generales tienen buen nivel, de mayor nivel serán las expectativas del cliente en la mencionada entidad bancaria.

Luego de identificar los niveles de ambas variables, se procedió a estimar de manera global la relación entre ellas, en la Tabla 6 se consigna que el valor de correlación de Rho de Spearman tiene un índice de 0,853, asumiéndose que existe relación directa positiva muy alta entre las expectativas del cliente y las competencias laborales, indicando que a mayor nivel de competencias laborales en

los trabajadores mayor será el nivel de las expectativas de los clientes, es decir, si una cambia, también cambia la otra. Este resultado invita a tener en cuenta que hoy en día las organizaciones reconocen que uno de los factores más importantes de la calidad en el servicio al cliente y su correspondiente satisfacción depende de las competencias laborales que poseen los trabajadores encargados de atender a los clientes que adquieren productos o servicios. (Botía y Orozco, 2012, p. 3)

Con los resultados obtenidos y descritos en párrafos anteriores, donde asumiendo el coeficiente “r” Rho de Spearman de valor 0,7278, se verifica que existe una relación alta entre el nivel de *expectativas del cliente* y las *competencias laborales*; en tal razón, se logró comprobar la hipótesis planteada, afirmando que: A mayor expectativa del cliente mayor es el nivel de competencias laborales en el Banco de la Nación, Jaén 2018.

Al término de la investigación y a la luz de los resultados alcanzados se puede establecer relación con los antecedentes, así: Mejías y Manrique (2011) realizaron el estudio sobre la satisfacción de consumidores bancarios de nivel universitario, según dimensiones y factores; cuyo objetivo fue reconocer los componentes que establecen la complacencia de los clientes bancarios ubicados pertenecientes a la universidad; en dicha investigación se concluye: se reconocieron cinco dimensiones: “Calidad técnica, Calidad funcional, Expectativas, Valor percibido y Confianza”. De esta investigación se rescataron las dimensiones de las expectativas del cliente que generan su satisfacción con el servicio.

También guardan relación con los resultados del estudio de Peñaloza (2015) quien estudió la satisfacción y la calidad de servicio en los clientes del Banco de la Nación; el mismo que buscó determinar el grado de relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes de dicha entidad financiera. Hallaron que el 56,5% de los clientes se encuentran medianamente satisfechos, además, concluyen: “la calidad del servicio tiene relación significativa ($r= 0.490$) con la satisfacción de los clientes del Banco de la Nación Puno”.

De igual manera, los resultados obtenidos por Romero (2018) y su investigación sobre el grado de satisfacción en relación a los nuevos canales de atención en los clientes del BN de Jaén”; en ella señala que para el 50,0% de clientes su satisfacción es de nivel bajo, además, el grado de uso de los canales de atención según el 58,3% es de nivel regular, además, se concluye que mayoritariamente los usuarios es de nivel no bueno el uso de los canales de atención lo que ha incidido en su bajo nivel de complacencia. La información obtenida confirma la problemática en torno a las expectativas del cliente bancario como aspecto inmerso en su satisfacción.

Se culminará la discusión de resultados fundamentándolos en los aportes teóricos como: Actualmente, el potencial humano constituye el más valioso activo que conserva una institución y resulta obligatorio operar con potencial humano calificado, que posea buen desempeño laboral (Coste, et al., 2016); en ese contexto, contar con personal competente contribuye con la imagen corporativa, con el desarrollo institucional y, particularmente, coadyuva a responder a las expectativas de los clientes.

VI. CONCLUSIONES

- a. Las expectativas del cliente del Banco de la Nación, para el 63,3% es de nivel satisfactorio. Concluyendo que la mayoría de clientes se siente satisfecha con los servicios que les brinda la entidad bancaria, sin embargo, se registra un porcentaje significativo de ellos que las considera de nivel medianamente satisfactorio.
- b. Referente a las competencias laborales de los colaboradores en el Banco de la Nación, se halló que el 50,0% de encuestados las evalúa de nivel ni bueno ni malo, se concluye que la mayoría de colaboradores percibe que sus competencias laborales específicas y generales necesitan ser fortalecidas.
- c. En cuanto a la relación entre expectativas del cliente y competencias específicas de los colaboradores del BN, el índice de correlación es de 0,732, se concluye que existe correlación significativa entre la variable y la dimensión, indicando que, si se eleva el nivel de competencias laborales específicas, de mayor nivel serán las expectativas del cliente.
- d. La evaluación de la relación entre las expectativas del cliente y las competencias genéricas de los colaboradores del BN, halló que el índice es de 0,868, concluyéndose que existe correlación significativa entre “expectativas del cliente” y la dimensión “competencias laborales generales”, quiere decir, si las competencias laborales generales tienen buen nivel, de mayor nivel serán las expectativas del cliente.
- e. Globalmente, la correlación entre las variables “expectativas del cliente” y “competencias laborales”, alcanzó un índice de 0,853, asumiéndose que están relacionadas de manera directa positiva muy alta, se concluye que existe correlación significativa entre “expectativas del cliente” y “competencias laborales”, es decir, una de ellas cambia en función de los cambios en la otra.

