



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Impacto del nivel de competencia en la productividad de una
empresa de servicios financieros en Jaén**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Chocan Ambulay, Esmilda (ORCID: 0000-0003-2690-6911)

ASESOR:

Dr. Saavedra Carrasco, José Gerardo (ORCID: 0000-0003-4098-2566)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CHICLAYO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios por permitirme lograr un objetivo más en mi desarrollo profesional y personal.

A mi madre por ser mi motivación y su amor incondicional.

Esmilda.

Agradecimiento

Agradecer a Dios y a mi madre, por acompañarme en este proyecto.

A mis compañeros de Servicios, Cobranzas E Inversiones – Jaén por hacer posible este trabajo.

A mi asesor, por guiarme y asesorarme en el proceso investigativo.

Esmilda.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iii
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	15
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES.....	24
VII. RECOMENDACIONES	25
REFERENCIAS	26
ANEXOS.....	30

Índice de tablas

Tabla 1 Rho de Spearman: nivel de competencia y la productividad	21
--	----

Índice de gráficos y figuras

Figura 1 Diseño de investigación.....	15
Figura 2 Grado de Instrucción	18
Figura 3 Evaluación de competencias laborales	19
Figura 4 Dimensiones de las competencias laborales.....	19
Figura 5 Evolución metas vs resultados de la gestión de recuperaciones	20
Figura 6 Evolución del índice de productividad	20

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el impacto del nivel de competencia en la productividad en una empresa de servicios financieros de Jaén, fue de tipo cuantitativa (descriptiva – correlacional) que permitió estimar el grado de relación entre las variables. La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta y reportes, la muestra incluida fue de 16 trabajadores durante el periodo octubre 2017 a abril 2018, dichos instrumentos fueron elaborados por la investigadora y validados a juicio de experto; además, se calculó su índice de confiabilidad mediante la prueba Alfa de Cronbach. La investigación permitió determinar que el nivel de competencia es alto con un promedio de 4.55 y el nivel de productividad es alto con un promedio de 73.50%. Asimismo, se determinó que existe una relación significativa positiva muy fuerte (rho de Spearman: 0.775) entre el nivel de competencia y la productividad.

Palabras clave: Competencia, productividad, impacto

Abstract

The objective of this research was to determine the impact of the level of competition on productivity in a financial services company in Jaén, it was of a quantitative type (descriptive - correlational) that allowed estimating the degree of relationship between the variables. The technique used for data collection was the survey and reports, the sample included was 16 workers during the period October 2017 to April 2018, these instruments were prepared by the researcher and validated by expert judgment; In addition, its reliability index was calculated using the Cronbach's Alpha test. The investigation allowed to determine that the level of competition is high with an average of 4.55 and the level of productivity is high with an average of 73.50%. Likewise, it was determined that there is a very strong positive significant relationship (Spearman's rho: 0.775) between the level of competition and productivity.

Keywords: Competition, productivity, impact

I. INTRODUCCIÓN

En este capítulo, discutimos la práctica en discusión, el trabajo hasta la fecha, las teorías relacionadas con las variables, la forma en que se conforma el problema, así como los antecedentes y objetivos de la investigación. No cabe duda que todos los países muestran su preocupación por encontrarse en los primeros lugares en el nivel competitivo y productivo a nivel mundial, dado que, esto permitirá una sociedad más preparada para un buen desarrollo económico, social y cultural. Cuanta más inversión en la educación seremos más competitivos, rentables y altamente solicitados para diversas empresas que pugnan por tener personal adecuado para el logro de sus metas.

Según evaluaciones Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos - OCDE, la baja productividad es el "monstruo negro" de la economía latinoamericana, que ha crecido solo un 1,6 % en 20 años, mientras que en los países en vías de desarrollo otros desarrollos aumentaron un 3 %. en los últimos 20 años. Mismo periodo (Laurent, 2014, p. 4). Esto quiere decir que la marcha de la productividad en América Latina no ha respondido a las expectativas sociales. Las cifras mencionadas por la OCDE son alarmantes puesto que nos encontramos en mundo globalizado y con avance tecnológico, pero se puede percibir que los latinoamericanos nos quedamos estancados a comparación de los países orientales y europeos que han ido creciendo a pasos agigantados en comparación a los países en proceso de crecimiento.

En este contexto, el Diario Gestión (2015) Muestra que el mercado, la empresa y el consumidor han madurado. La demanda de talento en la empresa se ha optimizado significativamente, pero la capacidad de distribución no se ha optimizado. Esto es aún más evidente en nuestro país, donde la educación ya no es óptima (p. 1). Actualmente muchas empresas buscan su éxito a través del talento humano que se adapte a los cambios y no muestre resistencia ya que de su capacidad de empleabilidad es más rentable.

Claux (2017) Muestra que la competitividad de los profesionales peruanos depende de su disponibilidad, es decir, del conjunto de conocimientos que puedan poseer los buscadores de empleo. Ahí podemos incluir soft skills, to-play skills y la experiencia que puede tener un profesional dependiendo de dónde encuentre su carrera. Para los jóvenes profesionales, agregó, la experiencia no afectará en gran

medida su empleabilidad, pero los empleadores pueden centrarse más en sus conocimientos o habilidades interpersonales. Un profesional recién egresado y sin experiencia no tendrá las puertas abiertas fácilmente, puesto que, los conocimientos teóricos difieren de la práctica a la hora de ejercer un trabajo en una empresa. Y algunas compañías buscan la experiencia para ciertos puestos de trabajo y en otras dependiendo del rubro buscan personal que sea fácil de amoldar o encaminar a sus requerimientos y condiciones del puesto.

Respecto al incremento de la productividad en el trabajo, Hurtado (2015) afirmó que se necesita más educación, capacitación y más tecnología para aumentar la productividad. De lo contrario, el crecimiento de la productividad solo será el resultado del ciclo económico. Según el MEF, la productividad laboral en Perú aumentó un 20% entre 2001-2006 (p. 32).

El ser humano será beneficioso siempre y cuando desarrolle las competencias necesarias para ser un talento de empleabilidad y que muestra de ello sea productivo en el trabajo, como bien se sabe actualmente las empresas te contratan si eres eficiente al realizar una tarea encomendada. Ante esta realidad cuanta más competencia exista entre empresas el personal requerido deberá contar con habilidades blandas, actitudes y con estudios de especialización.

El objetivo general fue determinar el impacto del nivel de competencia en la productividad en una empresa de servicios financieros de Jaén. Como objetivos específicos tuvimos (1) identificar el nivel de competencia en una empresa de servicios financieros de Jaén, (2) medir el nivel de productividad en una empresa de servicios financieros de Jaén, (3) establecer el impacto entre el nivel de competencia y la productividad en una empresa de servicios financieros de Jaén.

Justificación del estudio, a nivel científico, siendo una empresa de servicios financieros de Jaén dedicada a la cobranza de cartera morosa del grupo Scotiabank busca personal competente en: conocimientos, experiencia y actitud, que le permita brindar soluciones y facilidades de pago al cliente. Estas competencias han hecho que la productividad tenga altibajos en algunos meses por ello manifiesto que esta investigación, es de suma importancia puesto que, nos permitirá identificar el nivel de competencia personal y como ésta impacta en la productividad de cada trabajador y la rentabilidad de la empresa.

A nivel tecnológico, dicho estudio alertará a la institución sobre el tipo de talento a contratar que beneficie a la empresa y que se vuelva un lugar productivo en su rubro con otras empresas, demostrando que trabaja con personal comprometido y de trayectoria. Asimismo, esta iniciativa servirá de antecedente para las próximas investigaciones de la zona y de información para las personas interesadas en continuar con los estudios centrados en desarrollar las competencias laborales para los nuevos jóvenes enfrentados a los nuevos cambios y retos.

Como hipótesis tuvimos, H_0 : existe impacto del nivel de competencia en una empresa de servicios financieros de Jaén, H_1 : no existe impacto del nivel de competencia en la productividad en una empresa de servicios financieros de Jaén.

II. MARCO TEÓRICO

Bolzern (2016), en la tesis doctoral titulada El impacto de la confianza en la utilización de las competencias de los empleados en un entorno de excelencia empresarial, la intención es evaluar cómo el impacto de la confianza en la utilización de las competencias de los empleados se puede realizar a través de la gestión estratégica, lo que resulta en un curso de acción recomendado proporcionando a las empresas una valiosa ventaja estratégica. Como resultado, el estudio empírico sugiere una correlación positiva significativa entre la confianza y la utilización de las competencias de los empleados, aunque la fuerza de la correlación se centra en los elementos particulares descubiertos.

El estudio realizado nos da a entender que las competencias laborales impactan en el éxito de los negocios empresariales y por esta razón las empresas del siglo XXI están cada día centrados en la valoración del capital humano. Por ello también sugiere la capacitación como estrategia de las compañías para el logro exitosos de sus objetivos empresariales.

