

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

Escuela Profesional de Ingeniería Comercial

**CAPACIDAD DE LIDERAZGO Y COMPETENCIAS GENÉRICAS DEL
PERSONAL QUE TRABAJA EN UNA ENTIDAD FINANCIERA,
EN LA PROVINCIA DE TACNA, 2024**

TESIS

Presentada por:

Bach. Fernanda Nicolle Watanabe Hatches

Para optar el Título Profesional de:

INGENIERO COMERCIAL

TACNA – PERÚ

2025

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

Escuela Profesional de Ingeniería Comercial

**CAPACIDAD DE LIDERAZGO Y COMPETENCIAS GENÉRICAS DEL
PERSONAL QUE TRABAJA EN UNA ENTIDAD FINANCIERA,
EN LA PROVINCIA DE TACNA, 2024**

Tesis sustentada y aprobada el 14 de abril del 2025; estando el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE :
Dr. Gerónimo Víctor Damián López

SECRETARIA :
Dra. Melina Zegarra Aquino

VOCAL :
Dr. Manuel Segundo Caipa Ramos

ASESOR :
Dr. Manuel Segundo Caipa Ramos


CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, Dr. Manuel Segundo Caipa Ramos, con DNI 09950206, me identifico en mi condición de asesor del trabajo de tesis titulado: "CAPACIDAD DE LIDERAZGO Y COMPETENCIAS GENÉRICAS DEL PERSONAL QUE TRABAJA EN UNA ENTIDAD FINANCIERA, EN LA PROVINCIA DE TACNA, 2024", ejecutada la Srta. Bach. Fernanda Nicolle Watanabe Hatches, para optar el título profesional de Ingeniero Comercial. En cumplimiento con lo establecido en el reglamento de originalidad y de similitud según escala de valoración de similitud en tesis para título profesional, considerando la revisión, evaluación y análisis realizada a través del software de similitud textual TURNITIN, cuenta con el nivel de similitud permitido, con porcentaje de 10%.

Por lo nateror, CERTIFICO LA SIMILARIDAD de la tesis, de acuerdo al nivel PERMITIDO, para continuar con los trámites correspondientes y para su publicación en el repositorio institucional.


Tacna 21 de mayo de 2025

FIRMA ASESOR
Nombres y apellidos


.....
Dr. Manuel Segundo Caipa Ramos
DNI N° 09950206



FIRMA TESISTA
Nombres y apellidos


.....
Bach. Fernanda Nicolle Watanabe Hatches
DNI N° 71067753



DEDICATORIA

A Dios, mi madre, abuela y mis dos tías que son ejemplo de vida,
fortaleza y motivación para luchar por mis sueños.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, por formarme profesional y personalmente, dándome las herramientas para afrontar la realidad nacional tan cambiante.

A mi asesor, Dr. Manuel Segundo Caipa Ramos, por siempre acompañarme con paciencia y ayudarme a superar este desafío.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	3
1.1. Descripción del problema	3
1.2. Formulación del problema	6
1.2.1. Problema general	6
1.2.2. Problemas específicos	6
1.3. Justificación e importancia de la investigación	7
1.4. Objetivos de la investigación	8
1.4.1. Objetivo general	8
1.4.2. Objetivos específicos	8
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	10
2.1. Antecedentes del estudio	10
2.1.1. Antecedentes internacionales	10
2.1.2. Antecedentes nacionales	11
2.1.3. Antecedentes locales	14
2.2. Bases teóricas	15
2.2.1. Capacidad de liderazgo	15
2.2.2. Competencias genéricas	20
2.3. Definición de términos	26
CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO	29
3.1. Hipótesis	29
3.1.1. Hipótesis General	29
3.1.2. Hipótesis Específicas	29

3.2.	Definición operacional de las variables.....	30
3.2.1.	Variable independiente.....	30
3.2.2.	Variable dependiente	31
3.3.	Limitaciones/Alcances de la investigación	32
3.3.1.	Alcances.....	32
3.3.2.	Limitaciones	33
3.4.	Tipos y nivel de investigación	34
3.4.1.	Tipo de investigación.....	34
3.4.2.	Nivel de investigación.....	34
3.5.	Caracterización o tipo del diseño de investigación	35
3.6.	Población y muestra de estudio.....	35
3.6.1.	Población	35
3.6.2.	Muestra	36
3.7.	Técnica e instrumento de investigación	37
3.7.1.	Técnica de recolección de datos.....	37
3.7.2.	Instrumento para la recolección de datos.....	37
3.8.	Tratamiento de datos	40
CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....		41
4.1.	Análisis descriptivo	41
4.1.1.	Resultados de la variable capacidad de liderazgo y dimensiones.....	41
4.1.2.	Resultados de la variable competencias genéricas y dimensiones.....	49
4.2.	Comprobación de hipótesis	55
4.2.1.	Comprobación de hipótesis general.....	55
4.2.2.	Comprobación de hipótesis específica 1	56
4.2.3.	Comprobación de hipótesis específica 2.....	58
4.2.4.	Comprobación de hipótesis específica 3.....	59
4.2.5.	Comprobación de hipótesis específica 4.....	60
4.2.6.	Comprobación de hipótesis específica 5.....	62
4.3.	Discusión de resultados.....	63

CONCLUSIONES	66
RECOMENDACIONES.....	69
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	72
ANEXOS.....	77

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variable capacidad de liderazgo.....	30
Tabla 2 Categorización de datos capacidad de liderazgo.....	31
Tabla 3 Operacionalización de variable competencias genéricas.....	32
Tabla 4 Población de las 2 sedes de Interbank	36
Tabla 5 Ficha técnica de cuestionario: capacidad de liderazgo	38
Tabla 6 Ficha técnica de cuestionario: competencias genéricas	39
Tabla 7 Dimensión Organización del trabajo (Agrupada).....	41
Tabla 8 Dimensión Bienestar de los trabajadores (Agrupada).....	43
Tabla 9 Dimensión Capacidad para incentivar la comunicación (Agrupada).....	44
Tabla 10 Dimensión Capacidad para promover el desarrollo profesional (Agrupada).....	45
Tabla 11 Dimensión Capacidad para promover la autoeficacia (Agrupada).....	46
Tabla 12 Variable Capacidad de liderazgo (Agrupada).....	48
Tabla 13 Dimensión Adaptación al entorno (Agrupada).....	50
Tabla 14 Dimensión Comunicación influyente (Agrupada)	51
Tabla 15 Dimensión Disposición al trabajo en equipo (Agrupada).....	52
Tabla 16 Variable Competencias genéricas (Agrupada).....	54
Tabla 17 Correlación entre capacidad de liderazgo y competencias genéricas .	55
Tabla 18 Correlación entre organización del trabajo y competencias genéricas	57
Tabla 19 Correlación entre bienestar de los trabajadores y competencias genéricas.....	58
Tabla 20 Correlación entre capacidad para incentivar la comunicación y competencias genéricas	59
Tabla 21 Correlación entre capacidad para promover el desarrollo profesional y competencias genéricas	61
Tabla 22 Correlación entre capacidad para promover la autoeficacia y competencias genéricas	62

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Razones de ausentismo en el trabajo bajo falsos pretextos	4
Figura 2 Niveles de Organización del trabajo	42
Figura 3 Niveles de Bienestar de los trabajadores	43
Figura 4 Niveles de Capacidad para incentivar la comunicación	44
Figura 5 Niveles de Capacidad para promover el desarrollo profesional	45
Figura 6 Niveles de Capacidad para promover la autoeficacia	47
Figura 7 Niveles de Capacidad de liderazgo	48
Figura 8 Niveles de Adaptación al entorno	50
Figura 9 Niveles de Comunicación influyente	51
Figura 10 Niveles de Disposición al trabajo en equipo.....	53
Figura 11 Niveles de Competencias genéricas	54

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre la capacidad de liderazgo y competencias genéricas en el personal que trabaja en una entidad financiera, en la provincia de Tacna, 2024. Los aspectos metodológicos fueron de enfoque cuantitativo, tipo básica o pura, nivel relacional y de diseño no experimental, de corte transversal; que se aplicó a una muestra representativa de 50 trabajadores que desempeñan tareas cotidianas en la entidad financiera de la región de Tacna, siendo encuestados a través de un cuestionario escrito y virtual que permitió la recolección de información. Los principales resultados evidenciaron que la capacidad de liderazgo se encuentra en un nivel alto representado por un 68.0% de trabajadores, seguido de un 20.0% que lo posiciona en un nivel bajo de capacidad de liderazgo y un 12.0% que indicó que se encontraba en un negativo nivel de capacidad de liderazgo. Mientras que las competencias genéricas se encuentran en un nivel alto representado por un 2.0% de trabajadores, seguido de un 88.0% que lo posiciona en un nivel medio y un 10.0% que indicó que se encontraba en un nivel bajo. Se concluyó a través del coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,638, que indica una correlación positiva y fuerte entre la capacidad de liderazgo y competencias genéricas en el personal que trabaja en una entidad financiera, en la provincia de Tacna, 2024. Además, el p.valor es $0,000 < 0.05$ indica la correlación validada estadísticamente entre las dos variables de estudio.

Palabras clave: Capacidad de liderazgo, competencias genéricas, desarrollo profesional, coeficiente de correlación, sector financiero.

ABSTRACT

The primary objective of this research was to determine the relationship between leadership capacity and generic competencies among employees working in a financial institution in the province of Tacna in 2024. The study followed a quantitative approach, was basic or pure in nature, relational in level, and utilized a non-experimental, cross-sectional design. A representative sample of 50 employees performing daily tasks at the financial institution in Tacna was surveyed using both written and virtual questionnaires to gather data.

The main results showed that leadership capacity was at a high level for 68.0% of employees, while 20.0% demonstrated a low level, and 12.0% indicated a negative level. For generic competencies, 2.0% of employees achieved a high level, 88.0% a medium level, and 10.0% a low level. A Spearman's Rho correlation coefficient of 0.638 was obtained, indicating a strong positive correlation between leadership capacity and generic competencies among the employees. Furthermore, the p-value of $0.000 < 0.05$ validated the statistical correlation between the two variables.

Keywords: Leadership capacity, generic competencies, professional development, correlation coefficient, financial sector.

INTRODUCCIÓN

En el entorno altamente competitivo de las entidades financieras, el desarrollo y consolidación de capacidades de liderazgo y competencias genéricas en el personal se convirtieron en un requisito para el éxito organizacional, así como en una ventaja competitiva sostenible durante el año 2024. La investigación titulada "Capacidad de Liderazgo y Competencias Genéricas del Personal que Trabajaba en una Entidad Financiera, en la Provincia de Tacna, 2024" se centró en explorar y analizar la relación entre las capacidades de liderazgo y las competencias genéricas del personal en el contexto específico de una entidad financiera en Tacna.

La estructura de la investigación se desarrolló en cuatro capítulos clave que delinearon su desarrollo conceptual y metodológico.

En el Capítulo I, se realizó el planteamiento del problema que permite identificar la necesidad de investigar cómo las capacidades de liderazgo y las competencias genéricas se relacionan en el desempeño organizacional en el sector financiero. Dicho capítulo sentó las bases de la investigación, estableciendo objetivos claros y formulando preguntas claves.

En el Capítulo II, se desarrolló el marco teórico que abordaron las teorías y modelos existentes sobre liderazgo y competencias genéricas. Se examinó la literatura relevante para proporcionar una comprensión profunda de estos conceptos y su impacto en el ambiente laboral de las entidades financieras.

El Capítulo III abordó el marco metodológico, detallándose el diseño de la investigación, población de estudio y metodología utilizada para la recolección y análisis de datos. Se describieron los métodos cuantitativos empleados, técnicas de muestreo, así como los instrumentos de medición utilizados para evaluar las capacidades de liderazgo y las competencias genéricas del personal.

Finalmente, el Capítulo IV presentó los resultados obtenidos y la discusión de resultados. Se analizaron los hallazgos en relación con las hipótesis y objetivos planteados inicialmente, interpretando cómo las capacidades de liderazgo y las competencias genéricas contribuyeron al desarrollo organizacional dentro de la entidad financiera.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

Según Díaz et al. (2018) establece que en un equipo de trabajo siempre sobresale un individuo que posee características propias de líder para impulsar a su equipo a cumplir los objetivos y metas que se plantean a nivel de organización. Tras esta premisa, surge la definición de Chiavenato (2011) que establece que la capacidad de liderazgo guarda relación con el cumplimiento de la visión y objetivos que se pretenden cumplir a través de la correcta organización, creación y asignación de normas que facilitan las actividades de todos los integrantes del equipo de trabajo.

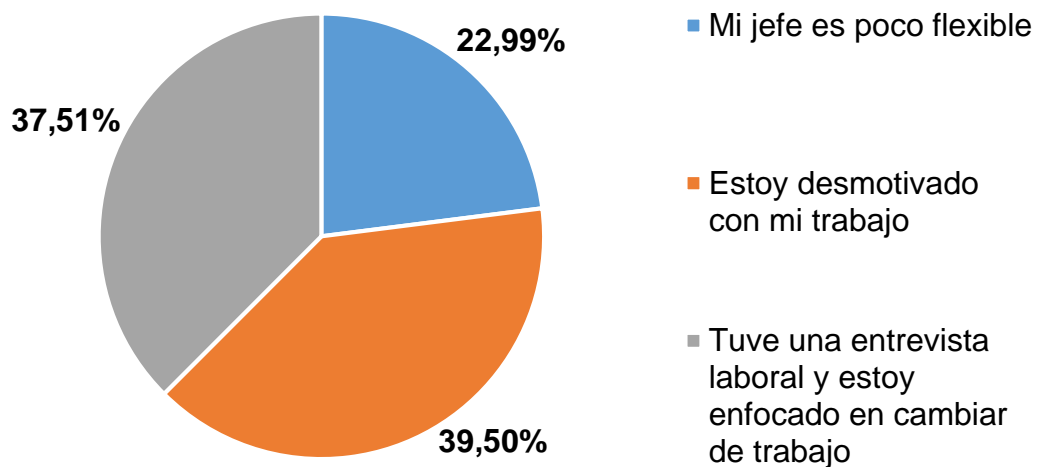
Es primordial que las empresas sean percibidas como organismos sociales y económicos que están interrelacionadas con cada una de sus áreas de manera sinérgica y sistemática. Puesto que están expuestos a cometer errores que disminuya sus competencias genéricas en las actividades que desempeñan a diario. Según Gallardo (2016) menciona que el concepto de competencias genéricas guarda relación con las habilidades y conocimientos que no están relacionados con una profesión en específico; estas condiciones tienen un efecto que influye positivamente o negativamente en el desarrollo integral de un individuo para adaptarse a

los desafíos que se producen en un contexto laboral y social en un determinado periodo de tiempo.

En un contexto internacional, a través del informe de “Actualidad del Mercado Laboral en Latinoamérica” realizado por THE ADECCO GROUP (2019) se puede evidenciar los principales factores que guardan relación con la capacidad de liderazgo y su desarrollo en la ejecución de sus actividades.

Figura 1

Razones de ausentismo en el trabajo bajo falsos pretextos



Nota. Extraído de THE ADECCO GROUP (2019)

En un contexto internacional, como se aprecia en la figura 1, se pone en evidencia las razones de los trabajadores para no cumplir con los objetivos y metas que se les plantea en un determinado plazo, considerando que existe un nivel de ausentismo en su trabajo que representa retrasos en las tareas encomendadas. Se observa que un

22.99% de los trabajadores considera que su jefe es poco flexible y acentúa su aislamiento, puesto que existe una deficiencia en las normas sociales que requieren de condiciones de trabajo que integre a todos sus miembros, caso contrario, se explica la caída de la productividad e incrementos de costos laborales que condicionan el crecimiento de las empresas.

A aplicación del informe del mercado laboral en un contexto internacional, es buscar un incremento en la humanización de las empresas en relación a las necesidades de sus trabajadores, justificado por un 10.67% de trabajadores que manifestó estar satisfecho con el estilo de liderazgo de sus jefes en las empresas. Resultando una cifra alarmante deducir que un 89.33% de los trabajadores no considera estar satisfecho con las cualidades que denota un líder en su ámbito de trabajo.

