

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE **ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

“COMPETENCIA LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LAS EMPRESAS
FINANCIERAS EN LA MODALIDAD VIRTUAL VS
MODALIDAD PRESENCIAL EN TRUJILLO, 2022”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciada en Administración y Negocios Internacionales

Autores:

Ana Cristina Corrales Ponte
Tais Maricela Lujan Pajares

Asesor:

Mg. Haydee Roxana Alvarado Lavado
<https://orcid.org/0000-0002-3328-8528>
Trujillo – Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1	Omar Fabricio Maguiña Rivero	17821620
Presidente(a)	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Jurado 2	Marlies Alicia Cueva Urra	18186434
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Jurado 3	Víctor Gaspar Cuadra Jiménez	17806851
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

INFORME DE SIMILITUD

TURNITIN-ANA COLLALES Y TAIS LUJAN

ORIGINALITY REPORT

19%	19%	1%	3%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	hdl.handle.net Internet Source	7%
2	repositorioacademico.upc.edu.pe Internet Source	4%
3	tesis.usat.edu.pe Internet Source	2%
4	repositorio.upn.edu.pe Internet Source	2%
5	www.udem.cl Internet Source	1%
6	repositorio.ucv.edu.pe Internet Source	1%
7	www.cepchile.cl Internet Source	1%
8	repositorio.unp.edu.pe Internet Source	1%
9	repositorio.upt.edu.pe Internet Source	1%

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mis padres por ser mis guías junto a Dios, y motivarme para poder llegar a este punto de mi carrera, con su amor y palabras de aliento nunca dejaron de apoyarme cuando todo se complicaba. ¡Gracias papás!

Tais Maricela Lujan Pajares

El resultado de este trabajo va dedicado a mi familia en especial a mi Madre Ana Ponte que siempre estuvo durante el proceso de esta carrera y a mi padre Víctor Corrales por el apoyo incondicional para que yo pueda llevar mis estudios hasta el final.

Ana Cristina Corrales Ponte

AGRADECIMIENTO

Mi total agradecimiento a Dios por haberme dado vida y acompañado a lo largo de mi carrera, por ser luz en mi camino y darme la sabiduría para lograr esta meta.

Tais Maricela Lujan Pajares.

Mi Agradecimiento Infinito a mis padres, dios y los profesionales que me ayudaron en el proceso de lograr culminar mi carrera.

Ana Cristina Corrales Ponte.

TABLA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
RESUMEN	8
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	26
CAPÍTULO III: RESULTADOS	30
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	36
REFERENCIAS	44
ANEXOS	50

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Distribución de la población</i>	27
Tabla 2 <i>La Competencia laboral de los trabajadores de las Empresas financieras respecto a la dimensión orientación al logro/resultados en modalidad virtual vs. Modalidad presencial en Trujillo 2023</i>	30
Tabla 3 <i>La Competencia laboral de los trabajadores de las Empresas financieras respecto a la dimensión orientación al cliente en modalidad virtual vs. Modalidad presencial en Trujillo 2023</i>	31
Tabla 4 <i>La Competencia laboral de los trabajadores de las Empresas financieras respecto a la dimensión flexibilidad en modalidad virtual vs. Modalidad presencial en Trujillo 2023</i>	32
Tabla 5 <i>La Competencia laboral de los trabajadores de las Empresas financieras respecto a la dimensión compromiso en modalidad virtual vs. Modalidad presencial en Trujillo 2023</i>	33
Tabla 6 <i>La Competencia laboral de los trabajadores de las Empresas financieras respecto a la dimensión transparencia en modalidad virtual vs. Modalidad presencial en Trujillo 2023</i>	34
Tabla 7 <i>Contrastación de Hipótesis General</i>	35

RESUMEN

El trabajo de investigación presentó como objetivo general: Determinar la competencia laboral de los trabajadores de las Empresas Financieras en modalidad virtual vs modalidad presencial en Trujillo, 2022; constituyendo como formulación del problema ¿Cuál es la competencia laboral de los trabajadores de las Empresas Financieras en modalidad virtual vs modalidad presencial en Trujillo, 2022? La investigación es de método inductivo – deductivo, enfoque cuantitativo, y diseño no experimental. La Muestra de estudio estuvo conformada por 30 colaboradores que laboran en modalidad virtual y 30 colaboradores que laboran en modalidad presencial en entidades financieras de la ciudad de Trujillo (BCP, BBVA e INTERBANK), para esta recopilación de información se creó un temario adaptado por 30 enunciados bajo la escala de Likert, el mecanismo ha sido expuesto a un estudio de confiabilidad por la estadística de consistencia interna Alfa de Cronbach alcanzando un nivel excelente de 0.991. Se logró concluir mediante la contrastación de hipótesis que, los trabajadores en modalidad Virtual reflejan un nivel Alto de competencia laboral en un 46% frente a un nivel Alto de 79% de competencia laboral de trabajadores en modalidad Presencial; en comparativa, la competencia laboral en modalidad Virtual está por debajo de la modalidad Presencial.

PALABRAS CLAVE: *Competencia laboral, Compromiso, Transparencia, Orientación a resultados, Persistencia.*

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En la actualidad, las compañías a nivel internacional han actualizado sus procesos de selección de personal con la finalidad de conseguir colaboradores integrales, dado que, se ha evidenciado que el éxito de las compañías obedece a la productividad de sus trabajadores, así como también como crecimiento profesional. Es por ello que, la competencia laboral es entendida como la capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada. La competencia laboral no es una probabilidad de éxito en la ejecución de un trabajo; es una capacidad real y demostrada (Vargas, 2004).

La economía mundial y la necesidad por un cambio de modelo productivo, han logrado que las personas los haga capaces de dar respuesta a los requerimientos exigidos por la compañía y las personas, brindándole un nuevo rango de importancia de las competencias laborales. La globalización y el uso de las tecnologías de información y comunicación hacen que para los profesionales sea indispensable poseer un afianzamiento académico correcto, relacionado a las herramientas empleadas en el proceso laboral, permitiendo tener las competencias efectivas dentro de las empresas (Euroinnova, 2021).

Por su parte Manjarrez (2015) establece que las competencias laborales fundan en la compañía moderna una visión de calidad signada por desempeños de equipos exitosos. Asimismo, Cristancho (2016) refiere que, tras lo mencionado surgen y se valoran las competencias que identifica si el trabajador tiene bien definidas los quehaceres que se le implanta, cómo las desempeña, nivel de conocimiento, formas en el que ejecuta la práctica con sus saberes y cuanto favorece su desempeño para permitir los cumplimientos de los propósitos organizacionales.

De acuerdo con la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2021), una institución financiera como un banco o una casa de bolsa necesita empleados con habilidades laborales para garantizar que todas las tareas requeridas se completen de manera eficiente y oportuna. Las habilidades de los trabajadores en instituciones financieras incluyen conocimiento en contabilidad y razones financieras, arte de vender, resolución de problemas, conocimiento de productos y análisis de mercado. Todo esto es crucial para satisfacer las necesidades del cliente y asegurar que su dinero sea bien utilizado.

De acuerdo con el informe publicado por ComexPerú (2019), los trabajadores del sector financiero deben tener sólidas habilidades para atender a sus clientes de manera efectiva. Estos trabajadores deben poder manejar una variedad de tareas y cumplir con las expectativas del cliente, por otro lado, necesitan conocimientos sobre productos bancarios y de inversión, así como buenas habilidades de comunicación y resolución de problemas, además, estos trabajadores deben poder trabajar en condiciones de presión. Las habilidades de los empleados ayudan a generar confianza entre la empresa y los clientes, muestra que la empresa valora a sus empleados y tiene en cuenta su bienestar, generando un sentido de lealtad y compromiso entre los empleados y aumenta su motivación para desempeñarse de mejor manera.

Por tu parte Reich (2021) en su artículo publicado en McKinsey & Company, estableció que, tener competencias laborales en una institución financiera les da a los empleados una ventaja competitiva que les permitirá estar mejor equipados para manejar tareas complejas y comprender los entresijos de la industria. Esto les da una ventaja sobre sus contrapartes en la misma línea de trabajo. Además, también nutre la competencia de los empleados y construye su conocimiento y conjunto de habilidades.

Malpica et al. (2014) establecen que, desde la visión de poder mostrar los desempeños victoriosos, y fortalecer ciertas competencias, se debe generar un factor como la sinergia que relaciona al trabajo grupal, y que posiciona como uno de los principales atractivos para los directivos de las empresas, de plegando un desempeño elevado. Es decir, si un equipo se conforma por el talento correcto, se genera un buen desempeño de equipos logrando metas empresariales. Todos los integrantes del equipo requieren tener bien establecido cuales son los propósitos a alcanzar siendo productivos cuando se delega tareas complejas.

La Competencia Laboral de los empleados son cruciales en las instituciones financieras, ya que ayudan a generar confianza entre la empresa y los clientes. También ayudan a evitar posibles disputas y corrupción. Al tener colaboradores con competencias laborales desarrolladas de forma efectiva, la compañía posee la fortaleza de tener empleados con ventajas competitivas que desarrollen conocimientos y habilidades, para ello, es relevante conocer el espacio ideal en el que los colaboradores son más productivos; en el curso de la coyuntura de salud a causa de la Covid19, muchos de los trabajos se establecieron de manera remota, oportunidad para que las compañías logren contrastar la competitividad de los mismos en un entorno presencial y/o virtual.

Tras conocer las teorías básicas y problemáticas actuales en las organizaciones, el presente estudio pretende determinar la competencia laboral de los trabajadores de las Empresas Financieras en modalidad virtual vs modalidad presencial en Trujillo, 2022.

