

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad De Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

**Competencias laborales y rendimiento laboral del personal en la
agencia Mibanco Tambo - Huancayo 2022**

Para Optar : El Título Profesional de Licenciada en Administración

Autora : Bach. TACZA ARIAS ERIKA

Coautor : Bach. PAUCAR BERROCAL MIRIAN

Asesor : Dr. Aguado Riveros Uldarico Inocencio

Línea de Investigación :

Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y Culminación: 21.08.2022-30.12.2022

**HUANCAYO – PERÚ
2024**

CONFORMACIÓN DE LOS JURADOS

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS

**Competencias laborales y rendimiento laboral del personal en la
agencia Mibanco Tambo - Huancayo 2022**

PRESENTADO POR:

Erika Tacza Arias

Mirian Paucar Berrocal

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en administración

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

APROBADA POR EL JURADO:

DECANO :

PRIMER MIEMBRO :

SEGUNDO MIEMBRO :

TERCER MIEMBRO :

Huancayo, De..... del 2024

**COMPETENCIAS LABORALES Y RENDIMIENTO
LABORAL DEL PERSONAL EN LA AGENCIA MIBANCO
TAMBO - HUANCAYO 2022**

ASESOR:

DR. AGUADO RIVEROS ULDARICO INOCENCIO

DEDICATORIA

La presente Tesis está dedicada a Dios, porque hemos logrado concluir nuestra carrera, a nuestros padres, porque siempre estuvieron a nuestro lado brindándonos su apoyo y sus consejos para ser buenas personas, a nuestros hermanos y sobrinos por sus palabras y su compañía, y también a nuestros angelitos que están en cielo que siempre nos guían para que todo salga bien.

Erika y Miriam

AGRADECIMIENTO

Nuestro agradecimiento a todo el personal que conforma la Financiera Mibanco, el Tambo, ya que supieron apoyarnos cuando requerimos de su apoyo.

De igual manera nuestro agradecimiento a los docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, por guiarnos y brindarnos todo el conocimiento para lograr con éxito nuestros objetivos.



UPLA
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Oficina de
Propiedad Intelectual
y Publicaciones

NUEVOS **Trámites**
NUEVOS **Distintos**
NUEVOS **Trámites**

CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0224 - FCAC -2023

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, Titulada:

COMPETENCIAS LABORALES Y RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL EN LA AGENCIA MIBANCO TAMBO - HUANCAYO 2022

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : BACH. PAUCAR BERROCAL MIRIAN
BACH. TACZA ARIAS ERIKA

Facultad : CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela Académica : ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

Asesor(a) : DR. AGUADO RIVEROS ULДАРICO INOCENCIO

Fue analizado con fecha 28/12/2023; con 108 págs.; en el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

Excluye citas.

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

Otro criterio (especificar)

X
X
X

El documento presenta un porcentaje de similitud de 25 %.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°15 del Reglamento de uso de Software de Prevención de Plagio Versión 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: **Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.**

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 28 Diciembre de 2023.



MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI
JEFA

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

CONTENIDO

CONFORMACIÓN DE LOS JURADOS	ii
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
CONTENIDO	viii
CONTENIDO DE TABLAS	xi
CONTENIDO DE FIGURAS.....	xi
RESUMEN	13
ABSTRACT.....	14
INTRODUCCIÓN	15
CAPITULO I	17
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD DEL PROBLEMA	17
1.2. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	24
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	26
1.4.1. Justificación Social	27
1.4.2. Justificación Teórica	27
1.4.3. Justificación Metodológica	27
1.5. OBJETIVOS.....	28
1.5.1. Objetivo General.....	28
1.5.2. Objetivos Específicos	28
CAPITULO II.....	29
MARCO TEÓRICO	29

2.1. ANTECEDENTES	29
2.2. BASES TEÓRICAS O CIENTÍFICAS	36
CAPITULO III.....	54
HIPÓTESIS	56
3.1. Hipótesis General	56
3.2. Hipótesis Específicas	56
3.3. Variables	56
CAPITULO IV	58
METODOLOGÍA.....	58
4.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	58
4.2. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN	58
4.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	59
4.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	59
4.5. POBLACIÓN Y MUESTRA	60
4.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	61
4.7. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	63
4.8. ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN	63
CAPITULO V.....	64
RESULTADOS	64
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	81
CONCLUSIONES	84
RECOMENDACIONES.....	86
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	88
MATRIZ DE CONSISTENCIA	102

ANEXOS	103
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	104
MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DEL INSTRUMENTO.....	106
INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN	95
CONFIABILIDAD VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO.....	99
DATA Y PROCESAMIENTO DE DATOS	105
FOTOS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO	107

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las Variables	57
Tabla 2 Operacionalización del Instrumento.....	60
Tabla 3 Competencias laborales del personal en la agencia mi banco Huancayo 2022.....	64
Tabla 4 Habilidades Cognitivas(duras) del personal en la agencia MibancoTambo- Huancayo 2022	65
Tabla 5 Competencias actitudinales del personal en la agencia Mibanco Tambo -Huancayo 2022	66
Tabla 6 Competencias procedimentales del personal en la agencia Mibanco Tambo-Huancayo 2022	68
Tabla 7 Rendimiento laboral del personal en la agencia Mibanco Tambo -Huancayo 2022.....	69
Tabla 8 Motivación Laboral del personal en la agencia Mibanco Tambo -Huancayo 2022.....	70
Tabla 9 Evaluación del rendimiento del personal en la agencia Mibanco Tambo- Huancayo 2022	71
Tabla 10 Habilidades personales del personal en la agencia Mibanco Tambo-Huancayo2022.....	72
Tabla 11 Competencias laborales y el rendimiento laboral del personal del personal en la agencia Mibanco Tambo-Huancayo 2022.....	73
Tabla 12 Habilidades cognitivas y el rendimiento laboral del personal en la agencia Mibanco Tambo- Huancayo 2022.....	75
Tabla 13 Competencias actitudinales y el rendimiento laboral del personal en la agencia Mibanco Tambo-Huancayo 2022.....	77
Tabla 14 Competencias procedimentales y el rendimiento laboral del personal en la agencia Mibanco Tambo- Huancayo 2022.....	78

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1 Grupo BBA (Diciembre 2017)	19
Figura 3 Numero de Actividades	20
Figura 4 Evolución de las actividades de auditoria interna.....	20
Figura 5 Porcentaje de colaboradores por edad	21
Figura 6 Total de horas capacitadas	23
Figura 7 Competencias laborales del personal en la agencia Mibanco Tambo Huancayo 2022.....	65
Figura 8 Habilidades Cognitivas (duras) del personal en la agencia Mibanco Tambo-Huancayo 2022	66
Figura 9 Competencias Actitudinales del personal en la agencia Mibanco Tambo-Huancayo 2022	67
Figura 10 Competencias procedimentales del personal en la agencia Mibanco Tambo-Huancayo 2022.....	68
Figura 11 Rendimiento laboral del personal en la agencia Mibanco Tambo -Huancayo 2022.....	69
Figura 12 Motivación Laboral del personal en la agencia Mibanco Tambo- Huancayo 2022	70
Figura 13 Evaluación del rendimiento del personal en la agencia MiBanco Huancayo 2022	71
Figura 14 Habilidades personales del personal en la agencia Mibanco Tambo Huancayo 2022....	72

RESUMEN

Las competencias laborales y el rendimiento laboral del personal en la agencia Mibanco Tambo-Huancayo, es el título de nuestra investigación, para lo cual se consideró como método científico al hipotético-deductivo, el nivel de investigación fue el correlacional, el diseño fue el no experimental, de corte transversal y de tipo básica. La población para nuestro estudio se consideró a 20 colaboradores. La recolección se dio a través de la técnica la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario, el cual contenía 32 preguntas. En base a los resultados obtenidos se llegó a considerar que el coeficiente $r_s = -0.654$ y significación bilateral $p = 0.000$, el coeficiente es significativo, por tanto, exista relación entre las competencias laborales y el rendimiento laboral del personal. Por esta razón se concluye que existe relación significativa entre las competencias laborales y el rendimiento laboral del personal en la Agencia Mibanco Tambo-Huancayo 2022, respondiendo así al objetivo planteado al inicio de la investigación. Se entiende que las competencias son una serie de habilidades y aptitudes para realizar con eficacia una actividad. Pero la gestión de Capital Humano se concibe; además, como una serie de conductas que promueven exitosamente el desempeño integral, tanto del individuo como de la empresa.

Palabras clave: Competencias laborales, Rendimiento laboral, Habilidades Laborales

ABSTRACT

The following investigation presented by the authors, refers to the labor competencies and labor performance of the personnel in the Tambo Mibanco Huancayo Agency, the investigation was used as a structural basis, which is the scientific method, which guides how to carry out an investigation: Hypothetical - Deductive, Analytical - Synthetic. Research Level: Correlational, Design. Non-experimental, cross-sectional and Basic type. The population consisted of 20 collaborators. Data collection was carried out by applying the survey technique and the instrument used was the questionnaire, which consisted of 32 questions. The conclusion obtained on the basis of the results has been established that, knowing that the coefficient $r_s = -0.154$ and bilateral significance $p = 0.517$, the coefficient is not significant, therefore, there is probably no relationship between labor competencies and the labor performance of the staff at the Tambo Mibanco Huancayo 2022 agency. It is concluded that there is no significant relationship between labor competencies and the work performance of staff at the Tambo Mibanco Huancayo 2022 agency, with a significance level of 99%, thus responding to the objective set for the beginning of the investigation, In general, it is understood that the competences are a series of abilities and aptitudes to carry out an activity effectively. But in the management of Human Capital they are also conceived as a series of behaviors that successfully promote the integral performance, both of the individual and of the company.

Keywords: Work skills, Work performance, Work Skills

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones actualmente enfrentan cambios significativos debido a la gestión del talento humano dentro y fuera de la organización, como el aumento de la competencia, la complejidad tecnológica, el cambio económico y la globalización económica. En este sentido, para mejorar los resultados, las instituciones deben promover una adecuada calificación de la fuerza laboral para que el socio exija resultados a la organización como resultado de sus actividades.

Este estudio comienza como un problema teórico de disertación y se enfoca en la gestión óptima de una organización con el fin de incentivar a todos los miembros de la organización a adquirir operatividad y por ende lograr un buen desempeño del talento humano, que brinda las condiciones adecuadas para lograr una buena productividad laboral. De igual forma, el problema va más allá cuando consideramos las habilidades de la fuerza de trabajo como básicas (duras), genéricas (blandas), procedimentales (técnicas); esto permite que el personal realice todas sus actividades de la mejor manera posible y, por lo tanto, alcance las metas establecidas por la organización.

El problema de la investigación es ¿Cuál es la relación que existe entre las competencias laborales y el rendimiento laboral del personal en la agencia Tambo Mibanco Huancayo?, y el objetivo de la investigación es establecer la relación que existe entre las competencias laborales y el rendimiento laboral del personal en la agencia Mibanco Tambo - Huancayo 2022, utilizando la metodología de investigación para lo cual consideraremos el nivel de investigación correlacional, diseño de investigación no experimental corte transversal. La presente investigación consta de cinco capítulos, siendo los siguientes: **Capítulo I** Planteamiento del estudio en donde trata de la realidad de la problemática, trabajos previos teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del

estudio y objetivos. En el **Capítulo II**, se desarrolla el marco teórico de la investigación, en el **Capítulo III** se considera la hipótesis de la investigación, finalmente en el **Capítulo IV** se considera la Metodología de la Investigación, **Capítulo V** Resultados, análisis y discusión de resultados, conclusiones, recomendaciones y considerando también las, Referencias Bibliográficas y los Anexos.

Huancayo, enero del 2023

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD DEL PROBLEMA

En este mundo globalizado las organizaciones tratan de ser competitivas en el mercado con los recursos necesarios, las personas forman parte de las organizaciones, necesitan capacitación profesional día a día, se requiere experiencia de las empresas para evitar bajos niveles de producción, rotación y ausentismos. De acuerdo con el perfil de tareas requeridas, también contribuyen a la formación de los empleados para el buen desempeño laboral con programas de capacitación.

Las empresas financieras de todo el mundo cuentan con sistemas en los que se basan los ejes de innovación para brindar un mejor servicio a los usuarios. Como son muy competitivos en el mercado, las habilidades de la mano de obra en los países del mundo son muy importantes. Tanto en el sector público como en el sector privado no hay límite a la inversión para obtener personal calificado, pero ¿Cuál es la inversión en infraestructura?, para los recursos financieros y el personal que tienen las habilidades en la institución para trabajar efectivamente, partiendo de proceso de selección que ayuda a los miembros en su accionar, evaluando el desempeño y el logro de lo que la institución espera, y la reflexión está dirigida a los usuarios que demuestran su fidelidad y no dudan en recomendarlos.

Cada día una persona busca la manera de adaptarse a un entorno que ve al otro como parte importante de su proceso social, y esta dinámica no excluye a las organizaciones.

Por lo contrario, dados los desafíos que enfrenta el mundo actual, se ha vuelto imperativo reconocer el deseo de las personas de aprender, interactuar y comprometerse con las empresas para las que trabajan.

Las organizaciones suelen buscar perfiles profesionales completos capaces de adaptarse a las nuevas dinámicas sociales y laborales que demanda el mundo actual.

Por tanto, el recurso más importante para BBVA Internacional es su equipo, las personas que forman el grupo. Por ello, el mejor equipo es una de las prioridades estratégicas.

En 2017 ha descendido el número de empleados del Grupo (-2.936). Esta disminución se debe principalmente a los planes de cambio de modelo de distribución implementados en Turquía, por ejemplo, así como a los planes de eficiencia implementados en Sudamérica como parte de la legislación, valido en todos los países.

El grupo BBVA ha reunido en los últimos años talentos con un abanico de competencias y habilidades poco habituales en el sector financiero pero imprescindibles para la nueva etapa en la que se encuentra el grupo (data expert, customer experience, soft skills) y habilidades técnicas, etc.).Asimismo, para completar la transformación, se está desarrollando un nuevo modelo de gestión de recursos humanos, más transversal, transparente y eficiente ,que permita a cada empleado desempeñar el rol que mejor se adapte a su perfil con el fin de crear el máximo valor añadido, para la organizaciones del más alto esfuerzo; educación y desarrollo profesional.

También ha habido un cambio en la forma de trabajar hacia un modelo organizativo ágil donde los equipos son directamente responsables de su trabajo, construyendo todo sobre la base de los comentarios de los clientes y centrándose en ofrecer soluciones que sirvan mejor a sus clientes, clientes actuales y futuros.

BBVA entiende la cultura corporativa como un conjunto de valore, creencias, practicas, enfoques y comportamientos compartidos por las personas de la organización que

crean los rasgos de identidad que la diferencian de otras empresas. Para ello se puso en marcha el proyecto “Nuestros Valores”.

Al 31 de diciembre del 2017, el grupo BBVA empleaba a 131.856 personas en más de 30 países, de las cuales el 54% eran mujeres y el 46% hombres. La edad media de la plantilla es de 37,5 años. La permanencia promedio en la organización fue de 10,2 años y la rotación durante el año fue del 7,3%

Figura 1

Grupo BBA (Diciembre 2017)



Nota. La figura nos describe a los empleados a nivel mundial del BBVA. se obtuvo de la fuente:

(BBVA, 2017)

La función de los recursos humanos de Mibanco busca perfiles profesionales que no solo cuenten con las habilidades necesarias para acompañar un proyecto organizado por el empleador, sino que también tengan un dialogo con sus competencias. Este último es un conjunto de cualidades personales que hacen que un individuo desee comportarse y actuar adecuadamente en un contexto determinado y en el que se basa su capacidad de trabajo. Para fortalecer el buen desempeño institucional, en año 2022 el banco incremento el número de

auditores de sus procesos, órganos y sistemas generales, así como el número de auditores dedicados a dichas actividades, como muestra de que la organización está dando seguimiento a sus actividades.

Figura 2

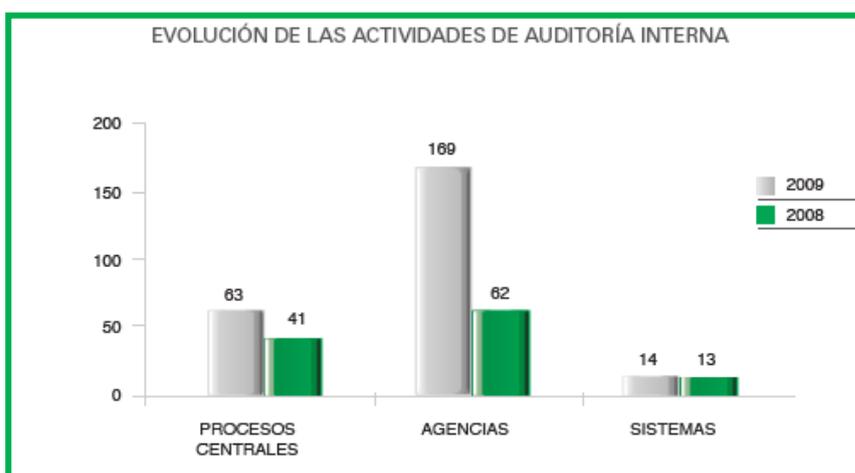
Número de Actividades

	Procesos Centrales	Agencias	Sistemas
Número de actividades	63	169	12
Horas / Hombre	6304	14400	1970
	28%	64%	9%

Nota. La figura nos describe el número de horas hombre que realizan en Mibanco obtenido de la fuente: Memoria anual de Mibanco 2021

Figura 3

Evolución de las actividades de auditoría interna



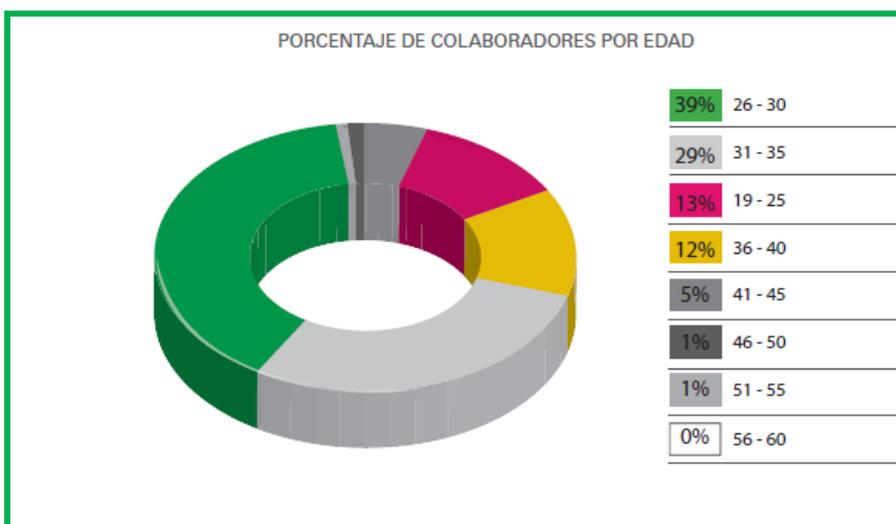
Nota. La figura nos muestra la evolución de las Actividades de Auditoría Interna realizada en Mibanco fuente: Memoria Anual de Mibanco 2021

Para la financiera las personas que conforman la organización son parte fundamental ya que gracias a ellos pueden cumplir con los planes estratégicos establecidos a partir del año 2009, esto permitió mejorar el compromiso de las personas a través de capacitaciones, programas de motivación, desarrollo de personal, etc.

