



## Labor skills and their relationship with the labor productivity of the workers of the Banco de Crédito del Perú Agencia-Abancay

### Competencias laborales y su relación con la productividad laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú Agencia-Abancay

Caballero-Rodríguez Beltrán<sup>1</sup> y Alarcón-Palomino Ivon Nieves<sup>2</sup>

<https://orcid.org/0009-0005-0508-1668><sup>1</sup> y <https://orcid.org/0000-0002-7115-3835><sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universidad Privada Telesup SAC, – belyrey@gmail.com

<sup>2</sup>Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac – ialarcon@unamba.edu.pe

(Recepción: 14/05/2023 - Aceptación 15/10/2023)

**Abstract.** Knowing today how valuable it is to know work skills and productivity in organizations, the main objective of the research was to determine the relationship that exists between work skills and work productivity of the workers of the Banco de Crédito del Perú Agencia - Abancay, the methodology used took place with a quantitative approach, basic type of research, descriptive-correlational level and non-experimental cross-sectional design. The study population was 35 workers from the Banco de Crédito del Perú Agencia Abancay. The sample of our research was census-based, therefore, the sample was the 35 workers of the BCP Abancay agency. The survey technique was applied, with its questionnaire instrument. The results obtained at the time of verifying the contrast of the hypothesis using Spearman's Rho statistic, achieving as a result that there is a direct, positive and high level of correlation between the contrasting variables.

**Keywords:** Job competencies, work productivity, skills.

**Resumen.** Sabiendo hoy en día lo valioso que es conocer las competencias laborales y la productividad en las organizaciones la investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre las competencias laborales y productividad laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú Agencia- Abancay, la metodología utilizada tuvo lugar a un enfoque cuantitativo, tipo de investigación básico, de nivel descriptivo – correlacional y de diseño no experimental de corte transversal. La población estudio fueron los 35 trabajadores del Banco de Crédito del Perú Agencia Abancay. La muestra de nuestra investigación fue censal, por tanto, la muestra fueron los 35 trabajadores de la agencia BCP Abancay. Se aplicó la técnica de la encuesta, con su instrumento del cuestionario. Los resultados obtenidos al momento de realizar la verificación de la hipótesis utilizando el estadístico de Rho de Spearman, logrando como resultado que existe un nivel correlación directa, positiva y alta entre las variables en contraste.

**Palabras Clave:** Competencias laborales, productividad laboral, habilidades.

## 1 Introducción

Las empresas financieras en el Perú juegan un papel importante en la dinamización de la economía, funcionan como un intermediario en el mercado, incentivando al ahorro y a la inversión tecnológica ayudando al acceso de financiamiento de los diferentes actores económicos, principalmente de las micro y pequeñas empresas. [1]. Los trabajadores en el sector financiero son el elemento fundamental que da vida a los demás recursos de la empresa [2], sin las personas no existiría como tal, por ello conocer y fortalecer las competencias laborales que son una ventaja competitiva que las organizaciones financieras necesitan para ser más competitivas en un mercado cada vez más exigente; por ello se entiende



que si una empresa tiene un recurso humano con todas las competencias, es más seguro que tendrá éxito frente a sus competidores. Por ello la productividad laboral es también un elemento de medición de desempeño que según Ramírez et al. [3] es la cantidad de productos o servicios que una empresa produce, por ello, las organizaciones están muy preocupadas de qué forma se puede incrementar la productividad y como consecuencia pueda generar mayores utilidades,

En nuestro país, en la última década la productividad laboral en el sector financiero no ha sido tan alentador, según el informe realizado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática [4] da a conocer que después del sector de la Minería, las actividades económicas más productivas son: Suministro de energía eléctrica y gas, actividades inmobiliarias, construcción, transporte y almacenamiento y actividades financieras y de seguros, lo cual evidencia claramente la baja productividad del sector financiero en nuestro país, el cual se debe impulsar junto a las demás actividades económicas, ya que la productividad laboral es el determinante más importante del nivel de ingresos y bienestar de un país. En la actualidad, en el Banco de Crédito del Perú de la Agencia Abancay, se hace notorio la falta de competencias para el desempeño de las funciones propias dentro de las distintas áreas del Banco. La mayoría de los trabajadores contratados no han desarrollado o ingresan al Banco sin las capacidades y habilidades necesarios para el óptimo desempeño de sus labores, se puede ver la difícil adaptación a la manera de trabajar, procedimientos, normas y exigencias que ha establecido el Banco para el logro de sus objetivos, muchas veces vemos renuncias prematuras debido a que las competencias con las cuales debieron de ingresar no son las que se requiere para cierto puesto o área.

