

Desarrollo de competencias genéricas y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la Caja Arequipa en la región de Moquegua, Perú

Development of generic competencies and their influence on the performance of Caja Arequipa workers in the Moquegua region, Peru

Daniel Alarcón Arpasi

dalarconarp@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0009-4269-549X>

**Colegio de Contadores Públicos de Moquegua,
Moquegua, Perú**

Artículo recibido el 02 de noviembre 2022 | Arbitrado el 30 de octubre 2023 | Aceptado el 30 de noviembre de 2023 | Publicado el 27 de mayo 2024

RESUMEN

Palabras clave:

Competencias genéricas; Desempeño laboral; Destrezas; Conocimiento.

El propósito del estudio es explicar la influencia de las competencias genéricas y el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Arequipa en la región Moquegua en Perú, a través de un estudio de enfoque cuantitativo, de nivel relacional, de diseño observacional transversal. La población y muestra del estudio fueron 46 trabajadores. Los datos se recolectaron mediante cuestionarios sobre competencias genéricas y sus dimensiones y otro para evaluar el desempeño laboral, cada uno de 23 ítems. Los resultados revelan que las Competencias genéricas con mayor desarrollo son las actitudes mostradas por el personal con 34.8%, seguido de concepto de sí mismo con 21.70%, Motivación 21.70%, conocimientos con 13.00% y destrezas 8.7%, los que influyen en el desempeño laboral, en primer lugar, en la calidad del servicio con 30.40%, iniciativa 26.10%, relaciones humanas 26.10% y logro de metas 26.10%. Conclusión, las competencias genéricas desarrollados influyen en 79.19% en el desempeño de los trabajadores de la CMA-M.

ABSTRACT

Keywords:

Generic competencies; Job performance; Skills; Knowledge.

The purpose of the study is to explain the influence of generic competencies and job performance of Caja Arequipa workers in the Moquegua region in Peru, through a study with a quantitative approach, at a relational level, with a cross-sectional observational design. The population and sample of the study were 46 workers. The data were collected through questionnaires on generic competencies, with their components and another to evaluate job performance, each with 23 items. The results reveal that the generic competencies with the greatest development are the attitudes shown by the staff with 34.8%, followed by self-concept with 21.70%, Motivation 21.70%, knowledge with 13.00% and skills 8.7%, which influence performance. labor, first of all, in the quality of the service with 30.40%, initiative 26.10%, human relations 26.10% and achievement of goals 26.10%. Conclusion, the generic competencies developed influence 79.19% of the performance of CMA-M workers.

INTRODUCCIÓN

Las competencias genéricas se refieren a un conjunto de habilidades, conocimientos, actitudes y valores que son esenciales para el desempeño efectivo en diversos contextos laborales. (García, J., and Rodríguez, M., 2018) estas competencias trascienden el dominio técnico y abordan habilidades interpersonales, comunicativas, de resolución de problemas y de adaptación al cambio, entre otras. En la actualidad, las organizaciones reconocen que los trabajadores no solo deben ser hábiles en sus áreas de especialización, sino que también deben ser capaces de colaborar en equipos multidisciplinarios, enfrentar desafíos cambiantes y comunicarse eficazmente. En este contexto, la Caja Arequipa, una institución financiera líder en la provincia Mariscal Nieto de Moquegua, enfrenta el reto de asegurar un alto nivel de desempeño laboral entre sus trabajadores. El desempeño laboral no solo se refiere a la ejecución de tareas específicas, sino también a la capacidad de adaptarse a nuevas situaciones, innovar y contribuir al logro de los objetivos institucionales. Para lograrlo, es fundamental entender cómo las competencias genéricas de los trabajadores están relacionadas con su desempeño en un entorno laboral en constante cambio.

En el contexto de la Caja Arequipa en la región de Moquegua, saliendo de la pandemia Covid 19, en el año 2022 se observan cambios en la atención, en la reducción de personal, necesidad de innovar la tecnología de atención y prestación de servicios, reducir costos, rendimientos operativos disminuidos, todo esto ha originado desajuste entre las competencias requeridas y las habilidades existentes. Esto puede deberse a la falta de capacitación, de innovación constante, adaptarse a los cambios, enfrentar a la competencia. Poca motivación y compromiso de los trabajadores a la falta de incentivos y reconocimiento, la falta de oportunidades de crecimiento profesional y un ambiente laboral poco estimulante, limitaciones tecnológicas. La Caja Arequipa enfrenta desafíos en la implementación y adopción nueva tecnología en sus procesos y servicios. Esto puede afectar la

eficiencia y la capacidad de los trabajadores para desarrollar competencias relacionadas con el uso de herramientas y sistemas tecnológicos.

Es importante abordar estas problemáticas mediante la implementación de programas de capacitación y desarrollo, la revisión de los procesos de selección y contratación, la mejora del ambiente laboral y la inversión en tecnología adecuada. También, es necesario tener en cuenta el contexto específico de la región de Moquegua que está experimentando desafíos adicionales, como cambios en la economía local, factores sociopolíticos o situaciones de emergencia, que podrían influir en el desempeño de la organización y de los trabajadores, por las situaciones descrito, es necesario plantear la presente investigación, que mediante una autoevaluación del propio personal operativo, se puedan detectar las dimensiones o factores de las competencias genéricas con mayor o menor desarrollo, los que afectan en su desarrollo.