Rousku (2014), en la tesis titulada Estudio de caso de identificación, evaluación y desarrollo de competencias: Merivaara Oy, El propósito de esta tesis es estudiar las habilidades y competencias individuales y su relación con el desempeño organizacional. La tesis examina diferentes formas de identificar, desarrollar y evaluar competencias a nivel organizacional, e introduce el concepto de gestión basada en competencias. La tesis aborda la importancia del capital intelectual y encuentra formas de motivar y comprometer a los empleados con la organización mediante el uso de competencias. Los resultados muestran un método factible para identificar las competencias individuales. Se mapean las competencias de los empleados y se descubren incertidumbres y puntos de desarrollo, tanto a nivel individual como grupal. Se requiere más discusión para crear un plan de desarrollo e implementación. A través de discusiones de desarrollo, se deben descubrir los factores motivadores y los objetivos de los empleados para crear una comprensión profunda de sus competencias.

En la tesis propuesta se puede entender claramente que la llave para el éxito de una empresa son los empleados. La inteligencia humana y el desarrollo de competencias adecuadas permiten que toda organización crezca en su rubro y sea competitiva. Así mismo, considera la motivación y desarrollo de un plan de

estrategias que permitan descubrimiento de las habilidades blandas para cada área del negocio.

Young (2014) en la tesis titulada Educación Basada en Competencias (EBC): Vínculo entre el Sector Educativo y el Mercado Laboral. Esta tesis esboza las percepciones de los egresados sobre el vínculo entre su currículo (CBE) y su desempeño profesional en el mercado laboral. Los resultados de la investigación muestran que los ex alumnos están más bien satisfechos en términos de competencias adquiridas, oportunidades de empleo, desarrollo profesional y desempeño profesional. Algunas de estas competencias son: gestión de proyectos y habilidades de comunicación. Sin embargo, creen que sí existe un vínculo entre el concepto de educación basada en competencias que brinda el instituto y su desempeño profesional en el mercado laboral. Los egresados dieron algunas recomendaciones relevantes sobre la vinculación de las carreras con el mercado laboral.

La investigación da a entender que las instituciones educativas, universidades e institutos deben invertir en el desarrollo de aptitudes y actitudes basado en competencias y habilidades comunicativas que fortalezcan a los egresados para su inserción al mercado laboral. Sin duda, esta investigación nos muestra que la educación debe estar basado en lo teórico y práctico.

Ferguson (2009) en la tesis titulada El impacto de la capacitación y el desarrollo en el desempeño y la productividad de los trabajadores en las organizaciones del sector público: un estudio de caso de la autoridad de puertos y puertos de Ghana. Este estudio, por lo tanto, buscó determinar el impacto de la Capacitación y el Desarrollo en las organizaciones del sector público utilizando la Autoridad de Puertos y Puertos de Ghana (GPHA) como estudio de caso. La investigación tuvo como objetivo determinar el papel y el impacto de la capacitación en los empleados con énfasis en el personal de nivel medio, bajo y los administradores de GPHA, quienes fueron seleccionados al azar. En general, el estudio buscó investigar el impacto de la capacitación y el desarrollo en el desempeño y la productividad de los trabajadores en las organizaciones del sector público utilizando GPHA como estudio de caso y los hallazgos y recomendaciones proporcionados. GPHA deberá tomar medidas para corregir sus actividades de capacitación y desarrollo, y asegurarse de que los procesos involucrados se sigan

debidamente. Los hallazgos de esta investigación indicaron que la naturaleza del trabajo de GPHA depende principalmente de equipos sofisticados y de alta tecnología. Esto hace que la formación y el desarrollo continuo de su recurso humano sea crucial y vital, teniendo en cuenta el rápido avance tecnológico.

En la investigación se puede interpretar que las organizaciones sin capacitación al personal no tendrán resultados positivos en la productividad y crecimiento en cada una de las áreas donde se desempeña. Por lo que se puede añadir una empresa no puede existir sin personal altamente capacitado y que no conozca el rumbo del negocio, aunque exista la tecnología una empresa sin talento humano no vive.

Herrera (2015) En su estudio titulado Habilidades especiales de los empleados del departamento comercial de Bimbo Centroamérica, Huehuetenango El objetivo principal es identificar las competencias profesionales de los empleados del departamento comercial de BIMBO, Huehuetenango No fundamentan la productividad de la empresa en entornos de alto nivel, lo que se refleja en Acciones de Productividad Empresarial. Desarrollar e implementar un programa de formación en competencias laborales en el que los empleados puedan aprender las competencias laborales que poseen.

Se podría interpretar que los resultados derivados de la investigación fueron significativos porque el autor pudo determinar que la productividad de la empresa se debe a contar con personal con competencias desarrolladas y por tanto índice en los programas de capacitación preocupado en que cada trabajador identifique sus propias competencias del que posee.

Gómez & Mendoza (2013) En la tesis Modelo de Gestión de Capacidades para ACMED SAS Cartagena. Se recomienda a la organización implementar el modelo de competencias propuesto para los trabajadores de la empresa, como un paso hacia las necesidades que requiere el mundo actual de las empresas, en cuanto a lo que deben aportar esos talentos humanos para ser más productivos.

De la tesis realizada por los autores se puede dilucidar que su trabajo fue necesario y que debe implementarse para que el personal esté preparado para enfrenar los cambios constantes, propios de los avances científicos y tecnológicos que obligan a la sociedad a prepararse cada día más por la competencia en todos los ámbitos tales como a nivel personal y empresarial.

Mora (2013) en la tesis Competitividad de las MIPYMES en Bogotá. Análisis por aspectos estratégicos, midiendo la competitividad de los aspectos estratégicos de las Mipymes del sector de comercio y servicios en la ciudad de Bogotá. La dimensión de sistemas de información representa debilidades que se ven afectadas principalmente por la ausencia de sistemas que mejoren su efectividad y procedimientos que garanticen los riesgos de pérdida de información relevante para la empresa. Realizar una encuesta similar en los países con los que Colombia tiene relaciones comerciales más significativas ayudará a identificar las verdaderas fortalezas y debilidades de las MIPYMES locales.

Desde el mundo financiero la investigación efectuada se puede destacar que la competitividad entre las Mipymes que son manejadas por talento humano refleja el desarrollo de las dimensiones estratégicas a través de la eficiencia que es un indicador de la productividad y que incide en continuar con investigaciones entre países para una mejorar las relaciones comerciales.

Casa (2015) En su disertación Gestión a través de las Habilidades y Desempeño Laboral del Personal Administrativo en el Condado de San Jerónimo. Determinar la relación entre la gestión de competencias y el desempeño laboral, en cuanto a las tres dimensiones (selección de empleados, formación - desarrollo y autodesarrollo). Se presentaron los resultados de la correlación más débil entre las variables del proceso de selección de empleados y las variables de desempeño laboral, ya que no existe una relación estadísticamente significativa entre sus indicadores. Por lo tanto, concluyen que la selección de empleados actúa como una variable que no tiene un impacto significativo en el desempeño laboral y viceversa. Llevar a cabo evaluaciones continuas para indagar sobre las percepciones individuales de los empleados de la organización con respecto al desempeño laboral.

En la tesis descrita podríamos entender que basado en la búsqueda de la relación de la gestión de competencias con las tres dimensiones, dos de ellas se relacionan el desempeño laboral y la dimensión selección de personal no tiene una correlación significativa que establezca concordancia directa en el desempeño del trabajador.

Arana (2014) Mejora de la productividad en la producción de bolsos para complementos de vestir y complementos de viaje. Optimizando sus operaciones

para competir y ofrecer mejores productos, debido a esta necesidad, la empresa de investigación, conocida bajo la marca Crepier, permitió implementar este proyecto para mejorar la productividad del área de producción de bolsas. En cuanto al análisis de la productividad total, luego de implementar las mejoras se encontró un incremento significativo del 1.01% del retorno inicial, lo que significa que la mejora es efectiva en el corto plazo, y un efecto simultáneo en la eficiencia con un incremento del 31%.

El método PHVA debe aplicarse como un hábito de mejora continua para aumentar la competitividad de la empresa y alcanzar metas y objetivos mediante la implementación de nuevas herramientas, y debe mantenerse y aplicarse en el futuro. Cada ciclo de mejora.

En el trabajo mencionado nos da a comprender que, la puesta en marcha de proyectos de avance en los procesos de producción aumenta el rendimiento y la rentabilidad de la empresa a través de la efectividad con la que su personal capacitado pueda entender sus funciones y responsabilidades para fortalecer los procesos de producción.

