



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

COMPETENCIAS LABORALES Y SU RELACIÓN CON EL BIENESTAR LABORAL
DE LOS COLABORADORES DE UNA ENTIDAD BANCARIA, LIMA, 2022

Línea de investigación:
Gestión empresarial e inclusión social

Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Negocios Bancarios

Autor

Portugal Montalva, Luis Miguel

Asesor

Torres Vásquez, Charles Pastor

ORCID: 0000-0002-5716-2575

Jurado

Gutierrez Paucar, Felix Javier

Quispe Alvarado, Nilda Graciela

Carhuamaca Borda, Raul

Lima - Perú

2026



COMPETENCIAS LABORALES Y SU RELACIÓN CON EL BIENESTAR LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA ENTIDAD BANCARIA, LIMA, 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

30%

INDICE DE SIMILITUD

29%

FUENTES DE INTERNET

11%

PUBLICACIONES

15%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	www.coursehero.com Fuente de Internet	2%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal Trabajo del estudiante	1%
5	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
8	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	1%
10	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	<1%
11	www.researchgate.net	



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

COMPETENCIAS LABORALES Y SU RELACIÓN CON EL BIENESTAR LABORAL
DE LOS COLABORADORES DE UNA ENTIDAD BANCARIA, LIMA, 2022

Línea de investigación:
Gestión empresarial e inclusión social

Tesis para optar el Grado Académico de
Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Negocios Bancarios

Autor

Portugal Montalva, Luis Miguel

Asesor

Torres Vásquez, Charles Pastor
ORCID: 0000-0002-5716-2575

Jurado

Gutierrez Paucar, Felix Javier
Quispe Alvarado, Nilda Graciela
Carhuamaca Borda, Raul

Lima – Perú

2026

DEDICATORIA

Agradecer en primer lugar a Dios por permitir haber llegado a esta etapa profesional, y a mi familia, en especial a mi padre Luis Portugal por haberme guiado e impulsado siempre a seguir profesionalizándome y que desde el cielo guía mis pasos y a los Docentes por brindarnos las herramientas académicas necesarias para poder culminar el presente trabajo de investigación.

RECONOCIMIENTO

Mi especial reconocimiento para los distinguidos Miembros del Jurado:

Dr. Gutierrez Paucar Felix Javier

Dra. Quispe Alvarado Nilda Graciela

Dr. Carhuamaca Borda Raul

Por su criterio objetivo en la evaluación de este trabajo de investigación.

Asimismo, mi reconocimiento para mi asesor:

Charles P. Torres Vásquez

Por las sugerencias recibidas para el mejoramiento de este trabajo.

Muchas gracias para todos.

ÍNDICE

RESUMEN	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Descripción del problema	5
1.3. Formulación del problema	8
1.3.1. Problema general	8
1.3.2. Problemas específicos.....	8
1.4. Antecedentes	8
1.5. Justificación de la investigación	22
1.6. Limitaciones de la investigación.....	24
1.7. Objetivos.....	25
1.8. Hipótesis	26
II. MARCO TEÓRICO.....	27
2.1. Marco teórico	27
2.1.1. Enfoque teórico de la competencia laboral	27
2.1.2. Enfoque teórico del bienestar laboral	32
2.1.3. Enfoque conceptual de la competencia laboral	38
2.1.4. Dimensiones de la competencia laboral	44
2.1.5. Enfoque conceptual del bienestar laboral	50
2.1.6. Dimensiones del bienestar laboral	53
III. MÉTODO	57
3.1. Tipo de investigación.....	57
3.2. Población y muestra.....	58

3.3.Operacionalización de variables	59
3.4.Instrumentos.....	60
3.5.Procedimientos.....	61
3.6.Análisis de datos	62
3.7.Consideraciones éticas	62
IV. RESULTADOS.....	63
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	77
VI. CONCLUSIONES	79
VII. RECOMENDACIONES.....	80
VIII. REFERENCIAS.....	81
IX. ANEXOS	93
Anexo A: Matriz de consistencia	93
Anexo B: Instrumento de recolección de datos.....	95
Anexo C: Validación de instrumentos	101

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables.....	59
Tabla 2. Pruebas de normalidad.....	63
Tabla 3. Correlación general.....	64
Tabla 4. Matriz de Correlaciones según objetivos.....	66

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Datos de control - sexo	67
Figura 2. Datos de control - Puesto de Trabajo	67
Figura 3. Datos de control -Tiempo en Interbank.....	68
Figura 4. Datos de control - Edad	68
Figura 5. Orientación al cliente.....	69
Figura 6. Trabajo en equipo	70
Figura 7. Comunicación efectiva	70
Figura 8. Innovación	71
Figura 9. Inteligencia emocional.....	72
Figura 10. Competencias Laborales.....	73
Figura 11. Bienestar	74
Figura 12. Dimensión Efectos Colaterales.....	75
Figura 13. Variable - Bienestar laboral.....	76

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo identificar de qué manera las competencias laborales influyen en el bienestar laboral de los colaboradores de una entidad bancaria en Lima en 2022, fue una investigación básica, la cual brindó aportes teóricos de cómo se presentan las variables en una realidad específica; además, se llevó a cabo como una investigación cuantitativa, ya las puntuaciones obtenidas fueron registradas de forma numérica para su procesamiento estadístico. Por lo que fue una investigación descriptiva correlacional. La población estuvo conformada por 110 tiendas de Interbank a nivel Lima y Callao y el muestreo que se utilizó es el no probabilístico por conveniencia tomando en cuenta las 8 tiendas de la Zona Este de Lima seleccionando a 43 colaboradores para ser encuestados. De la variable competencias laborales se tomaron en cuenta 5 dimensiones: orientación al cliente, trabajo en equipo, comunicación efectiva, innovación e inteligencia emocional y de bienestar laboral se tomaron 2 dimensiones: bienestar psicosocial y efectos colaterales. Se utilizó como escala de medición para ambas variables la escala de Likert y para la recopilación de información la encuesta, esta se aplicó de forma virtual y para el análisis de datos se utilizó el programa estadístico SPSS versión 25. Como resultados se obtuvo una correlación significativa, positiva y moderada con tendencia alta.

Palabras clave: competencias laborales, bienestar laboral, entidad financiera.

ABSTRACT

The objective of the research was to identify how work skills influence the work well-being of the employees of the stores in the eastern zone of a banking entity in Lima in 2022. It was basic research, which provided theoretical contributions as they are presented. the variables in a specific reality; Furthermore, it was carried out as a quantitative investigation, and the scores obtained were recorded numerically for statistical processing. Therefore, it was descriptive correlational research. The population was made up of 110 Interbank stores in Lima and Callao and the sampling used was non-probabilistic for convenience, taking into account the 8 stores in the Eastern Zone of Lima, selecting 43 employees to be surveyed. From the variable job skills, 5 dimensions were taken into account: customer orientation, teamwork, effective communication, innovation and emotional intelligence, and 2 dimensions of work well-being were taken: psychosocial well-being and side effects. The Likert scale was used as a measurement scale for both variables and the survey was used to collect information. This was applied virtually and the statistical program SPSS version 25 was used for data analysis. As results, a significant, positive and moderate correlation with a high trend was obtained.

Keywords: labor competencies, labor well-being, financial institution.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

La globalización ha llevado a una mayor competencia entre las empresas, lo que ha obligado a estas a buscar trabajadores más calificados para poder competir. La transformación digital también ha tenido un impacto significativo en el mercado laboral, ya que como menciona la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2022), ha creado nuevas oportunidades para los trabajadores calificados en áreas como la tecnología, la ingeniería y los servicios.

Por lo que, las competencias laborales permiten la formación y/o adquisición de conocimientos, habilidades y también valores que sirvan para que el colaborador o trabajador de una organización desempeñe sus funciones y que lleven consigo un crecimiento personal dentro de la organización y que sirvan a futuro a otras organizaciones.

Las competencias laborales dependen en gran medida de las empresas con las que están relacionadas para realizar las tareas correspondientes, ya que estas competencias se basan en la gestión propia de cada empresa, así como en sus enfoques y clasificaciones. De acuerdo con Boanerge (2018), la concepción de las competencias laborales se rige por tres aspectos fundamentales: las exigencias laborales, los perfiles de competencias y los planes de desarrollo (p. 12). Las exigencias laborales se refieren a los requisitos específicos que una empresa demanda de sus empleados para el desempeño efectivo de sus funciones. Estos requisitos pueden variar según el sector, la industria y la naturaleza del trabajo. Los perfiles de competencias, por otro lado, describen las habilidades, conocimientos y actitudes necesarias que los empleados deben poseer para cumplir con las expectativas laborales. Estos perfiles son esenciales para la selección, formación y evaluación del personal, asegurando que los empleados estén alineados con los objetivos y la cultura de la empresa. Finalmente, los planes

de desarrollo se enfocan en la formación y el crecimiento continuo de los empleados dentro de la organización. Estos planes son vitales para mejorar las competencias existentes y adquirir nuevas habilidades que permitan a los empleados adaptarse a los cambios y desafíos del entorno laboral. En resumen, las competencias laborales están intrínsecamente vinculadas a las demandas y objetivos de cada empresa, y su desarrollo requiere una gestión cuidadosa de las exigencias laborales, los perfiles de competencias y los planes de desarrollo.

Por otro lado, la pandemia de Covid-19 ha tenido un impacto significativo en el bienestar laboral, ya que ha obligado a muchas personas a trabajar desde casa o a perder sus empleos. Esto ha llevado a un aumento del estrés, la ansiedad y la depresión entre los trabajadores.

Como menciona OIT (2022), el bienestar laboral es un tema importante en Latinoamérica, ya que tiene un impacto significativo en la salud física y mental de los trabajadores. Además, la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2022) afirma que las empresas y los gobiernos deben tomar medidas para mejorar el bienestar laboral, ya que esto conducirá a una mayor productividad, satisfacción de los empleados y retención de talento.

Según Álvarez y Ureña (2021), el bienestar laboral es un factor crucial que genera un buen ambiente en el lugar de trabajo y mejora la satisfacción de los empleados. Este bienestar se traduce en una mayor competitividad en el desarrollo de las labores diarias, lo que a su vez fomenta un fuerte sentido de pertenencia entre los trabajadores hacia su lugar de empleo. Cuando los empleados se sienten satisfechos y valorados en sus funciones, no solo desempeñan mejor sus tareas, sino que también contribuyen a un ambiente de trabajo positivo y productivo. La satisfacción en el ejercicio de las funciones laborales tiene un impacto significativo que va más allá del entorno laboral, propagándose al ámbito social y familiar de los empleados. Un ambiente laboral positivo y un elevado sentido de bienestar pueden mejorar las relaciones

personales y sociales, ya que los empleados llevan consigo una actitud más positiva y equilibrada fuera del trabajo. Esta interconexión entre el bienestar laboral y el bienestar general subraya la importancia de las políticas y prácticas que promueven un ambiente de trabajo saludable y satisfactorio. Las empresas que invierten en el bienestar de sus empleados no solo ven mejoras en la productividad y competitividad, sino que también contribuyen al bienestar integral de sus empleados, creando un ciclo virtuoso de satisfacción y rendimiento. En resumen, el bienestar laboral no solo beneficia al individuo en su rol profesional, sino que también tiene un impacto positivo en su vida personal y social, consolidando un entorno armonioso y productivo tanto dentro como fuera del trabajo.

En la actualidad, la calidad de los servicios y productos de una organización está intrínsecamente ligada a la calidad de vida laboral de sus trabajadores, lo cual es esencial para el bienestar y la productividad. Se subraya que las condiciones laborales inadecuadas, como sobrecargas de trabajo, presión laboral extrema y entornos inapropiados, generan problemas de salud física y psicológica entre los empleados. Estos factores no solo aumentan los costos médicos y de seguros para las organizaciones, sino que también impactan negativamente en el desempeño laboral y la calidad de los productos o servicios finales. En Latinoamérica, en particular, hay una falta de información y documentación sobre el impacto de los programas de bienestar laboral, lo que impide a las organizaciones implementar mejoras efectivas en este ámbito. En países como Colombia, se observa un desinterés notable por parte de las organizaciones en mejorar las condiciones de trabajo, lo que agrava los problemas de salud y disminuye la productividad. (Garzón et al., 2023).

Según la Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas (ASBA, 2022), en el sector financiero se ha identificado una serie de factores que generan una carga laboral significativa para los colaboradores. Entre estos factores se encuentran la creciente complejidad de los productos financieros, el incremento en la regulación y la intensificación de la

competencia. La complejidad de los productos financieros se debe a la diversificación y sofisticación de las ofertas que requieren conocimientos especializados y una mayor capacidad de análisis por parte de los empleados. La regulación creciente implica que las entidades financieras deben cumplir con un número cada vez mayor de normativas y estándares, lo que añade una carga adicional de trabajo para asegurar el cumplimiento y evitar sanciones. Además, la competencia cada vez más feroz obliga a las instituciones financieras a diferenciarse mediante la excelencia en el servicio al cliente y la innovación constante, lo que a su vez exige un alto rendimiento de los empleados. Como resultado, los colaboradores en el sector financiero se enfrentan a una gran presión para cumplir con plazos estrictos, proporcionar un servicio al cliente de alta calidad y evitar errores costosos que podrían tener repercusiones significativas para la entidad. Esta combinación de factores puede llevar a un entorno laboral exigente, donde los empleados deben manejar eficazmente el estrés y mantener altos niveles de desempeño. En este contexto, las estrategias de gestión laboral y bienestar de los empleados se vuelven cruciales para mitigar el impacto de estas cargas y promover un ambiente de trabajo sostenible y saludable.

Como menciona la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2022), esta carga laboral puede tener un impacto negativo en la salud y el bienestar de los empleados en el sector financiero. La elevada presión para cumplir con plazos estrictos, la creciente complejidad de los productos financieros, el incremento en la regulación y la intensa competencia pueden llevar a los empleados a sentirse estresados y agotados. Este estado de agotamiento no solo afecta su bienestar físico y mental, sino que también aumenta la probabilidad de cometer errores, lo cual puede resultar en pérdidas financieras significativas para las entidades. En este contexto, surge la incógnita de cómo están asociadas las competencias laborales y el bienestar laboral en el sector financiero. Las competencias laborales, que incluyen habilidades, conocimientos y actitudes específicas, son esenciales para que los empleados puedan manejar

eficazmente las demandas de su trabajo. Sin embargo, si estas competencias no se desarrollan adecuadamente o si no se proporcionan los recursos y el apoyo necesarios, los empleados pueden sentirse abrumados. La gestión eficaz de las competencias laborales implica no solo la formación y el desarrollo continuo de los empleados, sino también la creación de un entorno de trabajo que promueva el bienestar. Esto puede incluir la implementación de políticas de equilibrio entre la vida laboral y personal, programas de salud mental y apoyo, y estrategias para reducir el estrés. Al abordar estas áreas, las entidades financieras pueden ayudar a garantizar que sus empleados estén bien equipados para manejar las demandas de su trabajo, al mismo tiempo que se cuida su bienestar general.

1.2. Descripción del problema

Según el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP, 2022, párr. 1) en el Perú las entidades Financieras están divididas en 8 grupos: “Empresas Bancarias, Entidades Financieras Estatales, Empresas Financieras, Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC), Cajas Municipales de Crédito y Popular (CMCP), Cajas Rurales de Ahorro y crédito (CRAC), EDPYMES y Banco de Inversión”.

Dentro de las Empresas Bancarias, basada la investigación, se encuentra el grupo más grande a nivel financiero conformada por 16 en la actualidad: Banco de Comercio, Banco de Crédito del Perú, Banco Interamericano de Finanzas (BanBif), Banco Pichincha, BBVA, Citibank Perú, Interbank, MiBanco, Scotiabank Perú, Banco GNB Perú, Banco Falabella, Banco Ripley, Bando Santander Perú, Alfin Banco, Bank of China, ICBC PERU BANK.

Según El Peruano (2021), la solvencia de las entidades bancarias se mantiene estable en la actualidad, como indica el último reporte de Moody's Local. Este informe atribuye la estabilidad al incremento del Ratio de Capital Global (RCG) de las entidades bancarias, que en promedio aumentaron su RCG en un 15.47% en comparación con diciembre de 2019. Este

aumento refleja que las entidades bancarias han fortalecido su patrimonio, lo cual les permite estar mejor preparadas para enfrentar posibles variaciones negativas en el ciclo económico. El reporte destaca que los créditos otorgados por los bancos más grandes, incluyendo a la entidad en estudio, aumentaron en un 83.40%, lo que demuestra una considerable expansión en sus operaciones crediticias. Esta expansión se ha visto acompañada por un incremento en los depósitos, que también han seguido una línea ascendente con una participación del 84.57%. Este crecimiento en los depósitos indica una mayor confianza de los clientes en la estabilidad y solvencia de las entidades bancarias. La combinación del incremento en el RCG y el crecimiento en los créditos y depósitos sugiere que las entidades bancarias están en una posición sólida para mantener su solvencia y continuar operando de manera eficaz en el mercado financiero. Estos indicadores positivos reflejan una gestión prudente del capital y una capacidad robusta para absorber impactos económicos adversos, contribuyendo así a la estabilidad del sistema bancario en su conjunto.

La entidad bancaria objeto de estudio:

Se fundó el 1 de mayo de 1897. El 20 de julio de 1994 un grupo financiero liderado por el Dr. Carlos Rodríguez-Pastor Mendoza, e integrado por grandes inversionistas como Nicholas Brady, entre otros, se convirtió en el principal accionista del banco al adquirir el 91% de las acciones disponibles. En 1996 se decidió cambiar el nombre a Interbank, empezando una nueva forma de hacer banca en el Perú, y con el objetivo de convertir cada agencia en una auténtica tienda financiera. Un lugar donde podía encontrar productos y servicios financieros brindados con la asesoría necesaria y una atención especial, ágil, conveniente, cercana e innovadora. Hoy Interbank es una de las principales instituciones financieras del país enfocado en brindar productos innovadores y un servicio conveniente y ágil a más de 2 millones de clientes. (Interbank, 2019, Nuestra Historia, párr. 1-12) Actualmente es el Mejor lugar para trabajar en el Perú según “Grace Place to Work”.

Según Blanch et al. (2010) y Coste et al. (2017) la problemática entorno a las dos variables que se presenta a la entidad bancaria, se manifiesta en casos de colaboradores con un bajo nivel de interacción y comunicación con los clientes, afectando de esta manera al servicio, teniendo como consecuencia una mala experiencia por parte del cliente y no querer depositar su confianza con la entidad bancaria y esto repercutiría hacia las personas de su entorno. El trabajar sin la necesidad de apoyarse en sus compañeros de trabajo creando así un individualismo en alcanzar objetivos solo personales y no enfocarlos a nivel de la tienda donde se desempeña haciendo que esta no llegue a sus metas comerciales y se reciba menos beneficios como el de no cobrar Bonos Trimestrales. Muchos de los colaboradores tienen por desarrollar su inteligencia emocional teniendo la dificultad de poder controlar sus emociones más aun en situaciones negativas o de estrés, creando un ambiente hostil y no muy acogedor en su ámbito laboral. Los colaboradores también pueden requerir mucha supervisión directa a la hora de tomas de decisiones, y esto hace que tome más tiempo del requerido en situaciones de atención con clientes ocasionando demoras y fastidio en el tiempo de espera del cliente en tienda.

Por lo tanto, se desea conocer la relación que existe entre competencia y bienestar laboral, en este caso de los colaboradores de una entidad bancaria, a pesar que ya existe investigaciones y variables similares a la mencionada, se desea conocer justamente sobre esas variables en esa entidad bancaria en investigación.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿De qué manera las competencias laborales influyen en el bienestar laboral de los colaboradores de una entidad bancaria en Lima 2022?

1.3.2. Problemas específicos

- ¿Cómo la orientación al cliente y la inteligencia emocional influyen en el bienestar laboral de los colaboradores de una entidad bancaria en Lima 2022?
- ¿En qué medida el trabajo en equipo y la comunicación efectiva influyen en el bienestar laboral de los colaboradores de una entidad bancaria en Lima 2022?
- ¿Cómo la innovación influye en el bienestar laboral de los colaboradores de una entidad bancaria en Lima 2022?

1.4. Antecedentes

1.4.1. Antecedentes internacionales

Córdova (2017) se propuso relacionar el nivel del bienestar financiero con el estrés causado por problemas financieros en una muestra de 183 empleados. La investigación utilizó una metodología cuantitativa, de tipo experimental y transversal. Los resultados revelaron una relación negativa significativa del 60% entre el bienestar financiero y el estrés financiero, lo que indica que a medida que el bienestar financiero de los empleados aumenta, el nivel de estrés financiero disminuye considerablemente. Este hallazgo destaca la importancia de la estabilidad financiera para la reducción del estrés en el entorno laboral. Las conclusiones sugieren que las intervenciones destinadas a mejorar el bienestar financiero de los empleados podrían ser efectivas para reducir el estrés y mejorar el bienestar general en el lugar de trabajo. Esta investigación es relevante ya que aborda una variable crítica en el contexto del bienestar

laboral, proporcionando información valiosa sobre cómo la situación financiera de los empleados puede impactar en su nivel de estrés y, por ende, en su bienestar en el trabajo.

Espinoza (2024) tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de vida en el trabajo y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Huaura, Huacho. La investigación se realizó con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental transeccional y alcance correlacional. Participaron 129 trabajadores administrativos, quienes respondieron a un cuestionario con una confiabilidad excelente (Alfa de Cronbach de 0,900) y una validez de contenido excelente (0,81). Los resultados mostraron una correlación moderada y significativa ($r = 0,667$, Sig. = 0,000, $p < 0,05$), confirmando una relación considerable entre la calidad de vida en el trabajo y el desempeño laboral. Se concluyó que mejorar la competencia gerencial, fomentar la identificación de los trabajadores con la entidad, brindar apoyo, ofrecer oportunidades efectivas de participación, mantener una visión humanista y fomentar la equidad salarial, se traduciría en un mejor desempeño, civismo y gestión eficiente de los obstáculos a la productividad por parte de los colaboradores.

Vega et al. (2020) tuvieron como objetivo principal diseñar y validar un instrumento sobre las competencias técnicas necesarias para gestionar la seguridad y salud en el trabajo en las empresas. El análisis incluyó pruebas estadísticas de dificultad, discriminación, consistencia, así como análisis factorial exploratorio (AFE) y confirmatorio (AFC). La investigación se aplicó a 616 hombres y mujeres con estudios técnicos y profesionales y con experiencia como coordinadores del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. Los resultados demostraron que los cuatro componentes que más fallaban—auditorías de calidad, reportes de indicadores, evaluaciones médicas ocupacionales y reubicación o rotación de trabajadores—necesitaban ser mejorados y adaptados a una visión más estratégica de la organización. Se concluyó que el instrumento y la idea resultantes permiten medir eficazmente

las habilidades en investigaciones relacionadas con la seguridad y salud en el trabajo. Además, este instrumento puede ser una herramienta útil para la creación de otros instrumentos en la selección de personal y en la evaluación del desempeño en el área de seguridad y salud ocupacional. La investigación es importante porque evalúa una de las variables clave en el contexto de las competencias laborales, proporcionando una metodología y un marco robustos para la evaluación y mejora de dichas competencias en el ámbito laboral. Concluyeron que, al mejorar estos componentes, las empresas pueden gestionar mejor la seguridad y salud en el trabajo, lo cual es esencial para la protección y bienestar de los empleados y para la eficiencia general de las organizaciones.