Para el caso de Perú, existe un entorno empresarial con alto grado de incertidumbre; según Gestión (2014) el 53% de los líderes empresariales generan un ambiente de trabajo incómodo para sus trabajadores. Los porcentajes calculados cobran valor en la cultura empresarial peruana y disminuye notablemente los intereses de potenciales inversionistas extranjeros para invertir en el Perú y mejorar la calidad de vida de los peruanos. Además, se determinó que solo el 20% de empresas realizan una inversión para identificar y realizar un seguimiento al desarrollo de sus líderes que desempeñan actividades y tareas en beneficio del cumplimiento de objetivos y metas trazados en un determinado periodo de tiempo.

Por lo tanto, para la región de Tacna que ocupa una posición importante en el sector comercio y turístico, es necesario medir la capacidad de liderazgo de los trabajadores en relación a las competencias genéricas que se identifican con su carga laboral, habilidades, conocimientos y eficiencia en el ámbito laboral para reconocer e interpretar todas las aptitudes y actitudes de los trabajadores en el cumplimiento de sus actividades, objetivos y tareas encomendadas en un periodo de tiempo; aportando al desarrollo organizacional que depende de su capital humano para sobresalir.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la capacidad de liderazgo y competencias genéricas en el personal que trabaja en una entidad financiera, en la provincia de Tacna, 2024?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Cuál es la relación entre la organización del trabajo y competencias genéricas en el personal que trabaja en una entidad financiera, en la provincia de Tacna, 2024?
- b) ¿Cuál es la relación entre el bienestar de los trabajadores y competencias genéricas en el personal que trabaja en una entidad financiera, en la provincia de Tacna, 2024?

- c) ¿Cuál es la relación entre la capacidad para incentivar la comunicación y competencias genéricas en el personal que trabaja en una entidad financiera, en la provincia de Tacna, 2024?
- d) ¿Cuál es la relación entre la capacidad para promover el desarrollo profesional y competencias genéricas en el personal que trabaja en una entidad financiera, en la provincia de Tacna, 2024?
- e) ¿Cuál es la relación entre la capacidad para promover la autoeficacia y competencias genéricas en el personal que trabaja en una entidad financiera, en la provincia de Tacna, 2024?

1.3. Justificación e importancia de la investigación

La presente investigación se justifica por su:

Justificación Teórica: considerando que existe un análisis previo que realizaron otros investigadores respecto a las variables estudiadas (capacidad de liderazgo y competencias genéricas) se fundamenta que la relación en teorías validadas desarrolladas por autores que estructuran las dimensiones e indicadores por cada variable.

Justificación Metodológica: la presente investigación se justifica porque facilita la aplicación de 2 instrumentos validados a través del Análisis Factorial Exploratorio (AFE) que permitirá la exploración de las dimensiones e indicadores en su validación y adaptación de los instrumentos que serán completados por el valor percibido de los trabajadores en función de su experiencia, según Lloret-Segura (2014).

Justificación Práctica: los resultados obtenidos de la investigación pondrán en evidenciar la importancia de la capacidad de liderazgo, puesto que repercute significativamente en las competencias genéricas de una entidad financiera de la ciudad de Tacna; dicha información será de gran utilidad para la toma de decisiones de las entidades financieras que dependen de su capital humano.

Justificación Social: la investigación planteará alternativas de solución, puesto que aborda un problema que guarda relación con diversas situaciones que están presentes en las actividades que desempeñan las organizaciones, puesto que es indiscutible que inicien sus operaciones en el mercado sin la dependencia directa del capital humano que se encarga de llevar a cabo cada tarea encomendada.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la capacidad de liderazgo y competencias genéricas en el personal que trabaja en una entidad financiera, en la provincia de Tacna, 2024

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Establecer la relación que existe entre la organización del trabajo y competencias genéricas en el personal que trabaja en una entidad financiera, en la provincia de Tacna, 2024

- b) Identificar la relación que existe entre el bienestar de los trabajadores y competencias genéricas en el personal que trabaja en una entidad financiera, en la provincia de Tacna, 2024
- c) Indicar la relación que existe entre la capacidad para incentivar la comunicación y competencias genéricas en el personal que trabaja en una entidad financiera, en la provincia de Tacna, 2024
- d) Establecer la relación que existe entre la capacidad para promover el desarrollo profesional y competencias genéricas en el personal que trabaja en una entidad financiera, en la provincia de Tacna, 2024
- e) Determinar la relación que existe entre la capacidad para promover la autoeficacia y competencias genéricas en el personal que trabaja en una entidad financiera, en la provincia de Tacna, 2024

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

En base a la revisión de trabajos de investigación, se identificaron trabajos afines:

2.1.1. Antecedentes internacionales

Díaz y López (2021), en México, en el artículo científico titulado “*Competencias de liderazgo y efectividad organizacional de los coordinadores académicos en una institución de educación superior de México*”, se examinaron los comportamientos de liderazgo presentes en coordinadores académicos y su relación con la efectividad organizacional en una institución mexicana. Los autores aplicaron una metodología cuantitativa y correlacional, recopilando datos de 82 docentes que completaron un cuestionario escrito para contribuir a la investigación. Se realizaron pruebas estadísticas para analizar los tres estilos de liderazgo: transaccional, transformacional y pasivo, y su relación con la percepción de efectividad organizacional por parte de los colaboradores. Se llegó a la conclusión de que el liderazgo transaccional y transformacional se relacionan de manera parcial con la efectividad organizacional, mientras que el liderazgo pasivo se correlaciona negativamente con la efectividad organizacional. Estos resultados revelan la problemática de desarrollar un

estilo de liderazgo específico que contribuya al aumento de la efectividad organizacional de los colaboradores en una institución de educación superior en la Ciudad de México.

Asimismo, De la Cruz y Verdezoto (2022), en La Maná – Ecuador, en su tesis titulada “*Estudio del liderazgo transformacional en la generación de competencias laborales de los funcionarios del GAD Municipal del Cantón Quinsaloma*”, la investigación es de nivel descriptivo y explicativo, llevándose a cabo en una población de estudio de 155 trabajadores que desempeñan sus funciones en la municipalidad del Cantón Quinsaloma, el instrumento de investigación fue el cuestionario escrito para establecer la relación entre el liderazgo transformacional y la generación de competencias laborales. Se concluyó que el liderazgo transformacional tiene una incidencia significativa en la generación de competencias laborales de los trabajadores de la municipalidad, además que las dimensiones del liderazgo transformacional: influencia idealizada, estimulación intelectual, consideración individualizada tienen una relación significativa con la generación de competencias laborales; a excepción de la dimensión motivación inspiracional que no se relaciona significativamente con la generación de competencias laborales.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Castro (2020), en Lima – Perú, en su tesis “*Liderazgo educativo y competencias genéricas de los docentes en una Unidad Educativa de*

Naranjal, 2020”, la investigación es de tipo básico, de nivel descriptivo, con un diseño no experimental, transversal y correlacional asociativo, de enfoque cuantitativo. La muestra del estudio estuvo constituida por 40 profesores, a quienes se les aplicó una encuesta como técnica de recolección de datos. Para ello, se utilizó un cuestionario compuesto por 18 preguntas, diseñado con base en las variables, dimensiones e indicadores pertinentes. Se concluye a través de la prueba no paramétrica Rho de Spearman (Rho) que existe una relación significativa entre el liderazgo educativo y las competencias genéricas de los docentes de la unidad educativa, explicado por un $Rho=0.88$ con una significancia de 0.009, siendo menor que 0.05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se confirma la existencia de una relación entre las variables de estudio.

Espinoza (2018), en Lima – Perú, en su tesis *“Liderazgo transformacional y competencias genéricas de los trabajadores del programa de mejoramiento y ampliación de los servicios de agua y saneamiento en Perú (Procoes)/Ministerio de Vivienda 2017”*, la investigación se plantea como objetivo principal la determinación de relación que existe entre el liderazgo transformacional y las competencias genéricas de los trabajadores que se desempeñan en una institución pública. De acuerdo al marco metodológico la investigación, el enfoque es cuantitativo, de tipo sustantiva, diseño no experimental y correlacional que se desarrolló con una muestra de 83 trabajadores. Se concluye que existe una correlación positiva y fuerte entre el liderazgo transformacional y las

competencias genéricas de los trabajadores de la institución pública, puesto que el coeficiente de Rho de Spearman es de 0.832 y es estadísticamente significativa, dado que el p-valor (p-valor=0.000) es inferior al grado de significancia de 0.05, que conduce al rechazo de la hipótesis nula y se reafirma una relación significativa entre las variables de estudio.

Cahuana (2018), en Ica – Perú, en su tesis “*Liderazgo organizacional y competencias laborales en trabajadores del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú, Sede Ica - 2018*”, el objetivo principal se centra en establecer el grado de relación existente entre el liderazgo organizacional y las competencias laborales en los trabajadores de la institución pública del Perú. De acuerdo al marco metodológico de la investigación, el enfoque es cuantitativo, de tipo sustantiva, diseño no experimental y correlacional que se desarrolló con una muestra de 50 trabajadores. Se concluye que existe una correlación positiva y fuerte entre el liderazgo organizacional y competencias laborales en los trabajadores que desempeñan sus funciones en el Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú, en la sede de Ica; dicha correlación se explica por un Rho de Spearman calculado de 0.795, con un p.valor de 0.000. Evidenciando que es estadísticamente significativa para afirmar que un incremento del liderazgo organizacional en la institución generará un incremento notable en las competencias laborales de los trabajadores que realizan funciones a diario dentro de la institución para poder brindar

información en tiempo real a toda la población peruana que busca la resolución de problemas para proporcionar información en tiempo real.

2.1.3. Antecedentes locales

Najar (2018), en Tacna – Perú, en su tesis “*Estilo de liderazgo y productividad de los equipos generación (Y) millenials del Banco Financiero del Perú de la ciudad de Tacna, 2017*”, el objetivo principal de la investigación es determinar la influencia que existe entre los estilos de liderazgo y la productividad de los equipos generación “Y” en una entidad financiera de la ciudad de Tacna. De acuerdo al marco metodológico, la investigación es de tipo básica, con enfoque cuantitativo, de diseño correlacional, llevándose a cabo con una muestra de 6 líderes y 30 trabajadores que desempeñan sus funciones en el Banco Financiero del Perú. Se concluye a través de la prueba Chi-Cuadrado que no existe una relación estadísticamente significativa entre los estilos de liderazgo y la productividad, puesto que el $p.valor=0.112$ es superior al grado de significancia de 0.05.

Arellano (2020), en Tacna – Perú, en su tesis “*Los estilos de liderazgo y su relación con la creatividad de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna, en el año 2017*”, la investigación es de nivel correlacional, con un diseño no experimental y de corte transversal; con un muestreo probabilístico de 442 trabajadores que desempeñan sus actividades en el Gobierno Regional de Tacna, Dirección Regional de

Educación, Trabajo y Promoción del Empleo y Salud. Los instrumentos de investigación para recopilar la información fue el cuestionario de estilos de liderazgo y la evaluación multifactorial de la creatividad con sus respectivas dimensiones que serán verificadas estadísticamente por la prueba de Rho de Spearman. El objetivo general se centra en determinar el nivel de relación existente entre el estilo de liderazgo nutritivo y la creatividad de los trabajadores del GRT, 2017. A partir del análisis estadístico de la investigación se concluye que no todas las dimensiones de estilo de liderazgo se relacionan con la creatividad de los trabajadores, específicamente: liderazgo racional, punitivo, emotivo dócil e indócil. No obstante, la única dimensión que se estableció una relación significativa resulta entre el liderazgo nutritivo y la creatividad de los trabajadores, concluyendo que no existe un estilo de liderazgo que predomine en el resto de dimensiones; según el análisis descriptivo ningún estilo de liderazgo se puede percibir que se encuentra en un nivel alto.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Capacidad de liderazgo

2.2.1.1. Definición conceptual

Según Neffa (2015) define que el liderazgo es un proceso de carácter social que adopta valor cuando un superior genera una influencia a sus colaboradores para la organización de un trabajo en particular; además tiene la función de regular las relaciones del grupo, la fluidez de la

comunicación y la cooperatividad entre todos sus miembros. Con finalidad de promover y direccionar a su equipo de trabajo a un mismo fin y objetivo en concreto.

Asimismo, enfatiza que el liderazgo genera repercusiones en la salud en el aspecto psíquico y mental de los trabajadores que se encuentran en las áreas estratégicas y operativas de la organización, considerando que en la toma de decisiones existen distintas opiniones y puntos de vista que dan cabida a conflictos de interés y desacuerdos que generan una presión grupal. (Neffa, 2015)

Según Da Costa (2014) define que el liderazgo es la capacidad que posee un individuo que es responsable de un grupo en particular o alguna área de trabajo que ocupa en una organización. Con el propósito de direccionar a individuos y motivarlos para cumplir con los objetivos y metas planteadas en la organización; se necesita promover y resaltar el trabajo realizado puesto que son logros esperados que deberán cumplir repetitivamente.

Según Velásquez (2015) define que el liderazgo tiene una incidencia importante para alcanzar los logros en una organización que pretende ser más competitiva, adoptando premisas y estrategias de gestión de recurso humano para mejorar la organización, comunicación, participación y satisfacción de sus trabajadores. Previamente requerirá de una planificación ordenada para implementar estrategias de carácter motivacional.

Es notable según las definiciones desarrolladas, se pueda inferir que las relaciones de comunicación entre los trabajadores de una organización tienen un vínculo fuerte con el estilo de liderazgo que está presente en la cultura de la organización; los líderes deben ser conscientes de la forma de pensar y comportar de su equipo de trabajo, puliendo su nivel perceptivo en función de principios éticos y morales que construyan un ambiente de trabajo que se encuentre apto para superar cualquier problema crítico.

Chiavenato (2011) pone en evidencia que un adecuado liderazgo surge de la influencia a nivel interpersonal que ejerce un individuo a su grupo de trabajo, considerando una situación o circunstancia que se presenta y necesite ser atendida. Se denotarán los esfuerzos de comunicación fluida que existe entre el grupo para cumplir con los objetivos específicos trazados.

2.2.1.2. Dimensiones

Para lograr la finalidad de la presente investigación, se emplea la clasificación elaborada y validada por Arias & Muñoz (2021) para medir la capacidad de liderazgo en un entorno empresarial, a través de un cuestionario sometido a la técnica de Análisis Factorial Exploratorio para asegurar su aplicación en el tratamiento estadístico:

1) Organización del trabajo (I Factor), según Erbes et al. (2011) es el conjunto de aspectos a nivel técnico y social que tienen una intervención en la producción de un bien o servicio de la empresa.

Principalmente por el ordenamiento de las secuencias que deben seguir los trabajadores para cumplir un objetivo o logro en la empresa, según la función que desempeñen. Debe estar debidamente elaborada según una escala de prioridades y coherente en el desarrollo del proceso productivo de la empresa que dispone de equipos tecnológicos y recursos básicos para que los trabajadores puedan cumplir de manera eficaz y eficiente.

2) Bienestar de los trabajadores (II Factor), según Cobo & López (2011) mencionan que el bienestar de los trabajadores se mide por la condición física, mental y social que presentan los trabajadores en una organización, con la finalidad de prever medidas de riesgo y promuevan el bienestar de los trabajadores en las funciones que desempeñan. De acuerdo a Arias & Muñoz (2021) establecen que el bienestar de los trabajadores dependerá directamente del grado de preocupación e interacción que tengan sus jefes inmediatos por mejorar la calidad de vida de su personal de trabajo que trascenderá en mejores resultados para la organización.

3) Capacidad para incentivar la comunicación (III Factor), según Castilla (2021) es el proceso en el que intercambia información un jefe inmediato y su subordinado, para mejorar las relaciones personales y laborales que contribuyan a mejorar el intercambio de información y opiniones críticas que aportan gran valor a la empresa y mejora la comunicación efectiva para obtener beneficios de gran relevancia, como un incremento de la productividad, incremento de índices de confianza,

incrementa la satisfacción laboral de los trabajadores y consolida una base de cooperación que se fundamentará en un trabajo en equipo deseable.