Tito (2012) Estudia gerencia con competencias y productividad laboral en empresas que operan en el sector de fabricación de calzado en la capital, Lima. Pretende demostrar que es una organización que gestiona personas, a partir del reconocimiento individual y la valoración de sus competencias profesionales. Se desarrolla una mejor distribución de la planta en el proceso de fabricación propuesto, y una cartera de habilidades y perfiles industriales transferibles para cada trabajo es típico de este enfoque. Al mismo tiempo, también se ha propuesto una metodología para implementar el modelo en la industria. Las recomendaciones llaman a establecer un proceso de educación continua, capacitar a gerentes y técnicos, y establecer centros e institutos que sean atendidos por los sectores público y privado.

Podríamos entender que la investigación centrada en las variables gestión por competencias y la productividad laboral permitieron identificar las competencias transversales para el tipo de industria estudiada y establecer el perfil de puesto para cada área, incidiendo en la capacitación permanente.

Orozco (2016) en su investigación: un plan de mejora para aumentar la productividad en el campo de producción de una empresa de ropa deportiva.

Chiclayo - 2015. El objetivo es diseñar un plan de mejora para incrementar la productividad en el área de producción de Confecciones Deportivas Todo Sport. Chiclayo - 2015. El factor de mayor impacto en las actividades productivas de la empresa es el recurso humano. La falta de capacitación y entusiasmo de los empleados en el desempeño de sus funciones no permite el trabajo en equipo. Existen programas continuos de capacitación y motivación para que los empleados logren una mayor responsabilidad, rendición de cuentas y compromiso con su trabajo.

Podríamos concebir que la carencia de capacitación del personal en las funciones a ejecutar en su área o puesto respectivo debilita el logro efectivo de las tareas incidiendo en el individualismo afectando la dirección del trabajo en equipo. No obstante, el autor sugiere que las empresas estimulen y capaciten a sus colaboradores para llevar a la cima una compañía.

Requejo (2013), su tesis lleva por título MYPES Productividad Laboral y Protección Social en el Sector Comercial de la Ciudad de Chiclayo. Se analiza la relación entre la productividad laboral y los principales factores que explican su crecimiento, la principal variable explicativa que tenemos la protección social y su incidencia en la productividad laboral de las MYPES del sector comercial. La protección social produce un mejor desempeño laboral en las MYPES a medida que aumentan de tamaño, medido por su nivel de ingresos. Invertir en MYPES, una teoría comprobada, sucede a medida que crecen y obtienen más rendimientos, si ese es el resultado, entonces se les debe alentar a invertir en estas variables que son muy importantes en el crecimiento de MYPES.

Lo que podríamos interpretar que las variables estudiadas se relacionan para mejorar el trabajo en las MYPES, a mayor crecimiento mayor será su productividad, lo cual se denota si una compañía no produce desaparece del mercado laboral sin productividad no hay rentabilidad y sin ello no subsiste.

Araujo & Díaz (2016) El estrés laboral en la tesis y su impacto en la productividad de los trabajadores del sector comercial del crédito financiero - Agencia Cajamarca. Objetivo Determinar el impacto del estrés laboral en la productividad de los trabajadores del sector comercial de Financiera Confianza-Cajamarca. Los resultados obtenidos permiten concluir que existe un p-valor de 0,040 según la prueba estadística constante de Chi-cuadrado presentada, sobre la

asociación entre el estrés laboral y la productividad de los trabajadores, limitado a las características individuales, físicas y psicológicas. Los síntomas del trabajador, los objetivos de la entidad financiera. Se recomienda para prevenir y manejar el estrés negativo, promover actividades útiles y de ocio, administrar el tiempo, pensar positivamente y brindar apoyo profesional cuando sea necesario.

En el estudio realizado podríamos expresar la muestra de interés por identificar la falencia en la productividad debido a la variable estrés, que repercute en el buen desempeño de las labores por falta de sociabilidad y se vuelve una rutina (trabajo – casa) enfrascado en cuatro paredes ocasionando el aislamiento y la falta de relaciones sociales dentro de la misma empresa. Las recomendaciones planteadas son alternativas para mejorar el ambiente y la salud del trabajador muy necesarias porque influyen en el rendimiento del individuo.

Álvarez (2015), con una propuesta de investigación para definir perfiles laborales por competencias en gestión de infraestructura para mejorar la gestión de recursos humanos en la ciudad de Namura. Identificación y creación de una herramienta de gestión con competencias capaz de facilitar y potenciar la capacidad de gestión de los administradores de infraestructuras de la Prefectura de Namura, donde los empleados colaboradores son los protagonistas de esta propuesta por su conocimiento, experiencia y valores. El perfil del puesto de gestión de infraestructuras se elabora en función de la capacidad, que será la base del proceso de contratación, selección de personal, programas de formación, etc.

Lo que se puede interpretar en el presente trabajo es que los perfiles de puesto bien definidos y entendidos por los gerentes y empresas permitirán contratar talento adecuado a las competencias que requiera el puesto laboral. Sin embargo, incide en la preparación e inducción del individuo para comprender las tareas a realizar a través de la capacitación para el personal de mencionada institución pública.

Con respecto al Nivel de competencia, Martínez & Martínez (2009) “La competencia es, entonces, una cualidad personal e intransferible que está referida a la realización de un trabajo determinado, con un nivel de calidad aceptable, y en un ambiente de trabajo apropiado” (p. 6). Todos los seres humanos tenemos competencias para realizar nuestras actividades, las cuales son valoradas y puestas a vista y paciencia de las personas con quienes nos socializamos las

mismas que se manifiestan en acorde a nuestros estudios realizados sean técnicos o universitarios.

Es necesario centrar los esfuerzos en fortalecer los sistemas de educación y formación permanente, y dotar a los jóvenes de cada vez mejores competencias para que desarrollen su capacidad de adaptación al cambio y de integración. (OCDE, 2016, p. 11). Además, los programas de capacitación en la región deben combinar el aprendizaje en el aula con la experiencia del mundo real y la capacitación en diversas habilidades, incluidas las técnicas, blandas o blandas (creatividad, trabajo en equipo, compromiso, liderazgo y comunicación); y vínculos más estrechos con los servicios de empleo para mejorar la empleabilidad y los vínculos entre la oferta y la demanda de mano de obra (p. 19).

Según la OCDE existe programas establecidos por el estado para el entrenamiento y despertar las competencias en nuestros jóvenes que puedan enfrentar los cambios y puedan ser incluidos en los nuevos puestos laborales-, ya que hoy en día las empresas buscan talento joven por la facilidad que tiene en adaptarse al cambio y a la innovación con la cual emplean las compañías.

CAPLAB (2014) la competencia laboral no constituye una posibilidad de triunfo en la realización del trabajo, es una capacidad efectiva y confirmada. (p.14). Según el programa de capacitación laboral las competencias son observables y medibles en situaciones reales esto se refleja en la práctica cotidiana.

Dentro de las competencias tenemos, *conocimiento*, hace referencia a los estudios superiores técnicos o universitarios realizados el trabajador para acceder a un puesto laboral, dado que, el tiempo es cambiante y las exigencias empresariales solicitan talento preparado. *Experiencia*, hablamos de los conocimientos adquiridos en los diferentes puestos laborales e instituciones donde se desempeñó el talento, del cual servirá de referencia en su curriculum vitae al presentarse a un trabajo. Así mismo, cabe indicar que el personal debe tener capacidad de adaptación laboral que le permitirá desempeñarse de forma óptima en las actividades y tareas encomendadas en su trabajo.

Actitud, es la forma en que una persona reacciona ante una nueva tarea o determinada situación lo cual puede ser positiva o negativa e incluye los estados de ánimo que tenga el individuo. Estas actitudes influyen en una persona o un grupo de trabajo. *Compromiso*, hace referencia a la responsabilidad que el trabajador

asume y por el cual se considera una obligación importante que debe cumplir. Así mismo, en el actuar diario una persona comprometida con su trabajo es aquel que se esfuerza y lucha por lograr sus objetivos. *Liderazgo*, es el proceso de dirigir a un grupo y de influir en él para que alcance sus metas. Es lo que hacen los líderes. (Camacho, 2013, p. 3)

Dentro de las teorías de estilos de liderazgo, tenemos el *liderazgo autocrático*, El líder centraliza las decisiones e impone órdenes al grupo. Por otro lado, el comportamiento del grupo muestra tensión, frustración, agresión. *Liderazgo liberal*, líderes que delegan todas las decisiones al grupo, basados enteramente en la voluntad del grupo y sin control. *Un Liderazgo democrático*, lidera y dirige el grupo y fomenta la participación de todos (Camacho, 2013, p. 3).

Los tres tipos de liderazgo se puede observar en una persona dependiendo el lugar y el grupo de personas con el que trabaje. Por lo que se recomienda ser democrático puesto que es el liderazgo más eficaz para el logro de objetivos personales, laborales y sociales.

Comunicación, habilidad de saber cuándo y a quién preguntar para llevar adelante un propósito. Es la capacidad de escuchar al otro y comprenderlo” (Diccionario de Competencias, 2013, p.8). Esta capacidad permite lograr nuestros objetivos e intenciones de llegar a un acuerdo de solución en la cobranza con el cliente moroso y brindar las facilidades de pago.