Se efectuó la indagación de bibliografías convenientes a los estudios de las variables, contemplando en el escenario internacional a Herrera (2015) en su investigación presentada en la Universidad Rafael Landívar, Guatemala, estableció la meta identificar las suficiencias laborales que poseían sus trabajadores del área de ventas de la compañía. Es un estudio

descriptivo; con una muestra de 25 colaboradores de ventas, empleando un instrumento bajo la escala de Likert. Los resultados notan entre 99 y 128 puntos, estos indicaron categorías altas en las medidas especificadas en la indagación. Anterior a esto, el estudio consideró que para lograr competencia laboral de nivel alto los puntajes deberían estar entre 99 y 132. Para eso, el indagador resolvió que los rangos de conocimiento, actitud, habilidades y destrezas de los trabajadores analizados son gratos para el puesto ocupado.

Asimismo, para Palmar y Valero (2014) en su estudio presentado en la Universidad Autónoma del Estado de México, realizó una investigación que tuvo como fin evaluar las capacidades y desenvolvimiento laboral de los gerentes es los institutos municipio Mara, identificando los tipos, condiciones y niveles de competencia laboral; además, se explican factores influyentes en el desempeño de los trabajadores formulando bases estratégicas orientados a la capacitación y desempeño. Estudio descriptivo, de campo, transaccional y no experimental. Para recopilar la información, se usó un cuestionario con escala Likert, adaptado con 38 preguntas y 5 opciones de respuesta; fue sometido a 31 individuos colaboradores de los institutos; el instrumento obtuvo su validez siendo analizado por 06 expertos en ciencias gerenciales; se generó la confiabilidad mediante la estadística de consistencia interna Alfa Cronbach, alcanzando 0.948. Se concluye que existe una relación entre las competencias y el desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos del municipio Mara.

Por su parte Rojas (2016) en su investigación expuesta en la Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador; planteó como objetivo realizar un análisis de la modalidad de Teletrabajo y su incidencia en la productividad laboral de las empresas privadas de la ciudad de Quito. Después de analizar la teoría relacionada con la modalidad de Teletrabajo, se hizo una evolución de las diversas acciones de los colaboradores, a nivel presencial como a

distancia, así se logra instaurar los principales motivos que instauran la incidencia de categoría de Teletrabajo sobre la productividad laboral. Se halló que la modalidad de Teletrabajo ahorra muchos costos y consumos de producción, también eleva la competencia laboral de sus colaboradores y así consiente un alto nivel de alcances de producción. Se logró concluir que, desde el punto de vista legal y tecnológico (mantenimiento de la red de datos de la CNT-EP), las condiciones laborales y de infraestructura que la empresa D.I.T. TELECOM da, cumplen con los requisitos y condiciones que exige la implementación de la modalidad Teletrabajo.

En la investigación de Pum (2018) titulada *Competencias laborales y evaluación de desempeño*, expuesta en la Universidad Rafael Landívar, Guatemala; expuso como propósito Identificar la incidencia de las competencias laborales en la evaluación del desempeño del personal en Autocentro Gutiérrez. Estudio descriptivo con muestra conformada por 22 personas que actualmente laboran en Autocentro Gutierrez sociedad anónima, ubicada en la ciudad de Quetzaltenango. La muestra incluye hombres y mujeres, entre los 18 y 50 años, provenientes de diferentes sectores de la ciudad. Se utilizó la Boleta de opinión como técnica de recojo de información. Se logró concluir que, los 22 trabajadores de Autocentro Gutierrez poseen niveles altos de las competencias específicas establecidas, por lo cual se determina la incidencia de las competencias laborales en la evaluación del desempeño del personal.

Landa (2022) en su estudio titulado *Competencias laborales que influyen en la eficiencia en la Pymes del cantón Ambato post Covid*, expuesta en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador; estableció como propósito estudiar las competencias laborales que actúan en la efectividad de las PYMES del cantón Ambato POST COVID. Estudio con modalidad bibliográfica y de campo, enfoque cuantitativo y con nivel descriptivo. Muestra conformada por 141 Pymes, aplicando el cuestionario como instrumento de recojo de

información. Se concluyó la existencia de una influencia en la eficiencia en las PYMES del cantón Ambato POST COVID. Por lo cual, se muestra la relevancia del desarrollo de cada una de las competencias laborales, puesto que se necesitan que los trabajadores y el soporte directivo afronten escenarios desafiantes para permanecer en el mercado.

A nivel nacional, también se aborda esta temática en la investigación de Rivas y Rojas (2020), presentada en la Universidad Nacional de Piura, la misma que tuvo como objetivo analizar las competencias y desempeño laboral en las municipalidades provinciales, así también definir la relación entre la competencia y desempeño laboral de los colaboradores de las municipalidades provinciales de Morropón, de esta manera, se define la hipótesis alterna quien menciona la existencia de una relación entre la competencia y el desempeño de los colaboradores de las municipalidades provinciales de Morropón, en un grado significativo. Muestra constituida por 168 colaboradores, aplicándose la encuesta como técnica de recolección de datos, siendo un estudio cuantitativo, básico y transversal. Logrando concluir la existencia de relación entre la competencia y el desempeño laboral de los colaboradores de las municipalidades provinciales de Morropón, en un nivel significativo, existiendo un coeficiente de 0.784.

Muñoz (2022) en su estudio titulado *Competencias laborales y su impacto en el desempeño de los equipos comerciales en la empresa MAPFRE Chiclayo, 2019*, expuesta en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; estableció como propósito determinar el impacto de las competencias laborales en el desempeño de los equipos comerciales en la empresa Mapfre Chiclayo, 2021. Estudio descriptivo correlacional con diseño no experimental, muestra conformada por 55 trabajadores comerciales de Chiclayo, siendo agentes de diferentes rangos. Se empleó la encuesta como técnica de recojo de información. Se concluyó que los trabajadores de la compañía tienen un nivel alto (95%) de

competencias laborales, el nivel de desempeño de los equipos comerciales de la empresa Mapfre es alto (87.5%). La competencia laboral de los trabajadores de la compañía tiene una influencia directa y positiva en el desempeño de los equipos comerciales, siendo el servicio al cliente, el trabajo en equipo, la comunicación eficiente de las competencias que más impactan en el desempeño.

En la investigación de Aguilar et al. (2021) presentada en ESAN, plantearon como finalidad analizar la correspondencia entre el teletrabajo y el desempeño laboral de los colaboradores de Peru y la consecuencia de este agrado laboral, balance entre trabajo, familia y fatiga laboral en el escenario de salud pública Covid-19. En el contexto teórico se identificaron elementos asociados al estudio del teletrabajo, siendo: desempeño laboral, trabajo y familia, satisfacción laboral, comportamiento organizacional y agotamiento laboral. Se tomó en cuenta como población a los trabajadores que aplican el Teletrabajo en el país, tras la búsqueda en el periodo de octubre del año 2019, se logró establecer una muestra poblacional de 280 colaboradores que aplican el Teletrabajo, de ellos 165 obedecen con la pauta de ser teletrabajadores coaccionados, que tienen las pautas que se han establecido en la investigación. Este conjunto fue analizado y comparado para el estudio en la contrastación de hipótesis.

Se logró corroborar que teletrabajo forzado menoscaba el performance laboral definiendo variables moderadoras la edad y la ubicación del sujeto. También podemos decir que el teletrabajo coaccionado menoscaba la satisfacción laboral estableciendo la edad y ubicación del colaborador como variables moderadoras. No hay vínculo entre el teletrabajo coaccionado; el balanceo trabajo, familia y no se reconoció el vínculo de las variables, sin embargo, en el agotamiento laboral se reconoció que el sexo femenino que ejecutan teletrabajo forzado muestra un mayor desgaste laborar en el resultado obtenido.

Flores (2018) en su estudio presentado en la Universidad Cesar Vallejo, Perú; menciona como objetivo determinar la relación entre competencia laboral en el desempeño en el ambiente laboral de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2017. Estudio descriptivo – correlacional, cuantitativa, muestra establecida por 158 colaboradores del área de RR.HH de la Municipalidad Provincial de Lamas. Por todo lo anterior, los resultados evidencian un nivel de competencia laboral favorable de 79%, indicando cualidades para ser parte del equipo de trabajo. Por otro lado, el desempeño laboral alcanzó un nivel alto con 64%, indicando que las habilidades con la que los sujetos efectúan su trabajo son consideradas como Buenas. La competencia laboral de los profesionales es de nivel alto bueno con 62% y los técnicos se ubican en una etapa regular con 80%, los auxiliares se ubican en una etapa mala con 53%. Se logró concluir la existencia de relación positiva entre la competencia y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2017; además se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.725

En el estudio de Sinchi (2020) presentado en la Universidad Nacional Agraria de la Selva, él estableció como finalidad, definir si hay una correlación entre las competencias y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Villa Rica. Para ello, se generó una encuesta con 12 preguntas con alternativas en escala de Likert, en 84 colaboradores. Estudio transversal – correlacional; la relación entre las variables de competencias y desempeño de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Villa Rica, fue definida mediante la correlación de Pearson. Se evidenció ($r=0,689$; $p < 0,001$) entre las variables; y un nivel de Sig. $p < 0,05$. Se acepta la hipótesis de investigación quien obedece el vínculo entre los objetos de estudio.

Zevallos (2019) en su investigación presentada en la Universidad Peruana los Andes, definió como propósito especificar la relación que se haya entre, la gestión del talento

humano y las competencias laborales en el espacio de estudio. Estudio con método científico, de tipo descriptivo y alcance correlacional. Población conformada por 183 trabajadores, las conclusiones exponen que la gran parte de los colaboradores, divisan un nivel bueno (72%) para Gestión del talento humano y un 73% en Competencia laboral. Por ello, coexiste relación de gran importancia entre la gestión del talento humano y competencia laboral del personal de la Municipalidad Provincial de Satipo en el 2018. ($p= 0.04 < 0.05$).

Jiménez (2022) en su estudio titulado *Relación de las competencias laborales y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Pimentel*, expuesta en la Universidad Señor de Sipán; presentó como propósito identificar la relación entre las competencias y el desempeño laborales en los colaboradores de la municipalidad distrital de Pimentel. Estudio de tipo correlacional, enfoque cuantitativo y diseño no experimental – transversal; muestra conformada por 120 servidores públicos administrativos, se empleó el cuestionario como instrumento de recolección de datos. Se concluyó la existencia de una relación de nivel alto $R=0.962$ y una Sig. bilateral menor a 0,05; indicando la asociación de las variables. Por ello, se acepta la hipótesis alterna.