Peñaranda et al. (2019) tuvieron como objetivo principal evaluar el nivel de satisfacción del cliente en las entidades financieras del municipio de Pamplona. La investigación se desarrolló con un enfoque descriptivo, inferencial, explicativo, cuantitativo y de campo. Las entidades financieras evaluadas incluyeron Bancolombia, Banco de Bogotá, BBVA, Bancoomeva, Banco Popular, Crezcamos Davivienda, Banco Agrario, Bancamia, Coomultrasan y Banco de la Mujer. Se utilizó un instrumento de encuesta y los datos fueron analizados con el software SPSS versión 23 en español, aplicando estadística descriptiva e inferencial. Los resultados indicaron que el nivel de satisfacción del cliente en las entidades financieras de Pamplona es bajo. A partir de estos hallazgos, se recomendó que las entidades financieras realicen un estudio basado en la teoría de Colas para identificar y abordar las falencias en la prestación del servicio. La importancia de esta investigación radica en que el lugar donde se evaluó la variable de satisfacción del cliente es una entidad bancaria, proporcionando información valiosa sobre áreas críticas que requieren mejora para aumentar la satisfacción del cliente. Se concluyó que, al identificar y corregir las deficiencias en el servicio, las entidades financieras pueden mejorar significativamente la experiencia del cliente y, por ende, su satisfacción general.

Hermosa (2018) llevó a cabo una investigación titulada "Características laborales y compromiso con el trabajo: explorando el bienestar laboral" en la Universidad Central, Colombia, Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables. El objetivo principal de este estudio fue examinar la relación entre las características laborales psicosociales y el compromiso con el trabajo, considerando su impacto en el bienestar laboral. Para ello, se tomaron en cuenta las características psicosociales del trabajo enunciadas en el modelo Demanda-Control-Apoyo (DCA). Además, se evaluó el posible efecto positivo del apoyo social como variable moderadora en la relación entre las demandas, el control y el compromiso con el trabajo. La metodología incluyó un enfoque cuantitativo con la aplicación de encuestas a trabajadores, analizando variables como demandas laborales, control sobre el trabajo y el apoyo social percibido. Los resultados mostraron que las características psicosociales del trabajo tienen una relación significativa con el compromiso laboral, siendo el apoyo social un factor crucial que modera positivamente esta relación. Específicamente, se encontró que altos niveles de apoyo social mitigaban los efectos negativos de las altas demandas laborales y la baja autonomía, promoviendo un mayor compromiso y, consecuentemente, un mejor bienestar laboral. Las conclusiones subrayaron la importancia de proporcionar condiciones laborales adecuadas que fomenten tanto el compromiso con el trabajo como el bienestar de los empleados. Este estudio es relevante porque evalúa las dos variables clave de interés en la investigación: competencia laboral y bienestar laboral, destacando la necesidad de que las organizaciones prioricen la mejora de las condiciones psicosociales para generar un entorno de trabajo saludable y comprometido.

Borrás et al. (2018) tuvieron como objetivo principal identificar los activos intangibles más presentes en la información que emiten los bancos sobre su gestión. La metodología se basó en la determinación estadística de los intangibles en los reportes de sostenibilidad de entidades bancarias. Para el estudio, se analizaron 80 informes de sostenibilidad de

instituciones bancarias de 30 países diferentes, recopilados entre los años 2012 y 2017. El análisis se centró en diseñar modelos de gestión e información de intangibles. Los resultados indicaron que los activos intangibles más frecuentemente reportados incluyeron la reputación corporativa, la fidelización del cliente, el capital humano, la innovación y la responsabilidad social corporativa. Estos intangibles se destacaron como elementos clave en la gestión bancaria y en la comunicación de su desempeño sostenible. La investigación concluyó que una adecuada gestión e información sobre activos intangibles es crucial para las instituciones bancarias, ya que estos elementos no solo reflejan el valor y la sostenibilidad de las organizaciones, sino que también son fundamentales para mejorar la confianza y la relación con los stakeholders. La importancia de esta investigación radica en la evaluación de una variable esencial en el estudio de entidades bancarias, proporcionando un marco útil para entender cómo los bancos pueden mejorar su gestión y comunicación sobre intangibles para optimizar su desempeño y sostenibilidad.

Martínez y Ibarra (2023) desarrollaron una propuesta de bienestar laboral para minimizar el estrés en el personal administrativo del Instituto Cinar Sistemas de Pasto. El objetivo principal fue crear un plan que promoviera un ambiente laboral integralmente sano, mejorando la salud y las relaciones interpersonales de los empleados. La metodología incluyó un diagnóstico inicial, el estudio de posturas teóricas relevantes y el diseño de actividades y estrategias específicas. Los resultados indicaron que la implementación del plan de bienestar laboral podría favorecer la productividad y reconfortar el ambiente laboral, abordando tanto los aspectos fisiológicos como psicológicos del estrés laboral. Las conclusiones subrayaron la importancia de proporcionar condiciones de trabajo saludables, no solo para mejorar la productividad, sino también para adoptar una visión más humanizada de la gestión del talento humano

1.4.2. Antecedentes nacionales

La investigación de Caja (2019) se enfocó en determinar cómo las competencias laborales influyen en las colocaciones del área de Counter del Banco Interbank agencia Pucallpa. Utilizando métodos analíticos y deductivos, el estudio tuvo un diseño experimental de tipo aplicado, longitudinal y de enfoque mixto. La población estuvo constituida por 13 colaboradores, lo que permitió realizar un estudio censal en lugar de muestral. Los resultados indicaron que los colaboradores que fortalecieron sus competencias laborales mostraron un mayor conocimiento de los productos, lo que facilitó la aceptación por parte del cliente. Además, su capacidad de toma de decisiones les permitió abordar al cliente con mayor eficacia, y su compromiso con el desarrollo profesional contribuyó al logro de las metas institucionales. Este estudio es relevante porque se centra en evaluar una variable clave, como es la competencia laboral, en un entorno específico como es el sector bancario, lo que puede ser de gran utilidad para mejorar las prácticas laborales y los resultados en este tipo de organizaciones.

Vásquez (2022) tuvo como objetivo determinar la relación entre las competencias laborales y el perfil profesional de los trabajadores administrativos de una dirección sub regional de salud de la región Cajamarca. La investigación se desarrolló mediante un enfoque aplicado con un diseño no experimental correlacional. Se administraron dos cuestionarios a una muestra de 116 trabajadores administrativos. Los resultados revelaron niveles regulares en las variables evaluadas. Además, se encontró una correlación positiva y significativa entre las dimensiones de las competencias laborales y el perfil profesional, con un nivel de significancia de 0.000. Esto indicó la existencia de una relación muy significativa entre las competencias laborales y el perfil profesional de los trabajadores administrativos en la dirección sub regional de salud de Cajamarca. Estos hallazgos resaltan la importancia de las competencias laborales en el desempeño y perfil profesional de los trabajadores administrativos en el sector de la salud, lo que sugiere la necesidad de desarrollar programas de capacitación y formación que

fortalezcan estas competencias para mejorar la eficiencia y eficacia en la gestión administrativa en el ámbito de la salud pública.

Ortiz et al. (2021) llevaron a cabo una investigación para explorar la relación entre la cultura organizacional y el bienestar laboral de los trabajadores de la Red de Salud Huamalíes en 2019. Adoptando un enfoque cuantitativo y un diseño prospectivo y observacional, el estudio se centró en una muestra de 60 trabajadores seleccionados de manera no probabilística por conveniencia de un total de 80 empleados. A través de la aplicación de entrevistas y un análisis descriptivo de las variables, se descubrió que el 81.7% de los trabajadores percibieron un nivel fuerte de cultura organizacional, mientras que el 70% reportó un nivel alto de bienestar laboral. Los resultados revelaron una relación significativa ($p \leq 0.05$) entre una cultura organizacional robusta y un alto bienestar laboral en múltiples dimensiones, incluyendo el desarrollo en el trabajo, la interrelación con el jefe, las oportunidades e incentivos, y el ambiente laboral en general. Estos hallazgos resaltan la importancia de una cultura organizacional sólida en la promoción del bienestar laboral entre los empleados de la Red de Salud Huamalíes, subrayando la necesidad de políticas y prácticas organizacionales que fomenten un ambiente de trabajo saludable y propicio para el crecimiento y desarrollo personal y profesional de los trabajadores.

Chico (2018), en su trabajo de tesis titulado "Influencia de la motivación laboral en el desempeño de los empleados del área de canal de atención y promoción de servicios en una entidad financiera en Lima", realizado en la Universidad de San Martín de Porres, Lima – Perú, tuvo como objetivo principal determinar cómo la motivación laboral impacta en el desempeño de los empleados de una entidad financiera en el distrito de Cercado de Lima, centrándose en el área de Canal de Atención y Promoción de Servicios. La investigación se basó en un enfoque cuantitativo y utilizó un cuestionario estructurado con 54 preguntas como instrumento de recolección de datos, aplicado a una muestra de 50 empleados administrativos. Los resultados

obtenidos indicaron que la motivación laboral influye positivamente en el desempeño de los empleados del área de Canal de Atención y Promoción de Servicios en una entidad financiera en Lima. Estos hallazgos resaltan la importancia de mantener un alto nivel de motivación laboral entre los empleados, especialmente en sectores clave como el de servicios financieros, para mejorar el desempeño laboral y, en última instancia, la productividad y la satisfacción del cliente. En conclusión, este estudio subraya la necesidad de implementar estrategias efectivas de gestión de recursos humanos que promuevan la motivación y el compromiso del personal para alcanzar los objetivos organizacionales en el sector financiero.

Mogollón et al. (2019) llevaron a cabo una investigación con el propósito de evaluar el nivel de competencias laborales del staff de colaboradores de la municipalidad distrital de Máncora en Perú. El objetivo principal fue evaluar el nivel de competencias laborales en áreas específicas, incluyendo el manejo de personal, acción estratégica, conciencia global, trabajo en equipo, planeación-organización y comunicación. Utilizando un instrumento de recolección de datos llamado Escala de Competencias en el Trabajo (ECET), se encuestaron a 84 colaboradores cuyos resultados se analizaron con el software estadístico SPSS V-22. Los resultados revelaron que, en términos generales, el nivel de competencias laborales del personal evaluado era variado. Para el manejo de personal, la mayoría de las competencias fueron consideradas inadecuadas (61.9%), mientras que para áreas como la acción estratégica, la conciencia global y el trabajo en equipo, predominaron las competencias regulares. Sin embargo, en aspectos como la planeación-organización, la mayoría demostró competencias adecuadas para el trabajo. En cuanto a la comunicación, se identificaron competencias mayormente regulares. En resumen, la mayoría de los encuestados (95.2%) presentaron un nivel regular de competencias laborales para el desempeño de sus funciones. Este estudio es relevante ya que proporciona una evaluación detallada de las competencias laborales en un

entorno específico, lo cual puede ser útil para informar estrategias de desarrollo del personal y mejora organizacional.

Checa-Llontop et al. (2020) llevaron a cabo una investigación con el propósito de elaborar una Estrategia de Gestión del Talento Humano que contribuyera a mejorar el desempeño laboral en una entidad bancaria, específicamente en CMAC Piura S.A.C. El objetivo principal consistió en implementar, desarrollar y evolucionar habilidades, aptitudes y conocimientos que permitieran abordar el problema de investigación. Para ello, se aplicó una encuesta a una muestra de 36 personas, y se utilizó el programa SPSS para analizar los datos, obteniendo una validez de alfa de Cronbach de 0.862. Los resultados indicaron que la elaboración de esta estrategia fue fundamental para mejorar el desempeño de los colaboradores en la entidad bancaria. Este estudio reviste importancia, ya que no solo evalúa una variable clave para la investigación, como lo es el desempeño laboral, sino que además se realiza en un contexto relevante, dentro de una entidad bancaria. La implementación de estrategias efectivas de gestión del talento humano puede tener un impacto significativo en la productividad y el éxito organizacional, por lo que este trabajo proporciona información valiosa que puede ser útil para mejorar las prácticas de gestión del talento humano en el sector bancario y en otras organizaciones similares.

Angulo et al. (2021) realizaron una investigación con el propósito de identificar las características predominantes del aprendizaje organizacional que influyen en el bienestar laboral de los docentes de educación secundaria en Perú. Este estudio adoptó un enfoque cuantitativo, de tipo básico-sustantivo, con un diseño no experimental de corte transversal, correlacional-causal. La muestra estuvo compuesta por 200 maestros seleccionados mediante muestreo probabilístico aleatorio simple, a quienes se les aplicaron encuestas validadas de aprendizaje organizacional y bienestar laboral, con coeficientes de confiabilidad de Alfa de Cronbach de 0,945 y 0,858, respectivamente. Los resultados, obtenidos mediante el modelo de

R cuadrado de Nagelkerke, indicaron que el aprendizaje organizacional influyó significativamente en el bienestar laboral de los docentes. Se encontró que la disposición al trabajo, la disponibilidad de recursos y el reconocimiento correspondiente a la labor fueron factores relevantes del aprendizaje organizacional que influyeron en el bienestar laboral de los docentes. Estos hallazgos sugieren que la promoción del aprendizaje organizacional puede mejorar el bienestar laboral de los docentes de educación secundaria, lo que tiene implicaciones importantes para la gestión educativa y el desarrollo profesional del personal docente en el contexto peruano. Este estudio resulta relevante ya que contribuye a la comprensión de los factores que impactan en el bienestar laboral de los docentes, un aspecto fundamental para mejorar la calidad educativa y el clima laboral en las instituciones educativas.

Huertas (2022) realizó una investigación con el propósito de examinar la relación entre la gestión por competencias y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo - Lambayeque en 2022. Para ello, se adoptó un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional. La muestra consistió en 51 trabajadores seleccionados de una población de 86 empleados administrativos, a quienes se les administró un cuestionario único para recopilar datos sobre las variables de estudio. Los resultados revelaron una correlación positiva alta del 71% entre la gestión por competencias y el desempeño laboral. Este hallazgo indica una asociación significativa entre la gestión por competencias implementada en la universidad y el desempeño laboral de sus colaboradores administrativos. Específicamente, sugiere que una gestión por competencias efectiva puede influir positivamente en el rendimiento laboral de los empleados administrativos, lo que tiene implicaciones importantes para la mejora continua de las prácticas de gestión de recursos humanos en el contexto universitario

1.4.3. Antecedentes locales

En el ámbito local, se encontró la investigación Fajardo (2021), Programa de formación en competencias de los colaboradores y su influencia en el clima laboral en una empresa bancaria de Lima metropolitana, 2019, Universidad de San Martín de Porres, Lima – Perú.

En la investigación el objetivo principal fue determinar el grado de influencia del Programa de formación en competencias de los colaboradores en el clima laboral en una empresa bancaria de Lima metropolitana 2019, la metodología fue descriptiva y correlacional, su diseño fue no experimental y de corte transversal, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario con escala Likert. La población estuvo conformada por 120 colaboradores y la muestra fue de 40. Llegando a la conclusión que existe una influencia del programa de formación en competencias sobre el clima laboral, habiéndose obtenido un coeficiente de relacional Rho de Spearman $r = 0.789$, indicando una correlación positiva alta, con un valor $p = 0,000$, resultando una significancia del 95%. Esta investigación resulta ser importante porque se evalúa una de las variables que se pretende investigar en este estudio, competencia laboral, y también el lugar donde se evalúa la variable es también una entidad bancaria en Lima.

Aguila (2022) realizó una investigación titulada "Factores que afectan el bienestar laboral a través del Modelo Perma en la empresa Prosegur, 2018" en la Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima – Perú. El objetivo principal de este estudio fue determinar los factores del Modelo Perma que más afectan el nivel de bienestar en los empleados de la empresa Prosegur. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con un diseño no experimental y de nivel descriptivo. Los resultados indicaron que los factores "Relaciones" y "Logro" del Modelo Perma influyen significativamente en el bienestar de los empleados, con un impacto del 68.32% y 72.1%, respectivamente. Se observó que estos factores afectan el nivel medio de bienestar, situándose en un promedio del 50% de los

empleados. Además, se destacó que el factor "Compromiso" del mismo modelo tiene un efecto positivo considerable, contribuyendo al bienestar de los empleados en un promedio del 67.15%. Las conclusiones de la investigación subrayan la relevancia de estos factores en el bienestar laboral, destacando la importancia de las relaciones interpersonales y los logros en el entorno de trabajo, así como el compromiso personal en la mejora del sentido de bienestar. Este estudio es significativo ya que evalúa una de las variables clave de interés en la investigación: el bienestar laboral, proporcionando información valiosa sobre cómo ciertos factores del Modelo Perma pueden influir en el entorno laboral de manera positiva.

Silva (2021) llevó a cabo una investigación titulada "Intervención del área de Bienestar Social en la deserción Laboral en tiempos de Pandemia Covid-19 en la empresa Modas Diversas del Perú S.A.C" en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima - Perú. El objetivo principal de este estudio fue mejorar la calidad de vida de los colaboradores en el trabajo mediante la implementación de diversas charlas de concientización y medidas de prevención contra la pandemia de Covid-19. La investigación destacó que la pandemia representaba un riesgo significativo de deserción laboral e incluso de muerte, especialmente para los colaboradores que se encontraban en grupos de riesgo. Se utilizó un enfoque descriptivo para analizar la situación laboral de los empleados durante la pandemia. Los resultados mostraron que la volatilidad emocional de los trabajadores se debió al retorno a la oficina, ya que su naturaleza laboral no permitía el teletrabajo, lo que generó una sensación de desconcierto y miedo. Concluyeron que las medidas de intervención propuestas, como las charlas y las estrategias de prevención, eran esenciales para reducir el riesgo de deserción laboral y mejorar el bienestar de los empleados. Esta investigación es importante porque evalúa una de las variables clave de interés en la investigación: el bienestar laboral, destacando la necesidad de apoyo emocional y medidas preventivas en tiempos de crisis sanitaria para mantener la estabilidad y salud de los trabajadores.

Palti (2022) realizó una investigación con el propósito de examinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de Provias Descentralizado en Lima durante el año 2021. Para lograr este objetivo, se empleó un diseño de investigación no experimental y descriptivo correlacional. Se seleccionó una muestra de 50 colaboradores mediante muestreo por conveniencia y se administraron dos cuestionarios con alta confiabilidad, uno para evaluar el clima organizacional y otro para medir el desempeño laboral. Los datos recolectados se analizaron utilizando la prueba de correlación de Pearson. Los resultados revelaron un coeficiente de correlación de 0.754, con un nivel de significancia de 0.000, lo que indica una correlación positiva y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de Provias Descentralizado en Lima. Estos hallazgos sugieren que un clima organizacional favorable puede contribuir de manera significativa a mejorar el desempeño laboral de los empleados en dicha organización.

Ramirez (2024) llevó a cabo un estudio con el propósito de determinar la influencia de la gestión del talento humano en las competencias laborales del personal de sanidad de un establecimiento nivel III en Lima, Perú, durante el año 2023. Se empleó un enfoque cuantitativo, no experimental y transversal, de nivel explicativo. La muestra consistió en 102 profesionales de diferentes áreas de la salud, quienes participaron en encuestas sobre gestión del talento humano y competencias laborales, las cuales fueron validadas y demostraron alta confiabilidad. Los resultados revelaron que un 44% de los encuestados consideraron la capacitación de personas como nivel bueno, mientras que un 66% calificaron la motivación laboral como buena. Sin embargo, los resultados inferenciales mostraron una influencia muy baja de la gestión del talento humano en las competencias laborales del personal de sanidad, con un valor de significancia de 0.487 y un Pseudo R² de Nagelkerke de 4.3%. Estos hallazgos sugieren que, en el contexto estudiado, la gestión del talento humano no tuvo un impacto

significativo en el desarrollo de las competencias laborales del personal de sanidad de un establecimiento nivel III en Lima, Perú.

Quiroz et al. (2019) llevaron a cabo una investigación titulada "Gestión del Talento Humano y Competencias Laborales en Docentes De Instituciones Educativas Públicas" en la Universidad Femenina del Sagrado Corazón, Lima - Perú. El objetivo principal de este estudio fue establecer si existe una relación entre la gestión del talento humano y las competencias de los docentes. Se empleó un diseño correlacional no experimental con una metodología cuantitativa, utilizando un muestreo probabilístico aleatorio con 196 profesores pertenecientes a la Red de Aprendizaje N° 1 del distrito de Ventanilla. A cada docente se le administraron dos instrumentos de medición: el Inventario de gestión del talento humano de Estrella Quispealaya y Manuel Torres y el inventario de competencias docentes de la Secretaría de Educación de México. Los datos fueron procesados utilizando el paquete estadístico SPSS versión 25 y específicamente la rho de Spearman. Los resultados obtenidos revelaron una relación significativa ($r = 0,80$) entre la gestión del talento humano y las competencias laborales de los docentes. Además, se encontró que cada dimensión de la gestión del talento humano estaba vinculada a diversas competencias de los docentes. En conclusión, este estudio resalta la importancia de una gestión efectiva del talento humano en las instituciones educativas públicas para el desarrollo y mejora de las competencias laborales de los docentes, lo cual tiene implicaciones significativas en la calidad de la educación impartida.

Mejía (2019) realizó una investigación titulada "Perfil de Puesto por Competencias y su impacto en el Proceso de Selección y Desempeño Laboral de los Colaboradores del Sistema de Administración Tributaria de Lima – SAT" en la Universidad de Lima, Lima – Perú. El objetivo principal de este estudio fue determinar si la implementación del modelo de gestión de personas por competencias a través de perfiles de puestos impacta significativamente en el proceso de selección y en el desempeño de los colaboradores del SAT. Se utilizó la correlación

Tau b de Kendall para analizar la relación entre la selección de personal y la evaluación del desempeño, mostrando un valor de 0,35, considerado bajo. Sin embargo, se observó que la implementación del enfoque por competencias tuvo un impacto positivo en el desempeño laboral, contribuyendo a mejorar el capital humano dentro de la organización. Se concluyó que la evaluación del desempeño debe ser una práctica permanente en recursos humanos, iniciada por una estrategia de formación y acompañada de un procedimiento de interrelación con el ciudadano. Esta investigación es importante porque evalúa una de las variables clave de interés en el estudio: las competencias laborales, resaltando la importancia de la implementación de perfiles de puestos por competencias en el proceso de selección y el desempeño laboral de los colaboradores del SAT.