Trabajo en equipo, Se enfoca en objetivos específicos en un ambiente de confianza y apoyo mutuo entre sus miembros, donde los movimientos son sinérgicos. Se verifica que la suma sea mayor a la contribución de cada miembro. Todo esto finalmente conduce a resultados más impactantes (Arana, 2014, p. 25). A mayor unión y confianza dentro de un grupo humano de trabajo, más confianza y seguridad siente cada uno de los integrantes; y sin temor expresaran sus ideas mejorando su trabajo diario.

Negociación, Habilidad para liderar o controlar una discusión utilizando técnicas de ganar-ganar mediante la planificación de alternativas para negociar las mejores ofertas. Centrarse en el problema, no en las personas (Diccionario de Competencias, 2013, p.12).

El personal de la empresa de servicios financieros de Jaén por la naturaleza de su rubro debe contar con personal altamente negociador dado que, su fin recae

en llegar a un acuerdo favorable para ambas partes cliente y cobrador para solucionar su deuda; haciendo de conocimiento todas las herramientas y facilidades de pago.

En cuanto a la *productividad*, Prokopenko (1989, citado por Troncos, 2016, p. 26) Mayor productividad significa obtener más con la misma cantidad de recursos u obtener más resultados en términos de cantidad y calidad con los mismos insumos. Armas y Asencio (2016) citando a Galvis (2013), quien investigó la Gerencia de Talento Humano y Productividad de la Fuerza Laboral Minera en la ciudad de Tulcán, Ecuador, donde concluyó: Una empresa que aumenta día a día la productividad debe contar con una fuerza laboral capaz de motivar, que le permita mejorar sus habilidades y capacidades, logrando así una gran productividad (p. 71). Diseñar un sistema de gestión del talento ayudará a reducir los defectos descubiertos en la gestión de los recursos humanos y es una herramienta orientadora para mejorar los procesos relacionados con los recursos humanos de la empresa (p. 72).

Los recursos son administrados por personas que harán todo lo posible para producir bienes y servicios de manera eficiente, lo que dará como resultado una producción cada vez mejor y, por lo tanto, una mejora en la productividad. Dependerá principalmente del desarrollo de las personas en la organización (p. 72).

Los indicadores de la productividad son, *eficiencia*, La relación entre costos y beneficios, entre insumos y productos, es decir, entre lo logrado y lo que debe lograrse. Significa hacer las cosas bien y resaltar los medios por los que se hacen. Se refiere a los medios, es decir, a los métodos utilizados (Challco, 2017, p. 32).

Eficacia, Mide el logro de resultados, es decir, la capacidad de lograr metas y obtener resultados. En general, significa la capacidad de la organización para satisfacer las necesidades del entorno o del mercado. Indica el fin deseado (Challco, 2017, p. 32). En la empresa de servicios financieros de Jaén se ve reflejado a través del contacto que tiene el trabajador con los clientes o titular de la deuda a mayor contacto más seguridad que pueda recuperar la cuenta morosa a través de compromisos o promesas de pago llegando a una solución donde ambas partes se benefician.

Efectividad, se considera al trabajador que llega a realizar sus actividades o tareas diarias como se ve reflejado en la empresa de servicios financieros de Jaén

cuando llega el Ranking mensual de la productividad. Resultado obtenido del trabajo del mes anterior a través de los conceptos de contención y eficiencia de las promesas o compromisos pactados con los clientes para el pago oportuno de sus cuotas crediticias atrasadas.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

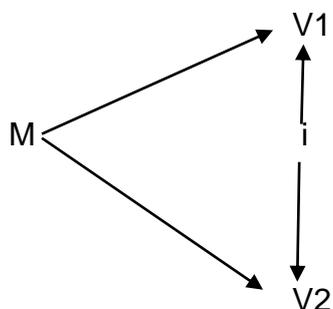
En este capítulo presentaremos el tipo y diseño de investigación, las variables, la operacionalización de variables, la población y muestra de estudio, técnicas e instrumentos de recolección de datos, método de análisis y aspectos éticos.

Tipo: investigación descriptiva - cuantitativa – correlacional – explicativa.

Diseño: Investigación no experimental – longitudinal.

Figura 1

Diseño de investigación



Donde:

M = muestra

V1 = Competencia

V2 = Productividad

I = Nivel de competencia en la productividad.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Competencia

Variable 2: Productividad

Operacionalización de las variables (ver Anexo)

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

La población del presente estudio tiene los siguientes parámetros: (a) se desarrolló en la ciudad de Jaén, (b) el periodo a investigar será de octubre 17 a abril 18, (c) sus dimensiones se encuentran detalladas en el cuadro de operacionalización de variables y (d) la unidad muestral se aplicó encuesta mensual y el registro de los reportes de cartera asignada y recuperada mensual.

Muestra

Por la naturaleza del estudio la unidad muestral fue la encuesta a 16 trabajadores y los reportes comprendido entre octubre 17 a abril 18.

Muestreo

La muestra se seleccionó utilizando un muestreo no probabilístico por conveniencia.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica para la recolección de información fue, *encuesta*: la encuesta fue realizada al personal que labora en una empresa de servicios financieros de Jaén. *Análisis documental y de base de datos*, se realizó una revisión de análisis de los diferentes documentos y base de datos en una empresa de servicios financieros de Jaén.

Esta investigación recolectó la información a través de reportes mensuales y aplicación de cuestionario para medir la productividad y poder determinar el nivel de competencia existente en los trabajadores en una empresa de servicios financieros de Jaén.

3.5. Procedimientos

Este proceso se inició con la entrega de los instrumentos a los gerentes de la empresa de servicios financieros de Jaén, para que puedan validar y luego autorizar para su aplicación a sus colaboradores, específicamente a los de fuerza de ventas. Luego se realizó una reunión con todos los colaboradores para la explicación del llenado de la encuesta para que posteriormente sea respondida.

Los colaboradores estuvieron informados con total libertad para optar por su participación.

3.6. Método de análisis de datos

Con el propósito de analizar convenientemente los datos obtenidos, se requirió del apoyo de la técnica estadística, tanto la descriptiva como la inferencial, previamente, los instrumentos se sometieron a los procesos de validez y confiabilidad de los mismos. La validez fue de contenido a juicio de expertos y para determinar su confiabilidad se aplicó la prueba estadística Alfa de Cronbach: La estadística inferencial se usó para la contrastación de la hipótesis aplicándose el coeficiente de Correlación de Spearman; asimismo, el software estadístico SPSS versión 23.0 hizo posible un mejor procesamiento y análisis de los datos recogidos.

3.7. Aspectos éticos

Consentimiento Informado, debido a que la investigación fue ejecutada de forma directa con el personal de cobranza, se solicitó e informó el motivo de la información a recopilarse y también se pidió autorización a la institución puesto que, se emplearon reportes de la base de datos de la empresa.

Confidencialidad, la información obtenida no se dará a conocer datos personales del personal participante de la investigación.

IV. RESULTADOS

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos de la estadística interna y el cuestionario de escala de Likert aplicado al colaborador de Servicios, Cobranzas e Inversiones SAC - Jaén - 2018, quien obtuvo los siguientes resultados.

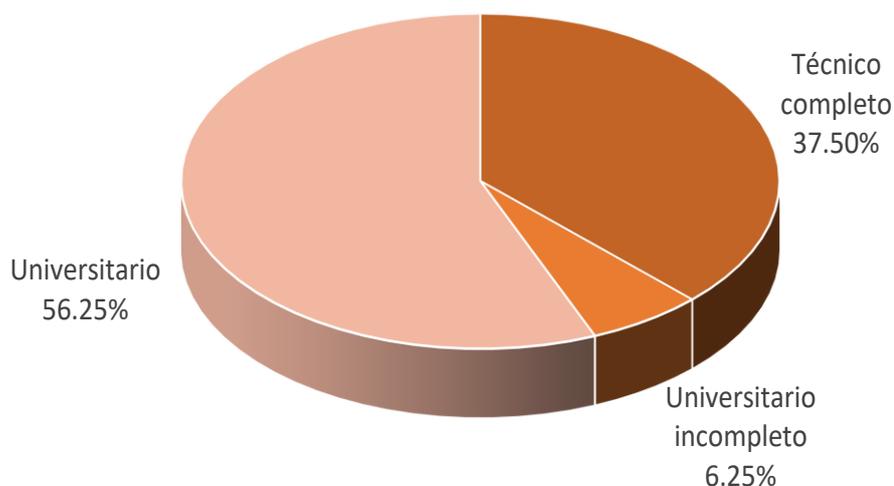
Datos Generales Obtenidos

Grado de Instrucción

Entre los empleados de una empresa de servicios financieros de Jaén que participaron en este estudio, podemos encontrar que el 56,25% ha seguido un curso de formación de tipo universitario, y el 37,50% ha seguido un curso de formación técnica de tipo universitario, mientras que el 6,25% afirma no han completado su educación universitaria.