### 1.1 Competencias laborales

En un contexto laboral tan competitivo donde nos encontramos actualmente las organizaciones públicas y privadas requieren de trabajadores totalmente comprometidos y competentes para su institución o empresa, es por ello la importancia de estudiar las competencias laborales que los trabajadores deben tener para lograr llegar a los objetivos que las organizaciones anhelan, el área de recursos humanos estudia esta variable tan importante porque el factor humano llega a ser el elemento indispensable en el manejo de los otros recursos de la empresa.

Es así que Chiavenato [5] menciona que las competencias son aquellas cualidades personales esenciales para desempeñar las actividades y que diferencian el desempeño de otras personas. Gutiérrez [6] nos da a conocer que las competencias constituyen un conjunto de capacidades que posibilitan el desarrollo y adaptación de la persona al puesto de trabajo. Así encontramos el modelo de Iceberg planteado por Spencer y Spencer, donde Alles [7] añade que las competencias laborales pueden analizarse mediante un diagrama o modelo de Iceberg separando en dos grupos las competencias, siendo estas las visibles: habilidades y conocimientos, un segundo grupo no visibles son: el concepto de uno mismo y los rasgos de personalidad. Según el modelo en el primer grupo, las habilidades según Alles [7] es una capacidad de desarrollar cierta asignación física o mental, Chiavenato [8] dimensiona las habilidades en técnicas, humanas y conceptuales.

Ahora bien, los conocimientos según Chiavenato [8] es el acervo de informaciones conceptos, ideas, experiencias y aprendizajes, es así que se considera dentro del concepto de conocimientos el know-how, aprender a aprender y transmitir el conocimiento. En el modelo iceberg los aspectos no visibles tales como el concepto de uno mismo se dimensionan según Alles [7] en identidad, los valores, actitudes y calidez. Las competencias que deben tener los trabajadores en las organizaciones son muy importantes debido a que son precisamente ellos los que se desenvuelven en el desarrollo de las actividades de la organización, interactúan con los clientes y hacen frente a los desafíos y dificultades de la organización.

### 1.2 Productividad laboral

La Organización Internacional del trabajo (OIT) [9] define la productividad como el uso eficaz de la innovación y los recursos para aumentar el agregado añadido de productos y servicios, así también Gómez et al. [10] definen la productividad como la medida que añade cada trabajador a los bienes y servicios que produce la organización. En todas las organizaciones una las preocupaciones importantes es tener el elemento humano capaz de desarrollar las actividades conforme a los establecido y según los requerimientos exigidos. Por tanto, para lograr tener trabajadores capaces y por ende nos lleve a una productividad laboral acorde a las metas y objetivos de la organización; por tanto, en las organizaciones los trabajadores son fundamentales para el desarrollo de las actividades en los diferentes puestos de trabajo; sin embargo, de qué forma se puede lograr desarrollar o lograr la capacidad máxima en los trabajadores refiriéndose a los recursos humanos. Es por ello que la presente investigación Gómez et al. [10] nos da a conocer que, para lograr la maximizar y mejorar la capacidad en los trabajadores se debe tener en cuenta el proceso de contratación y de los programas de desarrollo de carrera.

En el proceso de contratación encontramos unos subprocesos tales como: reclutamiento, selección y socialización. La teoría antes mencionada orienta a buscar mejorar la productividad laboral de los trabajadores conociendo y desarrollando adecuadamente los procesos de contratación y demás.

Es por ello en la investigación se tomó dichos elementos para medir las competencias laborales y su relación con la productividad laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú Agencia- Abancay, planteándose el objetivo general de la siguiente manera: Determinar la relación entre las competencias laborales y la productividad laboral en los trabajadores del Banco de Crédito del Perú Agencia Abancay.

## 2 Método

La presente investigación es de un enfoque cuantitativo, tipo básico, según Chacara [11]. El nivel de la investigación fue descriptivo - correlacional, según Hernández et al, [12] los estudios descriptivos son la base de las investigaciones correlacionales, busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se estudie. Los estudios correlacionales tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular.

