

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE
EMPRESAS**

TESIS

**GESTIÓN POR COMPETENCIAS Y SU
INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL
DE LA EMPRESA CABLE MUNDO PERÚ S.A.C,
SEDE SAN JUAN DE LURIGANCHO, AÑO 2021**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR:

PRESENTACION MAURIOLA BEATRIZ
CODIGO ORCID 000-0002-51568478

ASESOR:

Mg. ENCISO HUAMÁN MIRIAN JULIA
CÓDIGO ORCID: 0000-0002-5156-8478

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y
DESARROLLO INSTITUCIONAL**

LIMA, PERÚ

ENERO, 2022

Dedicatoria

Agradezco a mis padres quienes creyeron en mi desde el inicio y me acompañan en esta gran aventura de la vida , no sería la persona que soy ahora si no fuera por su amor, consejos y enseñanzas , a mi enamorado quien me motivo desde el principio para poder continuar con esta hermosa carrera, a mi asesora quien tuvo la paciencia y conocimiento para poder ayudarme en cada momento con este trabajo y todas las personas que me acompañaron a lo largo de estos cinco años a poder disfrutar cada momento.

Agradecimiento

Agradezco a la Universidad Peruana de las Américas por brindarme no solo profesores, sino maestros de vida de los cuales he aprendido a tomar decisiones acertadas, por regalarme amigos que ahora comparten mi vocación. A mis hermanas Cinthia y Ani, ya que sin su ayuda no hubiera podido cumplir con todos los deberes. Muchas gracias.

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar como la gestión por competencias incide en el desempeño laboral de la empresa Cable Mundo Perú S. A. C, sede San Juan de Lurigancho, año 2021.

La metodología de investigación de la presente tesis fue de enfoque cuantitativo, con una investigación de tipo básica, de nivel explicativo. La población objetivo estuvo conformado por 25 trabajadores operarios de la sede de san juan de Lurigancho.

Para la recolección de datos se utilizó el instrumento de la encuesta y la herramienta del cuestionario estos fueron elaborados con ítems cerrados, con escala de Likert, los cuales se aplicaron a la población objetivo del estudio. Los dos cuestionarios de cada variable fueron sometidos a la validez de juicio de expertos y los veredictos fueron aprobados; asimismo, se calculó la confiabilidad de los cuestionarios con la técnica Alfa de Cronbach; cuyos coeficientes fueron 0,846 y 0,797 para ambos cuestionarios de las variables Gestión por Competencias y Desempeño laboral del personal respectivamente, lo cual indicó que los instrumentos eran altamente confiables para su aplicación.

Se concluyó que la gestión por competencias influye en el desempeño laboral de la empresa Cable Mundo Perú S.A.C, sede San Juan de Lurigancho, año 2021. Donde se aplicó la prueba de correlación de Pearson y se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,863, el cual indica relación muy alta y directa entre ambas variables. El coeficiente de determinación R^2 fue 0,744, el cual indica una incidencia significativa alta de la variable independiente sobre la dependiente

Palabras clave: Gestión por competencias, desempeño laboral, eficacia, habilidades y competencias.

Abstract

The objective of this research was to determine how competency management influences the job performance of the company Cable Mundo Perú S. A. C, San Juan de Lurigancho, year 2021.

The research methodology of the present thesis was of quantitative approach, with research of basic type, of explanatory level. The target population consisted of 25 workers of the headquarters of San Juan de Lurigancho

For the data collection, the survey instrument was used and the questionnaire tool were developed with closed items, with a Likert scale, which were applied to the target population of the study. The two questionnaires of each variable were submitted to the validity of expert judgment and the verdicts were approved; likewise, the reliability of the questionnaires was calculated with the Cronbach Alpha technique; whose coefficients were 0,846 and 0.797 for both questionnaires of the variables Skills Management and Work Performance of the staff respectively, which indicated that the instruments were highly reliable for their application.

It was concluded that competence management influences the work performance of the company Cable Mundo Perú S.A.C, headquarters San Juan de Lurigancho, year 2021. Where the Pearson correlation test was applied and a correlation coefficient of 0.863 was obtained, which indicates a very high and direct relationship between both variables. The coefficient of determination R^2 was 0.744, which indicates a significant high incidence of the independent variable on the dependent

Keywords: Management by competencies, job performance, effectiveness, skills and competencies

Tabla de Contenido

| | |
|--|----|
| Dedicatoria | 2 |
| Agradecimiento | 3 |
| Resumen | 4 |
| Abstract | 5 |
| Tabla de Contenido | 6 |
| Lista de tablas | 8 |
| Lista de Figuras | 11 |
| Introducción | 13 |
| Capítulo I. Problema de la Investigación | 14 |
| 1.1 Descripción de la Realidad Problemática | 14 |
| 1.2. Planteamiento del problema | 18 |
| 1.2.1. Problema general | 18 |
| 1.2.2. Problemas específicos | 18 |
| 1.3. Objetivo de la investigación | 18 |
| 1.3.1. Objetivo general | 18 |
| 1.3.2. Objetivos específicos | 18 |
| 1.4. Justificación e importancia de la investigación | 19 |
| 1.5 Limitaciones | 20 |
| Capítulo II. Teórico Marco | 21 |
| 2.1. Antecedentes | 21 |
| 2.1.1. Internacionales | 21 |
| 2.1.2. Nacionales | 25 |
| 2.2. Bases teóricas | 29 |
| 2.3. Definición de términos básicos | 43 |
| Capítulo III. Metodología de la Investigación | 46 |
| 3.1 Enfoque de la Investigación | 46 |
| 3.2. Variables | 46 |

| | |
|--|----|
| 3.2.1. Operacionalización de las variables: | 47 |
| 3.3 Hipótesis..... | 48 |
| 3.3.1. Hipótesis general..... | 48 |
| 3.3.2. Hipótesis específicas | 48 |
| 3.4. Tipo de Investigación..... | 49 |
| 3.5. Diseño de la Investigación | 49 |
| 3.6. Población y Muestra..... | 50 |
| 3.6.1. Población..... | 50 |
| 3.6.2. Muestra..... | 50 |
| 3.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos | 51 |
| 3.7.1. Cuestionario | 52 |
| 3.7.2. Validez de los instrumentos | 52 |
| 3.7.3. Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos | 53 |
| Capitulo IV: Resultados | 56 |
| 4.1. Análisis de los resultados | 56 |
| 4.2. Discusión..... | 80 |
| Conclusiones | 83 |
| Recomendaciones..... | 85 |
| Referencias..... | 86 |
| Apéndices | 97 |

Lista de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Tabla de operacionalización de la variable independiente Gestión por competencias. | 47 |
| Tabla 2 Tabla de operacionalización de la variable dependiente Desempeño laboral. | 48 |
| Tabla 3 Ficha técnica del cuestionario para la variable Gestión por competencias..... | 51 |
| Tabla 4. Ficha técnica del cuestionario para la variable Desempeño laboral. | 52 |
| Tabla 5. Resumen del veredicto de los expertos..... | 53 |
| Tabla 6. Interpretación de los coeficientes de Alfa de Cronbach. | 54 |
| Tabla 7. Alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable Gestión por competencias..... | 54 |
| Tabla 8. Alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable desempeño laboral. | 55 |
| Tabla 9. Frecuencias pregunta 01 – variable gestión por competencias ¿Cree usted, que los jefes deberían demostrar liderazgo en su equipo?. | 56 |
| Tabla 10. Frecuencias pregunta 02 – variable gestión por competencias ¿Considera usted, que en la empresa deberían implementar mecanismos de negociación?..... | 57 |
| Tabla 11. Frecuencias pregunta 03 – variable gestión por competencias ¿Cree usted, que la empresa debería enfocarse en tomar decisiones según la orientación de resultados?. | 58 |
| Tabla 12. Frecuencias pregunta 04 – variable gestión por competencias ¿Cree usted, que el jefe debería tener una comunicación transparente para que los resultados sean óptimos?..... | 59 |
| Tabla 13. Frecuencias pregunta 05 – variable gestión por competencias ¿Cree usted, que los jefes deberían ser flexibles a los futuros cambios de la organización?..... | 60 |
| Tabla 14. Frecuencias pregunta 06 – variable gestión por competencias ¿Considera usted, que los jefes deberían usar el pensamiento crítico para diseñar un plan estratégico para la empresa?. | 61 |
| Tabla 15. Frecuencias pregunta 07 – variable gestión por competencias ¿Cree usted, que la empresa debería perfeccionar la capacitación progresiva a sus trabajadores orientado a su | |

| | |
|---|----|
| desarrollo?..... | 62 |
| Tabla 16. Frecuencias pregunta 08 – variable gestión por competencias ¿Cree usted, que la empresa debería considerar nuevas herramientas de selección de personal? | 63 |
| Tabla 17. Frecuencias pregunta 09 – variable gestión por competencias ¿Cree usted, que la organización debería considerar como competencia específica la resolución de conflictos laborales?..... | 64 |
| Tabla 18. Frecuencias pregunta 01 – variable desempeño laboral ¿Considera usted, que la empresa debería implementar un portafolio de los servicios y planes para el conocimiento de todos los trabajadores y clientes?..... | 65 |
| Tabla 19. Frecuencias pregunta 02 – variable desempeño laboral ¿Cree usted, que se debe delegar funciones específicas para cada área y de esta manera medir el grado de responsabilidad de cada trabajador? | 66 |
| Tabla 20. Frecuencias pregunta 03 – variable desempeño laboral ¿Cree usted, que los superiores deberían medir el alcance de objetivos en función a indicadores?..... | 67 |
| Tabla 21. Frecuencias pregunta 04 – variable desempeño laboral ¿Considera usted, que la organización en la empresa se debería tomar en cuenta para la sistematización de los procesos?..... | 68 |
| Tabla 22. Frecuencias pregunta 05 – variable desempeño laboral ¿Cree usted, que los jefes deberían fomentar el trabajo en equipo para trabajar con eficacia?..... | 69 |
| Tabla 23. Frecuencias pregunta 06 – variable desempeño laboral ¿Considera usted, que la empresa debería establecer un área para resolver los reclamos? | 70 |
| Tabla 24. Frecuencias pregunta 07 – variable desempeño laboral ¿Cree usted, que la empresa se preocupa por la satisfacción del trabajador?..... | 71 |
| Tabla 25. Frecuencias pregunta 08 – variable desempeño laboral ¿Cree usted, que la empresa debería mantener una comunicación fluida y acertada, para que realices tus funciones | |

| | |
|--|----|
| eficazmente? | 72 |
| Tabla 26. Frecuencias pregunta 09 – variable desempeño laboral ¿Cree usted, que la empresa debería mejorar la cultura organizacional para fortalecer la identificación con la marca de la empresa? | 73 |
| Tabla 27. Prueba de Normalidad para las variables gestión por competencias y desempeño laboral. | 74 |
| Tabla 28. Prueba de Correlación de Pearson para las variables gestión por competencias y desempeño laboral. | 75 |
| Tabla 29. Prueba de Correlación de Pearson para la gestión por competencias y la eficiencia. | 76 |
| Tabla 30. Prueba de Correlación de Pearson para la gestión por competencias y la eficacia. | 77 |
| Tabla 31. Prueba de Correlación de Pearson para la gestión por competencias y la motivación laboral. | 78 |
| Tabla 32. Valores para la interpretación los coeficientes de correlación de Pearson. | 79 |