VII. RECOMENDACIONES

- a. A la Gerencia del Banco de la Nación de Jaén, adoptar las medidas necesarias a efectos de que las expectativas de todos los clientes sean atendidas de manera eficaz, sobre todo, porque hay un porcentaje significativo de ellos cuyas expectativas no han sido satisfechas.
- b. A la jefatura de potencial humano del Banco de la Nación de Jaén, incorporar dentro de sus planes e instrumentos de gestión un programa de capacitación continua que beneficie a los colaboradores con la perspectiva de elevar el nivel de sus competencias laborales tanto específicas como genéricas.
- c. A los colaboradores del Banco de la Nación de Jaén, tener siempre en cuenta que los clientes son la razón de ser del banco, en tal razón deben fortalecer sus competencias laborales con el propósito de responder a las expectativas de los clientes.

REFERENCIAS

- Aragón, J., Fernández, R. Quintero, E. y Zapata, A. (2017). *Planeamiento estratégico del Banco de la Nación*. Recuperado de: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/9583/ARAGON_FERNANDEZ_PLANEAMIENTO_BANCO_NACION.pdf?sequence=1
- Banco de la Nación (2013). *Plan Estratégico Banco de la Nación 2013 – 2017*. Recuperado de: <http://www.bn.com.pe/transparenciabn/plan-estrategico/plan-estrategico-2013-2017.pdf>
- Botía, M. L. y Orozco, L. H. (2012). *Competencias en servicio al cliente y efectividad en solución de problemas: Sus características en el sector turismo*. Recuperado de: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322012000300006
- Círculo Tec. (2013). *Como entender las expectativas del cliente*. Recuperado de: <http://www.circulotec.tv/documents/3096396/6163899/CTVMKV0003.pdf/8e7589d1-c82a-42c9-acca-2636a2400a95>
- Coronel, T. y Fárez, R. (2010). *Gestión del talento humano en base a competencias laborales requeridas aplicadas a la empresa “Duramas Cía. Ltda.”*. Tesis de grado, Universidad de Cuenca – Ecuador. Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/356645661/la-gestion-del-talento-humano-basado-en-competencias-laborables-requeridas-tad985-pdf>
- Coste, H., Zolange, L., Zambrano, E. y García, C. (2016). *Competencias laborales en el banco occidental de descuento*. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/html/709/70950101003/>
- Crownred. (2010). *Ventajas de las competencias laborales*. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/crownred/3-ventajas-de-las-competencias-laborales>
- Echeverri, D. C. (2010). *La competitividad en el desarrollo empresarial*. Universidad de San Buenaventura, Medellín - Colombia. Recuperado de: web.usbmed.edu.co/usbmed/mercatura/nro8/docs/competitividad.doc
- Goldemberg, M. (2016). *Banca personalizada*. Recuperado de: <https://www.ibm.com/blogs/transformacion/2016/08/23/banca-personalizada-saben-los-bancos-que-quieren-sus-clientes/>

- Gómez, C. M. y Mendoza, L. K. (2013). *Modelo de gestión por competencias para la empresa ACMED S.A.S.* Tesis de grado, Universidad de Cartagena. Recuperado de: <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/445/1/>
- Granados, M. A. (2013). *Desarrollo competencias laborales y formación de los profesionales en turismo, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos - año 2013.* Tesis doctoral, Universidad Nacional Mayor de San Marcos de Lima. Recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3509/1/Granados_mm.pdf
- Hernández, D. (2011). *Gestión corporativa con benchamarking, para la competitividad de la banca estatal en el Perú* <http://www.monografias.com/trabajos82/gestion-corporativa-benchmarking/gestion-corporativa-benchmarking2.shtml>
- Iparraguirre, D. A. (2016). *La calidad de servicio de los agentes multired y la satisfacción de los clientes del Banco de la Nación de la Región Tacna, año 2015*”. Tesis de grado, Universidad Privada de Tacna. Recuperado de: <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/82/1/iparraguirre-jimenez-diego.pdf>
- Lemoine, F. A. (2016). *Satisfacción de los clientes en la empresa financiera Banco Pichincha.* Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/satisfaccion-los-clientes-la-empresa-financiera-banco-pichincha/>
- Manene, L. M. (2011). *El cliente: su valor, satisfacción, fidelización, retención y lealtad.* Recuperado de: <http://www.luismiguelmanene.com/2011/09/01/el-cliente-su-valor-satisfaccion-fidelizacion-retencion-y-lealtad/>
- Martínez, C. (2014). *Qué son las expectativas del consumidor y cómo afectan sus cambios a tu negocio.* Recuperado de: <http://celestinomartinez.com/2014/09/02/que-son-las-expectativas-del-consumidor-y-como-afectan-sus-cambios-tu-negocio/>
- Mejías, A. A. y Manrique, S. (2011). *Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: Una aproximación mediante el análisis de factores*”. Universidad de Carabobo de Venezuela. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/html/3604/360433575007/>