1.5. Justificación de la investigación

El presente estudio es relevante para las tiendas de Interbank en la Zona Este de Lima, en específico para los gerentes de tienda y/o líderes de las tiendas así como parte involucrada de Recursos Humanos, para que puedan tomar en consideración aspectos laborales que el representante financiero en tienda experimenta día a día, además se va a estudiar un tema de la realidad que es la competencia laboral de cada colaborador relacionado su bienestar dentro de la entidad bancaria; asimismo, es factible realizar esta investigación porque se cuenta con el acceso a la información en primera línea y específicamente al tema de estudio, además tiene trascendencia porque representa un problema actual que existe por las rotaciones y competencias en otras entidades bancarias, y es original porque se estudiará las percepciones de colaboradores de una zona y en un periodo específico, volviéndolo único. Es por esta razón que el objetivo general de la presente investigación es determinar de qué manera las competencias laborales se relacionan con el bienestar laboral en una entidad bancaria Lima, 2022.

1.5.1. Justificación por conveniencia

En la cual ayuda al investigador a aplicar los conocimientos aprendidos en la maestría, con ello para poder obtener el grado académico de Maestro en Negocios Bancarios, también con esto se busca mejores oportunidades laborales internas y/o externas en el ámbito bancario dentro de Lima y/o Provincia, a la vez obtener una mejor remuneración para el beneficio propio y familiar.

1.5.2. Justificación teórica

Permite realizar una investigación exhaustiva de las variables de estudio, para que esta investigación se convierta en un futuro referente académico, para aquellos investigadores que desean trabajar con las variables competencia laboral o bienestar laboral y conocer también si estas variables son aplicadas en una entidad bancaria.

1.5.3. Justificación metodológica

Referida al método que se utilizó para conocer el grado de asociación entre las variables, se utilizó la técnica de encuesta y como instrumento en cuestionario, como escala de medición fue la de Likert; y todo ello permitió aceptar y rechazar la hipótesis si existe o no relación entre las variables competencia laboral o bienestar laboral.

1.5.4. Justificación práctica

Enfocada en como esta investigación con la información obtenida ayuda a la empresa en el cumplimiento de las metas comerciales y de servicio mensuales, trimestrales y anuales, que acciones se podrá tomar para poder mejorar las variables y así mantener el reconocimiento de ser el Mejor lugar para trabaja en Perú 2022 según la encuesta de “Grace Place to Work”.

1.5.5. Justificación social

Como beneficia a los colaboradores, su entorno amical, su entorno en redes sociales y a su entorno familiar, si se percibe un mejor bienestar laboral, las personas que rodean a los colaboradores, en los entornos antes mencionados, tendrán una mejor percepción hacia la entidad bancaria donde labora, así podrá ser referente en temas relacionados a banca y los colaboradores serán también referentes para la obtención de cualquier producto financiero. Debido a que cuando los empleados poseen competencias sólidas, como un profundo conocimiento financiero y habilidades de atención al cliente de alta calidad, los clientes experimentan un servicio más eficiente, confiable y personalizado.

1.6. Limitaciones de la investigación

1.6.1. Limitación espacial

La investigación se desarrolló en las 8 tiendas de Interbank que se dedican a brindar servicios financieros en la Zona Este de Lima.

1.6.2. Limitación temporal

La investigación se desarrolló en un periodo de cuatro meses, del mes de setiembre al mes diciembre del 2022.

1.6.3. Limitación conceptual

La investigación se dio de acuerdo a la información de fuentes secundarias que permitió el desarrollo teórico y conceptual de las variables que son las competencias laborales y bienestar laboral desarrolladas en las tiendas Zona Este de Interbank de Lima.

1.6.4. Limitación de recursos

El investigador obtuvo los recursos materiales y económicos para el desarrollo óptimo de la investigación.

1.6.5. Limitación de información

Se obtuvo información actualizada de repositorios académicos, libros y artículos académicos sobre las variables.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Demostrar como las competencias laborales influyen en el bienestar laboral de los colaboradores de una entidad bancaria en Lima 2022.

1.7.2. Objetivos específicos

- Determinar si la orientación al cliente y la inteligencia emocional influyen en el bienestar laboral de los colaboradores de una entidad bancaria en Lima 2022.
- Evaluar si el trabajo en equipo y la comunicación efectiva influyen en el bienestar laboral de los colaboradores de una entidad bancaria en Lima 2022.
- Determinar si la innovación influye en el bienestar laboral de los colaboradores de una entidad bancaria en Lima 2022.

1.8. Hipótesis

1.8.1. Hipótesis general

Existe una relación positiva y significativa entre las competencias y el bienestar laborales de los colaboradores de una entidad bancaria en Lima, 2022.

1.8.2. Hipótesis específicas

- Influye de forma significativa la orientación al cliente y la inteligencia emocional en el bienestar laboral de los colaboradores de una entidad bancaria en Lima 2022.
- Influye de forma significativa el trabajo en equipo y la comunicación efectiva en el bienestar laboral de los colaboradores de una entidad bancaria en Lima 2022.
- Influye de forma significativa la innovación en el bienestar laboral de los colaboradores de una entidad bancaria en Lima 2022.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Marco teórico

2.1.1. *Enfoque teórico de la competencia laboral*

2.1.1.1. Factores que influyen en la competencia laboral.

Estos factores, de acuerdo con Barcelo (2020), son las siguientes: la motivación, clima laboral, la comunicación, los horarios, factores ambientales, desarrollo profesional y herramientas necesarias.

2.1.1.2. Evaluación de la competencia laboral. Chiavenato (2000) define que una competencia es el proceso por el cual una persona logra estimular o evaluar el costo la excelencia las cualidades de una persona, por lo que la evaluación por habilidades relacionadas con la gestión laboral se puede realizar a través de varios enfoques, entre los que se encuentran la evaluación de la gestión, la evaluación del desempeño, la evaluación de los empleados, los informes de progreso, y la evaluación de la eficacia útil. Entonces, para poder realizar la medición de la calidad de la productividad o resultados de cada colaborador, su capacidad de utilizar las herramientas adecuadas para lo que quiere aprender, las áreas se deben medir de distintas formas, siendo algunas por productividad, otras por calidad, otras por logro e incluso algunas por el nivel de apoyo que den los trabajadores.

La evaluación de la competencia laboral se refiere al proceso de medir la correspondencia entre la formación académica y las exigencias del mercado laboral. Este análisis se basa en las prácticas externas realizadas por los estudiantes en empresas, proporcionando un entorno ideal para el desarrollo y evaluación de las competencias profesionales necesarias para su incorporación al mercado laboral. Durante estas prácticas, tanto los alumnos como los tutores de las empresas evalúan una serie de competencias idénticas, con el objetivo de determinar la adecuación de la formación recibida a las necesidades del entorno profesional. Los resultados de estas evaluaciones revelan la efectividad

de la formación académica en términos de preparación profesional, destacando áreas de fortaleza y aquellas que requieren mayor atención, como la creatividad (Mareque y De Prada, 2018).

2.1.1.3. Importancia de la competencia laboral. Ramos (2012) señala que dicha importancia se halla en que las competencias laborales permiten: El conocimiento de la capacidad de un individuo en cuanto a realizar sus labores de trabajo. El grado en el que se desarrolló la labor de buena forma. Las circunstancias en las que el trabajador muestra su aptitud. Adicionalmente, Ramos da a conocer que las competencias poseen importancia en que estas son usadas por la administración de Recursos Humanos para encontrar personal con habilidades que sirvan de apoyo al éxito de la organización.

2.1.1.4. Niveles de competencia laboral. Los niveles de competencias son usados por la organización para poder ver oportunidades de ascenso y transferencia entre diferentes puestos, a la vez que para determinar el nivel de capacitación que necesitará un empleado para ser competente en un puesto determinado, puesto que las competencias laborales se caracterizan por ser transferibles a diferentes puestos de trabajo; así, Morales (2010) detalla los siguientes niveles que varían según la complejidad y variedad de las actividades realizadas y la autonomía otorgada al darse su desarrollo: nivel básico tradicional, nivel técnico, nivel industrializado, nivel profesional y nivel profesional especializado.

2.1.1.5. Tipos de Competencia laboral. Los diferentes tipos de competencias laborales según Spencer y Spencer (como se citó en Morales, 2010), son los siguientes:

2.1.1.5.1. Motivación. Estos intereses son los deseos y aspiraciones que un individuo mantiene de forma constante, guiando y moldeando su comportamiento hacia determinados actos y propósitos, diferenciándolo de los demás. Actúan como una brújula interna, orientando sus decisiones y acciones, y proporcionando una dirección clara en su vida. Estos intereses no solo reflejan lo que una persona desea, sino también quién es y qué valora,

influyendo profundamente en su identidad y forma de interactuar con el mundo. Al seguir sus intereses, el individuo se enfoca en metas y objetivos que resuenan con sus deseos más profundos, lo que no solo le motiva a perseverar, sino que también le ayuda a superar obstáculos y adaptarse a diversas situaciones. En esencia, estos intereses constantes definen el camino que el individuo elige seguir, diferenciándolo de otros y destacando su singularidad. Así, estos intereses no solo guían su comportamiento diario, sino que también le proporcionan un sentido de propósito y dirección, fundamentando su desarrollo personal y profesional. En resumen, los intereses constantes de un individuo son fuerzas motivadoras esenciales que orientan su conducta, lo distinguen de los demás y dan forma a su trayectoria de vida.

2.1.1.5.2. Características. Las características físicas y las respuestas coherentes a situaciones o a cierta información, junto con los motivadores, actúan como operadores intrínsecos o características generales que determinan el desempeño a largo plazo de las personas en sus trabajos sin necesidad de una supervisión estrecha. Estas características físicas incluyen aspectos como la resistencia, la agilidad y la salud general, mientras que las respuestas coherentes implican la capacidad de reaccionar de manera adecuada y consistente ante diversas circunstancias laborales. Los motivadores internos, como la pasión, el compromiso y la autodisciplina, complementan estas características, proporcionando una fuente de impulso y determinación que guía el comportamiento del individuo. En conjunto, estos factores intrínsecos permiten a los trabajadores mantener un alto nivel de rendimiento y eficiencia a lo largo del tiempo, incluso en ausencia de supervisión constante. Al combinar características físicas robustas con respuestas coherentes y motivadores intrínsecos, los individuos desarrollan una autonomía y una capacidad de autogestión que son cruciales para el éxito sostenido en el entorno laboral. En resumen, estas características y motivadores intrínsecos son fundamentales para el desempeño efectivo y continuo de las personas en sus trabajos, permitiéndoles alcanzar sus objetivos y contribuir significativamente a sus organizaciones.

2.1.1.5.3. Concepto individual o autoconcepto de sí mismo. Los comportamientos, valores y la autoimagen de un individuo son fundamentales para entender su desempeño laboral. Los valores, en particular, actúan como motivaciones internas que no solo influyen en cómo responde una persona en su trabajo a corto plazo, sino que también permiten predecir su comportamiento en diversas situaciones, incluyendo aquellas en las que otros asumen el cargo. Estos valores reflejan principios y creencias personales que guían las acciones y decisiones del individuo, proporcionando una base sólida para su conducta profesional. La autoimagen, o la percepción que el individuo tiene de sí mismo, también juega un papel crucial, ya que afecta su confianza y actitud hacia sus responsabilidades laborales. En conjunto, los comportamientos observables, los valores internos y la autoimagen forman un marco integral que determina cómo una persona se desempeña en su entorno laboral. Estos factores no solo influyen en su capacidad para cumplir con las tareas asignadas, sino que también afectan su interacción con colegas y su adaptabilidad a cambios en el liderazgo. En resumen, los valores y la autoimagen de un individuo son indicadores clave de su comportamiento laboral, prediciendo cómo actuará en diversas circunstancias y contribuyendo a su efectividad y éxito en el trabajo.

2.1.1.5.4. Conocimiento. Información que una persona tiene sobre zonas concretas. El conocimiento se refiere a los datos y la información que un individuo posee sobre ciertas áreas, constituyendo una destreza compleja. Sin embargo, las evaluaciones de conocimientos por sí solas no predicen eficazmente el desempeño en el manejo de labores, ya que el razonamiento y las capacidades prácticas no pueden medirse de la misma forma en que se aplican en el entorno laboral. Mientras que los exámenes pueden evaluar la retención de información teórica, no capturan completamente cómo un individuo utiliza ese conocimiento en situaciones reales de trabajo, donde la toma de decisiones y la resolución de problemas son cruciales. Las capacidades prácticas y el razonamiento implican un conjunto de habilidades

que incluyen la aplicación contextual del conocimiento, la adaptación a circunstancias cambiantes y la integración de diversas competencias para resolver problemas concretos. Por lo tanto, es importante reconocer que el conocimiento teórico debe complementarse con habilidades prácticas y razonamiento crítico para predecir con mayor precisión el manejo eficaz de las tareas laborales. En resumen, aunque el conocimiento es una destreza esencial, su evaluación debe ir más allá de simples pruebas teóricas para incluir la capacidad de aplicar dicho conocimiento de manera efectiva en el entorno de trabajo real.

2.1.1.5.5. *Habilidad.* La habilidad de desempeñar tareas, ya sea físicas o mentales, es fundamental en cualquier contexto laboral. En el ámbito mental o cognitivo, esta función abarca tanto el pensamiento analítico como el conceptual. El pensamiento analítico implica la capacidad de procesar información y datos de manera sistemática, identificar relaciones de causa y efecto, organizar datos de manera coherente y planificar estratégicamente para alcanzar objetivos específicos. Por otro lado, el pensamiento conceptual se refiere a la habilidad de reconocer patrones o realizar cálculos basados en atributos complejos de los datos. Esto implica una comprensión profunda y abstracta de los problemas, así como la capacidad de abstraer y generalizar conceptos para aplicarlos en diferentes contextos. Ambas habilidades son esenciales en el entorno laboral moderno, donde la toma de decisiones informadas y la resolución de problemas complejos son cada vez más importantes. En resumen, la capacidad de realizar trabajo físico o mental va más allá de la simple ejecución de tareas, requiriendo un pensamiento analítico y conceptual sólido para enfrentar los desafíos y aprovechar las oportunidades que se presentan en el lugar de trabajo.

Una habilidad es la capacidad que posee una persona para realizar una tarea o actividad de manera competente y eficiente. Esta capacidad puede ser innata, es decir, parte de la disposición natural del individuo, o adquirida a través del aprendizaje y la práctica continuada. Las habilidades se dividen generalmente en dos categorías principales: habilidades duras y

habilidades blandas. Las habilidades duras son aquellas relacionadas con conocimientos técnicos y competencias específicas requeridas para desempeñar un trabajo particular de manera óptima. Estas habilidades implican un dominio de aspectos técnicos, procedimientos específicos y herramientas necesarias para llevar a cabo tareas concretas en un entorno laboral determinado. Por otro lado, las habilidades blandas abarcan cualidades personales y habilidades interpersonales que no están necesariamente relacionadas con conocimientos técnicos específicos, pero son igualmente importantes para el éxito en el trabajo y las relaciones interpersonales. Estas incluyen habilidades como la comunicación efectiva, la capacidad de trabajo en equipo, la resolución de problemas, el liderazgo, la empatía y la inteligencia emocional. Son habilidades fundamentales para interactuar de manera eficaz con colegas, clientes y supervisores, así como para adaptarse a diferentes situaciones y entornos laborales en constante cambio. En resumen, tanto las habilidades duras como las habilidades blandas son cruciales en el mundo laboral actual, ya que complementan y potencian el desempeño de los individuos, contribuyendo a su éxito profesional y personal. (Marrero et al., 2018)

2.1.2. Enfoque teórico del bienestar laboral

2.1.2.1. Características de bienestar laboral. Las características del bienestar laboral, de acuerdo con Montalvo (2020) son: El bienestar laboral trae al área de labores inclusividad y comprensión además de varios beneficios por parte del área de administración a los trabajadores. Conlleva compensaciones y recompensas que da la administración a los trabajadores bajo las políticas y reglamentos de la organización. Trae mejoría a la salud, seguridad, al bienestar general, el desarrollo de capacidades y la eficiencia de los empleados enfocada a los estándares mínimos determinados.

2.1.2.2. Importancia del bienestar laboral. García (2021) destaca la relevancia del bienestar laboral en relación con varios aspectos clave dentro de una organización. En primer lugar, señala su impacto directo en el nivel de productividad de los empleados, ya que

cuando estos se encuentran satisfechos y motivados, tienden a rendir mejor en sus tareas y a alcanzar sus objetivos laborales de manera más efectiva. Además, resalta la importancia del bienestar laboral en la participación activa de los empleados en actividades de desarrollo profesional y en el fortalecimiento del trabajo en equipo, aspectos fundamentales para el crecimiento y la eficacia de la empresa. Asimismo, García subraya cómo el bienestar de los empleados influye en su interacción con los clientes, ya que cuando estos se sienten bien y valorados en su entorno laboral, tienden a transmitir esa actitud positiva en sus relaciones con los clientes y sus compañeros de trabajo, lo que contribuye a mejorar la experiencia del cliente y fortalecer los vínculos entre colegas. En resumen, el bienestar laboral emerge como un factor determinante para el rendimiento individual y colectivo en el ámbito laboral, así como para la calidad de las relaciones tanto internas como externas en la organización.

De modo que, continúa García (2021), el bienestar laboral puede traer beneficios como: reducción del estrés y de las ausencias, mayor motivación y productividad de los equipos de trabajo, aumento de las habilidades del personal, disminución de la rotación de personal, y optimización del ambiente gremial y de las colaboraciones particulares.

Chavez y Licapa (2018) concuerdan en que el bienestar laboral es fundamental y debe ser gestionado de manera continua y responsable para establecer una relación armoniosa entre las actividades laborales y el estilo de vida de los empleados dentro de una empresa. Esto implica no solo proporcionar condiciones laborales adecuadas, sino también promover un ambiente de trabajo que fomente el desarrollo personal y profesional de los trabajadores. Cuando se prioriza el bienestar laboral, se aumenta el nivel de satisfacción, valoración y confianza de los empleados, lo que a su vez se refleja en su desempeño laboral y en la percepción que tienen de la empresa. Además, una gestión efectiva del bienestar laboral permite que los empleados se identifiquen con el propósito y los valores de la organización, lo que fortalece su sentido de pertenencia y compromiso. En última instancia, un enfoque

proactivo hacia el bienestar laboral no solo beneficia a los empleados individualmente, sino que también contribuye al éxito y la reputación positiva de la empresa en la sociedad.

Bobadilla (2020) destaca la importancia de una gestión efectiva del bienestar laboral por parte de los gerentes de la organización, ya que esto conlleva diversos beneficios tanto para los trabajadores como para la empresa en su conjunto. Una adecuada atención al bienestar laboral no solo promueve un mayor rendimiento y compromiso por parte de los empleados, sino que también contribuye a la creación de un ambiente de trabajo armonioso y positivo. Esta armonía se refleja en todos los aspectos de la organización, desde el clima laboral hasta la productividad y la satisfacción de los clientes. Además, una gestión proactiva del bienestar laboral puede reducir el ausentismo, el estrés laboral y los conflictos internos, lo que a su vez mejora la retención del talento y la reputación de la empresa. En resumen, una gestión eficaz del bienestar laboral no solo es una responsabilidad ética y social de los gerentes, sino también una estrategia empresarial inteligente que promueve el éxito a largo plazo y la sostenibilidad de la organización.

Por lo que, prosigue Bobadilla, el bienestar laboral tiene que llevarse de forma responsable y continua, teniendo en mente el establecimiento de una buena relación entre las labores del trabajo y el estilo de vida personal de los trabajadores, aumentando así su satisfacción, valor, confianza e identificación con el servicio que da a la sociedad.

2.1.2.3. Políticas de bienestar laboral. Según Billikopf (2003), las políticas en una organización son directrices fundamentales que orientan la toma de decisiones y establecen un marco de referencia constante para evitar retrocesos a situaciones anteriores. Estas políticas no solo cumplen una función práctica, sino que también reflejan la personalidad y la identidad de la empresa, siendo la forma en que se comunican percibida por los trabajadores como un indicativo de la actitud de la administración hacia ellos. Además, las políticas proporcionan

una definición clara de los comportamientos y expectativas que la empresa espera de sus empleados, sirviendo como un punto de referencia para evaluar el desempeño y orientar las acciones individuales y colectivas dentro de la organización. De esta manera, gran parte de las decisiones que toma la administración con respecto al personal de trabajo están guiadas por los principios y reglamentos previamente establecidos en las políticas de la empresa. En resumen, las políticas no solo sirven como herramientas prácticas para la toma de decisiones, sino que también desempeñan un papel fundamental en la definición de la cultura organizacional y en la manera en que se gestionan las relaciones entre la administración y los empleados.

Piñeros (2011) destaca el papel fundamental de las políticas organizacionales como herramientas de apoyo en los procedimientos internos de las empresas. Estas políticas proporcionan una guía clara y uniforme que garantiza la equidad y la transparencia en las acciones llevadas a cabo dentro de la organización. Además, facilitan la participación activa de los empleados al proporcionarles un marco de referencia claro sobre los sistemas y procesos específicos de cada área de la empresa. Cuando las políticas están redactadas de manera clara y accesible, promueven la adopción de comportamientos y prácticas éticas, lo que contribuye a comunicar eficazmente la filosofía y los valores de la organización a todos los niveles. En última instancia, estas políticas no solo sirven para regular el comportamiento de los empleados, sino que también ayudan a fortalecer la cultura organizacional al fomentar la cohesión, la colaboración y el compromiso con los objetivos y principios de la empresa. En resumen, las políticas organizacionales son herramientas esenciales para garantizar el buen funcionamiento y la integridad de la organización, al tiempo que promueven un ambiente laboral justo, transparente y ético.

Y adicionalmente, continua Piñeros, las políticas del bienestar laboral dan paso a que los empleados posean conocimiento de los sistemas o programas que la organización promociona de forma interna en el área de gestión humana, de modo que se termine

involucrando e identificando con estas; entonces, específicamente la política de bienestar laboral se enfoca en el desarrollo de las organizaciones, las capacidades, habilidades y competencias de los trabajadores con el propósito de que la organización establezca reglamentos que permitan dar al trabajador bienestar por medio de la experiencia laboral en su lugar de trabajo.