Respecto a la teoría vinculada con la variable Competencia Laboral, se presenta a Vargas et al. (2014), quienes la identifican como el conglomerado integral de habilidades, actitudes, aptitudes y cualidades que capacitan a un individuo para desarrollarse con diversos niveles de calidad en una acción especial y contexto laboral. Además, son las habilidades que tienen los colaboradores que les permiten cumplir con sus funciones y generar un desarrollo de la institución donde laboran.

Por su parte Cukierman y Kalocai (2019) establecen que las competencias laborales es un conglomerado de saberes, series de habilidades, características únicas, comportamientos que son parte de la personalidad de un sujeto, las cuales se encunetran

aptas para el despliegue de proyectos, roles con alto grado de productividad y desempeño en sus rutinas.

Conforme con López y Chaparro (2016), las competencias laborales son objeto de análisis del sector educativo y beneficioso, los principios de las competencias laborales se crean en los países de primer mundo, como efecto de la necesidad urgente de contar con colaboradores capacitados en tecnología, organización, generalmente un nuevo mercado gremial. Con el pasar del tiempo, existen países que han adoptado estas competencias, incentivando el mejoramiento de la formación del personal para conseguir un crecimiento estable entre las necesidades que tiene una empresa, con la sociedad y las personas.

Por su parte Alles (2016), lo menciona como una cualidad oculta de cada persona, que se está permanentemente relacionada a un modelo de eficiencia o un rol superior en su espacio laboral. Son los atributos de cada colaborador en donde se refleja la manera de comportamiento, raciocinio generalizando las diversas situaciones en un determinado periodo.

Por su parte Chiavenato (2011) refiere que, son cualidades de cada persona que posee para el desarrollo y desempeño propio en cada actividad y asimismo son competencias que diferencian a una persona de otra. Todo colaborador debe tener básicamente un acumulado de competencias para desempeñarse en la entidad. Por lo tanto, estipula determinados enfoques de competencia, tales como:

Capacidades valiosas: acceden a la compañía a disminuir las amenazas ambientales o indagar otras opciones también ambientales; con el propósito de otorgar valor para la compañía y aporten a emplear nuevas estrategias para los usuarios.

Capacidades raras: pocos o nadie las tiene. Si una capacidad es común en las compañías, no se determinaría como una ventaja competitiva dado que, es una acción que

los demás hacen como rutina. La ventaja competitiva se efectúa sólo si una compañía es capaz de desarrollar sus fortalezas y ayudar que éstas sean beneficio para la organización.

Capacidades difíciles de imitar: entendidas como aquellas que otras organizaciones no pueden desplegar de forma natural. Una capacidad es complicada de imitar en ciertas ocasiones, principalmente por tres motivos, ya sea que se den de manera grupal o individual.

Capacidades insustituibles: aquellas que no se pueden reemplazar de manera fácil, es decir, no tienen ningún equivalente y son difíciles de ubicar, además, son destrezas únicas. Su nivel estratégico es elevado si ésta es importante para la compañía. Los saberes empresariales y los vínculos de trabajo ayudan a no ser fáciles de copiar.

Según Porqueres (2002) existen cuatro tipos de competencias laborales; siendo la primera Las competencias genéricas; hace conocimiento a las virtudes que deben tener todos los colaboradores de la empresa para direccionar todos los procesos importantes, permitiendo el éxito en el mercado. La segunda es Las competencias específicas por nivel; se entiende como las propias competencias de los diversos niveles, siendo gerenciales, división, jefaturas entre otros.

La tercera son las competencias individuales por puesto; referida a los conocimientos, habilidades, características y ética profesional, el cual tener un trabajador en virtud de conseguir el éxito en su área correspondiente muy aparte de alcanzar las competencias tanto organizacionales y específicas. La cuarta son las competencias distintivas del puesto; referida a aclarar con puntualidad cuales son los factores diferenciadores selectos requeridos que debe cumplir un colaborador para asumir un puesto en concreto muy aparte de obtener las competencias: institucionales, específicas y particulares.

Por su parte Chiavenato (2011) manifiesta que las competencias laborales se pueden distribuir en: Competencias básicas, siendo las capacidades que obtiene un colaborador para accionar en cualquier circunstancia, lugar y tiempo, algunas son: argumentar ideas, pensar de forma sistémica, comunicarse con efectividad, actuar bajo valores y códigos morales aceptados como verdades.

Competencias genéricas, referida como la habilidad de un trabajador para mostrar logros acerca de soluciones en concreto en determinadas áreas de la compañía; desarrollando habilidades para laborar de forma participativa en equipo, orientar actividades, aplicación de tecnología, otorgar información y demás.

Competencias específicas, pertenece a un área de la compañía, por lo concurrente dichos colaboradores poseen una especialización puntual, tienen capacidad para el uso de tecnología específicas, diagnosticar dificultades y brindar soluciones.

Porqueres (2002) refiere que los elementos relevantes dentro de las competencias laborales a nivel organizacional, asimismo, establece dimensiones, siendo la primera la orientación al logro/resultados, siendo la labor ejecutada de manera correcta, cumpliendo con patrones de excelencia de este último: alcanzando los estándares propios del desempeño personal orientado a superar el esfuerzo propio, obteniendo objetivos con rendimiento, realizando un trabajo en comparación con otros por medio de la competitividad, estableciendo retos o logrando hazañas superiores que jamás nadie ha alcanzado a través de la innovación.

La segunda dimensión denominada Orientación al cliente, referida a la capacidad de servir al cliente para complacer sus requerimientos, con la finalidad de enfocarse a detectar los problemas de los usuarios.

La tercera dimensión nombrada como Flexibilidad, se refiere a la habilidad de acomodarse a trabajar en diferentes hechos, con sujetos diferentes y de cambios constantes de tecnología en el entorno. Además, es importante considerar la comprensión y respeto de las demás opiniones y perspectivas opuestas al que se tiene adaptando el propio enfoque a la nueva realidad o situación cambiante que requiere ajustar nuestros paradigmas a la compañía y áreas de trabajo.

Compromiso con la institución es la cuarta dimensión, entendida como alinear las acciones con los requerimientos, pedidos y perspectivas de la compañía, teniendo comportamientos que incitan la misión empresarial. La quinta dimensión es la Transparencia, se encuentra asociada con las acciones de honestidad y valor por el trabajo, teniendo directrices que rigen a un sujeto apto para servir a la población.

La investigación tiene justificación de relevancia social porque con los resultados que se obtuvieron en el presente trabajo, se podrá determinar si la Competencia Laboral de los trabajadores de las Empresas Financieras en la Modalidad Virtual es diferente a la Modalidad Presencial en Trujillo, de esta forma socialmente el trabajo virtual será más valorado por los colaboradores y las empresas.

Asimismo, respecto a la justificación práctica esta se da porque con los resultados obtenidos permitirán proponer decisiones que ayuden a tomar medidas laborales más igualitarias para el trabajo virtual y el trabajo presencial.

La justificación teórica se da respecto a la variable competencia laboral la misma que se entiende como la capacidad efectiva para llevar a cabo con éxito actividades laborales bien definidas, es importante conocer la competencia laboral como factor que accede a las compañías a mantenerse a flote y lograr los propósitos establecidos. Aquello se emplea en

las empresas puesto que, se encuentra relacionada con la aptitud y habilidades de un sujeto para desempeñar actividades que eleven la productividad de la compañía.

Finalmente, la justificación metodológica consiste que el presente estudio aporta un instrumento de investigación, sobre medir la competencia laboral, el mismo que pueden aplicarse en futuros estudios de variables similares, pues la confiabilidad y validez de dicho instrumento es muy favorable.

1.2. Formulación del problema

Pregunta general

¿Cuál es la competencia laboral de los trabajadores de las Empresas Financieras en modalidad virtual vs modalidad presencial en Trujillo, 2022?

Preguntas específicas

1. ¿Cuál es la competencia laboral de los trabajadores de las Empresas Financieras respecto a la dimensión orientación al logro/resultados en modalidad virtual vs modalidad presencial en Trujillo, 2022?
2. ¿Cuál es la competencia laboral de los trabajadores de las Empresas Financieras respecto a la dimensión orientación al cliente en modalidad virtual vs modalidad presencial en Trujillo, 2022?
3. ¿Cuál es la competencia laboral de los trabajadores de las Empresas Financieras respecto a la dimensión flexibilidad en modalidad virtual vs modalidad presencial en Trujillo, 2022?

4. ¿Cuál es la competencia laboral de los trabajadores de las Empresas Financieras respecto a la dimensión compromiso con la institución virtual vs modalidad presencial en Trujillo, 2022?
5. ¿Cuál es la competencia laboral de los trabajadores de las Empresas Financieras respecto a la dimensión transparencia en modalidad virtual vs modalidad presencial en Trujillo, 2022?

1.3. Objetivos

Objetivo General

Determinar la competencia laboral de los trabajadores de las Empresas Financieras en modalidad virtual vs modalidad presencial en Trujillo, 2022

Objetivos específicos

1. Determinar la competencia laboral de los trabajadores de las Empresas Financieras respecto a la dimensión orientación al logro/resultados en modalidad virtual vs modalidad presencial en Trujillo, 2022
2. Determinar la competencia laboral de los trabajadores de las Empresas Financieras respecto a la dimensión orientación al cliente en modalidad virtual vs modalidad presencial en Trujillo, 2022
3. Determinar la competencia laboral de los trabajadores de las Empresas Financieras respecto a la dimensión flexibilidad en modalidad virtual vs modalidad presencial en Trujillo, 2022

4. Determinar la competencia laboral de los trabajadores de las Empresas Financieras respecto a la dimensión compromiso con la institución en modalidad virtual vs modalidad presencial en Trujillo, 2022

5. Determinar la competencia laboral de los trabajadores de las Empresas Financieras respecto a la dimensión transparencia en modalidad virtual vs modalidad presencial en Trujillo, 2022

1.4. Hipótesis

Hipótesis general

Hi: La competencia laboral de los trabajadores de las Empresas Financieras en modalidad virtual es baja vs la modalidad presencial en Trujillo, 2022

H0: La competencia laboral de los trabajadores de las Empresas Financieras en modalidad virtual no es baja vs la modalidad presencial en Trujillo, 2022.