Lista de Figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1. Gráfico de barras pregunta 01 – variable gestión por competencias ¿Cree usted, que los jefes deberían demostrar liderazgo en su equipo?..... | 56 |
| Figura 2. Gráfico de barras pregunta 02 – variable gestión por competencias ¿Considera usted, que en la empresa deberían implementar mecanismos de negociación? | 57 |
| Figura 3. Gráfico de barras pregunta 03 – variable gestión por competencias ¿Cree usted, que la empresa debería enfocarse en tomar decisiones según la orientación de resultados? | 58 |
| Figura 4. Gráfico de barras pregunta 04 – variable gestión por competencias ¿Cree usted, que el jefe debería tener una comunicación transparente para que los resultados sean óptimos?.. | 59 |
| Figura 5. Gráfico de barras pregunta 05 – variable gestión por competencias ¿Cree usted, que los jefes deberían ser flexibles a los futuros cambios de la organización?..... | 60 |
| Figura 6. Gráfico de barras pregunta 06 – variable gestión por competencias ¿Considera usted, que los jefes deberían usar el pensamiento crítico para diseñar un plan estratégico para la empresa?..... | 61 |
| Figura 7. Gráfico de barras pregunta 07 – variable gestión por competencias ¿Cree usted, que la empresa debería perfeccionar la capacitación progresiva a sus trabajadores orientado a su desarrollo?..... | 62 |
| Figura 8. Gráfico de barras pregunta 08 – variable gestión por competencias ¿Cree usted, que la empresa debería considerar nuevas herramientas de selección de personal? | 63 |
| Figura 9. Gráfico de barras pregunta 09 – variable gestión por competencias ¿Cree usted, que la organización debería considerar como competencia específica la resolución de conflictos laborales? | 64 |
| Figura 10. Gráfico de barras pregunta 01 – variable desempeño laboral ¿Considera usted, que la empresa debería implementar un portafolio de los servicios y planes para el conocimiento de todos los trabajadores y clientes?..... | 65 |

| | |
|---|----|
| Figura 11. Gráfico de barras pregunta 02 – variable desempeño laboral ¿Cree usted, que se debe delegar funciones específicas para cada área y de esta manera medir el grado de responsabilidad de cada trabajador?..... | 66 |
| Figura 12. Gráfico de barras pregunta 03 – variable desempeño laboral ¿Cree usted, que los superiores deberían medir el alcance de objetivos en función a indicadores?..... | 67 |
| Figura 13. Gráfico de barras pregunta 04 – variable desempeño laboral ¿Considera usted, que la organización en la empresa se debería tomar en cuenta para la sistematización de los procesos?..... | 68 |
| Figura 14. Gráfico de barras pregunta 05 – variable desempeño laboral ¿Cree usted, que los jefes deberían fomentar el trabajo en equipo para trabajar con eficacia?..... | 69 |
| Figura 15. Gráfico de barras pregunta 06 – variable desempeño laboral ¿Considera usted, que la empresa debería establecer un área para resolver los reclamos?..... | 70 |
| Figura 16. Gráfico de barras pregunta 07 – variable desempeño laboral ¿Cree usted, que la empresa se preocupa por la satisfacción del trabajador?..... | 71 |
| Figura 17. Gráfico de barras pregunta 08 – variable desempeño laboral ¿Cree usted, que la empresa debería mantener una comunicación fluida y acertada, para que realices tus funciones eficazmente?..... | 72 |
| Figura 18. Gráfico de barras pregunta 09 – variable desempeño laboral ¿Cree usted, que la empresa debería mejorar la cultura organizacional para fortalecer la identificación con la marca de la empresa?..... | 73 |

Introducción

Hoy en día las empresas competitivas están orientadas al resultado pues de ello depende el crecimiento de la organización, pero para obtener esto se necesita trabajadores comprometidos y que sean eficientes en sus funciones. Por lo tanto, se debe hacer énfasis en las competencias que debe poseer los colaboradores, las cuales deben estar en función a las tareas que realiza de esta manera se logrará tener un mejor desempeño laboral en la empresa.

En el capítulo I, se presenta la descripción de la realidad problemática, el planteamiento del problema general, problemas específicos, objetivo general y objetivos específicos. Asimismo, la justificación, importancia y limitaciones de la investigación.

En el capítulo II, se presenta los antecedentes nacionales e internacionales de la investigación. Asimismo, se presenta las bases teóricas y definición de términos básicos.

En el capítulo III, se presenta la metodología de la investigación, el enfoque de la investigación, las variables, la operacionalización de las variables, hipótesis general e hipótesis específicas, tipo de investigación, diseño de la investigación, la población y muestra; y las técnicas e instrumento de recolección de datos.

En el capítulo IV, se presenta los resultados con el uso de la estadística descriptiva e inferencial. Asimismo, se presenta la comprobación de hipótesis general e hipótesis específicos, discusión, conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y diversos apéndices.

Capítulo I. Problema de la Investigación

1.1 Descripción de la Realidad Problemática

En este momento vivimos en la era de información y comunicaciones. La capacidad que tiene la población de transmitir información es importante para la compañía y a su vez el incremento de esta, este el motivo por la cual la tecnología y comunicación tienen una gran demanda.

A nivel mundial la problemática con respecto a las empresas de telecomunicaciones es el siguiente:

La tecnología avanza día con día, por lo que el sector de telecomunicaciones siempre se encuentra en constantes cambios que se puedan presentar en el mundo, pues actualmente es uno de los sectores más importantes de cualquier país, ya que aporta al crecimiento económico y social mejorando la calidad poblacional de cada país en el mundo. Por lo tanto, muchos países aún están en vía de desarrollo, porque no cuentan con una tecnología vanguardista y esto perjudica no solamente su economía sino también el tema académico de sus habitantes, para ello es muy importante que las empresas que brindan servicios de internet, telefonía entre otros, cuenten con una buena tecnología para que pueda ser un servicio eficiente.

Según la RTVE de España (16 de noviembre 2020) indica que actualmente muchos países pasan por una difícil situación, el coronavirus ha obligado a muchas personas a consumir un mayor uso del internet ocasionado que más de un millón de usuarios de España se conecten a las redes, el 93,2% de la población entre 16 a 74 años hacen uso de la red, la fibra óptica o red de cable, estos son los equipos más usados.

Esto lleva a que diferentes empresas tengan que abrirse camino a la nueva era de la tecnología, para que de esta manera ofrezcan un servicio de calidad y que satisfaga al cliente.

Search Data Center en español (17 mayo 2021) La pandemia ayudó a que el sector de telecomunicaciones tuviera un gran impacto, provocando que se posicionará como el segundo sector más relevante, solamente detrás del sector salud. Para poder frenar el virus se limitó el contacto físico produciendo nuevas alternativas de trabajo, estudio y relaciones sociales.

La caída del Producto Interno Bruto (PBI) trajo consigo un efecto absorbente al crecimiento de las industrias, agregando las telecomunicaciones, el ingreso ascendió a los 127 mil 116 millones de pesos en el tercer trimestre de 2020, 1.7% más que el mismo periodo del año anterior.

A nivel nacional la problemática con respecto a las empresas de telecomunicaciones es el siguiente:

El sector de telecomunicaciones en nuestro país presentó diferentes falencias. Según Gestión (12 de febrero de 2019) mencionó que OSIPTEL en el año 2019, el 97% de hogares peruanos contaba con telefonía móvil y el 75% tenía acceso a internet, esto generó un aporte del 4.8% de Producto Bruto Interno (PBI) a nivel nacional, según el Organismo Supervisor de Investigación Privada de Telecomunicaciones.

DN consultores telecom y digital (13 de abril de 2020) explicó que las empresas como Telefónica, Claro, Entel y Bitel durante el estado de emergencia declarado por el gobierno peruano, tuvieron una disminución en sus ingresos, ya que dada la crisis sanitaria hubo gran retraso de los pagos mensuales de sus clientes, hasta presentaron la opción de fraccionamientos de deuda para apoyar a sus clientes. Por otro lado, se incrementó el uso de los datos y redes de conexión ocasionando congestión de sus servidores de red, lo cual dificultó realizar estudios o labores de trabajo de forma estable. Por lo cual, se tuvieron que invertir en el mantenimiento para sus equipos y de esta manera aumentar la capacidad de sus redes.

Conexión ESAN (24 de abril de 2020) detalló que muchas empresas debido al COVID- 19, sufrieron repercusiones económicas, ya que la tasa de desempleo en sector de transporte presentó un aumento 8.5%.; en cambio en el sector de comunicaciones, hubo un crecimiento de empleo debido a la demanda del uso de internet, por la adquisición de equipos celulares, servicios de internet entre otros, beneficiando a todas las empresas que brindan los servicios en mención.

Unicef (9 de febrero de 2021) explicó que la tecnología ayuda a poder estar conectados para jugar, socializar y aprender. Pero también trae muchos riesgos, que ya existían antes de la pandemia tales como; contenidos dañinos, ludopatía, explotación sexual en internet, entre otros.

El cierre de las escuelas y el distanciamiento físico provocó que esto se acelere siendo su único amigo el internet.

Por ende, al estar más tiempo en casa las personas se han tenido que adaptar a la nueva normalidad en varias áreas: comunicación, educación y trabajo, por lo que las empresas peruanas han tenido que implementar nuevos mecanismos, sistemas que le ayudan a poder medir y evaluar de manera eficiente el desempeño laboral de los trabajadores, destacando un factor importante el manejo de tiempo y la optimización de recursos para el logro de objetivos. Según Baza 2020 en su investigación nos muestra un panorama nacional en que el Perú es uno de los países latinoamericanos con mayor rotación laboral representado con un 20,7%. mientras que la media de la región es de 10,9%. Sobresalen las organizaciones de tecnología, retail y entretenimiento, en este aspecto por lo que resaltar el desempeño laboral y el compromiso organizacional enfocados hacia la gestión por competencias estos índices se reducirán.