2.1.2.4. Esferas de bienestar laboral. El Ministerio de Educación Nacional (2009) señala que existen las siguientes esferas del bienestar laboral:

2.1.2.4.1. Esfera personal. Las competencias laborales incluyen actividades diseñadas para el desarrollo integral de los trabajadores como personas, permitiéndoles mejorar su desempeño en la vida laboral. Estas actividades facilitan la identificación de áreas de proyección que benefician las competencias individuales, permitiendo a los trabajadores aplicar de manera efectiva sus intereses y habilidades. A través de este enfoque, los trabajadores no solo mejoran sus capacidades técnicas y prácticas, sino que también desarrollan una comprensión más profunda de cómo sus habilidades pueden contribuir de manera significativa en su entorno laboral. Este proceso de desarrollo integral es esencial para garantizar que los trabajadores se sientan realizados y motivados, lo que a su vez mejora su productividad y su capacidad para enfrentar nuevos desafíos. Al identificar y fortalecer las áreas de proyección personal y profesional, se promueve un entorno de trabajo más dinámico y adaptativo, donde los trabajadores pueden crecer y evolucionar continuamente, alineando sus aspiraciones personales con los objetivos organizacionales. En resumen, estas actividades no solo mejoran el desempeño laboral, sino que también enriquecen la vida profesional de los trabajadores al permitirles aplicar sus competencias de manera más efectiva y significativa.

2.1.2.4.2. Esfera socio-afectiva. Esta iniciativa proporciona situaciones y reglamentos que garantizan la seguridad física, emocional y social, facilitando el desarrollo de capacidades, habilidades y comportamientos tanto en los individuos como en sus entornos

familiares. Al establecer un marco seguro y favorable, se promueve un ambiente en el cual las personas pueden desarrollarse integralmente, lo que resulta en una mejora sustancial de su calidad de vida. Este enfoque integral no solo protege la integridad física de los individuos, sino que también considera su bienestar emocional y social, reconociendo la importancia de un entorno equilibrado y seguro para el crecimiento personal. La implementación de estos reglamentos y situaciones seguras fomenta la confianza y la estabilidad, permitiendo que las personas y sus familias puedan enfocarse en el desarrollo de competencias y habilidades esenciales. En consecuencia, se generan actos y comportamientos positivos que no solo benefician al individuo en su vida diaria, sino que también contribuyen a una comunidad más resiliente y cohesionada. En resumen, al proporcionar un entorno seguro y saludable, se sientan las bases para que las personas puedan prosperar y alcanzar una mejor calidad de vida, tanto a nivel personal como comunitario.

2.1.2.4.3. Esfera ocupacional. El objetivo es asegurar que los trabajadores desempeñen sus deberes en condiciones físicas, ambientales y emocionales adecuadas, garantizando así su compromiso e identidad con la organización. Al crear un entorno laboral óptimo, se fomenta la lealtad y el sentido de pertenencia de los empleados, lo que se traduce en una mayor eficiencia en el desarrollo de sus labores. Este enfoque integral reconoce la importancia de un ambiente de trabajo saludable y equilibrado, donde los empleados se sientan valorados y motivados. La combinación de condiciones físicas seguras, un entorno ambiental favorable y un apoyo emocional adecuado permite que los trabajadores se concentren plenamente en sus tareas, mejorando su rendimiento y productividad. Además, este compromiso organizacional no solo beneficia a los empleados individualmente, sino que también fortalece la cohesión y la eficacia de toda la organización. En definitiva, al garantizar que los trabajadores operen en las mejores condiciones posibles, se promueve una cultura organizacional sólida y eficiente, donde cada miembro puede contribuir de manera efectiva al

éxito colectivo, asegurando así el crecimiento y la sostenibilidad de la organización a largo plazo.

2.1.3. Enfoque conceptual de la competencia laboral

Según Boyatzis (1982), las competencias se refieren a los aspectos intrínsecos de una persona, incluyendo motivos, impulsos y capacidades, que están relacionados con su autoimagen y conjunto de conocimientos. Estas competencias no solo definen quién es la persona, sino también cómo utiliza esos atributos en su desempeño laboral. Las competencias laborales, por ende, representan aquellos aspectos personales que son considerados genéricos, ya que son aplicables a diversas actividades dentro de una empresa. Estas competencias pueden abarcar desde habilidades técnicas y conocimientos específicos hasta cualidades personales como la comunicación efectiva, el liderazgo o la capacidad de trabajo en equipo. Esencialmente, las competencias laborales son el conjunto de habilidades, conocimientos y actitudes que un individuo utiliza para llevar a cabo sus tareas y contribuir al éxito de la organización. Al reconocer y valorar estas competencias en los empleados, las organizaciones pueden identificar fortalezas individuales, promover un ambiente de trabajo colaborativo y fomentar el desarrollo profesional continuo. En resumen, las competencias laborales son componentes fundamentales de la identidad y desempeño de un individuo en el ámbito laboral, y su comprensión y aprovechamiento adecuados son clave para el éxito tanto a nivel personal como organizacional.

Según Perrenoud (2004), las competencias se definen como un conjunto integrado de habilidades, destrezas, facilidades y conocimientos que tienen como objetivo principal causar intervención o llevar a cabo acciones específicas en una situación determinada. Estas competencias no se limitan únicamente a la adquisición de conocimientos teóricos, sino que también abarcan la capacidad práctica para aplicar esos conocimientos de manera efectiva en

contextos concretos. Por lo tanto, las competencias van más allá de la mera acumulación de información, ya que implican la capacidad de poner en práctica dicha información de manera eficiente y adaptativa. En este sentido, las competencias se caracterizan por su aplicabilidad directa en situaciones reales, donde los individuos deben tomar decisiones, resolver problemas y actuar de manera efectiva para alcanzar objetivos específicos. Por tanto, el desarrollo y la adquisición de competencias son fundamentales tanto a nivel personal como profesional, ya que permiten a los individuos enfrentarse con éxito a los desafíos y demandas del mundo laboral y social en constante evolución.

Catalano et al. (2004) conceptualizan ampliamente las competencias laborales como aquellas habilidades que pueden identificarse y evaluarse para asegurar un desempeño satisfactorio en situaciones reales de trabajo. Estas habilidades no se limitan solo a la ejecución de tareas específicas, sino que también integran el razonamiento y la acción, reflejando una comprensión integral de lo que implica ser competente en un entorno laboral. Además, subrayan la importancia de considerar tanto los estándares históricos como los avances tecnológicos actuales para definir y medir estas competencias de manera adecuada. Esto implica que una competencia laboral no es estática, sino que evoluciona con el tiempo, adaptándose a las nuevas exigencias y contextos del mercado laboral. En este sentido, las competencias laborales abarcan un conjunto amplio de capacidades que incluyen, pero no se limitan a, conocimientos técnicos, habilidades prácticas, y la capacidad de aplicar estos conocimientos y habilidades en situaciones laborales reales y cambiantes. Al incorporar el razonamiento en la definición, Catalano et al. enfatizan que la competencia también implica una dimensión cognitiva, donde el trabajador no solo actúa, sino que comprende y adapta sus acciones según el contexto y las necesidades específicas del momento. Por tanto, la evaluación de estas competencias debe ser integral, considerando tanto la capacidad de acción efectiva como el razonamiento detrás de dicha acción, asegurando que los trabajadores no solo sean

eficientes, sino también adaptables y capaces de enfrentar desafíos diversos en su entorno laboral.

Además, prosiguen explicando Catalano et al., que dichas habilidades, que permiten un desempeño satisfactorio, encuentran origen en el desarrollo del pensamiento científico y técnicas reflexivas, y son en sí la función de movilizar conocimientos, técnicas y pensar al mismo que se realiza una acción, teniendo el potencial de construir planes de acción o modelos de acción de referencia que permitan actividades para diagnosticar o resolver problemas de producción imprevistos o no especificados.

Moreno (2003) sostiene que, en la actualidad, las competencias laborales son un aspecto de suma importancia para que las empresas puedan mantenerse a la vanguardia y alcanzar sus metas. Este autor define las competencias laborales como un conjunto de comportamientos, habilidades, capacidades y conocimientos necesarios para llevar a cabo de manera adecuada ciertas funciones dentro de una organización. Estas competencias no solo se refieren a las destrezas técnicas específicas requeridas para realizar una tarea, sino que también abarcan habilidades interpersonales, capacidad de resolución de problemas, adaptabilidad al cambio y capacidad para trabajar en equipo. En un entorno empresarial cada vez más competitivo y dinámico, las competencias laborales se convierten en un factor determinante para la eficacia y la eficiencia organizacional. Las empresas que logran identificar, desarrollar y aprovechar al máximo las competencias laborales de sus empleados tienen mayores probabilidades de innovar, adaptarse a los cambios del mercado y obtener ventajas competitivas sostenibles. Por lo tanto, la gestión efectiva de las competencias laborales se ha convertido en una prioridad para las organizaciones que buscan mantenerse relevantes y alcanzar el éxito en un contexto empresarial en constante evolución.

Las competencias laborales son cada vez más demandadas en el mundo moderno. Ojeda y Hernández (2012) definen este término como la suma de capacidades que posee una persona para involucrarse eficazmente en el medio laboral. Estas competencias implican la adquisición de conocimientos a nivel profesional y el desarrollo de habilidades a nivel personal, permitiendo al individuo enfrentar y superar momentos de dificultad dentro del entorno laboral. Los autores subrayan que las competencias laborales no garantizan por sí mismas el éxito laboral; más bien, requieren un desarrollo continuo y práctico. El aprendizaje teórico debe complementarse con la práctica constante en el puesto de trabajo. A medida que los trabajadores ejecutan sus tareas y enfrentan diversos desafíos, tienen la oportunidad de perfeccionar sus habilidades y adquirir nuevas competencias. Este proceso de mejora continua es crucial para adaptarse a las demandas cambiantes del mercado laboral y para mantener un desempeño efectivo y competitivo. Además, Ojeda y Hernández destacan que las competencias laborales abarcan una variedad de habilidades, desde las técnicas específicas relacionadas con el trabajo hasta las habilidades blandas, como la comunicación, la resolución de problemas y la gestión del tiempo. La integración de estas habilidades permite a los trabajadores no solo cumplir con sus responsabilidades, sino también contribuir de manera significativa al éxito y crecimiento de la organización. En resumen, el desarrollo de competencias laborales es un proceso dinámico y continuo que combina el conocimiento teórico con la experiencia práctica, esencial para que los trabajadores se adapten y prosperen en un entorno laboral en constante evolución.

Perrenoud (2004) define las competencias laborales como las habilidades y destrezas necesarias para alcanzar un fin concreto, basándose en las capacidades requeridas para un puesto específico. Estas competencias se distinguen en distintos tipos, cada uno alineado con los objetivos de la empresa. Las competencias laborales no se limitan a la acumulación de conocimientos académicos; incluyen el desarrollo continuo de habilidades técnicas y el manejo

inteligente de las emociones y otros aspectos psicológicos, esenciales para enfrentar situaciones de estrés y desafíos en el entorno laboral. Las competencias abarcan tanto habilidades duras, como el conocimiento técnico específico del trabajo, como habilidades blandas, incluyendo la comunicación efectiva, la resolución de problemas y la gestión del tiempo. El manejo de las emociones es crucial, ya que permite a los trabajadores mantener la calma y tomar decisiones informadas en situaciones de alta presión. Además, el desarrollo de competencias implica la capacidad de adaptarse a nuevas circunstancias y aprender continuamente. En este sentido, las competencias laborales son un conjunto integral de capacidades que permiten a los trabajadores no solo cumplir con sus responsabilidades, sino también contribuir de manera significativa al éxito organizacional. La combinación de habilidades técnicas y blandas crea un trabajador versátil y resiliente, capaz de enfrentar y superar los desafíos del entorno laboral moderno.

La Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE, 2010) define las competencias laborales como el conjunto de habilidades profesionales y psicológicas que las personas desarrollan a lo largo de su vida, desde su entorno familiar hasta sus interacciones sociales, que les permiten adaptarse eficazmente al entorno laboral. Estas competencias son adquiridas a través de la educación formal, la experiencia laboral y las interacciones sociales, y se ponen a prueba especialmente en situaciones laborales complejas que requieren el uso efectivo de recursos y habilidades. Más allá de las habilidades técnicas específicas, las competencias laborales incluyen habilidades interpersonales, capacidad de comunicación, resolución de problemas, pensamiento crítico y capacidad de trabajar en equipo. Además, estas competencias también abarcan aspectos psicológicos como la resiliencia, la adaptabilidad y la capacidad de gestionar el estrés. En un mundo laboral en constante evolución, donde la tecnología y las demandas del mercado cambian rápidamente, las competencias laborales son fundamentales para el éxito profesional y la empleabilidad a largo plazo. Por lo tanto, el

desarrollo y la mejora continua de estas competencias son cruciales para enfrentar los desafíos y aprovechar las oportunidades en el ámbito laboral actual.

Casimiro et al. (2020) delinear las competencias laborales como un conjunto de cualidades indispensables para la integración exitosa en el ámbito laboral, donde se demanda un desempeño óptimo para garantizar eficacia a nivel institucional. Estas competencias no se limitan únicamente a la ejecución efectiva de las tareas laborales individuales, sino que también abarcan la capacidad de regular las propias emociones en relación con los compañeros de trabajo. En este sentido, se busca no solo la eficiencia en las labores diarias, sino también la competitividad y la excelencia en la ejecución de cada tarea. Es esencial que los trabajadores posean habilidades interpersonales sólidas para colaborar eficazmente en equipo, así como competencias técnicas que les permitan desempeñar sus funciones con precisión y destreza. Además, las competencias laborales implican la capacidad de adaptarse a los cambios en el entorno laboral y de resolver problemas de manera creativa y eficiente. La capacidad de comunicación efectiva, tanto verbal como escrita, es fundamental para la coordinación y colaboración efectivas entre colegas y superiores. Asimismo, la disposición para aprender y desarrollarse continuamente es crucial para mantenerse actualizado y relevante en un mercado laboral en constante evolución.

Según Coste et al. (2017), las competencias laborales representan la combinación sinérgica de habilidades personales y conocimientos profesionales cultivados a lo largo de las etapas formativas en la escuela y la universidad. Estas competencias se orientan hacia la consecución de resultados de alta calidad en el entorno laboral. La formación inicial proporciona una base sólida, pero es en el lugar de trabajo donde estas competencias se perfeccionan y enriquecen aún más. Aquí, las destrezas previamente adquiridas se ponen en práctica y se integran con nuevos conocimientos, facilitando el aprendizaje continuo y la adaptación a los desafíos del entorno laboral en constante cambio. Además, la interacción con

otros individuos en el ambiente laboral contribuye a ampliar la perspectiva y enriquecer las habilidades interpersonales, potenciando así el desarrollo integral de las competencias laborales. En resumen, las competencias laborales son el resultado de un proceso evolutivo que se inicia en la formación académica y se perfecciona mediante la experiencia práctica y la interacción social en el lugar de trabajo, permitiendo a los individuos alcanzar niveles óptimos de desempeño y contribuir de manera efectiva al éxito organizacional.

2.1.4. Dimensiones de la competencia laboral

Para entender mejor las competencias que se exigen en ámbito laboral, independientemente del rubro al que se dedique la empresa, se presentan las siguientes dimensiones:

2.1.4.1. Orientación al cliente Coste et al. (2017) destacan la importancia de la habilidad del personal de atención al público para comunicarse de manera efectiva con los clientes finales, lo que implica una escucha activa y constante a las necesidades de cada cliente, incluso aquellas más exigentes. Esta habilidad no solo es crucial para satisfacer las demandas del cliente, sino que también se convierte en un recurso estratégico para la captación y retención de clientes, especialmente en empresas que ofrecen servicios directos o productos que implican un contacto directo con los clientes. La capacidad de comunicarse de manera efectiva no solo implica transmitir información de manera clara y precisa, sino también comprender las preocupaciones y expectativas de los clientes, demostrando empatía y mostrando disposición para resolver cualquier problema o duda que puedan tener. Además, la comunicación efectiva contribuye a generar confianza y lealtad en los clientes, lo que puede traducirse en una ventaja competitiva para la empresa. Los empleados que poseen habilidades sólidas de comunicación son capaces de establecer relaciones sólidas con los clientes, lo que puede conducir a una mayor satisfacción del cliente y, en última instancia, a un aumento en la rentabilidad y el éxito empresarial. En resumen, la comunicación efectiva en el ámbito de la atención al público es

fundamental para garantizar una experiencia positiva del cliente y para impulsar el crecimiento y la prosperidad de la empresa en un mercado cada vez más competitivo y orientado al cliente.

Así pues, la orientación al cliente para del saber escuchar y entender las necesidades de cada cliente y transformarlas en propuestas interesantes que convengan al cliente de comprar un determinado producto; en ocasiones se requiere de mayor habilidad para deducir las necesidades escondidas del cliente, muchas veces expresada por movimientos inconsciente, a través de los cuales expresa su interés o rechazo hacia la marca; en definitiva esta dimensión implica una actitud altamente proactiva que sepa anticiparse a los requerimientos de cada cliente o segmento comercial, procurando que el cliente sienta que la empresa realmente se interesa en él y no solo trata de venderle un producto a cambio de un monto de dinero; es dicha actitud positiva de orientación al cliente la que puede marcar la diferencia entre una empresa y otra.

2.1.4.2. Trabajo en Equipo Coste et al. (2017) resaltan la importancia de una capacidad altamente demandada en el entorno laboral contemporáneo, que consiste en la habilidad de integrar conocimientos y colaborar con el resto del personal para alcanzar las metas empresariales. En este sentido, las organizaciones buscan individuos capaces de fusionar sus habilidades y conocimientos con los de sus colegas, promoviendo así la sinergia de ideas y el trabajo en equipo para lograr los objetivos de la empresa de manera más eficiente. La colaboración efectiva entre los miembros del equipo no solo permite la generación de estrategias más creativas, sino que también conduce a resultados concretos en términos de eficiencia y productividad. La capacidad de trabajar en conjunto y compartir ideas de manera constructiva no solo fortalece el sentido de pertenencia y compromiso del personal con la empresa, sino que también impulsa la innovación y el progreso organizacional. Además, fomenta un ambiente laboral positivo y colaborativo, donde se valora la diversidad de opiniones y se promueve el aprendizaje continuo. En última instancia, esta capacidad

contribuye a mejorar el rendimiento general de la empresa y a mantener su competitividad en un entorno empresarial dinámico y cambiante, donde la colaboración y el trabajo en equipo son fundamentales para el éxito a largo plazo.

Para ello, es necesario que la persona cuente con algunas capacidades puntuales como el renunciar a su propia opinión cuando esto supone la mejora del equipo, por ejemplo, cuando se tiene una propuesta mejor elaborada, muchas veces es necesario dejar de lado el interés propio con tal de alcanzar los objetivos del equipo; dicha capacidad resulta más difícil de poner en práctica en personalidades individualistas que están acostumbradas a realizar todo solo con su esfuerzo personal.

2.1.4.3. Comunicación efectiva. Según Coste et al. (2017), la competencia de comunicación consiste en la habilidad para expresar las ideas propias con claridad y precisión, de manera que el mensaje sea correctamente entendido por el resto del personal en el entorno laboral. Esta competencia no se limita únicamente a los aportes relacionados con el trabajo, sino que también abarca aspectos personales, permitiendo expresar satisfacciones o incomodidades respecto a situaciones concretas en el centro laboral. Asimismo, implica la capacidad de comprender de manera asertiva los mensajes recibidos de otras personas. En este sentido, la comunicación efectiva en el entorno laboral no solo facilita la transmisión de información relevante, sino que también contribuye a mejorar las relaciones interpersonales, fortaleciendo la colaboración y el trabajo en equipo. Al dominar esta competencia, los individuos pueden influir positivamente en el ambiente laboral, promoviendo una comunicación abierta y constructiva que favorece el logro de los objetivos organizacionales y el bienestar de todo el equipo.

Esta habilidad implica la capacidad para compartir información oportuna que permita el desarrollo profesional de la institución y la creación de valor agregado, es por ello que la información debe ser transmitida con originalidad y buena estructuración, de tal manera que,

la empresa pueda alcanzar sus metas de largo plazo con mayor eficacia con la contribución de todo el equipo de trabajo, en donde se incluyen el personal inmediato, los gerentes y demás superiores.

2.1.4.4. Innovación. Se considera así a la creatividad que tiene el personal de trabajo para proponer ideas innovadoras desde su puesto laboral, que sean de ayuda para solucionar una problemática en específico dentro de la institución, al mismo tiempo que se respetan las normativas internas de la organización; esto quiere decir que, no solo se trata de proponer las ideas más innovadoras, sino que también sean realizables en tiempos objetivos y con los recursos propios de la institución, es por ello que la creación de ideas innovadoras surgen de las habilidades personales y el conocimiento de la empresa según el tiempo que ahí se lleva laborando (Coste et al., 2017).

La mayoría de ideas innovadoras que tienen rápida aceptación en el contexto laboral, son aquellas cuyo origen están en otras ideas que ya han sido aplicadas con anterioridad y han sido casos de éxito, es por ello que la creatividad de nuevas propuestas surge generalmente luego de hacer sinergia de ideas con otros miembros del equipo, en donde se combina la experiencia del personal antiguo y las ideas innovadoras de los nuevos talentos cuya formación intelectual suele ser más actualizada.

Sin embargo, la innovación no solo se aplica a los problemas trascendentales de la empresa, sino que se puede aplicar en los problemas sencillos de cada día durante la producción y al momento de relacionarse con los compañeros de trabajo, es ahí donde se evidencia la creatividad y agilidad mental del trabajador, cuando enfrenta de forma inteligente y eficaz los conflictos diarios como las situaciones de estrés o factores externos inesperados que escapan a su control; siendo así, la innovación implica originalidad en las ideas que ayuden a tener soluciones fuera de lo común (Coste et al., 2017).

La innovación es un proceso clave para el progreso económico y empresarial, impulsando el desarrollo y la competitividad a nivel global. Se define como la creación de nuevos productos, servicios o procesos que generan valor para las unidades de negocio. Además, se reconoce su importancia en la economía del conocimiento, donde el desarrollo continuo de ideas y su comercialización contribuyen al crecimiento organizacional. La innovación también se ve como un fenómeno complejo, caracterizado por la generación y difusión de nuevas ideas y prácticas, así como por cambios graduales o radicales en los productos y procesos. Esta comprensión multidimensional de la innovación destaca su papel como motor del cambio y el desarrollo económico (Shepherd et al.,2012)

2.1.4.5. Inteligencia Emocional La Inteligencia Emocional abarca la capacidad fundamental de una persona para comprender, manejar y trabajar eficazmente con las emociones, tanto las propias como las de los demás, con el fin de generar resultados positivos en diversas situaciones. Este concepto implica una habilidad multifacética que va más allá del simple reconocimiento de las emociones, abarcando también la capacidad de regular y gestionar adecuadamente las emociones tanto en uno mismo como en los demás. Esto implica ser consciente de las propias emociones y saber cómo expresarlas de manera adecuada, así como también tener la capacidad de comprender las emociones de los demás y responder de manera empática y compasiva. La Inteligencia Emocional es crucial en entornos laborales y sociales, ya que permite establecer relaciones interpersonales sólidas y efectivas, resolver conflictos de manera constructiva y tomar decisiones informadas basadas en una comprensión profunda de las emociones involucradas. Además, esta capacidad también contribuye al bienestar emocional y al desarrollo personal, al permitir a las personas manejar el estrés, la ansiedad y otras emociones negativas de manera efectiva. En resumen, la Inteligencia Emocional es una habilidad esencial que influye en todos los aspectos de la vida de una

persona, desde sus relaciones interpersonales hasta su éxito profesional y su bienestar emocional general (Samuel, 2016).