4) Capacidad para promover el desarrollo profesional (IV Factor), según Miranda (2015) establece que es un esfuerzo de manera organizada y formalizada que se enfoca principalmente en el progreso de los trabajadores que resaltan por sus competencias en el trabajo. Enfatizando que a largo plazo es una estrategia de vital importancia para la perduración de las actividades económicas que desempeñan las empresas; requieren volverse más competitivas a través de personal calificado. A través de la promoción del desarrollo profesional en los trabajadores se busca maximizar los resultados obtenidos en las funciones que desempeñan y, además, valoran el apoyo y preocupación por incrementar curva de aprendizaje en el área que se desempeñan,

5) Capacidad para promover la autoeficacia (V Factor), según Moriano et al. (2012) menciona que la autoeficacia son los aspectos que están orientados a alcanzar los logros, la responsabilización de los riesgos, la autonomía y la iniciativa personal que destaca en cada individuo para incrementar su confianza en sí mismo. Son las capacidades que van adquiriendo los trabajadores para incrementar sus propias competencias y motivaciones que le serán de utilizar para desarrollar una tarea en específico o situación en las áreas de la empresa.

2.2.2. Competencias genéricas

2.2.2.1. Definición conceptual

Pugh y Lozano (2019) define que las competencias genéricas son las aptitudes, actitudes y conocimientos que tienen una aplicación situacional que dependerá del contexto en que se desenvuelve el individuo. Se centra en todas las habilidades y conocimientos que pueden abarcar las áreas laborales y de vida de los individuos.

De acuerdo a la definición, Muñoz et al. (2016) sostiene que es la capacidad de desempeñarse con éxito en tareas específicas, combinando aspectos técnicos (conocimientos) con elementos conductuales y emocionales (actitudes y habilidades). Por otro lado, son competencias universales que no se limitan a una profesión, como comunicación, trabajo en equipo o resolución de problemas.

Barrón (2016) afirma que las competencias genéricas son de gran importancia para las empresas, dado que contribuyen a los trabajadores a adaptarse al cambio, superar desafíos con resultados positivos y alcanzar un desempeño exitoso que puede variar en diversas situaciones que tienen un nivel de incertidumbre.

Es evidente que las competencias genéricas aportan gran valor para la vida de las personas que realizan tareas diarias y se enfrentan a situaciones complejas que requieren de su atención, de esta manera se

promueve su crecimiento personal y se genera una interacción efectiva con todos los integrantes de la empresa que constituyen su equipo de trabajo.

Según QUALEM (2002) afirma que las competencias genéricas son habilidades y actitudes que se pueden reflejar en las personas que van desempeñándose en su organización, orientándose a la gestión que puede abarcar la toma de decisiones, habilidades de negocio, trabajo en equipo, organización y planeación, entre otras.

En este sentido, las competencias genéricas están inmersas dentro de las competencias laborales, pero se centran específicamente en aquellas habilidades y características del individuo que le permite desenvolverse en su organización. Representando una diversidad de valores y atributos que son necesarios para alcanzar los objetivos de la empresa (Amor Almedina & Serrano Rodríguez, 2018).

Por tanto, las competencias son capacidades complejas que integran conocimientos, habilidades, valores y actitudes para responder efectivamente a diversas demandas. La clasificación entre competencias de especialidad, específicas de una disciplina y competencias genéricas, aplicables a cualquier carrera refuerzan la importancia de preparar a estudiantes para un entorno laboral diverso y cambiante (Pugh & Lozano Rodríguez, 2019)

Chiavenato (2011) ostenta que las organizaciones deben ser consideradas como un sistema social que debe enfocarse en los integrantes que la conforman, con la finalidad de impulsar los resultados

con la capacidad e inteligencia de los trabajadores que buscan incrementar su competitividad personal para generar resultados positivos en la organización. Más aún con un mercado cambiante y desafiante que reúne muchos elementos indispensables para mejorar el clima laboral en función de las competencias del capital humano.

2.2.2.2. Dimensiones

Para lograr la finalidad de la presente investigación, se emplea la clasificación elaborada y validada por Gallardo (2016) para medir las competencias genéricas en un entorno empresarial, a través de un cuestionario sometido a la técnica de Análisis Factorial Exploratorio para asegurar su aplicación en el tratamiento estadístico:

1) Adaptación al entorno, según Pineda y Cortés (2018) afirman que la adaptación guarda relación con la forma que las empresas logran hacer frente a la creciente necesidad de reaccionar y prevenir a los cambios complejos del entorno laboral. Se caracterizan por tener una alta flexibilidad para adecuarse a las nuevas circunstancias y desafíos que están inmersas las organizaciones.

Además, Gallardo (2016) afirma que es la capacidad para generar una interacción entre el entorno de la empresa y el individuo, otorgándole la habilidad y el conocimiento necesario para transformar la realidad actual y acomodarse con las complejidades que rodea la organización. Principalmente se puede apreciar de manera óptima en un análisis FODA

o PESTAL que considere todos los sectores económicos que involucra a las organizaciones y estrategias que tienen que llevarse a cabo para prevenir cualquier escenario desfavorable.

Según Almedina y Serrano (2018) afirma que las competencias de los individuos deben poseer la principal característica de adaptarse a todas las situaciones que requieran una atención de las empresas. Enfatizando que el aprendizaje por competencias se convierte en una opción de gran consistencia para adquirir conocimientos para los trabajadores que buscan la resolución de problemas y aplicación de estrategias de aprendizaje que se adecuen a su entorno laboral.

En síntesis, cuando un trabajador se logra adaptar a su entorno laboral, se promueve la eficiencia, el contento de los empleados, la colaboración, la capacidad de adaptación y la competitividad de la organización. Dichos elementos contribuyen al logro de objetivos y al crecimiento sostenible de la empresa en un entorno laboral en constante cambio.

2) Comunicación influyente, según Almedina y Serrano (2018) afirma que este tipo de competencia es característica de las relaciones interpersonales del trabajador que están orientadas a facilitar el nivel de interacción y cooperación en su grupo de trabajo. Relacionándose con las habilidades comunicativas y críticas que expresa el trabajador.

A través de este tipo de comunicación y la influencia que genera en los integrantes de una organización, se puede tener un mayor compromiso

ético y social que puede superar las expectativas de la planeación directiva que vela por los intereses de la empresa.

Según Del Fresno et al. (2016) la comunicación influyente es la habilidad del individuo de transmitir mensajes de manera óptima con la principal finalidad de ejercer influencia sobre las actitudes, ideas y acciones de otras personas. A través de esta comunicación se tiene una transmisión clara, convincente y persuasiva de los mensajes que se intercambian entre personas de una empresa. Es evidente que este tipo de comunicación utiliza técnicas y estrategias de comunicación que generan un impacto y motivan a los receptores a tomar una acción o adoptar un comportamiento específico en una situación (Amor Almedina & Serrano Rodríguez, 2018)

Por tanto, se puede interpretar que este tipo de comunicación va más allá de transmitir información. Centrándose en la utilización de lenguaje, tono, técnicas persuasivas que son las adecuadas para captar la atención de un grupo de trabajo; despertando su interés para consolidar una conexión emocional y lograr que se cumplan con las acciones pertinentes.

Según Gallardo (2016) afirma que la comunicación influyente es la capacidad de los trabajadores para transmitir una idea o sentimiento a todos los niveles jerárquicos de la organización, generando una influencia en el equipo de trabajo de manera positiva.

3) Disposición al trabajo en equipo, según Torrelles et al. (2011) afirma que el trabajo en equipo requiere de una asignación de

recursos que son propios y externos. Requiere de una aplicación de conocimientos y habilidades que contribuyen a las personas a lograr adaptarse y alcanzar resultados favorables en un contexto en específico.

En este sentido, se puede afirmar que la disposición de trabajo en equipo se centra en las actitudes y grado de predisposición de los individuos para participar y colaborar de manera óptima en un entorno laboral. Evidencia la necesidad de trabajar con otros miembros del equipo, con la finalidad que compartan responsabilidades, ideas y esfuerzos entre sí para alcanzar un objetivo en común.

Es esencial para el éxito de un equipo y el logro de resultados contar con una actitud favorable hacia el trabajo en equipo. Esto permite aprovechar la variedad de talentos y habilidades de los integrantes del equipo, estimular la colaboración, facilitar el intercambio de ideas y conocimientos, y aumentar la efectividad y eficiencia del grupo (Arias González & Muñoz Durán, 2021). Además, la disposición al trabajo en equipo promueve un entorno laboral positivo y colaborativo, fortalece las relaciones interpersonales, mejora la comunicación y la confianza entre los miembros del equipo, y genera un sentido de pertenencia y motivación compartida hacia el logro de metas comunes.

Gallardo (2016) afirma que es la capacidad de las organizaciones para promover una interacción en el trabajo con el resto del equipo; expresando una opinión y respetando la del resto del grupo. Su principal

premisa es buscar una sinergia con todos los miembros del equipo para lograr resultados con un nivel alto de optimización y aprovechamiento.

2.3. Definición de términos

- Competencias genéricas

Pugh y Lozano (2019) define que las competencias genéricas son las aptitudes, actitudes y conocimientos que tienen una aplicación situacional que dependerá del contexto en que se desenvuelve el individuo. Se centra en todas las habilidades y conocimientos que pueden abarcar las áreas laborales y de vida de los individuos.

- Condición de trabajo

Según Silva et al. (2014) son todos los atributos, aspectos tangibles e intangibles que pueden ser percibidos por el trabajador. Dichos atributos están ligados a la iluminación, infraestructura, ruidos, espacios de recreación, higiene, exposición a sustancias, disponibilidad de equipos y material de trabajo

- Carga Laboral

Según Silva et al. (2014) son los requerimientos y exigencias que asume el trabajador en el cumplimiento de sus actividades, a nivel psicológico y físico se relacionan con el exceso de carga laboral, demandas de tareas y cantidad exageradas de obligaciones a cumplir.

- **Exigencia laboral**

Son las necesidades de carácter específico que son forzadas a cumplir en un proceso o actividad en específico, son derivadas de las actividades que designan los jefes directos; y resulta riesgoso por el nivel de complejidad y concentración que requiere para cumplir con la función encomendada (Silva, Gutiérrez, Pando, & Tuesca R., 2014).

- **Línea de carrera**

Según Carranza (2018) lo define como un proceso que establece prácticas de desarrollo de los trabajadores en la empresa donde se desempeñan, es una de las principales cualidades que valoran los trabajadores en el momento de aceptar un puesto de trabajo.

- **Escala remunerativa**

Según Silva et al. (2014) es el valor percibido por el salario asignado al trabajador y la satisfacción que se origina cuando se presenta una relación justa entre esfuerzo – precio.

- **Capacidad de Liderazgo**

Según Da Costa (2014) define que el liderazgo es la capacidad que posee un individuo que es responsable de un grupo en particular o alguna área de trabajo que ocupa en una organización. Con el propósito de direccionar a individuos y motivarlos para cumplir con los objetivos y metas planteadas en la organización; se necesita promover y resaltar el trabajo realizado puesto que son logros esperados que deberán cumplir repetitivamente.

- **Organización del trabajo**

Según Erbes et al. (2011) es el conjunto de aspectos a nivel técnico y social que tienen una intervención en la producción de un bien o servicio de la empresa. Principalmente por el ordenamiento de las secuencias que deben seguir los trabajadores para cumplir un objetivo o logro en la empresa

- **Bienestar laboral**

Según Cobo & López (2011) mencionan que el bienestar de los trabajadores se mide por la condición física, mental y social que presentan los trabajadores en una organización, con la finalidad de prever medidas de riesgo y promuevan el bienestar de los trabajadores en las funciones que desempeñan

- **Autoeficacia**

Según Moriano et al. (2012) menciona que la autoeficacia son los aspectos que están orientados a alcanzar los logros, la responsabilización de los riesgos, la autonomía y la iniciativa personal que destaca en cada individuo para incrementar su confianza en sí mismo.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis General

Existe relación entre la capacidad de liderazgo y competencias genéricas en el personal que trabaja en una entidad financiera, en la provincia de Tacna, 2024

3.1.2. Hipótesis Específicas

- a) Existe relación entre la organización del trabajo y competencias genéricas en el personal que trabaja en una entidad financiera, en la provincia de Tacna, 2024
- b) Existe relación entre el bienestar de los trabajadores y competencias genéricas en el personal que trabaja en una entidad financiera, en la provincia de Tacna, 2024
- c) Existe relación entre la capacidad para incentivar la comunicación y competencias genéricas en el personal que trabaja en una entidad financiera, en la provincia de Tacna, 2024
- d) Existe relación entre la capacidad para promover el desarrollo profesional y competencias genéricas en el personal que trabaja en una entidad financiera, en la provincia de Tacna, 2024

- e) Existe relación entre la capacidad para promover la autoeficacia y competencias genéricas en el personal que trabaja en una entidad financiera, en la provincia de Tacna, 2024

3.2. Definición operacional de las variables

3.2.1. Variable independiente

Se establece como variable independiente que se encuentra en estudio la capacidad de liderazgo; que según Arias & Muñoz (2021) establece 5 dimensiones identificadas como: organización del trabajo, bienestar de los trabajadores, capacidad para incentivar la comunicación, capacidad para promover el desarrollo profesional y capacidad para promover la autoeficacia, como se especifica en la tabla a continuación:

Tabla 1

Operacionalización de variable capacidad de liderazgo

Dimensiones	Ítems	N° de ítems	Escala
Organización del trabajo	Ítem 1,2,3,4,5	5	
Bienestar de los trabajadores	Ítem 6,7,8	3	1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo
Capacidad para incentivar la comunicación	Ítem 9,10,11,12,13	5	3 = Indiferente 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo
Capacidad para promover el desarrollo profesional	Ítem 14,15	2	
Capacidad para promover la autoeficacia	Ítem 16,17,18,19,20	5	
Total		20	

Nota. Arias & Muñoz (2021)

Respecto a la categorización de la capacidad de liderazgo que está presente en el personal de la entidad financiera, en la provincia de Tacna, 2024, se evaluaron considerando la categorización de acuerdo al promedio establecido por Arias & Muñoz (2021):

Tabla 2

Categorización de datos capacidad de liderazgo

Categoría	Intervalo
Alta capacidad para liderar	74 – 100 puntos
Baja capacidad para liderar	47 – 73 puntos
Capacidad negativa para liderar	20 – 46 puntos

Nota. Arias & Muñoz (2021)

3.2.2. Variable dependiente

Se establece como variable dependiente que se encuentra en estudio las competencias genéricas; según Gallardo (2016) establece 3 dimensiones identificadas como: adaptación al entorno, comunicación influyente y disposición al trabajo en equipo; como se especifica en la tabla a continuación:

Estas competencias son cada vez más valoradas por los empleadores y se consideran esenciales para el éxito profesional y personal en el mundo actual.

Tabla 3*Operacionalización de variable competencias genéricas*

Dimensiones	Ítems	N° de ítems	Escala
Adaptación al entorno	Ítem 1,3,5,6,7,11,12,13,14,18 23,24,25,28,29,30,31,34,36	19	1 = Totalmente en desacuerdo 2 = Ligeramente en desacuerdo 3 = Ligeramente de acuerdo 4 = Totalmente de acuerdo
Comunicación influyente	Ítem 4,9,15,17,21,22,27,32	8	
Disposición al trabajo en equipo	Ítem 2,8,10,16,19,20,26,33 35,37,38	11	
Total		38	

Nota. Gallardo (2016)

3.3. Limitaciones/Alcances de la investigación

3.3.1. Alcances

Respecto a los alcances o delimitación de la presente investigación realizada, se tienen como principales alcances:

- a) Espacial: se considera las instalaciones de la entidad financiera Interbank en sus 2 sedes principales, ubicadas en Av. San Martín e instalaciones de Supermercado Plaza Vea.
- b) Temporal: el periodo de estudio corresponde al año 2024.
- c) Temático: se considera variables teóricas denominadas capacidad de liderazgo y competencias genéricas del personal de trabajo de la entidad financiera Interbank.