La edad promedio de las personas que laboran en la financiera es un promedio de 31 años, lo que nos muestra la financiera brinda oportunidades de empleo, principalmente a la gente joven.

Figura 4

Porcentaje de colaboradores por edad



Nota. La figura nos muestra el porcentaje de colaboradores por edad a nivel nacional en la financiera Mibanco. Obtenido de la fuente: Memoria Anual de Mibanco 2021

Por el contrario, la rotación media mensual de personal (número de bajas frente al total de empleados) en 2022 fue del 1,66%.

Este proceso permite a Mibanco incorporar a las personas con el mejor talento y habilidades para los puestos requeridos, que cuenten con el potencial para desarrollar sus carreras y cuyo aporte agregue valor a los resultados de la organización.

El objetivo de Mibanco es llenar el vacío interno. Si esto no es posible, intentan ofrecer puestos de trabajo a personas del mismo lugar para favorecer el desarrollo de su campo de actividad. Sin embargo, el proceso de selección no limita la participación de extranjeros o postulantes extranjeros. En 2022 se contrataron 584 nuevos socios en todo el país.

Mibanco sigue una política clara y ética en la selección de personal, rechaza decididamente toda forma de discriminación y promueve la igualdad de oportunidades. Esta política se encuentra contenida en diversas normas internas, tales como reglamento interno de trabajo, código de conducta y ética, procedimientos de reclutamiento y selección. No se conocen casos de discriminación dentro de Mibanco.

Capacitación

La financiera ha desarrollado una serie de programas de capacitación para fortalecer las competencias que se requiere en cada puesto de trabajo con relación al modelo de negocio.

Programas Formativos

Se da a las personas que recién ingresan a laborar a la financiera y está relacionada con el programa de capacitación que recibe.

Programas de Actualización

Este programa tiene como fin mantener actualizados a los colaboradores para fortalecer sus competencias laborales.

Figura 5*Total de horas capacitadas*

Puesto	Total de horas capacitadas (Por puesto)	Promedio de horas capacitadas (Por puesto)
Administrador de agencia	8,468.5	75
Asesor de negocios	47,749	36
Asistente de atención al cliente	6,495	28
Ejecutivo de cuentas pasivas	3,866	61
Jefe de banca de servicios	10,093	92
Representante de banca de servicios	9,457	27
Supervisor de banca de servicios	1,413	12
Puestos administrativos	9,867	23
Total	97,408.50	44.25

Nota. La figura nos muestra el total de horas capacitadas se obtuvo de la fuente:

Memoria Anual de Mibanco 2021

Desarrollo Organizacional

Mibanco ha implementado diversos proyectos que permiten medir el progreso de la institución, tales como estudios de clima laboral, programas de coaching y gestión, y programas gerenciales que premian demostrar el talento y desempeño destacado de los empleados. Asimismo, es evidente que una empresa financiera no puede ofrecer servicios personalizados debido a su gran base de clientes. En muchos casos, esto puede suponer una gran pérdida tanto para la sucursal como para el propio banco. También tenga en cuenta que el procedimiento es lento, como lo es en muchas instituciones peruanas; además, a los prestamistas les lleva tiempo seguir adelante y realizar algunos trámites, y el tiempo sigue adelante y realizar algunos trámites, y el tiempo puede variar desde unos pocos días hasta varios meses. Esto también podría estar relacionado con el punto anterior. Es posible resaltar el desequilibrio entre el conocimiento y su aplicación que muestran los empleados. Es

ignorante a temas afines a su especialidad y se preocupa por desempeñar sus funciones de acuerdo a las normas, lineamientos y reglamentos de la institución.

- No comparte el personal con los demás su conocimiento y expertise.
- El personal muchas veces no muestra interés por aprender.
- El personal no se adapta a nuevos procesos.
- El personal muchas veces no muestra acciones innovadoras al proceso, nuevos métodos o técnicas, con el fin de optimizar los resultados.

Por lo antes mencionado, se formuló la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación que existe entre las competencias laborales en el personal y el rendimiento laboral en la agencia Mibanco Tambo - Huancayo 2022?

La investigación buscó optimizar las competencias laborales y como consecuencia el rendimiento laboral del personal que forma parte de la organización, las competencias laborales en las organizaciones adquieren mayor interés, porque estas competitividades se tratan de tener capacidades efectivas que permitan llevar a cabo las tareas y las asignaciones diarias del trabajo, es decir las competencias también conocidas como habilidades laborales o habilidades profesionales; deben ser las actitudes reales y necesarias para ejecutar las acciones correspondientes, que permitan cumplir los objetivos de las actividades laborales.

1.2. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Delimitación Espacial

La investigación se llevó a cabo en la agencia de MiBanco, Tambo-Huancayo situada en Mariscal Castilla Nro. 1882 esquina con Jr. Chávez, Huancayo Perú.

1.2.2. Delimitación Temporal

La presente investigación se desarrolló dentro de los meses de agosto del 2022 al 31 de diciembre del 2022.

1.2.3. Delimitación Conceptual o Temática

Para esta investigación se tuvo como referencia una gran cantidad de información teórica, relacionadas con las variables de esta investigación.

Para Olmos (2022) las competencias laborales es el equilibrio entre el conocimiento y la experiencia, lo cual permite solucionar problemas que se te presentan en el ámbito laboral o en la vida misma, buscando cumplir con esto los objetivos de la organización. Las competencias son:

Figura 6

Competencias laborales



Nota. La figura nos muestra las competencias laborales

Las características mencionadas en la figura nos muestran que, toda persona debe de contar para su buen desenvolvimiento en las organizaciones, es decir la persona competente es capaz de solucionar problemas de todo tipo y en cualquier circunstancia; las competencias se adquieren con el pasar de los años, para esto deberá de ir acompañado de los conocimientos que obtenga la persona, las habilidades, es decir la experiencia y por último la parte práctica o procedimental.

1.3.FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1. Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre las competencias laborales y el rendimiento laboral del personal en la agencia Mibanco Tambo - Huancayo 2022?

1.3.2. Problemas Específicos

1. ¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades cognitivas y el rendimiento laboral del personal en la agencia Mibanco Tambo - Huancayo 2022?
2. ¿Cuál es la relación que existe entre las competencias actitudinales y el rendimiento laboral del personal en la agencia Mibanco Tambo - Huancayo 2022?
3. ¿Cuál es la relación que existe entre las competencias procedimentales y el rendimiento laboral del personal en la agencia Mibanco Tambo - Huancayo 2022?

1.4. JUSTIFICACIÓN

1.4.1. Justificación Social

La presente investigación permitirá que los directivos y colaboradores que desempeñan sus labores en el ámbito organizacional, obtengan la información necesaria acerca de las competencias laborales y el rendimiento laboral del personal en la agencia Mibanco Tambo - Huancayo 2022.

1.4.2. Justificación Teórica

Para la justificación teórica consideramos lo planteado por: Bernal (2010), la investigación es reflexión o debate académico, tiene una justificación teórica, porque su objetivo puede ser el análisis epistemológico del conocimiento existente sobre un tema, confrontar una teoría, proponer nuevos paradigmas o resolver un modelo.

Esta investigación tuvo como finalidad establecer la relación que existe entre las competencias laborales y el rendimiento laboral del personal en la agencia Mibanco Tambo - Huancayo 2022.

Por otro lado, considero que la investigación es un precedente para futuras investigaciones, ampliando el conocimiento en un marco de globalización, permitiendo el desarrollo y la ejecución de investigaciones adicionales para la mejora continua de todos los procesos en la empresa.

1.4.3. Justificación Metodológica

En la investigación científica, la justificación metodológica del estudio se produce cuando el proyecto propuesto propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento válido y confiable (Bernal C. , 2010).

Para la investigación, se utilizó métodos de investigación, técnicas de recopilación de datos, herramientas de medición, escalas para medir resultados, tabulación de datos y, a su vez, análisis estadísticos para un mejor procesamiento de los datos obtenidos, reflejando la confiabilidad y transparencia de los datos, resultados que se encontró en la investigación, proponemos aplicar un diseño no experimental, transversal , considerando los aspectos propuestos en el enfoque del problema y en su construcción.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo General

Establecer la relación que existe entre las competencias laborales y el rendimiento laboral del personal en la agencia Mibanco Tambo - Huancayo 2022.

1.5.2. Objetivos Específicos

1. Establecer la relación que existe entre las habilidades cognitivas y el rendimiento laboral del personal en la agencia Mibanco Tambo - Huancayo 2022.
2. Establecer la relación que existe entre las competencias actitudinales y el rendimiento laboral del personal en la agencia Mibanco Tambo - Huancayo 2022.
3. Establecer la relación que existe entre las competencias procedimentales y el rendimiento laboral del personal en la agencia Mibanco Tambo - Huancayo 2022.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. Antecedentes Internacionales:

Kamiab y Singaravelloo (2018) presentaron la investigación la interacción de los valores personales y la capacidad de los empleados con la calidad del servicio de los bancos comerciales.

El objetivo fue evaluar la interacción entre los valores personales, la capacidad y la calidad en el servicio que brindan las sucursales de los bancos comerciales (CIMB y Maybank). El modelo de ecuación estructural (SEM) se aplica para analizar el papel mediador de la capacidad entre los valores personales y la calidad del servicio. Se trabajó con 117 sucursales que son parte del grupo de servicios financieros más grande con la clasificación más alta según rango de activos y estadísticas financieras, 351 empleados y 585 clientes. El instrumento utilizado fue el Cuestionario de Valor

de Retrato (PVQ). Los resultados indican una diferencia en el contexto y la prioridad de los valores de Malasia en comparación con los estudios anteriores realizados en países desarrollados. Los resultados muestran un efecto fuerte y positivo de las tres dimensiones de los valores, incluyendo la auto-mejora, la apertura al cambio y la conservación de la calidad del servicio en efecto directo e indirecto. También, los resultados de la investigación mencionan que la capacidad de los empleados como resultado de la conducta juega un papel mediador en la relación entre estos tres constructos de valores personales y la calidad del servicio bancario. Se discuten las implicaciones de los resultados de la investigación, junto con las limitaciones y sugerencias para estudios futuros.

Mendieta M., Erazo J. y Narváez C. (2020) en su tesis titulada: Gestión por competencias: herramienta clave para el rendimiento laboral del talento humano del sector hospitalario, Venezuela.

La investigación tuvo por objetivo proponer un modelo de gestión por competencias con el propósito de tratar de solucionar el problema descrito, por cuanto este afecta el desempeño o bajo rendimiento de los funcionarios en el área administrativa por no estar alineado a su perfil. Metodológicamente fue de tipo descriptiva. La investigación sobre un modelo de gestión de competencias, fortalece a la coordinación de Contratación al momento de seleccionar el personal idóneo para un determinado puesto de trabajo. Con este modelo se pretende el reclutamiento del cliente interno de acuerdo al nivel de instrucción y la experiencia que haya generado; además sirve de guía a la coordinación de capacitación y formación para un mejor desempeño al momento de organizar un plan de entrenamiento para el personal, que vaya orientado con el puesto que cada uno ejecuta.

Mamonte P. (2019) en su tesis titulada: Gestión del talento humano y competencias laborales del personal del Hospital Sagrado Corazón de Jesús provincia de los Ríos Ecuador, 2019

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y las competencias laborales en el Personal. La muestra de estudio correspondió a 49 profesionales se escogió a través del muestreo no probabilístico. El estudio se enmarco en el enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de tipo descriptivo - correlacional. La técnica que se desarrolló fue la encuesta y como instrumento el cuestionario, los cuales fueron validados por expertos y obtuvieron la confiabilidad 0,824 para la encuesta de la gestión del talento humano y 0,732 para la encuesta de competencias laborales. Los resultados correlacionales muestran que la gestión del talento humano se relaciona significativamente con las competencias laborales del Personal del Hospital Sagrado Corazón de Jesús provincia de los Ríos Ecuador ($\rho=.420^{**}$ y $P=.006$), además se encontró que la variable gestión del talento humano se relaciona significativamente con las dimensiones trabajo en equipo, calidad de trabajo, compromiso, comunicación, y empuje de la variable competencias laborales. Se concluye que la variante gestión del talento humano se relacionó significativamente con las competencias laborales del Personal del Hospital Sagrado Corazón de Jesús provincia de los Ríos Ecuador.

Gaspar Castro (2021), En su artículo de investigación que tiene como título, la gestión de talento humano y su influencia en el desempeño laboral para el éxito de las empresas.

El presente estudio de investigación tiene como objeto analizar la importancia de la gestión de talento humano y su influencia en el desempeño laboral para el logro del éxito empresarial. Es por ello, que se enmarca el artículo en una metodología de investigación documental, descriptiva, no experimental, a fines de analizar y describir la importancia de la gestión de talento humano y su influencia en el desempeño laboral y logro del éxito en las organizaciones, destacando que las empresas en la actualidad, le han tenido más interés por la capacitación y el desarrollo de su capital humano y esto se debe a que juegan un papel fundamental en la consecución del logro de sus objetivos. La gestión del talento humano es el elemento funcional de la organización, el cual se encarga de la administración eficiente de los recursos humanos y sus capacidades, para la ejecución de sus funciones, al llevar a cabo una gestión de talento humano eficiente y de calidad se promueve el buen desempeño laboral, la obtención de los objetivos empresariales, y el éxito en las organizaciones.

Barragán C., González A. y Ortiz G. (2022) en su tesis titulada: Competencias gerenciales una visión estudiantil desde la Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

El dinamismo del mercado laboral exige profesionales con habilidades que promuevan el progreso económico empresarial, conllevando a una revisión permanente de ello, por lo que, resulta oportuno determinar las competencias gerenciales adquiridas por los estudiantes de ingeniería comercial en su formación académica en la Pontificia Universidad Católica de Ecuador, sede Ambato en la República del Ecuador. Se acudió una integración de las competencias gerenciales

presentadas por Pérez (1997) y Rosales (1977), entre otros, para abordar las habilidades técnicas/procedimentales, humanas/actitudinales y las conceptuales o cognoscitivas. Se empleó un tipo de investigación descriptivo y de campo. La población estuvo conformada por estudiantes universitarios de ingeniería comercial y por tener acceso a todos los agentes informantes se empleó un censo poblacional, a quienes se aplicó un cuestionario estructurado con escala Likert. Los resultados arrojaron una tendencia positiva de las competencias gerenciales en los estudiantes. Se concluye que los alumnos poseen en términos generales las tres habilidades en las competencias gerenciales indagadas: Visión estratégica, perspectiva sistémica, liderazgo, emprendimiento, programas administrativos y/o sistemas, trabajo en equipo, toma de decisiones e innovación y en algunas de ellas quieren profundizar sus conocimientos, otorgándoles un carácter distintivo, que en el mercado laboral ecuatoriano pueden concebirse como competitivo.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Larico E. ,Machaca D., Condori L y Apaza K. (2021) en su tesis titulada: Estrés laboral y rendimiento laboral de los trabajadores en entidades financieras.

Objetivo: El objetivo de la investigación es establecer el grado de incidencia entre el estrés laboral y el rendimiento laboral de los trabajadores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Juliaca. Material y métodos: Esta investigación se basa en el enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, de tipo básica y nivel descriptivo – correlacional. Para obtener los resultados se utilizó la técnica de la encuesta y su respectivo cuestionario; este instrumento se aplicó a 70 empleados de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Juliaca. Resultados: El estrés laboral en poca medida afecta a los trabajadores más del 25%, es decir, los trabajadores de estas instituciones financieras tienen estrés laboral en contra de su

salud, por varios factores como: la sobre carga laboral, demasiada exigencia laboral, alto nivel de responsabilidad, las condiciones de trabajo son poco favorables y bajo clima laboral. Por otro lado, el rendimiento laboral tiene una connotación moderadamente baja, en promedio es del 24%, lo que implica, pese al esfuerzo por cumplir sus objetivos los trabajadores por sus competencias laborales, son favorables, igual son afectados por el estrés laboral. Conclusión: Se concluye que el estrés laboral incide de manera negativa en el rendimiento laboral de los trabajadores de las Agencias de Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Juliaca.

Pacherrez J. y Marrufo G. (2019) en su tesis titulada: Modelo de Gestión por Competencias para optimizar el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Rioja, 2020.

El presente estudio tiene como objetivo proponer y validar un Modelo de gestión por competencias para optimizar el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Rioja, 2020. El estudio de investigación es de tipo aplicada de enfoque cualitativo, de diseño de investigación no experimental, descriptivo, propositivo. Como técnicas de recolección de datos se ha utilizado la encuesta y como instrumento cuestionarios por cada variable de estudio. Se concluyó que el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Rioja es deficiente, por lo que es importante diseñar e implementar un Modelo de Gestión por Competencias para desarrollar o fortalecer competencias cognitivas, habilidades y actitudinales optimizando su rendimiento, productividad y la administración de los recursos financieros y humanos.

Gómez F. (2021) en su tesis titulada: Competencias laborales y desempeño laboral de los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local de San Martín, 2021.

La investigación planteó como objetivo, determinar la relación entre las competencias laborales y desempeño laboral de los colaboradores de la UGEL de San Martín, 2021, investigación del tipo básica, enfoque cuantitativo, diseño correlacional no experimental, con una población y muestra igual a 115 colaboradores, aplicando la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los resultados indican que el nivel del desempeño laboral de los colaboradores de la UGEL de San Martín, 2021 es regular, con 41.7 %; y el nivel del desempeño laboral es regular, con 41.7%. Se concluyó que, la relación de las competencias laborales con el desempeño laboral de los colaboradores de la UGEL de San Martín, 2021 tiene una tendencia directamente proporcional, con una significancia positiva alta igual al R de Pearson de 0.817 y con un coeficiente de determinación de 0.7203.