Se trata de un constructo multidimensional que incluye la percepción emocional, la comprensión de las emociones y su regulación. Este concepto se relaciona con la forma en que las personas perciben, comprenden y gestionan sus propias emociones, así como las de los demás, en diversas situaciones sociales y personales. La inteligencia emocional es importante en el desarrollo personal y social, ya que influye en la forma en que las personas se relacionan entre sí y en la manera en que enfrentan los desafíos emocionales de la vida diaria (Olvera y Ángeles, 2022).

Coste et al. (2017) destacan la importancia de una dimensión crucial en las competencias laborales, la cual se refiere al control personal de las emociones en situaciones difíciles, especialmente en entornos laborales estresantes o cuando se enfrentan provocaciones por parte de colegas o clientes. Estos conflictos pueden surgir tanto dentro de la institución, en las relaciones con superiores y compañeros de trabajo, como en el ámbito externo al interactuar directamente con clientes, proveedores y otros agentes comerciales vinculados con la empresa. La capacidad de gestionar adecuadamente las emociones en estos contextos es fundamental para mantener la armonía en el ambiente laboral, evitar conflictos innecesarios y promover relaciones laborales y comerciales saludables. La habilidad para manejar el estrés y las tensiones emocionales no solo contribuye al bienestar individual de los trabajadores, sino que también tiene un impacto positivo en la productividad y eficiencia de la organización en su conjunto. Además, fortalece la reputación y la imagen corporativa de la empresa al garantizar un trato profesional y respetuoso en todas las interacciones con los distintos actores del entorno empresarial. En última instancia, el dominio de esta competencia facilita la construcción de relaciones laborales y comerciales sólidas, basadas en la confianza, el respeto mutuo y la

colaboración, elementos fundamentales para el éxito a largo plazo de la empresa en un mercado cada vez más competitivo y globalizado.

El personal de trabajo que posee adecuada inteligencia emocional no cae en reacciones negativas cuando se enfrenta a problemas dentro del centro laboral, sino que antepone los sentimientos negativos al cumplimiento de las tareas, procurando que estas sean llevadas a cabo con eficacia y no se vean afectadas por las emociones personales que pudieran sentir en ese momento; se trata pues, de la habilidad para canalizar inteligentemente las emociones, a fin de garantizar eficacia en las labores y el cumplimiento de los objetivos empresariales.

Asimismo, desde la gerencia se debe promover el buen manejo de las emociones dentro del personal de trabajo, ya sea, a través de actividades recreativas o juegos terapéuticos que ayuden a conocerse mejor entre los miembros del equipo, de tal modo que luego puedan tener reacciones más comprensivas ante situaciones de diferencias, ello enriquece el talento humano de la institución, haciendo que el personal cumpla con mayor efectividad sus tareas, y por ende, mejore la rentabilidad final de la entidad.

2.1.5. Enfoque conceptual del bienestar laboral

Erasmus et al. (2008) y Obeng (2008) señalan una evolución en el concepto de bienestar social a lo largo del tiempo. Inicialmente, esta noción se entendía principalmente como la responsabilidad de las empresas de proporcionar servicios básicos a sus trabajadores, una exigencia frecuentemente impuesta por los gobiernos. Esta perspectiva surgió en un contexto marcado por altas tasas de explotación laboral por parte de los empleadores, lo que generó la necesidad de garantizar condiciones mínimas de bienestar para los trabajadores. Sin embargo, con el tiempo, el concepto de bienestar social ha ido ampliándose y profundizándose, abarcando no solo aspectos materiales como la provisión de servicios básicos, sino también dimensiones más amplias relacionadas con la calidad de vida, la equidad, la justicia social y el

desarrollo humano. En la actualidad, se reconoce que el bienestar social no se limita únicamente a las condiciones laborales, sino que se extiende a otros ámbitos de la vida, incluyendo el acceso a la educación, la salud, la vivienda digna y la participación en la vida comunitaria. Esta evolución refleja una comprensión más integral y holística del bienestar social, que reconoce la interconexión entre diversos aspectos de la vida de las personas y la importancia de abordarlos de manera integrada y equitativa.

Rajarajan y Vetrivel (2015) conceptualizan el bienestar laboral como un conjunto integral de instalaciones, tanto internas como externas, destinadas a los trabajadores dentro de una empresa. Este conjunto abarca una variedad de servicios, como cafeterías, baños, zonas de recreación y viviendas, entre otros recursos diseñados para mejorar tanto el bienestar como la eficiencia de los empleados en su entorno laboral. Estas instalaciones se conciben como herramientas que no solo proporcionan comodidades físicas, sino que también contribuyen a promover un ambiente laboral más saludable y satisfactorio para los trabajadores. La disponibilidad de estas facilidades refleja el compromiso de la empresa con el cuidado y el bienestar de su personal, reconociendo la importancia de crear condiciones laborales que favorezcan el rendimiento, la motivación y la calidad de vida de los empleados. Asimismo, se destaca la influencia positiva que estas medidas pueden tener en la moral y la cohesión del equipo, al fomentar un sentido de pertenencia y apoyo mutuo entre los miembros del personal. En conjunto, estas instalaciones contribuyen a crear un entorno laboral propicio para el crecimiento profesional, el desarrollo personal y el bienestar integral de los trabajadores.

Según Ulle et al. (2018), el bienestar laboral se define como la disposición de condiciones laborales óptimas que abarcan una serie de aspectos fundamentales para el buen desempeño y la satisfacción de los trabajadores. Esto incluye aspectos como una iluminación adecuada en los espacios de trabajo, un clima laboral cálido y acogedor, la garantía de medidas de higiene y el acceso a agua potable, así como la implementación de protocolos de seguridad

en el entorno laboral. Además, el concepto de bienestar laboral abarca la oferta de alojamiento para aquellos trabajadores que lo necesiten, la disponibilidad de oportunidades de capacitación para el desarrollo profesional, la organización de actividades de entretenimiento que promuevan el descanso y la recreación, la facilitación de servicios de transporte para el traslado al trabajo, y la provisión de orientación y apoyo para resolver cualquier problema que pueda surgir en el ámbito laboral. En conjunto, estas condiciones contribuyen a crear un entorno laboral saludable, seguro y productivo que promueve el bienestar integral de los trabajadores y favorece un mayor compromiso y rendimiento en sus actividades laborales.

Se empezó a hablar de bienestar laboral a partir del desarrollo de las teorías sobre relaciones humanas, desde donde se buscó tomar mayor importancia al ser humano como tal, procurando que cuente con beneficios morales desde un sentido de justicia dentro de su centro laboral, es decir, los empresarios dejaban de lado el ver al personal como una máquina generadora de riqueza, sino que, se preocupaba por el bienestar personal, físico y psicológico de sus trabajadores, e incluso a nivel externo con acciones de responsabilidad social en pos de la preservación del planeta; luego, como resultado de la puesta en práctica de dichas acciones de bienestar, el empresario se dio cuenta que también encontraba beneficio para sí mismo al contar con personal en condiciones más saludables para cumplir con la tareas laborales y objetivos de la institución (Calderón et al., 2003).

Así pues, el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social (MITES, 2019) define el bienestar laboral como un estado de satisfacción y tranquilidad experimentado por el personal en relación con su entorno de trabajo y las tareas que desempeña. Este estado engloba dimensiones físicas, mentales y personales, siendo el resultado de un ambiente laboral que responde a sus necesidades, expectativas y metas profesionales a largo plazo. Implica sentirse valorado y reconocido por los superiores y compañeros, así como la existencia de un trato cordial y respetuoso entre los miembros del equipo. En este contexto, el trabajador percibe que

está desarrollando sus habilidades personales y profesionales de manera efectiva, lo que contribuye a su sentido de pertenencia y motivación en el trabajo. Este bienestar laboral no se limita únicamente al ámbito laboral, sino que tiene repercusiones positivas en otras esferas de la vida, como las relaciones familiares, sociales y personales. En última instancia, un entorno laboral que promueve el bienestar de sus trabajadores no solo aumenta la satisfacción y productividad de estos, sino que también fortalece la imagen y reputación de la empresa, atrayendo y reteniendo talento y fomentando un clima organizacional favorable al crecimiento y desarrollo tanto individual como colectivo.

Dentro de la misma línea, Diener (2000) señala que el bienestar laboral puede ser entendido desde dos puntos de vista del trabajador; la primera es a nivel afectivo, e incluye la percepción personal que tiene el individuo acerca del modo en que es tratado dentro de su centro laboral, tanto por sus compañeros como por sus superiores, y el modo en que estos se interesan por su bienestar durante las tareas ejecutadas; mientras que la segunda se percibe desde el ámbito cognitivo, en donde el trabajador espera el reconocimiento razonable de su trabajo como consecuencia del desarrollo de sus habilidades personales y por el aporte que su trabajo representa para la rentabilidad de la empresa; cuando el trabajador siente satisfacción a nivel afectivo y cognitivo dentro de su centro de labores, se dice que ha alcanzado el bienestar laboral deseado.

2.1.6. Dimensiones del bienestar laboral

2.1.6.1. Bienestar psicosocial Esta dimensión es la suma de factores personales, de competencia, y expectativas que el personal de trabajo espera a futuro; en primer lugar, se habla de afectos personales que el trabajador posee y desarrolla en relación a sus compañeros de trabajo y superiores, por ello es importante establecer relaciones asertivas que procuren el trabajo armonioso dentro de la institución; en segundo lugar, se habla de competencias particulares que posee cada persona, sumada a las destrezas desarrolladas con la práctica de

sus funciones laborales en lapsos de tiempo competitivos; y en tercer lugar, se habla de expectativas a nivel profesional que la persona espera alcanzar en el largo plazo con la mejora continua de su trabajo (Blanch et al., 2010).

El bienestar psicosocial de los trabajadores está estrechamente ligado al ambiente laboral que se experimenta en la institución. Un entorno laboral hostil, caracterizado por la falta de comunicación y comprensión entre los miembros del equipo, puede tener repercusiones negativas en la salud mental y emocional del personal. Esta situación puede generar altos niveles de estrés y, en casos extremos, conducir al desarrollo del síndrome de burnout. Por el contrario, en ambientes laborales donde se promueve el respeto hacia la dignidad humana y se fomentan relaciones sociales eficaces, se crea un escenario propicio para el desarrollo de un trabajo en equipo colaborativo y eficiente. La existencia de una comunicación abierta y fluida entre los miembros del equipo, así como un ambiente de trabajo donde se valoren y reconozcan las contribuciones individuales, contribuye significativamente al bienestar psicosocial de los trabajadores. Además, la presencia de un liderazgo que inspire confianza y promueva un clima laboral positivo puede tener un impacto aún mayor en la salud mental y emocional de los empleados. En resumen, el tipo de ambiente laboral en el que se desenvuelven los trabajadores juega un papel crucial en su bienestar psicosocial, y es fundamental que las organizaciones adopten medidas para crear entornos laborales saludables y favorables al desarrollo integral de su personal (Reyes et al., 2021).

2.1.6.2. Efectos colaterales Según Blanch et al. (2010), una dimensión adicional del bienestar laboral se refiere a los efectos colaterales, que son las consecuencias negativas que experimenta el trabajador a nivel personal como resultado de malos ambientes laborales que han afectado o disminuido su bienestar. Entre los efectos colaterales más representativos se encuentran la somatización, el desgaste y la alineación. La somatización se manifiesta cuando el estrés laboral se traduce en síntomas físicos, como dolores de cabeza, trastornos

gastrointestinales o tensión muscular, sin una causa médica subyacente. El desgaste, también conocido como síndrome de burnout, se caracteriza por el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución de la realización personal como resultado de una exposición prolongada al estrés laboral. Por último, la alineación se refiere a la discrepancia entre los valores personales del trabajador y los valores o prácticas de la organización para la que trabaja, lo que puede generar sentimientos de alienación y falta de satisfacción laboral. Estos efectos colaterales no solo tienen un impacto negativo en la salud y el bienestar del individuo, sino que también pueden afectar su desempeño laboral y su calidad de vida en general. Es fundamental que las organizaciones reconozcan la importancia de crear ambientes laborales saludables y promover estrategias para prevenir y mitigar estos efectos colaterales, priorizando así el bienestar integral de sus empleados.

Según Reyes et al. (2021), los efectos colaterales a nivel laboral pueden ser abordados mediante el desarrollo de habilidades psicológicas específicas. Entre estas habilidades se incluye la capacidad de adaptarse al cambio, lo que implica ser flexible y capaz de ajustarse a nuevas circunstancias y desafíos en el entorno laboral. Además, es importante cultivar la aceptación de las diferencias entre los miembros del personal, lo que contribuye a una mayor armonía y cooperación en el lugar de trabajo. Asimismo, la capacidad para optar por soluciones creativas frente a situaciones de complejidad laboral es fundamental para encontrar nuevas formas de abordar los desafíos y superar los obstáculos que puedan surgir. En última instancia, adoptar una perspectiva positiva de la vida puede ser clave para afrontar los efectos colaterales del trabajo, ya que ayuda a mantener una actitud optimista y resiliente frente a las dificultades. Cultivar estas habilidades psicológicas no solo puede ayudar a los individuos a sobrellevar mejor el estrés y la presión laboral, sino que también puede promover un mayor bienestar emocional y una mayor satisfacción en el trabajo. En este sentido, es importante que las organizaciones brinden el apoyo necesario para que sus empleados puedan desarrollar estas

habilidades y gestionar de manera efectiva los efectos colaterales del trabajo, lo que contribuirá a crear un ambiente laboral más saludable y productivo para todos

III. MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

Según Fernández et al. (2020), la investigación fue de naturaleza básica, ya que buscó aceptar o rechazar una hipótesis. Este enfoque proporcionó aportes teóricos sobre cómo se presentaron las variables en una realidad específica, permitiendo una comprensión más profunda de los fenómenos estudiados.

Fernández et al. (2020) también definieron la investigación como analítica. En esta fase, se describieron las variables, las competencias y el bienestar laboral. Posteriormente, estas variables se analizaron y desarticularon para luego unir las y asociarlas, proporcionando una visión detallada de las interrelaciones entre ellas.

La investigación fue transversal, como señalaron Fernández et al. (2020), ya que la recolección de datos se realizó en un único periodo de tiempo. Esta metodología permitió capturar un "snapshot" de la unidad de estudio, ofreciendo una perspectiva puntual de las variables en cuestión.

Además, Fernández et al. (2020) destacaron que la investigación fue no experimental. Esto significó que no hubo manipulación de las variables ni de la realidad del estudio, lo que permitió observar las condiciones naturales y auténticas de los fenómenos analizados.

Asimismo, la investigación fue retrospectiva, según Fernández et al. (2020). El análisis se basó en las percepciones de los colaboradores sobre eventos que ya habían sucedido, recogidas a través de encuestas. Este enfoque proporcionó información valiosa sobre cómo los participantes experimentaron y evaluaron estos eventos pasados.

La investigación fue cuantitativa, como indicaron Fernández et al. (2020). Las puntuaciones obtenidas fueron registradas de forma numérica para su procesamiento estadístico, lo que facilitó el análisis riguroso y objetivo de los datos recopilados.

Finalmente, el tipo de investigación fue descriptivo-correlacional, de acuerdo con Fernández et al. (2020). Según la literatura referida a las variables de estudio, se presentaron los resultados para aceptar o rechazar la hipótesis de investigación. Además, fue correlacional al buscar conocer el grado de asociación entre las variables, proporcionando una comprensión más profunda de las relaciones entre los diferentes factores estudiados.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población está comprendida por 110 Tiendas a nivel Lima y Callao distribuidos en 7 zonas geográficas de la siguiente manera: Zona Centro con 17 tiendas, Zona Este con 15 tiendas, Zona Moderna Este con 12 tiendas, Zona Moderna Oeste con 17 tiendas, Zona Norte con 14 tiendas Zona Oeste con 17 tiendas y Zona Sur con 18 tiendas, todas estas comprendidas por 984 colaboradores Representantes Financieros (RF)..

3.2.2. Muestra

El tipo de muestreo que se utilizó es el no probabilístico por conveniencia, por lo tanto, se tomó a 8 tiendas de la Zona Este de los distritos de San Juan de Lurigancho, Ate, Chosica y Rímac, comprendidas de la siguiente manera: Tienda Rímac Alcazar con 5 colaboradores, Tienda Gran Chimú con 6 colaboradores, Tienda San Juan de Lurigancho con 6 colaboradores, Tienda Próceres con 6 colaboradores, Tienda MM Chosica con 5 colaboradores, Tienda MM Ceres con 5 colaboradores, Tienda Real Plaza Puruchuco con 5 colaboradores y Tienda MM San Jorge con 5 colaboradores, todos ellos con el puesto de Representante Financiero (RF), full time y part time..

3.3. Operacionalización de variables

Tabla 1
Operacionalización de las variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Niveles De Medición	Técnica/Instrumento
Competencias laborales	Orientación al cliente	Capacidad de escuchar	Ordinal	Encuesta/ Cuestionario
		Actitud proactiva		
	Trabajo en Equipo	Participación activa		
		Comunicación efectiva		
	Innovación	Resolver problemas		
		Inteligencia Emocional		
Bienestar Laboral	Bienestar Psicosocial	Controlar emociones	Ordinal	Encuesta/ Cuestionario
		Evitar reacciones negativas		
	Efectos colaterales	Afectos		
		Competencias Expectativas		
		Somatización		
	Agotamiento			
	Alienación			

3.4. Instrumentos

Para la primera variable se utilizó como instrumento tomado de Coste et al. (2017) de la investigación “Competencias laborales en el banco occidental de descuento” está compuesto por cinco dimensiones: Orientación al cliente (5 ítems), trabajo en equipo (5 ítems), comunicación efectiva (5 ítems), Innovación (5 ítems) e inteligencia emocional (5 ítems).

Para la segunda variable se utilizó como instrumento el cuestionario tomado de Blanch et al. (2010) de la investigación “Cuestionario de Bienestar Laboral General: Estructura y Propiedades Psicométricas”; está compuesto por 2 dimensiones: Bienestar Psicosocial el cual posee 42 ítems, agrupados a su vez entre 3 indicadores: afectos (10 ítems), Competencias (10 ítems) y expectativas (22 ítems). La segunda dimensión, Efectos Colaterales, que está compuesta por 3 indicadores, Somatización (5 ítems), desgaste (4 ítems) y Alienación (4 ítems).

Ambas variables poseen la validación y confiabilidad del instrumento, la variable competencias laborales posee la validez por juicio de 3 expertos. Y la confiabilidad calculada a través del Alfa de Cronbach con un valor de 0,92 siendo apto para su uso (Blanch et al., 2010).

De igual forma la variable habilidades blandas posee la validez de contenido del instrumento a través de la revisión de literatura y de un consejo de jueces de expertos, también hubo una validez del constructo a través del análisis factorial de los ítems en cada uno de las dos dimensiones bienestar psicosocial y efectos colaterales. La confiabilidad se obtuvo con el coeficiente Alfa de Cronbach obteniendo un valor que oscila entre 0,82 y 0,96 siendo también apto para su uso. (Coste et al., 2017)

3.5. Procedimientos

Se utilizó como escala de medición para ambas variables la escala de Likert, la cual permite capturar las percepciones y actitudes de los encuestados mediante un formato de respuesta de múltiples niveles. Esta escala es especialmente útil para medir aspectos subjetivos como las actitudes, el bienestar y las competencias laborales, proporcionando datos cuantitativos que pueden ser fácilmente analizados estadísticamente.

Para la recopilación de información, se diseñó una encuesta estructurada que se aplicó de forma virtual. Se utilizó la herramienta de formularios de Google Forms debido a su accesibilidad y facilidad de uso, tanto para los investigadores como para los participantes. Google Forms permite la creación de encuestas personalizadas con diversas opciones de respuesta y facilita la distribución del cuestionario a través de enlaces web, correos electrónicos y redes sociales, asegurando un amplio alcance y una mayor tasa de respuesta.

Una vez que los participantes completaron las encuestas, las respuestas fueron automáticamente recopiladas y almacenadas en la plataforma de Google Forms. Este sistema no solo agiliza el proceso de recolección de datos, sino que también minimiza los errores humanos asociados con la entrada manual de datos..

Las puntuaciones obtenidas de las respuestas en la escala de Likert fueron luego exportadas y agrupadas en una hoja de cálculo Excel. Utilizando Excel, los datos fueron organizados y categorizados para facilitar su análisis posterior. Se realizaron varias operaciones preliminares en Excel, como la limpieza de datos para eliminar respuestas incompletas o inconsistentes, y la codificación de las respuestas para simplificar el proceso de análisis.

3.6. Análisis de datos

Para el análisis de datos se utilizó el programa estadístico SPSS versión 26. Inicialmente, se realizó una agrupación visual de las variables y dimensiones para facilitar la generación de gráficos y su posterior interpretación. Esta visualización ayudó a identificar patrones y tendencias de manera más clara.

A continuación, se calcularon las frecuencias porcentuales de los ítems de cada variable, proporcionando una visión detallada de la distribución de respuestas y permitiendo un análisis e interpretación exhaustivos de los datos.

Además, para determinar el método de correlación adecuado, ya sea Pearson o Spearman, se llevó a cabo una prueba de normalidad. Esta prueba evaluó la distribución de los datos y, en función de los resultados, permitió identificar el grado de asociación entre las variables de estudio. Los resultados de estas pruebas de correlación fueron analizados y contrastados con los hallazgos de otras investigaciones, lo que permitió validar y contextualizar los resultados dentro del marco teórico existente.

3.7. Consideraciones éticas

La investigación se desarrolló siguiendo las normas del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Federico Villarreal, también sirvió de guía el uso de las normas internacionales de redacción APA en su séptima edición, por lo que toda cita fue debidamente referenciada. Así mismo, los resultados fueron descritos tal cual, sin manipular los datos.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis inferencial

4.1.1. Prueba de normalidad

Se emplea la prueba de Kolmogorov para el análisis de normalidad, puesto que la muestra tiene más de 35 datos, en tal sentido, se analiza los grados de significancia, en ambas variables, este no excede el 0.05 del valor esperado, por lo que se aprueba la hipótesis: "La muestra tiene una distribución no normal", por ello se procede al análisis inferencial con estadísticos no paramétricos, empleando la correlación de Spearman.