Se pretende evaluar la capacidad de liderazgo y las principales competencias genéricas que repercutan en la gestión interna de la entidad financiera, puesto que dentro de los primeros alcances se contribuirá a la optimización de proceso administrativos, procedimientos, comunicación fluida y atención individualizada según las necesidades de los usuarios finales.

3.3.2. Limitaciones

Dentro de las limitaciones se evidencian ciertas restricciones para llevar a cabo la investigación:

- Desinterés y disponibilidad limitada en los tiempos para el llenado del cuestionario para recopilar información veraz, indicando que deben cumplir con otras tareas encomendadas o funciones relacionadas a atención al cliente. Principalmente en representantes financieros para desempeñar sus actividades.
- Desinterés de los supervisores y gerentes en la aplicación del instrumento de investigación científica; con el propósito de identificar y evidenciar el nivel de capacidad de liderazgo y competencias genéricas. Por el asombro de poner en conocimiento su escasa gestión de recurso humano y cuestionamientos de autoridades y público en general.

Considerando las limitaciones mencionadas, la presente investigación no cuenta con una limitación significativa que no pueda ser resuelta y superada durante su aplicación. Puesto que las técnicas y

métodos utilizados no requieren de un presupuesto que no pueda cubrirse, además, que al tener acceso directo a la cantidad de trabajadores generan una disminución en los costos y se obtienen datos de primera fuente.

3.4. Tipos y nivel de investigación

3.4.1. Tipo de investigación

La investigación es de tipo básica o pura, puesto que tiene como principal propósito la generación y producción de un nuevo conocimiento en base a una teoría científica, según Hernández y Mendoza (2018). Considerando que tiene un amplio espectro y desarrollo del mercado teórico con distintos autores que brindan información al respecto y aportan con su conocimiento científico

3.4.2. Nivel de investigación

La investigación es de nivel relacional considerando que ambas variables están asociadas a través de un comportamiento predecible que se representará a través de la muestra. Tal como establece Hernández et al. (2018) este tipo de nivel de investigación busca calcular y medir la asociatividad entre ambos conceptos propios de cada variable según el contexto donde se analice.

3.5. Caracterización o tipo del diseño de investigación

El diseño de investigación fue de tipo No experimental – Transversal, adoptando la premisa que no se manipulan variables bajo la voluntad del investigador y el instrumento de investigación solo se aplicará en un momento determinado de tiempo (Arias, 2012).

3.6. Población y muestra de estudio

3.6.1. Población

Según Hernández y Mendoza (2018) considera que la población debe representar una agrupación de características que comparten una particularidad o rasgos en común.

La población de estudio estuvo conformada por 50 trabajadores que desempeñan sus actividades laborales en las 2 sedes de la entidad financiera Interbank, localizadas en la ciudad de Tacna y con la siguiente distribución:

Tabla 4*Población de las 2 sedes de Interbank*

Sede	Cargo desempeñado	Población
Agencia San Martín	Gerente de tienda	1
	Jefe de convenios	1
	Gerente asistente	1
	Asistente back office	1
	Representantes financieros	25
	Asistente convenios	1
	Gestores	8
	Gestor de cobranza	1
Agencia en Plaza Veá	Gerente de tienda	1
	Gerente asistente	1
	Representantes financieros	9
TOTAL		50

Nota: Elaboración propia

3.6.2. Muestra

Según Hernández y Mendoza (2018) afirma que la muestra se origina a través de un conjunto de características y valores que pueden representar toda la población.

Para la presente investigación se incluyó el total de la población investigada, considerando que la cantidad de trabajadores que desempeñan sus funciones en las 2 sedes de Interbank en la ciudad de Tacna, representa una cantidad que se puede controlar para la aplicación y recolección de instrumentos de investigación.

3.7. Técnica e instrumento de investigación

3.7.1. Técnica de recolección de datos

Según Arias (2012) se define que la técnica de investigación es un procedimiento de manera particular que se aplica con la finalidad de obtener información y datos relevantes para la investigación.

Explica la metodología de investigación cuantitativa y según la particularidad de las variables de estudio que son desarrolladas a través del método científico, por tanto, la técnica que se utilizó en la investigación para fines de recolección de información de carácter fehaciente y veraz es la Encuesta, dado que dentro de sus características es la modalidad oral o escrita, requiriendo obtener información de una muestra de trabajadores que tienen una misma condición laboral y horarios flexibles para su aplicación.

3.7.2. Instrumento para la recolección de datos

Según Arias (2012) define el instrumento de investigación como la recopilación de datos que se presenta a través de recursos, dispositivos o formatos (escritos o digitales) para aplicarlos y recaudar, registrar y almacenar información que es de vital importancia para llevar a cabo el procesamiento de datos.

El instrumento que se aplicará a los trabajadores de la entidad financiera corresponde el Cuestionario escrito, puesto que es un instrumento validado a través del Análisis Factorial Exploratorio para su

aplicación en el ámbito de trabajo, a través de proposiciones que son medidas por la Escala de Likert, basándose principalmente en el marco teórico de la investigación.

Tabla 5

Ficha técnica de cuestionario: capacidad de liderazgo

Ficha técnica del instrumento de Capacidad de Liderazgo		
Nombre del instrumento	Elaboración y validación de una escala para medir la capacidad de liderazgo en un entorno de trabajo remoto (CLETR)	
Autores	José Luis Arias Gonzáles y Horacio Muñoz Durán	
Año	2021	
Tipo de instrumento	Cuestionario escrito y/o virtual	
Número de ítem	20 ítems	
Población	556 colaboradores de 10 empresas de diversos rubros	
Aplicación	Individual	
Tiempo de administración	10 a 15 minutos por persona	
Escala de valoración	Alta capacidad para liderar	74 – 100
	Baja capacidad para liderar	47 – 73
	Capacidad negativa para liderar	20 – 46
Escala de variable	Ordinal	
Alpha de Cronbach	0.96	
Prueba de KMO	0.98	
Observación	Los autores del instrumento realizaron una reducción de 9 ítems, puesto que no superan los coeficientes de fiabilidad mayor al 0.5.	

Nota. Elaborado según información de artículo Arias & Muñoz (2021).

Tabla 6*Ficha técnica de cuestionario: competencias genéricas*

Ficha técnica del instrumento de Competencias genéricas	
Nombre del instrumento	Elaboración y validación de una escala para la medición de competencias en personal de mandos medios de empresas privadas
Autores	Enrique Gallardo Bozeta
Año	2016
Tipo de instrumento	Cuestionario escrito y/o virtual
Número de ítem	38 ítems
Población	260 trabajadores que ocupan un puesto de mando medio; de 22 a 60 años de edad
Aplicación	Individual
Tiempo de administración	10 a 15 minutos por persona
Escala de variable	Ordinal
Alpha de Cronbach	0.84
Prueba de KMO	0.87
Esfericidad de Barlett	Sig <0.0001 (existe vecindad entre grupos de ítems)
Dimensiones	3

Nota. Elaborado según información de artículo Gallardo (2016).

3.8. Tratamiento de datos

Los datos fueron obtenidos a través de la aplicación de los instrumentos de investigación (cuestionario) a los 50 trabajadores que desempeñan sus labores en las 2 sedes de Interbank, para posteriormente, ser procesados en el software estadístico SPSS v.25 y llevar a cabo la elaboración de las tablas y figuras necesarias que se requieran para permitir observar el comportamiento de manera conjunta de ambas variables según sus categorías y dimensiones; así como la visualización de la distribución que siguen los datos en las categorías que son objeto de estudio.

Como parte del análisis de estadística inferencial, se desarrolló la prueba no paramétrica coeficiente de correlación Rho de Spearman para establecer el nivel de asociación que existe o no entre las variables de estudio, a través de un valor que está comprendido en el rango de -1 a 1, siendo el valor de 0 un valor que indica que no existe correlación entre ambas variables, así como los signos que establecen una relación directa/indirecta o positiva/negativa.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Se realizaron pruebas correspondientes a estadística descriptiva de los resultados conseguidos, el cual abarcó la recolección de datos:

4.1.1. Resultados de la variable capacidad de liderazgo y dimensiones

Considerando que la variable capacidad de liderazgo fue debidamente desarrollada y validada por Arias & Muñoz (2021) a través de análisis factorial exploratorio y confirmatorio.

Se establecieron las dimensiones y escalas correspondientes que permitían la medición de la variable a través de la dimensión organización del trabajo, bienestar de los trabajadores, capacidad para incentivar la comunicación, capacidad para promover el desarrollo profesional y capacidad para promover la autoeficacia.

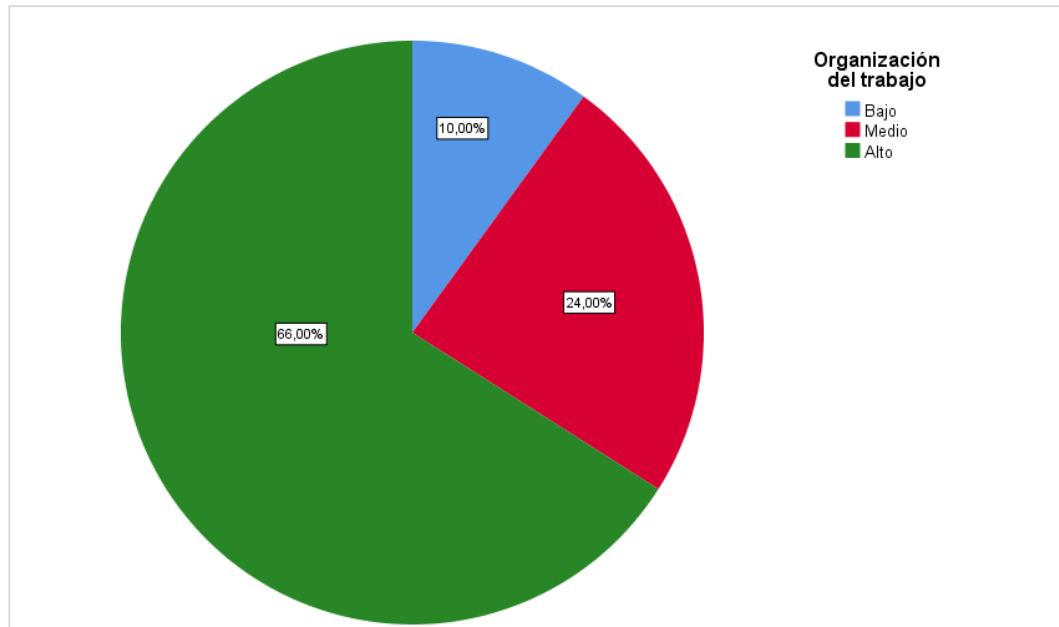
Tabla 7

Dimensión Organización del trabajo (Agrupada)

		Organización del trabajo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	10,0	10,0	10,0
	Medio	12	24,0	24,0	34,0
	Alto	33	66,0	66,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Resultados procesados en SPSS Statistics v.25.

Figura 2
Niveles de Organización del trabajo



Nota. Resultados procesados en SPSS Statistics v.25.

La tabla 7 y figura 2 proporciona una visión detallada de la distribución de trabajadores en una entidad financiera según su nivel de organización de trabajo. Es notable que el 66% de los empleados se clasifiquen en el nivel alto, lo que sugiere una estructura laboral bien establecida y posiblemente una gestión eficiente de recursos y tareas.

El alto porcentaje puede reflejar una cultura organizacional que valora la eficiencia y la optimización de procesos. Sin embargo, es esencial tener en cuenta que solo el 10% se encuentra en el nivel bajo, indicando una proporción mínima de empleados enfrentando desafíos significativos en términos de organización laboral.

Tabla 8

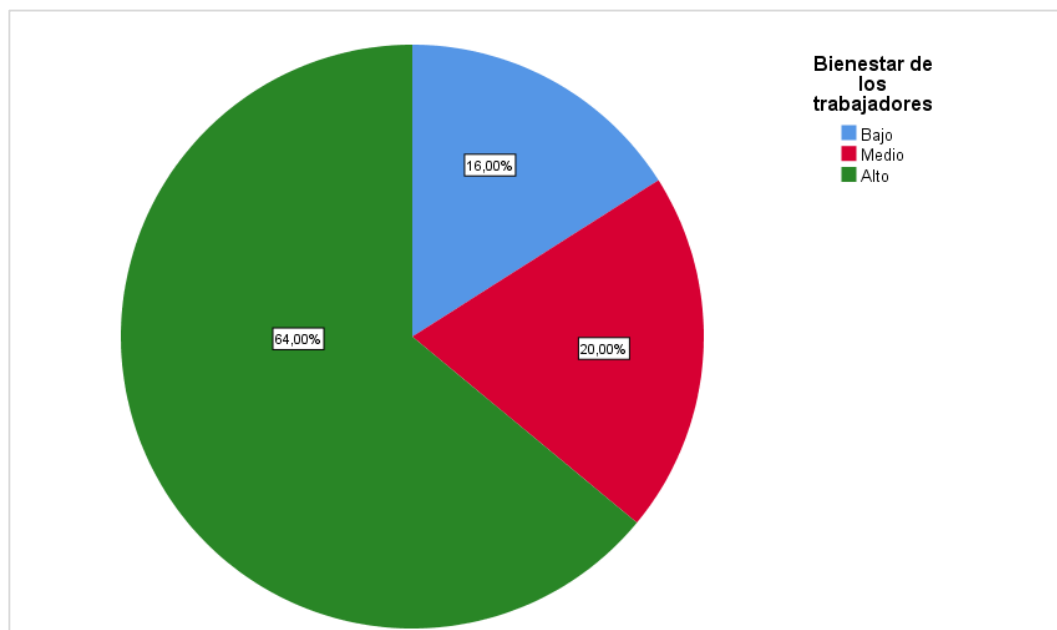
Dimensión Bienestar de los trabajadores (Agrupada)

Bienestar de los trabajadores					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	8	16,0	16,0	16,0
	Medio	10	20,0	20,0	36,0
	Alto	32	64,0	64,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Resultados procesados en SPSS Statistics v.25.

Figura 3

Niveles de Bienestar de los trabajadores



Nota. Resultados procesados en SPSS Statistics v.25.

La tabla 8 y figura 3 proporciona una visión detallada de la distribución de trabajadores en una entidad financiera según su nivel de bienestar del trabajador. La mayoría representada por el 64% de los empleados, reporta un alto nivel de bienestar.

Solo un pequeño porcentaje de 16% indica un nivel bajo de bienestar. Dichos datos sugieren que la mayoría de los empleados están satisfechos con su entorno laboral, reflejando prácticas y políticas efectivas de la entidad para promover el bienestar de su personal.

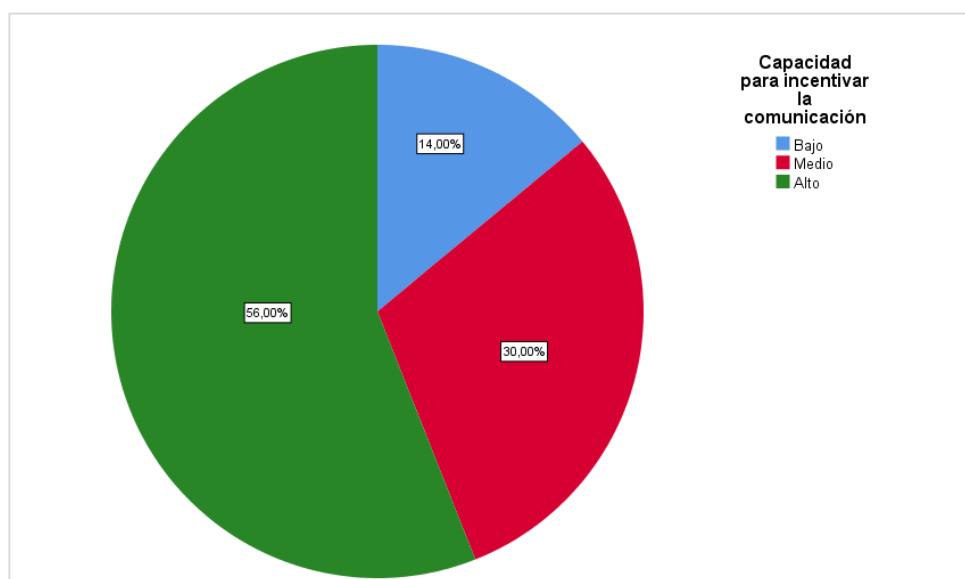
No obstante, es importante atender las necesidades del 20% de los trabajadores que reportan un nivel medio de bienestar para garantizar un ambiente laboral óptimo para todos los empleados.