- Melara, M. (s/f). *Expectativas de los clientes en el servicio, ¿cómo conocerlas?*
Recuperado de: <https://marlonmelara.com/expectativas-de-los-clientes-en-el-servicio-como-conocerlas/>
- Mena, W. A. (2014). *Propuesta de un modelo de gestión por competencias orientado al personal administrativo de la Universidad Politécnica Salesiana, Sede Cuenca para el año 2014*. Tesis de Maestría, Universidad Técnica Particular de Loja - Ecuador. Recuperado de: http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/11128/1/Mena_Juna_Wilma_Anita.pdf
- Ministerio de Salud - MINSA. (2011). *Competencias Laborales para la mejora del desempeño de los Recursos Humanos en Salud*. Recuperado de: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1877.pdf>
- Mena, W. A. (2014). *Propuesta de un modelo de gestión por competencias orientado al personal administrativo de la Universidad Politécnica Salesiana, Sede Cuenca para el año 2014*. Tesis de Maestría, Universidad Técnica Particular de Loja - Ecuador. Recuperado de: http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/11128/1/Mena_Juna_Wilma_Anita.pdf
- Moguel, H. (s/f). *Labor competences*. Recovered from: <http://www.zeusconsult.com.mx/claborales.pdf>
- Ñaupas, P. H., Mejía, M., Novoa, E. y Villagómez, A. (2011). *Metodología de la investigación científica y asesoramiento de tesis*. Lima: Centro de Producción Editorial e Imprenta de la UNMSM.
- Oxtotorena, A. (2011). *Banking customer*. Recovered from: <https://mkfinancieromu.wordpress.com/2011/10/29/cliente-bancario-caracteristicas-y-su-relacion-con-las-entidades-bancarias/>
- Pablo, K. de los A. (2008). *El capital intelectual en la competitividad de las empresas exportadoras del estado de Oaxaca*. Recuperado de: <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2008/kapc/Dimensiones%20e%20Indicadores%20de%20la%20competitividad.htm>
- Peñaloza, G. G. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción de los clientes en el Banco de la Nación Puno, 2015*. Tesis de grado, Universidad Andina Néstor

- Cáceres Velásquez de Puno. Recuperado de:
<http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/182>
- Pizzo, M. (2012). *Conocer las expectativas del cliente para mejorar el servicio*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/conocer-las-expectativas-del-cliente-para-mejorar-el-servicio/> Retención Vs Rotación
<http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/21349/Capitulo1.pdf>
- Rivera, S. G. (2016). *Expectativas y percepciones de la calidad de atención en los consultorios de Medicina General del Hospital Nacional "Luis N. Sáenz" de la Policía Nacional del Perú. Lima, Setiembre 2013 – febrero 2014*". Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos de Lima. Recuperado de:
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4986/1/Rivera_sg.pdf
- Romero, K. S. (2018). *El nivel de satisfacción de los clientes con los nuevos canales de atención en el Banco de la Nación, Jaén*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo.
- Sage Experience. (2017). *Why know your customers better?* Recovered from:
<https://blog.sage.es/economia-empresa/por-que-conocer-clientes/>
- Sánchez, E. (2012). *Las competencias laborales en el desempeño de la función del contador público en las fuerzas armadas nacionales: Clave en el éxito institucional*. Tesis de maestría, Universidad de Carabobo - Venezuela. Recuperado de:
<http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/1108/Esanchez.pdf>
- Universidad Católica San Pedro. (2016). *La falta de competitividad es uno de los principales problemas de la agricultura en Arequipa*. Recuperado de:
<https://ucsp.edu.pe/saladeprensa/informa/la-falta-de-competitividad-es-uno-de-los-principales-problemas-de-la-agricultura-en-arequipa/>
- Vallina, E. (2016). *Las expectativas del cliente*. Recuperado de:
<http://www.freshco.es/las-expectativas-del-cliente/>
- Vásquez, O. (2016). *La estadística*. Recuperado de:
<https://bibliotecadeinvestigaciones.wordpress.com/matematicas/estadistica-descriptiva-conceptos-generales/>

Vershinina, O. (2017). *Customer satisfaction in the banking sector: a study of Russian Bank pao "Sberbank"*. Recovered from: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/136415/Vershinina_Olga.p