A nivel local la problemática es el siguiente: la empresa Cable Mundo Perú S.A.C,

sede San Juan de Lurigancho, con dirección Mariscal Cáceres Mz. L5 Lt. 17 con número de RUC: 20602764266, fundada el año 4 de enero 2018, se dedica al rubro de telecomunicaciones, siendo sus principales clientes las familias de sector socioeconómico B y C, dicha empresa presenta una serie de problemas en la gestión por competencias, debido a que no cuenta con una oficina de Recursos humanos.

Las causas de la problemática son: se presenta actualmente a través de la deficiencia en el proceso de selección de personal ocasionando que el empleado requerido para el puesto o área de trabajo no cuente con las competencias requeridas para realizar las funciones en el área. Por otro lado, también presenta un bajo compromiso en la capacitación de sus colaboradores, lo cual ocasiona una desventaja en la adaptación a los cambios que actualmente se presentan en el rubro de telecomunicaciones, además de ello también se trabaja con poca comunicación entre las áreas de operaciones. Otro problema es que la empresa no cuenta con un MOF (manual de organización y funciones) que permitan cumplir adecuadamente las funciones de los colaboradores.

Los efectos de la problemática son: deficiencia en el desempeño laboral de los trabajadores, no se cumpla las metas por cada área de la empresa, bajo rendimiento y productividad, un mal clima laboral y retraso en el cumplimiento del trabajo de la empresa.

Las soluciones a los problemas presentados son: establecer una buena gestión de talentos en la empresa, implementar políticas de selección del personal para lograr que las áreas estén en constante comunicación y puedan alcanzar los objetivos propuestos. Establecer capacitaciones constantes a los colaboradores para estar a la vanguardia de las telecomunicaciones y también brindar las herramientas adecuadas para el desarrollo de sus funciones.

Asimismo, la empresa Cable Mundo Perú S.A.C, también se vio beneficiada por el incremento de nuevas instalaciones e ingresos de mensualidades de pagos de clientes, pero a

la vez el Covid-19 perjudicó, dando origen a los siguientes problemas; reducción de personal por medidas de seguridad, falta de conocimiento de medios digitales para poder comunicarnos con nuestros clientes y poca comunicación con el personal de la organización.

Por todos los problemas mencionados en el presente trabajo de investigación, el objetivo es establecer la influencia de la gestión por competencias en el desempeño laboral en la empresa Cable Mundo Perú S.A.C, sede en San Juan de Lurigancho, año 2021

1.2. Planteamiento del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo la gestión por competencias incide en el desempeño laboral de la empresa Cable Mundo Perú S.A.C, sede San Juan de Lurigancho, año 2021?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cómo la gestión por competencias incide en la eficiencia de la empresa Cable Mundo Perú S.A.C, sede San Juan de Lurigancho, año 2021?

¿Cómo la gestión por competencias incide en la eficacia de la empresa Cable Mundo Perú S.A.C, sede San Juan de Lurigancho, año 2021?

¿Cómo la gestión por competencias incide en la motivación laboral de la empresa Cable Mundo Perú S.A.C, sede San Juan de Lurigancho, año 2021?

1.3. Objetivo de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar cómo la gestión por competencias incide en el desempeño laboral de la empresa Cable Mundo Perú S.A.C, sede San Juan de Lurigancho, año 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar cómo la gestión por competencias incide en la eficiencia de la

empresa Cable Mundo Perú S.A.C, sede San Juan de Lurigancho, año 2021.

Determinar cómo la gestión por competencias incide en la eficacia de la empresa Cable Mundo Perú S.A.C, sede San Juan de Lurigancho, año 2021.

Determinar cómo la gestión por competencias incide en la motivación laboral de la empresa Cable Mundo Perú S.A.C, sede San Juan de Lurigancho, año 2021.

1.4. Justificación e importancia de la investigación

1.4.1. Justificación teórica

La presente investigación se justifica teóricamente, porque el estudio de la gestión por competencias y su influencia en el desempeño laboral en la empresa Cable Mundo Perú S.A.C, sede San Juan de Lurigancho. Es relevante porque es una investigación que se basó en aportes teóricos de diversos autores. Por lo tanto, esta investigación servirá, para que en el futuro se desarrollen más investigaciones en otras empresas del rubro de telecomunicaciones.

1.4.2 Justificación práctica

La presente investigación se justificó en la práctica, ya que favorecía en mejorar la gestión por competencias con respecto a las tareas del personal, en función a las demandas de su puesto de trabajo; y así lograr un buen desempeño laboral en la empresa, es para establecer la influencia que existe entre la gestión por competencias con el desempeño laboral en la empresa Cable Mundo Perú S.A.C, sede San Juan de Lurigancho. Por consiguiente, lograr una mejor rentabilidad de la empresa.

1.4.3. Justificación metodológica

La presente investigación se justifica metodológicamente, porque sirve de antecedente para que en el futuro se pueda aplicar en nuevos trabajos de investigación, pero que tengan relación con el presente estudio de la gestión por competencias y su influencia con el

desempeño laboral.

1.5 Limitaciones

Las limitaciones de esta investigación fue que algunos trabajadores operarios no asistían a laborar a la empresa de forma presencial, por consiguiente, se decidió enviar las encuestas por correo electrónico y, otros medios digitales, produciéndose un retraso en el proceso de encuestas en la empresa Cable Mundo Perú S.A.C, sede San Juan de Lurigancho.

Capítulo II. Teórico Marco

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

Aguilar y Cantos (2018) realizaron una tesis de título: “Diseño de un modelo de gestión por competencias de recursos humanos para mejorar el desempeño laboral en la empresa comercial Muebles el bosque S.A.”, para la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. Cuyo propósito fue diseñar un modelo de gestión por competencias de recursos humanos para mejorar el desempeño laboral en la empresa comercial “Muebles el Bosque S.A.”. La metodología de la investigación fue de enfoque mixta con alcance descriptivo, correlacional, con diseño no experimental de corte transversal. Donde se aplicó una encuesta a 14 empleados del área de recursos humanos y 8 de almacenaje de la organización a través de un cuestionario el cual se basó en 21 ítems.

El resultado principal fue, que la buena gestión por competencias mejora el desarrollo de sus actividades de una manera tradicional en lo que respecta a la gestión de recursos humanos dentro de la empresa. Y se llegó a la conclusión de que cada área destinada requiere personal idóneo y capacitado ya que, de esta manera, se cumplan los roles de forma eficiente mediante la elaboración y diseño de un modelo de gestión administrativa que sea adecuado al sector.

Por ello, podemos acotar que para tener una alta productividad las empresas deben emplear nuevos modelos de gestión para poder evaluar el avance de los objetivos planteados por cada área de la organización, pues esto ayuda a mejorar la calificación del desempeño de cada trabajador.

Mariño (2018) realizó una tesis de título: “Diseño de un sistema de capacitación por competencias para mejorar el desempeño laboral”, para la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Cuyo propósito fue determinar el proceso de capacitación por competencias y el

desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Bioalimentar. La metodología de la investigación fue de enfoque cuantitativo con alcance descriptivo correlacional, con diseño no experimental, de corte transversal, de tipo descriptivo y de nivel correlacional. Donde se aplicó una encuesta para 172 trabajadores de la empresa.

Se obtuvo el siguiente resultado principal, se demostró una relación positiva entre ambas variables, según la correlación de Spearman, presentando los siguientes valores de 0,715 lo cual al ser mayor de 0,50 se puede utilizar el valor de Chi cuadrado de Pearson, que es de 0,643. Por lo tanto, demuestra que, si hay un buen diseño en el sistema de capacitación, el desempeño laboral será eficaz. Y se llegó a la conclusión, que el proceso de capacitación por competencias de los trabajadores impacta en el desempeño laboral Bioalimentar, y a su vez se logró analizar cuáles han sido las metodologías implementadas en pasadas capacitaciones, qué tan efectivas resultaron y, cuáles son las inconformidades a las mismas, con la finalidad de brindar una solución para la empresa en resultados posteriores.

El tesista considera que, si existiera un buen diseño en el sistema de capacitación, el filtro para contratar el personal sería adecuado y de esta manera obtener buenos resultados. En este sentido, las capacitaciones a los trabajadores son con la finalidad de que absorba toda la información de la compañía como la visión, los objetivos, las estrategias, los cuales la organización está ligada.

Martínez (2017) realizó una tesis de título: “Propuesta de un modelo de gestión por competencias, para el mejoramiento del desempeño laboral del personal docente de la Facultad Regional Multidisciplinaria (FAREM – Estelí), para el año 2017”. Para la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Cuyo propósito fue proponer un modelo de gestión por competencias para mejorar el desempeño de los docentes en la facultad regional multidisciplinaria (FAREM – Estelí), en el año 2017. La metodología de la investigación fue de enfoque cuali - cualitativo con alcance descriptivo correlacional y de enfoque cuantitativo

con un diseño no experimental, de tipo descriptivo y de nivel correlacional. Donde se aplicó una encuesta a 22 profesores de la facultad regional a través de un cuestionario el cual se basó en 18 ítems.

Se obtuvo el siguiente resultado principal, donde se demostró, que existe una relación positiva débil entre las dos variables ya que según los resultados de la investigación a través de las encuestas a 9 de los 22 encuestados, mencionaron que casi siempre las actividades realizadas por los docentes no conllevan al cumplimiento de los objetivos institucionales, por lo que se tiene que trabajar en ello, pues todos los trabajos deben estar dirigidos al alcance de objetivos y metas institucionales. Y se llegó a la conclusión, en que se debe determinar las principales técnicas de reclamación del personal educativo que oferta la facultad es el concurso por méritos, para ello se realizó un concurso con varios docentes en horarios externos, donde pasaron por una comisión evaluadora, además de cumplir con una serie de requisitos, como presentar planes de investigación, entre otros. Por lo tanto, Se consideró mantener el desempeño laboral del personal docente de dicha Facultad con calidad y prestigio.

Por ende, se puede aportar que si existiera un buen diseño del plan de recursos humanos y si la reclamación del personal educativo se basara en la gestión por competencias se obtendría

resultados óptimos, ya que estos cumplirán sus funciones en relación con el alcance de las metas que la facultad está en búsqueda.