Hipótesis específicas

1. La competencia laboral de los trabajadores de las Empresas Financieras respecto a la dimensión orientación al logro/resultados en modalidad virtual es baja vs modalidad presencial en Trujillo, 2022

2. La competencia laboral de los trabajadores de las Empresas Financieras respecto a la dimensión orientación al cliente en modalidad virtual es baja vs modalidad presencial en Trujillo, 2022

3. La competencia laboral de los trabajadores de las Empresas Financieras respecto a la dimensión flexibilidad en modalidad virtual es baja vs modalidad presencial en Trujillo, 2022

4. La competencia laboral de los trabajadores de las Empresas Financieras respecto a la dimensión compromiso con la institución en modalidad virtual es baja vs modalidad presencial en Trujillo, 2022

5. La competencia laboral de los trabajadores de las Empresas Financieras respecto a la dimensión transparencia en modalidad virtual es. baja vs modalidad presencial en Trujillo 2022

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

El método empleado en la investigación es el Método Inductivo – Deductivo, por medio de este se obtuvo conocimientos de lo general a lo particular y viceversa; es decir, del análisis de cada variable involucrada en nuestro objetivo de investigación se podrá efectuar generalizaciones con relevancia científica que permitieron sustentar afirmaciones en relación a nuestra hipótesis (Hernández y Mendoza, 2018).

El estudio estableció un enfoque cuantitativo tal como lo menciona Tamayo (2007) busca describir, explicar, comprobar y predecir los fenómenos (causalidad), generar y probar teorías; además presentó un tipo de investigación descriptiva, puesto que, según Hernández (2013) comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos.

Investigación no experimental, Hernández (2013) menciona que, las variables que se pretenden estudiar no serán manipuladas, no se creará o acondicionará intencionalmente ninguna realidad sólo para fines de estudio, antes bien, se observará situaciones ya existentes de forma espontánea.

Según Ramírez (1999) establece que la población censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra. De allí, que la población a estudiar se precise como censal por ser simultáneamente universo, población y muestra. Población conformada por 60 colaboradores pertenecientes a 03 entidades financieras de la ciudad de Trujillo (BCP, BBVA e INTERBANK), divididos en 30 colaboradores que laboral en modalidad virtual y 30 colaboradores que laboran en modalidad presencial. La población total fue dividida en 10 colaboradores para cada compañía.

Tabla 1.

Distribución de la población

Entidades Financieras	Colaboradores en modalidad Presencial	en	Colaboradores en modalidad Virtual	en
BCP	10		10	
BBVA	10		10	
INTERBANK	10		10	
	30		30	

Nota. Descriptiva pero no interpretativa

El estudio estableció un muestreo no probabilístico, técnica en la que la elección de los factores no está en función de la probabilidad, sino de elementos que están vinculados con los propósitos del investigador (Hernández, 2013). Para definir la muestra se consideró lo siguiente:

Criterios de Inclusión:

- Colaboradores que pertenezcan únicamente a las entidades bancarias ya mencionadas.
- Aprobación de los colaboradores para colaborar y participar en el estudio.
- Empleados que obtuvieron el permiso de sus supervisores para ser partícipes del estudio.
- Empleados con mínimo 6 meses laborando en las entidades bancarias ya mencionadas.

Criterios de exclusión

- Colaboradores que no desean ser partícipes de la investigación.
- Colaboradores que no obtuvieron el permiso de sus supervisores para el estudio
- Empleados con menos de 6 meses laborando en las entidades bancarias ya mencionadas.

En cuanto al análisis de la Competencia Laboral se empleó un cuestionario que constó de 30 ítems siendo adaptado del estudio hecho por Jiménez (2022) quienes utilizó las mismas dimensiones del presente estudio para la variable Competencia Laboral, siendo:

Orientación al logro/resultados, Orientación al cliente, Flexibilidad, Compromiso y Transparencia; además se emplearon opciones de respuesta en escala de Likert, siendo una calificación que se origina para el estudio de comportamientos, generando su uso para generar medición de los grados en que se da una actitud de ánimo perenne, en relación a las preguntas estipuladas (Sánchez y Reyes, 2009). En la indagación se originó la respectiva opción de respuestas: 1. Nunca; 2. Casi nunca; 3. A veces; 4. Casi siempre y 5. Siempre.

Para verificar la viabilidad del instrumento y éste se encuentre relacionado con el propósito del estudio, fue importante merecer la validez del instrumento mediante el conocimiento de tres expertos, considerando a la Mg. Susan Rodríguez Balcázar, el Dr. Luis Enrique Yzquierdo Pérez y la Mg. Graciela Reyes Pastor, siendo docentes con posgrado pertenecientes a la Universidad Privada del Norte (Anexo 4).

Según Landeau (2007), la confiabilidad se entiende al nivel de confianza con el cual se pretende aceptar la información obtenida por un investigador, fundamentado en los procedimientos empleados para efectuar su indagación. Esta confiabilidad se logró a través de respuestas otorgadas por una muestra piloto de 20 individuos colaboradores de instituciones bancarias, siendo procesadas mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach, cuyo resultado del instrumento para la variable Competencia Laboral fue de 0.991, siendo una magnitud muy alta de confiabilidad (Anexo 5).

El recojo de información se gestionó de forma directa con las instituciones financieras, logrando obtener el permiso correspondiente para la evaluación de cada colaborador; se efectuó el instrumento de investigación de forma presencial, mencionando la finalidad de la indagación y efectuando el cuestionario de forma correcta con los colaboradores. Se logró almacenar la información en una base de datos, utilizando Microsoft Excel, generando orden de acuerdo a la cantidad de administrados e interrogantes aplicadas,

brindando los puntajes adecuados para cada una de ellas, luego de ello, la base fue beneficioso para conseguir el análisis estadístico descriptivo se genere tablas de frecuencia y orden de los hallazgos.

El estudio cumplió con aspectos éticos, tales como: Cita a todas las fuentes información tomadas en cuenta en esta investigación, también contamos con la autorización de la institución en estudio para recaudar la información necesaria, dicha información será usada solo con fines académicos, teniendo bases en el método científico y sin dejar de lado valores que un examinador debe observar; todos los resultados se presentan sin alterar datos reales.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Objetivo específico 1: Determinar la competencia laboral de los trabajadores de las Empresas Financieras respecto a la dimensión orientación al logro/resultados en modalidad virtual vs modalidad presencial en Trujillo, 2022

Tabla 2

La competencia laboral de los trabajadores de las Empresas Financieras respecto a la dimensión orientación al logro/resultados en modalidad virtual vs modalidad presencial en Trujillo, 2022

Modalidad Virtual

Escala	f	%
Nunca	0	0%
Casi nunca	13	6%
A veces	85	38%
Casi siempre	119	53%
Siempre	8	4%
	225	100%

Modalidad Presencial

Escala	f	%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	33	15%
Casi siempre	111	51%
Siempre	75	34%
	219	100%

Sumatoria por Niveles

Niveles	f	%
Nivel Bajo	13	5%
Nivel Medio	85	38%
Nivel Alto	127	57%
	225	100%

Niveles	f	%
Nivel Bajo	0	0%
Nivel Medio	33	15%
Nivel Alto	186	85%
	219	100%

En la tabla 2 se puede evidenciar que el nivel de competencia laboral de los trabajadores en la dimensión Orientación al logro/resultados en modalidad virtual es de 57% en un nivel Alto frente a un 85% en un nivel Alto de modalidad Presencial; en comparativa, la competencia laboral en modalidad Virtual está por debajo de la modalidad Presencial.

Objetivo específico 2: Determinar la competencia laboral de los trabajadores de las Empresas Financieras respecto a la dimensión orientación al cliente en modalidad virtual vs modalidad presencial en Trujillo, 2022

Tabla 3

La competitividad laboral de los trabajadores de las Empresas Financieras respecto a la dimensión orientación al cliente en modalidad virtual vs modalidad presencial en Trujillo, 2022

Modalidad Virtual

Escala	f	%
Nunca	3	2%
Casi nunca	7	2%
A veces	44	30%
Casi siempre	74	51%
Siempre	22	15%
	150	100%

Modalidad Presencial

Escala	f	%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	15	10%
Casi siempre	68	45%
Siempre	67	45%
	150	100%

Sumatoria por Niveles

Niveles	f	%
Nivel Bajo	10	7%
Nivel Medio	44	30%
Nivel Alto	96	64%
	150	100%

Niveles	f	%
Nivel Bajo	0	0%
Nivel Medio	15	10%
Nivel Alto	135	90%
	150	100%

En la tabla 3 se puede evidenciar que el nivel de competencia laboral de los trabajadores en la dimensión Orientación al cliente en modalidad virtual es de 64% en un nivel Alto frente a un 90% en un nivel Alto de modalidad Presencial; en comparativa, la competencia laboral en modalidad Virtual está por debajo de la modalidad Presencial.