Zayas, P. M. (2010). *Las competencias. Una visión teórico-metodológica*. Recuperado de: <http://www.eumed.net/ce/2010a/pmza.htm>

ANEXOS:

ANEXO N° 01: Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	CATEGORÍAS	ESCALA	TÉCNICA / INST
V x: EXPECTATIVAS DEL CLIENTE	Las necesidades del cliente generan expectativas por la necesidad o experiencia propia del cliente o por comunicación de otros clientes sobre el mismo servicio. Para cumplir dichas expectativas, la organización debe esforzarse, detectar y cubrir las necesidades del cliente". (Círculo Tec, 2013, p. 5).	Es el grado de esperanza, respecto a la posibilidad de recibir un servicio o un producto, evaluadas mediante un cuestionario en los clientes del Banco de la Nación de Jaén, considerando sus dimensiones: Expectativas propias del cliente, expectativas sobre el servicio recibido y comunicación con otros clientes.	Expectativas propias del cliente	Buen trato	Muy insatisfactorio Insatisfactorio Ni satisfactorio ni insatisfactorio Satisfactorio Muy satisfactorio	Ordinal	Encuesta / Cuestionario
				Servicio oportuno			
			Expectativas sobre el servicio recibido	Solución a sus demandas			
				Seguridad			
Comunicación con otros clientes	Eficiencia						
	Eficacia						
V y: COMPETENCIAS LABORALES	Son las que "sirven para establecer estándares mínimos de comportamiento, atributos y conductas, es decir se focaliza en las características internas de las personas; que pueden generalizarse a diferentes situaciones y perdurar en el tiempo" (MINSa, 2011, p. 38)	Son cualidades propias del trabajador constituidas por conductas que se traducen en comportamientos visibles en el desempeño laboral, valoradas por los colaboradores del Banco de la Nación de Jaén, en base a sus dimensiones: Competencias específicas o técnicas y competencias genéricas.	Competencias específicas o técnicas	Competencias instrumentales	Muy malo Malo Ni bueno ni malo Bueno Muy bueno	Ordinal	Encuesta / Cuestionario
				Competencias personales			
				Competencias sistémicas			
			Competencias genéricas	Comportamiento y actitudes del trabajador favorables para su desempeño			
				Trabajo por resultados			

ANEXO N° 01

CUESTIONARIO SOBRE EXPECTATIVAS DEL CLIENTE

Señor (a) (ta):

Un cordial saludo: La presente encuesta es con fines académicos, por tanto, se pide de favor, contestar de forma objetiva las preguntas planteadas, para obtener información relevante con respecto a sus expectativas como cliente del Banco de la Nación.

Instrucciones:

A continuación, encontrará una serie de proposiciones, las cuales agradeceré responder con la mayor sinceridad posible. Marque con un aspa (x) en el recuadro que corresponda según su nivel de aceptación de las proposiciones, utilizando los números del 1 al 5. ¡Muchas Gracias!

ÍTEMS		1	2	3	4	5
	Dimensión: Expectativas propias del cliente					
1	¿El personal que labora en el banco le trata amablemente?					
2	¿Los colaboradores del banco le hablan de buena manera?					
3	¿Los colaboradores están dispuestos a brindarle buen servicio cuando lo necesita?					
4	¿Recibe de parte de ellos una atención oportuna?					
5	¿Los colaboradores atienden amablemente sus demandas?					
6	¿Los colaboradores le brindan atención personalizada?					
	Dimensión: Expectativas sobre el servicio recibido					
7	¿Se siente seguro con la atención que recibe en el BN Jaén?					
8	¿Los colaboradores le inspiran confianza?					
9	¿Considera eficiente el servicio que recibe de los colaboradores?					
10	¿Los colaboradores se esfuerzan por atenderle con esmero y rapidez?					
11	¿La atención que recibe responde a sus expectativas como cliente?					
12	¿El horario del servicio asegura que pueda acudir a él siempre que lo necesita?					
	Dimensión: Comunicación con otros clientes					
13	¿Cuando va al banco atiende la opinión de otros clientes?					
14	¿Mientras le atienden conversa con otros clientes del banco?					
15	¿Se siente satisfecho de ser cliente del BN Jaén?					
16	¿Considera que el BN es una institución seria y prestigiosa?					

Fuente: Elaboración propia de la investigadora

ANEXO N° 02
FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

1. Nombre:

Cuestionario sobre expectativas del cliente.

2. Autora:

Yanira Melisa Palacios Tocto

3. Objetivo:

Identificar el nivel de expectativas de los clientes del Banco de la Nación, Jaén.

4. Usuarios:

El instrumento fue aplicado a 60 clientes del Banco de la Nación, Jaén.