Alvarez A. y Delgado R. (2022) en sus tesis titulada Competencias laborales y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa TK Elevadores Perú, Lima - 2022

El objeto de la investigación fue determinar la relación entre competencias laborales y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa TK Elevadores Perú, Lima – 2022. La investigación fue tipo básica y enfocada en analizar el conocimiento mediante la comprensión de elementos, de enfoque cuantitativo; se usó el método descriptivo correlacional y de corte transversal. El diseño que se utilizó fue no experimental dado que se ejecutó sin manipular las variables. La población fue de 152 trabajadores; y la muestra estuvo constituida por 109 trabajadores de todas las áreas de la sucursal de Lima, para la recolección de datos se utilizó dos cuestionarios, uno por cada variable. Los resultados mostraron que el 89,9% de los encuestados manifestaron que las competencias laborales en la empresa son adecuadas, mientras que un 10,1% percibe que tienen un nivel regular. Asimismo, un 60,6% de los encuestados manifestaron que el desempeño laboral en la empresa TK Elevadores

Perú tuvo una tendencia a ser de nivel medio. Sin embargo, el 38,5% percibe que el desempeño laboral se encuentra en un nivel aceptable y apenas el 0,9%, es decir una sola persona, percibió que el desempeño laboral es no aceptable. Se concluyó que sí existe relación directa y considerablemente entre competencias laborales y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa TK Elevadores Perú, Lima – 2022 esto debido a que la prueba de Rho Spearman se obtuvo un nivel de significancia de 0.000 y 0.028 para ambas variables respectivamente siendo este valor menor a la probabilidad de 0.05.

Chocan E. (2021) en su tesis titulada: Impacto del nivel de competencia en la productividad de una empresa de servicios financieros en Jaén

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.

2.2. BASES TEÓRICAS O CIENTÍFICAS

2.2.1. Variables Competencias Laborales:

Según Olmos (2022) La competencia laboral es tener los conocimientos y la habilidad para responder satisfactoriamente la demanda de una tarea o actividad, cumpliendo los objetivos establecidos por una institución o empresa. Las competencias son:

Figura 7

Competencias



Nota La figura muestra las competencias

Se dice que una persona es competente cuando implementa estas tres características para la realización satisfactoria de las actividades que desempeña, por ejemplo, tener las actitudes correctas en el momento adecuado, tener los conocimientos necesarios para llevar a cabo las tareas que se le encomiendan, aprovechar correctamente los recursos que le son proporcionados.

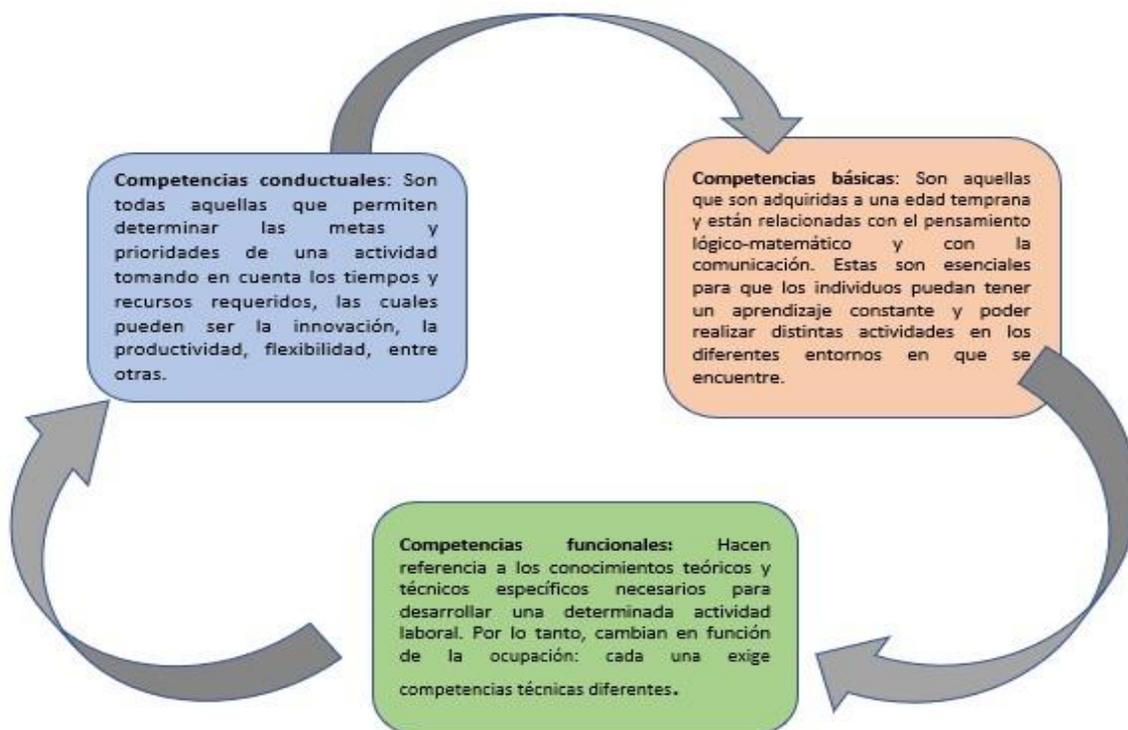
La competencia laboral te prepara para enfrentar una tarea específica, que se hace evidente cuando la persona entra en contacto con ella. Esta competencia desarrolla conocimientos y habilidades que nacen a partir de la interacción que se establece entre el individuo y la tarea.

2.2.1.1. Tipos de Competencias Laborales

Olmos (2022), Existen varios tipos de competencias laborales que los individuos implementamos día a día y que en la mayoría hace uso de ellas de manera consciente e inconscientemente.

Figura 8

Tipos de competencias laborales



Nota: En la figura se muestra los tipos de competencias laborales

Las competencias básicas, conductuales y funcionales son desarrolladas a través de actividades de aprendizaje que pueden ser mediante la educación formal o capacitaciones en

especialidades, y mediante diversas formas de aprendizaje no formal como capacitación laboral, autoaprendizaje en línea, otras) o informal como el aprendizaje empírico que ocurre en los distintos entornos existentes.

Elementos de la Competencia Laboral

Para Quiroa (2022), Los principales elementos que deben formar una competencia laboral son los siguientes:

1. Elementos cognoscitivos

Por un lado, el elemento cognoscitivo es el saber hacer algo. De este modo, representa el nivel de conocimiento aprendido que es útil y significativo para que el trabajador se pueda desempeñar de forma productiva en una situación de trabajo real.

Además, no se refiere sólo al proceso de aprendizaje obtenido por medio de la instrucción, sino también al aprendizaje empírico obtenido por medio de la experiencia adquirida en su campo de trabajo.

2. Elementos actitudinales

Por otra parte, no basta saber hacer algo, el elemento actitudinal hace relación a querer hacer algo; por eso se refiere a las actitudes que todo trabajador debe poseer y poder aplicar en el momento adecuado y preciso, estas actitudes están relacionadas con la consecución del éxito en un puesto específico.

También, las actitudes definen la forma de como una persona se comporta y actúa al momento de desempeñar sus tareas dentro de su trabajo.

3. Elementos procedimentales

Claro que, el elemento procedimental incluye todas las destrezas que se deben tener para realizar una labor. Son todas las habilidades adquiridas para manejar procedimientos y técnicas específicas que son requeridas para que una persona se desarrolle dentro de una determinada área laboral.

¿Por qué es importante capacitar al personal?

Para Olmos (2022), Capacitar a tu fuerza laboral es bueno para el negocio y también para los trabajadores.

La formación puede mejorar el rendimiento empresarial, los beneficios y la moral del personal. Las ventajas incluyen:

Figura 9

Ventajas

- 1 Nuevas habilidades y competencias laborales para los empleados.
- 2 La capacitación del personal puede resultar en un mejor servicio al cliente, mejores prácticas de seguridad en el trabajo y mejoras en la productividad
- 3 Al capacitar a tus empleados demuestras que los valoras lo suficiente como para invertir en ellos, mejorando la lealtad y la retención de empleados.
- 4 La formación que reciben los empleados puede llevarlos a otros puestos dentro de la organización, puestos con mejores perspectivas y/o mejor remuneración.
- 5 Al enfrentar nuevas y diferentes tareas, los empleados se mantienen motivados.

Nota: La figura muestra las ventajas para mejorar el rendimiento empresarial

En resumen, es muy importante adquirir el mayor número de competencias laborales, ya que esto te puede abrir muchas oportunidades no sólo en el ambiente laboral, sino también en aspectos personales de la vida diaria. Continúa en constante crecimiento y nunca dejes de aprender y poner tus competencias en práctica.

2.2.1.1. Dimensión Habilidades Cognitivas (Duras)

Para liderazgointegral.com (2022), se refiere a las llamadas Hard (duras) Skills o habilidades duras, como las destrezas técnicas requeridas o adquiridas para desempeñar determinadas tareas o funciones y que se alcanzan y desarrollan por medio de la formación, capacitación, entrenamiento y en ocasiones en el mismo ejercicio de las funciones y que obviamente son necesarias; Ernesto Yturralde Habilidades duras, y hace referencia también a aquellas destrezas técnicas que se adquieren y que son necesarias para realizar una determinada actividad dentro de una empresa. Los cursos, los programas de capacitaciones, son parte de la adquisición de las habilidades duras, así como por supuesto los estudios académicos realizados normalmente. Al final, todos estos conocimientos van dirigidos a aportar la capacitación necesaria para desarrollar las actividades o tareas profesionales de forma adecuada.

2.2.2.2. Dimensión Competencias Actitudinales (Blandas)

Para liderazgointegral.com (2022), Las habilidades blandas son aquellos atributos que permiten actuar de manera efectiva. Confluyen una combinación de destrezas destinadas a tener una buena interrelación; es decir, saber escuchar, dialogar, comunicarse, liderar, estimular, delegar, analizar, juzgar, negociar y arribar a acuerdos. Engloban un conjunto de 26 aptitudes transversales e incluyen el pensamiento crítico, la ética y la posibilidad de adaptación al cambio. Las habilidades blandas son aquellos atributos o características de una persona que le permiten interactuar con otras personas de manera efectiva. Según el informe económico mundial (2015). Las habilidades que debe poseer un estudiante del siglo XXI involucran; el pensamiento crítico, la resolución de problemas, la creatividad, la comunicación y la colaboración entre otras. Las habilidades blandas han adquirido una gran relevancia, por la necesidad de formar a la persona en cuestiones laborales de orden “transversal”, además de ofrecer una cualificación de tipo específico Claro (2014).

2.2.2.3. Dimensión Competencias Procedimentales

Para liderazgointegral.com (2022) Conforman la base particular del ejercicio profesional y se vinculan a determinadas condiciones de ejecución.

Ejemplo: Saber conducir un auto, saber cocinar, saber algún idioma, saber sobre sistemas de información.

El especialista mexicano Iván Mendoza resume estos tres niveles de competencias de la siguiente manera: las competencias básicas son el conjunto de habilidades adquiridas durante los primeros años de vida y que son indispensables para poder tener un correcto desarrollo personal; las competencias genéricas son los atributos y cualidades reforzados con la creatividad, innovación, etc.; y las competencias específicas se refieren a un conocimiento mucho más especializado o técnico.

2.2.2. Variable Rendimiento Laboral

Conceptualización

Gabini (2018) en la teoría que presenta el autor, menciona que el rendimiento laboral (RL), es una conceptualización utilizada en la psicología organizacional, pero en estas últimas décadas, ya se incluye en la literatura empresarial, donde se evalúa la productividad y la eficacia de los trabajadores. De manera que, según el autor, la inexistencia de una clara diferenciación en cuanto a la definición de estos términos ha conllevado que estos sean abordados, como conceptos intercambiables (p. 27).

Para León, (2015) explica que la gestión del rendimiento son herramientas estratégicas que se utiliza para el mejoramiento del desempeño de los colaboradores en las organizaciones. Para comprender lo señalado se requiere entender que la gestión del rendimiento es una forma de gestionar el talento humano de manera coordinada, articulada y en retroalimentación con la planificación estratégica de las organizaciones.

La Gestión del Rendimiento busca estimular el buen rendimiento y el compromiso de los servidores, identificando y reconociendo sus aportes al cumplimiento de los objetivos y metas institucionales. De igual modo, evidencia las brechas de los servidores con el fin de atenderlas. Para ello se formulan planes de mejora (individuales e institucionales) que contribuirán en la mejora continua del desempeño de los servidores en sus puestos y por ende en la calidad de la gestión de los servicios que brindan las entidades públicas a la población. (p.4)

A la explicación que da León se enfoca al sector público, pero ello se puede generalizar a empresas privadas ya que toda organización busca el mejor rendimiento de los colaboradores en las diferentes responsabilidades que tienen cada uno de los involucrados mucho más en las privadas ya que se espera una gestión por competencias.

Para Work Meter (2015) considera que, al hablar de rendimiento laboral, se trata de la relación que hay entre los medios que fueron utilizados y lo producido, entre los que se puede encontrar la mano de obra, insumos, maquinarias, entre otros. Cuando se trata del mundo empresarial, el rendimiento laboral sería la relación de los objetivos, metas y el tiempo utilizado para lograr esa productividad, tomando en cuenta que la persona es el socio interno más importante, quien cumple una función y gracias a él, se logra la producción esperada por la empresa (p.6).

Según Alles, (2015) considera la autora que, al hablar de desempeño laboral, se refiere a que es un instrumento utilizado para dirigir, así como supervisar al personal. El objetivo que persigue es enseñar, formar y desarrollar a las personas, buscando la mejora continua de los resultados que brota de las labores asignados, aprovechando a los talentos humanos con los que cuenta. El desempeño laboral, también es una forma de tender un puente entre, los colaboradores y los jefes inmediatos, ya que con el dialogo habrá comprensión, entendimiento cuando existe problemas que resolver y mejorar los procedimientos, es decir un feedback (p.27).

Para Alles (2011) Al analizar el rendimiento la autora cita a Gómez y Mejía (1998) para determinar el rendimiento se requiere un sistema de medición basado en el análisis del puesto de trabajo. Por lo tanto, el sistema de evaluación deberá centrarse en actividades que afecten al éxito de la empresa, y no en características que no tengan que ver con el rendimiento, como la raza, la edad, género, entre otros.

Así mismo hace referencia a la gestión del rendimiento; para lograrlo las evaluaciones deberían ser algo más que una actividad que mira el pasado y que felicita o reprueba a los trabajadores por su trabajo durante el periodo anterior.

Con este propósito, la evaluación debe orientarse al futuro, hacia lo que los trabajadores pueden hacer para desarrollar su máximo potencial en la empresa.

Esto requiere que los directores proporcionen una retroalimentación a los trabajadores con el fin de que estos alcancen niveles más altos de rendimiento.

El rendimiento se realizará sobre la base de los objetivos fijados, a su vez estos objetivos deben ser medidos o ponderados de algún modo, idealmente con valores que sumen diez o cien para su rápida visualización.

La evaluación del rendimiento laboral mide de forma periódica, tanto cuantitativamente como cualitativamente, lo eficaz que es cada empleado en su puesto de trabajo. Es decir, permite conocer cuáles son sus puntos fuertes y débiles para elaborar estrategias que mejoren sus resultados.

La evaluación del rendimiento laboral de los trabajadores es imprescindible en cualquier compañía. Conocer cómo medir su productividad para que los resultados se ajusten lo máximo a la realidad y contar datos fiables, resulta importantísimo.

Solo de esta forma se podrán plantear las medidas adecuadas para la consecución de objetivos de negocio.

La Productividad

Gabini (2018), la productividad, se entiende como la razón entre la producción real y los costos materiales y humanos vinculados a su obtención, en tanto que el RL, ha de abarcar tanto las conductas orientadas a la tarea como aquellas actividades diferentes a las relativas al puesto de trabajo y orientadas interpersonalmente. Por lo tanto, el RL fue definido como el “Conjunto de conductas que son relevantes para las metas de la organización o para la unidad organizativa en la que trabaja la persona”, Quedando la productividad y la eficacia, como reflejo de dichas conductas (p. 27).

Modelos del Rendimiento Laboral.

Gabini (2018), Explica que existen muchos modelos del RL, que fueron propuestos a lo largo de los años, es importante citar alguno de ellos, para comprender y aplicar a los diferentes rubros empresariales (p. 30).

Cita el autor a (Murphy, 1990), quien propone un modelo de rendimiento laboral, presentando las siguientes dimensiones.

- Conductas orientadas a la tarea.
- Conductas orientadas interpersonalmente.
- Conductas relacionadas con la pérdida de tiempo.
- Conductas destructivas y azarasas.

Así mismo cita a (Borman et al. 1985), donde explica que los autores presentan un modelo de rendimiento laboral, conformado por cuatro dimensiones, que a continuación se nombra.

Rendimiento en la tarea, Lealtad, Trabajo en equipo, Determinación

2.2.2.1. Dimensión Motivación

Alonso (2012, p. 267) nos dice:” La motivación es el móvil que incita, mantiene y dirige la acción de un sujeto para lograr una meta. En el lenguaje común suele expresarse de diversas formas: amor propio, espíritu de lucha o fuerza de voluntad”.

Chiavenato y Sapiro (2009,p.236) define: “La motivación es un proceso psicológico básico. Junto con la percepción, las actitudes, la personalidad y el aprendizaje, es uno de los elementos más importantes para comprender el comportamiento humano”.

“Interactúa con otros procesos mediadores y con el entorno. Como ocurre con los procesos cognitivos, la motivación no se puede visualizar. Es un constructo hipotético que sirve para ayudarnos a comprender el comportamiento humano”.

Para Hellriegel y Slocum (2009 p. 126) nos dicen: “La motivación representa las fuerzas que operan sobre o en el interior de una persona y que provocan que se comporte de una manera específica para dirigirse hacia las metas”.

Dado que los motivos de los empleados influyen en su productividad, una de las tareas de los gerentes es canalizar de forma efectiva las cosas que los motivan para que alcancen las metas de la organización. La motivación puede definirse como el énfasis que una persona pone hacia una determinada actividad a fin de satisfacer una necesidad, poniendo todo el esfuerzo necesario para lograr los objetivos propuestos.

Tener un personal altamente motivado influye directamente en el desempeño y por ende la productividad de la organización mejorara.

Gomez y Balkin (2012, p. 362) “nos dicen que, para motivar a los empleados, los gerentes necesitan ajustar metas desafiantes, reforzar comportamientos deseados, satisfacer las necesidades de empleados, diseñar trabajos que son interesantes y ofrecen oportunidades para titulares del puesto para utilizar sus talentos, proveen recompensas en función a lo que las personas aprecian, y sea justo”.

Franklin y Krieger (2011 p.100) “De manera amplia, el término motivo se refiere a aquello que impulsa a una persona a actuar de determinada manera, o que origina una propensión hacia un comportamiento específico. Este impulso a actuar puede ser provocado por un estímulo externo (proveniente del entorno) o ser generado internamente, a partir de los procesos mentales del individuo”.

Boddy (2011, p. 449) “nos dice que la motivación se refiere a las fuerzas de dentro o fuera de una persona que despertar y mantener su compromiso con un curso de acción”.