Méndez (2017) realizó una tesis de título: "Gestión de recursos humanos por competencias en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Inmaculada Concepción ubicada en la Cabecera Departamental de Huehuetenango.". Para la Universidad Nacional Rafael Landívar, Guatemala. Cuyo propósito fue identificar la correlación entre la evaluación del desempeño laboral por competencias y el potencial del talento humano para establecer criterios efectivos

de gestión dentro de la cooperativa de ahorro. La metodología de la investigación fue de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, de corte transversal y de nivel correlacional. Donde se aplicó una encuesta a 58 trabajadores, a través de un cuestionario el cual se basó en 18 ítems.

Se obtuvo el siguiente resultado principal, que el coeficiente de correlación entre variables fue de 0.037, por lo tanto, existe una correlación muy baja entre ambas variables. Y se llegó a la conclusión, que la empresa no hizo una correcta gestión de las competencias de los trabajadores. Por lo tanto, el tesista recomienda que se debe establecer un programa de planeamiento de recursos humanos para lograr un proceso formal de evaluación de las competencias de los trabajadores dentro de la organización.

Por ende, se puede aportar que la gestión por competencias es muy importante, ya que las empresas deben adaptarse a los nuevos tiempos donde la efectividad de las funciones que se realicen en el área específica dará resultados óptimos si hay una buena gestión de los recursos humanos, basado en un buen modelo de gestión de acorde al rubro de la empresa.

Zaldumbide (2016) realizó una tesis de título: “Propuesta de un modelo de gestión de talento humano para la empresa “Audio, video y comunicaciones CIA. LTDA. –ADVICOM” enfocado en reclutamiento y selección del personal, valoración de puestos de trabajo y evaluación de desempeño del personal”. Para la Universidad Católica del Ecuador. Cuyo propósito fue estudiar temas relacionados a la gestión del talento humano y así apreciar las ventajas y beneficios de la fuerza laboral en la empresa. La metodología de la investigación fue de enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo, de nivel correlacional, con diseño no experimental y de corte transversal. Donde se aplicó una encuesta a 23 colaboradores a través de un cuestionario el cual se basó en 21 ítems.

Se obtuvo el siguiente resultado principal, que la compañía presentó un alto índice de rotación del personal anualmente, ya que en el año 2013 presentaron una tasa de rotación de

personal del 58%, en el año 2014 fue de 41% y en el año 2015 fue de 20%. Por lo tanto, se determinó problemas en la gestión del personal y en los procesos de las distintas áreas. Y se llegó a la conclusión, que el talento humano es de suma importancia dentro de una empresa, y, asimismo, está alineado a la visión global de una organización para ser un apoyo en el logro de sus objetivos empresariales. El resultado fue, que una correcta aplicación de un modelo de gestión dentro de la organización mostró un mejor desempeño de los trabajadores, permitiendo la optimización de los recursos.

Por ende, esta tesis considera importante que toda empresa debe implementar un correcto modelo de gestión del personal por competencias, para que de esta manera pueda disminuir deficiencias que se pueda originar en algunas áreas y por consecuencia el lento alcance de los objetivos.

2.1.2. Nacionales

Carpio (2019) realizó una tesis de título: “Gestión por competencias para incrementar la productividad de los colaboradores en la empresa Pronatur S.A.C – Chiclayo 2018”. Para la Universidad Señor de Sipán. Cuyo propósito fue conocer la influencia de la implementación de un plan de gestión por competencias puede incrementar la productividad de los colaboradores en la Empresa Pronatur S.A.C – Chiclayo 2018. La metodología de la investigación fue de enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo, de diseño correlacional y de corte transversal. Donde se aplicó una encuesta a 40 trabajadores de la organización.

Se obtuvo el siguiente resultado principal, que se demostró que la gestión por competencias de los colaboradores de la empresa Pronatur S.A.C. Chiclayo 2018, el 50% de los trabajadores no se evidenció documentos de sus fortalezas y debilidades como base de su mejora personal, y el 35% manifiestan indiferencia. Y se llegó a la conclusión, que la empresa tiene que implementar un manual de gestión por competencias para que la empresa pueda determinar el perfil adecuado para el puesto de trabajo de cada trabajador.

Capurro y Noa (2019) realizaron una tesis de título: “Gestión por competencias y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Representaciones Castillo S.A. de la ciudad de Arequipa, 2018”. Para la Universidad Tecnológica del Perú. Cuyo propósito fue determinar la relación que existe entre la gestión por competencias con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Representaciones Castillo S.A. de la ciudad de Arequipa, 2018. La metodología de la investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, de nivel correlacional. Donde se aplicó una encuesta a 53 colaboradores a través de un cuestionario.

Se obtuvo el siguiente resultado principal, que la escala del nivel de medición de variables, se obtuvo un valor de 0.609, lo cual indica que existe una relación entre ambas variables, y es una correlación positiva media, por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. Este resultado indica, que la gestión por competencias si se relaciona con el desempeño de los colaboradores dentro de la organización. Y se llegó a la conclusión, que si existe una relación positiva media entre la gestión por competencias con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Representaciones Castillo S.A. de la ciudad de Arequipa. Asimismo, también se concluyó que los colaboradores solo cumplen con sus actividades, sin importarles si están creciendo o mejorando a diario en sus actividades que realizan.

El tesista recomienda que se debe considerar que la descripción de puestos sea la base de la gestión por competencias, por lo tanto, la descripción del puesto debe estar siempre actualizado, por ser muy beneficioso para la empresa, ya que permitirá que los colaboradores conozcan sus funciones y responsabilidades. También la empresa debe tener un mayor control en la gestión por competencias, porque al tener colaboradores idóneos para cada puesto, habría una baja rotación del personal y poco ausentismo dentro de la organización.

De los Santos y Utrilla (2018) realizaron una tesis de título: “La cultura organizacional y la relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cable Futuro-Nuevo Chimbote, 2018”. Para la Universidad Cesar Vallejo. Cuyo propósito fue determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cable futuro - Nuevo Chimbote 2018. La metodología de la investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de corte transversal, de tipo descriptivo y de nivel correlacional. Donde se aplicó una encuesta a 60 colaboradores de la empresa Cable Futuro- Nuevo Chimbote.

Se obtuvo el siguiente resultado principal, con respecto a la cultura organizacional, el 25% de los trabajadores están de acuerdo con la cultura organizacional, el 32% de colaboradores no están de acuerdo o desacuerdo con la dimensión normas. Y con respecto al desempeño laboral el 25% de los colaboradores están totalmente de acuerdo y el 30% de los colaboradores están de acuerdo con la dimensión competencias técnicas en la empresa. Y se llegó a la conclusión, que la cultura organizacional se relaciona directamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Cable Futuro- Nuevo Chimbote, 2018.

El tesista recomienda que la alta gerencia debe lograr mantener una cordial relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral. Por lo tanto, debe fomentar programas de capacitación para hacer sentir a todos los trabajadores que son pieza importante de la empresa.

Hanco (2018) realizó una tesis de título: “Gestión por competencias y desempeño laboral del personal de Enfermería de los establecimientos del primer nivel de atención de ESSALUD-Cusco”. Para la Universidad Cesar Vallejo. Cuyo propósito fue determinar cuál es la relación que existe entre gestión por competencias y el desempeño laboral del personal de enfermería de los establecimientos del primer nivel de atención ESSALUD-Cusco. La metodología de la investigación fue de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, de

corte transversal.

Se obtuvo el siguiente resultado principal, que ambas variables presentan una relación positiva con un Rho de Spearman de 0,702, lo que significa una correlación positiva alta, donde un 43.05% indicó que los trabajadores están medianamente de acuerdo en relación de la gestión por competencias y en el desempeño laboral dentro de la organización. Y se llegó a la conclusión, que si existe una relación significativa entre la gestión por competencias y el desempeño laboral del personal de enfermería de los establecimientos del primer nivel de atención de ESSALUD- Cusco. Por lo tanto, se puede resaltar que la investigación no demuestra que la capacitación continua, logre una efectiva gestión por competencias y por consecuencia se obtenga un buen desempeño de las funciones a realizarse por el personal.

Las capacitaciones deben estar enfocadas a contribuir el bienestar del desarrollo profesional de los empleados, pero para ello se debe identificar el nivel de competencias del personal, si es que queremos lograr un buen desempeño laboral.

Linares (2017) realizó una tesis de título: “Gestión por competencias y Evaluación del desempeño laboral en la empresa Maestro Perú Arequipa-Lambramani”. Para la Universidad Nacional San Agustín de Arequipa. Cuyo propósito fue evaluar la gestión por competencias y determinar el nivel de desempeño laboral en la empresa Maestro Perú - Arequipa Lambramani.

La metodología de la investigación fue de enfoque cuantitativo con diseño no experimental, de corte transversal, de tipo descriptivo y de nivel correlacional. Donde se aplicó una encuesta a 86 colaboradores de la empresa.

Se obtuvo el siguiente resultado principal, con respecto a la cultura organizacional el 63% de colaboradores respondieron estar de acuerdo con la gestión por competencia, porque ayudará al alcance de las metas por departamento dentro de la organización y el 37% de colaboradores respondieron que están a favor y con la dimensión de competencias técnicas en

la empresa. Y se llegó a la conclusión, que la gestión por competencias y la evaluación de desempeño laboral están directamente relacionados, por lo tanto, si en la empresa existe una correcta gestión por competencias, entonces el desempeño de los colaboradores es adecuado para el desarrollo de sus actividades laborales.

El tesista recomienda que todas las empresas, cuando ejecuten el proceso de selección del personal, el departamento de gestión de talento humano debe trabajar de forma coordinada con el área de jefatura correspondiente de manera que ambas áreas, puedan evaluar el perfil del solicitante y compararlo con el perfil requerido del puesto, para poder contratar al mejor talento.

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Gestión por competencias

2.2.1.1. Definición de gestión por competencias

En la actualidad en este contexto complejo en el que vivimos, es indispensable el desarrollo de competencias, habilidades y talentos ya que el mercado laboral se ha vuelto exigente y competitivo. Se deben implementar estrategias en el área de recursos humanos ya que hoy en día las compañías buscan personal con un alto perfil para que desarrollen sus actividades eficientemente.

Según Alles (2009) indica que primero para hablar de gestión por competencias debemos poner énfasis en el concepto de competencias, esto se define como la capacidad de algunos aspectos en la personalidad del empleado, lo cual lo llevan a ejercer sus funciones de forma efectiva, esto ayuda a lograr la visión de la compañía. Por lo tanto, se puede decir que la gestión por competencias sirve para tener un mayor manejo en la organización pues el personal es adecuado para el puesto laboral.