Marco teórico

(Buckingham, M., and Vosburgh, R., 2019) destaca la importancia de las Competencias Genéricas en el ámbito laboral y su impacto en el nivel de desempeño de los empleados. En su investigación, los autores analizaron cómo la posesión y desarrollo de competencias genéricas, como la comunicación efectiva, el trabajo en equipo, la resolución de problemas y la adaptabilidad, influían en la productividad y calidad del trabajo de los empleados en diversas organizaciones. En el estudio, Buckingham y Vosburgh examinaron la relación entre las competencias genéricas y la efectividad en el desempeño de los empleados a través de encuestas y evaluaciones de 360 grados. Utilizando múltiples indicadores de desempeño, como la eficiencia en la realización de tareas, la capacidad de trabajar en colaboración con otros equipos y la habilidad para adaptarse a cambios en el entorno laboral, los autores encontraron que los empleados con un mayor dominio de competencias genéricas mostraban un desempeño laboral más sólido y lograban mejores resultados

en comparación con aquellos con competencias limitadas. Los resultados de esta investigación sugieren que las organizaciones pueden mejorar el rendimiento laboral de sus colaboradores al fomentar el desarrollo de estas competencias a través de programas de capacitación y estrategias de desarrollo profesional. (Lopez J., Garcia, A., Rodriguez, M., & Martínez, P., 2020) el estudio la relación entre las Competencias Genéricas y el Nivel de Desempeño de los trabajadores en el contexto laboral, donde, examinó cómo la posesión y desarrollo de competencias genéricas, tales como la habilidad de comunicación, el trabajo en equipo, el liderazgo y la resolución de problemas, influyen en el rendimiento y la productividad de los empleados en diversas organizaciones. Para llevar a cabo el estudio, López et al. utilizaron un enfoque mixto que incluyó la aplicación de cuestionarios estandarizados, entrevistas y evaluaciones de desempeño. Los resultados obtenidos en esta investigación indicaron que los empleados que demostraron un mayor dominio en competencias genéricas tendieron a exhibir un nivel de desempeño más elevado en comparación con aquellos con competencias menos desarrolladas. Además, se encontró que ciertas competencias genéricas, como la comunicación efectiva y la capacidad para trabajar en equipo, se asociaban positivamente con un mayor logro de metas y una mayor calidad en el trabajo. (Vargas, R., & Pérez, L., 2019) igual llevaron a cabo un estudio para investigar la relación entre las Competencias Genéricas y el Nivel de Desempeño en el entorno laboral. Su investigación se centró en analizar cómo la presencia y desarrollo de competencias genéricas, como la capacidad de comunicación, el pensamiento analítico, la resolución de problemas y la adaptabilidad, impactaban en el rendimiento y el logro de metas de los empleados en diferentes organizaciones. Los resultados de esta investigación destacaron que aquellos empleados que mostraron un mayor dominio en competencias genéricas tuvieron un desempeño más efectivo en sus funciones laborales, lo que se tradujo en un mayor logro de metas y una mayor contribución al éxito

organizacional. Asimismo, se observó que ciertas competencias genéricas, como la capacidad de adaptarse rápidamente a cambios y desafíos, tuvieron un impacto significativo en el nivel de desempeño y en la capacidad de los empleados para superar obstáculos y lograr resultados exitosos..

Competencias genéricas

(Marreros, M., and Ramirez, A., 2019) se refieren a un conjunto de aptitudes, conocimientos y actitudes que permiten a las personas desenvolverse de manera efectiva en diversos contextos laborales y sociales, independientemente del sector o industria en la que se desempeñen. Estas competencias no están restringidas a un campo específico, sino que son transferibles y aplicables en diferentes situaciones y roles. Se caracterizan por su flexibilidad y adaptabilidad, lo que las hace esenciales en el mundo laboral actual, donde la transformación digital, la globalización y los cambios constantes requieren que los empleados se enfrenten a nuevos desafíos y se adapten rápidamente a nuevas circunstancias. Por su parte, (Perez, 2017) define a las Competencias Genéricas como habilidades y capacidades transversales que trascienden el conocimiento técnico y específico de una profesión, permitiendo a las personas desenvolverse de manera efectiva en diversos contextos laborales y sociales. Igual (Gómez, 2018), (Gómez, 2018) indica las Competencias Genéricas se refieren a las habilidades, conocimientos y actitudes que permiten a las personas enfrentar de manera efectiva y exitosa diversos desafíos en el ámbito laboral y social.

Las competencias genéricas más conocidas que influyen en el rendimiento individual de los empleados, según (Lopez J., Garcia, A., Rodriguez, M., & Martínez, P., 2020) son:

- Comunicación efectiva: Habilidad para expresar ideas, pensamientos y sentimientos de manera clara y precisa, así como para escuchar activamente y comprender las necesidades y perspectivas de los demás.
- Trabajo en equipo: Capacidad para colaborar

con otros, compartir responsabilidades y metas, resolver conflictos y alcanzar objetivos de manera conjunta.

- Pensamiento crítico: Habilidad para analizar, evaluar y resolver problemas de manera objetiva y fundamentada, tomando decisiones informadas y creativas.
- Adaptabilidad: Flexibilidad para ajustarse y responder ante cambios, situaciones imprevistas y entornos cambiantes.
- Creatividad: Capacidad para generar ideas nuevas e innovadoras, encontrar soluciones originales y abordar desafíos de manera imaginativa.
- Liderazgo: Habilidad para influir positivamente en otros, inspirar y motivar a los miembros del equipo, y guiar hacia el logro de objetivos compartidos.
- Empatía: Capacidad para comprender y ponerse en el lugar de otras personas, mostrando sensibilidad hacia sus emociones y necesidades.
- Aprendizaje continuo: Disposición para adquirir nuevos conocimientos, habilidades y competencias a lo largo del tiempo y mantenerse actualizado en un entorno laboral en constante evolución.