Figura 2

Grado de Instrucción

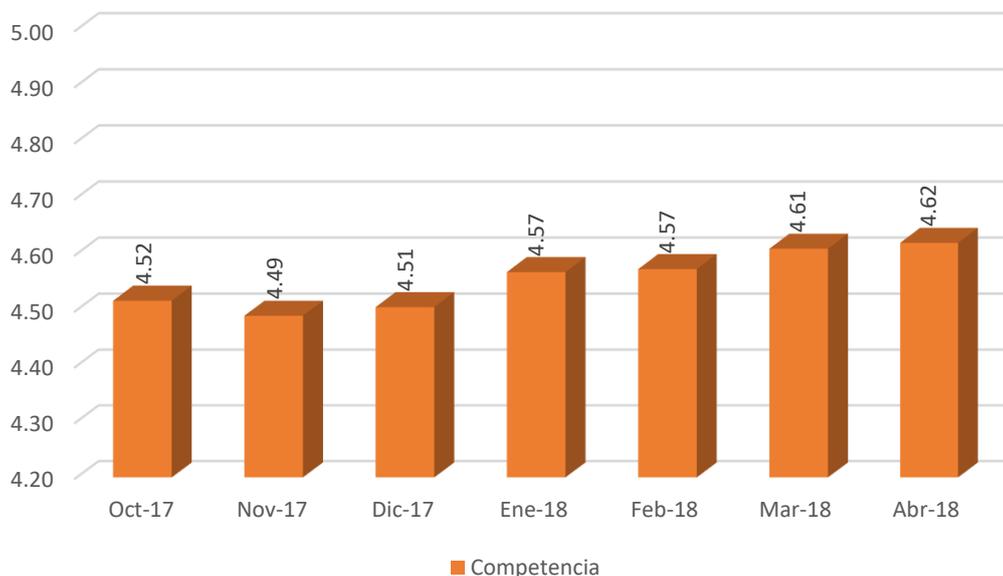


Nivel de competencias

Según los colaboradores, en una empresa de servicios financieros en Jaén, el nivel de calificación es importante, y también mantiene una tendencia positiva a lo largo de los meses de estudio.

Figura 3

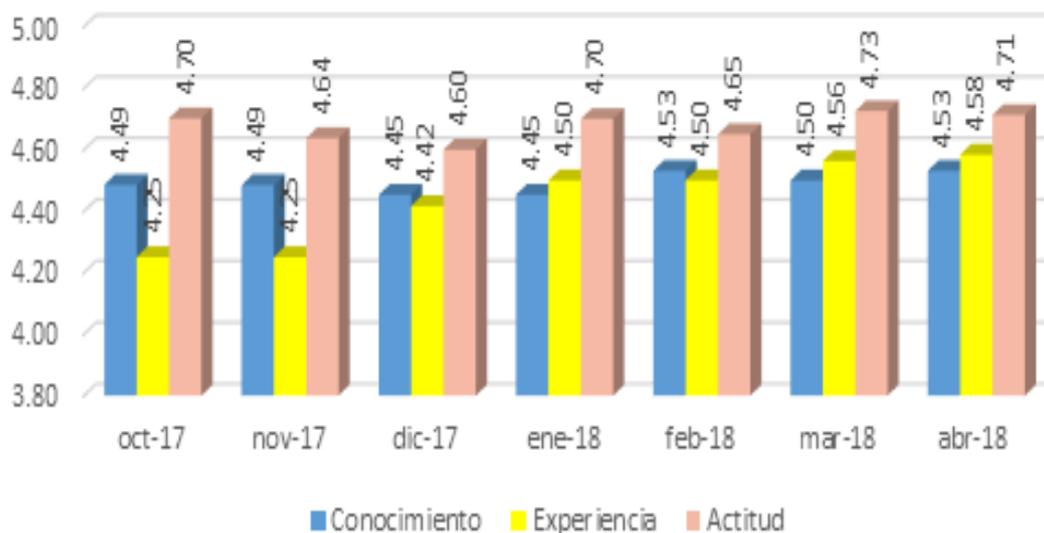
Evaluación de competencias laborales



Al analizar los resultados según las dimensiones, encontramos que todos los aspectos abordados en el cuestionario fueron valorados como de importancia alta, siendo la actitud (puntuación de 4,68) la más adecuada, seguida de los conocimientos (puntuación de 4,49) y la experiencia del empleado (puntuación de 4,44).

Figura 4

Dimensiones de las competencias laborales



Nivel de productividad

De acuerdo a las estadísticas internas en una empresa de servicios financieros de Jaén, en el periodo de análisis se registra un desempeño alto de la productividad, a pesar de un incremento de la meta asignada a la oficina logrando un cumplimiento de metas del 73.50% promedio en el periodo de análisis, por cuanto existe una orientación clara al cumplimiento de metas dentro de la empresa.

Figura 5

Evolución metas vs resultados de la gestión de recuperaciones

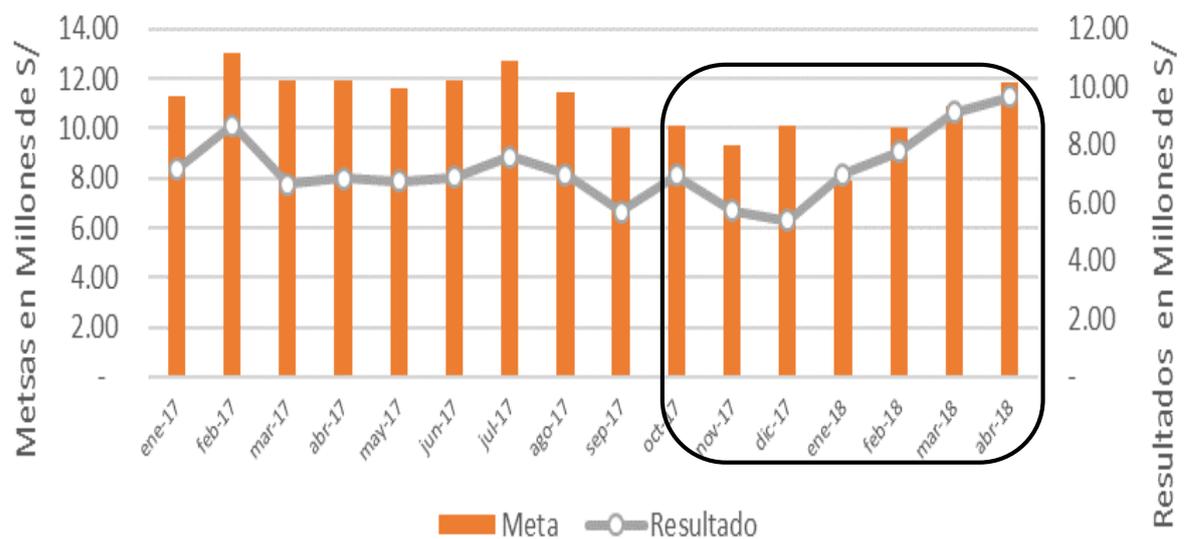
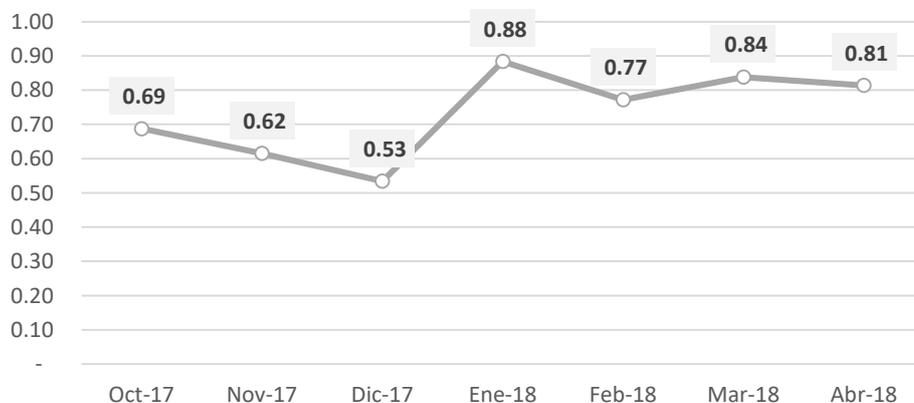


Figura 6

Evolución del índice de productividad



Correlación entre las variables de estudio

Los datos precedentes fueron analizados estadísticamente a través del aplicativo SPSS 23, con el objetivo de determinar la asociación a través del Coeficiente de Correlación Spearman entre las variables de estudio, obteniendo los resultados que se presentan a continuación.

En la Tabla 1, se aprecia que el valor “sig.” es de 0.041, y menor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0), por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95%, que existe una relación significativa positiva muy fuerte (Rho de Spearman: 0.775) entre el nivel de competencia y la productividad en una empresa de servicios financieros de Jaén.