Tabla 9
Dimensión Capacidad para incentivar la comunicación (Agrupada)

Capacidad para incentivar la comunicación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	7	14,0	14,0	14,0
	Medio	15	30,0	30,0	44,0
	Alto	28	56,0	56,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Resultados procesados en SPSS Statistics v.25.

Figura 4
Niveles de Capacidad para incentivar la comunicación



Nota. Resultados procesados en SPSS Statistics v.25.

La tabla 9 y figura 4 proporciona una visión detallada de la distribución de trabajadores en una entidad financiera según su nivel de capacidad para incentivar la comunicación. El 56% de los trabajadores perciben que la entidad tiene una capacidad alta sugiriendo que la comunicación interna se promueve de manera efectiva en la organización.

Sin embargo, existe un pequeño porcentaje, solo el 14%, que considera que esta capacidad es baja.

Tabla 10

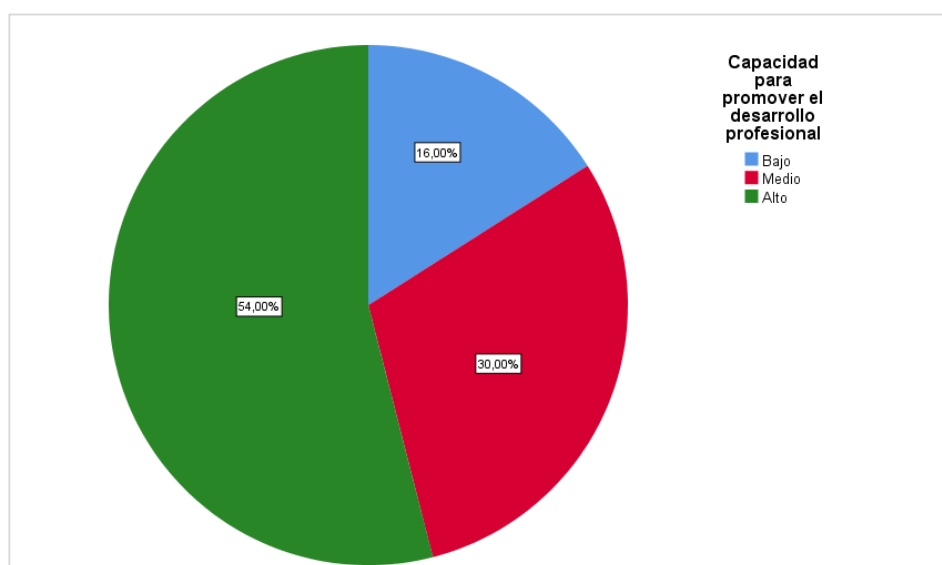
Dimensión Capacidad para promover el desarrollo profesional (Agrupada)

Capacidad para promover el desarrollo profesional					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	8	16,0	16,0	16,0
	Medio	15	30,0	30,0	46,0
	Alto	27	54,0	54,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Resultados procesados en SPSS Statistics v.25.

Figura 5

Niveles de Capacidad para promover el desarrollo profesional



Nota. Resultados procesados en SPSS Statistics v.25.

La tabla 10 y figura 5 proporciona una visión detallada de la distribución de trabajadores en una entidad financiera según su nivel de capacidad para promover el desarrollo profesional.

El 54% de los empleados considera que la entidad financiera tiene una alta capacidad para promover el desarrollo profesional. Dicho resultado indica que la mayoría de trabajadores perciben que existen oportunidades significativas de crecimiento dentro de la entidad financiera.

Sin embargo, un 30% ve esta capacidad en un nivel medio sugiriendo que aún hay margen para mejorar y expandir las iniciativas de desarrollo. Por otro lado, solo el 16% percibe una capacidad baja en este aspecto, señalando áreas específicas donde la entidad necesita enfocarse para fortalecer sus programas de desarrollo y satisfacer las necesidades de todos los empleados.

Tabla 11

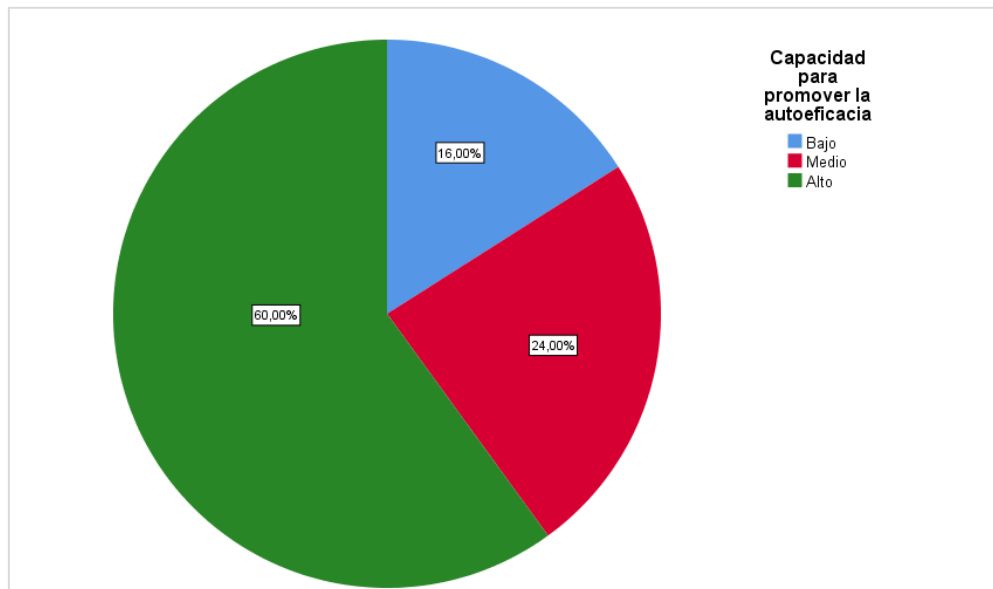
Dimensión Capacidad para promover la autoeficacia (Agrupada)

Capacidad para promover la autoeficacia					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	8	16,0	16,0	16,0
	Medio	12	24,0	24,0	40,0
	Alto	30	60,0	60,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Resultados procesados en SPSS Statistics v.25.

Figura 6

Niveles de Capacidad para promover la autoeficacia



Nota. Resultados procesados en SPSS Statistics v.25

La tabla 11 y figura 6 proporciona una visión detallada de la distribución de trabajadores en una entidad financiera según su nivel de capacidad para promover la autoeficacia. El 60% de los empleados considera que la entidad tiene una alta capacidad para fomentar la autoeficacia, demostrando que la mayoría de trabajadores se sienten respaldados para desarrollar su confianza y habilidades. Por otro lado, el 24% percibe esta capacidad en un nivel medio, evidenciando que hay espacio para mejorar y expandir los esfuerzos.

Sin embargo, el 16% de los empleados considera que la entidad tiene una capacidad baja para promover la autoeficacia, señalando áreas específicas que podrían necesitar atención para fortalecer la confianza y la eficacia de los empleados.

Tabla 12

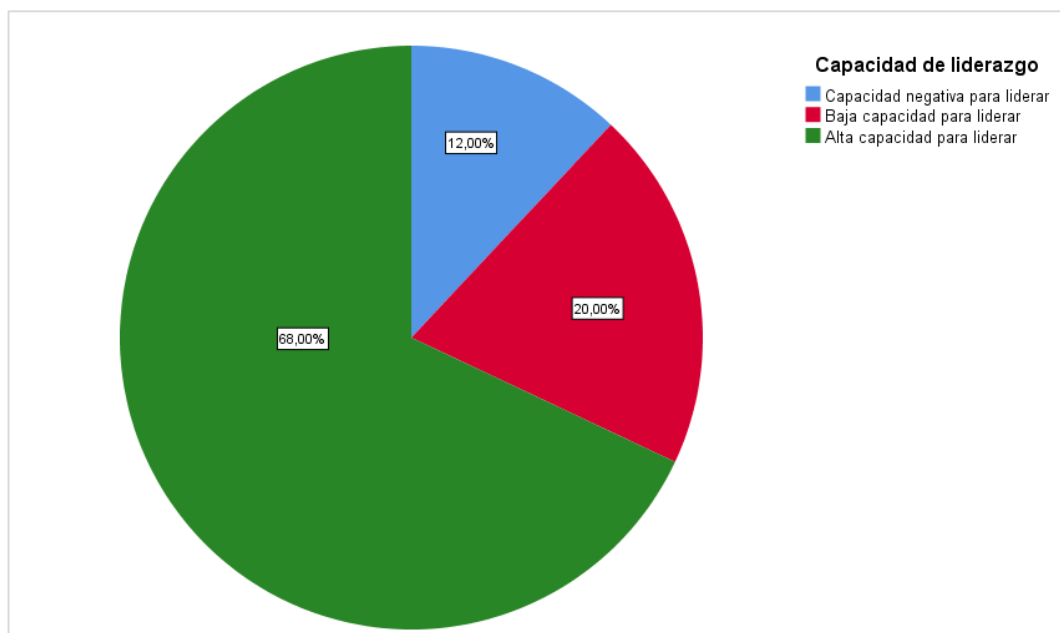
Variable Capacidad de liderazgo (Agrupada)

		Capacidad de liderazgo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Negativa	6	12,0	12,0	12,0
	Baja	10	20,0	20,0	32,0
	Alto	34	68,0	68,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Resultados procesados en SPSS Statistics v.25.

Figura 7

Niveles de Capacidad de liderazgo



Nota. Resultados procesados en SPSS Statistics v.25

La tabla 12 y figura 7 proporciona una visión detallada de la distribución de trabajadores en una entidad financiera según su nivel de capacidad de liderazgo.

En cuanto al nivel bajo de capacidad de liderazgo, el 20% de los empleados percibe que la entidad se encuentra en ese nivel demostrando

que hay un segmento significativo de la fuerza laboral que considera que el liderazgo en la organización está en un punto medio, ni excepcionalmente fuerte ni notablemente débil.

Dicha percepción puede indicar áreas donde se pueden realizar mejoras en el liderazgo para satisfacer las necesidades y expectativas de este grupo de empleados. Por tanto, junto con el 68% que presenta un alto nivel de capacidad de liderazgo y un 12% que se ubica en un nivel negativo de capacidad de liderazgo; la entidad financiera debe considerar las percepciones de todos los niveles para continuar fortaleciendo y desarrollando su liderazgo de manera integral.

4.1.2. Resultados de la variable competencias genéricas y dimensiones

Considerando que la variable competencias genéricas fue debidamente desarrollada y validada por Gallardo (2016) a través de análisis factorial exploratorio y confirmatorio.

Se establecieron las dimensiones y escalas correspondientes que permitían la medición de la variable a través de la dimensión adaptación al entorno, comunicación influyente y disposición al trabajo en equipo.

Tabla 13

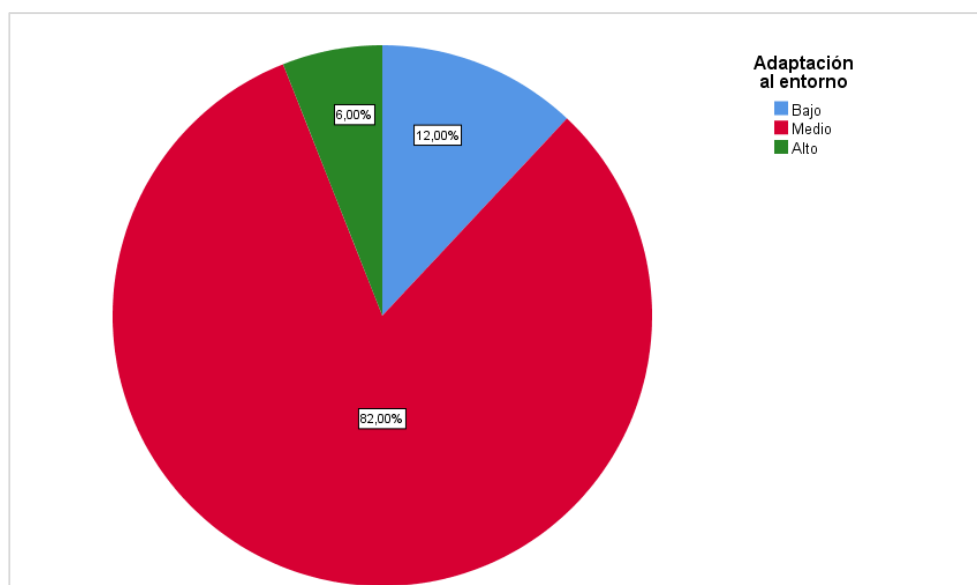
Dimensión Adaptación al entorno (Agrupada)

		Adaptación al entorno			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	12,0	12,0	12,0
	Medio	41	82,0	82,0	94,0
	Alto	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Resultados procesados en SPSS Statistics v.25.

Figura 8

Niveles de Adaptación al entorno



Nota. Resultados procesados en SPSS Statistics v.25.

La tabla 13 y figura 8 muestra que un 82% de los empleados percibe la capacidad de adaptación en un nivel medio, sugiriendo que los trabajadores tienen margen para mejorar en este aspecto.

Por otro lado, el 6% de los empleados indica que la entidad tiene una alta capacidad de adaptación, sugiriendo que la entidad financiera está en sintonía con su entorno.

No obstante, un pequeño porcentaje del 12% percibe una capacidad baja de adaptación, lo que señala áreas específicas que podrían necesitar atención y mejora.

Tabla 14

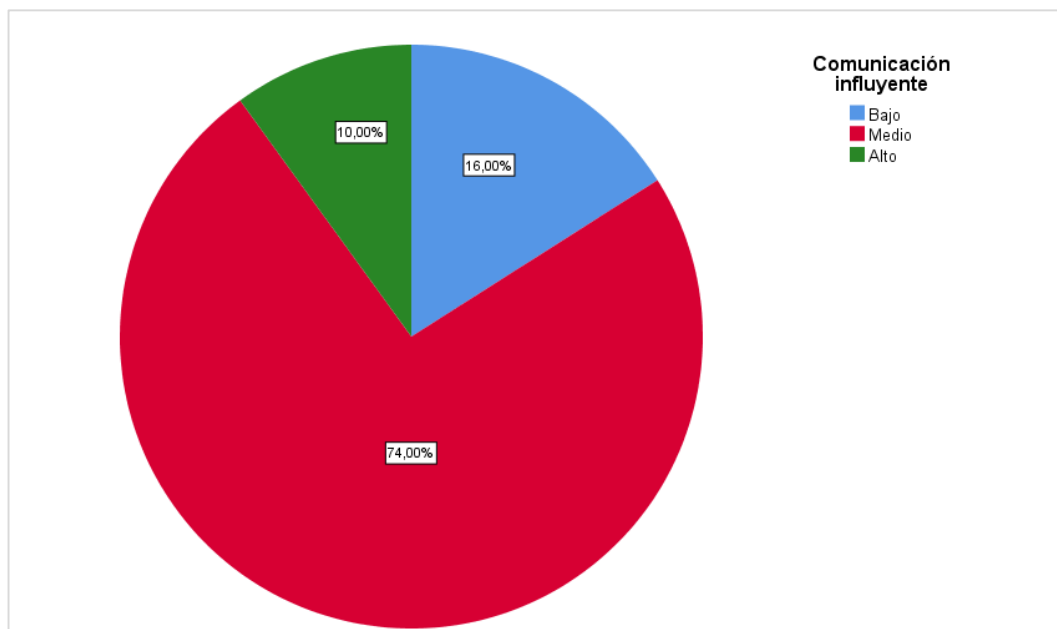
Dimensión Comunicación influyente (Agrupada)

Comunicación influyente					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	8	16,0	16,0	16,0
	Medio	37	74,0	74,0	90,0
	Alto	5	10,0	10,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Resultados procesados en SPSS Statistics v.25.