Según Feltham (como se citó en Linares, 2020) indica que es importante gestionar con cuidado las habilidades del personal en una organización, ya que hay cambios

tecnológicos constantes, buscando siempre la calidad, flexibilidad, competitividad, internacionalización y disponibilidad. Recursos, se puede decir que, frente a la situación actual, lo que toda organización busca es poder flexibilizar sus procesos, por eso el personal debe adaptarse a los cambios y realizar sus funciones de manera eficiente.

Alles (2009) indica que la gestión por competencias puede manifestarse como una forma en la que se dirigen y alinean los recursos humanos de una organización con la estrategia general y, para ello, es necesario llevar a cabo evaluaciones al personal en relación con sus habilidades para llevar a cabo una estrategia corporativa, de esta forma facilita la implementación de un nuevo estilo de gestión que brinda el talento humano de forma integral y más eficaz.

Por otro lado, Alarcón y Altamirano (2019) indican que la gestión por competencias, son las actividades que realiza un trabajador al desempeñar sus funciones en la organización, es manifestación de su relación personal o servicio, que recibe un salario y está subordinada a un jefe, pero basado en sus habilidades, las cuales definen al individuo que se relaciona causalmente con un estándar de superioridad. Por tanto, se puede determinar como estrategia ya que brinda un servicio de calidad que obtendrá una ventaja sobre el resto, el nivel de desempeño de sus empleados también está comprometido con la calidad del servicio brindado por la organización.

Se pone énfasis, que la gestión por competencias facilita la identificación de las habilidades de las personas que son importantes en cualquier puesto, facilitando así la implementación de nuevos estilos de liderazgo que gestionen de forma eficaz y más integral el talento humano de una organización. Sin duda, es un factor clave en el éxito de muchas empresas ya que es capaz de identificar las mejores habilidades de un empleado y luego mejorarlas en beneficio de la organización, ya que hoy en día necesita adaptarse a las crecientes necesidades en el momento oportuno. La calidad es tan dinámica, porque lo que

podría satisfacer al cliente.

Hernández y Estupiñán (2017) indica que la gestión de habilidades es un modelo en el que busca alinear el capital intelectual de la organización con su estrategia empresarial, conduciendo así al desarrollo profesional del personal, pero hay que tenerlo en cuenta. Tiene una estrategia diferente, por lo que las habilidades que debe poseer el personal deben ser coherentes con el rol que desempeñaran dentro de la organización.

También el autor Cadena (2018) indica que la aplicación de la calidad debe llevarse a cabo en todos los procesos y actividades de la empresa, por lo que hoy la calidad está enfocada a la mejora constante del producto o servicio, adaptándose a las nuevas necesidades con el fin de ser un servicio de calidad. Por lo tanto, todos los procesos internos deben ser realizados por personal altamente calificado donde desarrolle todas las habilidades requeridas para su centro de trabajo.

Por consiguiente, se puede indicar que hoy en día es fundamental trabajar para brindar un servicio de calidad y para ello el área de recursos humanos debe tomar en cuenta en el proceso de reclutamiento y elegir personal que presenten cualidades adecuadas para las funciones que van a desempeñar.

2.2.1.1. Dimensiones de la gestión por competencias:

La presente investigación se enfocará en tres dimensiones que son importantes en la gestión por competencias y que van de acorde a los servicios que ofrece Cable Mundo Perú SAC.

- **Las competencias cardinales**

Cuando nos referimos a competencias cardinales nos referimos a todas las competencias que deben poseer los trabajadores de la organización, es decir, es más general, pero hay que tener en cuenta que cada empresa pone las competencias requeridas según la situación en la se encuentra. En ese sentido, toda empresa considera que un trabajador debe

estar alineado con la misión, visión y objetivos para lograr el desempeño real de la empresa.

Salazar et al. (2018) resalta que las competencias cardinales se pueden definir como aquellas actividades que están relacionadas con los valores que pueda presentar el personal y estas son realizadas de maneras conjunta con las acciones cotidianas en el puesto de trabajo, dentro de las mismas se proponen tareas que están alineadas a la dirección y liderazgo dentro de la empresa. Por ende, son competencias que todo colaborador debe tener en cuenta al desempeñar sus funciones, pues se debe tener en consideración que al seleccionar a los colaboradores de nuestra organización deben poseer ciertas competencias y estar alineadas a los objetivos de la organización de esta manera se garantiza el éxito.

Roque (2016) destaca que la empresa o la organización elijen entre ellas (competencias cardinales) la que mejor represente el propio sentir y se relacione con su misión y visión. Las competencias son comportamientos que se asocian a la experiencia que pueda presentar el trabajador, como también los conocimientos y las capacidades emocionales. Las competencias de gestión son asociadas con destrezas gerenciales y son básicamente procesos aprendidos a través de la vida y en resultados para lograr los objetivos que se esperan.

Por lo que se puede decir que es importante que las personas que son seleccionadas para formar parte de la organización deben poseer competencias que estén aliadas a su organización ya que de esa forma crece la empresa como cada individuo, de esta manera ambas partes se fortalecen.

Los indicadores de la dimensión competencias cardinales, para la presente investigación son:

- **Liderazgo**; según Tracy (2015) define el liderazgo” como la capacidad de provocar un rendimiento extraordinario en gente normal y corriente” (p. 2). Se puede ver como el nivel de liderazgo que el empleador aplicará en el área que se desempeñe y

como esto tendrá un impacto en el desempeño general de su propio trabajo y el de los otros de su área.

- **Negociación;** según Villa (2016) define la negociación “consiste en el acercamiento de dos partes contrarias, hasta que se llega a un acuerdo aceptable para ambas partes” (p. 13). El nivel de negociación se define como la capacidad para llegar a acuerdos beneficiosos, a través del intercambio de información, debate de ideas y el uso de estrategias efectivas, con personas o grupos que puedan representar a la organización.
- **Orientación a los resultados;** según Suarez (2020) la orientación a los resultados se puede definir como la consecución de objetivos a través de un modelo dinámico estratégico, por lo que esto requiere una visión amplia y una comprensión detallada de los procesos que conducen a un determinado objetivo.

- **Las competencias específicas gerenciales**

Como su nombre indica, las competencias específicas se pueden definir, como la única función del área de actividad, pero están más ligadas a las habilidades de liderazgo, por lo que las habilidades comunicativas, la empatía, el trabajo en equipo y el coaching destacan y confían en la empresa.

Según Mendoza (como se citó en Bravo et al. 2018) nos menciona que estas son aquellas competencias que normalmente nos permiten alcanzar el mayor potencial de las personas en sus roles de liderazgo, y estas a su vez deben ser estrategias en lo que se refiere a todas las actitudes e interacciones dentro de la organización contribuyen al compromiso y la confianza en la organización. Y, por otro lado, tienen que ser estratégicos porque están representados por buenos resultados económicos.

En consecuencia, lo anterior se refiere a un enfoque basado en la mejora personal y organizacional que conduce al bien continuo de la empresa, ya que en la actualidad se

requieren líderes capacitados para administrar eficazmente el capital humano.

Slocum (como se citó en Díaz y Núñez, 2017) los cuales definen a las competencias gerenciales como el conjunto de habilidades, conocimientos y actitudes que posee una persona, lo que la hace ideal para diferentes trabajos y en diferentes tipos de organizaciones, siendo un factor importante en la constitución de un futuro brillante para la organización y también en el ámbito personal; pues tienen uno de los retos más difíciles el lograr que las organizaciones trasciendan y puedan ser reconocidas manteniéndose vigentes en el mercado.

Los indicadores de la dimensión competencias específicas gerenciales, para la presente investigación son:

- **Comunicación y relaciones transparentes;** según Cachan y Perlado (2016) señalan que la comunicación es efectiva en todas las áreas de la organización y también en sus grupos de interés, ya que nos permiten en un área de responsabilidad cambiar la cultura organizacional y los valores para fortalecer la organización, por lo que puede describirse como la competencia del gerente para escuchar, comprender y evaluar con empatía la información, ideas y opiniones que su equipo comparte con él y poder retroalimentar con confianza el proceso de comunicación.
- **Flexibilidad,** según Foronda (2018) Es la capacidad de reaccionar rápidamente para poder adaptarse de manera eficiente a diferentes situaciones. Por tanto, se debe realizar una evaluación interna y también un ajuste externo a diferentes puestos para encontrar soluciones. Por tanto, se puede señalar que para adaptarse a este entorno cambiante es necesario tener la capacidad de ser flexible ante las situaciones actuales y poder tomar decisiones acertadas en el tiempo asignado.
- **Pensamiento crítico;** según Makay et al. (2018) definen el pensamiento crítico como una habilidad que la persona desarrolla con el tiempo, y que adquiere a través del crecimiento profesional, esto les permite tomar decisiones acertadas. De esta

manera se puede determinar que es una habilidad valiosa para la organización, ya que hoy se debe tomar decisiones una y otra vez que determinan el futuro de la organización.

- **Las competencias específicas por área**

Se entiende que las competencias específicas por áreas de trabajo, primero se tiene que identificar los atributos que lo vuelven idóneo para esta, las cuales deben brindar productividad y efectividad en sus acciones.

Veintimilla y Velásquez (2017) mencionan que “La descripción del puesto es muy útil para el proceso de selección, en tanto que debe ser clara y precisa, detallando las características y necesidades que el campo requiere e incluyendo las habilidades específicas y organizacionales” (p. 183). Por tanto, se puede señalar que la descripción del puesto sirve como guía para la contratación de futuros empleados y de esta forma el candidato debe reunir las habilidades y capacidades para seleccionar al empleador adecuado para el puesto.

Se puede concluir, por tanto, que la finalidad de la competencia específica por área es encontrar el personal adecuado para el puesto, que cuente con las competencias y habilidades requeridas para este, y así se garantice la realización del trabajo de manera eficaz y eficiente, producirá grandes resultados a nivel general porque si todos hacen su trabajo correctamente por área, el desempeño de la organización será el adecuado.

Los indicadores de la dimensión competencias por área, para la presente investigación son:

- **Capacitación y desarrollo;** según Siliceo (2019) es la competencia relacionada con el crecimiento personal y el fortalecimiento de las habilidades personales. Pues se puede considerar como la capacidad de aprender de experiencias pasadas o de otras personas que sirven como modelos a seguir. Porque también permite encontrar herramientas adecuadas que te ayudan aplicar los conocimientos en el lugar de trabajo y

transmitir la cultura organización de aprendizaje continuo.