Tabla 1

Rho de Spearman: nivel de competencia y la productividad

			Productividad	Competencias
Rho de Spearman	Productividad	Coeficiente de correlación	1,000	,775
		Sig. (bilateral)	.	,041
		N	7	7
	Competencias	Coeficiente de correlación	,775	1,000
		Sig. (bilateral)	,041	.
		N	7	7

V. DISCUSIÓN

El objetivo de la presente investigación era determinar el impacto del nivel de competencia en la productividad en una empresa de servicios financieros de Jaén por lo que en este capítulo ilustra la confrontación de los resultados obtenidos como producto de esta encuesta y su relación con el marco teórico y con estudios previos.

Cumplimiento de la idea principal de esta investigación; Las variables de búsqueda se asocian con la denegación de hipótesis vacías y divide el nivel de competencia en la productividad en la empresa de servicios financieros en Jaén, porque la asociación de Spearman es de 0.775, determinada por correlación significativa positivos y muy fuerte.

Los resultados coinciden con los hallazgos de Bolzern (2016), en su tesis doctoral titulada El impacto de la confianza en la utilización de las competencias de los empleados en un entorno de excelencia empresarial, El investigador concluyó que las habilidades comerciales afectan el éxito de las empresas comerciales.

Los hallazgos del presente estudio guardan relación con los alcanzados por Galvis (2013, citado por Armas y Asencio, 2016) en su tesis la Gerencia de Talento Humano y Productividad de la Fuerza Laboral Minera en la ciudad de Tulcán, Ecuador. El investigador concluye que una empresa que aumenta día a día la productividad debe contar con una fuerza laboral capaz de motivar, que le permita mejorar sus habilidades y capacidades, logrando así una gran productividad. Diseñar un sistema de gestión del talento ayudará a reducir los defectos descubiertos en la gestión de los recursos humanos y es una herramienta orientadora para mejorar los procesos relacionados con los recursos humanos de la empresa.

Con relación al objetivo específico identificar el nivel de competencia en una empresa de servicios financieros de Jaén; después de la aplicación de la encuesta de nivel de competencia, se observa en el figura 3 y 4 que la totalidad de los colaboradores califican como alta su nivel de competencias y afirman que la actitud es el principal impulso de su desempeño. Por lo que queda evidenciado que, un trabajador motivado, con una actitud positiva en su responsabilidad y comprometido con lo que realiza, contribuye positivamente en los resultados de la empresa.

Referente al objetivo específico medir el nivel de productividad en una empresa de servicios financieros de Jaén. Según las estadísticas internas de la empresa, se observa en el gráfico 4 y 5 un desempeño favorable de la productividad. Los resultados se basan en lo afirmado por Singh (2008), está de acuerdo con que los recursos humanos son administrados por personas que brindan todos los esfuerzos para producir bienes y servicios de manera efectiva y, por lo tanto, mejorar la creciente producción, por lo que cualquier productividad que funciona principalmente en la gestión del talento. Personas en la organización. (Armas y Asencio, 2016, p. 43).

Finalmente, se coincide con Armas y Asencio (2016) quienes señalan: A pesar de los estudios compatibles con los estudios y otros, con informes en esta encuesta, es importante que el personal sea importante para sus presidentes para hacer un seguimiento del buen camino de su trabajo, lo que les permite regresar a la totalidad, evaluar periódicamente la idoneidad de los objetivos propuestos y persistir sus logros. Asimismo, es conveniente realizar mediciones de desempeño periódicamente, mantener actualizada la información relevante y contribuir a comprender las necesidades del equipo de integración de la gestión del talento. (p. 50).

VI. CONCLUSIONES

1. La relación existente entre el nivel de competencia y la productividad de los trabajadores en una empresa de servicios financieros de Jaén es directa, determinado por el coeficiente de correlación de Spearman (0.775).
2. El nivel de competencias en una empresa de servicios financieros de Jaén es alto con 4.55 de calificación promedio en el periodo de análisis, por lo que sus directivos facilitan el énfasis preciso a sus colaboradores como el activo más importante de la empresa. asimismo, la dimensión más resaltante y predominante es la actitud (calificación 4.68), seguido del conocimiento (calificación 4.49) y la experiencia del colaborador (calificación 4.44).
3. En una empresa de servicios financieros de Jaén, existe productividad de nivel alto, logrando un cumplimiento de metas del 73.50% promedio en el periodo de análisis, debido a que se posee una ordenación clara para el logro de metas dentro de la empresa.
4. Se correlacionaron las variables de estudio rechazando la hipótesis nula y afirmando "Existe impacto del nivel de competencia en la productividad en una empresa de servicios financieros de Jaén ya que el coeficiente de correlación de Spearman fue de 0.775, estableciéndose por derivación una correlación significativa positiva muy fuerte.

VII. RECOMENDACIONES

1. La empresa de servicios financieros de Jaén debería asumir un modelo de gestión basado en competencias laborales de los trabajadores, para alinearse a las nuevas exigencias del mundo empresarial, con el propósito que sus trabajadores optimicen su desempeño y se alcance mayor productividad.
2. Es conveniente valorar constantemente el rendimiento de los trabajadores y brindándoles oportunamente la retroalimentación necesaria a efectos de optimizar el cumplimiento de sus funciones y las metas empresariales.
3. La empresa de servicios financieros de Jaén debería poner en marcha un programa de estímulos monetarios y de motivación laboral de acuerdo a la productividad de los recursos humanos y en función a los resultados obtenidos.
4. Implementar estrategias de gestión del talento humano para contratar y retener a los trabajadores destacados, brindándoles la capacitación necesaria que asegure su permanencia y beneficios para la empresa.

REFERENCIAS

- Araujo, E., y Díaz V. (2016). *El estrés laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores del área comercial de financiera confianza - agencia Cajamarca*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte].
- Álvarez, P. (2015). *Propuesta para determinar los perfiles de puestos por competencias en la gerencia de infraestructura orientado a mejorar la gestión de recursos humanos de la municipalidad distrital de Namora*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Cajamarca].
- Arana, L. (2014). *Mejora de productividad en el área de producción de carteras en una empresa de accesorios de vestir y artículos de viaje*. [Tesis de pregrado, Universidad de San Martín de Porres]
- Armas, J., y Asencio, V. (2016). *Gestión del talento humano y la productividad de los trabajadores de la Empresa Cartavio S.A.A. provincia de Ascope 2015*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego] http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2335/1/RE_ADMI_.PDF?cv=1
- Bolzern, B. (2016). *The impact of trust On employee competence utilization In a business excellence setting*. [Tesis doctoral, University Of Latvia].
- Casa, M. (2015). *Gestión por competencias y desempeño laboral del personal administrativo en la municipalidad distrital de san jerónimo*. [Tesis pregrado, Universidad Nacional José María Arguedas].
- Camacho, R. (2013). *Enfoque humanista de la administración*. <http://ruthcamacho-francelysparra.blogspot.com/2013/05/enfoque-humanista-de-la-administracion.html?cv=1>
- CAPLAB. (2014). *La formación por competencias Laborales. Guía técnico pedagógico para docentes de formación profesional*. (2ª ed.). Lima, Perú: Time publicidad.
- Chalco, K. (2017). *Organización en la Municipalidad Distrital de Fitzcarrald, provincia del Manu, Madre de Dios – 2016*. [Tesis de pregrado, Universidad Andina del Cusco]. http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1292/1/Keving_Tesis_bachiller_2017.pdf?cv=1

- Chiavenato, I. (2011). *Introducción a la teoría general de la administración*. (8ª ed.). México D.F., México. Mc Graw Hill.
- Claux, J. (2017). *¿Cómo llegar a ser un profesional más competitivo en el mercado laboral del Perú?* Gestión. <https://gestion.pe/empleo-management/como-llegar-profesional-mas-competitivo-mercado-laboral-peru-2194685>
- Gestión. (2015). *¿Qué busca el mercado laboral en los trabajadores de hoy?* Consultado (enero, 2018). <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/busca-mercado-laboral-trabajadores-hoy-72579>
- Diccionario de Competencias. (2013). Universidad de Santiago. http://ddp.usach.cl/sites/ddp/files/documentos/diccionario_de_competencias_0.pdf
- Ferguson, I. (2009). *The impact of training and development on worker performance and productivity in public sector organizations: a case study of Ghana ports and Harbours authority*. [Thesis the degree, Institute of Distance Learning-KNUST].
- Gómez, C., & Mendoza, L. (2013). *Modelo de gestión por competencias para la empresa ACMED S.A.S*. [Tesis de pregrado, Universidad de Cartagena].
- Galvis (2013). *La gestión del talento humano y la productividad de la mano de obra de la Industria Metalmecánica de la ciudad de Tulcán*. [Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Estatal del Carchi].
- Hernández, R., & Fernández, C. (1998). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Herrera, A. (2015). *Competencias laborales en los colaboradores del departamento de ventas de Bimbo Centroamérica, agencia Huehuetenango*. [Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar].
- Hurtado, R. (2015). *El clima laboral y la productividad del personal operario agrícola Fundo Muchik de la Empresa DANPER Trujillo SAC 2014*. [Tesis de grado, Universidad Nacional de Trujillo].
- Laurent, E. (2014). *OCDE América latina advierte del peligro de la falta de productividad*. <http://www.infolatam.com/2014/07/01/ocde-advierde-del-peligro-de-la-falta-de-productividad-en-latam/?cv=1>