Tabla 2
Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Orientación al cliente	0.178	43	0.001
Trabajo en equipo	0.206	43	0.000
Comunicación efectiva	0.185	43	0.001
Innovación	0.156	43	0.010
Inteligencia emocional	0.169	43	0.003
Competencias Laborales	0.144	43	0.025
Bienestar laboral	0.159	43	0.008

4.1.2. *Correlación general*

Se observa que existe una correlación significativa, positiva y moderada con tendencia alta ($r=0,572$; $x=0.001$, $x<0.05$) entre las Competencias laborales y el Bienestar laboral, es decir que mientras los colaboradores de la entidad bancaria se sientan saludables física y mentalmente mejor serán los resultados de los objetivos comerciales y de servicio, así también como un buen clima laboral.

Tabla 3
Correlación general

		Competencias Laborales
Bienestar laboral	Rho de Spearman	0.572
	valor p	< .001

4.1.3. *Correlaciones específicas*

Se observa que existe una correlación significativa, positiva y moderada con tendencia alta ($r=0,501$; $x=0.001$, $x<0.05$)

Entre la dimensión Orientación al cliente y el Bienestar laboral se evidencia una correlación, es decir, a mejor se sienta el colaborador de una entidad bancaria mayor predisposición tendrá al atender a clientes, resolviendo dudas y satisfaciendo las necesidades de ellos.

Se observa que existe una correlación significativa, positiva y baja con tendencia moderada ($r=0,35$; $x=0.022$, $x<0.05$) entre la dimensión Trabajo en equipo y el Bienestar laboral, es decir que a cuando el colaborador de la entidad bancaria se sienta saludable con menor desgaste tendrá una predisposición para la colaboración entre sus compañero y jefes inmediatos para lograr un mismo objetivo.

Se observa que existe una correlación significativa, positiva y baja con tendencia moderada ($r=0,326$; $x=0.033$, $x<0.05$) entre la dimensión Comunicación efectiva y el Bienestar laboral, es decir que mientras el colaborador tenga un bienestar psicosocial estable la forma de comunicarse hacia sus pares y hacia los clientes es mejor, fluida y sin temor a no ser escuchado o entendido.

Se observa que existe una correlación significativa, positiva y moderada con tendencia alta ($r=0,537$; $x=0.001$, $x<0.05$)

entre la dimensión Innovación y el Bienestar laboral, es decir que los colaboradores de la entidad bancaria pueden exponer y proponer ideas nuevas y originales en diferentes tareas, ello ayuda a que el aporte que brinden haga que se sientan parte de la empresa con significancia.

Se observa que existe una correlación significativa, positiva y moderada ($r=0,425$; $x=0.005$, $x<0.05$) entre la dimensión Inteligencia emocional y el Bienestar laboral, es decir que los colaboradores de la entidad bancaria pueden controlar sus emociones ante situaciones difíciles y que comprometen al desarrollo de ellos mismos, ya que también desarrollan un sentimiento positivo física y mentalmente.

Tabla 4
Matriz de Correlaciones según objetivos

		Bienestar laboral
Orientación al cliente	Rho de Spearman	0.501
	valor p	< .001
Trabajo en equipo	Rho de Spearman	0.35
	valor p	0.022
Comunicación efectiva	Rho de Spearman	0,326
	valor p	0.033
Innovación	Rho de Spearman	0.537
	valor p	< .001
Inteligencia emocional	Rho de Spearman	0.425
	valor p	0.005

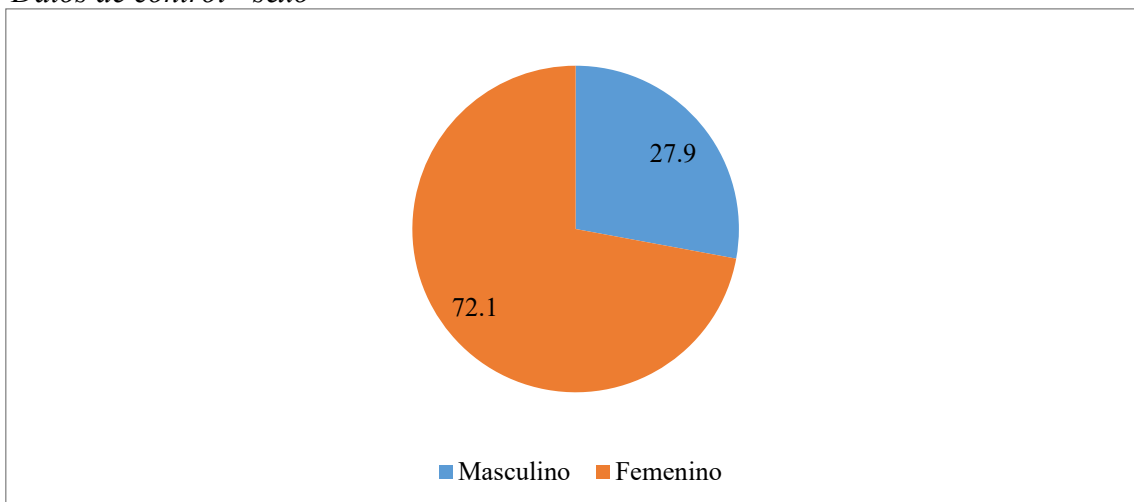
4.2. Análisis descriptivo

4.2.1. Datos de control

Según los resultados, el 72.1% lo conforma el sexo femenino y el 27.9% lo compone el sexo masculino.

Figura 1

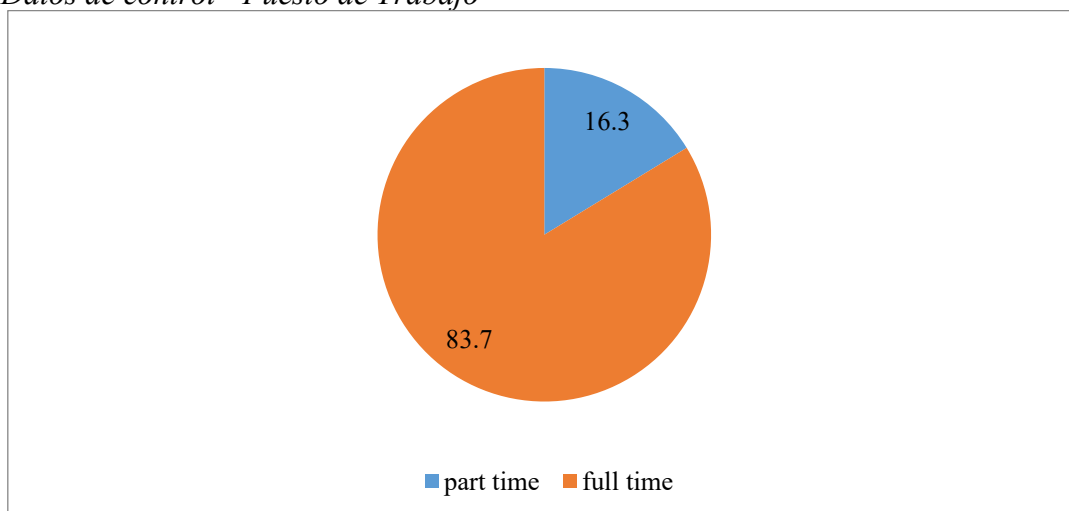
Datos de control - sexo



Según los resultados, el 83.7% lo conforma el puesto de Full Time y el 16.3% lo compone el puesto de Part Time.

Figura 2

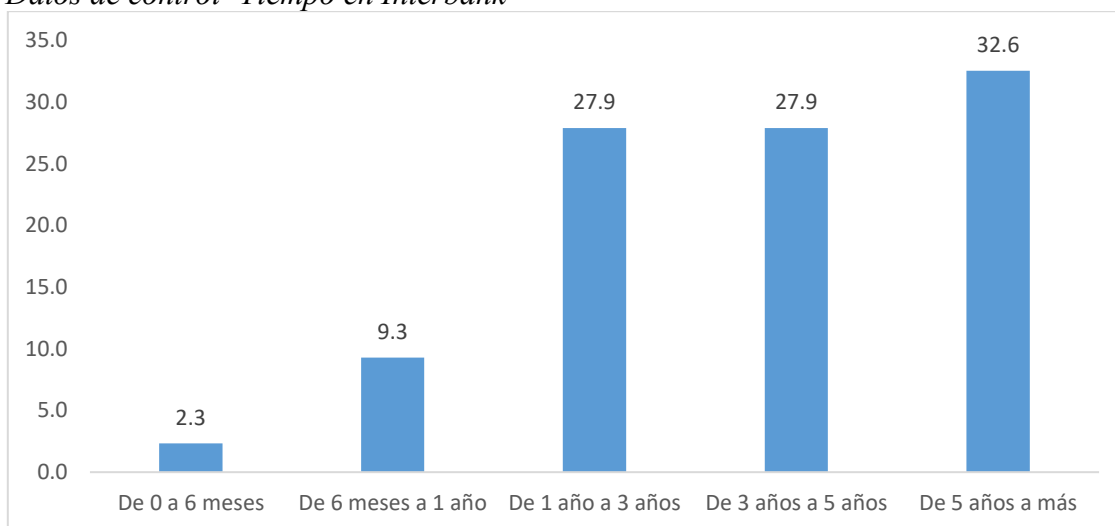
Datos de control - Puesto de Trabajo



Según los resultados en Tiempo en Interbank, el 32.6% lo conforma los colaboradores de 5 años a más, el 27.9% lo conforman los colaboradores de 3 años a 5 años, el 27.9% también los conforman los colaboradores de 1 año a 3 años, el 9.3% compuesto por colaboradores de 6 meses a 1 año y el 2.3% colaboradores de 0 a 6 meses.

Figura 3

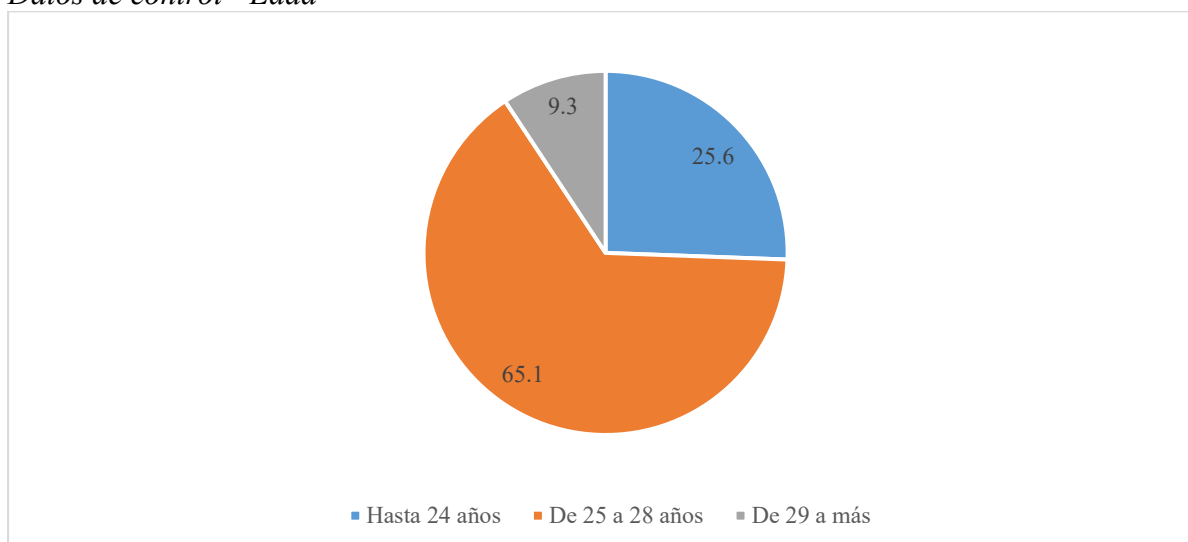
Datos de control -Tiempo en Interbank



Según los resultados de Edad, el 65.1% son de 25 a 28 años, el 25.6% de 18 hasta los 24 años y el 9.3% de 29 años a más.

Figura 4

Datos de control - Edad

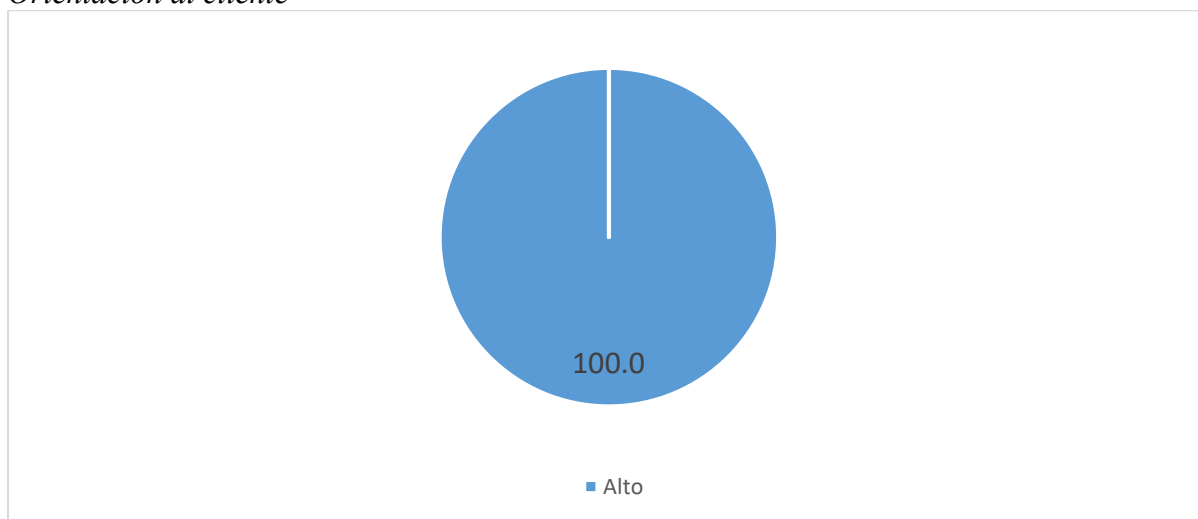


4.2.2. *Por dimensiones*

En el siguiente apartado se presenta la agrupación visual de las dimensiones y variables tres niveles: alto, medio y bajo. Para la variable competencia laborales en el nivel alto, se tomó en cuenta aquellos que respondieron siempre y casi siempre, para el nivel medio aquellos que respondieron a veces y para el nivel bajo aquellos que marcaron nunca y casi nunca.

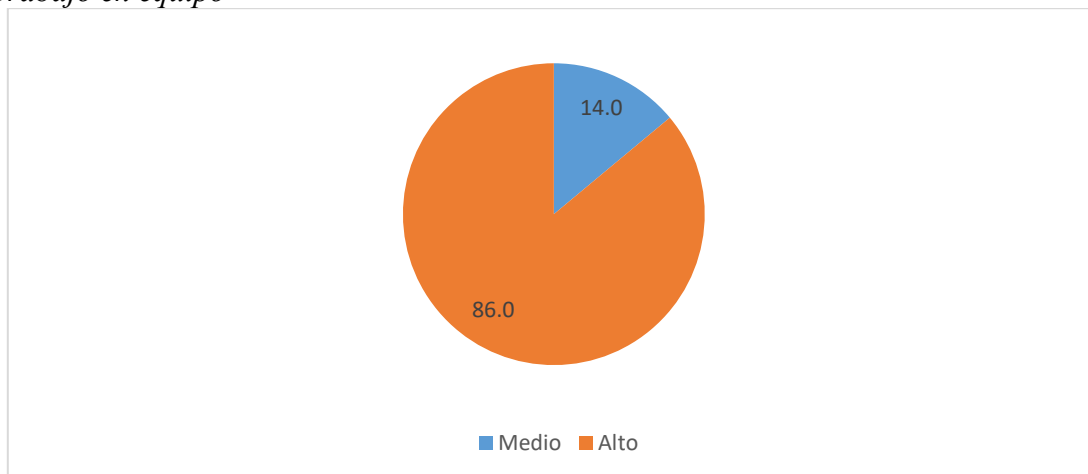
Se observa que el 100% de los encuestados en la dimensión Orientación al Cliente presentan un nivel alto, lo que indica y demuestra que existe una actitud constante de proactividad, anticipando diferentes necesidades de los clientes, buscando soluciones satisfactorias con la escucha, entendimiento y atención oportuna.

Figura 5
Orientación al cliente



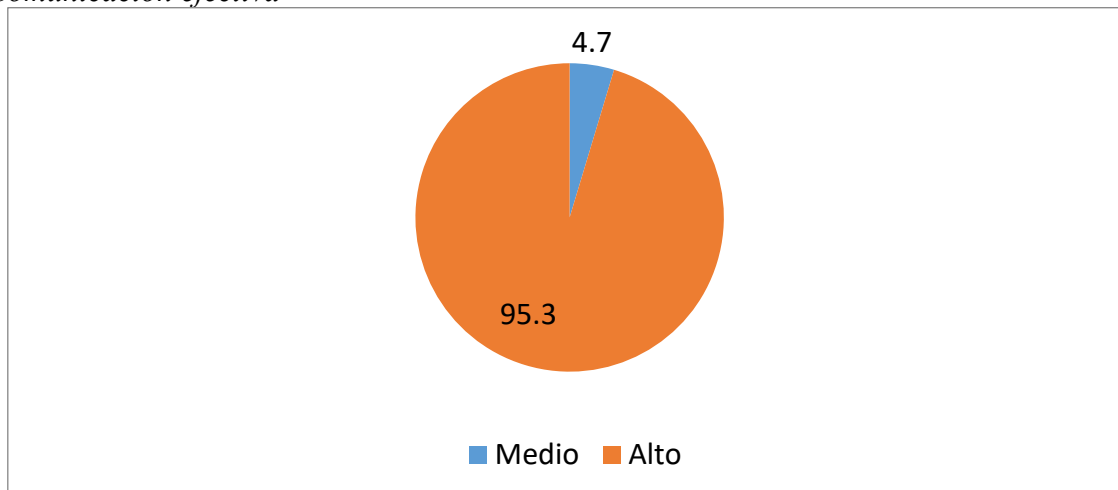
Se observa que el 86% de los encuestados en la dimensión Trabajo en equipo presentan un nivel alto, y el 14% de estos en un nivel medio. Lo que indica que hay una buena capacidad de participación activa en la búsqueda de un objetivo común, dejando de lado los intereses personales y poniendo por encima los objetivos como equipo.

Figura 6
Trabajo en equipo



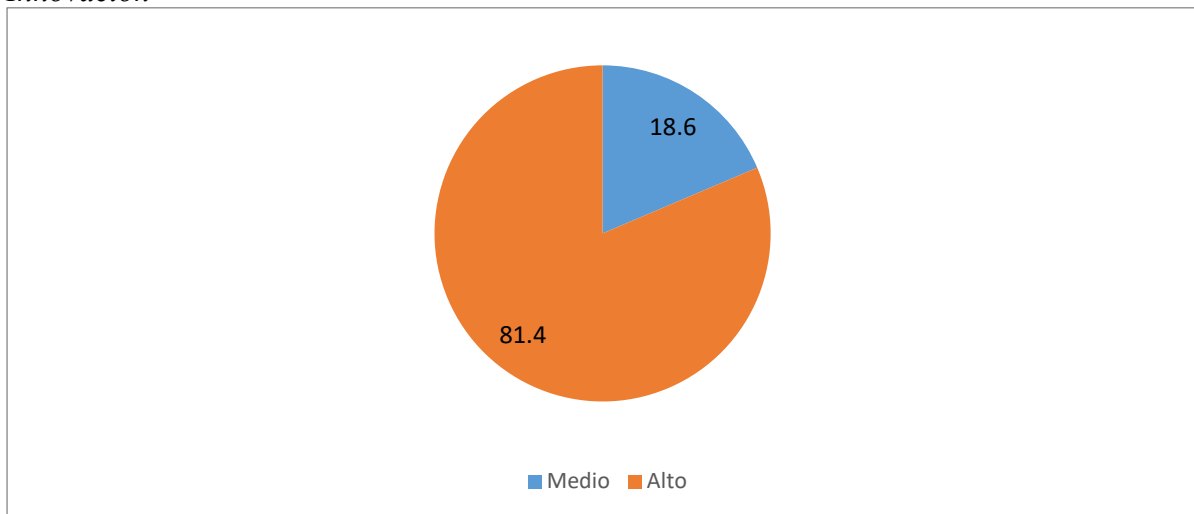
Se observa que el 95.3% de los encuestados en la dimensión Comunicación efectiva presentan un nivel alto, y el 4.7% de estos en un nivel medio. Se puede inferir de ello que la entidad financiera alienta a que ellos puedan compartir información valiosa, demuestran fluidez verbal expresando sentimientos y originalidad a la vez.

Figura 7
Comunicación efectiva



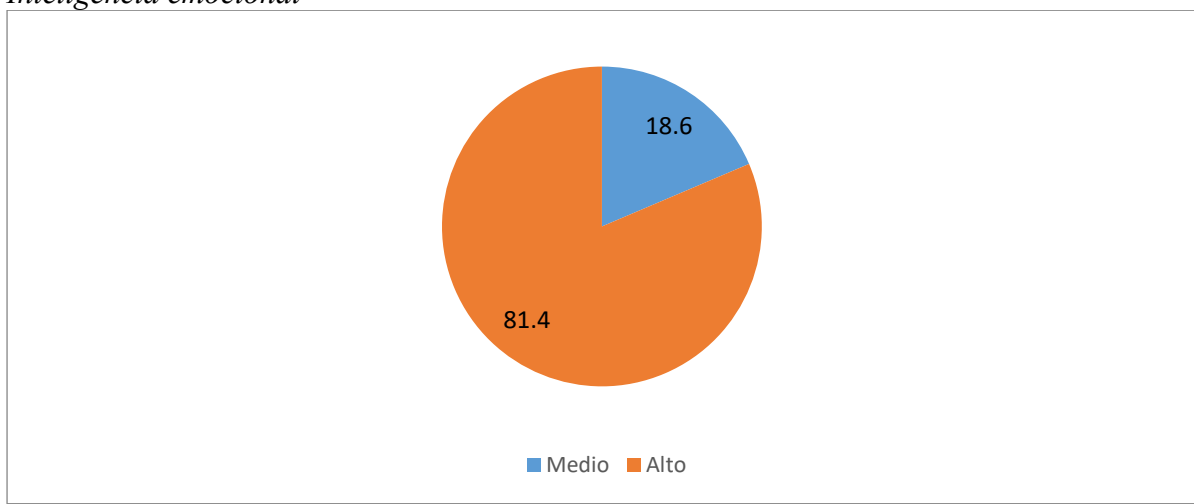
Se observa que el 81.4% de los encuestados en la dimensión Innovación presentan un nivel alto, y el 18.6% de estos en un nivel medio. Lo que indica que muestran capacidad de tener nuevas ideas para dar soluciones diferentes en cada situación que se presente con la entidad, clientes o retos internos siempre velando con el cumplimiento de la normativa y procedimientos establecidos.