5. Características y modo de aplicación.

- 1° El cuestionario consta de 16 ítems, referidos a las 3 dimensiones: 06 ítems para las expectativas propias del cliente; 06 ítems para expectativas sobre el servicio recibido y 04 ítems para la dimensión comunicación con otros clientes.
- 2° El instrumento fue suministrado de manera individual a cada unidad de análisis, estuvo a cargo de la investigadora.
- 3° El instrumento se aplicó por un espacio de 20 minutos aproximadamente, respetando la disponibilidad de los clientes.

6. Estructura

Variable: Expectativas del cliente		
Dimensión	Indicadores	Ítems
Expectativas propias del cliente) Buen trato	1,2
) Servicio oportuno	3,4
) Solución a sus demandas	5,6
Expectativas sobre el servicio recibido) Seguridad	7,8
) Eficiencia y eficacia	9,10,11,12
Comunicación con otros clientes) Opinión de otros clientes	13,14
) Imagen institucional	15,16

7. Escala.

7.1 Escala general:

NIVEL	Rango
Muy insatisfactorio	[01 – 16)
Insatisfactorio	[17 – 32)
Ni satisfactorio ni insatisfactorio	[33 – 48)
Satisfactorio	[49 - 64)
Muy satisfactorio	[65 – 80)

7.2 Escala específica.

Nivel	Dimensiones		
	Expectativas propias del cliente	Expectativas sobre el servicio recibido	Comunicación con otros clientes
Muy insatisfactorio	[01 – 06)	[01 – 06)	[01 – 04)
Insatisfactorio	[07 - 12)	[07 - 12)	[05 - 08)
Ni satisfactorio ni insatisfactorio	[13 – 18)	[13 – 18)	[09 – 12)
Satisfactorio	[19 – 24)	[19 – 24)	[13 – 16)
Muy satisfactorio	[25 – 30)	[25 – 30)	[17 – 20)

8. Validación: El contenido del instrumento fue validado por juicio de expertos

9. Confiabilidad: Se estimó utilizando la prueba estadística Alfa de Cronbach.

ANEXO N° 03

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LAS COMPETENCIAS LABORALES

Señor (a) (ta): Un cordial saludo: La presente encuesta es con fines académicos, por tanto, se pide, de favor, contestar de forma objetiva las preguntas planteadas, para obtener información relevante con respecto a cómo percibe las competencias laborales en el Banco de la Nación.

Instrucciones: A continuación, encontrará una serie de proposiciones, las cuales agradeceré responder con la mayor sinceridad posible. Marque con un aspa (x) en el recuadro que corresponda según su nivel de aceptación de las proposiciones, utilizando los números del 1 al 5. ¡Muchas Gracias!

ÍTEMS		1	2	3	4	5
Dimensión: Competencias específicas o técnicas						
1	¿En su desempeño destaca por su capacidad de análisis?					
2	¿Le es fácil sintetizar ideas e información?					
3	¿Organizar información es una tarea difícil para usted?					
4	¿Cree que debe prepararse más para planificar adecuadamente su trabajo?					
5	¿La gestión de la información no es una tarea fácil para usted?					
6	¿Siente que está preparado (a) para trabajar en equipo?					
7	¿Apoya a sus compañeros (as) aunque no se lo soliciten?					
8	¿Mantiene comunicación asertiva con sus compañeros (as) de trabajo?					
9	¿Considera que la tolerancia ayuda en sus relaciones con los demás?					
10	¿Procura llevarse bien con sus compañeros (as) de trabajo?					
Dimensión: Competencias genéricas						
11	¿Le complace cuando el BN promueve la capacitación de los colaboradores?					
12	¿Aprovecha las oportunidades de capacitación y/o especialización?					
13	¿Se prepara para mejorar su desempeño laboral y poder ascender?					
14	¿En el BN desarrolla su trabajo creativamente?					
15	¿Considera que en el BN falta promover más el liderazgo?					
16	¿El BN propicia la gestión de calidad en el personal?					
17	¿El BN aplica el enfoque por resultados en la gestión institucional?					
18	¿El BN promueve la autoevaluación en el personal?					

Fuente: Elaboración propia de la investigadora

ANEXO N° 04

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

1. Nombre:

Cuestionario para evaluar las competencias laborales

2. Autora:

Yanira Melisa Palacios Tocto

3. Objetivo:

Identificar el nivel de competencias laborales en el Banco de la Nación, Jaén.

4. Usuarios:

El instrumento se aplicó a 30 colaboradores del Banco de la Nación, Jaén.

5. Características y modo de aplicación.

- 1º El cuestionario consta de 18 ítems, distribuidos entre las 2 dimensiones, 10 ítems para las competencias técnicas o específicas y 08 ítems para las competencias genéricas.
- 2º El instrumento fue aplicado de manera individual a cada cliente, estuvo a cargo de la investigadora.
- 3º El instrumento se aplicó por un espacio de 20 minutos aproximadamente, respetando la disponibilidad de los clientes.