- Sujetos:** La población de estudio fueron los 35 trabajadores de la agencia BCP Abancay. La muestra de nuestra investigación fue censal según Esteban & Molina [13] es una enumeración completa de todos los elementos que componen la población. Por tanto, la muestra de nuestra investigación fueron los 35 trabajadores de la agencia BCP Abancay.
- Técnicas e instrumentos:** la técnica a utilizar en la presente investigación es la encuesta. El instrumento a utilizar será el cuestionario estructurado, según Vara [14] indica que el cuestionario es estructurado, porque las alternativas de respuesta a cada pregunta tienen opciones pre definidas de tal forma el análisis estadístico resulta más fácil.
- Procedimiento:** El estudio se inició con la identificación y descripción del problema, luego se ha formulado el problema general y específicos se ha formulado los objetivos e hipótesis. Seguidamente se ha construido el marco teórico mencionando las teorías y fundamentos más importante de la variable de estudio. Se determinó la metodología de investigación, poniendo énfasis en el diseño y tipo de investigación; se consideró la población de estudio, determinando el tamaño de la muestra, seguidamente se elaboró los instrumentos de recolección de datos estructurados, logrando los resultados, a partir de estos se generan las conclusiones de la investigación.

## 3 Resultados

Se muestra a continuación los resultados obtenidos del proceso de investigación.

**Tabla 1.** Correlación variable competencias laborales y productividad laboral

<b>Correlaciones</b>			
		Variable Competencias Labo- rales	Variable Pro- ductividad La- boral
Rho de Spearman	Competencias Labo- rales	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.
		N	35
	Productividad Labo- ral	Coeficiente de correlación	0.527**
		Sig. (bilateral)	0.001
		N	35

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De la tabla 1 se observa que el nivel de Sig. (bilateral) = 0.001 mostrándonos que es menor a 0.05 (5%) error permitido, permitiéndonos a señalar que es significativa la relación entre las variables en contraste siendo estas las competencias laborales y la productividad laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú Agencia- Abancay.

**Tabla 2.** Correlación de la variable competencias laborales y capacidad

<b>Correlaciones</b>				Competencias Laborales	Capacidad
Rho de Spearman	Competencias Laborales	Coeficiente de correlación		1.000	0.302
		Sig. (bilateral)		.	0.047
		N		35	35
	Capacidad	Coeficiente de correlación		0.302	1.000
		Sig. (bilateral)		0.047	.
		N		35	35

De la tabla 2 se observa que el nivel de Sig. (bilateral) = 0.047 mostrándonos que es menor a 0.05 (5%) error permitido, permitiéndonos a señalar que es significativa la relación entre las variables en contraste.

**Tabla 3.** Correlación de la variable competencias laborales y motivación

<b>Correlaciones</b>				Competencias Laborales	Motivación
Rho de Spearman	Competencias Laborales	Coeficiente de correlación		1.000	0.546**
		Sig. (bilateral)		.	0.001
		N		35	35
	Motivación	Coeficiente de correlación		0.546**	1.000
		Sig. (bilateral)		0.001	.
		N		35	35

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De la tabla 14 se observa que el nivel de Sig. (bilateral) = 0.001 mostrándonos que es menor a 0.05 (5%) error permitido, permitiéndonos a señalar que es significativa la relación entre las variables en contraste.

#### 4 Discusiones Conclusiones

En la presente investigación tiene como objetivo general determinar la relación entre las competencias laborales y la productividad laboral en los trabajadores del Banco de Crédito del Perú Agencia Abancay, por ello se procederá a realizar la discusión y las conclusiones. Se discute los hallazgos más relevantes.

En el trabajo de investigación del Banco de Crédito del Perú Agencia Abancay se encontró que la productividad laboral es medi, resultados importantes debido a que los trabajadores consideran en un nivel medio la productividad en la empresa, un tanto preocupante debido a que nuestra segunda variable tiene como dimensiones la calidad de vida laboral que vienen a ser elementos importantes para elevar la productividad.