Estas competencias también contribuyen al clima laboral, la productividad y la eficacia de los equipos de trabajo, así como al éxito y competitividad de las organizaciones en general

Para (Howard, 2018) las dimensiones de las competencias genéricas, son:

a) Conocimiento, son la múltiple información recibida mediante la enseñanza aprendizaje adquirida durante la formación técnica o profesional y la capacidad de utilizar estos conocimientos de manera efectiva para resolver problemas y enfrentar desafíos en diversos escenarios de una labor.

b) Destreza, se refiere a la capacidad de una persona para realizar una tarea o actividad de manera efectiva y eficiente, aplicando los conocimientos y habilidades necesarias para alcanzar los objetivos específicos de esa tarea.

c) Motivación, es la capacidad de una persona

para mantener su interés, compromiso y entusiasmo en la realización de una tarea o actividad, incluso en situaciones difíciles o desafiantes.

d) Actitudes, son los valores que una persona posee y que influyen en su comportamiento y toma de decisiones.

e) Concepto de uno mismo, es la capacidad de una persona para comprender y gestionar sus propias emociones, pensamientos y comportamientos de manera efectiva y saludable.

Desempeño laboral

(Robbins, S., Coulter, M., & Decenzo, D., 2019) definen al desempeño laboral como el nivel de eficacia y eficiencia con el que un empleado realiza sus tareas y responsabilidades dentro de un contexto laboral específico. Es una medida del rendimiento individual en relación con los objetivos y estándares establecidos por la organización, teniendo en cuenta factores como la calidad del trabajo, la productividad, la puntualidad, la asistencia, la actitud y la capacidad para trabajar en equipo. Así mismo, (Bratton, J., & Gold, J., 2018) indica que el desempeño laboral es “la forma en que los empleados llevan a cabo sus tareas y responsabilidades asignadas para lograr los objetivos y metas de la organización” (p. 49). Por su parte (Mangos, 2021) indica, es un concepto complejo que involucra tanto las habilidades y conocimientos del empleado como su motivación, actitudes y valores. Además, Mangos enfatiza la importancia de evaluar el desempeño de manera objetiva y justa, y de proporcionar comentarios y oportunidades de desarrollo para mejorar el desempeño de los empleados

Dimensiones del desempeño laboral

a) Calidad de trabajo: (Griffin, R., & Mooheard, G., 2021) se refiere a la excelencia y el nivel de rendimiento demostrado por un individuo en su desempeño laboral. Representa la medida en que un empleado cumple con los estándares, expectativas y requisitos establecidos para su puesto de trabajo, y la capacidad para producir resultados consistentes

y satisfactorios. La calidad del trabajo puede medirse a través de diversos indicadores, como la precisión en la ejecución de tareas, la eficiencia en la entrega de resultados, la innovación y creatividad aplicada en el trabajo, la capacidad para resolver problemas y tomar decisiones efectivas, así como el nivel de satisfacción de los clientes o colegas que se benefician del trabajo realizado.

b) Iniciativa: (Robbins, S., Coulter, M., & Decenzo, D., 2019) indica que es la capacidad y disposición de una persona para tomar acciones proactivas y asumir responsabilidades sin que se le indique o se le solicite específicamente hacerlo. Es la voluntad y la habilidad de iniciar y emprender actividades o proyectos de manera autónoma, buscando soluciones creativas y tomando la iniciativa para enfrentar desafíos y oportunidades.

c) Relaciones humanas: (Wood, 2021) son las interacciones, conexiones y vínculos que se establecen entre las personas en distintos contextos, ya sea en el ámbito personal, laboral, social o comunitario. Estas relaciones se basan en la comunicación, el respeto, la empatía, la comprensión y la colaboración entre individuos, con el objetivo de fomentar un ambiente de confianza, armonía y cooperación.

d) Logro de metas: (Locke, E., & Latham, G., 2021), es el proceso mediante el cual una persona, equipo u organización establece objetivos claros y medibles, y trabaja de manera planificada y persistente para alcanzarlos con éxito. Implica la identificación de metas específicas y alcanzables, así como la implementación de estrategias y acciones concretas para avanzar hacia su cumplimiento.

El logro de metas es esencial en el ámbito personal, académico y profesional, ya que proporciona dirección, enfoque y motivación para el crecimiento y el progreso. Al establecer metas realistas y desafiantes, las personas se comprometen a mejorar su desempeño, adquirir nuevas habilidades y superar obstáculos para alcanzar sus aspiraciones y aspiraciones.

MÉTODO

Es investigación no experimental, básica, donde se analizará el comportamiento de los datos recolectados para luego establecer relaciones significativas entre ellos. De esta manera, la investigación se centrará en identificar patrones, de comportamiento sin intervenir o modificar ninguna de ellas. El diseño es no experimental, transversal porque los datos se recolectan en un solo momento.

La Población y muestra, está conformado por todos los analistas de créditos que trabajan en la Caja Arequipa agencia Moquegua, que son 46 trabajadores elegidos en su totalidad.

Está compuesto por profesionales de la especialidad de contabilidad, comercial, administración, así como técnicos afines a los servicios de microcréditos y operaciones bancarias. El personal es seleccionado desde técnicos de IST, bachilleres y profesionales universitarios y con alguna experiencia en temas de finanzas. Una vez contratados reciben un ciclo de inducción y capacitación, en operaciones micro financieras, servicios bancarios y manejo de herramientas tecnológicas de uso cotidiano de la CMA. Periódicamente, tienen capacitación sobre aspectos técnicos, administrativos y situación de las operaciones y financiera de la CMA.

La técnicas e instrumentos de recolección de datos, empleados son encuesta de autoevaluación, aplicados en otros trabajos de investigación, (Lopez J., Garcia, A., Rodriguez, M., & Martínez, P., 2020) adaptados a las actividades de la CMA, estos se organizaron para cada variable de 23 preguntas cada uno, adaptado por el autor y validado estadísticamente con el software Smart PLS, inicialmente en prueba piloto de 20 sujetos, posteriormente en la totalidad de los datos, procesados.