Objetivo específico 3: Determinar la competencia laboral de los trabajadores de las Empresas Financieras respecto a la dimensión flexibilidad en modalidad virtual vs modalidad presencial en Trujillo, 2022

Tabla 4

La competitividad laboral de los trabajadores de las Empresas Financieras respecto a la dimensión flexibilidad en modalidad virtual vs modalidad presencial en Trujillo, 2022

Modalidad Virtual

Escala	f	%
Nunca	0	0%
Casi nunca	26	14%
A veces	106	59%
Casi siempre	48	27%
Siempre	0	0%
	180	100%

Modalidad Presencial

Escala	f	%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	52	29%
Casi siempre	73	31%
Siempre	55	41%
	180	100%

Sumatoria por Niveles

Niveles	f	%
Nivel Bajo	26	14%
Nivel Medio	106	59%
Nivel Alto	48	27%
	180	100%

Niveles	f	%
Nivel Bajo	0	0%
Nivel Medio	52	29%
Nivel Alto	128	71%
	180	100%

En la tabla 4 se puede evidenciar que el nivel de competencia laboral de los trabajadores en la dimensión Flexibilidad en modalidad virtual es de 59% en un nivel Medio frente a un 71% en un nivel Alto de modalidad Presencial; en comparativa, la competencia laboral en modalidad Virtual está por debajo de la modalidad Presencial.

Objetivo específico 4: Determinar la competencia laboral de los trabajadores de las Empresas Financieras respecto a la dimensión compromiso con la institución en modalidad virtual vs modalidad presencial en Trujillo, 2022

Tabla 5

La competitividad laboral de los trabajadores de las Empresas Financieras respecto a la dimensión compromiso en modalidad virtual vs modalidad presencial en Trujillo, 2022

Modalidad Virtual

Escala	f	%
Nunca	0	0%
Casi nunca	32	18%
A veces	68	38%
Casi siempre	74	41%
Siempre	6	3%
	180	100%

Modalidad Presencial

Escala	f	%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	44	24%
Casi siempre	109	61%
Siempre	27	15%
	180	100%

Sumatoria por Niveles

Niveles	f	%
Nivel Bajo	32	18%
Nivel Medio	68	38%
Nivel Alto	80	44%
	180	100%

Niveles	f	%
Nivel Bajo	0	0%
Nivel Medio	44	24%
Nivel Alto	136	76%
	180	100%

En la tabla 5 se puede evidenciar que el nivel de competencia laboral de los trabajadores en la dimensión Compromiso en modalidad virtual es de 44% en un nivel Alto frente a un 76% en un nivel Alto de modalidad Presencial; en comparativa, la competencia laboral en modalidad Virtual está por debajo de la modalidad Presencial.

Objetivo específico 5: Determinar la competencia laboral de los trabajadores de las Empresas Financieras respecto a la dimensión transparencia en modalidad virtual vs modalidad presencial en Trujillo, 2022

Tabla 6

La competitividad laboral de los trabajadores de las Empresas Financieras respecto a la dimensión transparencia en modalidad virtual vs modalidad presencial en Trujillo, 2022

Modalidad Virtual

Escala	f	%
Nunca	0	0%
Casi nunca	9	13%
A veces	91	43%
Casi siempre	45	41%
Siempre	5	3%
	150	100%

Modalidad Presencial

Escala	f	%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	41	27%
Casi siempre	48	32%
Siempre	61	41%
	150	100%

Sumatoria por Niveles

Niveles	f	%
Nivel Bajo	9	6%
Nivel Medio	91	43%
Nivel Alto	50	51%
	150	100%

Niveles	f	%
Nivel Bajo	0	0%
Nivel Medio	41	27%
Nivel Alto	109	73%
	150	100%

En la tabla 6 se puede evidenciar que el nivel de competencia laboral de los trabajadores en la dimensión Transparencia en modalidad virtual es de 51% en un nivel Alto frente a un 73% en un nivel Alto de modalidad Presencial; en comparativa, la competencia laboral en modalidad Virtual está por debajo de la modalidad Presencial.

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Tabla 7

Contrastación de Hipótesis General

Modalidad Virtual

Escala	f	%
Nunca	3	0%
Casi nunca	87	10%
A veces	394	44%
Casi siempre	360	41%
Siempre	41	5%
	885	100%

Modalidad Presencial

Escala	f	%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	185	21%
Casi siempre	409	47%
Siempre	285	32%
	879	100%

Sumatoria por Niveles

Niveles	f	%
Nivel Bajo	90	10%
Nivel Medio	394	44%
Nivel Alto	401	46%
	885	100%

Niveles	f	%
Nivel Bajo	0	0%
Nivel Medio	185	21%
Nivel Alto	694	79%
	879	100%

En la tabla 7 se puede evidenciar que el nivel general de competencia laboral de los trabajadores de las Empresas Financieras en modalidad virtual es de 46% en un nivel Alto frente a un 79% en un nivel Alto de modalidad Presencial; en comparativa, la competencia laboral en modalidad Virtual está por debajo de la modalidad Presencial.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

En el presente estudio, considerando el objetivo general, Determinar la competencia laboral de los trabajadores de las Empresas Financieras en modalidad virtual vs modalidad presencial en Trujillo, 2022; se pudo encontrar que, de acuerdo a la sumatoria de los niveles de competencia laboral de los trabajadores en modalidad virtual, se refleja un 46% en nivel Alto, 44% en nivel Medio y 10% en nivel Bajo; frente a la competencia laboral de trabajadores en modalidad presencial con un 79% en nivel Alto, 21% en nivel Medio y 0% en nivel Bajo, demostrando mediante la contrastación de hipótesis que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación la cual refiere que: La competencia laboral de los trabajadores de las Empresas Financieras en modalidad virtual es baja vs la modalidad presencial en Trujillo, 2022. Estos resultados guardan cierta relación con la investigación de Muñoz (2022) quien en su estudio concluyó que, el equipo laboral reflejó competencia laboral en nivel alto con 95% yendo acorde con su desempeño que también mostró un nivel alto con 87.5%, estableciendo un impacto directo y positivo entre ambas variables, mostrando con ello, una mayor orientación al cliente, trabajo en equipo, comunicación efectiva y mayores competencias que influyen en el desempeño laboral. Lo mencionado es fortalecido por la teoría de Cukierman y Kalocai (2019), quienes manifiestan que, las competencias laborales es un conglomerado de saberes, serie de destrezas, cualidades únicas, aptitudes que forman parte de la personalidad en un sujeto, las cuales están aptas para el despliegue de proyectos, acciones con altos niveles de productividad y desarrollo de rutinas.

De acuerdo al primer objetivo específico, Determinar la competencia laboral de los trabajadores de las Empresas Financieras respecto a la dimensión orientación al

logro/resultados en modalidad virtual vs modalidad presencial en Trujillo, 2022; se logró resolver que, de acuerdo a la sumatoria de los niveles de competencia laboral de los trabajadores en modalidad virtual, se refleja un 57% en nivel Alto, 38% en nivel Medio y 5% en nivel Bajo; frente a la competencia laboral de trabajadores en modalidad presencial con un 85% en nivel Alto, 15% en nivel Medio y 0% en nivel Bajo; los resultados permiten aceptar la hipótesis de investigación la que establece que: La competencia laboral de los trabajadores de las Empresas Financieras respecto a la dimensión orientación al logro/resultados en modalidad virtual es baja vs modalidad presencial en Trujillo, 2022. Los resultados guardan relación con la investigación de Jiménez (2022) quien logró resolver que, el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pimentel mejora cuando se gestiona estrategia de competencias laborales, siendo demostrado mediante la estadística correlacional obteniendo una significancia bilateral menor a 0,05 y un nivel de relación entre variables de 79,2%. Lo mencionado se refuerza con lo establecido por Porqueres (2002) quien resuelve que, la Orientación al logro/resultados es la labor ejecutada de manera correcta, cumpliendo con patrones de excelencia de este último: alcanzando los estándares propios del desempeño personal orientado a superar el esfuerzo propio, obteniendo objetivos con rendimiento, realizando un trabajo en comparación con otros por medio de la competitividad, estableciendo retos o logrando hazañas superiores que jamás nadie ha alcanzado a través de la innovación.

Respecto al segundo objetivo específico, Determinar la competencia laboral de los trabajadores de las Empresas Financieras respecto a la dimensión orientación al cliente en modalidad virtual vs modalidad presencial en Trujillo, 2022; se resolvió que, de acuerdo a la sumatoria de los niveles de competencia laboral de los trabajadores en modalidad virtual, se refleja un 64% en nivel Alto, 30% en nivel Medio y 7% en nivel Bajo; frente a la competencia laboral de trabajadores en modalidad presencial con un 90% en nivel Alto, 10%

en nivel Medio y 0% en nivel Bajo; los resultados permite aceptar la hipótesis de investigación la que establece que: La competencia laboral de los trabajadores de las Empresas Financieras respecto a la dimensión orientación al cliente en modalidad virtual es baja vs modalidad presencial en Trujillo, 2022. Los resultados guardan concordancia con la investigación de Zevallos (2019) quien logró concluir que, la Gestión del talento humano se relaciona de manera directa con la competencia laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Satipo, evidenciado mediante la estadística de correlación de Pearson con una significancia de 0,04 siendo menor a 0,05. Los resultados reflejan que la competencia laboral de los colaboradores se encuentra en un nivel Alto con un 73% y la Gestión del talando humano de igual manera con un 72%. Lo mencionado guarda relación con la teoría de Porqueres (2002) quien manifiesta que, la Orientación al cliente refiere a la capacidad de servir al cliente para complacer sus requerimientos, con la finalidad de enfocarse a detectar los problemas de los usuarios.

Respecto al tercer objetivo específico, Determinar la competencia laboral de los trabajadores de las Empresas Financieras respecto a la dimensión flexibilidad en modalidad virtual vs modalidad presencial en Trujillo, 2022; se resolvió que, de acuerdo a la sumatoria de los niveles de competencia laboral de los trabajadores en modalidad virtual, se refleja un 27% en nivel Alto, 59% en nivel Medio y 14% en nivel Bajo; frente a la competencia laboral de trabajadores en modalidad presencial con un 71% en nivel Alto, 29% en nivel Medio y 0% en nivel Bajo; los resultados permite aceptar la hipótesis de investigación la que establece que: La competencia laboral de los trabajadores de las Empresas Financieras respecto a la dimensión flexibilidad en modalidad virtual es baja vs modalidad presencial en Trujillo, 2022. Los resultados guardan relación con la investigación de Sinchi (2020) quien logró resolver que, el desempeño laboral y la competencia laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Villa Rica logran relacionarse de forma positiva con nivel medio

reflejado en la correlación de Pearson $r=0.7969$ y una significancia menor a 0,05. Lo mencionado es fortalecido por la teoría de Porqueres (2002) quien establece que la Flexibilidad es la habilidad de acomodarse a trabajar en diferentes hechos, con sujetos diferentes y de cambios constantes de tecnología en el entorno. Además, es importante considerar la comprensión y respeto de las demás opiniones y perspectivas opuestas al que se tiene adaptando el propio enfoque a la nueva realidad o situación cambiante que requiere ajustar nuestros paradigmas a la compañía y áreas de trabajo.