James y George (2010, p. 463) definen a la motivación como las “fuerzas psicológicas que determinan la dirección del comportamiento de una persona en una organización, su nivel de esfuerzo y su nivel de persistencia”.

Ciclo motivacional:

Aquí nos referimos al conjunto de fases que forman el proceso de motivación de los subordinados. Comienza cuando surge una necesidad, fuerza dinámica y persistente que origina el comportamiento. Cada vez que aparece una necesidad, ésta rompe el equilibrio existente y produce un estado de tensión, insatisfacción, inconformismo y desequilibrio que lleva al individuo a desarrollar un comportamiento o acción que permita descargar la tensión, liberándolo de la inconformidad y el desequilibrio.

“Si el comportamiento es eficaz, el individuo sacia la necesidad y descarga la tensión provocada por ella, con lo que su organismo recupera su estado de armonía. Cuanto más se repite este periodo, el aprendizaje procedente del proceso da como resultante que los comportamientos se vuelvan más eficaces para la satisfacción de ciertas necesidades”. (Franklin y Krieger, 2011, p. 100).

2.2.2.2. Dimensión Evaluación de Rendimiento

Para León, (2015) explica que la gestión del rendimiento son herramientas estratégicas que se utiliza para el mejoramiento del desempeño de los colaboradores en las organizaciones. Para comprender lo señalado se requiere entender que la gestión del rendimiento es una forma de gestionar el talento humano de manera coordinada, articulada y en retroalimentación con la planificación estratégica de las organizaciones.

La Gestión del Rendimiento busca estimular el buen rendimiento y el compromiso de los servidores, identificando y reconociendo sus aportes al cumplimiento de los objetivos y metas institucionales. De igual modo, evidencia las brechas de los servidores con el fin de atenderlas. Para ello se formulan planes de mejora (individuales e institucionales) que contribuirán en la mejora continua del desempeño de los servidores en sus puestos y por ende en la calidad de la gestión de los servicios que brindan las entidades públicas a la población (p.4).

A la explicación que da León se enfoca al sector público, pero ello se puede generalizar a empresas privadas ya que toda organización busca el mejor rendimiento de los colaboradores en las diferentes responsabilidades que tienen cada uno de los involucrados mucho más en las privadas ya que se espera una gestión por competencias.

Para Work Meter (2015) considera que, al hablar de rendimiento laboral, se trata de la relación que hay entre los medios que fueron utilizados y lo producido, entre los que se puede encontrar la mano de obra, insumos, maquinarias, entre otros. Cuando se trata del mundo empresarial, el rendimiento laboral sería la relación de los objetivos, metas y el tiempo utilizado para lograr esa productividad, tomando en cuenta que la persona es el socio interno más importante, quien cumple una función y gracias a él, se logra la producción esperada por la empresa (p.6).

Según Alles, (2015) considera la autora que, al hablar de desempeño laboral, se refiere a que es un instrumento utilizado para dirigir, así como supervisar al personal. El objetivo que persigue es enseñar, formar y desarrollar a las personas, buscando la mejora continua de los resultados que brota de las labores asignados, aprovechando a los talentos humanos con los que cuenta. El desempeño laboral, también es una forma de tender un puente entre, los colaboradores y los jefes inmediatos, ya que con el dialogo habrá comprensión, entendimiento cuando existe problemas que resolver y mejorar los procedimientos, es decir un feedback (p.27).

Para Alles (2015) Al analizar el rendimiento la autora cita a Gómez y Mejía (1998) para determinar el rendimiento se requiere un sistema de medición basado en el análisis del puesto de trabajo. Por lo tanto, el sistema de evaluación deberá centrarse en actividades que afecten al éxito de la empresa, y no en características que no tengan que ver con el rendimiento, como la raza, la edad, género, entre otros.

Así mismo hace referencia a la gestión del rendimiento; para lograrlo las evaluaciones deberían ser algo más que una actividad que mira el pasado y que felicita o reprueba a los trabajadores por su trabajo durante el periodo anterior.

Con este propósito, la evaluación debe orientarse al futuro, hacia lo que los trabajadores pueden hacer para desarrollar su máximo potencial en la empresa.

Esto requiere que los directores proporcionen una retroalimentación a los trabajadores con el fin de que estos alcancen niveles más altos de rendimiento.

El rendimiento se realizará sobre la base de los objetivos fijados, a su vez estos objetivos deben ser medidos o ponderados de algún modo, idealmente con valores que sumen diez o cien para su rápida visualización.

La evaluación del rendimiento laboral mide de forma periódica, tanto cuantitativamente como cualitativamente, lo eficaz que es cada empleado en su puesto de

trabajo. Es decir, permite conocer cuáles son sus puntos fuertes y débiles para elaborar estrategias que mejoren sus resultados.

La evaluación del rendimiento laboral de los trabajadores es imprescindible en cualquier compañía. Conocer cómo medir su productividad para que los resultados se ajusten lo máximo a la realidad y contar datos fiables, resulta importantísimo.

Solo de esta forma se podrán plantear las medidas adecuadas para la consecución de objetivos de negocio.

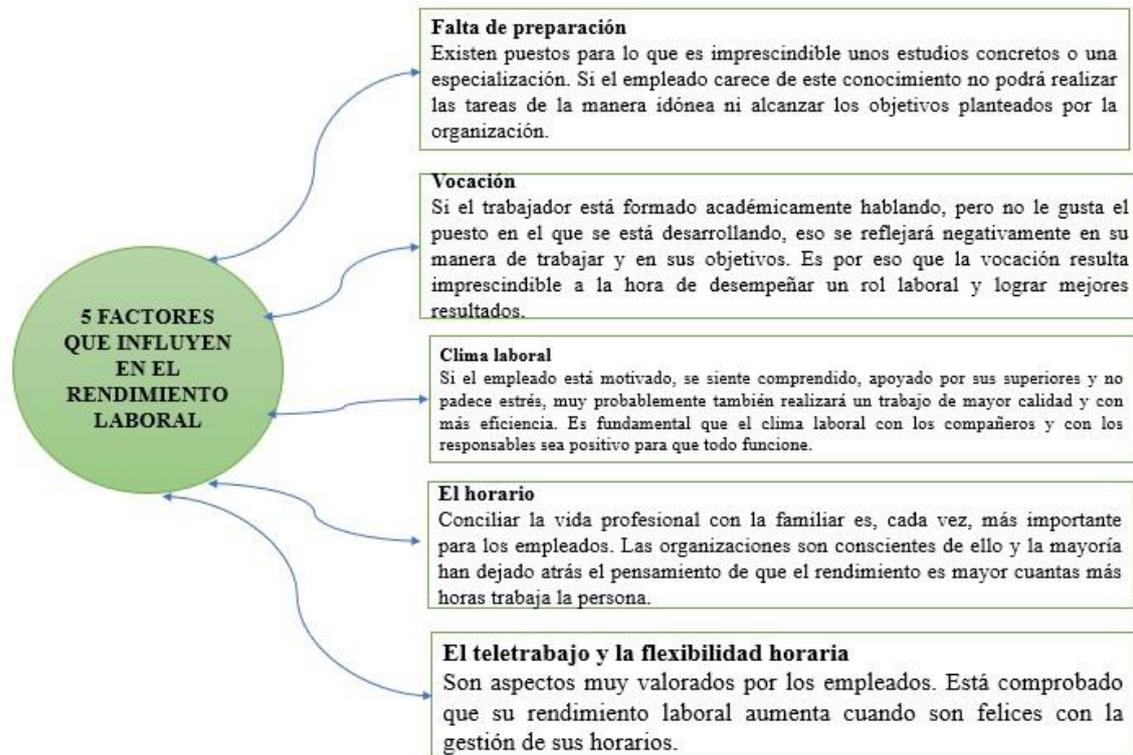
Por qué es importante medir el rendimiento laboral

La productividad de los trabajadores y la calidad a la hora de realizar sus tareas son dos aspectos fundamentales para que cualquier negocio crezca y supere a la competencia. Por eso es importante que el Departamento de RR. HH mida el rendimiento laboral de los empleados. Realizar el trabajo en el menor tiempo posible, reduciendo costes y ofreciendo la máxima calidad es clave.

Medir el rendimiento laboral de una manera adecuada permite a la entidad ubicar a los empleados en los puestos que más se adecúan a su perfil, mejorar la coordinación de los procesos, mejorar los puntos débiles, motivar a los empleados y, en definitiva, solventar los problemas de productividad en cada una de las áreas y mejorar la actividad de la empresa.

5 factores que influyen en el rendimiento laboral

En el rendimiento laboral de un trabajador influyen muchos factores individuales que si no se tienen en cuenta acaban afectando al equipo y, en general, a toda la empresa:

Figura 10*Factores del rendimiento laboral*

Nota: En la figura se muestra los 5 factores del rendimiento laboral.

2.2.2.3. Dimensión Habilidades Personales

Para CUP Magazine (2022) Las habilidades o competencias personales como su nombre indica, son completamente individuales para cada persona. Sin embargo, generalmente no se trata de si se tiene tal competencia, sino de cuán acentuada es en el individuo para desenvolverse en su ámbito profesional.

Habilidades personales: ¿qué se supone que son? En cualquier caso, es mucho menos complicado de lo que se puede suponer. La resistencia, el conocimiento de sí mismo, la autoconfianza, el pensamiento analítico, la conciencia del riesgo, etc. son algunas de las "habilidades personales" más necesarias en el campo laboral.

En términos generales, las habilidades personales son aquellas que describen a una persona en la vida privada y profesional, a través de cuyo control de la persona, independientemente de la situación, permanece en los recuerdos de otras personas.

Importancia de las habilidades personales

Dependiendo de la situación y el trabajo, ciertas habilidades personales de un empleado o, por supuesto, el empleador puede determinar el éxito o el fracaso de un proyecto. Solo por esta razón y también por un ambiente armonioso en el trabajo, las habilidades personales son muy importantes en el mundo de hoy.

Lo más importante son las competencias personales en las profesiones con responsabilidad del personal, un administrador debe transmitir confianza en sí mismo para poder llevar a su equipo al éxito, actuar de manera auténtica para llevar la organización a los procesos profesionales, tolerar el estrés, de modo que incluso en situaciones difíciles la tranquilidad predomine en el ambiente

Todo esto se aplica no solo a los jefes, superiores y gerentes, el interno y todos los miembros del equipo también necesitan destacar en habilidades personales, porque ¿quién quiere trabajar con personas arrogantes y desmotivadas?

Las habilidades personales, dependiendo del trabajo, la industria y muchos otros aspectos, tienen gran peso al momento de presentarse mejores oportunidades laborales (ascensos a altos puestos).

2.3. Marco Conceptual

- **Competencia Laboral:** Olmos (2022), Existen varios tipos de competencias laborales que los individuos implementamos día a día y que en la mayoría hace uso de ellas de manera consciente e inconscientemente.
- **Habilidades Cognitivas (Duras):** Para liderazgointegral.com (2022), Se refiere a las llamadas Hard (duras) Skills o habilidades duras, como las destrezas técnicas requeridas o adquiridas para desempeñar determinadas tareas o funciones y que se alcanzan y desarrollan por medio de la formación, capacitación, entrenamiento y en ocasiones en el mismo ejercicio de las funciones y que obviamente son necesarias; Ernesto Yturralde Habilidades duras, y hace referencia también a aquellas destrezas técnicas que se adquieren y que son necesarias para realizar una determinada actividad dentro de una empresa
- **Competencias Actitudinales(Blandas):** Para liderazgointegral.com (2022), Las habilidades blandas son aquellos atributos que permiten actuar de manera efectiva. Confluyen una combinación de destrezas destinadas a tener una buena interrelación; es decir, saber escuchar, dialogar, comunicarse, liderar, estimular, delegar, analizar, juzgar, negociar y arribar a acuerdos. Engloban un conjunto de 26 aptitudes transversales e incluyen el pensamiento crítico, la ética y la posibilidad de adaptación al cambio
- **Competencias Procedimentales (Técnicas):** Para liderazgointegral.com (2022) las competencias procedimentales conforman la base particular del ejercicio profesional y se vinculan a determinadas condiciones de ejecución.
- **Rendimiento Laboral:** Para Gabini (2018) en la teoría que presenta el autor, menciona que el rendimiento laboral (RL), es una conceptualización utilizada en la psicología organizacional, pero en estas últimas décadas, ya se incluye en la literatura empresarial, donde se evalúa la productividad y la eficacia de los trabajadores. De manera que, según

el autor, la inexistencia de una clara diferenciación en cuanto a la definición de estos términos ha conllevado que estos sean abordados, como conceptos intercambiables. (p. 27)

- **Motivación:** Para Alonso (2012, p. 267) nos dice:” La motivación es el móvil que incita, mantiene y dirige la acción de un sujeto para lograr una meta. En el lenguaje común suele expresarse de diversas formas: amor propio, espíritu de lucha o fuerza de voluntad”.
- **Evaluación de rendimiento:** Para León, (2015) explica que la gestión del rendimiento son herramientas estratégicas que se utiliza para el mejoramiento del desempeño de los colaboradores en las organizaciones. Para comprender lo señalado se requiere entender que la gestión del rendimiento es una forma de gestionar el talento humano de manera coordinada, articulada y en retroalimentación con la planificación estratégica de las organizaciones.
- **Habilidades Personales:** Para CUP Magazine (2022) Las habilidades o competencias personales como su nombre indica, son completamente individuales para cada persona. Sin embargo, generalmente no se trata de si se tiene tal competencia, sino de cuán acentuada es en el individuo para desenvolverse en su ámbito profesional.

CAPITULO III

HIPÓTESIS

3.1. HIPÓTESIS GENERAL

Existe una relación significativa entre las competencias laborales y el rendimiento laboral del personal en la agencia Mibanco Tambo - Huancayo 2022.

3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- 1) Existe una relación significativa entre las habilidades cognitivas y el rendimiento laboral del personal en la agencia Mibanco Tambo - Huancayo 2022.
- 2) Existe una relación significativa entre las competencias actitudinales y el rendimiento laboral del personal en la agencia Mibanco Tambo - Huancayo 2022.
- 3) Existe una relación significativa entre las competencias procedimentales y el rendimiento laboral del personal en la agencia Mibanco Tambo - Huancayo 2022.

3.3. Variables

a. Variable 1:

Competencias Laborales

b. Variable 2:

Rendimiento Laboral

CAPITULO IV

METODOLOGÍA

4.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

4.1.1. Método General

Para desarrollar el presente estudio se empleó el método científico, que viene a ser un proceso sistemático que permite la generación y la verificación de conocimientos científicos sobre la realidad; en primer lugar, se identifica el problema, y se da una respuesta adelantada mediante una hipótesis, la que debe ser probada para llegar a un nuevo conocimiento.

Se complementa con el procedimiento de estudio, el cual posibilita descomponer el todo en partes, para una mejor síntesis del comportamiento de nuestros propios cambiantes y sus magnitudes. (Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero,2018)

4.1.2. Método Especifico

Para desarrollar el presente trabajo de investigación se usó como método especifico el método hipotético - deductivo. Este método parte descomponiendo el objeto de estudio para realizar el estudio de manera individual para luego volverlo a integrar (Bernal, 2010).

4.2. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación empleado es Básica; Según Hernandez-Sampieri (2018), toda vez que se aplicaron instrumentos en relación a las teorías de las competencias laborales y el rendimiento laboral, en este caso viene a ser la Agencia Mibanco Tambo - Huancayo.

4.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

La investigación es de nivel correlacional (Hernandez, 2018), dado que las características se han descrito en relación con las variables de estudio y, por lo tanto, el grado de correlación entre ellas se ha evaluado en función de los objetivos establecidos.

4.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación fue de diseño no experimental, de corte transversal (Sampieri, 2018), ya que no se han realizado experimentos para obtener resultados. Asimismo, la información recopilada se obtuvo simultáneamente de la muestra. Y es explicativo, dado que la unidad de análisis era la misma, se consideró la unidad de análisis para el estudio en la Agencia Mibanco Tambo - Huancayo 2022.

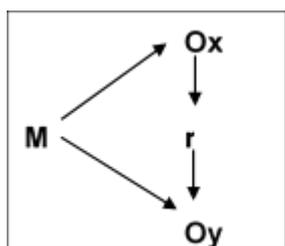
Donde:

M = Muestra de investigación,

O1 = Observación de la variable 1: Competencias Laborales

O2 = Observación de la variable 2: Rendimiento Laboral

r = Correlación de las variables de estudio



4.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

4.5.1. Población de Estudio

Para Gago (2012) población es el número total de observaciones estudiadas, la muestra es parte de la población que tiene las características tomadas en consideración y delimitadas para investigación.

Desde este punto de vista la población estudiada, es el personal; en el periodo, 2022, la cual asciende a un total de 20 colaboradores quienes explican los detalles acerca relación que existe entre las competencias laborales y el rendimiento laboral en la Agencia Mibanco Tambo - Huancayo 2022, mediante sus respuestas.

4.5.2 Tamaño de la Muestra

La muestra se considera censal pues se seleccionó el 100% de la población al considerarla un número manejable de sujetos. En este sentido (Hernández, 2018), establece la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra.

Total, de la muestra = 20 colaboradores

4.5.3 Criterios de Inclusión y Exclusión

❖ **Inclusión:** Todo el personal administrativo de la institución.

- ❖ **Exclusión:** Directivos y accionistas de la institución ya que tendrían una opinión sesgada sobre las variables a investigar.

4.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

4.6.1. Técnicas de recolección de datos

La técnica para la recolección de datos es la encuesta Bernal C. (2010), la cual se aplicó a la unidad de análisis respectiva. Esta técnica permitió acopiar información de los clientes de la empresa.

4.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos se empleó como instrumentos los cuestionarios: El primer cuestionario se refirió a las competencias laborales, el segundo cuestionario, al rendimiento laboral. No tiene tiempo estimado de aplicación. Ambos cuestionarios, fueron adaptados y tomados de los autores que tiene amplia aplicabilidad.

Estos cuestionarios pueden encontrarse en los anexos.

4.6.3. Procedimiento de recolección de datos

Según Hernández (2018) el análisis de datos consiste en la ejecución de una serie de métodos estadísticos relacionados con la demostración de la hipótesis planteada en la investigación y el logro de objetivos, tales como tablas de frecuencia, gráficos y análisis a través de algunos cálculos, para que sean consistentes con el objetivo, tipo y proyecto de investigación.

Los datos se recopilaban del cuestionario, de modo que fue posible obtener la mayor cantidad de información posible y requerida por este tipo de investigación.