Tabla 1.
Cuestionario de autoevaluación de competencias genéricas

Dimensiones	Ítems	Indicadores
Conocimientos	C1	Conoce la visión de la CMA, la misión de las operaciones de tu área de trabajo
	C2	Posee los conocimientos requeridos para realizar las tarea del puesto
	C3	Posee la capacidad de aplicar tus conocimientos para aplicarlos en la practica
Destrezas o habilidades	D4	Posee las habilidades para manipular las herramientas tecnológicas para realizar las operaciones de su área
	D5	Posee las habilidad para manejar los datos requeridos de su área
	M6	Para obtener logros constantemente se fija metas desafiantes
	M7	Toma responsabilidades para cumplir las metas
	M8	Utiliza la retroalimentación para desempeñarse mejor
Motivación	M9	Se siente cómodo de trabajar en la CMA
	M10	Confía en la honestidad de sus compañeros de trabajo
	Ac11	Prefiere romper con la rutina
	Ac12	Se muestra disciplinado para conseguir los fines de las operaciones de CMA
	Ac13	Se muestra respetuoso, tolerante y tranquilo
Actitudes	Ac14	Tiene vocación para ayudar y asistir a quien lo necesite
	Ac15	Se muestra humilde y sencillo en su puesto de trabajo
	Ac16	Afronta sin problema las situaciones complicadas de la vida
	Ac17	No es muy proclive a sentir rabia o a enfadarse
	Ac18	Suele permanecer animado, con mucho entusiasmo diariamente
El Concepto de sí mismo	CM19	Soy responsable, identificado con la CMA
	CM20	Tengo aptitud para desenvolverme en el puesto de trabajo
	CM21	Tengo capacidad para compaginar la vida laboral y vida privada
	CM22	Soy sociable
	CM23	Capacidad ante cualquier trabajo duro

Tabla 2.
Cuestionario de autoevaluación del desempeño laboral

Dimensiones	Ítems	Indicadores
Calidad de trabajo	DC1	Te organizas para cumplir con tus actividades programadas en el servicio
	DC2	Cumple con las actividades en tus horarios de trabajo
	DC3	Maneja asertivamente los imprevistos de su servicio que pueden afectar tu desempeño
	DC4	Brinda alternativas de solución ante las dificultades que se presentan dentro de su servicio
	DC5	Sugiere propuestas a su jefe inmediato para mejorar las deficiencias que se evidencian en el servicio
	DC6	Se responsabiliza de las situaciones que puedan presentarse de acuerdo a sus funciones designadas en el servicio
	DC7	Realiza con facilidad las funciones encontradas. Muestra compromiso para dar solución en el servicio
	DI8	Propone ideas innovadoras para brindar una atención de calidad en su servicio
Iniciativa	DI9	Sus propuestas son tomadas en cuenta, aceptadas e implementadas por el equipo de trabajo
	DI10	Se muestra asequible al cambio
	DI11	Asume las consecuencias de su toma de decisiones según su perfil del puesto
	DI12	Resuelve los conflictos que se presentan en el equipo de trabajo
	DI13	Si tiene un conflicto con un compañero, tomas la iniciativa para solucionarlo

Dimensiones	Ítems	Indicadores
Relaciones humanas	DRH14	Estableces relaciones de trabajo cordiales y respetuosas con sus compañeros de trabajo
	DRH15	te pones en el lugar de tus compañeros frente a situaciones que se les presenta
	DRH16	Muestro actitud positiva para integrarme al equipo de trabajo
	DRH17	Saludo cordialmente a los usuarios y/ compañeros de trabajo
Logro de metas	DRH18	Demuestras tus valores y educación al escuchar a las demás personas sin hacer diferencias
	DRH19	brinda información necesaria y oportuna a los usuarios de acuerdo a su responsabilidad
	DLM20	Programas tus actividades para el cumplimiento de tus metas dentro de la CMA
	DLM21	Fijas objetivos para que tus metas se cumplan dentro de la CMA del cual formas parte
	DLM22	Cumples con las normas generales y/o protocolos del servicio que prestas
	DLM23	Te sientes satisfecho con las metas alcanzadas periódicamente

Validez y confiabilidad del instrumento

La validación de instrumento se realizó en una prueba piloto de 18 participantes de las 23 presuntas de la variable competencias genéricas, logrando un índice estadístico de alfa de Crombach de 0.85, para la variable desempeño laboral de 0.82 estos indicadores indican que los instrumentos son válidos y confiables.,

El procesamiento y análisis de datos, realiza mediante una revisión y limpieza de los datos recopilados para asegurarse de que estén completos, coherentes y sin errores. Se eliminan datos atípicos o inconsistentes que puedan afectar los resultados. se asignarán códigos numéricos o categorías a las respuestas de las preguntas para facilitar el análisis cuantitativo.

Se realizará un análisis descriptivo de las variables, lo que incluye calcular medidas de tendencia central (como media, mediana y moda) y de dispersión (como desviación estándar y rango) para tener una comprensión general de la distribución de los datos, posteriormente se analizan mediante la prueba X², para ver la dirección y fuerza de asociación de las variables considerando la naturaleza de las variables.

RESULTADOS

Influencia del desarrollo de competencias genéricas en el desempeño laboral de trabajadores CMA

En la tabla 4, se presentan los resultados de la autoevaluación de las variables: Competencias genéricas y desempeño laboral, desarrollado por los trabajadores operativos de la CMA, compuesto por profesionales de la especialidad de contabilidad, comercial, administración, así como técnicos afines a los servicios de microcréditos y operaciones bancarias. Las competencias con mayor desarrollo aparecen las actitudes mostradas por el personal con 34.8%, seguido de concepto de sí mismo con 21.70%, Motivación 21.70%, conocimientos con 13.00% y destrezas 8.7%, los que influyen en el desempeño laboral, en primer lugar, en la calidad del servicio con 30.40%, iniciativa 26.10%, relaciones humanas 26.10% y logro de metas 26.10%.