6. Estructura

Variable: Competencias laborales		
Dimensión	Indicadores	Ítems
Competencias específicas o técnicas	Competencias instrumentales	1,2,3,4,5
	Competencias personales	6,7,8,
	Competencias sistémicas	9,10
Competencias genéricas	Comportamiento y actitudes	11,12,13,14
	Trabajo por resultados	15,16,17,18

7. Escala.

7.1 Escala general:

NIVEL	Rango
Muy malo	[01 – 18)
Majo	[19 - 36)
Ni bueno ni malo	[37 – 54)
Bueno	[55 – 72)
Muy bueno	[73 – 90)

7.2 Escala específica.

Nivel	Dimensiones	
	Competencias específicas	Competencias genéricas
Muy malo	[01 – 10)	[01 – 08)
Majo	[11 - 20)	[09 - 16)
Ni bueno ni malo	[21 – 30)	[17 – 24)
Bueno	[31 – 40)	[25 – 32)
Muy bueno	[41 – 50)	[33 – 40)

8. **Validación:** El contenido del instrumento fue validado por juicio de expertos

9. **Confiabilidad:** Se estimó utilizando la prueba estadística Alfa de Cronbach.

**ANEXO N° 05: INFORMES DE VALIDACIÓN
OFICINA ACADÉMICA DE INVESTIGACIÓN**

Estimado Validador:

Me es grato dirigirme a Usted, a fin de solicitar su inapreciable colaboración como experto para *validar* el cuestionario *sobre expectativas del cliente* que se adjunta, el cual será aplicado a:

Clientes del Banco de la Nación – Agencia Jaén

seleccionada, por cuanto considero que sus observaciones y subsecuentes aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

“Las expectativas del cliente y la competencia laboral en el Banco de la Nación, Jaén 2018”.

esto con el objeto de presentarla como requisito para obtener

La validación del Instrumento

Para efectuar la validación del instrumento, Usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Por otra parte, se le agradece cualquier sugerencia relativa a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte

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	TA
De acuerdo	D
Indeciso	ID
En desacuerdo	DS
Totalmente en desacuerdo	TD

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

PREGUNTAS		ALTERNATIVAS					OBSERVACIONES
Nº	Ítem	TA	D	ID	DS	TD	
1	REDACCIÓN						
2	CONTENIDO						
3	CONGRUENCIA						
4	PERTINENCIA						

Evaluado por:

Nombre y Apellido: WILLIAM RICARDO DIAZ TORRES

D.N.I.:18140172

Firma: _____

OFICINA ACADÉMICA DE INVESTIGACIÓN

Estimado Validador:

Me es grato dirigirme a Usted, a fin de solicitar su inapreciable colaboración como experto para *validar el cuestionario sobre competencias laborales* que se adjunta, el cual será aplicado a:

Colaboradores del Banco de la Nación – Agencia Jaén

seleccionada, por cuanto considero que sus observaciones y subsecuentes aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

“Las expectativas del cliente y la competencia laboral en el Banco de la Nación, Jaén 2018”.

esto con el objeto de presentarla como requisito para obtener

La validación del Instrumento

Para efectuar la validación del instrumento, Usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Por otra parte se le agradece cualquier sugerencia relativa a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte

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	TA
De acuerdo	D
Indeciso	ID
En desacuerdo	DS
Totalmente en desacuerdo	TD

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

PREGUNTAS		ALTERNATIVAS					OBSERVACIONES
Nº	Ítem	TA	D	ID	DS	TD	
1	REDACCIÓN						
2	CONTENIDO						
3	CONGRUENCIA						
4	PERTINENCIA						

Evaluado por:

Nombre y Apellido: WILLIAM RICARDO DIAZ TORRES

D.N.I.:18140172

Firma: _____

ANEXO N° 06
ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,881	14

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
¿Qué nivel de buen trato recibe el cliente en el BN Jaén?	21,87	19,981	,742	,865
¿Cuál es el nivel de oportunidad en el servicio en el BN Jaén?	21,40	19,971	,633	,869
¿En qué nivel se solucionan las demandas del cliente en el BN Jaén?	21,47	21,267	,469	,877
¿Cuál es el nivel de seguridad que ofrece el BN Jaén?	21,60	16,971	,850	,855
¿Cuál es el nivel de eficiencia en el servicio en el BN Jaén?	21,33	23,952	-,180	,896
¿Cuál es el nivel de eficacia en el servicio en el BN Jaén?	21,60	20,257	,645	,869
¿Cuál es el nivel de influencia de la opinión de otros clientes en las expectativas de un cliente del BN Jaén?	21,60	19,971	,546	,874
¿Cuál es el nivel de imagen institucional que posee el BN Jaén?	21,27	19,781	,629	,869
¿Cuál es el nivel de competencias laborales, en relación a las expectativas de servicio oportuno, en el cliente del BN Jaén?	21,53	20,410	,637	,869
¿Cuál es el nivel de competencias laborales, en relación a las expectativas de solución a sus demandas, en el cliente del BN Jaén?	21,73	21,638	,323	,883
¿Cuál es el nivel de competencias laborales, en relación a las expectativas de seguridad, en el cliente del BN Jaén?	21,33	20,095	,669	,868
¿Cuál es el nivel de competencias laborales, en relación a las expectativas de eficiencia, en el cliente del BN Jaén?	21,67	20,524	,570	,872
¿Cuál es el nivel de competencias laborales, en relación a las expectativas de eficacia, en el cliente del BN Jaén?	21,53	21,838	,303	,883
¿Cuál es el nivel de competencias laborales, en relación a las expectativas de imagen institucional, en el cliente del BN Jaén?	21,67	19,095	,707	,865

ANEXO N° 07

Base de datos del Cuestionario sobre expectativas del cliente									
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	st y
1	2	2	3	3	2	3	2	3	20
2	3	4	3	3	4	3	4	3	27
3	4	4	3	3	4	4	4	3	29
4	3	2	3	3	2	3	3	3	22
5	4	4	3	4	4	4	4	3	30
6	2	2	3	3	2	3	2	3	20
7	3	3	3	4	4	4	4	3	28
8	2	4	3	4	4	4	4	3	28
9	3	3	3	4	3	3	4	3	26
10	2	4	3	4	4	4	4	3	28
11	2	2	3	2	2	2	3	3	19
12	3	4	4	4	4	4	4	3	30
13	3	3	3	3	4	3	4	3	26
14	2	2	3	3	2	3	2	2	19
15	3	4	3	4	4	4	4	3	29
16	3	2	2	2	2	3	3	1	18
17	4	3	3	3	4	3	4	3	27
18	3	4	3	4	3	4	4	3	28
19	4	3	3	3	4	2	4	3	26
20	1	2	2	2	1	2	2	2	14
21	2	3	2	3	2	3	3	1	19
22	3	1	3	4	3	4	3	4	25
23	3	3	3	3	4	4	4	3	27
24	3	1	3	3	2	1	2	2	17
25	3	4	3	4	4	4	4	3	29
26	2	2	3	3	2	3	3	3	21
27	3	4	2	2	4	4	4	3	26
28	2	4	3	4	2	4	4	3	26
29	2	4	3	4	3	4	3	2	25
30	3	4	3	4	3	4	3	3	27
31	2	2	3	2	2	3	2	2	18
32	3	4	3	4	4	4	4	3	29
33	2	4	3	4	4	4	3	4	28
34	3	2	2	3	2	3	3	3	21
35	3	4	3	4	4	4	4	3	29
36	2	2	3	2	2	3	1	2	17
37	3	4	3	4	4	4	4	3	29
38	4	2	3	3	4	3	4	4	27
39	3	4	2	4	3	4	3	3	26
40	4	4	3	4	4	4	4	4	31

41	2	2	3	3	2	2	3	3	20
42	3	3	3	3	3	4	4	3	26
43	3	2	3	3	4	3	4	3	25
44	3	2	3	2	2	2	3	3	20
45	3	4	3	4	4	4	4	3	29
46	3	2	2	3	2	3	2	3	20
47	3	4	3	4	4	4	4	3	29
48	3	4	3	4	4	4	4	3	29
49	3	4	3	4	4	4	4	3	29
50	1	2	2	1	2	1	2	2	13
51	3	2	2	3	2	2	2	3	19
52	3	3	3	3	4	4	4	3	27
53	3	4	3	4	4	4	4	3	29
54	3	2	3	2	2	3	3	3	21
55	3	4	3	4	4	4	4	3	29
56	2	2	2	3	2	2	2	2	17
57	2	4	3	4	3	3	4	3	26
58	3	4	3	3	4	4	2	3	26
59	4	4	3	5	5	4	5	3	33
60	2	3	2	4	3	2	4	2	22