- **Selección de personal;** según Bernal (quien fue citado por Manco, 2016) esto se refiere a que la selección de personal nos permite identificar el perfil adecuado en relación con el puesto. Por otro lado, nos permite identificar con mayor precisión las necesidades formativas, ya sean grupales o individuales, de esta manera se logrará un mejor desempeño y desarrollo de las habilidades presentadas por el empleado según el puesto del trabajo.

- **Resolución de problemas;** según Tamayo et al. (2015) define a la habilidad de resolución de problemas como una cualidad del pensamiento crítico, el cual enfatiza el desarrollo de actividades cognitivas, actitudes y reflexiones críticas frente al conocimiento científico.

2.2.2. Desempeño laboral

2.2.2.1. Definición de desempeño laboral

Al referirnos al desempeño laboral podemos decir que es el rendimiento de una persona con relación a la función que ejerce en su lugar de trabajo, dentro de esto también se agrega tener un buen desempeño en el aspecto laboral, juegan un rol en el desarrollo de las habilidades y competencias que posee el colaborador ya que esto contribuye al logro de los resultados necesarios.

Toala et al. (2015) afirma que el desempeño laboral es el comportamiento que presenta el trabajador para lograr los objetivos de la empresa, pero para ello es importante que los trabajadores analicen cuáles son sus tareas o funciones específicas, las instrucciones que deben seguir, las políticas que están planteadas y finalmente los objetivos que deben alcanzarse.

2.2.2.2. Evaluación del desempeño laboral

Los autores Guaartam et al. (2019) explican que la evaluación del desempeño laboral del profesional es propuesta por la gestión, como uno de los indicadores más importantes para medir los resultados organizacionales. Existen varias herramientas para evaluar el desempeño del profesional. Esto significa que es una herramienta estratégica de gestión de personas que ayuda a desarrollar las competencias claves de los empleados en el lugar de trabajo, basado en el hecho que un mismo colaborador puede ser evaluado y evaluarse por todos o la mayoría de los miembros de un equipo (gerentes, directores, compañeros y usuarios), con el fin de obtener la mayor cantidad de información posible, su finalidad es identificar oportunidades de mejora del desempeño del trabajador.

El desempeño laboral es el resultado obtenido del trabajo realizado, que puede ser negativo o positivo, en función de los objetivos propuestos. Las empresas establecen estándares de eficiencia para determinar el desempeño alcanzado al final o en el proceso de producción, se establecen tiempos, objetivos y metas para poder definir cuál es el desempeño, puede ser individual, colectivo o por área dependiendo de la institución.

Por lo tanto, como ejemplos de criterios para medir el desempeño de los trabajadores tenemos: cantidad de trabajo, calidad de trabajo, cooperación, responsabilidad, conocimiento del trabajo, asistencia, necesidad de supervisión, etc. El desempeño refleja principalmente los objetivos de la eficiencia, es decir, el logro de los objetivos utilizando los recursos de manera eficiente.

2.2.2.3. Dimensiones del desempeño laboral

La siguiente investigación se enfoca en tres dimensiones que son indispensables para determinar el desempeño laboral de los trabajadores de la organización y que van acorde a los servicios que brinda Cable Mundo Perú S.A.C.

- **Eficiencia**

Hoy hablamos de la eficiencia como uso correcto y con la menor cantidad de recursos para alcanzar una meta o cuando se alcanza más objetivos con los mismos o menos recursos, pero en relación con el desempeño laboral, la eficiencia consiste básicamente en el hecho de que un trabajador entregue su tarea a tiempo, de acuerdo con los objetivos marcados y que tanto la empresa como el cliente estén satisfechos con el resultado.

Según la Real Academia Española (2001) eficiencia es: Capacidad de tener de alguien o algo para lograr un efecto específico. Además, por otro lado, Calvo et al. (2018) indica que la palabra eficiencia se refiere a los recursos utilizados y los resultados obtenidos. Por ello, es una capacidad o cualidad muy apreciada por las organizaciones porque en la práctica todo lo que estas hacen tiene como finalidad alcanzar metas u objetivos, con recursos limitados y en situaciones que en muchos casos son complejos.

Por ello Sánchez y Sánchez (2016) nos dicen, que hoy en día la gestión por parte de las organizaciones se debe centrar hacia el cliente y no solo en el producto, ya que este mantiene el nivel de competitividad en el mercado a partir de lograr la satisfacción sobre las necesidades de nuestros usuarios a un corto plazo, por lo que se puede entender que hoy en día el crecimiento de una empresa se mide a través de clientes satisfechos con el servicio, ya que es más difícil poder satisfacer y los tiempos han cambiado trayendo consigo nuevos hábitos de compra de las personas.

Farrel (como se citó en Avellón, 2015), quienes mencionan la eficiencia como la mejor relación posible entre los insumos y puestos de trabajo orientados, input y output. Por eso se puede decir que la eficiencia mantiene una relación existente entre los recursos y empleados en un proyecto teniendo los resultados obtenidos con el mismo. Se refiere principalmente sobre todo a la obtención de un mismo objetivo con el empleo del menor número posible de recursos o cuando se logran más metas con el mismo número de recursos

o menos.

La eficiencia es muy importante en las empresas, ya que se consigue el máximo rendimiento con el mínimo coste.

Los indicadores de la dimensión eficiencia para la presente investigación son:

-Conocimiento del servicio; cuando hablamos de alcance de objetivos hacemos relación en primera instancia al conocimiento del producto o servicio que la organización brinda, se debe conocer las características y beneficios que presenta el producto.

-Responsabilidad; Según Espaderos (2016) Los desarrollos de las funciones son importantes ya que para que se produzca la empresa necesita estar funcionando al cien por ciento, de esta manera alcanza las metas y para ello juega un rol importante que los empleados cumplan con sus funciones en el tiempo establecido y con los recursos brindados.

-Alcance de objetivos; Cuando hablamos del alcance de los objetivos es referirnos a lo propuesto por la compañía que cada vez nos acercamos a la misión de la empresa que se ha propuesto, pues son aquellas pequeñas acciones que aportan a algo más grande, por otro lado, también se tiene que hacer énfasis de la medición de estas ya que todo resultado debe ser contabilizado y esto se realiza a través KPI'S de gestión.

- **Eficacia**

Ante un mercado colapsado de muchos servicios y productos que puedan ser competencia, tenemos que destacarnos con nuestros productos o servicios que brindemos y para ello debemos presentar eficacia en todos nuestros procesos, por lo que podemos definirla como el nivel de consecución de metas y objetivos. La eficacia hace referencia a nuestra capacidad para lograr lo que nos proponemos.

Según Chavarry (2017) nos hace mención que la eficacia se refiere hacer lo que está bien, es decir, obtener el efecto deseado o producir el resultado esperado. En este sentido, la

eficiencia o eficacia se refiere a los resultados de lograr las metas establecidas y crear valores.

Por consiguiente, se busca el para qué se hacen las cosas, cuáles son los resultados que se desea conseguir. Finalmente, diríamos que eficacia consiste en hacer bien las cosas maximizando los esfuerzos y recursos para lograr las metas y objetivos bien definidos.

Asimismo, Fernández et al. (como se citó en Rojas et al. 2017) nos indican la importancia de la eficacia pues es la capacidad de alguien o algo para lograr un efecto en particular, porque también lo definen por una expresión que mide la capacidad o cualidad de la actuación de un sistema o una entidad económica para lograr el cumplimiento de un objetivo determinado, minimizando el uso de recursos.

Así, cuando decimos que es eficacia, lo hacemos con una dimensión externa, considerando que cumple con los objetivos previstos, estando bien relacionado o adaptado con el entorno. En general, se habla de eficacia cuando se han alcanzado los objetivos planificados.

Por otro lado, el concepto de eficacia se aplica principalmente en áreas en los que las acciones deben tener resultados específicos y controlados, como los sectores empresariales y comerciales.

Los indicadores de la dimensión de eficacia para la presente investigación son:

-Organización; Según Guartan et al. (2019) Para alcanzar los objetivos de la empresa se tiene que considerar que la organización debe tener un proceso para todas las áreas de la empresa.

-Trabajo en equipo; Ríos (2017) Se indica a la serie de procedimientos, metodologías y estrategias que utiliza un grupo de personas para lograr las metas establecidas. Un equipo de trabajo es un conjunto de personas que se organizan de una determinada forma para lograr un objetivo común.

-Reclamos resueltos; Primero empezaremos definimiento que el reclamo es toda

presentación verbal o escrita por medio del cliente para dar a notar una situación de incomodidad o insatisfacción del servicio o producto, el cual no ha sido resuelta por la entidad a la que se dirige. Por lo cual al referirnos a los reclamos resueltos son situaciones ya solucionadas.

Según el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual INDECOPI (2017) nos menciona la diferencia entre reclamos y una queja en la cual se establece que el reclamo es por la inconformidad por el producto o servicio que brinda la empresa, mientras que una queja se relaciona con la atención brindada.

- **Motivación Laboral**

La motivación es indispensable para todas las áreas de una empresa y si es aplicada en el ámbito laboral, se puede lograr que los trabajadores se motiven y ejerzan un mejor desempeño en sus labores, pues una persona satisfecha ama su trabajo y lo transmite. La motivación consiste fundamentalmente en mantener valores y culturas organizacionales que conduzcan a un alto nivel de desempeño.

Ollais et al. (2018) nos dicen que es muy importante el factor motivacional de nuestra conducta humana, debido que el grado de motivación no es directamente proporcional por el valor del objeto que lo provoca, si no por el grado de importancia que le da la persona que lo recibe, entonces surge la importancia de que el jefe conozca a su personal a fin de saber cómo motivar para obtener un trabajo eficiente.

Asimismo, Robbins y Coulter (2010, como se citó en León, 2017) afirman que la motivación se relaciona con el desempeño laboral, y también sostiene que la motivación son procesos que inciden en la persistencia, dirección y energía, del esfuerzo que realiza una persona para alcanzar una meta.

Los indicadores de la dimensión motivación laboral para la presente investigación son:

-Satisfacción laboral; Se puede definir que la satisfacción laboral como el resultado de la experiencia misma del trabajo el cual es manifestado en un estado de ánimo positivo y este es alcanzado por el cumplimiento de ciertos requerimientos individuales. Según Boada (2019) nos menciona que actualmente no hay un concepto unánime que defina la satisfacción laboral, pero se puede indicar que es la respuesta afectiva con énfasis en el trabajo.