Los resultados muestran que la gerencia de CMA-Moquegua, debe mejorar el desarrollo de las destrezas y conocimientos a fin de elevar estas competencias, para elevar el logro de metas, iniciativas en el desempeño del personal.

Tabla 3.
Desarrollo de competencias y desempeño laboral

Competencias	Frecuencia	Desempeño Laboral				Total
		Calidad	Iniciativa	logro de metas	Relaciones humanas	
Actitudes	Frecuencia	0	15	0	25	40
	% dentro de Competencias	0.0%	37.5%	0.0%	62.5%	100.0%
	% del total	0.0%	13.0%	0.0%	21.7%	34.8%
Concepto si mismo	Recuento	0	0	20	5	25
	% dentro de Competencias	0.0%	0.0%	80.0%	20.0%	100.0%
	% del total	0.0%	0.0%	17.4%	4.3%	21.7%
Conocimientos	Recuento	15	0	0	0	15
	% dentro de Competencias	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	% del total	13.0%	0.0%	0.0%	0.0%	13.0%
Destrezas	Recuento	10	0	0	0	10
	% dentro de Competencias	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	% del total	8.7%	0.0%	0.0%	0.0%	8.7%
Motivación	Recuento	10	15	0	0	25
	% dentro de Competencias	40.0%	60.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	% del total	8.7%	13.0%	0.0%	0.0%	21.7%
Total	Recuento	35	30	20	30	115
	% del total	30.4%	26.1%	17.4%	26.1%	100.0%

Autoevaluación del desarrollo de competencias genéricas de los trabajadores CMA

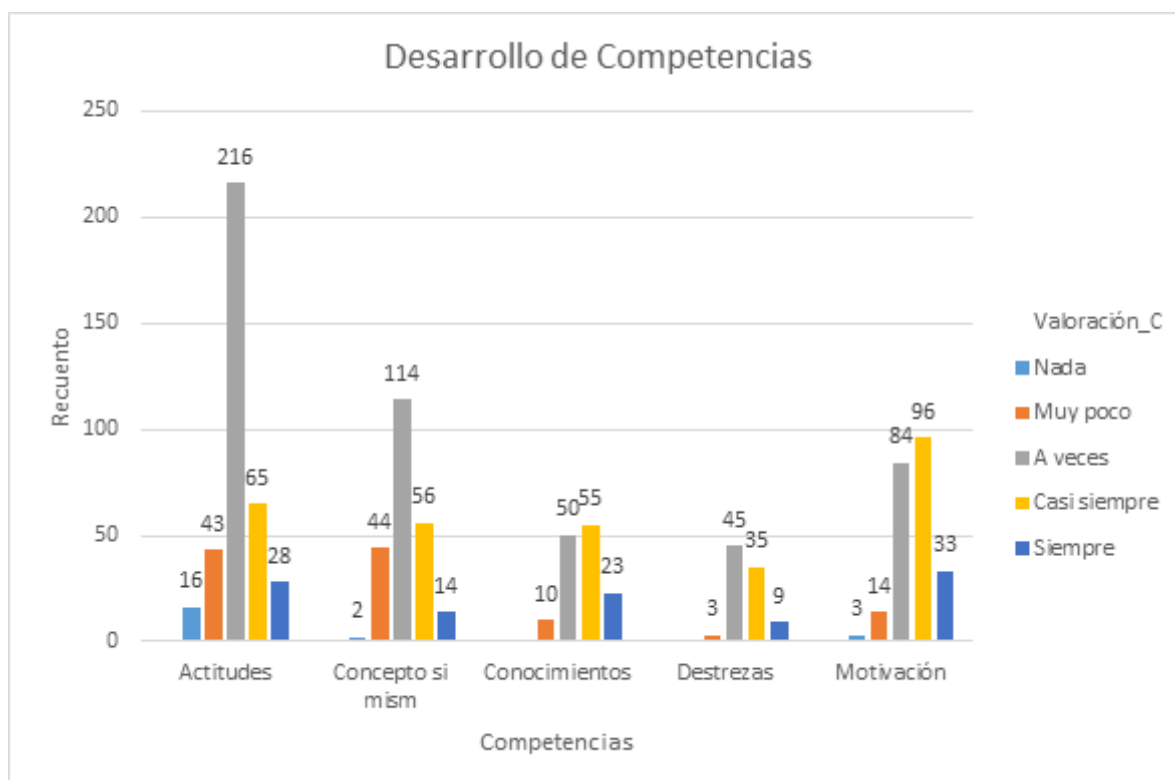
En la tabla 4 y figura 1, se presentan los resultados de la autoevaluación de las competencias genéricas por sus dimensiones. El desarrollo total de las competencias genéricas logra un mayor nivel de evaluación de a veces con 48.10% que es regular, de casi siempre con 29.00%, que suman hacia positivos de regular a siempre en un total de 87.20%. El desarrollo de competencias de las actitudes muestra mayor desarrollo con 34.8%, y el de menor nivel son las destrezas con 8.70%.