Figura 9

Niveles de Comunicación influyente



Nota. Resultados procesados en SPSS Statistics v.25.

La tabla 14 y figura 9 muestra que el 10% de los empleados considera que la entidad tiene una alta comunicación influyente, evidenciando que la mayoría confía en la efectividad de la comunicación dentro de la organización para influir en su personal.

Sin embargo, un considerable 74% percibe que la comunicación influyente se encuentra en un nivel medio, lo que indica que hay espacio para mejorar y fortalecer la comunicación para que sea aún más influyente.

Por otro lado, solo un pequeño 16% considera que la comunicación influyente es baja, señalando áreas específicas donde la entidad necesita enfocarse para mejorar su comunicación.

Tabla 15

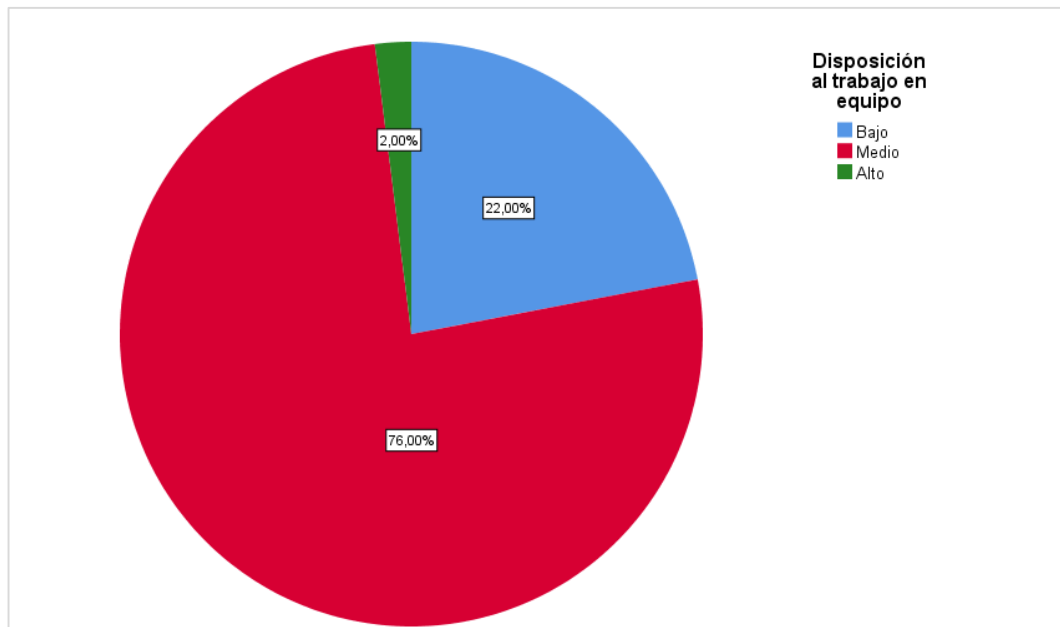
Dimensión Disposición al trabajo en equipo (Agrupada)

Disposición al trabajo en equipo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	11	22,0	22,0	22,0
	Medio	38	76,0	76,0	98,0
	Alto	1	2,0	2,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Resultados procesados en SPSS Statistics v.25.

Figura 10

Niveles de Disposición al trabajo en equipo



Nota. Resultados procesados en SPSS Statistics v.25.

En la tabla 15 y figura 10, el 76% de los empleados considera que la disposición está en un nivel medio sugiriendo que hay una parte considerable del personal que percibe que la colaboración en equipo se encuentra en un punto intermedio.

Además, el 2% indica que la disposición es alta evidenciando una parte significativa de empleados que valoran y participan de manera activa en trabajo en equipo.

No obstante, solo un pequeño 22% considera que la disposición es baja, señalando áreas específicas que podrían necesitar atención y mejora continua en la entidad financiera.

Tabla 16

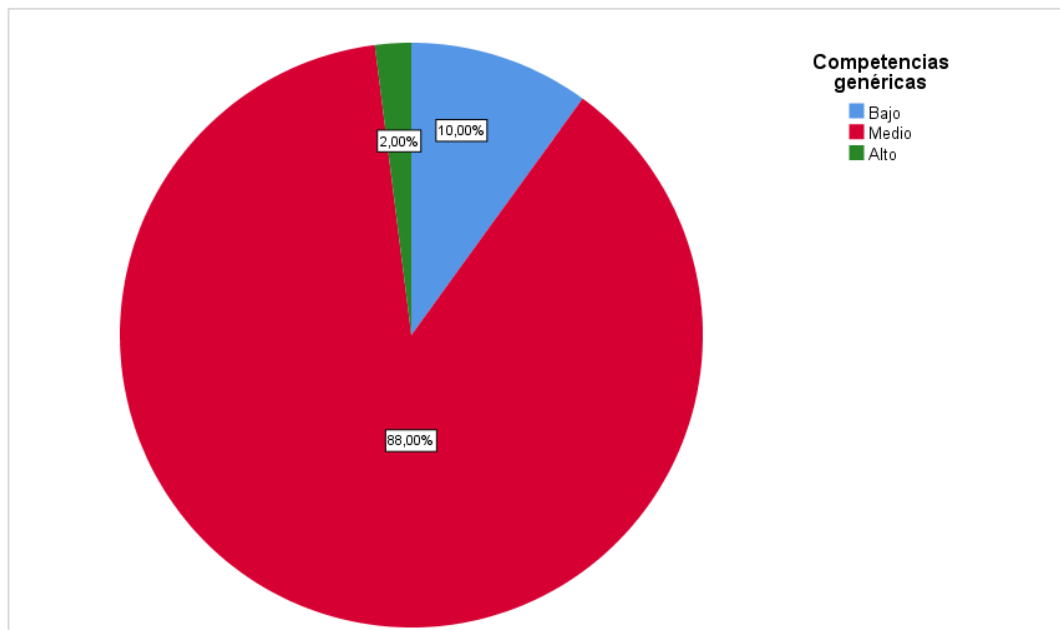
Variable Competencias genéricas (Agrupada)

		Competencias genéricas			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	10,0	10,0	10,0
	Medio	44	88,0	88,0	98,0
	Alto	1	2,0	2,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Resultados procesados en SPSS Statistics v.25.

Figura 11

Niveles de Competencias genéricas



Nota. Resultados procesados en SPSS Statistics v.25

La tabla 16 y figura 11 muestra que el 88% de empleados percibe que estas competencias se encuentran en un nivel medio, mientras que el 2% las considera altas.

Un pequeño porcentaje del 10% las evalúa como bajas. Dichos resultados sugieren que existe una base sólida de competencias genéricas, todavía hay espacio para mejorar y fortalecer estas habilidades.

En general, la entidad financiera se beneficia de iniciativas que promuevan el desarrollo y la mejora continua de las competencias genéricas de su personal para garantizar un desempeño óptimo y una adaptabilidad efectiva en el entorno laboral actual.

4.2. Comprobación de hipótesis

4.2.1. Comprobación de hipótesis general

H₀: No existe relación entre la capacidad de liderazgo y competencias genéricas en el personal que trabaja en una entidad financiera, en la provincia de Tacna, 2024

H₁: Existe relación entre la capacidad de liderazgo y competencias genéricas en el personal que trabaja en una entidad financiera, en la provincia de Tacna, 2024

Tabla 17

Correlación entre capacidad de liderazgo y competencias genéricas

		Correlaciones	
		Capacidad de liderazgo	Competencias genéricas
Capacidad de liderazgo	Rho de Spearman	1	0,638**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	50	50
Competencias genéricas	Rho de Spearman	0,638**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	50	50

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

El coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,638, lo que indica una correlación positiva y moderada entre la capacidad de liderazgo y competencias genéricas en el personal que trabaja en una entidad financiera, en la provincia de Tacna, 2024. Además, el p.valor es $0,000 < 0.05$ indica la correlación validada estadísticamente entre las dos variables de estudio.

Por tanto, se conduce al rechazo de la hipótesis nula y se establece que, si existe relación directa y significativa entre la capacidad de liderazgo y competencias genéricas en el personal que trabaja en una entidad financiera, en la provincia de Tacna, 2024

4.2.2. Comprobación de hipótesis específica 1

H₀: No existe relación entre la organización del trabajo y competencias genéricas en el personal que trabaja en una entidad financiera, en la provincia de Tacna, 2024

H₁: Existe relación entre la organización del trabajo y competencias genéricas en el personal que trabaja en una entidad financiera, en la provincia de Tacna, 2024

Tabla 18*Correlación entre organización del trabajo y competencias genéricas*

Correlaciones			
		Organización del trabajo	Competencias genéricas
Organización del trabajo	Rho de Spearman	1	0,431**
	Sig. (bilateral)		0,003
	N	50	50
Competencias genéricas	Rho de Spearman	0,431**	1
	Sig. (bilateral)	0,003	
	N	50	50

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

El coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,431, lo que indica una correlación positiva y moderada entre la organización del trabajo y competencias genéricas en el personal que trabaja en una entidad financiera, en la provincia de Tacna, 2024. Además, el p.valor es $0,003 < 0,05$ indica la correlación validada estadísticamente entre la dimensión y la variable.

Por tanto, se conduce al rechazo de la hipótesis nula y se establece que, si existe relación directa y significativa entre organización del trabajo y competencias genéricas en el personal que trabaja en una entidad financiera, en la provincia de Tacna, 2024.

4.2.3. Comprobación de hipótesis específica 2

H₀: No existe relación entre el bienestar de los trabajadores y competencias genéricas en el personal que trabaja en una entidad financiera, en la provincia de Tacna, 2024

H₁: Existe relación entre el bienestar de los trabajadores y competencias genéricas en el personal que trabaja en una entidad financiera, en la provincia de Tacna, 2024

Tabla 19

Correlación entre bienestar de los trabajadores y competencias genéricas

Correlaciones			
		Bienestar de los trabajadores	Competencias genéricas
Bienestar de los trabajadores	Rho de Spearman	1	0,126**
	Sig. (bilateral)		0,120
	N	50	50
Competencias genéricas	Rho de Spearman	0,126**	1
	Sig. (bilateral)	0,120	
	N	50	50

Nota. La correlación no es significativa

El coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,126, lo que indica no existe una correlación significativa entre el bienestar de los trabajadores y competencias genéricas en el personal que trabaja en una entidad financiera, en la provincia de Tacna, 2024. Además, el p.valor es $0,120 > 0,05$ indica la correlación no es válida estadísticamente entre la dimensión y la variable.

Por tanto, se conduce a la aceptación de la hipótesis nula y se establece que, no existe relación directa y significativa entre el bienestar de los trabajadores y competencias genéricas en el personal que trabaja en una entidad financiera, en la provincia de Tacna, 2024.

4.2.4. Comprobación de hipótesis específica 3

H₀: No existe relación entre la capacidad para incentivar la comunicación y competencias genéricas en el personal que trabaja en una entidad financiera, en la provincia de Tacna, 2024

H₁: Existe relación entre la capacidad para incentivar la comunicación y competencias genéricas en el personal que trabaja en una entidad financiera, en la provincia de Tacna, 2024

Tabla 20

Correlación entre capacidad para incentivar la comunicación y competencias genéricas

Correlaciones			
		Capacidad para incentivar la comunicación	Competencias genéricas
Capacidad para incentivar la comunicación	Rho de Spearman	1	0,618**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	50	50
Competencias genéricas	Rho de Spearman	0,618**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	50	50

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

El coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,618, lo que indica una correlación positiva y fuerte entre la capacidad para incentivar la comunicación y competencias genéricas en el personal que trabaja en una entidad financiera, en la provincia de Tacna, 2024. Además, el p.valor es $0,000 < 0,05$ indica la correlación validada estadísticamente entre la dimensión y la variable.

Por tanto, se conduce al rechazo de la hipótesis nula y se establece que, si existe relación directa y significativa entre la capacidad para incentivar la comunicación y competencias genéricas en el personal que trabaja en una entidad financiera, en la provincia de Tacna, 2024.

4.2.5. Comprobación de hipótesis específica 4

H₀: No existe relación entre la capacidad para promover el desarrollo profesional y competencias genéricas en el personal que trabaja en una entidad financiera, en la provincia de Tacna, 2024

H₁: Existe relación entre la capacidad para promover el desarrollo profesional y competencias genéricas en el personal que trabaja en una entidad financiera, en la provincia de Tacna, 2024

Tabla 21

Correlación entre capacidad para promover el desarrollo profesional y competencias genéricas

Correlaciones			
		Capacidad para promover el desarrollo profesional	Competencias genéricas
Capacidad para promover el desarrollo profesional	Rho de Spearman	1	0,726**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	50	50
Competencias genéricas	Rho de Spearman	0,726**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	50	50

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

El coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,726, lo que indica una correlación positiva y fuerte entre la capacidad para promover el desarrollo profesional y competencias genéricas en el personal que trabaja en una entidad financiera, en la provincia de Tacna, 2024. Además, el p.valor es $0,000 < 0,05$ indica la correlación validada estadísticamente entre la dimensión y la variable.

Por tanto, se conduce al rechazo de la hipótesis nula y se establece que, si existe relación directa y significativa entre la capacidad para promover el desarrollo profesional y competencias genéricas en el personal que trabaja en una entidad financiera, en la provincia de Tacna, 2024.

4.2.6. Comprobación de hipótesis específica 5

H₀: No existe relación entre la capacidad para promover la autoeficacia y competencias genéricas en el personal que trabaja en una entidad financiera, en la provincia de Tacna, 2024

H₁: Existe relación entre la capacidad para promover la autoeficacia y competencias genéricas en el personal que trabaja en una entidad financiera, en la provincia de Tacna, 2024

Tabla 22

Correlación entre capacidad para promover la autoeficacia y competencias genéricas

Correlaciones			
		Capacidad para promover la autoeficacia	Competencias genéricas
Capacidad para promover la autoeficacia	Rho de Spearman	1	0,527**
	Sig. (bilateral)		0,002
	N	50	50
Competencias genéricas	Rho de Spearman	0,527**	1
	Sig. (bilateral)	0,002	
	N	50	50

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

El coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,527, lo que indica una correlación positiva y moderada entre la capacidad para promover la autoeficacia y competencias genéricas en el personal que trabaja en una entidad financiera, en la provincia de Tacna, 2024. Además,

el p.valor es $0,002 < 0,05$ indica la correlación validada estadísticamente entre la dimensión y la variable.

Por tanto, se conduce al rechazo de la hipótesis nula y se establece que, si existe relación directa y significativa entre la capacidad para promover la autoeficacia y competencias genéricas en el personal que trabaja en una entidad financiera, en la provincia de Tacna, 2024.

4.3. Discusión de resultados

Sobre la relación entre la capacidad de liderazgo y las competencias genéricas en el personal de una entidad financiera en la provincia de Tacna en el año 2024, se observa una interacción compleja entre las 2 variables de estudio para el desarrollo organizacional.

Los antecedentes internacionales se destaca la investigación de Díaz y López (2021) en México, donde se encontró que el liderazgo transaccional y transformacional se relaciona de manera parcial con la efectividad organizacional, mientras que el liderazgo pasivo se correlaciona negativamente. Dichos resultados se complementan con la presente investigación, puesto que se estableció una relación significativa entre la capacidad de liderazgo y las competencias genéricas en el personal de la entidad financiera. Sin embargo, se proporciona evidencia adicional al demostrar que el liderazgo también se asocia con aspectos específicos de las competencias, como la comunicación y el desarrollo profesional.

Por otro lado, De la Cruz y Verdezoto (2022) en Ecuador y su investigación sobre el liderazgo transformacional en el GAD Municipal del Cantón Quinsaloma muestran resultados similares dado que establecieron una relación positiva entre el liderazgo transformacional y las competencias laborales. Reforzando la importancia del liderazgo efectivo en el desarrollo de habilidades y capacidades en los empleados, como se determinó en la presente investigación.