-Comunicación; Según Maza (2018) Es la manera en la que brindamos seguridad con el servicio que brinda la empresa, pues un cliente siempre quiere obtener un servicio que le brinde totalmente confianza en los resultados, ya que la credibilidad hoy en día es muy evaluada antes de adquirir un servicio.

-Identificación con la marca de la empresa; La identificación con la marca es el factor que se relaciona a los empleados de una forma comprometida con la organización enfocándose en los objetivos y los valores que persigue la empresa. Pues este presenta pasión por su trabajo y lo demuestra realizando con gran esfuerzo sus tareas.

Según Reyes (2014) nos indica que tanto la organización como los trabajadores poseen cada una su propia identidad con diferentes características y atributos que los hacen únicos. Al trabajarlos juntos se logra una combinación armoniosa entre clientes internos y externos hace que se refuerce la identidad y comportamientos de la organización.

2.2.2.4. Funciones del desempeño laboral del personal administrativo de la empresa Cable Mundo Perú S.A.C

- Control de ingresos de ventas y cierre de caja.
- Verificación de documentos de cobranza y facturas.

- Supervisar y controlar el proceso del área operativa de la empresa.
- Realizar pedidos a proveedores.

2.2.2.5. Funciones del desempeño laboral de los técnicos que instalan servicios para la empresa Cable Mundo Perú S.A.C

- Ejecutar las instalaciones de internet y cable.
- Detectar fallas y averías de las instalaciones ejecutadas.
- Solucionar problemas internos o externos de la red.
- Reportar órdenes de instalaciones.

2.3. Definición de términos básicos

Competencias: Según Cejas y Castaño (2018) define que las competencias laborales son como sistema de habilidades, capacidades y actitudes que una persona puede poseer que de ser aplicadas correctamente producirá buenos resultados en el desempeño laboral, por lo que esto puede indicar que son valores adicionales que posee una persona para que pueda llevar a cabo adecuadamente un rol, estas pueden basarse en la motivación, actitudes o valores que posee. En conclusión, se trata de características o habilidades que pueden medirse.

Evaluación de desempeño: Según Sánchez y Calderón (2012) es un proceso que funciona de forma sistemática y de forma periódica en la cual se recopila información de forma cuantitativa y cualitativa del grado de eficacia con el que las personas llevan a cabo las actividades y responsabilidades de los puestos de trabajos que desarrollan. Por lo tanto, se considera como la revisión del desempeño y calificación como la valoración del personal ante las funciones que realiza el cual se mide de forma periódica el examinar el trabajo de los empleados.

Fibra óptica: Según Canchis (2015) es un medio de transmisión de redes de datos los cuales se representan delgados hilos de vidrio por ello podemos indicar que es un material que contiene filamentos de vidrio que conducen señales de luz óptica, los cuales pueden fusionarse con los cables de red.

Gestión: Según Sánchez (2017) es el hecho de realizar funciones que conducen al logro de los objetivos planteados por una empresa, por ello podemos indicar que cuando hablamos del término gestión o administrar nos referimos a poder llevar a cabo eficaz y eficientemente las tareas en coordinación de los objetivos, esto tiene como finalidad obtener una buena dirección de los procesos.

Indicadores de Desempeño: Según Leiva et al. (2016) definen que son términos numéricos que se recopilan para la evaluación del desempeño de los trabajadores a través de indicadores en una empresa. El objetivo es analizar cómo ha sido el desempeño laboral de un determinado trabajador o equipo de trabajo con el fin de tomar las acciones necesarias para perfeccionar la gestión en la organización. Por lo tanto, los indicadores son medidas que ayudan a determinar el desarrollo de las funciones que realiza cada operador y de esta forma se tiene un control más eficaz sobre las áreas.

Reclutamiento: Según Saiz (2016) nos indica que es el procedimiento de ubicar y contactar a un determinado número de postulantes capaces de satisfacer las necesidades del puesto, por ello podemos indicar que son técnicas utilizadas para captar personas que estén calificadas y sean potenciales para adquirir un puesto de trabajo dentro de la compañía.

Recursos Humanos: Según Robbins y Coulter (2010) consideran que también es conocido como Gestión de talento humano, es un área de la organización que se encarga de gestionar los procesos de reclutamiento para los nuevos candidatos, esto ayuda a poder tener un mejor perfil del postulante.

MOF (Manual de organizaciones y funciones) Según Ríos (2010) es un documento de gestión institucional donde se describe de forma detallada las funciones básicas y específicas, así también como los requisitos de los cargos o puestos de trabajo. En ese sentido, es un documento formal donde la organización plasma todas las funciones y sirven como guía para todo el personal de la organización pues contiene esencialmente la estructura organizacional y las descripciones de las funciones de todos los puestos de trabajo de acuerdo con el perfil del trabajador.

Reclutamiento del personal: Según Robbins y Coulter (2010) menciona que es un proceso, donde la organización atrae a futuros trabajadores que deben estar capacitados y a su vez deben cumplir con un perfil para el cumplimiento de los objetivos de una organización. Por lo tanto, esta etapa son parte de la gestión de recursos humanos, ya que les sigue otros eslabones importantes como la selección, la capacitación y la evaluación.

Telecomunicaciones: Según Álvarez (2008) Se puede definir como la emisión y recepción de señales por imagen sonido o información por medios ópticos u otros sistemas electromagnéticos por ello podemos indicar que son medios de comunicación a distancia por medio de equipos tecnológicos que nos ayudan a poder tener una comunicación e información, rápida, segura y actualizada.

Capítulo III. Metodología de la Investigación

3.1 Enfoque de la Investigación

El presente estudio fue de enfoque cuantitativo, ya que fue secuencial, se comprobó hipótesis formuladas y se midieron variables mediante métodos estadísticos y su posterior análisis y conclusiones. Asimismo, se aplicó la estadística descriptiva e inferencial.

Los autores Hernández y Mendoza (2018) afirman que: “el enfoque cuantitativo es aquel que estima magnitudes u ocurrencia de los fenómenos con la finalidad de comprobar hipótesis” (p. 6).

3.2. Variables

Variable independiente: Gestión por competencias

Según Alles (2015) “indica que la gestión por competencias se puede manifestar como una forma en la que diriges los recursos humanos de una organización y se alinean con la estrategia general” (p. 29). Por lo que se puede entender, la gestión por competencias es la implementación de herramientas para la gestión de recursos humanos facilitando la evaluación continua del desempeño de forma generalizada mejorando la organización.

Variable dependiente: Desempeño laboral

Toala et al. (2015) afirma que el desempeño laboral es el comportamiento que presenta el trabajador para el alcance de los objetivos de la organización,” (p.51). Por ende, se puede indicar que el desempeño laboral es el reflejo del rendimiento físico o mental implementa al momento de realizar sus actividades.

3.2.1. Operacionalización de las variables:

En las siguientes tablas se indica la forma cómo se trabajan las variables a nivel de su operacionalización, desde dimensiones, indicadores y escalas a utilizar en su medición para su posterior análisis de datos.

Tabla 1

Tabla de operacionalización de la variable independiente Gestión por competencias.

| Variable | Dimensiones | Indicadores | Escala de medida | ítems |
|---------------------------------|--------------------------------------|---|-------------------------|--------------|
| Gestión por competencias | Competencias cardinales | Liderazgo | Ordinal | 1 |
| | | Negociación | | 2 |
| | | Orientación a los resultados | | 3 |
| | Competencias específicas gerenciales | Comunicación y relaciones transparentes | Ordinal | 4 |
| | | Flexibilidad | | 5 |
| | | Pensamiento crítico | | 6 |
| | Competencias por áreas | Capacitación y desarrollo | Ordinal | 7 |
| | | Selección del personal | | 8 |
| | | Resolución de problemas | | 9 |

Fuente: elaboración propia.

Tabla 2

Tabla de operacionalización de la variable dependiente Desempeño laboral.

| Variable | Dimensiones | Indicadores | Escala de medida | Ítems | | |
|--------------------------|--------------------|---------------------------|-------------------------|-------------------------------|---------|---|
| Desempeño Laboral | Eficiencia | Conocimiento del servicio | Ordinal | 1 | | |
| | | Responsabilidad | | 2 | | |
| | | Alcance de objetivos | | 3 | | |
| | Eficacia | Organización | Ordinal | 4 | | |
| | | Trabajo en equipo | | 5 | | |
| | | Reclamos resueltos | | 6 | | |
| | | Satisfacción laboral | | 7 | | |
| | | Motivación | | Comunicación | Ordinal | 8 |
| | | | | Identificación con la empresa | | 9 |

Fuente: elaboración propia.

3.3 Hipótesis y variables

3.3.1. Hipótesis general

La gestión por competencias tiene incidencia significativa en el desempeño laboral de la empresa Cable Mundo Perú S.A.C, sede San Juan de Lurigancho, año 2021.

3.3.2. Hipótesis específicas

La gestión por competencias tiene incidencia significativa en la eficiencia de la empresa Cable Mundo Perú S.A.C, sede San Juan de Lurigancho, año 2021.

La gestión por competencia tiene incidencia significativa en la eficacia de la empresa Cable Mundo Perú S.A.C, sede San Juan de Lurigancho, año 2021.

La gestión por competencias tiene incidencia significativa en la motivación laboral de la empresa Cable Mundo Perú S.A.C, sede San Juan de Lurigancho, año 2021.

3.4. Tipo de Investigación

La presente investigación es de tipo básica. Asimismo, es de nivel explicativo, el cual permitió determinar la relación de influencia que existe entre las dos variables: Gestión por competencias y desempeño laboral de la empresa Cable Mundo Perú S.A.C, sede San Juan de Lurigancho, año 2021.

Según Valderrama (2018) explica que la investigación tipo básica, se basa en recopilar información de la realidad para enriquecer el conocimiento teórico y científico ya existente.

El nivel de la investigación fue explicativo, esto se debe a que existe una variable independiente que genera un efecto teórico en una variable dependiente; para que exista una causalidad teórica previamente debe haber una correlación entre variables. Los autores Hernández y Mendoza (2018), afirman que: “este nivel establece relaciones entre dos o más categorías o variables en un momento determinado, ya sea en términos correlacionales o en términos de la relación causa – efecto” (p.179).

3.5. Diseño de la Investigación

La presente investigación fue de diseño no experimental, de corte transversal; ya que en estos estudios no se ha manipulado las variables, por lo tanto, únicamente se ha recogido información en un solo momento en el tiempo, y no se creó, ni se acondicionaron los hechos.