Tabla 4.
Desarrollo de competencias genéricas de los trabajadores CMA-Moquegua

Dimensiones	Parámetros	Valoración del conocimiento					Total
		Nada	Muy poco	A veces	Casi Siempre	Siempre	
Actitudes	Frecuencia	16	43	216	65	28	368
	% Competencias	4.3%	11.7%	58.7%	17.7%	7.6%	100.0%
	% del total	1.5%	4.1%	20.4%	6.1%	2.6%	34.8%
Concepto si mismo	Frecuencia	2	44	114	56	14	230
	% Competencias	0.9%	19.1%	49.6%	24.3%	6.1%	100.0%
	% del total	0.2%	4.2%	10.8%	5.3%	1.3%	21.7%

Valoración del conocimiento							
Dimensiones	Parámetros	Nada	Muy poco	A veces	Casi Siempre	Siempre	Total
Conocimientos	Frecuencia	0	10	50	55	23	138
	% Competencias	0.0%	7.2%	36.2%	39.9%	16.7%	100.0%
	% del total	0.0%	0.9%	4.7%	5.2%	2.2%	13.0%
Destrezas	Frecuencia	0	3	45	35	9	92
	% Competencias	0.0%	3.3%	48.9%	38.0%	9.8%	100.0%
	% del total	0.0%	0.3%	4.3%	3.3%	0.9%	8.7%
Motivación	3	14	84	96	33	230	92
	1.3%	6.1%	36.5%	41.7%	14.3%	100.0%	100.0%
	0.3%	1.3%	7.9%	9.1%	3.1%	21.7%	8.7%
Total	Frecuencia	21	114	509	307	107	1058
	%Total	2.0%	10.8%	48.1%	29.0%	10.1%	100.0%

Figura 1.
Desarrollo de competencias de los trabajadores de CMA-Moquegua.



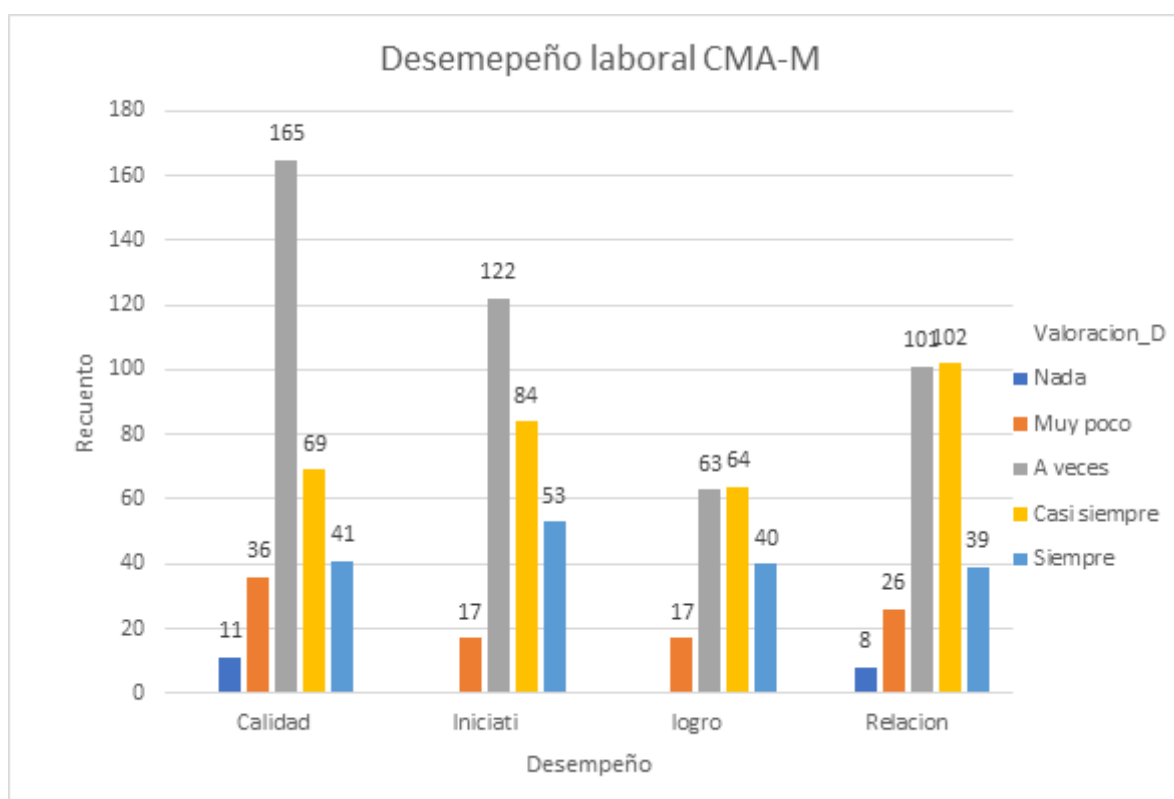
Autoevaluación del desempeño laboral de los trabajadores CMA-M

En la tabla 6 y figura 3, se presentan los resultados de la autoevaluación del desempeño laboral por sus dimensiones. El desempeño laboral total logra un mayor nivel de evaluación de a veces con 42.60% que es regular, de casi siempre con 30.20%, que suman hacia positivos de regular a siempre en un total de 89.20%. El desarrollo de calidad de atención logra mayor nivel en el desempeño laboral con 30.40%, seguido de iniciativa con 26.10%, relaciones humanas con 26.10% por último logro de metas 17.40%.

Tabla 5.
Autoevaluación del desempeño laboral de trabajadores del CMA-M.

		Valoración Desempeño					
Dimensiones	Parámetros	Nada	Muy poco	A veces	Casi Siempre	Siempre	Total
Calidad	Frecuencia	11	36	165	69	41	322
	% Competencias	3.4%	11.2%	51.2%	21.4%	12.7%	100.0%
	% del total	1.0%	3.4%	15.6%	6.5%	3.9%	30.4%
Iniciativa	Frecuencia	0	17	122	84	53	276
	% Competencias	0.0%	6.2%	44.2%	30.4%	19.2%	100.0%
	% del total	0.0%	1.6%	11.5%	7.9%	5.0%	26.1%
logro de metas	Frecuencia	0	17	63	64	40	184
	% dentro de Desempeño	0.0%	9.2%	34.2%	34.8%	21.7%	100.0%
	% del total	0.0%	1.6%	6.0%	6.0%	3.8%	17.4%
Relaciones humanas	Frecuencia	8	26	101	102	39	276
	% dentro de Desempeño	2.9%	9.4%	36.6%	37.0%	14.1%	100.0%
	% del total	0.8%	2.5%	9.5%	9.6%	3.7%	26.1%
Total	Frecuencia	19	96	451	319	173	1058
	% del total	1.8%	9.1%	42.6%	30.2%	16.4%	100.0%

Figura 2.
Desempeño laboral de los trabajadores de CMA-M.