La investigación Silva Berrio & Ramos Molina [15] determinaron la existencia de una alta correlación entre las variables influencia laboral y productividad, concluyeron su investigación afirmando que el ambiente laboral si influye en gran manera en la productividad de los trabajadores, al utilizar la prueba de Tau-b de Kendall obtuvieron un valor de  $-0.254$  y un  $\text{sig}=p=0.008 < 0.05$ . Estos datos fortaleces los resultados de nuestra investigación debido a que la calidad de vida laboral es indispensable para mejorar la productividad siendo al mismo tiempo altamente correlacionales. Así también se encontró que nuestra hipótesis general tiene un nivel correlación directa, positiva y alta entre las variables en contraste siendo un Sig. (bilateral) = 0.001 mostrándonos que es menor a 0.05 (5%) error permitido, aceptándose la hipótesis alterna.

De la misma forma Vicente Herrera [16] en su tesis titulada “Competencias laborales para la Gestión Pública y productividad de las Unidades Orgánicas de la Municipalidad Provincial Jorge Basadre en el año 2018”, tuvo como resultado alto grado de correlación entre las variables con el coeficiente de correlación de Pearson  $r=0.753$  y el sig bilateral  $=0.29 < 0.05$ . Todo ello nos demuestra y fortalece nuestra investigación que ambas variables en estudio tienen gran relación, cabe mencionar que ambos estudios se dieron en contextos diferentes, la primera en una empresa privada y la otra en una institución del estado, resaltando los resultados de nuestra investigación en comparación a la segunda.

Se concluye que, el nivel de Sig. (bilateral) = 0.001 mostrándonos que es menor a 0.05 (5%) error permitido, admitiéndonos a señalar que es significativa la relación entre las variables en contraste; es así que con un nivel confianza del 95%, existe relación entre las competencias laborales y la productividad laboral en los trabajadores del Banco de Crédito del Perú Agencia Abancay. Además de acuerdo a la estimación del baremo del coeficiente de correlación de Rho-Spearman nos muestra que es igual a 0.527 lo que podemos señalar que existe un nivel correlación directa, positiva y alta entre las variables en contraste. Por ello a los directivos de dicha organización se anima a que se pueda fortalecer los temas de competencias en los trabajadores de las diferentes áreas para lograr maximizar la productividad de los mismos y mejorar los servicios que presta a la comunidad.

## 5 Referencias

### Bibliografía

- [1] Comisión Económica para America Latina y el Caribe CEPAL, La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo, Naciones Unidad, 2018.
- [2] E. Meza Barajas, «El papel del hombre en las organizaciones,» *Revista latinoamericana de Ciencias Económicas y Sociales- Scielo*, vol. 2, n° 2, pp. 2-18, 2017.
- [3] «Productividad, aspectos que benefician a la organización. Revisión sistematica de la produccion Cientifica,» *TRASCENDER, CONTABILIDAD Y GESTIÓN*, vol. 7, n° 20, pp. 1-20, 2022.
- [4] INEI, «Determinantes de la Productividad Laboral en el País,» Lima, 2012.
- [5] I. Chiavenato, *Administracion de Recursos Humanos*, D.F. Ciudad de México: McGraw-Hill, 2017.
- [6] H. Guitierrez Pulido, *Calidad y productividad*, Guadalajara: McGraw-Hill, 2014.
- [7] M. Alles, *Desempeño por competencias. Evaluación de 360°*, 2016: Ediciones Granica S.A., 2016.
- [8] I. Chiavenato, *Teoría general de la Administracion*, D.F. Ciudad de Mexico : Mc- Graw Hill, 2014.
- [9] Organización Internacional del trabajo, *El recurso Humano y la Productividad*, Ginebra, 2016.
- [10] L. Gomez Mejía , D. Balkin y R. Cardy, *Gestión de Recursos humanos*, Madrid: Pearson Educación S.A., 2016.
- [11] F. Chacara Cutipa, *El MAPIC de la investigación científica*, Puno: Corporación SIRIO EIRL, 2018.
- [12] C. Fernandez Collado, L. Baptista y R. Hernandez Sampiri, *Metodología de la Investigación*, McGraw- Hill, 2010.
- [13] A. Esteban Talalla y A. Molina Collado, *Investigacion de Mercados*, Madrid: ESIC, 2014.
- [14] A. Vara Horna, *Desde la Idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa*, Lima: Universidad San Martin de Porras, 2012.

- [15] S. Berrio y Ramos Molina, «Influencia del ambiente laboral en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Chalhuanhuacho,» Tambobamba, 2017.
- [16] V. Herrera, «Competencias laborales para la Gestión Pública y productividad de las unidades organicas de la Municipalidad de Provincial Jorge Basadre,» Jorge Basadre, 2018.