- Lizárraga, J. (14 de enero del 2015). *¿Qué busca el mercado laboral en los trabajadores de hoy?* *Gestión*. <https://gestion.pe/empleo-management/que-busca-mercado-laboral-trabajadores-hoy-2120404>
- Martínez, E. y Martínez, A. (2009). *Capacitación por competencia. Principios y métodos*. (1ª ed.). Santiago de Chile, Chile. Derechos reservados.
- MEF (2012). *Productividad Laboral*. IPE. <http://www.ipe.org.pe/content/productividad-laboral>.
- Mora, E. (2013). *Nivel de competitividad de las Mipymes de Bogotá. Análisis por dimensiones estratégicas*. [Tesis de titulación, Universidad Nacional de Colombia].
- OCDE, CEPAL y CAF. (2016). *Perspectivas económicas de América Latina 2017: Juventud, competencias y emprendimiento*, OECD Publishing, Paris. <http://dx.doi.org/10.1787/leo-2017-es>
- Orozco, E. (2016). *Plan de mejora para aumentar la productividad en el área de producción de la empresa confecciones deportivas todo sport*. [Tesis de titulación, Universidad Señor de Sipán].
- Prokopenko, J. (1989). *La gestión de la productividad*. Manual práctico. (1ª ed.). Ginebra, Suiza. Oficina Internacional del Trabajo.
- Requejo, O. (2013). *Productividad laboral y protección social de las mypes en el sector comercio de la ciudad de Chiclayo*. [Tesis de titulación, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo].
- Rousku, A. (2014). *Competence identification, assessment and development. Case Study: Merivaara Oy*. Master's Degree Programme In International Business Administration. Lahti University Of Applied Sciences. Finlandia.
- Singh (2008) *Human factor and organizational productivity in textile industry and agricultural machinery industry in north India*. [Thesis summary Submitted to the Faculty of Business Management & Commerce. For the degree of Doctor of Philosophy. Panjab University].
- Tito, P. (2012). *Gestión por competencias y productividad Laboral en empresas del sector confección de calzado de Lima Metropolitana*. [Tesis de titulación, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].

- Troncos, J. (2016). *Relación del síndrome de burnout y la productividad de los trabajadores del área de administración del “Hospital Cayetano Heredia” en Piura – año 2016*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7980/troncos_sj.pdf?cv=1&isAllowed=y&sequence=1
- UNESCO (2018). *Trabajo en equipo. Instituto Internacional de Planeamiento de la Educación Ministerio de la Educación de la Nación*. IIEP Buenos Aires. <https://www.buenosaires.iiep.unesco.org/es/portal/iipe-unesco>.
- Young, P. (2014) *Competence-Based Education (CBE): Link between the Education Sector and the Labor Market*. Paper submitted in fulfillment of the requirements for the degree of Master in Research Methods. Anton De Kom Universiteit Van Suriname. Institute for Graduate Studies & Research (IGSR). Paramaribo. Surinam

ANEXOS

Anexo 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

1. TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	Impacto del nivel de competencia en la productividad de una empresa de servicios financieros en Jaén
2. PROBLEMA	¿De qué manera impacta el nivel de competencia en la productividad de una empresa de servicios financieros en Jaén?
3. HIPÓTESIS	Existe impacto del nivel de competencia en la productividad de una empresa de servicios financieros en Jaén No existe impacto del nivel de competencia en la productividad de una empresa de servicios financieros en Jaén
4. OBJETIVO GENERAL	Determinar el impacto del nivel de competencia en la productividad de una empresa de servicios financieros en Jaén
5. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	a. Identificar el nivel de competencia de una empresa de servicios financieros en Jaén. b. Medir el nivel de productividad de una empresa de servicios financieros en Jaén. c. Establecer el impacto entre el nivel de competencia y la productividad de una empresa de servicios financieros en Jaén.
6. DISEÑO DEL ESTUDIO	Tipo: investigación descriptiva - cuantitativa – correlacional – explicativa Diseño: Investigación no experimental – Longitudinal.
7. POBLACIÓN Y MUESTRA	16 trabajadores
8. VARIABLES	1. Competencia 2. Productividad

Anexo 2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables		Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Categorías	Escala	Instrumento
Tipo	Nombre							
Variable 1	Competencia	Martínez & Martínez (2009) “competencia es una cualidad personal e intransferible que está referida a la realización de un trabajo determinado, con un nivel de calidad aceptable, y en un ambiente de trabajo apropiado. (p. 6).	Es la aptitud innata que tiene una persona para desempeñar una actividad en un determinado espacio de forma creativa, fiable y de alto nivel.	Conocimiento	Estudios	Muy alto	ordinal	Encuesta
				Experiencia	Accesibilidad operativa a sistemas ICS -CYBER, plataforma BT1 - BT2	Alto		
				Actitud	Instituciones donde trabajo. Adaptación laboral	Medio		
					Área o puesto desempeño	Bajo		
					Compromiso	Muy bajo		
					Liderazgo			
					Facilidad de comunicación			
					Trabajo en equipo			
					Capacidad de negociación			
Variable 2	Productividad	“Una productividad mayor significa la obtención de más con la misma cantidad de recursos, o el logro de una mayor producción en volumen y calidad con el mismo Insumo”. (Prokopenko, 1989, citado por Troncos, 2016, p. 26)	Es la capacidad y habilidad que tiene un individuo para realizar su trabajo en menor tiempo y de forma económica haciendo uso de los recursos para aumentar la rentabilidad de una empresa.	Eficiencia	Saldo asignado	Muy alto	Longitudinal	Reportes de cobranza
				Eficacia	Saldo recuperado	Alto		
						Regular		
						Malo		
						Muy malo		

Anexo 3. Encuesta sobre Nivel de Competencia

Estimado (a)

La presente encuesta es con fines académicos, se solicita contestar de forma objetiva las proposiciones planteadas para obtener información respecto al nivel de competencia de una empresa de servicios financieros en Jaén

Grado de instrucción:

Técnico incompleto ()

Técnico completo ()

Universitario incompleto ()

Universitario ()

Instrucciones: A continuación, se le presenta una serie de proposiciones, se agradece marcar con un (x) según corresponde el nivel de aceptación.

Nº	ITEMS	Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
1	El nivel de su productividad respecto a su grado de instrucciones es:					
2	El nivel de dominio del sistema ICS - CYBER que influye en su productividad es:					
3	El nivel de dominio de la plataforma BT1 que influye en su productividad es:					
4	El nivel de dominio de la plataforma BT2 que influye en su productividad es:					
5	El nivel de experiencia obtenida en sus anteriores trabajos y que influye en su productividad es:					
6	El nivel de capacidad de adaptación laboral en su productividad es:					
7	El nivel del puesto laboral desempeñado en su anterior trabajo y que influye en su productividad es:					
8	El nivel del compromiso con su trabajo y que influye en su productividad es:					
9	El nivel de liderazgo que influye en la productividad es:					
10	El nivel de comunicación que influye en la productividad es:					
11	El nivel del trabajo en equipo que influye en la productividad es:					
12	El nivel de capacidad de negociación que influye en la productividad es:					

¡Gracias!

Anexo 4: FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

1. Nombre:

Encuesta sobre Nivel de Competencia

2. Autora:

Esmilda Chocan Ambulay

3. Objetivo:

Identificar el nivel de competencias los colaboradores de SCI, Jaén.

4. Usuarios:

El instrumento fue aplicado a 16 colaboradores de SCI, Jaén.

5. Características y modo de aplicación.

- 1º El cuestionario consta de 12 ítems, referidos a las 3 dimensiones: 04 ítems para los Conocimientos de Colaborador; 03 ítems para experiencias del colaborador y 05 ítems para la dimensión actitud del colaborador.
- 2º El instrumento fue suministrado de manera individual a cada unidad de análisis, estuvo a cargo de la investigadora.
- 3º El instrumento se aplicó por un espacio de 10 minutos aproximadamente, respetando la disponibilidad de los colaboradores.