Base de datos del cuestionario sobre competencias laborales									
	p1	p2	p3	p4	D1x	p5	p6	D2X	STX
1	3	2	2	3	10	2	3	5	15
2	4	3	4	3	14	3	4	7	21
3	3	4	4	3	14	4	4	8	22
4	3	2	2	2	9	3	3	6	15
5	4	3	4	3	14	3	4	7	21
6	3	2	3	3	11	2	3	5	16
7	4	4	4	3	15	4	3	7	22
8	3	3	4	3	13	3	4	7	20
9	4	4	3	4	15	3	4	7	22
10	3	4	3	3	13	4	4	8	21
11	3	2	3	2	10	3	3	6	16
12	4	3	4	3	14	4	4	8	22
13	3	4	4	3	14	3	4	7	21
14	3	2	3	3	11	2	3	5	16
15	4	3	4	3	14	4	4	8	22
16	2	2	3	3	10	3	3	6	16
17	4	3	3	3	13	4	4	8	21
18	4	4	3	4	15	3	4	7	22
19	4	3	4	4	15	3	3	6	21
20	3	4	3	3	13	2	2	4	17
21	3	3	2	2	10	3	3	6	16
22	2	4	3	4	13	3	4	7	20
23	3	4	3	3	13	4	4	8	21
24	2	2	3	2	9	2	3	5	14
25	3	4	4	3	14	3	4	7	21
26	3	2	2	2	9	2	3	5	14
27	4	4	3	4	15	3	4	7	22
28	3	3	3	4	13	4	4	8	21
29	4	4	3	3	14	3	4	7	21
30	4	4	5	4	17	4	4	8	25

ANEXO N° 08

ALUMNA: Yanira Melisa Palacios Tocto.

MATRIZ DE CONSISTENCIA PARA ELABORACIÓN DE INFORME DE TESIS.

1.Título	“Las expectativas del cliente y la competencia laboral en el Banco de la Nación, Jaén 2018”.
2. Problema	¿Cómo se relacionan las expectativas del cliente con las competencias laborales en el Banco de la Nación, Jaén 2018?
3.Hipótesis	H₁ : A mayor expectativa del cliente mayor es el nivel de competencias laborales en el Banco de la Nación, Jaén 2018 H₀ : A mayor expectativa del cliente mayor <i>no</i> es el nivel de competencias laborales en el Banco de la Nación, Jaén 2018
4.Objetivo General	Establecer la relación entre las expectativas del cliente y el nivel de competencias laborales de los colaboradores en el Banco de la Nación Jaén, 2018
5.Objetivos Específicos	a. Estimar el nivel de expectativas del cliente del Banco de la Nación, Jaén 2018 b. Estimar el nivel de competencias laborales de los colaboradores en el Banco de la Nación, Jaén 2018 c. Calcular la relación entre las expectativas del cliente y las competencias específicas de los colaboradores en el Banco de la Nación, Jaén 2018 d. Evaluar la relación entre las expectativas del cliente y las competencias genéricas de los colaboradores en el Banco de la Nación, Jaén 2018.
6.Diseño	Tipo Cuantitativo, No experimental, Correlacional, Predictivo
7.Población y muestra	7.1 Población: 60 clientes y 30 colaboradores del BN de Jaén. 7.2 Muestra: 60 clientes y 30 colaboradores. NO probabilística: razones implícitas es no probabilística, en su modalidad de muestreo por accidente
8.VARIABLES	Expectativas de los clientes y competencias laborales de los colaboradores.

PRIMER INFORME AVANCES DE DESARROLLO PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Título de la investigación:

“Las expectativas del cliente y la competencia laboral en el Banco de la Nación, Jaén 2018”.

Alumna: Yanira Melisa Palacios Tocto

Asesor: Magister William Díaz Torres

Facultad: Ciencias Empresariales

Escuela: Administración

Semestre académico:

	RESUMEN DE LA ACTIVIDAD
Semana 1:	
Semana 2:	
Semana 3:	
Semana 4:	
Semana 5:	Observaciones o dificultades:

SEGUNDO INFORME DE AVANCES DE DESARROLLO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

	RESUMEN DE LA ACTIVIDAD
Semana 6:	
Semana 7:	
Semana 8:	
Semana 9:	Observaciones o dificultades

.....
VºBº del Docente

**ANEXO N° 09: PROPUESTA DE PLAN DE ACTIVIDAD: CAPACITACIÓN DE LOS COLABORADORES DEL BANCO
DE LA NACIÓN – JAÉN**

Actividades	Responsable	Indicadores	Recursos	Cronograma	Resultado esperado	Costo S/
Jornada de capacitación sobre competencias laborales	Administrador	N° de colaboradores capacitados	Material de capacitación: Fichas informativas, rota folios, multimedia	Enero - Junio 2019	30 colaboradores capacitados	300.00
Jornada de capacitación sobre atención al cliente	Administrador	N° de colaboradores capacitados	Material de capacitación: Fichas informativas, rota folios, multimedia	Febrero - julio 2019	30 colaboradores capacitados	300.00
Jornada de capacitación sobre satisfacción laboral	Administrador	N° de colaboradores capacitados	Material de capacitación: Fichas informativas, rota folios, multimedia	Marzo – agosto 2019	30 colaboradores capacitados	300.00