4.6.3.2 Confiabilidad

La confiabilidad se realizó, a través del estadístico *Alfa de Cronbach* para cada variable de estudio. A continuación, presentamos los valores obtenidos en las tablas siguientes:

Estadísticas de fiabilidad competencias laborales

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,947	12

Fuente: Elaboración propia SPSS25

Estadísticas de fiabilidad rendimiento laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,952	20

Fuente: Elaboración propia SPSS25

Baremo de interpretación del coeficiente de correlación

Valor	Significado
+/-1.00	Correlación negativa y positiva perfecta
+/-0.80	Correlación negativa y positiva muy fuerte
+/-0.60	Correlación negativa y positiva fuerte
+/-0.40	Correlación negativa y positiva moderada
+/-0.20	Correlación negativa y positiva débil
+/-0.00	Probablemente no existe correlación

Interpretación

Tomando en uso el programa SPSS versión 25, calculamos el nivel de confiabilidad de nuestro primer instrumento competencias laborales, compuesto por 12 preguntas cuyo *Alfa de Cronbach* de 0,947 y de acuerdo a la escala de Baremo es totalmente de acuerdo; asimismo para el segundo instrumento rendimiento laboral se obtuvo un *Alfa de Cronbach* de 0,952 de los 20 elementos, el cual, según Baremo, es totalmente de acuerdo.

4.7. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

El procedimiento de recolección de datos se desarrolló de la siguiente manera:

- Validación de expertos de los instrumentos.
- Recojo de información de los clientes
- Aplicación de los instrumentos en la Agencia Mibanco Tambo - Huancayo

4.8. ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN

Las consideraciones para la redacción del trabajo fue lo siguiente:

- a. La redacción de las citas bibliográficas he desarrollado y desarrollaré teniendo en cuenta las Normas APA.
- b. El presente trabajo de investigación es auténtico, se ha desarrollado en la Agencia Mibanco Tambo - Huancayo.
- c. Con respecto a las similitudes estamos dispuestas a la evaluación correspondiente con el programa Turnitin.
- d. Los datos de la instrumentalización se evidenciaron con sus respectivos documentos.
- e. No se consignan ninguna información con fraude.

La presente tesis es de nuestra autoría, por el cual nos sometemos a trabajar cumpliendo con las normas establecidas de la investigación científica.

CAPITULO V

RESULTADOS

5.1 DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS

Se presenta resultados del estudio competencias laborales y rendimiento laboral del personal en la agencia tambo mi banco Huancayo 2022.

5.1.1 Análisis e interpretación de la variable competencias laborales del personal en la agencia Mibanco Tambo- Huancayo 2022

La variable tuvo las dimensiones de: Habilidades Cognitivas (duras), Competencias Actitudinales (blandas) y Competencias Procedimentales

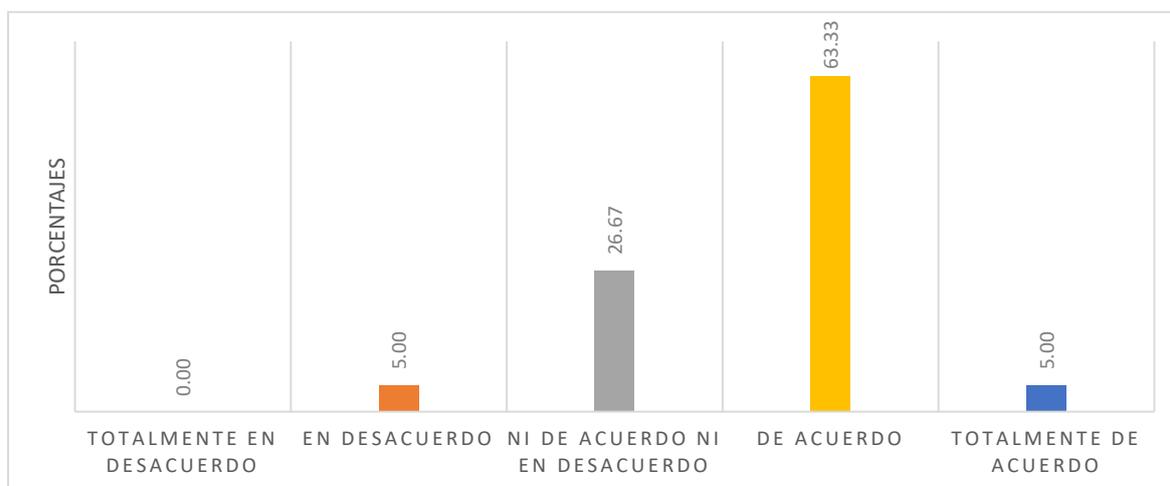
Tabla 2

Competencias laborales del personal en la agencia mi banco Huancayo 2022

	ni	hi	Hi*100%
Totalmente en desacuerdo	0	0.000	0.00
En desacuerdo	1	0.050	5.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	0.267	26.67
De acuerdo	13	0.633	63.33
Totalmente de acuerdo	1	0.050	5.00
Total	20	1	100

Figura 11

Competencias laborales del personal en la agencia Mibanco Tambo- Huancayo 2022



Fuente: Tabla 2

Interpretación:

Según los resultados obtenidos, de los 20 sujetos sometidos a estudio, se identificó que, un 0% (0) de ellos expresan que están totalmente en desacuerdo, un 5% (1) manifestó que está en desacuerdo; en tanto un 27% (5) expreso que están ni de acuerdo ni en desacuerdo; además un 63% (13) manifestó que está de acuerdo; finalmente el 5% (1) están totalmente de acuerdo con las competencias laborales del personal en la agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022.

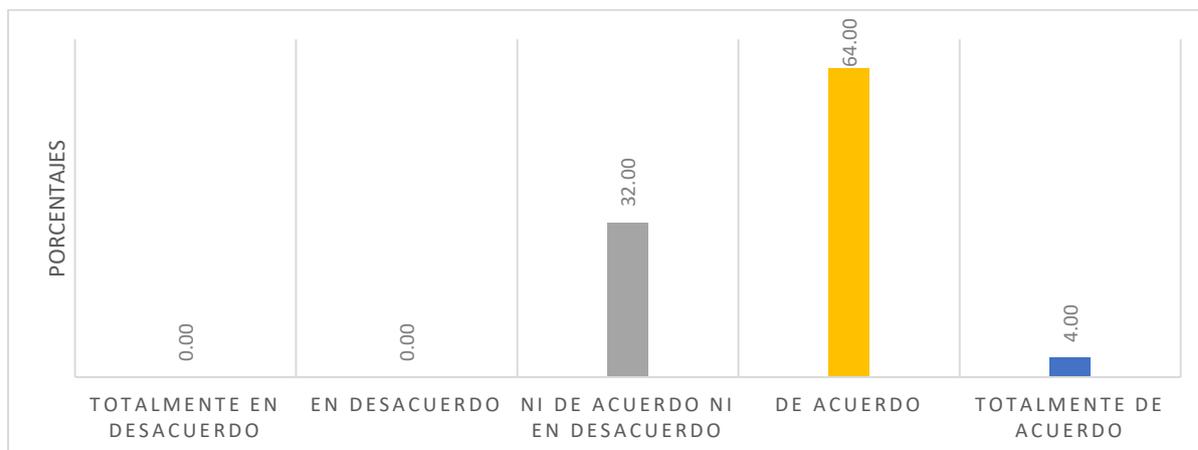
Tabla 3

Habilidades Cognitivas(duras) del personal en la agencia Mibanco Tambo - Huancayo 2022

	ni	hi	Hi*100%
Totalmente en desacuerdo	0	0.000	0.00
En desacuerdo	0	0.000	0.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	0.320	32.00
De acuerdo	13	0.640	64.00
Totalmente de acuerdo	1	0.040	4.00
Total	20	1	100

Figura 12

Habilidades Cognitivas (duras) del personal en la Agencia Mibanco Tambo- Huancayo 2022



Fuente: Tabla 3

Interpretación:

Según los resultados obtenidos, de los 20 sujetos sometidos a estudio, se identificó que, un 0% (0) de ellos expresan que están totalmente en desacuerdo, un 0% (0) manifestó que está en desacuerdo; en tanto un 32% (6) expreso que están ni de acuerdo ni en desacuerdo; además un 64% (13) manifestó que está de acuerdo; finalmente el 4% (1) están totalmente de acuerdo con las Habilidades Cognitivas (duras) del personal en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022.

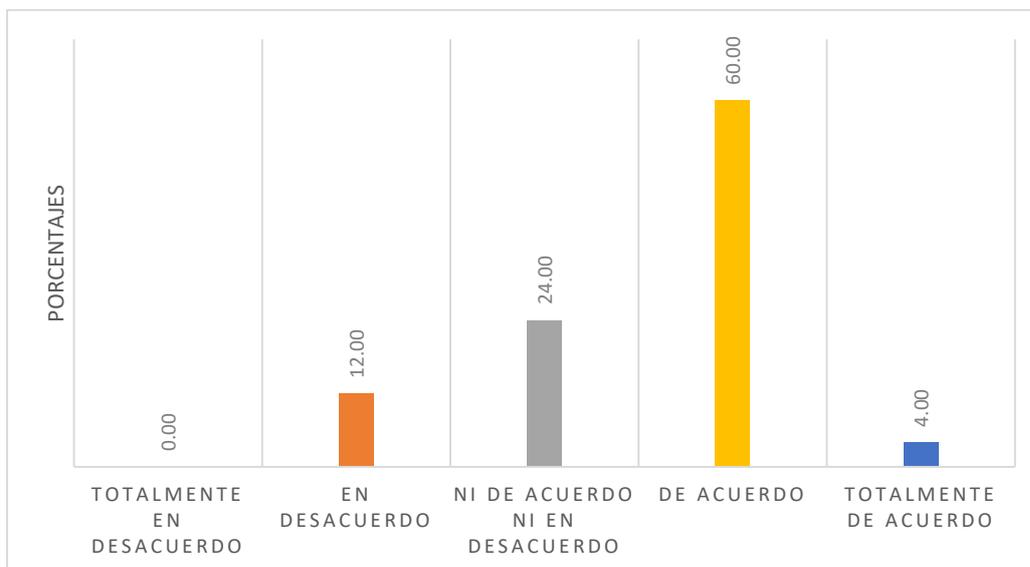
Tabla 4

Competencias actitudinales del personal en la Agencia Mibanco Tambo- Huancayo 2022

	ni	hi	Hi*100%
Totalmente en desacuerdo	0	0.000	0.00
En desacuerdo	2	0.120	12.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	0.240	24.00
De acuerdo	12	0.600	60.00
Totalmente de acuerdo	1	0.040	4.00
Total	20	1	100

Figura 13

Competencias Actitudinales del personal en la Agencia Mibanco Tambo- Huancayo 2022



Fuente: Tabla 4

Interpretación:

Según los resultados obtenidos, de los 20 sujetos sometidos a estudio, se identificó que, un 0% (0) de ellos expresan que están totalmente en desacuerdo, un 12% (2) manifestó que está en desacuerdo; en tanto un 24% (5) expreso que están ni de acuerdo ni en desacuerdo; además un 60% (12) manifestó que está de acuerdo; finalmente el 4% (1) están totalmente de acuerdo con las competencias actitudinales del personal en la Agencia Mibanco Tambo - Huancayo 2022.

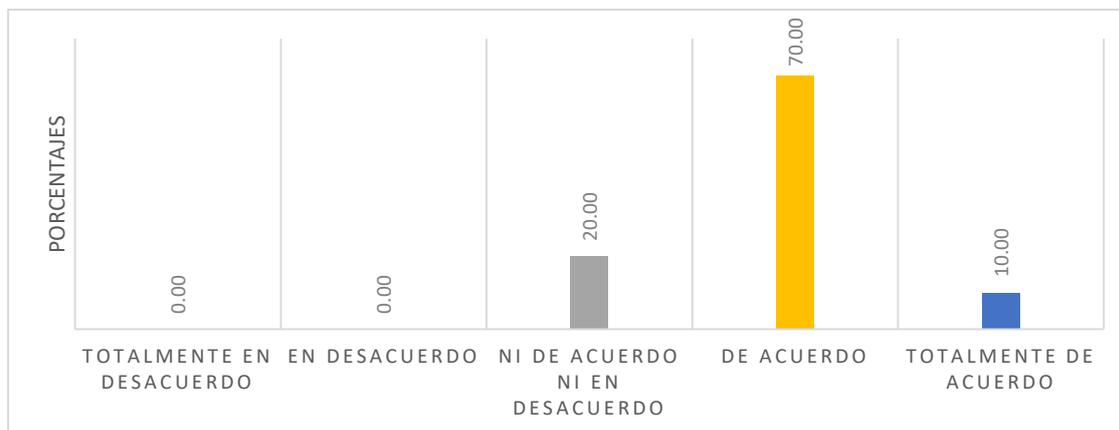
Tabla 5

Competencias procedimentales del personal en la Agencia Mibanco Tambo- Huancayo 2022

	ni	hi	Hi*100%
Totalmente en desacuerdo	0	0.000	0.00
En desacuerdo	0	0.000	0.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	0.200	20.00
De acuerdo	14	0.700	70.00
Totalmente de acuerdo	2	0.100	10.00
Total	20	1	100

Figura 14

Competencias procedimentales del personal en la Agencia Mibanco Tambo- Huancayo 2022



Fuente: Tabla 5

Interpretación:

Según los resultados obtenidos, de los 20 sujetos sometidos a estudio, se identificó que, un 0% (0) de ellos expresan que están totalmente en desacuerdo, un 0% (0) manifestó que está en desacuerdo; en tanto un 20% (4) expreso que están ni de acuerdo ni en desacuerdo; además un 70% (14) manifestó que está de acuerdo; finalmente el 10% (2) están totalmente de acuerdo con las competencias procedimentales del personal en la Agencia Mibanco Tambo - Huancayo 2022.

5.1.2 Análisis e interpretación de la variable rendimiento laboral del personal en la agencia mi Banco Tambo- Huancayo 2022

Las dimensiones de la variable fueron: Motivación laboral, evaluación del rendimiento, habilidades personales

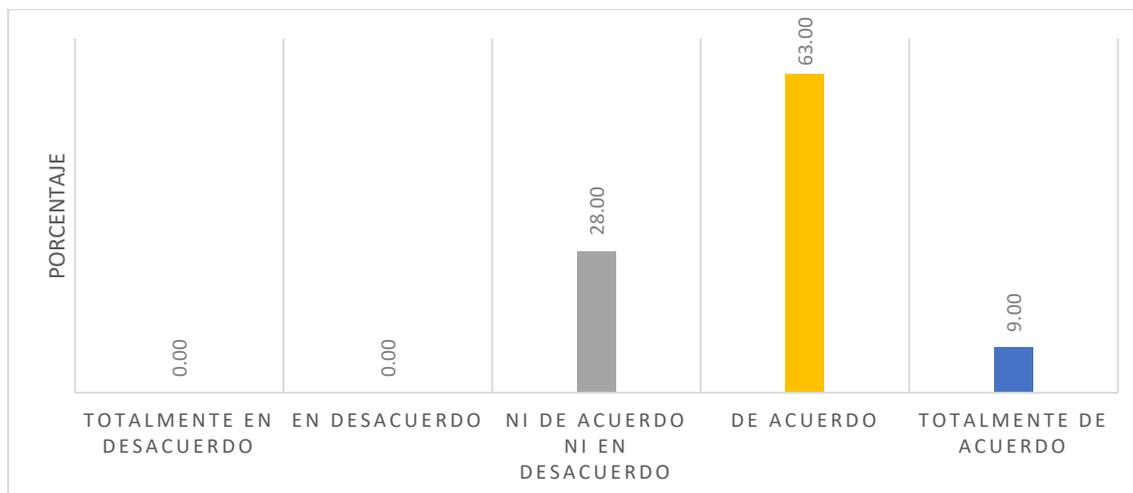
Tabla 6

Rendimiento laboral del personal en la Agencia Mibanco Tambo- Huancayo 2022

	ni	hi	Hi*100%
Totalmente en desacuerdo	0	0.000	0.00
En desacuerdo	0	0.000	0.00
Indiferente	6	0.280	28.00
De acuerdo	13	0.630	63.00
Totalmente de acuerdo	1	0.090	9.00
Total	20	1	100

Figura 15

Rendimiento laboral del personal en la Agencia Mibanco Tambo -Huancayo 2022



Fuente: Tabla 6

Interpretación

Según los resultados obtenidos, de los 20 sujetos sometidos a estudio, se identificó que, un 0% (0) de ellos expresan que están totalmente en desacuerdo, un 0% (0) manifestó que está en desacuerdo; en tanto un 28% (6) expreso que están ni de acuerdo ni en desacuerdo;

además un 63% (13) manifestó que está de acuerdo; finalmente el 9% (1) están totalmente de acuerdo con el rendimiento laboral del personal en la Agencia Mibanco Tambo - Huancayo 2022.

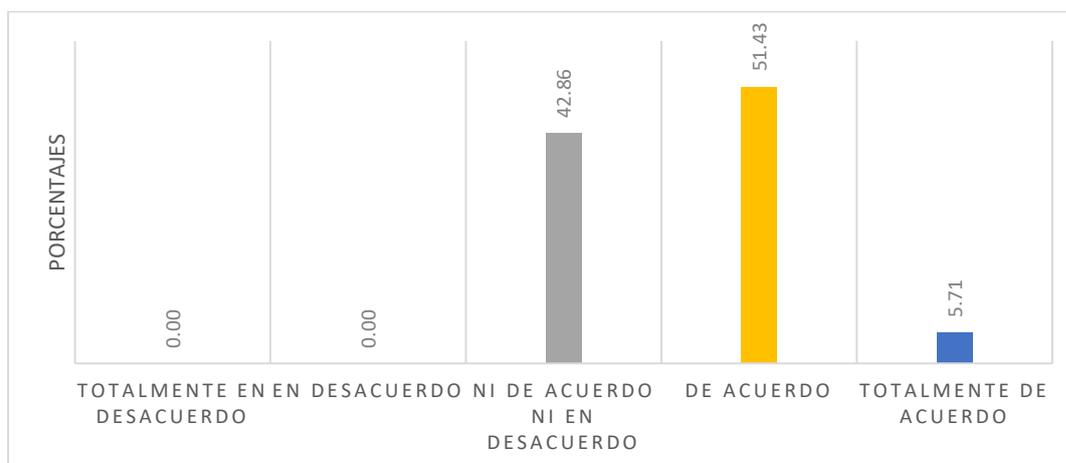
Tabla 7

Motivación Laboral del personal en la Agencia Mibanco Tambo- Huancayo 2022

	ni	hi	Hi*100%
Totalmente en desacuerdo	0	0.000	0.00
En desacuerdo	0	0.000	0.00
Indiferente	9	0.429	42.86
De acuerdo	10	0.514	51.43
Totalmente de acuerdo	1	0.057	5.71
Total	20	1	100

Figura 16

Motivación Laboral del personal en la Agencia Mibanco Tambo - Huancayo 2022



Fuente: Tabla 7

Interpretación

Según los resultados obtenidos, de los 20 sujetos sometidos a estudio, se identificó que, un 0% (0) de ellos expresan que están totalmente en desacuerdo, un 0% (0) manifestó que está en desacuerdo; en tanto un 43% (9) expreso que están ni de acuerdo ni en desacuerdo; además un 51% (10) manifestó que está de acuerdo; finalmente el 5% (1) están totalmente

de acuerdo con la motivación laboral del personal en la Agencia Mibanco Tambo -Huancayo 2022.