De acuerdo al cuarto objetivo específico, Determinar la competencia laboral de los trabajadores de las Empresas Financieras respecto a la dimensión compromiso con la institución en modalidad virtual vs modalidad presencial en Trujillo, 2022; se logró resolver que, de acuerdo a la sumatoria de los niveles de competencia laboral de los trabajadores en modalidad virtual, se refleja un 44% en nivel Alto, 38% en nivel Medio y 18% en nivel Bajo; frente a la competencia laboral de trabajadores en modalidad presencial con un 76% en nivel Alto, 24% en nivel Medio y 0% en nivel Bajo; los resultados permite aceptar la hipótesis de investigación la que establece que: La competencia laboral de los trabajadores de las Empresas Financieras respecto a la dimensión compromiso en modalidad virtual es baja vs modalidad presencial en Trujillo, 2022. Los resultados guardan concordancia con la investigación de Flores (2018) quien logró resolver que el nivel de Competencia laboral es favorable en 79% para los colaboradores del área de RR. HH de la Municipalidad Provincial de Lamas; así también se refleja que, el desempeño laboral alcanzó un nivel alto con un 64%. Además, se muestran una relación positiva entre las variables obteniendo una correlación de 0,725. Lo mencionado guarda relación con la teoría de Porqueres (2002) quien manifiesta que, el Compromiso se encarga de alinear las acciones con los requerimientos, pedidos y perspectivas de la compañía, teniendo comportamientos que incitan la misión empresarial.

Según al quinto objetivo específico, Determinar la competencia laboral de los trabajadores de las Empresas Financieras respecto a la dimensión transparencia en modalidad virtual vs modalidad presencial en Trujillo, 2022; se logró resolver que, de acuerdo a la sumatoria de los niveles de competencia laboral de los trabajadores en modalidad virtual, se refleja un 51% en nivel Alto, 43% en nivel Medio y 6% en nivel Bajo; frente a la competencia laboral de trabajadores en modalidad presencial con un 73% en nivel Alto, 27% en nivel Medio y 0% en nivel Bajo; los resultados permite aceptar la hipótesis de investigación la que establece que: La competencia laboral de los trabajadores de las Empresas Financieras respecto a la dimensión transparencia en modalidad virtual es baja vs modalidad presencial en Trujillo, 2022. Los resultados guardan relación con la investigación de Rojas (2020) quien logró resolver la relación existente entre la competencia laboral y el desempeño de los colaboradores de las municipalidades provinciales de Morropón, siendo esta evidenciada mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman $r=0784$. Además, se demuestra que, el desarrollo de las competencias es fundamental para que la fuerza laboral aumente la productividad del trabajo, se maximicen los conocimientos de los colaboradores, se aprovechen al máximo las habilidades de las personas y se cuente con mayores niveles de satisfacción. Lo mencionado es fortalecido por la teoría de Porqueres (2002) quien establece que la Transparencia se encuentra asociada con las acciones de honestidad y valor por el trabajo, teniendo directrices que rigen a un sujeto apto para servir a la población.

De esta forma, la investigación realizada nos permite conocer que la competencia laboral de los trabajadores de las empresas financieras en modalidad virtual es baja vs modalidad presencial en Trujillo, lo cual permite conocer que la comunicación cercana y compartida con el cliente facilita el entendimiento y coordinación para la solución en determinados problemas, elevando los índices de satisfacción en los mismos. Es importante considerar que la investigación es un aporte como antecedente académico para las actuales

compañías orientadas al rubro financiero, así como para expertos en el tema y futuros profesionales. Tal como refieren Varga et al. (2014), la competencia laboral, son el conjunto integral de habilidades, actitudes, aptitudes y cualidades que capacitan a un sujeto para desempeñarse con diferentes niveles de calidad en una actividad específica y contexto laboral. Además, son las habilidades que tienen los colaboradores que les permiten cumplir con sus funciones y generar un desarrollo de la institución donde laboran.

Entre las implicancias teóricas del estudio, fue posible verificar y contrastar literatura que permitió establecer un mayor entendimiento de la competencia laboral en escenarios de entidades financieras. Además, supone un aporte valioso para el sector bancario, dada la leve escasez de estudios que comprenden la descripción de la variable en un estudio metodológico completo, tanto a nivel descriptivo, como explicativo.

Las implicancias metodológicas, comprenden el enfoque científico utilizado para medir y analizar la variable del estudio, lo cual fue posible a través de la elaboración de un instrumento previamente validado por expertos en la materia. Posteriormente, el instrumento fue gestionado para obtener su confiabilidad estadística mediante el método de consistencia interna Alfa de Cronbach, el cuestionario supone un nuevo recurso disponible para futuros investigadores interesados en el tema que quieran medir este fenómeno en el sector financiero.

Respecto a las implicancias práctica, este estudio favorece a quienes dirigen y representan una entidad financiera, dado que la investigación les permite determinar la competencia laboral de los trabajadores tanto en modalidad virtual como en modalidad presencial desarrolladas en el año 2022, siendo explicadas mediante análisis descriptivos y estadísticos, logrando conocer la competitividad de los empleados en cada escenario de trabajo.

En la presente indagación se hallaron fases que restringieron la recolección de datos, dando a entender que al día de hoy es medianamente complicado tener contacto con algunos funcionarios de Empresas Financieras, considerando sus tiempos libres para la participación de una encuesta, horarios laborales, personales, entre otros. Teniendo en cuenta estos criterios, se efectuó el contacto de manera minuciosa logrando una cita con cada uno de los participantes, ejecutando el cuestionario de manera presencial. Por otro lado, la presencia de carencia de cierta literatura cercana de la Competencia Laboral, complicó el detalle en los antecedentes y el desarrollo del marco teórico de esta indagación; sin embargo, prefirió usar base de referencias con criterios más similares y propios a la variable lo cual permitió obtener un marco teórico exitoso.

4.2. Conclusiones

De acuerdo al objetivo general, se determinó que la competencia laboral de los trabajadores de las Empresas Financieras en modalidad virtual es baja vs modalidad presencial en Trujillo; mediante la contrastación de hipótesis se logró evidenciar que, los trabajadores en modalidad Virtual reflejan un nivel Alto de competencia laboral en un 46% frente a un nivel Alto de 79% de competencia laboral de trabajadores en modalidad Presencial; en comparativa, la competencia laboral en modalidad Virtual está por debajo de la modalidad Presencial.

Respecto al primer objetivo específico, se determinó que la competencia laboral de los colaboradores de las Empresas Financieras respecto a la Orientación al logro/resultados en modalidad virtual es baja vs modalidad presencial en Trujillo; reflejado en los resultados donde se obtuvo que, la Orientación al logro/resultados en modalidad virtual es de 57% en un nivel Alto frente a un 85% en un nivel Alto de modalidad Presencial.

De acuerdo al segundo objetivo específico, se determinó que la competencia laboral de los colaboradores de las Empresas Financieras respecto a la Orientación al cliente en modalidad virtual es baja vs modalidad presencial en Trujillo; mostrado en los resultados donde se obtuvo que, la Orientación al cliente en modalidad virtual es de 64% en un nivel Alto frente a un 90% en un nivel Alto de modalidad Presencial.

En relación al tercer objetivo específico, se determinó que la competencia laboral de los colaboradores de las Empresas Financieras respecto a la Flexibilidad en modalidad virtual es baja vs modalidad presencial en Trujillo; evidenciado en los resultados donde se obtuvo que, la Flexibilidad en modalidad virtual es de 27% en un nivel Alto frente a un 71% en un nivel Alto de modalidad Presencial.

De acuerdo al cuarto objetivo específico, se determinó que la competencia laboral de los colaboradores de las Empresas Financieras respecto al Compromiso en modalidad virtual es baja vs modalidad presencial en Trujillo; reflejado en los resultados donde se obtuvo que, el Compromiso en modalidad virtual es de 44% en un nivel Alto frente a un 76% en un nivel Alto de modalidad Presencial.

Respecto al quinto objetivo específico, se determinó que la competencia laboral de los colaboradores de las Empresas Financieras respecto a la Transparencia en modalidad virtual es baja vs modalidad presencial en Trujillo; mostrado en los resultados donde se obtuvo que, la Transparencia en modalidad virtual es de 51% en un nivel Alto frente a un 73% en un nivel Alto de modalidad Presencial.