Respecto a los antecedentes nacionales, Castro (2020) en Perú y su trabajo sobre el liderazgo educativo y las competencias genéricas en docentes muestra una relación significativa entre ambas variables, lo cual concuerda con la presente investigación. Sin embargo, el estudio de Najjar (2018) en la región de Tacna, no encontró una relación significativa entre los estilos de liderazgo y la productividad en el Banco Financiero del Perú, discutiendo y contrastando los resultados obtenidos en la presente investigación, sugiriendo que los efectos del liderazgo pueden variar según el contexto organizacional.

Respecto a los antecedentes locales, se observan resultados mixtos con la relación entre el liderazgo y las competencias. Mientras Najjar (2018) no encuentra una relación significativa entre los estilos de liderazgo y la productividad de una entidad financiera, Arellano (2020) destaca la importancia del liderazgo nutritivo en la creatividad de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna.

De esta manera, los resultados obtenidos en la presente investigación se complementan con los resultados obtenidos entre la capacidad de liderazgo y las competencias genéricas en antecedentes, sugiriendo la importancia del liderazgo efectivo para el desarrollo de habilidades y capacidades en el personal.

Además, se identificaron relaciones específicas entre diferentes aspectos del liderazgo, como la capacidad para incentivar la comunicación y promover el desarrollo profesional, y las competencias genéricas, lo que destaca la importancia de enfoques específicos de liderazgo para el desarrollo de habilidades en el personal.

Sin embargo, aunque la mayoría de los trabajadores perciben un alto nivel de capacidad de liderazgo y competencias genéricas, aún existe un porcentaje significativo que se encuentra en niveles medios o bajos, lo que sugiere áreas de mejora potencial para la entidad financiera.

Finalmente, los resultados de la presente investigación proporcionaron una comprensión más profunda de la relación entre la capacidad de liderazgo y las competencias genéricas en el personal de una entidad financiera en la provincia de Tacna. Dado su implicancia importante para la práctica de liderazgo y el desarrollo de habilidades en el contexto financiero.

CONCLUSIONES

Primera.

De acuerdo al objetivo general, existe relación entre la capacidad de liderazgo y competencias genéricas en el personal que trabaja en una entidad financiera, en la provincia de Tacna, 2024 ($R=0,638$; $p=0.000$). Los resultados obtenidos de la muestra demostraron que la capacidad de liderazgo se encuentra en un nivel alto representado por un 68.0% de trabajadores, seguido de un 20,0% que lo posiciona en un nivel bajo de capacidad de liderazgo y un 12,0% que indicó que se encontraba en una negativa capacidad de liderazgo. Las competencias genéricas se encuentran en un nivel alto representado por un 2,0% de trabajadores, seguido de un 88.0% que lo posiciona en un nivel medio y un 10,0% que indicó que se encontraba en un nivel bajo.

Segunda

De acuerdo al objetivo específico 1, existe relación entre la organización del trabajo y competencias genéricas en el personal que trabaja en una entidad financiera, en la provincia de Tacna, 2024 ($R=0,431$; $p=0.003$). Además, los resultados obtenidos de la muestra demostraron que la organización del trabajo se encuentra en un nivel alto representado por un 66,0% de trabajadores, seguido de un 24,0% que lo posiciona en un nivel medio y un 10,0% que indicó que se encontraba en un nivel bajo.

Tercera.

De acuerdo al objetivo específico 2, no existe relación entre el bienestar de los trabajadores y competencias genéricas en el personal que trabaja en una entidad financiera, en la provincia de Tacna, 2024 ($R=0,126$; $p=0.120$). Además, los resultados obtenidos de la muestra demostraron que el bienestar de los trabajadores se encuentra en un nivel alto representado por un 64,0% de trabajadores, seguido de un 20,0% que lo posiciona en un nivel medio y un 16,0% que indicó que se encontraba en un nivel bajo.

Cuarta

De acuerdo al objetivo específico 3, existe relación entre la capacidad para incentivar la comunicación y competencias genéricas en el personal que trabaja en una entidad financiera, en la provincia de Tacna, 2024 ($R=0,618$; $p=0,000$). Los resultados obtenidos de la muestra demostraron que la capacidad para incentivar la comunicación se encuentra en un nivel alto representado por un 56,0% de trabajadores, seguido de un 30,0% que lo posiciona en un nivel medio y un 14,0% que indicó que se encontraba en un nivel bajo.

Quinta

De acuerdo al objetivo específico 4, existe relación entre la capacidad para promover el desarrollo profesional y competencias genéricas en el personal que trabaja en una entidad financiera, en la provincia de Tacna, 2024 ($R=0,726$; $p=0,000$). Los resultados obtenidos de la muestra demostraron

que la capacidad para promover el desarrollo profesional se encuentra en un nivel alto representado por un 54,0% de trabajadores, seguido de un 30,0% que lo posiciona en un nivel medio y un 16,0% que indicó que se encontraba en un nivel bajo.

Sexta

De acuerdo al objetivo específico 5, existe relación entre la capacidad para promover la autoeficacia y competencias genéricas en el personal que trabaja en una entidad financiera, en la provincia de Tacna, 2024 ($R=0,527$; $p=0,002$). Los resultados obtenidos de la muestra demostraron que la capacidad para promover la autoeficacia se encuentra en un nivel alto representado por un 60,0% de trabajadores, seguido de un 24,0% que lo posiciona en un nivel medio y un 16,0% que indicó que se encontraba en un nivel bajo.

RECOMENDACIONES

Primera.

Se recomienda al área de Gestión de Desarrollo Humano que deben crear un programa de formación continua en liderazgo que incluya talleres, seminarios web y sesiones de coaching individualizadas. Dichos programas deben estar diseñados para abordar tanto las competencias técnicas específicas del sector financiero como las competencias genéricas como la comunicación efectiva, el trabajo en equipo y la resolución de conflictos. Al enfocarse en el desarrollo holístico de los líderes, la entidad financiera puede asegurar que sus líderes no solo dirijan con el ejemplo en términos de competencia técnica, sino que también inspiren, motiven y fomenten un ambiente de trabajo positivo y colaborativo.

Segunda.

Se recomienda al área de Gestión de Desarrollo Humano implementar talleres de gestión del tiempo y organización del trabajo; incluyendo métodos para establecer prioridades efectivas, técnicas de reducción de estrés y estrategias para equilibrar las demandas laborales y personales. Al integrar estas habilidades con el desarrollo de competencias genéricas, los trabajadores no solo mejorarán su eficiencia sino también su capacidad para colaborar y comunicarse efectivamente en el entorno de trabajo.

Tercera.

Se recomienda al Gerente de Tienda acondicionar programas integrales de bienestar que ofrezcan actividades y recursos que abarquen la salud física, mental y emocional. Incluyendo el acceso a asesoramiento psicológico, programas de fitness en el lugar de trabajo, talleres sobre manejo del estrés y espacios de trabajo ergonómicos. Aunque la investigación indicó que no existe una relación directa entre el bienestar y las competencias genéricas, un personal más feliz y saludable está mejor equipado para desarrollar y aplicar sus competencias en el trabajo.

Cuarta.

Se recomienda al área de Gestión de Desarrollo Humano fomentar una cultura de comunicación abierta puede incluir la implementación de herramientas de comunicación interna que faciliten la colaboración, como software de gestión de proyectos y plataformas de mensajería. Además, los talleres pueden enseñar habilidades de escucha activa, cómo dar y recibir retroalimentación constructiva y técnicas para la resolución de conflictos. De esta manera, no solo mejora la comunicación, sino que también refuerza las competencias genéricas relacionadas con el trabajo en equipo y la gestión de relaciones.

Quinta.

Se recomienda al jefe de Convenios y Gerente Asistente que programe sesiones de mentoría y coaching profesional personalizados según las

necesidades y objetivos de carrera de cada empleado. Permitiendo un enfoque más directo en el desarrollo de competencias específicas y genéricas, asegurando que los empleados no solo avanzan en sus carreras, sino que también se convierten en activos más valiosos para la organización. Al invertir en el crecimiento profesional de su personal, la entidad financiera puede mejorar la retención de talento y fomentar una cultura de aprendizaje y mejora continua.

Sexta.

Se recomienda a la Gerencia General la implementación de un sistema de recompensas y reconocimientos, desde bonificaciones y promociones hasta reconocimientos públicos en reuniones o a través de boletines internos. Dichos reconocimientos no solo deben estar vinculados a los logros tradicionales, como alcanzar objetivos de ventas, sino también a comportamientos que reflejen el desarrollo de competencias genéricas, como la innovación, el trabajo en equipo y la superación de desafíos personales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M. (2015). *Dirección estratégica de recursos humanos*. Granica S.A.
- Almedina, I. A., & Serrano Rodríguez, R. (2018). Análisis y evaluación de las competencias genéricas en la formación inicial del profesorado. Córdoba, Argentina: Estudios Pedagógicos XLIV, N° 2: 9-19,. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/estped/v44n2/0718-0705-estped-44-02-00009.pdf>
- Amor, I., & Serrano, R. (2018). Análisis y Evaluación de las Competencias Genéricas en la Formación Inicial del Profesorado. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 9-19. doi: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07052018000200009>
- Arias, J. & Muñoz, H. (2021). *Elaboración y validación de una escala para medir la capacidad de liderazgo en un entorno de trabajo remoto (CLETR)*. Lima, Perú: Universidad Católica de Santa María. Obtenido de <https://doi.org/10.18800/contabilidad.202102.002>
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica* (Sexta ed.). Caracas: Editorial Episteme.
- Arrellano, A. (2020). *Los estilos de liderazgo y su relación con la creatividad de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna, en el año 2017*. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Obtenido de <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/4055>
- Barrón, M. (2016). Formación profesional y competencias genéricas. México: Revista Scielo. Obtenido de <https://www.scielo.org.ar/pdf/rece/v2n11/v2n11a05.pdf>
- Cahuana, J. (2018). Liderazgo Organizacional Y Competencias Laborales En Trabajadores Del Servicio Nacional De Meteorología E Hidrología Del Perú, Sede Ica - 2018. Ica, Perú: Repositorio Digital Institucional UCV. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/32833>

- Carranza, A. (2018). *Línea de carrera: oportunidad para el crecimiento y desarrollo profesional del talento humano*. Obtenido de <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/informes/linea-de-carrera-oportunidad-para-el-crecimiento-y-desarrollo-profesional-del-talento-humano/>
- Castilla, J. (2021). *Importancia de la comunicación empresarial*. Perú: Researchgate. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/356836581_Importancia_de_la_comunicacion_empresarial?enrichId=rgreq-d65140af2dac162f5bc6efcd105625ee-XXX&enrichSource=Y292ZXJQYWdlOzM1NjgzNjU4MTtBUzoxMDk4NDEwNDYzNjI1MjE4QDE2Mzg4OTI4NzAyNzM%3D&el=1_x_2_&esc=publica
- Castro, C. (2020). Liderazgo educativo y competencias genéricas de los docentes en una Unidad Educativa de Naranjal, 2020. Lima, Perú: Repositorio Digital Institucional UCV. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/50397>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. Mexico: Mc Graw Hill. Obtenido de https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf
- Cobo Martín, J. & Lopez, L. (2011). *Estudio sobre la promoción de la salud y la cultura del bienestar en las empresas del Ibex 35*.
- Da Costa, S., Páez, D., Sánchez, F., Gondim, F., & Rodríguez, M. (2014). *Factores favorables a la creatividad en las organizaciones: un integración de meta-análisis*. Journal and Work Organizational Psychology. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.1016/j.rpto.2014.06.006>
- De la Cruz, Y. & Verdezoto, D. (Agosto de 2022). Estudio del liderazgo transformacional en la generación de competencias laborales de los funcionarios del GAD Municipal del Cantón Quinsaloma. La Maná,

- Ecuador: Repositorio Institucional Universidad Técnica de Cotopaxi.
Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/9145>
- Del Fresno, M., Daly, A. & Segado, S. (Marzo de 2016). Identificando a los nuevos influyentes en tiempos de Internet: medios sociales y análisis de redes sociales. Madrid, España: Revista Española de Investigaciones Sociológicas, núm. 153. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99746725002>
- Díaz, E. & Díaz, K. (22 de Febrero de 2021). Competencias de liderazgo y efectividad organizacional de los coordinadores académicos en una institución de educación superior de México. Tijuana, México: Revista Scielo. doi: <https://doi.org/10.22198/rys2021/33/1412>
- Erbes, A., Roitter, S., & Delfini, M. (2011). *Organización del trabajo e innovación: Un estudio comparativo entre ramas productivas argentinas*. Buenos Aires: Revista Scielo. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/etp/n34/n34a5.pdf>
- Espinoza, J. (2018). Liderazgo transformacional y competencias genéricas de los trabajadores del programa de mejoramiento y ampliación de los servicios de agua y saneamiento en Perú (Procoes)/Ministerio de Vivienda 2017. Lima, Perú: Repositorio Digital Institucional UCV. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/14767>
- Gallardo, E. (2016). Elaboración y validación de una escala para la medición de competencias en personal de mandos medios de empresas privadas. Lima, Perú: Repositorio Institucional Universidad Ricardo Palma. Obtenido de <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/959>
- Gestión. (18 de Abril de 2014). *Gestión.pe*. Obtenido de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/53-lideres-empresas-peruanas-genera-ambientes-desmotivantes-57741-noticia/?ref=gesr>

- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas*. Mc Graw Hill Educación.
- Lloret-Segura, S., Ferreres-Traver, A., Hernández-Baeza, A., & Tomás-Marco, I. (2014). *El análisis factorial exploratorio de los ítems: una guía práctica, revisada y actualizada*. Murcia, España: Revista Scielo. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.6018/analesps.30.3.199361>
- Miranda, A., Hernández de la Rosa, M. , & Hernández, E. (2015). *El desarrollo profesional: una categoría necesaria al hablar de calidad de la formación y la introducción de resultados*. Cuba: Redalyc. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=378343680009>
- Moriano, J., Topa, G., Molero, F., Entenza, A., & Lévi-Mangin, J.-P. (2012). *Autoeficacia para el Liderazgo Emprendedor. Adaptación y Validación de la Escala CESE en España*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/167/16723161019.pdf>
- Muñoz, F., Medina, R. & Guillén M. (2016). Jerarquización de competencias genéricas basadas en las percepciones de docentes universitarios. *Educación química*, 126-132. doi: <https://doi.org/10.1016/j.eq.2015.11.002>
- Najar, E. (2018). *Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann*. Recuperado el 01 de Marzo de 2023, de <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3496>
- Neffa, J. (2015). *Los riesgos psicosociales en el trabajo*. Buenos Aires: CEIL-CONICET.
- Pineda, M. & Cortés, G. (02 de Mayo de 2018). Cambio y adaptación organizacional. Una revisión de la literatura. *Revista Espacios*. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n37/a18v39n37p05.pdf>
- Pugh, G., & Lozano, A. (Julio de 2019). El desarrollo de competencias genéricas en la educación técnica de nivel superior: Un estudio de caso. *Revista Scielo*. Obtenido de