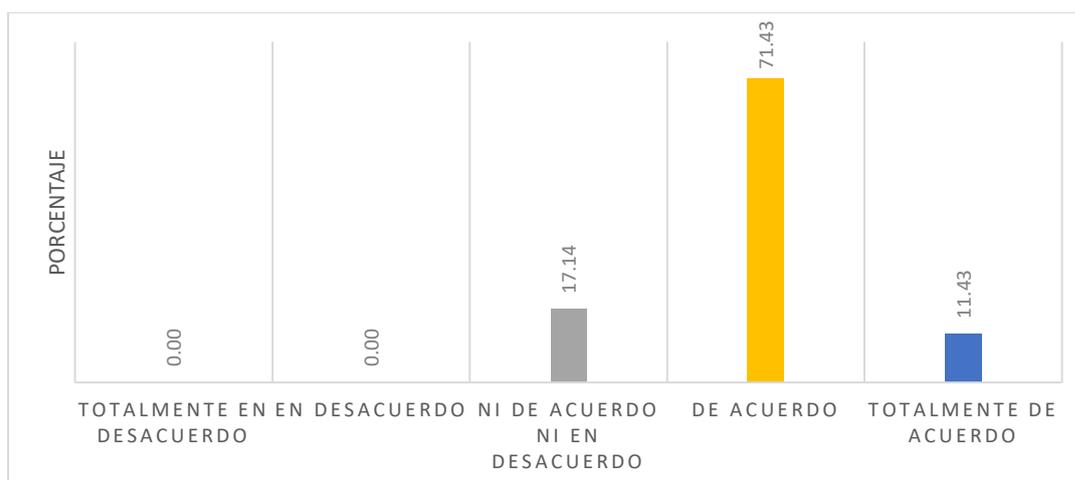
Tabla 8

Evaluación del rendimiento del personal en la Agencia Mibanco Tambo- Huancayo 2022

	ni	hi	Hi*100%
Totalmente en desacuerdo	0	0.000	0.00
En desacuerdo	0	0.000	0.00
Indiferente	3	0.171	17.14
De acuerdo	14	0.714	71.43
Totalmente de acuerdo	3	0.114	11.43
Total	20	1	100

Figura 17

Evaluación del rendimiento del personal en la Agencia mi Banco Huancayo 2022



Fuente: Tabla 8

Interpretación

Según los resultados obtenidos, de los 20 sujetos sometidos a estudio, se identificó que, un 0% (0) de ellos expresan que están totalmente en desacuerdo, un 0% (0) manifestó que está en desacuerdo; en tanto un 17% (3) expreso que están ni de acuerdo ni en desacuerdo; además un 71% (14) manifestó que está de acuerdo; finalmente el 11% (3) están totalmente de acuerdo con la evaluación del rendimiento del personal en la Agencia mi Banco Tambo-Huancayo 2022.

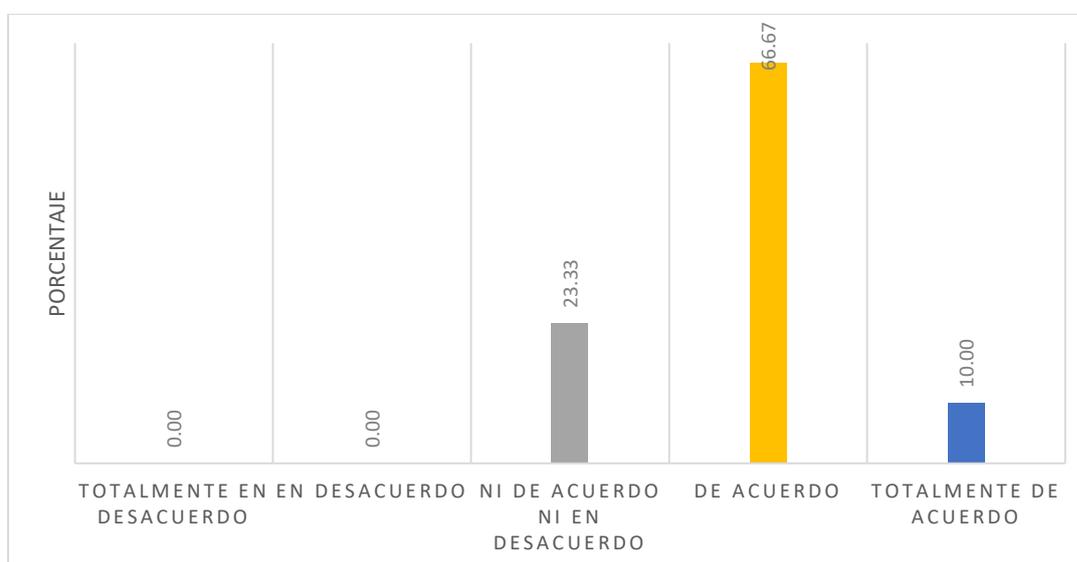
Tabla 9

Habilidades personales del personal en la agencia Mibanco Tambo - Huancayo2022

	ni	hi	Hi*100%
Totalmente en desacuerdo	0	0.000	0.00
En desacuerdo	0	0.000	0.00
Indiferente	5	0.233	23.33
De acuerdo	13	0.667	66.67
Totalmente de acuerdo	2	0.100	10.00
Total	20	1	100

Figura 18

Habilidades personales del personal en la Agencia Mibanco Tambo - Huancayo 2022



Fuente: Tabla 9

Interpretación

Según los resultados obtenidos, de los 20 sujetos sometidos a estudio, se identificó que, un 0% (0) de ellos expresan que están totalmente en desacuerdo, un 0% (0) manifestó que está en desacuerdo; en tanto un 23% (5) expreso que están ni de acuerdo ni en desacuerdo; además un 67% (13) manifestó que está de acuerdo; finalmente el 10% (2) están totalmente de acuerdo con las habilidades personales del personal en la Agencia Mibanco Tambo - Huancayo 2022.

5.2 Contraste de hipótesis

5.2.1 Competencias laborales y rendimiento laboral del personal en la agencia Mi Banco Tambo - Huancayo 2022.

Objetivo General

Establecer la relación que existe entre las competencias laborales y el rendimiento laboral del personal en la agencia Mibanco Tambo - Huancayo 2022.

Interpretación de los índices de correlación:

Baremo de interpretación del coeficiente de correlación

Valor	Significado
+/-1.00	Correlación negativa y positiva perfecta
+/-0.80	Correlación negativa y positiva muy fuerte
+/-0.60	Correlación negativa y positiva fuerte
+/-0.40	Correlación negativa y positiva moderada
+/-0.20	Correlación negativa y positiva débil
+/-0.00	Probablemente no existe correlación

Coefficiente usado fue la correlación rho Spearman, para establecer la relación

Tabla 10

Competencias laborales y el rendimiento laboral del personal del personal en la Agencia Mibanco Tambo-Huancayo 2022

		Variable rendimiento Laboral	
Rho de Spearman	Variable competencias laborales	Coefficiente de correlación	,654
		Sig. (bilateral)	,000
		N	20

El coeficiente $r_s = 0.654$ y significación bilateral $p = 0.000$, el coeficiente es significativo fuerte, por tanto, existe relación entre competencias laborales y el rendimiento laboral del personal en la agencia Mibanco Tambo - Huancayo 2022.

Hipótesis general:

Existe una relación significativa entre las competencias laborales y el rendimiento laboral del personal en la agencia Mibanco Tambo - Huancayo 2022

Formulación de la hipótesis:

(H₀): No Existe relación significativa entre las competencias laborales y el rendimiento laboral del personal en la agencia Mibanco Tambo- Huancayo 2022

$$r_s = 0$$

(H₁): Existe relación significativa entre las competencias laborales y el rendimiento laboral del personal en la agencia Mibanco Tambo -Huancayo 2022

$$r_s \neq 0$$

1. Nivel de significancia $\alpha = 99\%$; Z crítica = 2.58

2. Cálculo del estadístico

$$z = \frac{r}{\frac{1}{\sqrt{N-1}}}$$

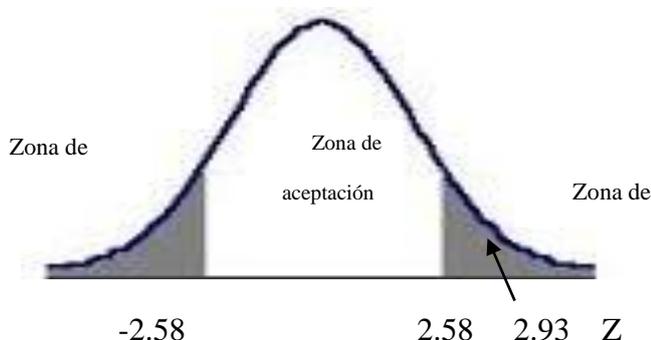
Reemplazando datos se tiene $z = 2.93$

Dónde:

$$Z_{\text{crítica}} = 2.58$$

$$r_s = -0.654$$

$$N = 20$$



4. $Z_{\text{cal}} < Z_{\text{cr}} 2.58 < 2.93$; el valor Z cae en la región de aceptación, y se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

5. Toma de decisión

Existe relación significativa entre las competencias laborales y el rendimiento laboral del personal en la agencia Mibanco Tambo - Huancayo 2022

Objetivo específico 1

Establecer la relación que existe entre las habilidades cognitivas y el rendimiento laboral del personal en la agencia Mibanco Tambo- Huancayo 2022.

Coeficiente usado fue la correlación rho Spearman, para establecer la relación

Tabla 11

Habilidades cognitivas y el rendimiento laboral del personal en la agencia Mibanco Tambo- Huancayo 2022

			Rendimiento Laboral
Rho de Spearman	Habilidades cognitivas	Coeficiente de correlación	,553*
		Sig. (bilateral)	,000
		N	20

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

El coeficiente $r_s = ,553$ y significación bilateral $p = 0.000$, el coeficiente es significativo, por tanto, existe una relación positiva moderada entre habilidades cognitivas y el rendimiento laboral del personal en la agencia Mibanco Tambo- Huancayo 2022.

Hipótesis específica 1

Existe una relación significativa entre las habilidades cognitivas y el rendimiento laboral del personal en la agencia Mibanco Tambo- Huancayo 2022.

Formulación de la hipótesis:

(H₀): No existe relación significativa entre las habilidades cognitivas y el rendimiento laboral del personal en la agencia Mibanco Tambo -Huancayo 2022.

$$r_s = 0$$

(H₁): Existe relación significativa entre las habilidades cognitivas y el rendimiento laboral del personal en la agencia Mibanco Tambo- Huancayo 2022.

$$r_s \neq 0$$

3. Nivel de significancia $\alpha = 95\%$; Z crítica = 2.58

4. Cálculo del estadístico

$$z = \frac{r}{\frac{1}{\sqrt{N-1}}}$$

Reemplazando datos se tiene $z = 2.59$

Dónde:

$$Z_{\text{crítica}} = 2.58$$

$$r_s = 0.553$$

$$N = 20$$



4. $Z_{\text{cal}} < Z_{\text{cr}} 2,58 < 2.59$; el valor Z cae en la región de rechazo, y se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

5. Toma de decisión

Existe relación significativa entre las habilidades cognitivas y el rendimiento laboral del personal en la agencia Mibanco Tambo -Huancayo 2022.

Objetivo específico 2

Establecer la relación que existe entre las competencias actitudinales y el rendimiento laboral del personal en la agencia Mibanco Tambo- Huancayo 2022.

Coeficiente usado fue la correlación rho Spearman, para establecer la relación

Tabla 12

Competencias actitudinales y el rendimiento laboral del personal en la Agencia Mibanco Tambo- Huancayo 2022

		Rendimiento Laboral
Rho de Spearman	Competencias actitudinales	,642
	Coeficiente de correlación	
	Sig. (bilateral)	,000
	N	20

El coeficiente $r_s = 0,642$ y significación bilateral $p = 0.000$, el coeficiente es significativo, por tanto, existe una relación positiva fuerte entre las competencias actitudinales y el rendimiento laboral del personal en la agencia Mibanco Tambo- Huancayo 2022.

Hipótesis específica 2

Existe una relación significativa entre las competencias actitudinales y el rendimiento laboral del personal en la agencia Mibanco Tambo- Huancayo 2022.

1. Formulación de la hipótesis:

(H₀): No existe una relación significativa entre las competencias actitudinales y el rendimiento laboral del personal en la agencia Mibanco Tambo- Huancayo 2022.

$$r_s = 0$$

(H₁): Existe una relación significativa entre las competencias actitudinales y el rendimiento laboral del personal en la agencia Mibanco Tambo - Huancayo 2022.

$$r_s \neq 0$$

2. Nivel de significancia $\alpha = 95\%$; Z crítica = 2.58

3. Cálculo del estadístico

$$z = \frac{r}{\frac{1}{\sqrt{N-1}}}$$

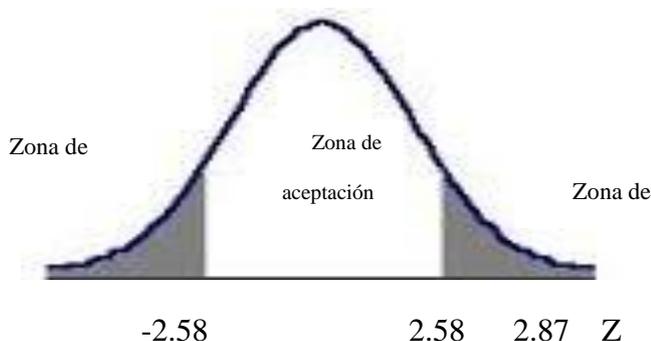
Reemplazando datos se tiene $z = 2.87$

Dónde:

$$Z_{\text{crítica}} = 2.58$$

$$r_s = 0,642$$

$$N = 20$$



4. $Z_{\text{cal}} < Z_{\text{cr}} 2.58 < 2.87$; el valor Z cae en la región de aceptación, y se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

5. Toma de decisión

No existe una relación significativa entre las competencias actitudinales y el rendimiento laboral del personal en la agencia Mibanco Tambo - Huancayo 2022.

Objetivo específico 3

Establecer la relación que existe entre las competencias procedimentales y el rendimiento laboral del personal en la agencia Mibanco Tambo Huancayo 2022

Coefficiente usado fue la correlación rho Spearman, para establecer la relación

Tabla 13

Competencias procedimentales y el rendimiento laboral del personal en la Agencia Mibanco Tambo-Huancayo 2022

		Rendimiento Laboral	
Rho de Spearman	Competencias procedimentales	Coefficiente de correlación	,541*
		Sig. (bilateral)	,000
		N	20

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

El coeficiente $r_s = ,541$ y significación bilateral $p = 0.000$, el coeficiente es significativo, por tanto, existe una relación positiva moderada entre las Competencias procedimentales y el rendimiento laboral del personal en la agencia Mibanco Tambo - Huancayo 2022.

Hipótesis específica 3

Existe una relación significativa entre las competencias procedimentales y el rendimiento laboral del personal en la agencia Mibanco Tambo- Huancayo 2022.

1. Formulación de la hipótesis:

(H₀): No existe una relación significativa entre las competencias procedimentales y el rendimiento laboral del personal en la agencia Mibanco Tambo - Huancayo 2022.

$$r_s = 0$$

(H₁): Existe relación significativa entre las competencias procedimentales y el rendimiento laboral del personal en la agencia Mibanco Tambo - Huancayo 2022.

2. Nivel de significancia $\alpha = 95\%$; Z crítica = 2.58

3. Cálculo del estadístico

$$z = \frac{r}{\frac{1}{\sqrt{N-1}}}$$

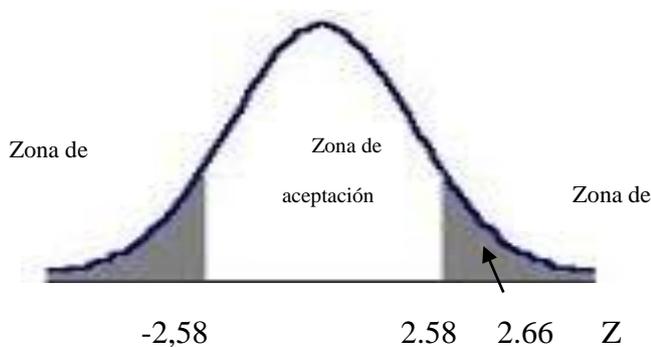
Reemplazando datos se tiene $z = 2.66$

Dónde:

$$Z_{crítica} = 2.58$$

$$r_s = 0,541$$

$$N = 20$$



4. $Z_{cal} > Z_{cr} 2.66 > 2.58$; el valor Z cae en la región de rechazo, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

5. Toma de decisión

Existe relación significativa entre las competencias procedimentales y el rendimiento laboral del personal en la agencia Mibanco Tambo - Huancayo 2022.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

1. Según el objetivo general, la relación que existe entre las competencias laborales y el rendimiento laboral del personal en la Agencia Mibanco Tambo - Huancayo 2022. En los resultados obtenidos se evidencia que el coeficiente $r_s = 0.654$ y significación bilateral $p = 0.000$, el coeficiente es significativo, por tanto, existe relación significativa entre las competencias laborales y el rendimiento laboral del personal en la agencia Mibanco Tambo - Huancayo 2022, datos que al ser comparados con lo encontrado por Mendieta M., Erazo J. y Narváez C. (2020) en su tesis titulada: Gestión por competencias: herramienta clave para el rendimiento laboral del talento humano del sector hospitalario, Venezuela. Quienes concluyeron que con este modelo se pretende el reclutamiento del cliente interno de acuerdo al nivel de instrucción y la experiencia que haya generado; además sirve de guía a la coordinación de capacitación y formación para un mejor desempeño al momento de organizar un plan de entrenamiento para el personal, que vaya orientado con el puesto que cada uno ejecuta. Además, según Olmos (2022) La competencia laboral es tener los conocimientos y la habilidad para responder satisfactoriamente la demanda de una tarea o actividad, cumpliendo los objetivos establecidos por una institución o empresa.
2. Según el objetivo específico 1, establecer la relación que existe entre las habilidades cognitivas y el rendimiento laboral del personal en la Agencia Mibanco Tambo-Huancayo 2022, el coeficiente $r_s = 0,553$ y significación bilateral $p = 0.000$, el coeficiente es significativo, por tanto, existe una relación positiva moderada entre las habilidades cognitivas y el rendimiento laboral del personal en la agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022, datos que al ser comparados con lo encontrado por Mamonte P. (2019) en su tesis titulada: Gestión del talento humano y competencias laborales del personal del Hospital Sagrado Corazón de Jesús provincia de los Ríos Ecuador, 2019. Quien concluyó que la

variante gestión del talento humano se relacionó significativamente con las competencias laborales del Personal del Hospital Sagrado Corazón de Jesús provincia de los Ríos Ecuador. Además, para liderazgointegral.com (2022), Se refiere a las llamadas Hard (duras) Skills o habilidades duras, como las destrezas técnicas requeridas o adquiridas para desempeñar determinadas tareas o funciones y que se alcanzan y desarrollan por medio de la formación, capacitación, entrenamiento y en ocasiones en el mismo ejercicio de las funciones y que obviamente son necesarias.