6. Estructura

Dimensiones	Indicador	Preguntas
Conocimiento	estudios	El nivel de su productividad respecto a su grado de instrucciones es:
	Accesibilidad operativa a sistemas ICS, plataforma BT1 - BT2	El nivel de dominio del sistema ICS - CYBER que influye en su productividad es:
		El nivel de dominio de la plataforma BT1 que influye en su productividad es:
		El nivel de dominio de la plataforma BT2 que influye en su productividad es:
Experiencia	Instituciones donde trabajo.	El nivel de experiencia obtenida en sus anteriores trabajos y que influye en su productividad es:
	Adaptación laboral	El nivel de capacidad de adaptación laboral en su productividad es:

	Área o puesto desempeño	El nivel del puesto laboral desempeñado en su anterior trabajo y que influye en su productividad es:
Actitud	Compromiso	El nivel del compromiso con su trabajo y que influye en su productividad es:
	Liderazgo	El nivel de liderazgo que influye en la productividad es:
	Facilidad de comunicación	El nivel de comunicación que influye en la productividad es:
	Trabajo en equipo	El nivel del trabajo en equipo que influye en la productividad es:
	Capacidad de negociación	El nivel de capacidad de negociación que influye en la productividad es:

Anexo 5. INFORME 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 *Nivel de Competencia* que se adjunta, el cual será aplicado ha:

Colaboradores de SCI – 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:

Impacto del nivel de competencia en la productividad de una empresa de servicios financieros en Jaén

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

Anexo 6. Encuesta sobre Nivel de Competencia

Estimado (a)

La presente encuesta es con fines académicos, se solicita contestar de forma objetiva las proposiciones planteadas para obtener información respecto al nivel de competencia en Servicios, Cobranzas e Inversiones SAC – Jaén.

Grado de instrucción:

Técnico incompleto ()

Técnico completo ()

Universitario incompleto ()

Universitario ()

Instrucciones: A continuación, se le presenta una serie de proposiciones, se agradece marcar con un (x) según corresponde el nivel de aceptación.

N°	ITEMS	Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
1	El nivel de su productividad respecto a su grado de instrucciones es:					
2	El nivel de dominio del sistema ICS - CYBER que influye en su productividad es:					
3	El nivel de dominio de la plataforma BT1 que influye en su productividad es:					
4	El nivel de dominio de la plataforma BT2 que influye en su productividad es:					
5	El nivel de experiencia obtenida en sus anteriores trabajos y que influye en su productividad es:					
6	El nivel de capacidad de adaptación laboral en su productividad es:					
7	El nivel del puesto laboral desempeñado en su anterior trabajo y que influye en su productividad es:					
8	El nivel del compromiso con su trabajo y que influye en su productividad es:					
9	El nivel de liderazgo que influye en la productividad es:					
10	El nivel de comunicación que influye en la productividad es:					
11	El nivel del trabajo en equipo que influye en la productividad es:					
12	El nivel de capacidad de negociación que influye en la productividad es:					

¡Gracias!

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	TD	DS	ID	D	TA	
1	Redacción					X	
2	Contenido					X	
3	Congruencia					X	
4	Pertinencia					X	

Evaluado por:

Nombre y Apellidos: Liliana Herrera Díaz,

D.N.I.: 44127720

Firma: 
BANCO AZTECA
LILIANA HERRERA DIAZ
GERENTE
138914

Nombre y Apellidos: Reynaldo Rey Rojas

D.N.I.: 45313115

Firma: 
REYNALDO REY ROJAS
Administrador de Sucursal
SCI- Una Empresa de Scotiabank

OFICINA ACADÉMICA DE INVESTIGACIÓN

Estimado Validador:

Me es grato dirigirme a Usted, a fin de solicitar su inapreciable colaboración como experto para *validar* el reporte de cobranza *Meta Asignada Vs Recuperación* que se adjunta, el cual será aplicado ha:

Colaboradores de SCI, 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:

Impacto del nivel de competencia en la productividad de una empresa de servicios financieros en Jaén

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	TD	DS	ID	D	TA	
1	Redacción					X	
2	Contenido					X	
3	Congruencia					X	
4	Pertinencia					X	

Evaluado por:

Nombre y Apellidos: Liliana Herrera Díaz.

D.N.I.: 44127720

Firma:  BANCO AZTECA

LILIANA HERRERA DIAZ
GERENTE
130010

Nombre y Apellidos: Reynaldo Rey Rojas

D.N.I.: 45313115

Firma: 

REYNALDO REY ROJAS
Administrador de Sucursal
SCI- Una Empresa de Scotiabank

Anexo 7: Confiabilidad del Instrumento

El análisis de confiabilidad arrojó un Alfa de Cronbach de 0.9453, mostrando que el instrumento aplicado fue consistente y aceptable para todos los casos.

N°	ITEMS	Promedios							Total	
		oct-17	nov-17	dic-17	ene-18	feb-18	mar-18	abr-18		
1	El nivel de su productividad respecto a su grado de instrucciones es:	4.19	4.19	4.19	4.31	4.31	4.25	4.31	29.76	
2	El nivel de dominio del sistema ICS - CYBER que influye en su productividad es:	4.81	4.81	4.63	4.63	4.69	4.69	4.75	33.00	
3	El nivel de dominio de la plataforma BT1 que influye en su productividad es:	4.50	4.50	4.56	4.31	4.63	4.56	4.69	31.75	
4	El nivel de dominio de la plataforma BT2 que influye en su productividad es:	4.44	4.44	4.44	4.56	4.50	4.50	4.38	31.25	
5	El nivel de experiencia obtenida en sus anteriores trabajos y que influye en su productividad es:	3.88	3.88	4.38	4.31	4.25	4.44	4.50	29.63	
6	El nivel de capacidad de adaptación laboral en su productividad es:	4.56	4.56	4.44	4.69	4.56	4.75	4.63	32.19	
7	El nivel del puesto laboral desempeñado en su anterior trabajo y que influye en su productividad es:	4.31	4.31	4.44	4.50	4.69	4.50	4.63	31.37	
8	El nivel del compromiso con su trabajo y que influye en su productividad es:	4.75	4.75	4.75	4.75	4.69	4.88	4.81	33.38	
9	El nivel de liderazgo que influye en la productividad es:	4.63	4.56	4.56	4.63	4.56	4.63	4.38	31.94	
10	El nivel de comunicación que influye en la productividad es:	4.69	4.69	4.63	4.75	4.75	4.63	4.75	32.88	
11	El nivel del trabajo en equipo que influye en la productividad es:	4.63	4.44	4.38	4.63	4.44	4.75	4.75	32.01	
12	El nivel de capacidad de negociación que influye en la productividad es:	4.81	4.75	4.69	4.75	4.81	4.75	4.88	33.44	
Promedios		4.52	4.49	4.51	4.57	4.57	4.61	4.62		
Sumatoria		54.20	53.88	54.06	54.81	54.88	55.31	55.44	382.58	
Media		4.52	4.49	4.51	4.57	4.57	4.61	4.62	31.88	
Desv. Estan.		0.28	0.27	0.16	0.17	0.17	0.17	0.19	1.25	
Varianza		0.08	0.07	0.03	0.03	0.03	0.03	0.04	0.30	
Alfa de Crombach		0.9453							Varianza	1.57

Formula:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

donde

- S_i^2 es la varianza del ítem i,
- S_t^2 es la varianza de los valores totales observados
- k es el número de preguntas o ítems

Resultado:

$$a = (7/6)*((1.57-0.30)/1.57) \rightarrow a = 0.9453$$

Interpretación:

3. De 0.60 hacia arriba se aproxima ser confiable.
4. De 0.80 hacia arriba es altamente confiable.

Análisis de Correlación

Para la interpretación de los valores se ha utilizado la escala propuesta por Hernández Sampieri & Fernández Collado (1998):

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Anexo 8. EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS APLICACIÓN DE INSTRUMENTO.





**Anexo 9. REPORTES DE COBRANZA: META ASIGNADA VS
RECUPERACION**

REPORTES DE COBRANZA: META ASIGNADA VS RECUPERACION
 PERIODO: OCTUBRE 2017 - ABRIL
 2018
 LUGAR: JAEN

Mes	Meta	Resultado	Productividad
ene-17	11,328,786.18	7,176,786.05	0.63
feb-17	13,031,684.89	8,679,102.14	0.67
mar-17	11,947,955.92	6,655,011.45	0.56
abr-17	11,942,895.70	6,849,250.68	0.57
may-17	11,591,524.08	6,769,450.06	0.58
jun-17	11,968,634.45	6,893,933.44	0.58
jul-17	12,754,045.36	7,588,656.99	0.60
ago-17	11,466,727.42	6,983,237.00	0.61
sep-17	10,046,180.88	5,716,276.92	0.57
oct-17	10,102,291.95	6,945,325.72	0.69
nov-17	9,331,434.19	5,743,497.74	0.62
dic-17	10,091,019.46	5,388,604.39	0.53
ene-18	7,896,158.41	6,980,204.03	0.88
feb-18	10,070,507.70	7,774,431.94	0.77
mar-18	10,890,711.84	9,126,416.52	0.84
abr-18	11,860,103.44	9,654,124.20	0.81

Fuente: Estadísticas SCI