<https://scielo.conicyt.cl/pdf/caledu/n50/0718-4565-caledu-50-143.pdf>

- QUALEM Consultoría Empresarial. (2002). *Administración de la capacitación por competencias*. Puebla, México: Universidad de las Américas.
- Silva, D., Gutiérrez, A., Pando, M., & Tuesca R. (2014). *Relación entre factores psicosociales negativos y el síndrome de Burnout en el personal sanitario de Florencia*. Caquetá: Rev. Sal Uninorte.
- THE ADECCO GROUP. (2019). *Actualidad del Mercado Laboral en Latinoamérica*. THE ADECCO GROUP. Obtenido de Actualidad : <https://cdn2.hubspot.net/hubfs/207840/Adecco/pardot/descargables/desc-actualidad-mercado-laboral-adecco-ago19.pdf>
- Torrelles, C., Coiduras, J., Isus, S., Carrera, F. X., París, G., & Cela, J. M. (2011). Competencia de trabajo en equipo: Definición y categorización. Granda, España: Revista de Currículum y Formación de Profesorado, vol. 15, núm. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=56722230020>
- Velázquez, G., Montejano, J., & Allier, H. (2015). *Trascendencia del perfil del líder en la gestión y dirección de los equipos de trabajo en las organizaciones mexicana*. Análisis Económico.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Problema principal	Objetivo general	Hipótesis general	Variables/Dimensiones
			Variable independiente
¿Cuál es la relación entre la capacidad de liderazgo y competencias genéricas en el personal que trabaja en una entidad financiera, en la provincia de Tacna, 2024?	Determinar la relación que existe entre la capacidad de liderazgo y competencias genéricas en el personal que trabaja en una entidad financiera, en la provincia de Tacna, 2024	Existe relación entre la capacidad de liderazgo y competencias genéricas en el personal que trabaja en una entidad financiera, en la provincia de Tacna, 2024	<p>Capacidad de liderazgo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organización del trabajo - Bienestar de los trabajadores - Capacidad para incentivar la comunicación - Capacidad para promover el desarrollo profesional - Capacidad para promover la autoeficacia
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específica	Variable dependiente
¿Cuál es la relación entre la organización del trabajo y competencias genéricas en el personal que trabaja en una entidad financiera, en la provincia de Tacna, 2024?	Establecer la relación que existe entre la organización del trabajo y competencias genéricas en el personal que trabaja en una entidad financiera, en la provincia de Tacna, 2024	Existe relación entre la organización del trabajo y competencias genéricas en el personal que trabaja en una entidad financiera, en la provincia de Tacna, 2024	<p>Competencias genéricas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adaptación al entorno - Comunicación influyente - Disposición al trabajo en equipo
¿Cuál es la relación entre el bienestar de los trabajadores y competencias genéricas en el personal que trabaja en una entidad financiera, en la provincia de Tacna, 2024?	Identificar la relación que existe entre el bienestar de los trabajadores y competencias genéricas en el personal que trabaja en una entidad financiera, en la provincia de Tacna, 2024	Existe relación entre el bienestar de los trabajadores y competencias genéricas en el personal que trabaja en una entidad financiera, en la provincia de Tacna, 2024	
¿Cuál es la relación entre la capacidad para incentivar la comunicación y competencias genéricas en el personal que trabaja en una entidad financiera, en la provincia de Tacna, 2024?	Indicar la relación que existe entre la capacidad para incentivar la comunicación y competencias genéricas en el personal que trabaja en una entidad financiera, en la provincia de Tacna, 2024	Existe relación entre la capacidad para incentivar la comunicación y competencias genéricas en el personal que trabaja en una entidad financiera, en la provincia de Tacna, 2024	

¿Cuál es la relación entre la capacidad para promover el desarrollo profesional y competencias genéricas en el personal que trabaja en una entidad financiera, en la provincia de Tacna, 2024?

Establecer la relación que existe entre la capacidad para promover el desarrollo profesional y competencias genéricas en el personal que trabaja en una entidad financiera, en la provincia de Tacna, 2024

Existe relación entre la capacidad para promover el desarrollo profesional y competencias genéricas en el personal que trabaja en una entidad financiera, en la provincia de Tacna, 2024

¿Cuál es la relación entre la capacidad para promover la autoeficacia y competencias genéricas en el personal que trabaja en una entidad financiera, en la provincia de Tacna, 2024?

Determinar la relación que existe entre la capacidad para promover la autoeficacia y competencias genéricas en el personal que trabaja en una entidad financiera, en la provincia de Tacna, 2024

Existe relación entre la capacidad para promover la autoeficacia y competencias genéricas en el personal que trabaja en una entidad financiera, en la provincia de Tacna, 2024

Tipos – Nivel – Diseño	Población y muestra	Técnicas e instrumentos de investigación	
		Técnica	Instrumentos
Tipo de investigación: Básica Nivel de investigación: Relacional Diseño de investigación: No experimental, de corte transversal	Población: 50 trabajadores de las 2 sedes de Interbank en la provincia de Tacna Muestra: Censal	Encuesta	Cuestionario: Cuestionario de capacidad de liderazgo. Desarrollado por Arias & Muñoz (2021) Cuestionario: Cuestionario de medición de competencias en personal de mandos medios de empresas privadas. Validado por Gallardo (2016)

Anexo 2. Cuestionario de Capacidad de Liderazgo

Edad: Género: Varón..... Mujer.....

Estimado compañero, lee con atención las frases y marca tu respuesta en cada una de ellas sobre lo que pensaste y sentiste durante el último mes. No dejes frases sin responder y marca *una equis (o aspa)*

(1) Totalmente en desacuerdo - (2) En desacuerdo - (3) Indiferente - (4) De acuerdo - (5) Totalmente de acuerdo

		1	2	3	4	5
Mi jefe inmediato ...						
Reactivos						
Organización del trabajo						
1	Monitorea y evalúa mis tareas asignadas de forma continua.					
2	Me permite organizar mi tiempo y actividades laborales según mi criterio.					
3	Conoce los diferentes distractores en mi espacio de trabajo.					
4	Me ha sugerido métodos de trabajo efectivos en entornos remotos.					
5	Conforma grupos de trabajo y nos anima a trabajar en equipo.					
Bienestar de los trabajadores						
6	Está pendiente de mi salud y bienestar.					
7	Está pendiente de que realice mis actividades laborales de forma segura y cómoda.					
8	Si me falta algún recurso para realizar mi trabajo, hace lo posible por ayudarme a conseguirlo.					
Capacidad para incentivar la comunicación						
9	Cada vez que tengo una duda o inquietud, está presente para ayudarme o enseñarme.					
10	Sugiere continuamente ideas nuevas de trabajo remoto.					
11	Se comunica siempre mediante los medios tecnológicos que dispongo.					
12	Respeto mis ideas.					
13	Siempre me comunica las tareas del día, así como los objetivos a cumplir.					
Capacidad para promover el desarrollo profesional						
14	Se ocupa de organizar talleres, cursos y/o conferencias que motiven mi desempeño laboral.					
15	Toma en cuenta mis ideas y sugerencias para el trabajo.					
Capacidad para promover la autoeficacia						
16	Me permite tomar decisiones con respecto a mis obligaciones laborales.					
17	Confía en mí.					
18	Me ayuda y motiva si me siento estresado/a o ansioso/a.					
19	Si siento que no tengo energías o me siento solo/a, puedo contárselo a mi supervisor.					
20	Me anima a ser creativo/a.					

Nota. Arias & Muñoz (2021).

Anexo 3. Cuestionario de Competencias genéricas

Edad: Género: Varón..... Mujer.....

Estimado compañero, lee con atención las frases y marca tu respuesta en cada una de ellas sobre lo que pensaste y sentiste durante el último mes. No dejes frases sin responder y marca *una equis (o aspa)*

(1) Totalmente en desacuerdo - (2) Ligeramente en desacuerdo - (3) Ligeramente de acuerdo - (4) Totalmente de acuerdo

		1	2	3	4
<i>Ítems</i>					
1	Ante situaciones nuevas, suelo adaptarme fácilmente				
2	Cuando me encargan algún trabajo, prefiero hacerlo solo que trabajar con alguien				
3	Considero que mi capacidad de organización es buena				
4	Me es fácil interactuar con los demás				
5	Me gusta definir las cosas cuando no están claras.				
6	En una reunión de trabajo siempre participo brindando ideas o sugerencias.				
7	Cuando pienso en la oportunidad de cambio, pienso en nuevos retos de los que soy capaz de asumir				
8	Pienso que trabajar en grupo es más una desventaja que una ventaja				
9	Mi opinión es ha menudo considerada por mis compañeros de trabajo				
10	Cada vez que estoy en una reunión, hago lo posible por pasar desapercibido (a)				
11	Siempre que existe controversia sobre algún tema, no me quedo tranquilo hasta definirlo				
12	Si veo que puedo hacer algo mas en mis tareas, siempre lo hago.				
13	Me siento cómodo enfrentando situaciones complejas				
14	Considero que siempre es mejor tener la opinión de otros para hacer un mejor trabajo				
15	Siento que tengo influencia sobre mis amigos				
16	A veces prefiero mantenerme al margen de la vista de todos				

17	Cuando me encuentro en una disyuntiva, usualmente me resulta fácil decidir por la mejor opción				
18	Creo que siempre se tiene que dar un "plus" en toda actividad que realice.				
19	Me irrito con facilidad cuando las cosas son diferentes a como las veo				
20	Me cuesta aceptar las críticas y opiniones de los demás cuando se trata de trabajar juntos				
21	Cuando mis compañeros tienen alguna duda sobre algo, suelen venir a pedirme consejo				
22	En situaciones donde debo opinar, me es más fácil participar y tomar la palabra				
23	Me siento seguro de las decisiones que tomo				
24	Si tuviera que quedarme fuera de horas de trabajo para apoyar a mi jefe, lo haría sin dudar.				
25	A pesar de los constantes cambios en la organización, trato siempre de acomodarme				
26	Me resulta difícil aceptar las opiniones de los demás				
27	Creo que para mi grupo de referencia soy una persona influyente				
28	Reconozco que me entienden mas cuando hablo que cuando escribo				
29	Me gusta resolver los problemas antes que dejarlos inconclusos				
30	Me considero una persona que se adapta a su entorno rápidamente				
31	Me gusta trabajar en equipo				
32	Creo que mis compañeros me perciben como una persona con buen criterio para tomar decisiones				
33	Me incomoda tener que decir siempre lo que se debe hacer				
34	Antes de tomar una decisión, analizo bien todas las variables				
35	Siento que el dirigir un grupo de personas, es demasiada responsabilidad para mí.				
36	Antes de tomar una decisión suelo consultar a mis compañeros de trabajo,				
37	Me resulta fácil hacer que mis compañeros sintonicen en el mismo objetivo				
38	Casi siempre considero que me demoro en tomar una decisión.				

Nota. Gallardo (2016).

Anexo 4. Matriz de datos recopilados

Item_x1	Item_x2	Item_x3	Item_x4	Item_x5	Item_x6	Item_x7	Item_x8	Item_x9	Item_x10	Item_x11	Item_x12	Item_x13	Item_x14	Item_x15	Item_x16	Item_x17	Item_x18	Item_x19	Item_x20	Item_y1	Item_y2	Item_y3	Item_y4	Item_y5	Item_y6	Item_y7	Item_y8	Item_y9	Item_y10	Item_y11	Item_y12	Item_y13	Item_y14	Item_y15	Item_y16	Item_y17	Item_y18	Item_y19	Item_y20	Item_y21	Item_y22	Item_y23	Item_y24	Item_y25	Item_y26	Item_y27	Item_y28	Item_y29	Item_y30	Item_y31	Item_y32	Item_y33	Item_y34	Item_y35	Item_y36	Item_y37	Item_y38					
4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	2	4	2	4	4	2	3	2	2	2	2	1	3	1	3	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	1	2	1	1	3	1	3	2	3	2	2	3	2	4	2	2	2				
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	1	3	2	3	2	3	3	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	3	2	1	2	1	1	1	1	1	2	3	2	2	2	4	2	4	2	4					
3	2	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	5	2	2	1	3	1	3	3	1	3	1	3	1	3	1	1	3	1	3	3	2	2	2	2	2	3	1	1	3	1	1	3	1	2	3	1	3	3	2	1	4	4	4	3	3					
3	2	4	3	4	3	3	3	2	3	2	3	4	4	4	3	4	3	2	3	1	2	3	3	3	1	3	1	2	3	1	2	3	1	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	1	2	3	1	2	4	4	3	4	3	4						
5	5	4	3	4	3	4	4	5	3	5	4	4	2	4	4	5	4	5	3	2	3	2	2	4	2	2	4	2	4	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	2	4	2	2	2	4	2	2	4	2	2	3	3	2	3	4	4	3					
4	4	4	2	3	2	2	3	4	3	4	4	4	2	3	2	3	2	2	4	3	2	4	2	4	2	4	2	4	2	2	2	3	2	2	3	4	3	4	4	2	2	4	2	2	4	2	2	4	3	3	4	2	4	4	3							
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	2	4	4	2	4	2	3	2	3	4	4	2	2	4	2	3	4	4	2	4	4	2	4	2	4	2	2	4	2	2	3	3	3	2	4	2	2					
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	2	4	2	4	4	4	2	2	3	4	4	4	2	2	4	2	2	2	4	2	2	4	2	4	4	3	2	2	4	2	4	3							
5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	1	3	4	3	3	3	2	4	2	4	4	4	2	2	4	2	4	4	2	3	2	3	2	4	4	3	4	4	4	2	3	4	3	2	2	3	3	4	2	3	3					
5	2	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	2	4	2	2	4	3	4	4	2	2	3	2	2	2	4	3	3	2	2	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	2	2	3	3	2	2						
5	5	4	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3	2	4	2	2	2	3	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	2	4	2	2	2	4	4	2	4								
4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	2	2	3	4	3	4	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	2	4	2	4	2	3	3	4	2	2	3	3	3	3								
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	3	3	2	2	4	3	2	2	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	2	2	2	2	3	4	4	4	2								
4	5	3	3	4	4	5	5	5	1	5	4	2	5	5	5	5	5	5	3	2	1	2	1	1	2	2	3	3	2	3	2	1	2	3	1	2	3	3	1	2	3	3	1	2	2	3	3	3	1	2	2	2	4	3	3							
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	1	2	1	1	3	1	3	2	3	4	2	3	4	2	4	3	4	2	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	2	4	3	3	4	4	3	3	4	2	4	4	3	3	3	2								
1	1	2	2	2	2	1	1	2	3	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	4	2	3	4	4	2	4	3	2	4	3	2	2	4	3	3	4	3	3	2	4	2	2	2	4	2	4	2	2	2	2	2	3	4	4	4							
5	3	5	5	4	4	3	5	5	3	3	1	1	3	1	2	3	1	3	3	4	4	2	3	4	4	4	3	3	2	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
4	4	4	5	5	4	4	3	5	4	3	3	2	2	3	3	3	1	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	2	4	4	2	4	3	3	2	4	4	4	4	4	2	4	1	3	2	2	1	3		
3	3	3	4	5	5	3	5	3	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
5	4	5	3	5	4	5	5	3	4	5	5	4	4	5	4	4	5	3	5	5	4	5	3	2	2	2	3	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	2	1	2	3	3	2	1	3	1	3	1	2	1	1	1				
4	4	4	5	3	4	5	3	3	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	2	1	1	3	2	3	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	3	1	2	3	3	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				
5	3	5	3	5	4	5	4	5	4	3	4	3	3	4	3	3	5	5	4	5	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
4	4	4	5	3	3	4	4	3	5	3	4	3	4	4	4	5	3	4	3	2	2	3	1	1	2	1	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	1	3	2	3	2	3	1	2	3	1	2	2	2	2	3	2	2	3	1	2	1	2				
4	5	5	3	3	5	3	4	5	5	5	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	3	2	4	4	3	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
4	4	5	4	5	4	5	3	5	5	4	4	5	3	3	5	5	2	3	3	2	3	4	2	2	4	4	2	2	4	3	4	3	4	3	4	2	2	4	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
4	3	5	4	5	5	5	5	4	5	3	4	5	4	5	3	5	3	3	4	2	4	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
5	3	3	3	4	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	3	3	5	5	4	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
4	5	3	3	5	3	3	4	3	5	3	3	1	2	2	1	1	3	3	4	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
3	4	5	5	5	3	5	4	4	4	5	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	4	5	4	5	4	4	3	4	3	5	5	4	3	4	3	5	4	4	4	2	2	2	3	3	2	2	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	4	3	3	5	4	3	4	3	3	3	3	3	5	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
4	5	4	3	3	4	4	4	5	3	5	3	3	5	4	4	4	5	3	3	3	3	4	2	4	3	4	3	4	2	4	3	2	4	3	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4		
3	4	5	5	5																																																										