3. Según el objetivo específico 2, establecer la relación que existe entre las competencias actitudinales y el rendimiento laboral del personal en la agencia Mibanco Tambo-Huancayo 2022. En los resultados obtenidos se evidencia que el coeficiente $r_s = 0.642$ y significación bilateral $p = 0.000$, el coeficiente no es significativo, por tanto, existe una relación positiva fuerte entre las competencias actitudinales y el rendimiento laboral del personal en la agencia Mibanco Tambo-Huancayo 2022, datos que al ser comparados con lo encontrado por Gaspar Castro (2021), en su artículo de investigación que tiene como título, la gestión de talento humano y su influencia en el desempeño laboral para el éxito de las empresas. Quien concluyó que al llevar a cabo una gestión de talento humano eficiente y de calidad se promueve el buen desempeño laboral, la obtención de los objetivos empresariales, y el éxito en las organizaciones. Además, liderazgointegral.com (2022), las habilidades blandas son aquellos atributos que permiten actuar de manera efectiva. Confluyen una combinación de destrezas destinadas a tener una buena interrelación; es decir, saber escuchar, dialogar, comunicarse, liderar, estimular, delegar, analizar, juzgar, negociar y arribar a acuerdos.
4. Según el objetivo específico 3, establecer la relación que existe entre las competencias procedimentales y el rendimiento laboral del personal en la agencia Mibanco Tambo-Huancayo 2022. Los resultados obtenidos evidencian que el coeficiente $r_s = ,541$ y

significación bilateral $p = 0.000$, el coeficiente es significativo, por tanto, existe una relación positiva moderada entre competencias procedimentales y el rendimiento laboral del personal en la agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022, datos que al ser comparados con lo encontrado por Pacherez J. y Marrufo G. (2019) en su tesis titulada: Modelo de Gestión por Competencias para optimizar el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Rioja, 2020. Con estos resultados se afirma que el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Rioja es deficiente, por lo que es importante diseñar e implementar un modelo de gestión por competencias para desarrollar o fortalecer competencias cognitivas, habilidades y actitudinales optimizando su rendimiento, productividad y la administración de los recursos financieros y humanos. Además, liderazgointegral.com (2022) considera que las competencias procedimentales conforman la base particular del ejercicio profesional y se vinculan a determinadas condiciones de ejecución.

CONCLUSIONES

1. En la investigación queda demostrada que las competencias laborales y el rendimiento laboral del personal en la Agencia Mibanco Tambo - Huancayo 2022, de acuerdo a la investigación realizada se ha establecido que, sabiendo que el coeficiente $r_s = 0.654$ y significación bilateral $p = 0.000$, el coeficiente no es significativo fuerte, por tanto, existe relación significativa entre competencias laborales y el rendimiento laboral del personal en la agencia Mibanco Tambo - Huancayo 2022. Se concluye existe relación significativa entre las competencias laborales y el rendimiento laboral del personal en la agencia Mibanco Tambo - Huancayo 2022. De forma general, se entiende que las competencias son una serie de habilidades y aptitudes para realizar con eficacia una actividad. Pero en la gestión de Capital Humano se conciben, además, como una serie de conductas que promueven exitosamente el desempeño integral, tanto del individuo como de la empresa.
2. Se logró comprobar el coeficiente $r_s = 0,553$ y significación bilateral $p = 0.000$, el coeficiente es significativo, por tanto, existe una relación positiva moderada entre habilidades cognitivas y el rendimiento laboral del personal en la agencia Mibanco Tambo - Huancayo 2022. Se concluye que existe relación significativa entre las habilidades cognitivas y el rendimiento laboral del personal en la agencia Mibanco Tambo-Huancayo 2022. Es necesario mencionar que las habilidades cognitivas son aquellas que permiten al individuo conocer, pensar, almacenar información, organizarla y transformarla hasta generar nuevos productos, realizar operaciones tales como establecer relaciones, formular generalizaciones, tomar determinaciones, resolver problemas y lograr aprendizajes.
3. Por otro lado, el coeficiente $r_s = 0,642$ y significación bilateral $p = 0.000$, el coeficiente es significativo, por tanto, existe una relación positiva fuerte entre competencias actitudinales y el rendimiento laboral del personal en la agencia Mibanco Tambo-

Huancayo 2022. Se concluye, que existe una relación significativa entre las competencias actitudinales y el rendimiento laboral del personal en la agencia Mibanco Tambo - Huancayo 2022. Es necesario mencionar que las habilidades y actitudes que son necesarias para llevar a cabo una actividad de manera exitosa. Generalmente esta termino va unido a las actividades laborales

4. Finalmente, se logró comprobar también que el coeficiente $r_s = ,541$ y significación bilateral $p = 0.000$, el coeficiente es significativo, por tanto, existe una relación positiva moderada entre competencias procedimentales y el rendimiento laboral del personal en la agencia Mibanco Tambo-Huancayo 2022, se concluyó que existe relación significativa entre las competencias procedimentales y el rendimiento laboral del personal en la agencia Mibanco Tambo-Huancayo 2022, es por ello que debemos destacar que las competencias procedimentales consisten en diseñar proyectos de investigación, elaboración de diagnósticos, ejecución de proyectos para la solución de problemas, divulgar el conocimiento y participar en eventos.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda un plan de aprendizaje y desarrollo de competencias, un programa efectivo de capacitación para los colaboradores que les brinde educación y preparación, pero a la vez les permita tener un control de su propio aprendizaje, maximiza los niveles de eficacia y aumenta el rendimiento.
2. Se recomienda realizar coaching para el desarrollo de competencias laborales. El coaching es un método muy efectivo, sobre todo cuando se trabaja con base en plazos y metas. Los beneficios de este enfoque incluyen la mejora de la comunicación y habilidades para resolver problemas, el aumento de la calidad y cantidad del trabajo y la transferencia del aprendizaje, En este método, la persona se beneficia de contar con el apoyo de un compañero o líder que tiene la experiencia necesaria y lo puede ayudar a fortalecer las competencias funcionales requeridas para desempeñar más efectivamente el puesto de trabajo.
3. Se recomienda contar con equipos multidisciplinarios. La puesta en marcha de proyectos por parte de equipos multidisciplinarios y no de forma individual, aumenta la responsabilidad, el interés, la motivación y el sentido de pertinencia del empleado, quien además será capaz de probar nuevas habilidades, establecer relaciones y explorar nuevas áreas de especialización. Al llevar a cabo esta práctica se fomenta el aprendizaje colaborativo y la participación de los colaboradores con distintas competencias que pueden enriquecerse entre sí. Cuando detectas que una persona de tu equipo tiene la necesidad de adquirir o reforzar alguna habilidad en particular puede ser de gran apoyo que comparta con colegas que por su área de trabajo tienen más desarrollada dicha competencia; de alguna manera es aprender por medio de la observación.
4. Se recomienda la rotación de puestos de trabajo. La rotación de puestos de trabajo, así como el entrenamiento cruzado, se basa en el aprendizaje de nuevas habilidades desde

una posición diferente, lo que te permite detectar qué áreas de oportunidad tiene cada persona y qué habilidades requiere desarrollar para avanzar a puestos de mayor responsabilidad. Esto puede realizarse durante varias horas, meses o incluso años y es muy funcional para aumentar el interés de los empleados por determinadas áreas, prepararlos para un ascenso o mejorar la comunicación.

5. Cambios laterales, este método consiste en mover a un colaborador a una posición diferente, pero con status, remuneración y responsabilidades similares; lo que aumenta la flexibilidad y la comunicación entre las unidades de trabajo y es ideal para pequeñas y medianas empresas. Las ventajas que ofrece, tanto para la empresa como para el empleado, se deben a los nuevos retos y al desarrollo de nuevas habilidades sin la necesidad de proporcionarles mayores responsabilidades.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M. (2015). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos: Gestión de Recursos Humanos: Gestión por Competencias*. Autónoma de Argentina, Argentina: Ediciones Granica S.A. [ariela.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#).
- Alvarez A. y Delgado R. (2022) *Competencias laborales y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa TK Elevadores Perú, Lima – 2022*.
- Alonso (2012, p. 267) *La Motivación* .
- Barragán C., González A. y Ortiz G. (2022) *Competencias gerenciales una visión estudiantil desde la Pontificia Universidad Católica del Ecuador*.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Leticia Gaona Figueroa.
- BBVA. (2017). *BBVA Cuentas Anuales 2017*. BBVA. Peru. Obtenido de <https://accionistaseinversores.bbva.com/microsites/cuentasanuales2017/informe-de-gestion/cuestiones-relativas-al-personal/index.html>.
- Boddy (2011) *Motivación* .
- Chocan E. (2021) *Impacto del nivel de competencia en la productividad de una empresa de servicios financieros en Jaén*.
- Chiavenato y Sapiro (2009) *Motivación* .
- CUP Magazine (2022) *Habilidades personales*.
- Franklin y Krieger (2011) *Motivación* .
- Gaspar Castro (2021), *la gestión de talento humano y su influencia en el desempeño laboral para el éxito de las empresas*.
- Gabini (2018) *Rendimiento Laboral*.

- Gago, D. (2012). *Metodos y Tecnicas de la Investigacion*. Huancayo.
- Gómez F. (2021) *Competencias laborales y desempeño laboral de los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local de San Martín, 2021*.
- Gomez y Balkin (2012) *La Motivacion* .
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, L. (2014). *Metodologia de la Investigación*. McGrawHill-Interamericana Editores S.A. de C.V. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>.
- Hellriegel y Slocum (2009) *La Motivacion* .
- James y George (2010) *Motivacion* .
- Kamiab y Singaravelloo (2018) *la interacción de los valores personales y la capacidad de los empleados con la calidad del servicio de los bancos comerciales*.
- liderazgointegral.com (2022) *Habilidades Cognitivas*.
- Larico E. ,Machaca D., Condori L y Apaza K. (2021) *Estrés laboral y rendimiento laboral de los trabajadores en entidades financieras*.
- Leon, B. (2015) *La importancia de la Calidad en las Empresas*. Obtenido de <http://www.emprendices.co/la-importancia-la-calidad-las-empresas/>.
- Mendieta M., Erazo J. y Narváez C. (2020) *Gestión por competencias: herramienta clave para el rendimiento laboral del talento humano del sector hospitalario, Venezuela*.
- Mamonte P. (2019) *Gestión del talento humano y competencias laborales del personal del Hospital Sagrado Corazón de Jesús provincia de los ríos Ecuador*.
- Mibanco (2021) *Memoria anual*.
- Ñaupas Paitan, H., Valdivia Dueñas, J., Palacios Vilela, J., & Romero Delgado, H. (2018). *Metodologia de la Investigación, Cuantitativa, Cualitativa y Redaccion de la Tesis*. Bogota, Colombia: Ediciones de la U. Obtenido de

http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf.

Olmos (2022) *Competencias Laborales*.

Pacherrez J. y Marrufo G. (2019) *Modelo de Gestión por Competencias para optimizar el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Rioja, 2020*.

Quiroa (2022) *Competencias Laborales*.

Work Meter (2015) *Rendimiento Laboral*.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE (V₁): Competencias Laborales	Según Olmos (2022) La competencia laboral es tener los conocimientos y la habilidad para responder satisfactoriamente la demanda de una tarea o actividad, cumpliendo los objetivos establecidos por una institución o empresa.	El cuestionario desarrollado, nos muestra como resultado la calificación de forma acumulada las competencias laborales La variable emplea 12 ítems, la estructura del cuestionario se encuentra compuesto de la siguiente forma: 3 sub dimensiones y 8 indicadores.	Habilidades Cognitivas (duras) Competencias Actitudinales (blandas) Competencias Procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos adquiridos en su vida profesional • Capacitaciones de nivel avanzado • Técnicas de destrezas para desarrollar determinadas tareas • Comunicación interpersonal • Resolución de conflictos • Liderazgo • Manejo de herramientas • Conocimiento técnico
VARIABLE (V₂): Rendimiento Laboral	Es la relación entre los objetivos, metas, tareas alcanzadas y el tiempo empleado para lograrlo; teniendo en cuenta que la variable más importante son las personas, quienes son los encargados de ejecutar las funciones propias de un cargo o trabajo. Work Meter (2013,p.6)	Cuestionario de rendimiento laboral es un instrumento psicológico diseñado para identificar y valorar objetivamente cuales son los factores que hacen que se logre el rendimiento laboral. La variable está compuesta por 3 dimensiones y 10 indicadores o sub dimensiones, y la variable está compuesta por 14 ítems.	Motivación Laboral Evaluación del rendimiento Habilidades personales	<ul style="list-style-type: none"> • Demuestra satisfacción en el puesto que labora • Se siente motivado económicamente • Reconoce que hay mejores oportunidades • Usa el tiempo necesario para realizar su labor. • Cumple con los procesos determinados por la financiera • Hace uso correcto de los recursos que brinda la financiera • Promueve acciones para evaluar el desempeño • Logra alcanzar los objetivos institucionales en un periodo determinado • Demuestra capacidad en la labor asignada. • Se identifica las competencias del personal por la institución

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DEL INSTRUMENTO

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE (V1): Competencias Laborales	Habilidades Cognitivas (duras)	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos adquiridos en su vida profesional • Capacitaciones de nivel avanzado • Técnicas y destrezas para desarrollar determinadas tareas 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Como colaborador en la institución, se enfoca en un plan de trabajo antes de realizar sus actividades. 2. Está de acuerdo que las estrategias que se desarrollan responden a las expectativas de la institución. 3. Es capaz de trabajar activamente en situaciones cambiantes y retadoras, con serenidad y dominio de sí mismo. 4. Como colaborador se siente preparado para brindar una buena atención a los usuarios de la institución. 5. Considera que trabajar con sus compañeros y jefes bajo una filosofía del trabajo en equipo es el adecuado 	CUESTIONARIO	<p>ORDINAL</p> <p>Escala de Likert</p> <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente de acuerdo • De acuerdo • Ni de acuerdo ni en desacuerdo • En desacuerdo • Totalmente en desacuerdo
	Competencias Actitudinales (blandas)	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación interpersonal • Resolución de conflictos • Liderazgo 	<ol style="list-style-type: none"> 6. Es consciente que sus capacidades personales es la indicada para cumplir con las funciones y responsabilidades del puesto de trabajo que ocupa. 7. Como colaborador está de acuerdo con las evaluaciones que se dan, basadas en las competencias características individuales. 8. El personal responsable debe identificar, en su área de trabajo, diversos problemas, sus causas, así como buscar soluciones viables con plena autonomía. 9. Está de acuerdo que, como colaborador, debe estar preparado para tomar decisiones, y dar solución a los problemas que se presentan en su área. 10. El liderazgo es una actividad que debe desarrollarla solo los jefes en la institución 		
	Competencias Procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de herramientas • Conocimiento técnico 	<ol style="list-style-type: none"> 11. La institución realiza capacitaciones para el manejo de herramientas que permitan su buen desenvolvimiento dentro del área en donde labora. 12. Considera que es importante contar con conocimientos técnicos 		

VARIABLE (V₂): Rendimiento Laboral	Motivación Laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Demuestra satisfacción en el puesto que labora • Se siente motivado económicamente • Reconoce que hay mejores oportunidades 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se siente satisfecho con la labor que realiza diariamente en la institución. 2. La institución brinda las comodidades laborales que permite al colaborador realizar sus labores satisfactoriamente 3. Opina que la labor que realiza en la institución está de acuerdo a la profesión que tiene. 4. Opina que la labor que realiza en el puesto asignado es recompensada con el sueldo que percibe 5. Las remuneraciones guardan relación con las condiciones de exigencia, responsabilidad y complejidad del puesto 6. La remuneración que percibe por la labor que realiza cubre las necesidades familiares 7. Piensa que en otra institución sería mejor recompensado. 	<p style="text-align: center;">ORDINAL</p> <p style="text-align: center;">Escala de Likert</p> <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente de acuerdo • De acuerdo • Ni de acuerdo ni en desacuerdo • En desacuerdo • Totalmente en desacuerdo
	Evaluación del rendimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Usa el tiempo necesario para realizar su labor. • Cumple con los procesos determinados por la financiera • Hace uso correcto de los recursos que brinda la financiera • Promueve acciones para evaluar el desempeño • Logra alcanzar los objetivos institucionales en un periodo determinado 	<ol style="list-style-type: none"> 8. Realiza su labor de manera óptima en el tiempo necesario y asignado. 9. Logra cumplir los objetivos trazados en la labor asignada por la institución educativa 10. Resuelve los problemas laborales inmediatamente sin esperar que le cuestionen 11. Busca minimizar los costos al momento de usar correctamente los recursos tecnológicos, materiales, entre otros. 12. La institución cumple con las evaluaciones de desempeño laboral. 13. En la institución se suministran evaluaciones de desempeño con cierta frecuencia. 14. Cumple con las tareas que se le encomendó en una fecha asignada.. 	
	Habilidades personales	<ul style="list-style-type: none"> • Demuestra capacidad en la labor asignada. • Se identifica las competencias del personal por la institución 	<ol style="list-style-type: none"> 15. Reconoce que tiene la capacidad para cumplir la tarea asignada. 16. Resuelve oportunamente la demanda del usuario sin errores. 17. Es reconocido al logro de un objetivo en beneficio de la institución. 18. Es promovido de puesto por las competencias demostradas en la institución. 19. Demuestra la capacidad para enfrentar labores asignadas por la institución. 20. Son aceptadas sus opiniones como propuestas de solución por su jefe inmediato en la institución 	

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN



**INSTRUMENTO PARA ESTABLECER LAS COMPETENCIAS LABORALES Y EL
RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL EN LA AGENCIA MIBANCO TAMBO-
HUANCAYO 2022**

Finalidad: El instrumento tiene por finalidad de establecer las competencias laborales.