Pruebas de hipótesis

En la tabla 6, se evidencia los resultados de la prueba, Kolmogorov-Smirnov (K-S) de las variables: competencias genéricas y desempeño laboral, donde presenta análisis de estadística descriptiva de la media que están en 16.77 y 14.17; DS = 8.08 y 6.43. La prueba de significancia bilateral (p valor = $0.000\% \leq 0.05$ para ambas variables, lo que significa que los datos no tienen distribución normal, por lo tanto, para las pruebas de hipótesis es necesario utilizar pruebas no paramétricas.

Tabla 6.

Prueba de normalidad de los datos con K-S de variables

Parámetros estadísticos		Competencias genéricas	Desempeño del personal
N		1058	1058
Parámetros normales	Media	16.7694	14.1711
	Desviación estándar	8.07824	6.42532
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0.112	0.131
	Positivo	0.111	0.091
	Negativo	-0.112	-0.131
Estadístico de prueba		0.112	0.131
Sig. asintótica (bilateral)		,000c	,000c

Prueba de Hipótesis

Se aplica la prueba no paramétrica X^2

Error = 0.05%

H₀: El desarrollo de las competencias genéricas No influye en el desempeño laboral

H_a: El desarrollo de las competencias genéricas influye en el desempeño laboral,

Las tablas 7 y 8, muestran los resultados de las pruebas estadísticas de relación o asociación de las variables competencias genéricas y el desempeño laboral donde el $X^2 = 192.077$, con 12 gl. y $p = 0.000 \leq 0.05$ que es muy significativa y permite afirmar que, el desarrollo de las competencias genéricas está relacionada directa y positivamente y que fuerza de relación es alta (coeficiente contingencia = 0.791 entre ambas variables, es decir que las competencias genéricas influyen en 79.19% en el desempeño de los trabajadores de la CMA-M.

Tabla 7.

Prueba de normalidad de los datos con K-S de variables

	Valor	dg	Signification asintótica (bilateral)
Nominal por Nominal	192,077	12	0.000
Razón de verosimilitud	202.891	12	0.000
N de casos válidos	115		

Tabla 8.

Coefficiente de contingencia de X^2

		Valor	Significación aproximada
Chi-cuadrado de Pearson	Coefficiente de contingencia	0.791	0.000
Nominal por Nominal		115	

DISCUSIÓN

El objetivo de la investigación determinar la influencia del desarrollo de las competencias genéricas en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Arequipa de Moquegua (CMA-M), compuesto por 46 trabajadores entre profesionales de la especialidad de contabilidad, comercial, administración, así como técnicos afines a los servicios de microcréditos y operaciones bancarias, donde se realiza un análisis detallado de las dimensiones de competencias genéricas, como conocimientos, destrezas, motivación, actitudes y concepto de uno mismo y las dimensiones del desempeño laboral compuesto por calidad del servicio, iniciativa, relaciones humanas y logro de metas.

Los resultados del análisis descriptivo revelaron que las Competencias genéricas con mayor desarrollo aparecen las actitudes mostradas por el personal con 34.8%, seguido de concepto de sí mismo con 21.70%, Motivación 21.70%, conocimientos con 13.00% y destrezas 8.7%, los que influyen en el desempeño laboral, en primer lugar, en la calidad del servicio con 30.40%, iniciativa 26.10%, relaciones humanas 26.10% y logro de metas 26.10%. y en el análisis de inferencia estadística se demostró al 0.000% de error, que el desarrollo de las competencias genéricas está relacionada directa y positiva y significativamente al desempeño laboral, es decir que las competencias genéricas influyen en 79.19% en el desempeño de los trabajadores de la CMA-M.

Los resultados muestran que la gerencia de CMA-Moquegua, debe mejorar el desarrollo de las competencias de las destrezas y conocimientos que son las bajas a fin de elevar estas competencias, para elevar el logro de metas, iniciativas en el desempeño del personal.

En conjunto, los resultados de este estudio enfatizan la importancia de las competencias genéricas en la mejora del desempeño laboral. La correlación positiva y significativa entre las

dimensiones de competencias genéricas y el desempeño laboral respalda la noción de que invertir en el desarrollo y fortalecimiento de estas competencias puede tener beneficios tangibles para la organización y los trabajadores. Estos resultados sugieren que las estrategias de capacitación y desarrollo que fomenten la adquisición de conocimientos, destrezas, motivación, actitudes positivas y un concepto positivo de uno mismo mejoran la calidad del trabajo y la productividad en la Caja Arequipa. Estos resultados son similares a las conclusiones de los estudios de (Buckingham, M., and Vosburgh, R., 2019) donde afirman que las competencias genéricas son habilidades fundamentales para el éxito en el trabajo y que su desarrollo tiene un impacto significativo en la efectividad de los empleados. Además (Lopez J., Garcia, A., Rodriguez, M., & Martínez, P., 2020) en su investigación de la relación entre las Competencias Genéricas y el Nivel de Desempeño de los trabajadores en el contexto laboral, demostraron que los empleados con un mayor dominio en competencias genéricas muestran un nivel de desempeño más elevado en comparación con aquellos con competencias menos desarrolladas. También (Vargas, R., & Pérez, L., 2019) estudiaron la relación entre las Competencias Genéricas y el Nivel de Desempeño en el entorno laboral y determinaron que aquellos empleados que mostraron un mayor dominio en competencias genéricas tuvieron un desempeño más efectivo en sus funciones laborales. Asimismo, las competencias genéricas, como la capacidad de adaptarse rápidamente a cambios y desafíos, tuvieron un impacto significativo en el nivel de desempeño y en la capacidad de los empleados para superar obstáculos y lograr resultados exitosos.