REFERENCIAS

- Aguilar, C., Jumba, S. y Martínez, L. (2021). El teletrabajo y su relación con el desempeño laboral. (Tesis posgrado para optar el grado de Magíster en administración. Repositorio Institucional de ESAN).
https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/2394/2021_MATC_19-1_03_T.pdf?sequence=4
- Alles, M. (2016). Selección por competencias: Atracción y reclutamiento en las redes sociales. Buenos Aires, Argentina: Entrevista y medición de competencias.
- Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones (novena edición). MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf
- ComexPerú (2019). Reporte de competitividad global: Sistema financiero.
<https://www.comexperu.org.pe/articulo/reporte-de-competitividad-global-sistema-financiero>
- Cristancho, F. (2016). ¿Por qué debería evaluar las competencias laborales en su empresa?
<https://blog.acsendo.com/por-que-evaluar-competencias-laborales/>
- Cukierman, U., y Kalocai, G. (2019). Enfoque por Competencias (1era Edición). 2019 editorial Edutecne S.A. <https://confedi.org.ar/download/Libro-Enfoquepor-Competencias-CCBB.pdf>
- Euroinnova (2021). Competencias laborales para lograr un empleo.
<https://www.euroinnova.edu.es/blog/importancia-de-las-competencias-laborales>

- Flores, C. (2018). Competencia laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas. Período 2017. (Tesis posgrado para optar el grado de Magíster en Gestión Pública, Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo).
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31573/flores_pc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (7°). McGraw-Hill Education.
- Hernández Sampieri (2013). Metodología de la Investigación 6ta ed. McGraw-Hill Mexico, D.F. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Herrera, A. (2015). Competencias laborales en los colaboradores del departamento de ventas de bimbo Centroamérica, agencia Huehuetenango. (Tesis pregrado para optar el grado de Licenciada en psicología integral, Repositorio Institucional de la Universidad Rafael Landívar).
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Herrera-Andrea.pdf>
- Jiménez, E. (2022). Relación de las competencias laborales y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Pimentel. (Tesis pregrado para optar el grado de Licenciado en Administración). Repositorio Institucional de la Universidad Señor de Sipán.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10037/Nu%C3%B1ez%20Jimenez%20Enrique.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Landa, G. (2022). Competencias laborales que influyen en la eficiencia en la Pymes del cantón Ambato post Covid. (Tesis pregrado para optar el grado de Licenciada de

empresas). Repositorio Institucional de la Universidad Técnica de Ambato.

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35527/1/708%20O.E..pdf>

Landeau, R. (2007). Elaboración de trabajos de investigación. Caracas: Editorial Alfa.

https://books.google.com.ec/books?id=M_N1CzTB2D4C&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false

López, E., y Chaparro, M. Y. (2016). Competencias laborales del trabajador social vistas desde el mercado laboral. Tabula Rasa, 261-293.

Malpica et al. (2014). Equipos de trabajo de alto desempeño.

<https://www.redalyc.org/pdf/2190/219040849005.pdf>

Manjarrez, B. (2015). La importancia de las competencias en el mundo laboral.

<https://www.linkedin.com/pulse/la-importancia-de-las-competencias-en-el-mundobrenda-manjarrez>

Muñoz, A. (2022). Competencias laborales y su impacto en el desempeño de los equipos comerciales en la empresa MAPFRE Chiclayo, 2019. (Tesis posgrado para optar el grado de Maestro en Administración y Dirección de empresas). Repositorio Institucional de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/4971/1/TM_Mu%C3%B1ozAguilarAurora.pdf

Palmar, R. y Valero, J. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. Espacios Públicos, vol. 17, núm. 39, enero-abril, 2014, pp. 159-188.

<https://www.redalyc.org/pdf/676/67630574009.pdf>

- Porqueres, C. (2002). Competencias Laborales en la Administración. Oficina Nacional de Innovación de Gestión. <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-tecnologica-del-peru/administracion-general/competencias-laborales-en-la-administrac/16544626>
- Pum, K. (2018). Competencias laborales y evaluación de desempeño. (Tesis pregrado para optar el grado de Licenciada e Psicología). Repositorio Institucional de la Universidad Rafael Landívar. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Pum-Kinberly.pdf>
- Ramírez, T. (1999). Como hacer un proyecto de investigación (1 a ed.). Caracas, Venezuela: Panapo.
- Reich, A. (2021). Cómo los bancos pueden construir su fuerza laboral del futuro. <https://www.mckinsey.com/featured-insights/destacados/como-los-bancos-pueden-construir-su-fuerza-laboral-del-futuro-hoy-mismo/es>
- Rivas, K. y Rojas, C. (2021). El nivel de competencias laborales y su influencia en el desempeño de los trabajadores: análisis comparativo entre la municipalidad provincial de Chulucanas – Morropón y las municipalidades distritales de la provincia de Morropón. (Tesis posgrado para optar el grado de Maestro en Administración, Repositorio Institucion de la Universidad Nacional de Piura). <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/3210/ADGGU-RIV-ROJ-2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rojas, R. (2016). Análisis de la modalidad de teletrabajo y su incidencia en la productividad laboral de las empresas privadas de la ciudad de Quito. (Tesis posgrado para optar el grado de Maestro en Administración, Repositorio Institucional de la Universidad

Simón Bolívar). <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5331/1/T2075-MBA-Rojas-Analisis.pdf>

Sánchez H. y Reyes C. (2009). Metodología y Diseños en la Investigación Científica. Lima: Visión Universitaria.

Sinchi, A. (2020). Las competencias y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Villa Rica. (Tesis pregrado para optar el grado de Licenciado en Administración, Repositorio Institucional de la Universidad Nacional Agraria de la Selva). https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1713/TS_SVAR_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2021). Ley general del Sistema financiero. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Transparencia/Normas-Legales/ley-26702-general-sistema-financiero-sbs.pdf>

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2021). El rol de los empleados y funcionamiento del sistema financiero, inteligencia financiera. <https://www.sbs.gob.pe/portals/3/educacion-financiera-pdf/Guia%20del%20docente%202017.pdf>

Tamayo, M. (2007). El proceso de la investigación científica; incluye glosario y manual de evaluación de proyectos (4a. ed.). Guadalajara: Limusa.

Vargas, F., Casanova, F. y Montanaro, L. (2014). El enfoque de competencia laboral: manual de formación. Cinterfor. <https://www.gestiopolis.com/que-es-una-competencia-laboral/>

Vargas, F. (2004). 40 interrogantes sobre competencia laboral. Oficina internacional de trabajo.

https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/40preg_web.pdf

Zevallos, E. (2019). Gestión del talento humano y la Competencia Laboral del personal de la Municipalidad provincial de Satipo, 2018. (Tesis pregrado para optar de Licenciado en Administración, Repositorio Institucional de la Universidad Peruana los Andes).

<http://www.repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/1483/TESIS%20ODE%20ZEVALLOS%20ORE%20EDITH%20DEYSI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

TITULO: Competencia laboral de los trabajadores de las empresas financieras en la modalidad virtual vs modalidad presencial en Trujillo, 2022					
PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN
<p>GENERAL:</p> <p>¿Cuál es la competencia laboral de los trabajadores de las Empresas Financieras en modalidad virtual vs modalidad presencial en Trujillo, 2022?</p>	<p>GENERAL:</p> <p>Hi: La competencia laboral de los trabajadores de las Empresas Financieras en modalidad virtual es baja vs la modalidad presencial en Trujillo, 2022</p> <p>H0: La competencia laboral de los trabajadores de las Empresas Financieras en modalidad virtual no es baja vs la modalidad</p>	<p>GENERAL:</p> <p>Determinar la competencia laboral de los trabajadores de las Empresas Financieras en modalidad virtual vs modalidad presencial en Trujillo, 2022</p>	<p>VARIABLE:</p> <p>Competencia Laboral</p>	<p>Diseño: No experimental</p> <p>Tipo de investigación: Descriptivo</p> <p>Método: Inductivo. Deductivo</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>	<p>POBLACIÓN CENSAL:</p> <p>Conformada por 60 colaboradores pertenecientes a 03 entidades financieras de la ciudad de Trujillo (BCP, BBVA e INTERBANK), divididos en 30 colaboradores que laboran en modalidad virtual y 30 colaboradores que</p>

	presencial en Trujillo, 2022.			Método de análisis de datos: Microsoft Excel – Tablas de frecuencia	laboran en modalidad presencial
<p>ESPECÍFICOS:</p> <p>¿Cuál es la competencia laboral de los trabajadores de las Empresas Financieras respecto a la dimensión orientación al logro/resultados en modalidad virtual vs modalidad presencial en Trujillo, 2022?</p> <p>¿Cuál es la competencia laboral de los trabajadores de las Empresas Financieras respecto a la dimensión orientación al cliente en modalidad virtual</p>	<p>ESPECÍFICOS:</p> <p>La competencia laboral de los trabajadores de las Empresas Financieras respecto a la dimensión orientación al logro/resultados en modalidad virtual es baja vs modalidad presencial en Trujillo, 2022</p> <p>La competencia laboral de los trabajadores de las Empresas Financieras respecto a la dimensión orientación al cliente en modalidad virtual es baja vs modalidad presencial en Trujillo, 2022</p>	<p>ESPECÍFICOS:</p> <p>Determinar la competencia laboral de los trabajadores de las Empresas Financieras respecto a la dimensión orientación al logro/resultados en modalidad virtual vs modalidad presencial en Trujillo, 2022</p> <p>Determinar la competencia laboral de los trabajadores de las Empresas Financieras respecto a la dimensión orientación al cliente en modalidad virtual vs modalidad presencial en Trujillo, 2022</p> <p>Determinar la competencia laboral de los trabajadores</p>			<p>MUESTREO</p> <p>No Probabilístico</p>

<p>vs modalidad presencial en Trujillo, 2022?</p> <p>¿Cuál es la competencia laboral de los trabajadores de las Empresas Financieras respecto a la dimensión flexibilidad en modalidad virtual vs modalidad presencial en Trujillo, 2022?</p> <p>¿Cuál es la competencia laboral de los trabajadores de las Empresas Financieras respecto a la dimensión compromiso con la institución virtual vs modalidad presencial en Trujillo, 2022?</p>	<p>La competencia laboral de los trabajadores de las Empresas Financieras respecto a la dimensión flexibilidad en modalidad virtual es baja vs modalidad presencial en Trujillo, 2022</p> <p>La competencia laboral de los trabajadores de las Empresas Financieras respecto a la dimensión compromiso con la institución en modalidad virtual es baja vs modalidad presencial en Trujillo, 2022</p> <p>La competencia laboral de los trabajadores de las Empresas Financieras respecto a la dimensión transparencia</p>	<p>de las Empresas Financieras respecto a la dimensión flexibilidad en modalidad virtual vs modalidad presencial en Trujillo, 2022</p> <p>Determinar la competencia laboral de los trabajadores de las Empresas Financieras respecto a la dimensión compromiso con la institución en modalidad virtual vs modalidad presencial en Trujillo, 2022</p> <p>Determinar la competencia laboral de los trabajadores de las Empresas Financieras respecto a la dimensión transparencia en modalidad virtual vs modalidad presencial en Trujillo, 2022</p>			
---	--	--	--	--	--