Instrucciones: Favor de marcar una alternativa por cada ítem del cuestionario, la que más se acerca a su percepción y con la veracidad que caracteriza a su persona.

Valoración:

5 = Totalmente de acuerdo

4 = De acuerdo

3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo

2 = En desacuerdo

1 = Totalmente en desacuerdo

N°	DIMENSIONES / ITEM	ESCALA ORDINAL				
		1	2	3	4	5
D1: HABILIDADES COGNITIVAS (DURAS)						
1	Como colaborador en la institución, se enfoca en un plan de trabajo antes de realizar sus actividades	1	2	3	4	5
2	Está de acuerdo que las estrategias que se desarrollan responden a las expectativas de la institución	1	2	3	4	5
3	Es capaz de trabajar activamente en situaciones cambiantes y retadoras, con serenidad y dominio de sí mismo	1	2	3	4	5
4	Como colaborador se siente preparado para brindar una buena atención a los usuarios de la institución.	1	2	3	4	5
5	Considera que trabajar con sus compañeros y jefes bajo una filosofía del trabajo en equipo es el adecuado	1	2	3	4	5
D2: COMPETENCIAS ACTITUDINALES (BLANDAS)						
6	Es consciente que sus capacidades personales es la indicada para cumplir con las funciones y responsabilidades del puesto de trabajo que ocupa.	1	2	3	4	5
7	Como colaborador está de acuerdo con las evaluaciones que se dan, basadas en las competencias características individuales.	1	2	3	4	5
8	El personal responsable debe identificar, en su área de trabajo, diversos problemas, sus causas, así como buscar soluciones viables con plena autonomía	1	2	3	4	5
9	Está de acuerdo que, como colaborador, debe estar preparado para tomar decisiones, y dar solución a los problemas que se presentan en su área	1	2	3	4	5
10	El liderazgo es una actividad que debe desarrollarla solo los jefes en la institución	1	2	3	4	5
D3: COMPETENCIAS PROCEDIMENTALES (TECNICAS)						
11	La institución realiza capacitaciones para el manejo de herramientas que permitan su buen desenvolvimiento dentro del área en donde labora	1	2	3	4	5
12	Considera que es importante contar con conocimientos técnicos	1	2	3	4	5



**INSTRUMENTO PARA ESTABLECER LAS COMPETENCIAS LABORALES Y EL
RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL EN LA AGENCIA MIBANCO TAMBO-
HUANCAYO 2022**

Finalidad: El instrumento tiene por finalidad establecer el rendimiento laboral.

Instrucciones: Favor de marcar una alternativa por cada ítem del cuestionario, la que más se acerca a su percepción y con la veracidad que caracteriza a su persona.

Valoración:

5 = Totalmente de acuerdo

4 = De acuerdo

3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo

2 = En desacuerdo

1 = Totalmente en desacuerdo

N°	DIMENSIONES / ITEM	ESCALA ORDINAL				
		1	2	3	4	5
D1: MOTIVACIÓN LABORAL						
1	Se siente satisfecho con la labor que realiza diariamente en la institución	1	2	3	4	5
2	La institución brinda las comodidades laborales que permite al colaborador realizar sus labores satisfactoriamente	1	2	3	4	5
3	Opina que la labor que realiza en la institución está de acuerdo a la profesión que tiene	1	2	3	4	5
4	Opina que la labor que realiza en el puesto asignado es recompensado con el sueldo que percibe.	1	2	3	4	5
5	Las remuneraciones guardan relación con las condiciones de exigencia, responsabilidad y complejidad del puesto	1	2	3	4	5
6	La remuneración que percibe por la labor que realiza cubre las necesidades familiares	1	2	3	4	5
7	Piensa que en otra institución sería mejor recompensado	1	2	3	4	5
D2: EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO						
8	Realiza su labor de manera óptima en el tiempo necesario y asignado.	1	2	3	4	5
9	Logra cumplir los objetivos trazados en la labor asignada por la institución educativa	1	2	3	4	5
10	Resuelve los problemas laborales inmediatamente sin esperar que le cuestionen	1	2	3	4	5
11	Busca minimizar los costos al momento de usar correctamente los recursos tecnológicos, materiales, entre otros	1	2	3	4	5
12	La institución cumple con las evaluaciones de desempeño laboral	1	2	3	4	5
13	En la institución se suministran evaluaciones de desempeño con cierta frecuencia	1	2	3	4	5
14	Cumple con las tareas que se le encomendó en una fecha asignada	1	2	3	4	5
D3: HABILIDADES PERSONALES						
15	Reconoce que tiene la capacidad para cumplir la tarea asignada	1	2	3	4	5
16	Resuelve oportunamente la demanda del usuario sin errores.	1	2	3	4	5
17	Es reconocido al logro de un objetivo en beneficio de la institución	1	2	3	4	5
18	Es promovido de puesto por las competencias demostradas en la institución	1	2	3	4	5
19	Demuestra la capacidad para enfrentar labores asignadas por la institución	1	2	3	4	5
20	Son aceptadas sus opiniones como propuestas de solución por su jefe inmediato en la institución	1	2	3	4	5

CONFIABILIDAD VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

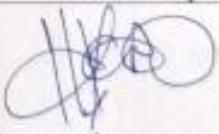
FICHA DE EVALUACIÓN DE OPINIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES	
Apellidos y nombres del experto: <i>Cerro Alegre Herculano</i>	DNI: <i>19807920</i>
Grado Académico: <i>Magister en Gestión Pública</i>	Cargo: <i>Docente universitario</i>
Institución donde labora: <i>Universidad Peruana Los Andes</i>	E-mail: <i>d.vecerini@upla.edu.pe</i>
Competencias laborales y rendimiento laboral del personal en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022	
Tesis: <i>Erika Tazza Arins- Miriam Pascar Berruacal</i>	

II. ASPECTOS A EVALUAR		VARIABLE : RENDIMIENTO LABORAL																					
		DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENA				EXCELENTE					
		90 - 20%		21 - 40%		41 - 60%		61 - 80%		81 - 100%		90 - 20%		21 - 40%		41 - 60%		61 - 80%		81 - 100%			
		05	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado																					X	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables																					X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia																					X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																					X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																					X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para recoger la información																					X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos intrínsecos-científicos																					X	
8. COHERENCIA	Es coherente entre los indicadores y sus dimensiones																					X	
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación																					X	
PUNTAJE PARCIAL																							
PUNTAJE TOTAL		90																					

VALORACIÓN		
PROMEDIO	Puntaje	<i>90%</i>
	90	

Opinión de aplicabilidad: Instrumento aplicable.

Firma del Experto


FICHA DE EVALUACIÓN DE OPINIÓN DE EXPERTOS																					
I. DATOS GENERALES																					
Apellidos y nombres del experto: Carrón Alicia Huala										DNI:		1907450									
Grado Académico: Magister en Gestión Pública										Cargo:		Docente universitario									
Institución donde labora: Universidad Peruana Los Andes										E-mail:		a.h.carron@upla.edu.pe									
Competencias laborales y rendimiento laboral del personal en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022																					
Tesis: Erika Tacza Arias- Mirian Paucar Berrocal																					
II. ASPECTOS A EVALUAR																					
INDICADORES		VARIABLE : COMPETENCIAS LABORALES																			
		DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENA				EXCELENTE			
		00 - 30%				31 - 40%				41 - 60%				61 - 80%				81 - 100%			
		05	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																		X		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																		X		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia																			X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																			X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para recoger la información																		X		
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos - científicos																		X		
8. COHERENCIA	Es coherente entre los indicadores y sus dimensiones																			X	
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación																			X	
PUNTAJE PARCIAL																					
PUNTAJE TOTAL																		90			
VALORACIÓN																					
PROMEDIO		Puntaje																			
		90																			
Firma del Experto																					

Opinión de aplicabilidad: Instrumento aplicable.

FICHA DE EVALUACIÓN DE OPINIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Gutierrez Meza Frank Paul DNI: 44418032
 Grado Académico: Mtro. en Administración Cargo: Docente universitario
 Institución donde labora: Universidad Peruana Los Andes E-mail: f.gutierrezm@upla.edu.pe
 Competencias laborales y rendimiento laboral del personal en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022

Temática: Erika Tazca Arias- Miriam Pascual Berrocal

II. ASPECTOS A EVALUAR

VARIABLE :

RENDIMIENTO LABORAL

INDICADORES		RENDIMIENTO LABORAL																			
		DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENA				EXCELENTE			
		00 - 20%		21 - 40%		41 - 60%		61 - 80%		81 - 100%		05		10		15		20			
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																		X		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																		X		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia																		X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																		X		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																		X		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para recoger la información																		X		
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos - científicos																		X		
8. COHERENCIA	Es coherente entre los indicadores y sus dimensiones																		X		
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación																		X		
PUNTAJE PARCIAL																					
PUNTAJE TOTAL		90																			

VALORACIÓN

PROMEDIO	Puntaje	90/
	90	

Opinión de aplicabilidad: Instrumento aplicable.

Firma del Experto



FICHA DE EVALUACIÓN DE OPINIÓN DE EXPERTOS																					
I. DATOS GENERALES																					
Apellidos y nombres del experto: <i>Gutierrez Mesa Fredi Paul</i>										DNI: <i>44418032</i>											
Grado Académico: <i>Mtro en Administración</i>										Cargo: <i>Docente universitario</i>											
Institución donde labora: <i>Universidad Peruana Los Andes</i>										E-mail: <i>dfg@tic.rcazm@upla.edu.pe</i>											
Competencias laborales y rendimiento laboral del personal en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022																					
Tesis: <i>Erika Taca Arias- Mirian Paucar Berrocal</i>																					
II. ASPECTOS A EVALUAR										VARIABLE : COMPETENCIAS LABORALES											
INDICADORES		DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENA				EXCELEN			
		00 - 20%				21 - 40%				41 - 60%				61 - 80%				81 - 100%			
		05	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado																		X		
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables																		X		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia																		X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																		X		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																		X		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para recoger la información																		X		
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos - científicos																		X		
8. COHERENCIA	Es coherente entre los indicadores y sus dimensiones																		X		
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación																		X		
PUNTAJE PARCIAL																					
PUNTAJE TOTAL																		90			
VALORACIÓN																					
PROMEDIO										Puntaje											
										90											
										90%											
Opinión de aplicabilidad: Instrumento aplicable.																					
Firma del Experto																					
																					

FICHA DE EVALUACIÓN DE OPINIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Paul Martínez V. H. DNI: 80080863
 Grado Académico: Maestro en Adm. Estratégica de Org. Cargo: Docente universitario
 Institución donde labora: Universidad Peruana Los Andes E-mail: l.pmar@unp.edu.pe
 Competencias laborales y rendimiento laboral del personal en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022
 Testista: Erika Tarza Arias- Miriam Paucar Berrocal

II. ASPECTOS A EVALUAR

INDICADORES	DESCRIPCIÓN	VARIABLE : COMPETENCIAS LABORALES																	
		DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENA				EXCELENTE	
		05	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																		X
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																		X
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia																		X
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																	X	
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																	X	
INTENCIONALIDAD	Adecuado para recoger información																		X
CONSISTENCIA	Basado en aspectos técnicos - científicos																	X	
COHERENCIA	Es coherente entre los indicadores y sus determinantes																		X
METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación																		X
PUNTAJE PARCIAL																			
PUNTAJE TOTAL		90																	

VALORACIÓN

PROMEDIO	Puntaje	90%
	90	

Opinión de aplicabilidad: **Instrumento aplicable.**

Firma del Experto



Dr. Paul Denis Martínez Viteri
 ADMINISTRADOR
 C.A.D. - 03489

FICHA DE EVALUACIÓN DE OPINIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES	
Apellidos y nombres del experto: <i>Paul Benito Martínez Villar</i>	DNI: <i>20010163</i>
Grado Académico: <i>M.Sc. en Alta Estrategia de Empresas</i>	Cargo: <i>Docente universitario</i>
Institución donde labora: <i>Universidad Peruana Los Andes</i>	E-mail: <i>p.martinez@upla.edu.pe</i>
Competencias laborales y rendimiento laboral del personal en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022	
Tesis: <i>Erika Tacza Arias- Miriam Páucar Berrocal</i>	

INDICADORES		RENDIMIENTO LABORAL																				
		DEFICIENTE					BAJO				REGULAR				BUENA				EXCELENTE			
		00 - 20%					21 - 40%				41 - 60%				61 - 80%				81 - 100%			
		05	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																				Y	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia																					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para recoger la información																					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos técnicos - científicos																				X	
8. COHERENCIA	Es coherente entre los indicadores y sus dimensiones																					X
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación																					X
PUNTAJE PARCIAL																						
PUNTAJE TOTAL		90																				

VALORACIÓN

PROMEDIO	Puntaje	90/1
	90	

Opinión de aplicabilidad: Instrumento aplicable.

Firma del Experto

Paul Benito Martínez Villar

Mtro. Paul Benito Martínez Villar
ADMINISTRADOR
LAD - 03489

DATA Y PROCESAMIENTO DE DATOS

VARIABLE	COMPETENCIAS LABORALES											
DIMENSION	HABILIDADES COGNITIVAS					COMPETENCIAS ACTITUDINALES					COMPETENCIAS PROCEDIMENTALES	
ITEMS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
SUJETOS												
1	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4
2	3	4	4	3	4	3	4	4	3	2	4	3
3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4
4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	2	4	5
5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4
6	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4
7	3	4	4	3	4	3	4	4	3	2	4	3
8	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4
9	3	4	3	4	3	4	4	4	4	2	4	5
10	3	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4
11	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4
12	3	4	4	3	4	3	4	4	3	2	4	3
13	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4
14	3	4	3	4	3	4	4	4	4	2	4	5
15	3	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4
16	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4
17	3	4	4	3	4	3	4	4	3	2	4	3
18	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4
19	3	4	3	4	3	4	4	4	4	2	4	5
20	3	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4

VARIABLE	RENDIMIENTO LABORAL																			
DIMENSION	MOTIVACIÓN LABORAL							EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO							HABILIDADES PERSONALES					
ITEMS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
SUJETOS																				
1	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3
2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	5	3	4	3	3	5	4	5	3	4	4	5	5	4	4	3	5	4
5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	3	4	4
6	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3
7	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
8	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	5	4	5	3	4	3	3	5	4	5	3	4	4	5	5	4	4	3	5	4
10	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	3	4	4
11	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3
12	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
13	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	5	4	5	3	4	3	3	5	4	5	3	4	4	5	5	4	4	3	5	4
15	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	3	4	4
16	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3
17	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
18	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	5	4	5	3	4	3	3	5	4	5	3	4	4	5	5	4	4	3	5	4
20	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	3	4	4

FOTOS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

El cuestionario se aplicó de manera virtual por motivos de la Pandemia

Competencia laboral y rendimiento laboral del personal en la Agencia Tambo Mibanco Huancayo 2022

Finalidad: El instrumento tiene por finalidad de establecer las competencias laborales

Instrucciones: Favor de marcar una alternativa por cada ítem del cuestionario, la que más se acerca a su percepción y con la veracidad que caracteriza a su persona.

Valoración:

5 = Totalmente de acuerdo

4 = De acuerdo

3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo

2 = En desacuerdo

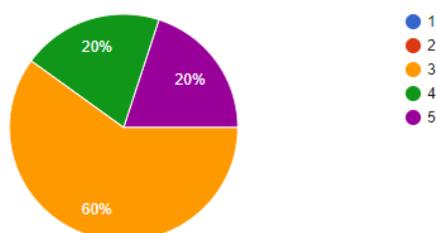
Variable (1) Rendimiento Laboral

D1: HABILIDADES COGNITIVAS (DURAS)

1. Como colaborador en la institución, se enfoca en un plan de trabajo antes de realizar sus actividades.

 Copiar

5 respuestas

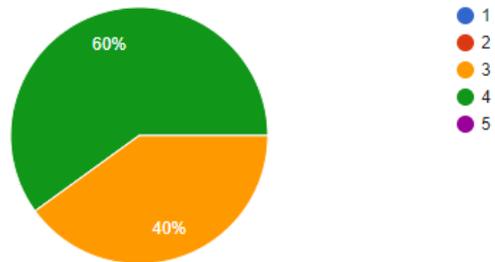


D2: COMPETENCIAS ACTITUDINALES (BLANDAS)

6. Es consciente que sus capacidades personales es la indicada para cumplir con las funciones y responsabilidades del puesto de trabajo que ocupa.

[Copiar](#)

5 respuestas



BASE DE DATOS DEL PERSONLA DE LA AGENCIA MIBANCO EL TAMBO

NUEVA CONFORMACION DE EQUIPOS				
LIDER: MIJAELE ALEJANDRO MENDEZ			LIDER: AUGUSTO EGOAVIL GALINDO	
EQUIPO 1	CODIGO		EQUIPO 2	CODIGO
JAVIER JESUS ROMERO LIVANO	84488	APOYO	JOSE LUIS HUACHOHUILCA ANTEZANA	72392
ERIKA YENY RAMOS ALCANTARA	85724	APOYO	CYNTHIA #AHUI ORTIZ	79209
JOHANA URETA SANCHEZ	73060	APOYO	MARIELI ROSA CRISOSTOMO CARDENAS	16165
FABIO OMAR GONZALEZ ZARATE	19693	APOYO	LENA MARYLIN DAVILA GONZALES	13161
SHEYLA DAISY HUANAY PITUY	81380	APOYO	GABRIELA LUZ CONTRERAS ROJAS	19913
JUAN JOSE CUICAPUZA GUTARRA	70504	APOYO	KAREN XIMENA MARTINEZ GASPAR	65691
8 PALMIRA CLARA BUENO RODRIGUEZ	86886	APOYO	MALENY GINA VILLANUEVA ROSALES	82639
9 JHOSELYNE VEGA CHUQUILLANQUI	78555	APOYO	YOLANDA CELIA FERNANDEZ FLORES	64662
0				
1 EDITH SOLANO QUISPE	86885	remoto/vulnerable		
2 PILAR EPIFANIA TICSE QUISPE	15437	c/ LICENCIA		

CONSENTIMIENTO INFORMADO

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Les damos un cordial saludo y a la vez brindamos el consentimiento informado para que las investigadoras ERIKA TACZA ARIAS, identificada con DNI N° 72288903 y MIRIAN PAUCAR BERROCAL, identificada con DNI N° 71515720, realicen y recojan la información necesaria y así puedan realizar su investigación en nuestra institución cuyo título es COMPETENCIAS LABORALES EN EL PERSONAL Y RENDIMIENTO LABORAL EN LA AGENCIA TAMBO MIBANCO HUANCAYO 2022.

Huancayo, 24 de mayo del 2023


.....
Jhoana Elsa Huáman Salazar
Ejecutivo de Banca de Servicio