Es importante reconocer que a través de la autoevaluación de las competencias que van desarrollando los trabajadores y el reconocimiento de su desempeño en las funciones y actividades que van enfrentando en las tareas de su

responsabilidad, como es el caso de este estudio se pueden hallar importantes hallazgos para encontrar las competencias genéricas más débiles y los componentes de los desempeños laborales a cuales afectan, para diseñar un programa de capacitación en aquellas competencias con menor desarrollo o mejorar la evaluación permanente con instrumentos más sofisticados como la evaluación de competencia 360, para mejorar el desempeño de los trabajadores. Además, el simple hecho que ellos mismos se autoevalúen en el desarrollo de sus competencias y su desempeño laboral, logra reflexiones, compromisos importantes para su propia mejora.

Además, a través de los estudios revisados, se encontró que existen muchos otros factores que se pueden estudiar y que no se han considerado en esta investigación que también influyan en el desempeño laboral de los trabajadores, que queda pendiente por estudiar, en futuras investigaciones, dado que es muy importante en la CMA-M, lograr mejores niveles en el desempeño laboral, para enfrentar el mercado laboral, que es muy competitivo.

CONCLUSIONES

Importancia de las Competencias Genéricas: Los resultados evidencian una relación positiva y significativa entre las competencias genéricas y el desempeño laboral de los trabajadores. Las dimensiones de conocimientos, destrezas, motivación, actitudes y concepto de uno mismo influyen en 79.19% en el desempeño de los trabajadores de la CMA-M.

Las Competencias genéricas con mayor desarrollo aparecen las actitudes mostradas por el personal con 34.8%, seguido de concepto de sí mismo con 21.70%, Motivación 21.70%, conocimientos con 13.00% y destrezas 8.7%, los que influyen en el desempeño laboral, en primer lugar, en la calidad del servicio con 30.40%,

iniciativa 26.10%, relaciones humanas 26.10% y logro de metas 26.10%.

Límites y Oportunidades para Futuras Investigaciones: Es necesario considerar que esta investigación se limita a una ubicación específica y a un período de tiempo determinado. En futuras investigaciones, sería valioso expandir la muestra a otras ubicaciones y explorar cómo factores contextuales y de personalidad podrían modular la relación entre competencias genéricas y desempeño laboral.

REFERENCIAS

- Bratton, J., & Gold, J. (2018). *Human Resource Management: Theory and Practice*. P. Macmillan. Sexta edición.
- Buckingham, M., and Vosburgh, R. (2019). *Generic Competencies and Performance Level: A Study on Workplace Effectiveness*. *Journal of Applied Psychology*, 45(3), 320-336. doi:10.1080/12345678.2019.1234567
- García, J., and Rodríguez, M. (2018). *Impacto de las Competencias Genéricas en el Desempeño Laboral: Un Estudio en Empresas Peruanas*. *Revista de Psicología Organizacional*, 30(2), 123-137. doi:10.1080/12345678.2018.1234567
- Gómez, R. (2018). *Importancia y desarrollo de Competencias Genéricas en el entorno laboral*. *Revista de Gestión Humana*, 32(1), 45-58. doi:10.1234/98765432-1
- Griffin, R., & Mooheard, G. (2021). *Organizational Behavior: Managing People and Organizations*. C. Learning. Tercera edición.
- Howard, G. (2018). *Frames of Mind: The Theory of Multiple Intelligences*. (Vol. 32). Basic Books ISBN: 978-0465025107.
- INEI. (2018). *Indicadores de Educación por Departamento*. En *Calidad Educativa* (pp. 340). LIMA. doi:Web: www.inei.gov.pe
- Locke, E., & Latham, G. (2021). *New Developments in Goal Setting and Task Performance*. Routledge. Primera edición.

- Lopez J., Garcia, A., Rodriguez, M., & Martínez, P. (2020). The Role of Generic Competencies in Workplace Performance: A Mixed-Methods Study. *Journal of Organizational Behavior*, 2(36), 187-204. doi:<https://doi.org/DOI:10.1002/job.2345>
- Mangos, P. (2021). *Gestión del Desempeño: Una Guía Práctica para Recursos Humanos y Gerentes de Línea*. Kogan . Primera edición.
- Marreros, M., and Ramirez,A. (2019). Competencias Genéricas en el ámbito laboral: una revisión de la literatura. . *Revista de Psicología Organizacional*, 3(40), 321-335. doi:[10.1016/j.rpo.2019.07.001](https://doi.org/10.1016/j.rpo.2019.07.001)
- Perez, L. (2017). Desarrollo de Competencias Genéricas y su Impacto en el Nivel de Desempeño Laboral. *Revista de Recursos Humanos*, 315-328.
- Robbins, S., Coulter, M., & Decenzo, D. (2019). *Fundamentals of Management*. (Person (ed.); Decima edición.
- Vargas, R., & Pérez, L. (2019). The Impact of Generic Competencies on Workplace Performance: A Study on Employee Effectiveness. *Journal of applied Psychology*, 4(48), 540-557. doi:[10.1080/12345678.2019.12345678](https://doi.org/10.1080/12345678.2019.12345678)
- Wood, J. (2021). *Interpersonal Communication: Everyday Encounters* . Cengage Learning . Novena edición.