¿Cuál es la competencia laboral de los trabajadores de las Empresas Financieras respecto a la dimensión transparencia en modalidad virtual vs modalidad presencial en Trujillo, 2022?	en modalidad virtual es. baja vs modalidad presencial en Trujillo 2022				
---	--	--	--	--	--

Anexo 2. Matriz de Operacionalización de variables

Título: Competencia Laboral de los trabajadores de las Empresas Financieras en modalidad virtual vs modalidad presencial en Trujillo, 2022					
Autoras: Corrales Ponte, Ana Cristina y Lujan Pajares, Tais Maricela					
Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Competencia Laboral	Conjunto integral de habilidades, actitudes, aptitudes y cualidades que capacitan a un sujeto para desempeñarse con diferentes niveles de calidad en una actividad específica y contexto laboral (Vargas et al., 2014)	La investigación se desarrollará en base a una encuesta que mide las dimensiones de la Competencia Laboral establecidas por Porqueres (2002): Orientación al logro/resultados, orientación al cliente, flexibilidad, compromiso, transparencia.	Orientación al logro/resultados	Persistencia	Escala de medición ordinal (5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca
				Asumir riesgos	
				Establece metas	
			Orientación al cliente	Defensor	
				Consejero	
				Dirige al cliente	
			Flexibilidad	Adapta estrategias	
				Realiza cambios	
				Adapta sus estrategias	
			Compromiso	Prioriza la institución	
				Prioriza objetivos empresariales	
				Sentido de propósito	
			Transparencia	Honestidad	
				Profesionalismo	
Valores					

Anexo 3. Matriz de instrumentos

Cuestionario de la variable Competencia Laboral

Estimado sr(a):

En este cuestionario, se le presenta un conjunto de preguntas que están orientadas en recolectar datos importantes con lo que respecta a la Competencia Laboral de los trabajadores de las empresas financiera, una información que se mantendrá en el anonimato y que será usada solo con fines académicos, razón por la cual se le pide que por favor la responda con total sinceridad. Del mismo modo, se le agradece por su tiempo y por brindarnos su apoyo en esta investigación.

Instrucciones: Lea detenidamente cada pregunta y marque con una “X” la opción que considere adecuada, donde:

1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4 = Casi siempre, 5 = Siempre

N°	VARIABLE 1: COMPETENCIA LABORAL	Calificación				
		1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Orientación al logro/resultados					
01	¿Usted considera que la empresa busca a personas que están dispuestas a crecer en la empresa?					
02	¿Usted considera que en su trabajo le permiten ampliar los horizontes de la compañía?					
03	¿Usted considera que en su trabajo le permiten desarrollarse profesionalmente?					
04	¿Usted considera que en su trabajo le permiten intentar hacer cosas nuevas?					
05	¿Usted considera que la empresa le brinda cursos que le ayudan a mejorar su trabajo?					
06	¿Usted realiza su trabajo con persistencia para lograr las metas propuestas?					
07	¿Usted mejora su rendimiento tomando medidas necesarias para reducir riesgos?					
08	¿Usted considera que asume metas difíciles, pero no imposibles de alcanzar?					

	Dimensión 2: Orientación al cliente					
09	¿Usted ante cualquier circunstancia defiende la posición del cliente para su bienestar y comodidad?					
10	¿Usted suele hacer supuestos y proyecciones para satisfacer las necesidades del cliente?					
11	¿Usted suele dedicar parte de su tiempo libre a dar soluciones de problemas que tienen los clientes?					
12	¿Usted considera que en su trabajo le permiten comunicarse de manera clara y directa con los clientes?					
13	¿Usted suele dirigir y orientar al cliente para la mejor toma de sus decisiones?					
	Dimensión 3: Flexibilidad					
14	¿Usted suele experimentar nuevos métodos de cómo hacer mejor su trabajo?					
15	¿Usted realiza cambios cortos, adaptando nuevos requerimientos de la empresa financiera?					
16	¿Usted considera que en su trabajo le permiten adaptar nuevas formas de hacer su trabajo?					
17	¿Usted considera que en su trabajo le permiten utilizar nuevas herramientas para utilizar en sus quehaceres?					
18	¿Usted considera que en su trabajo le permiten realizar cambios en los roles de sus equipos de trabajo?					
19	¿Usted aplica sus métodos propios al trabajo que realiza teniendo buenos resultados?					
	Dimensión 4: Compromiso					
20	¿Usted suele realizar horas extras sin esperar ningún tipo de reconocimiento?					
21	¿Usted antepone necesidad de la empresa financiera por sus necesidades propias?					
22	¿Usted ejecuta su trabajo de forma activa pensando en el propósito de la empresa financiera?					
23	¿Usted considera que en su trabajo le permiten gestionar su tiempo?					

24	¿Usted considera que la empresa le permite cumplir con las metas asignadas?					
25	¿Usted considera que en su empresa se promueve el trabajo en equipo?					
	Dimensión 5: Transparencia					
26	¿Usted suele exigir a sus colegas actuar con profesionalismo de acuerdo a sus deberes?					
27	¿Usted considera que es visto por sus colegas como un profesional que actúa según sus valores?					
28	¿Usted considera que actúa con equilibrio de transparencia, sinceridad y justicia?					
29	¿Usted considera que en su trabajo le permiten corregirse si presentó alguna equivocación?					
30	¿Usted considera que en su trabajo le permiten diversos medios de comunicación efectiva con sus compañeros, jefes y clientes?					

Anexo 4. Validación de instrumentos



FICHA PARA VALIDACION DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

- 1.1. Experto: Mg Lin Susan Rodriguez Balcazar
- 1.2. Especialidad: Psicologa
- 1.3. Cargo actual: Docente de Tesis
- 1.4. Grado académico: Doctora en Educación
- 1.5. Institución: Universidad Privada del Norte
- 1.6. Tipo de instrumento: Encuesta
- 1.7. Lugar y fecha: Trujillo, 25 de junio

II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACION					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores	x					
2	Formulado con lenguaje apropiado		x				
3	Adecuado para los sujetos en estudio	x					
4	Facilita la prueba de hipótesis	x					
5	Suficiencia para medir la variable	x					
6	Facilita la interpretación del instrumento	x					
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	x					
8	Expresado en hechos perceptibles	x					
9	Tiene secuencia lógica	x					
10	Basado en aspectos teóricos	x					
	Total	45	4				

Coefficiente de valoración porcentual: $c = 49$

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

Mejorar redacción



 Susan Rodriguez Balcazar
 40706536



FICHA PARA VALIDACION DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

- 1.1. Experto: Luis Enrique Yzquierdo Perez
- 1.2. Especialidad: Economista
- 1.3. Cargo actual: Docente
- 1.4. Grado académico: Doctorando
- 1.5. Institución: Universidad Privada del Norte
- 1.6. Tipo de instrumento: Encuesta
- 1.7. Lugar y fecha: Trujillo, 1 de mayo

II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACION					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores	x					
2	Formulado con lenguaje apropiado	x					
3	Adecuado para los sujetos en estudio	x					
4	Facilita la prueba de hipótesis	x					
5	Suficiencia para medir la variable	x					
6	Facilita la interpretación del instrumento	x					
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	x					
8	Expresado en hechos perceptibles	x					
9	Tiene secuencia lógica	x					
10	Basado en aspectos teóricos	x					
	Total	50					

Coefficiente de valoración porcentual: $c = 50$

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

ninguna

.....

Luis Yzquierdo Pérez
18135652



FICHA PARA VALIDACION DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

- 1.1. Experto: Graciela Esther Reyes Pastor
- 1.2. Especialidad: Ing. Estadística y
- 1.3. Cargo actual: Docente de Tesis
- 1.4. Grado académico: Magister
- 1.5. Institución: Universidad Privada Antenor Orrego
- 1.6. Tipo de instrumento: Lista de Cotejo
- 1.7. Lugar y fecha: Trujillo, 30 de junio|

II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACION					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores	x					
2	Formulado con lenguaje apropiado	x					
3	Adecuado para los sujetos en estudio	x					
4	Facilita la prueba de hipótesis	x					
5	Suficiencia para medir la variable	x					
6	Facilita la interpretación del instrumento	x					
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	x					
8	Expresado en hechos perceptibles	x					
9	Tiene secuencia lógica	x					
10	Basado en aspectos teóricos	x					
	Total	50					

Coefficiente de valoración porcentual: $c = 50$

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

ninguna

Graciela Reyes Pastor
42827050

Anexo 5. Confiabilidad Alfa de Cronbach

El Alfa de Cronbach es un coeficiente que sirve para medir la fiabilidad de una escala de medida. Se supone que las variables están relacionadas con la magnitud inobservable de interés. En particular, la n variables deberían realizar mediciones estables y consistentes, con un elevado nivel de correlación entre ellas.

El alfa de Cronbach permite cuantificar el nivel de fiabilidad de una escala de medida para la magnitud inobservable construida a partir de las n variables observadas.

Para el cálculo para el alfa de Cronbach es la siguiente fórmula:

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

Dónde:

K= número de ítems

$\sum S_i^2$ = suma de las varianzas de los ítems

S_t^2 = varianza total de los individuos

VARIABLE: COMPETENCIA LABORAL

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,991	30

Según el estadístico Alfa de Cronbach, si es mayor al 0.7 es confiable estadísticamente. En nuestra variable “COMPETENCIA LABORAL” con un valor $\alpha=0.991$, resultado obtenido con el SPSS Statistics 26, podemos concluir que el instrumento es confiable estadísticamente para ser aplicado en diferentes poblaciones.