Figura 8
Innovación



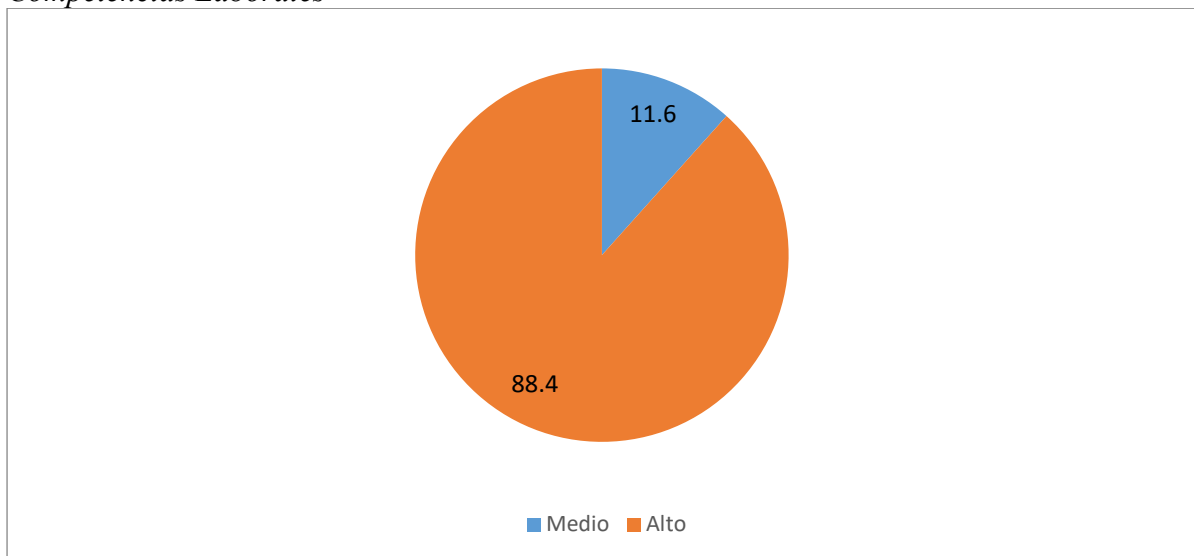
Se observa que el 81.4% de los encuestados en la dimensión Inteligencia emocional presentan un nivel alto, y el 18.6% de estos en un nivel medio. Lo que indica que tienen la capacidad para liderar en situaciones difíciles controlando y evitando reacciones negativas antes alguna provocación generada con los clientes equipo o superiores.

Figura 9
Inteligencia emocional



Se observa que el 88.4% de los encuestados en la variable de Competencias laborales presentan un nivel alto, y el 11.6% de estos en un nivel medio. Se puede inferir que las capacidades para desempeñar las funciones asignadas como el analizar, tomar decisiones, compartir informaciones que beneficien a la entidad.

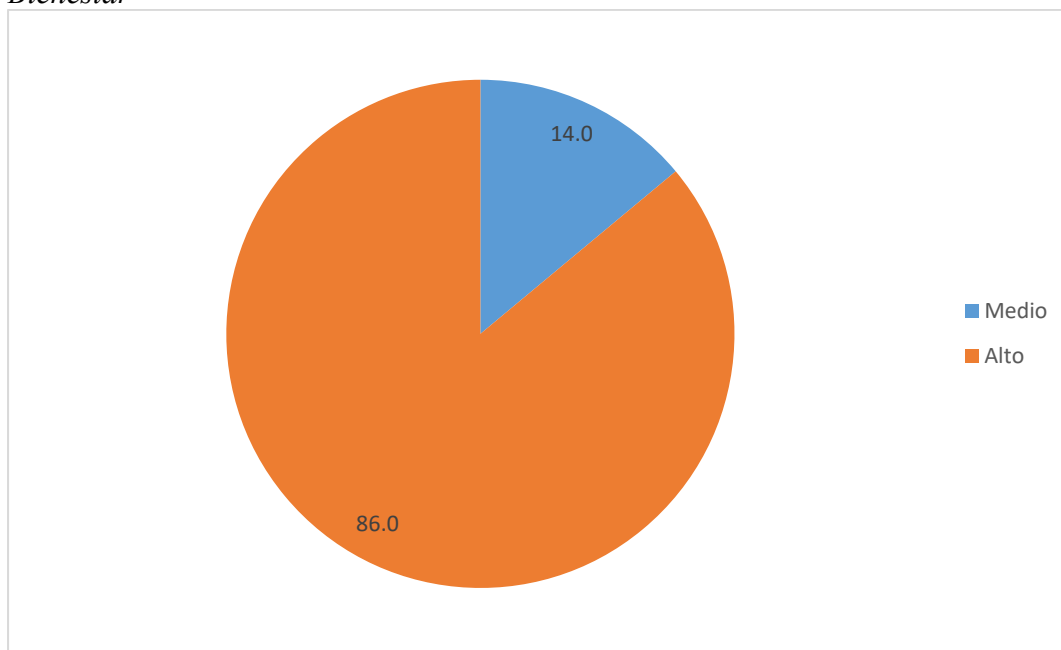
Figura 10
Competencias Laborales



Continuando con el análisis, para la variable bienestar psicosocial, se dividió las respuestas en tres rangos: alto, medio y bajo: del 1 al 3 en nivel bajo, el 4 para medio y del 5 al 7 para nivel alto. A continuación, se presenta las figuras y la distribución de los datos bajo este criterio:

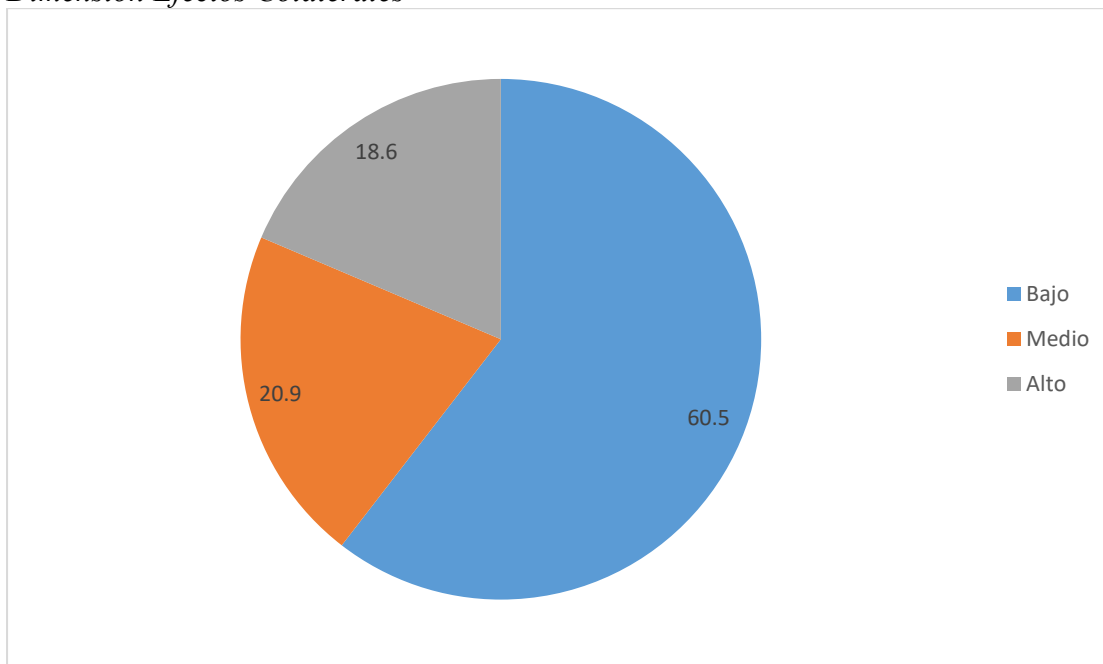
Se observa que el 86% de los encuestados en la dimensión Bienestar Psicosocial presentan un nivel alto, y el 14% de estos en un nivel medio. Lo que indica que las facetas de afecto, competencias y expectativas mantienen un nivel alto en la entidad estudiada.

Figura 11
Bienestar



Se observa que el 60.5% de los encuestados en la dimensión Efectos Colaterales presentan un nivel bajo, el 20.9% de estos en un nivel medio y el 18.6% un nivel alto. Lo que indica que la somatización, desgaste y alineación no se presenta a menudo en la entidad estudiada.

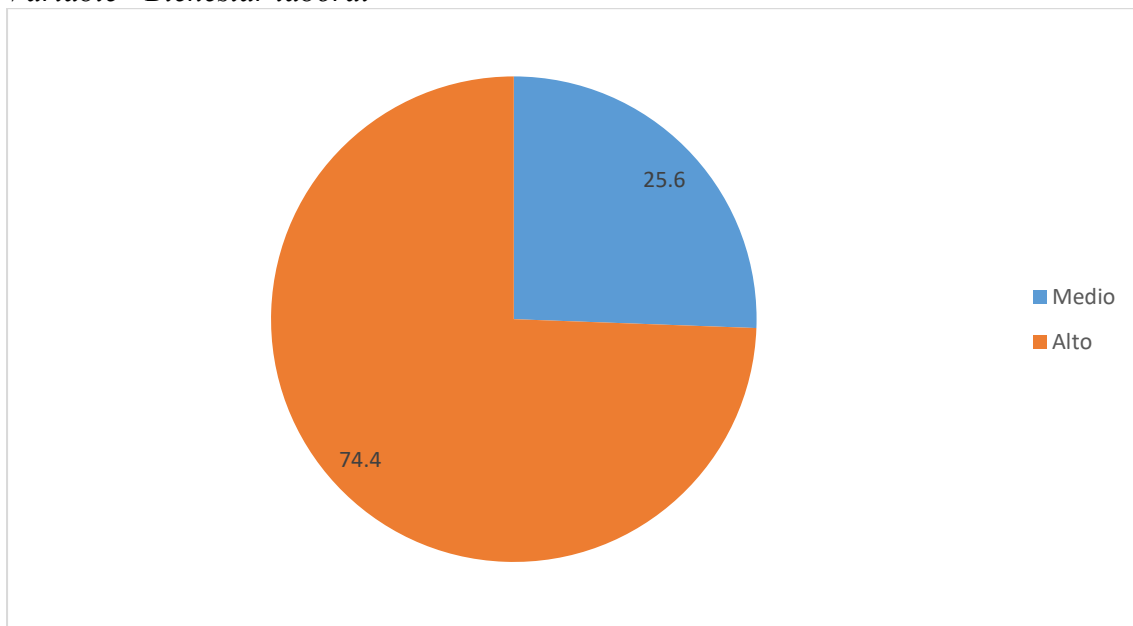
Figura 12
Dimensión Efectos Colaterales



Se observa que el 74.4% de los encuestados en la dimensión Bienestar laboral presentan un nivel alto, y el 25.6% de estos en un nivel medio. Se puede inferir que se promueve la salud como el bienestar y no solo la ausencia de malestar, dando así una mejor calidad de vida mediante indicadores sociales al trabajador en la entidad.

Figura 13

Variable - Bienestar laboral



V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados obtenidos indican que las competencias laborales muestran las capacidades para desempeñar las funciones asignadas como el analizar, tomar decisiones, compartir informaciones que beneficien a la entidad estudiada, así como muestra Caja (2019), donde se evidencia que las competencias laborales mejoran las colocaciones del área del Counter del Banco Interbank de la Agencia Pucallpa. Y con el bienestar laboral se da una mejora de la calidad de vida mediante indicadores sociales al trabajador, contrastando con Hermosa (2018) donde su investigación se basaba principalmente en examinar la relación entre características laborales psicosociales y el compromiso con el trabajo, el cual favorece al bienestar laboral.

Sobre la orientación al cliente, contrastándolo con la investigación de Coste et al. (2017), muestra que existe una actitud constante de proactividad, anticipando diferentes necesidades de los clientes, poniendo primero al cliente y la solución y/o respuesta satisfactoria hacia ellos, con ello, los colaboradores se sienten a gusto al percibir la aceptación del cliente a sus requerimientos y/o necesidades.

Para el trabajo en equipo, contrastando con Chiavenato (2000), muestra una participación continua y oportuna en la búsqueda de los objetivos comerciales y de servicio, poniendo por encima los objetivos como equipo antes que los objetivos personales, ello conlleva también a que se sienta parte de un equipo y que no solo un número sino como parte de un todo, esto con el nivel de apoyo que dan los colaboradores

Continuando, en la comunicación efectiva, al contrastar con la teoría de Perrenound (2004) se muestra que se valora el poder de compartir información que es tomada en cuenta para la toma de decisiones pudiendo ser objeto de causar intervención y a la vez que los colaboradores sepan de primera mano información de cómo va avanzando mes a mes sobre los objetivos del año de la entidad estudiada.

En la Innovación, se muestra que en la entidad tiene la apertura necesaria para la recepción de ideas nuevas y fuera de la caja, usando el razonamiento y la acción a la vez que permitan con ello la incorporación de nuevos productos o procedimientos de acuerdo a las necesidades actuales de los clientes. (Catalano et al., 2004),

La inteligencia emocional, contrastándolo con Coste et al. (2017), muestra que los colaboradores al estar bien en salud y mentalmente, pueden controlar situaciones difíciles y que ello no conlleve a que afecte directamente el desarrollo del colaborador, a poder seguir adelante y pueda atender a otro cliente sin que eso afecte su actitud o predisposición

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Primera conclusión: se observa que existe una correlación significativa y positiva entre las Competencias laborales y el Bienestar laboral, es decir que mientras los colaboradores de la entidad bancaria se sientan saludables física y mentalmente, mejor serán los resultados de los objetivos comerciales y de servicio, así también como el gozar con un buen clima laboral.
- 6.2.** Segunda conclusión: se observa que existe una correlación significativa, donde los colaboradores demuestran una mejor proactividad y predisposición hacia el cliente en su atención, controlando sus emociones ante situaciones difíciles o casos críticos, utilizando herramientas de comunicación para que la empatía resalte y pueda llevar a un resultado favorable para el cliente y/o compañeros del trabajo.
- 6.3.** Tercera conclusión: se observa que existe una correlación significativa, donde los colaboradores muestran mayor predisposición sintiéndose seguro en el lugar donde labora y mostrando una colaboración en conjunto con sus pares para el logro de los objetivos como tienda siendo proactivos y anticipándose con gestión ante el incremento de metas comerciales y de servicio, a la vez comunicándose con mayor confianza dándole fluidez y seguridad, sintiendo el respaldo del equipo.
- 6.4.** Cuarta conclusión: se observa que existe una correlación significativa, es decir que los colaboradores de la entidad bancaria pueden exponer y proponer ideas nuevas y originales en diferentes tareas, ello ayuda a que el aporte que brinde haga que se sienta parte de la empresa con significancia, y que puedan usarlas y replicarlas en otras tiendas, ello también lleva al incremento en las ganas de crecer en la entidad y desarrollar nuevos talentos.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Primera recomendación: Se invita a otros investigadores a que puedan ampliar la tesis realizada, donde puedan aplicar los estudios en la labor actual que tienen, adaptándolo y desarrollándola a su conveniencia.
- 7.2. Segunda recomendación: A la vez se invita a que el área de recursos Humanos pueda revisar los resultados obtenidos y adapte nuevos métodos para la mejora de las competencias y bienestar, como actualizar los beneficios del colaborador según las necesidades actuales.
- 7.3. Tercera recomendación: Se invita a su vez a Gerente Zonal de la Zona Este de las tiendas Interbank a que pueda revisar y adaptar para el desarrollo de actividades que promueva estas competencias en beneficios del bienestar laboral.
- 7.4. Cuarta recomendación: Se invita también a los Gerentes de cada tienda de la Zona Este que puedan revisar los resultados de esta investigación y puedan adaptar actividades dentro de sus labores que incentiven la colaboración, así como la comunicación efectiva para tener un impacto positivo en el bienestar laboral.

VIII. REFERENCIAS

- Aguila, F. (2022). *Factores que afectan el bienestar laboral a través del Modelo prima en la empresa prosegur Lima Perú 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villareal]. Repositorio Institucional UNFV. http://190.12.84.13:8080/bitstream/handle/20.500.13084/6096/UNFV_FA_Aguila_Vargas_Felix_Alberto_Titulo_profesional_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Angulo, L. (2020). *Influencia de la concentración de mercado y la eficiencia de la firma sobre el rendimiento de las entidades bancarias*. [Tesis de maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Académico UPC. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/652715/Angulo_RL.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Angulo, S., Fuster, D., Sánchez, A., Bautista, E., y Cabezas, T. (2021). Características predominantes del aprendizaje organizacional que influyen en el bienestar laboral de los docentes del Perú. *Propósitos y representaciones*, 9(1). <http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v9n1/2310-4635-pyr-9-01-e1035.pdf>
- Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas - ASBA. (2022). Programa de Capacitación Continental. <https://www.asbasupervision.com/es/desarrollo-de-capacidades/programa-de-capacitacion-continental>
- Banco Central de Reserva del Perú - BCRP. (agosto de 2022). *Entidades financieras*. <https://www.bcrp.gob.pe/sitios-de-interes/entidades-financieras.html>
- Barcelo, J. (2020). *7 factores que afectan al rendimiento laboral*. IMF Blog re Recursos Humanos. <https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/gestion-talento/7-factores-que-afectan-al-rendimiento-laboral/>

- Billikopf, G. (2003). *Políticas Laborales de la Empresa. Administración Laboral Agrícola: Cultivando la Productividad del Personal*. Obtenido de <https://ucanr.edu/repository/fileaccess.cfm?article=68762yp=BZBMUH>
- Blanch, J., Sahagún, M., Cantera, L., y Cervantes, G. (2010). Cuestionario de bienestar laboral general: estructura y propiedades psicométricas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 26(2), 157-170
<https://journals.copmadrid.org/jwop/art/tr2010v26n2a7>
- Boanerge, M. (2018). Las competencias laborales como eje formativo para mejorar el desempeño organizacional. *Maestro y sociedad*, 42-54.
<https://maestroysociedad.uo.edu.cu/index.php/MyS/article/view/3379/2997>
- Bobadilla, R. (27 de Octubre de 2020). La importancia del bienestar laboral.
<https://utel.edu.mx/blog/tendencias/la-importancia-del-bienestar-laboral/>
- Borrás, F., Gálvez, A., y Torres, J. (2018). Información sobre intangibles en instituciones bancarias: lecciones internacionales. *Retos de la Dirección*, 12(2), 215-237.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v12n2/rdir12218.pdf>
- Boyatzis, R. (1982). *The competent manager: A model for effective performance*. Wiley.
<https://doi.org/10.1002/smj.4250040413>
- Caja, B. (2019). *Competencias laborales para mejorar las colocaciones en el Área de Counter del Banco Interbank agencia Pucallpa - 2018*. [Tesis de postgrado, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Repositorio Institucional UNCP.
<https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/5916>

- Calderón, G., Murillo, S., y Torres, K. (2003). Cultura organizacional y bienestar laboral. *Cuadernos de administración*, 16(25), 109-137. <https://www.redalyc.org/pdf/205/20502506.pdf>
- Casimiro, C., Tobalino, D., Casimiro, W., y Fernández, B. (2020). Competencias laborales y formación profesional de profesoras de educación inicial, en el distrito de Lurigancho en Perú. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 444-453. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-444.pdf>
- Catalano, A., Avolio, S., y Sladogna, C. (2004). *Diseño curricular basado en normas de competencia laboral. Conceptos y orientaciones metodológicas*. Banco Interamericano de Desarrollo. https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/52404660/Catalano__Avolio_y_Sladogna_-_Diseno_curricular_basado_en_normas_de_competencia_laboral_libro-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1645031002&Signature=MckKyyQC0cxnRjrZaay3LKcsINdsUaSkhJ6Xa64HCxPsHSRG3ygN8KIWsfLnc1
- Chavez, R., y Licapa, I. (2018). *Comunicación asertiva y bienestar laboral de los docentes de una Institución Educativa, Ica-2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27600/chavez_hr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Checa-Llontop, L., Cabrera-Cabrera, X., y Chávarry-Ysla, P. (2020). Estrategia de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en una entidad bancaria. *Investigación Valdizana*, 14(4), 188-197. <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/riv/article/view/746/730>

- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. McGraw-Hill.
- Chico , S. (2018). *Influencia de la motivación laboral en el desempeño de los empleados del área de canal de atención y promoción de servicios en una entidad financiera en Lima, 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio Académico USMP. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/4362>
- Córdova, M. (2017). Relación entre Estrés Financiero y el Bienestar de los Empleados. *Investigación administrativa*, 46(119). <https://www.redalyc.org/journal/4560/456050279003/456050279003.pdf>
- Coste, H., Lugo, Z., Zambrano, E., y García, C. (2017). Competencias laborales en el banco occidental de descuento. *Orbis: revista de Ciencias Humanas*, 12(36), 45-64. <http://www.revistaorbis.org/pdf/36/art3.pdf>
- Diener, E. (2000). Subjective well-being: The science of happiness and a proposal for a national index. *American psychologist*, 55(1), 34. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.55.1.34>
- El Peruano. (07 de enero de 2021). *Solvencia del sistema bancario peruano se mantiene estable*. <https://elperuano.pe/noticia/113079-solvencia-del-sistema-bancario-peruano-se-mantiene-estable>
- Erasmus, B., Schenk, H., y Swanepoel, B. (2008). *South African human resource management: Theory & practice*. Juta and Company Ltd.
- Espinoz, T. (2024). *Calidad de vida en el trabajo y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Huaura, Huacho, 2023* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio UNJFSC. <http://hdl.handle.net/20.500.14067/9369>

- Espinoza, T. (2024). *Calidad de vida en el trabajo y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Huaura, Huacho, 2023*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio UNJFSC. <http://hdl.handle.net/20.500.14067/9369>
- Fajardo, F. (2021). *Programa de formación en competencias de los colaboradores y su influencia en el clima laboral en una empresa bancaria de Lima metropolitana, 2019*. [Tesis de postgrado, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio Académico USMP. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/8384>
- Fernández, C., Baptista, P., y Hernández, R. (2020). *Metodología de la investigación*. (6ta Ed.). McGraw-Hill.
- García, L. (25 de Marzo de 2021). *Bienestar laboral y su importancia*. Universidad Central. <https://www.ucentral.edu.co/noticentral/bienestar-laboral-su-importancia-organizaciones>
- Garzón, E. K., Parra, V., Castillo, D. M., & Camacho, H. (2023). Análisis comparativo de las dimensiones de calidad de vida laboral en algunas organizaciones de Colombia, América Latina y Europa. *Signos, Investigación en Sistemas de Gestión*, 15(2). <https://doi.org/10.15332/24631140.8657>
- Hermosa, A. (2018). Características laborales y compromiso con el trabajo: explorando el bienestar laboral. *Estudios de administración*, 25(1). <https://estudiosdeadministracion.uchile.cl/index.php/EDA/article/view/55391/58327>
- Hernández, L. (2021). *El Bienestar Laboral en las Organizaciones y La Responsabilidad Social Empresarial*. [Tesis de maestría, Universidad Iberoamericana] https://repositorio.unibe.edu.do/jspui/bitstream/123456789/1062/4/18-0812_TF.pdf

Huertas, M. (2022). *Gestión por competencias y desempeño laboral en colaboradores administrativos de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo - Lambayeque* [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional USS. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/9455>

Interbank. (15 de febrero de 2022). Nosotros. <https://interbank.pe/nosotros#:~:text=El%20Banco%20Internacional%20del%20Per%C3%BA,hoy%20Jir%C3%B3n%20de%20la%20Uni%C3%B3n.ytext=En%201980%20el%20banco%20pas%C3%B3a%20llamarse%20Interbanc>

Mareque, M. y De Prada, E. (2018). Evaluación de las competencias profesionales a través de las prácticas externas: incidencia de la creatividad. *Revista de Investigación Educativa*, 36(1), 203-219. <http://dx.doi.org/10.6018/rie.36.1.275651>

Marrero, O., Mohamed, R., y Xifra, J. (2018). Habilidades blandas: necesarias para la formación integral del estudiante universitario. *Revista Científica ECOCIENCIA*, 5(Edición Especial), 1-18. <https://doi.org/10.21855/ecociencia.50.144>

Martínez, J. y Ibarra, A. (2023). *Propuesta de bienestar laboral para minimizar el estrés en el personal administrativo del Instituto Cinar Sistemas de Pasto*. [Tesis de especialización, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio Académico USMP. <http://hdl.handle.net/20.500.12010/34108>

Mejía, L. (2019). *Perfil de Puesto por Competencias y su impacto en el Proceso de Selección y Desempeño Laboral de los Colaboradores del Sistema de Administración Tributaria de Lima – Sat*. [Tesis de Pregrado, Universidad de Lima]. <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10571/Trabajo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ministerio de Educación Nacional. (2009). *Guía para diseño. Programa de bienestar laboral. Sector docente*. Ministerio de Educación Nacional.

Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social MITES. (2019). Bienestar Laboral. <https://saludlaboralydiscapacidad.org/wp-content/uploads/2019/04/riesgos-bloque-3-bienestar-laboral-saludlaboralydiscapacidad.pdf>

Mogollón, F., Mogollón, S., Becerra, L., y Ancajima, J. (2020). Competencias laborales del staff de colaboradores de la municipalidad distrital de Mancora-2019. *TZHOECOEN*, 12(4), 399-407. <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/1391/1924>

Montalvo, W. (2020). *Bienestar laboral de la Constructora Fergut S.R.L.* [Tesis de maestría, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo] https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2903/1/TL_MontalvoMundacaWilder.pdf

Morales, J. (2010). *Descripciones de Puestos basados en Competencias Laborales para el resto de departamentos de la Empresa Farmacéutica*. [Tesis de maestría, Universidad de San Carlos de Guatemala]. http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/06/06_2950.pdf

Moreno, J. (2003). *Gestión por competencia laboral*. INTECAP.

Obeng, J. (2008). *An Assessment of the staff welfare services in the central administration of the University of Cape Coast. Cape Coast*. [Tesis de maestría, University of Cape Coast]. <https://ir.ucc.edu.gh/xmlui/bitstream/handle/123456789/3506/OBENG%202008.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Ojeda, Á., y Hernández, J. (2012). Las competencias laborales: una construcción recíproca entre lo individual y lo grupal. *Enseñanza e investigación en psicología*, 17(1), 171-187. <https://www.redalyc.org/pdf/292/29223246011.pdf>
- Olvera, J., y Ángeles, Z. (2022). Inteligencia emocional: componentes y percepción de hombres universitarios de su relación con pares. *DIVULGARE Boletín Científico De La Escuela Superior De Actopan*, 9(17), 17-25. <https://doi.org/10.29057/esa.v9i17.8023>
- Organización Internacional del Trabajo OIT. (2022). Panorama Laboral 2022 de América Latina y el Caribe. https://www.ilo.org/americas/publicaciones/WCMS_867497/lang--es/index.htm
- Organización Internacional del Trabajo OIT. (2022). Perspectivas Sociales y del Empleo en el Mundo. Organización Internacional del Trabajo OIT.
- Organización Internacional del Trabajo OIT. (2022). Salud y seguridad en trabajo en América Latina y el Caribe. <https://www.ilo.org/americas/temas/salud-y-seguridad-en-trabajo/lang--es/index.htm>
- Organización Panamericana de la Salud OPS. (2022). Workplace stress takes a toll on individuals, employers and societies. https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_contentyview=articleid=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societiesItemid=0ylang=es#gsc.tab=0
- Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico OCDE. (2010). Obtenido de OECD: http://www.oecd.org/home/0,2987,en_2649_201185_1_1_1_1_1,00.html

- Ortiz, M., Villar, E. y Llanos, M. (2021). Cultura organizacional y bienestar laboral de los trabajadores de la Red de Salud Huamalíes. *Gaceta Científica*, 7(1), 37–45.
<https://doi.org/10.46794/gacien.7.1.1064>
- Palti, A. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de Provias Descentralizado, Lima - 2021* [Tesis de maestría, Universidad Autónoma del Perú].
<https://hdl.handle.net/20.500.13067/1883>
- Peñaranda , Z., Quijano, A., y Thomas, S. (2019). Evaluar el nivel de satisfacción del cliente de las entidades financieras del municipio de Pamplona. *Revista de la Facultad de Ciencias Básicas – Colombia*, 17(1).
https://revistas.unipamplona.edu.co/ojs_viceinves/index.php/BISTUA/article/view/3153/1687
- Perrenoud, P. (2004). *Diez nuevas competencias para enseñar*. SEP.
<https://www.uv.mx/dgdaie/files/2013/09/Philippe-Perrenoud-Diez-nuevas-competencias-para-ensenar.pdf>
- Piñeros, D. (2011). *Empresas Exitosas e Innovadoras a partir de una Política de Bienestar*. [tesis de maestría, Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano]
<https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/1614/T136.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quiroz, G., y Torres, M. (2019). Gestión del Talento Humano y Competencias Laborales en Docentes de Instituciones Públicas. *Revista de la Facultad de Ciencias de la Educación*, 1-8.
<https://revistas.unife.edu.pe/index.php/educacion/article/view/2044/2109>

- Rajarajan, M., y Vetrivel, M. (2015). Various Welfare Measures and Quality of Work Life among the Workers towards Sipcot Industries-An Analysis. *Asia Pacific Journal of Research*, 184-192. <https://www.semanticscholar.org/paper/VARIOUS-WELFARE-MEASURES-AND-QUALITY-OF-WORK-LIFE-Rajarajan-Vetrivel/2e98f866df38eb4df492b822b739a1febb3dcce8>
- Ramirez, D. (2024). *Gestión del talento humano en las competencias laborales del personal de sanidad de un establecimiento nivel III Lima- Perú 2023* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/139501>
- Ramos, K. (16 de Noviembre de 2012). *La importancia de las competencias laborales*. Revista Consultoría. <https://revistaconsultoria.com.mx/la-importancia-de-las-competencias-laborales/>
- Reyes, G., Arce, R., Cruz, A., y Portilla, N. (2021). Salud mental, bienestar psicológico y estrés en personal de salud en el contexto de la COVID-19. *Revista de Psicología*, 11(1), 189-205. <https://doi.org/10.36901/psicologia.v11i1.1367>
- Samuel, J. (2016). Inteligencia Emocional. e-Motion: *Revista de Educación, Motricidad e Investigación*, (4), 92-101. <https://doi.org/10.33776/remo.v0i4.2727>
- Shepherd, C. , Ahmed, P. , Ramos, L., y Ramos, C. (2012). *Administración de la innovación* (1st ed.). Pearson Educación.
- Silva, D. (2021). *Intervención del área de Bienestar Social en la deserción Laboral en tiempos de Pandemia Covid – 19 en la empresa Modas Diversas del Perú S.A.C.* [Tesis de Pregrado - Universidad Inca Garcilaso de la Vega].

<http://intra.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/6285/TSP%20Silva.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ulle, R., Patil, K., Aparna, V., Santosh, K., y Renuka, M. (2018). The Impact of Labour Welfare Measures on Employee Satisfaction. *Journal of Emerging Technologies and Innovative Research*, 853-857.

https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2903/1/TL_MontalvoMundacaWilder.pdf

Vásquez, O. (2022). *Competencias laborales y el perfil profesional de trabajadores administrativos de una dirección sub regional de salud de la región Cajamarca*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/92819>

Vásquez, O. (2022). *Competencias laborales y el perfil profesional de trabajadores administrativos de una dirección sub regional de salud de la región Cajamarca*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/92819>

Vega, N., Gutiérrez, O., y Molina, D. (2020). Diseño y validación de un instrumento sobre competencias laborales en seguridad y salud en el trabajo. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 21(1), 28-40. <https://revsaludtrabajo.sld.cu/index.php/revsytr/article/view/131/183>

IX. ANEXOS

Anexo A: Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES		NIVEL DE MEDICIÓN
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿De qué manera las competencias laborales influyen en el bienestar laboral de los colaboradores de una entidad bancaria en Lima 2022?</p> <p>PROBLEMA ESPECÍFICO</p> <p>- ¿Cómo la orientación al cliente y la inteligencia emocional influyen en el bienestar laboral de los colaboradores de</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Demostrar como las competencias laborales influyen en el bienestar laboral de los colaboradores de una entidad bancaria en Lima 2022.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>- Determinar si la orientación al cliente y la inteligencia emocional influyen en el bienestar laboral de los colaboradores de</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Es probable que exista una relación positiva y significativa entre las competencias laborales y el bienestar laboral de los colaboradores de una entidad bancaria en Lima, 2022.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</p> <p>- Es probable que la orientación al cliente y la inteligencia emocional influyan de forma significativa en el</p>	<p>VARIABLE 1</p> <p>Competencias laborales</p>		Ordinal
			DIMENSIONES	INDICADORES	
			<p>Orientación al cliente</p> <p>Trabajo en Equipo</p> <p>Comunicación efectiva</p> <p>Innovación</p> <p>Inteligencia Emocional</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad de escuchar - Actitud proactiva - Participación activa - Alienta a otros a compartir información - Resolver problemas - Idear soluciones nuevas - Controlar emociones - Evitar reacciones negativas 	

Anexo B: Instrumento de recolección de datos

ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

La presente Investigación tiene como finalidad demostrar como las competencias laborales se relacionan con el bienestar laboral de los colaboradores de una entidad bancaria en Lima 2022. Por favor sírvase marcar la respuesta que Ud. considere adecuada, la cual es confidencial. Su opinión es válida para realizar esta investigación en la zona Norte del distrito de Lima. Muchas gracias por su tiempo.

Cuestionario

Objetivo: Esta encuesta se realiza con el fin de obtener el grado de Maestro en Negocios Bancarios y también demostrar como las competencias laborales se relacionan con el bienestar laboral de los colaboradores de una entidad bancaria en Lima 2022

<i>SEXO</i>		<i>EDAD</i>		<i>T. DE CONTRATO</i>	
-------------	--	-------------	--	-----------------------	--

VARIABLE COMPETENCIAS LABORALES

Competencia laboral genérica: Orientación al cliente					
Instrucciones: Rodee la opción elegida	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Es de su interés conocer si el cliente quedó satisfecho luego de atender su requerimiento.	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Entiende que se debe al cliente y actúa para satisfacer sus necesidades.	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Está dispuesto a atender a todos los clientes sin importar si son externos o internos.	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Posee la inquietud de buscar información sobre las necesidades existentes o potenciales de sus clientes.	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Promueve la creación de relaciones de largo plazo con sus clientes.	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca

Competencia laboral genérica: Trabajo en equipo					
Instrucciones: Rodee la opción elegida	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Usted da mayor importancia a sus objetivos personales con relación a los del equipo o del Banco.	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
En el cumplimiento de las actividades asignadas dentro del equipo coopera en el desarrollo de las actividades comunes.	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Valora usted las ideas y experiencias de otros durante el desarrollo de sus actividades o tareas.	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Busca alternativas de trabajo en equipo que agregan valor a los resultados grupales.	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Fomenta el intercambio de ideas y experiencias entre diferentes áreas.	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca

Competencia laboral genérica: Comunicación efectiva					
Instrucciones: Rodee la opción elegida	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Usted deja de compartir información que puede ser de alta importancia para el resto del equipo.	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
En el trabajo que realiza, sus mensajes llegan tarde a su destino.	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
En la transmisión de ideas difunde información pertinente entre sus pares y colaboradores.	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Posee la habilidad de adaptar su manera de expresarse a situaciones diferentes.	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Maneja reglas de lenguaje al transmitir sus ideas.	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca

Competencia laboral genérica: Innovación					
Instrucciones: Rodee la opción elegida	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Trabaja sobre iniciativas e innovaciones de otros miembros de su equipo.	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Contribuye al desarrollo de procedimientos orientados a la solución de una necesidad específica.	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Usa herramientas especializadas para desarrollar sus nuevas ideas cuando la situación o el caso lo ameriten.	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Asume nuevos retos para resolver problemas de manera concreta.	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Desarrolla un entorno dentro de la organización, donde se promueva la creatividad para mejorar el desempeño de la organización.	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca

Competencia laboral genérica: Inteligencia emocional					
Instrucciones: Rodee la opción elegida	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Aplica técnicas para minimizar el estrés.	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Contribuye a minimizar el riesgo para que sus compañeros de trabajo no pierdan el control de sus emociones en situaciones de alta presión.	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Promueve dentro de su equipo de trabajo el control de las emociones en situaciones de trabajo.	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Incentiva a su equipo de trabajo a poner en práctica el control de sus emociones en función del cumplimiento de sus objetivos.	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Promueve que dentro de la Institución exista una cultura de la prudencia y control de las emociones.	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca

VARIABLE BIENESTAR LABORAL

Factor de Bienestar Psicosocial								
Escala de Afectos								
Instrucciones: Rodee el número elegido								
<i>actualmente, en mi trabajo siento:</i>								
Insatisfacción	1	2	3	4	5	6	7	Satisfacción
Inseguridad	1	2	3	4	5	6	7	Seguridad
Intranquilidad	1	2	3	4	5	6	7	Tranquilidad
Impotencia	1	2	3	4	5	6	7	Potencia
Malestar	1	2	3	4	5	6	7	Bienestar
Desconfianza	1	2	3	4	5	6	7	Confianza
Incertidumbre	1	2	3	4	5	6	7	Certidumbre
Confusión	1	2	3	4	5	6	7	Claridad
Desesperanza	1	2	3	4	5	6	7	Esperanza
Dificultad	1	2	3	4	5	6	7	Facilidad
Escala de Competencias								
Instrucciones: Rodee el número elegido								
<i>actualmente, en mi trabajo siento:</i>								
Insensibilidad	1	2	3	4	5	6	7	Sensibilidad
Irracionalidad	1	2	3	4	5	6	7	Racionalidad
Incompetencia	1	2	3	4	5	6	7	Competencia
Inmoralidad	1	2	3	4	5	6	7	Moralidad
Maldad	1	2	3	4	5	6	7	Bondad
Fracaso	1	2	3	4	5	6	7	Éxito
Incapacidad	1	2	3	4	5	6	7	Capacidad
Pesimismo	1	2	3	4	5	6	7	Optimismo
Ineficacia	1	2	3	4	5	6	7	Eficacia
Inutilidad	1	2	3	4	5	6	7	Utilidad

Escala de Expectativas								
Instrucciones: Rodee el número elegido								
Está(n) bajando	1	2	3	4	5	6	7	Está(n) subiendo
<i>En mi trayectoria laboral:</i>								
Mi motivación por el trabajo	1	2	3	4	5	6	7	
Mi identificación con los valores de la organización	1	2	3	4	5	6	7	
Mi rendimiento profesional	1	2	3	4	5	6	7	
Mi capacidad de gestión de mi carga de trabajo	1	2	3	4	5	6	7	
La calidad de mis condiciones de trabajo	1	2	3	4	5	6	7	
Mi autoestima profesional	1	2	3	4	5	6	7	
La cordialidad en mi ambiente social de trabajo	1	2	3	4	5	6	7	
La conciliación de mi trabajo con mi vida privada	1	2	3	4	5	6	7	
Mi confianza en mi futuro profesional	1	2	3	4	5	6	7	
Mi calidad de vida laboral	1	2	3	4	5	6	7	
El sentido de mi trabajo	1	2	3	4	5	6	7	
Mi acatamiento de las pautas de la dirección	1	2	3	4	5	6	7	
Mi estado de ánimo laboral	1	2	3	4	5	6	7	
Mis oportunidades de promoción laboral	1	2	3	4	5	6	7	
Mi sensación de seguridad en el trabajo	1	2	3	4	5	6	7	
Mi participación en las decisiones de la organización	1	2	3	4	5	6	7	
Mi satisfacción con el trabajo	1	2	3	4	5	6	7	
Mi realización profesional	1	2	3	4	5	6	7	
El nivel de excelencia de mi organización	1	2	3	4	5	6	7	
Mi eficacia profesional	1	2	3	4	5	6	7	
Mi compromiso con el trabajo	1	2	3	4	5	6	7	
Mis competencias profesionales	1	2	3	4	5	6	7	

Dimensión: Efectos Colaterales								
Escala de Somatización								
Instrucciones: Rodee el número elegido								
Nunca	1	2	3	4	5	6	7	Siempre

Actualmente, por causa de mi trabajo, siento:							
Trastornos digestivos	1	2	3	4	5	6	7
Dolores de cabeza	1	2	3	4	5	6	7
Insomnio	1	2	3	4	5	6	7
Dolores de espalda	1	2	3	4	5	6	7
Tensiones musculares	1	2	3	4	5	6	7

Escala de Desgaste								
Instrucciones: Rodee el número elegido								
Nunca	1	2	3	4	5	6	7	Siempre

Actualmente, por causa de mi trabajo, siento:							
Sobrecarga de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
Desgaste emocional	1	2	3	4	5	6	7
Agotamiento físico	1	2	3	4	5	6	7
Saturación mental	1	2	3	4	5	6	7

Escala de Alienación								
Instrucciones: Rodee el número elegido								
Nunca	1	2	3	4	5	6	7	Siempre

Actualmente, por causa de mi trabajo, siento:							
Mal humor	1	2	3	4	5	6	7
Baja realización profesional	1	2	3	4	5	6	7
Trato despersonalizado	1	2	3	4	5	6	7
Frustración	1	2	3	4	5	6	7

Anexo C: Validación de instrumentos

TABLA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR EXPERTOS

Apellidos y Nombres del Informante	Institución donde labora	Nombre del Instrumento	Autor del Instrumento
Blanco Huamán Gerardo	UNFV	Competencias laborales y su relación con el Bienestar laboral	Tomado de Blanch et al. (2010) bienestar, Coste et al. (2017) competencias
Título de la Investigación: Competencias laborales y su relación con el Bienestar laboral de los colaboradores de una entidad bancaria, Lima, 2022.			

1. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

		DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				EXCELENTE			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.																	X			
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.															X					
3. ACTUALIZACIÓN	Está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.																		X		
4. ORGANIZACIÓN	Esta organizado en forma lógica.																	X			
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos cuantitativos																	X			
6. INTENCIONALIDAD	Es adecuado para valorar el aprendizaje de estadística																	X			
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos científicos.																	X			
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones, Indicadores e ítems.																	X			
9. METODOLOGÍA.	La estrategia responde al propósito de la investigación.																	X			
10. PERTINENCIA	La escala es aplicable.																	X			

I. OPINIÓN DE APLICACIÓN

Aplicable dicho instrumento con un 85% de efectividad

.....

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

85 %

LUGAR Y FECHA	DNI	FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE	N° DE TELÉFONO
Lima, 16/01/23	15583090		920778785

TABLA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR EXPERTOS

Apellidos y Nombres del Informante	Institución donde labora	Nombre del Instrumento	Autor del Instrumento
PONCE VENEROS MANUEL SANTOS	UNFV	Competencias laborales y su relación con el Bienestar laboral	Tomado de Blanch et al. (2010) bienestar, Coste et al. (2017) competencias
Título de la Investigación: Competencias laborales y su relación con el Bienestar laboral de los colaboradores de una entidad bancaria, Lima, 2022.			

2. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

		DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				EXCELENTE				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.																		X			
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.																		X			
3. ACTUALIZACIÓN	Está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.																		X			
4. ORGANIZACIÓN	Esta organizado en forma lógica.																			X		
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos cuantitativos																			X		
6. INTENCIONALIDAD	Es adecuado para valorar el aprendizaje de estadística																		X			
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos científicos.																		X			
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones, Indicadores e ítems.																		X			
9. METODOLOGÍA.	La estrategia responde al propósito de la investigación.																		X			
10. PERTINENCIA	La escala es aplicable.																		X			

II. OPINIÓN DE APLICACIÓN

Es Aplicable el presente instrumento con un 86% de efectividad

.....

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

86%

LUGAR Y FECHA	DNI	FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE	N° DE TELÉFONO
Lima, 5 enero 2023	06099517		975557266

TABLA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR EXPERTOS

Apellidos y Nombres del Informante	Institución donde labora	Nombre del Instrumento	Autor del Instrumento
RIVEROS CUELLAR, ALIPIO	UNFV	Competencias laborales y su relación con el Bienestar laboral	Tomado de Blanch et al. (2010) bienestar, Coste et al. (2017) competencias
Título de la Investigación: Competencias laborales y su relación con el Bienestar laboral de los colaboradores de una entidad bancaria. Lima, 2022.			

3. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

		DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				EXCELENTE			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.																	X			
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.																X				
3. ACTUALIZACIÓN	Está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.																	X			
4. ORGANIZACIÓN	Esta organizado en forma lógica.																		X		
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos cuantitativos																			X	
6. INTENCIONALIDAD	Es adecuado para valorar el aprendizaje de estadística																		X		
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos científicos.																X				
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones, Indicadores e ítems.																	X			
9. METODOLOGÍA.	La estrategia responde al propósito de la investigación.																		X		
10. PERTINENCIA	La escala es aplicable.																			X	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN.

El instrumento está entre muy buena y excelente. Por lo tanto, si es válido para la recopilación de la información para la tesis, respectiva.

IV.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

87.50

LUGAR Y FECHA	DNI	FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE	N° DE TELÉFONO
Lima, 23 enero 2023	08849260		986807238