Según Hernández et al. (2014) afirma que: “la investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, donde su finalidad es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. (p.154).

Según Hernández y Mendoza (2018) afirma que: “en los diseños no experimentales transeccionales, correlacionales – causales, las causas y los efectos ya ocurrieron en la realidad (estaban dados o manifestados) o suceden en el desarrollo del estudio; y el propósito es observar y emitir un informe. En cambio, en los diseños experimentales intencionalmente se provoca una o varias causas para analizar efectos o consecuencias” (p.179).

Se pone énfasis, que en la presente investigación no se trabajó con diseño experimental (pues no hubo provocación de variables independientes), fue exclusivamente de diseño No experimental, transeccional, correlacional – causal. Por consiguiente, en los diseños no experimentales también se tienen niveles correlacionales-causales.

3.6. Población y Muestra

3.6.1. Población

Para la presente investigación se consideró a los trabajadores operarios de la empresa Cable Mundo Perú S.A.C, sede San Juan de Lurigancho, siendo un total de 25 trabajadores operarios.

Según Arispe et al. (2020) afirma que la población: “es el conjunto de casos que tienen una serie de especificaciones en común y se encuentran en un espacio determinado” (p.73).

3.6.2. Muestra

En esta investigación no se consideró utilizar la muestra, debido a que se tuvo acceso y facilidades de encuestar a toda la población total. En ese sentido, se trabajó con la población total conformada por 25 trabajadores operarios de la empresa Cable Mundo Perú S.A.C, sede San Juan de Lurigancho.

Según Hernández y Mendoza (2018) afirman que: “una muestra es un sub grupo de la población o universo de interés, sobre la cual se recolectarán los datos pertinentes y deberá ser representativa de la población”. (p.141). Esta definición para la presente tesis tiene un

enfoque teórico, porque se pone énfasis, que en esta investigación no fue necesario obtener una muestra.

3.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para la presente investigación, la recolección de datos, el procesamiento de datos y el análisis de los datos obtenidos se aplicó la técnica de la encuesta. Los instrumentos utilizados fueron dos encuestas; uno para cada variable de estudio. A continuación, se presenta las fichas técnicas de cada cuestionario utilizado:

Tabla 3

Ficha técnica del cuestionario para la variable Gestión por competencias.

| | |
|--------------------------------|--|
| Variable a medir: | Gestión por competencias |
| Número de ítems: | 09 |
| Tipo de respuesta | Cerrada |
| Escala: | Tipo Likert |
| Valores de escala: | Totalmente de acuerdo (5); De acuerdo (4); Indiferente (3); En desacuerdo (2); Totalmente en desacuerdo (1). |
| Dimensiones: | 03 |
| Sujetos a lo que se le aplicó: | 25 |
| Tiempo: | 10 minutos |

Fuente: elaboración propia.

Tabla 4.*Ficha técnica del cuestionario para la variable Desempeño laboral.*

| | |
|--------------------------------|--|
| Variable a medir: | Desempeño laboral |
| Número de ítems: | 09 |
| Tipo de respuesta | Cerrada |
| Escala: | Tipo Likert |
| Valores de escala: | Totalmente de acuerdo (5); De acuerdo (4); Indiferente (3); En desacuerdo (2); Totalmente en desacuerdo (1). |
| Dimensiones: | 03 |
| Sujetos a lo que se le aplicó: | 25 |
| Tiempo: | 10 minutos |

Fuente: elaboración propia.

3.7.1. Cuestionario

Según Hernández et al. (2014) afirma que: “consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (p.217).

3.7.2. Validez de los instrumentos

La validez de los instrumentos se realizó con la técnica del juicio de expertos (las fichas originales se adjuntan en la sección Anexos de la presente tesis). A continuación, se presenta una tabla resumen con los puntajes y veredictos de los expertos:

Tabla 5.*Resumen del veredicto de los expertos.*

| Experto | Experto | Cuestionario evaluado | Puntaje | Veredicto - decisión |
|----------------|------------------------------|------------------------------|----------------|-----------------------------|
| 1 | Sheyla Yisel Alfaro Alvarado | Gestión por competencias | 50 | Se puede aplicar |
| 1 | Sheyla Yisel Alfaro Alvarado | Desempeño laboral | 48 | Se puede aplicar |
| 2 | Benjamín Fernández Galván | Gestión por competencias | 46 | Se puede aplicar |
| 2 | Benjamín Fernández Galván | Desempeño laboral | 46 | Se puede aplicar |
| 3 | Fuchs Ángeles Oscar Enrique | Gestión por competencias | 48 | Se puede aplicar |
| 3 | Fuchs Ángeles Oscar Enrique | Desempeño laboral | 47 | Se puede aplicar |

Fuente: elaboración propia.

3.7.3. Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Para evaluar la confiabilidad de los instrumentos se aplicó la prueba del Alfa de Cronbach para cada cuestionario, a través de una prueba piloto aplicada a **08 trabajadores operarios** que pertenecen a la población identificada en la presente tesis. Por lo tanto, se aplicó una técnica cuantitativa.

Tabla 6.

Interpretación de los coeficientes de Alfa de Cronbach.

| ESCALA | CATEGORÍA |
|-------------------------|----------------------------|
| $r = 1$ | Confiabilidad perfecta |
| $0,90 \leq r \leq 0,99$ | Confiabilidad muy alta |
| $0,70 \leq r \leq 0,89$ | Confiabilidad alta |
| $0,60 \leq r \leq 0,69$ | Confiabilidad aceptable |
| $0,40 \leq r \leq 0,59$ | Confiabilidad moderada |
| $0,30 \leq r \leq 0,39$ | Confiabilidad baja |
| $0,10 \leq r \leq 0,29$ | Confiabilidad muy baja |
| $0,01 \leq r \leq 0,09$ | Confiabilidad despreciable |
| $r = 0$ | Confiabilidad nula |

Fuente: Valderrama (2018).

Los resultados fueron:

Tabla 7.

Alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable Gestión por competencias.

| Estadísticas de fiabilidad | |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de preguntas |
| ,846 | 09 |

Nota: prueba piloto fue aplicada a 08 trabajadores operarios de la población de estudio.

Fuente: elaboración propia – SPSS 25.

El coeficiente Alfa de Cronbach indicó un valor de 0,846; lo cual evidencia que el cuestionario para la variable Gestión por competencias posee confiabilidad alta (ver tabla de interpretación de valores), por lo tanto, bajo ese respaldo se pudo aplicar el instrumento mencionado.

Tabla 8.

Alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable desempeño laboral.

| Estadísticas de fiabilidad | |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de preguntas |
| ,797 | 09 |

Nota: prueba piloto fue aplicada a 08 trabajadores operarios de la población de estudio.
Fuente: elaboración propia – SPSS 25.

El coeficiente Alfa de Cronbach indicó un valor de 0,797; lo cual evidencia que el cuestionario para la variable desempeño laboral, posee confiabilidad alta (ver tabla de interpretación de valores), por lo tanto, bajo ese respaldo, se pudo aplicar el instrumento mencionado.

Capítulo IV: Resultados

4.1. Análisis de los resultados

Estadística descriptiva

Se hizo una descripción pregunta por pregunta de ambos cuestionarios, para la variable Gestión por competencias, y para la variable Desempeño laboral respectivamente; se presentan las preguntas con sus respectivas tablas de frecuencias y gráficos de barras y su descripción.

Cuestionario para la variable Gestión por competencias.

Tabla 9.

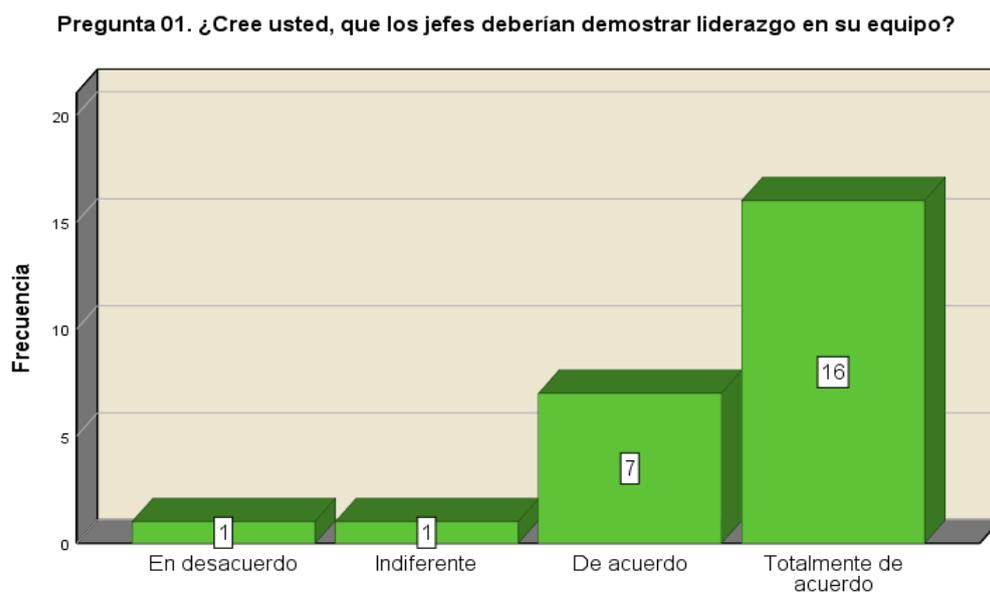
Frecuencias pregunta 01 – variable gestión por competencias.

Pregunta 01. ¿Cree usted, que los jefes deberían demostrar liderazgo en su equipo?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | En desacuerdo | 1 | 4,0 | 4,0 | 4,0 |
| | Indiferente | 1 | 4,0 | 4,0 | 8,0 |
| | De acuerdo | 7 | 28,0 | 28,0 | 36,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 16 | 64,0 | 64,0 | 100,0 |
| | Total | 25 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia – SPSS 25.

Figura 1. Gráfico de barras pregunta 01 – variable gestión por competencias.



Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Como se puede observar en la tabla 09 y figura 01, de un total de 25 trabajadores

operarios de la empresa, 16 indicaron estar totalmente de acuerdo, 07 indicaron estar de acuerdo, 01 indicó estar indiferente, 01 estuvo en desacuerdo con que los jefes deberían demostrar liderazgo en su equipo. Se afirma que la percepción en la mayoría de los trabajadores operarios fue positiva frente a la pregunta.

Tabla 10.

Frecuencias pregunta 02 – variable gestión por competencias.

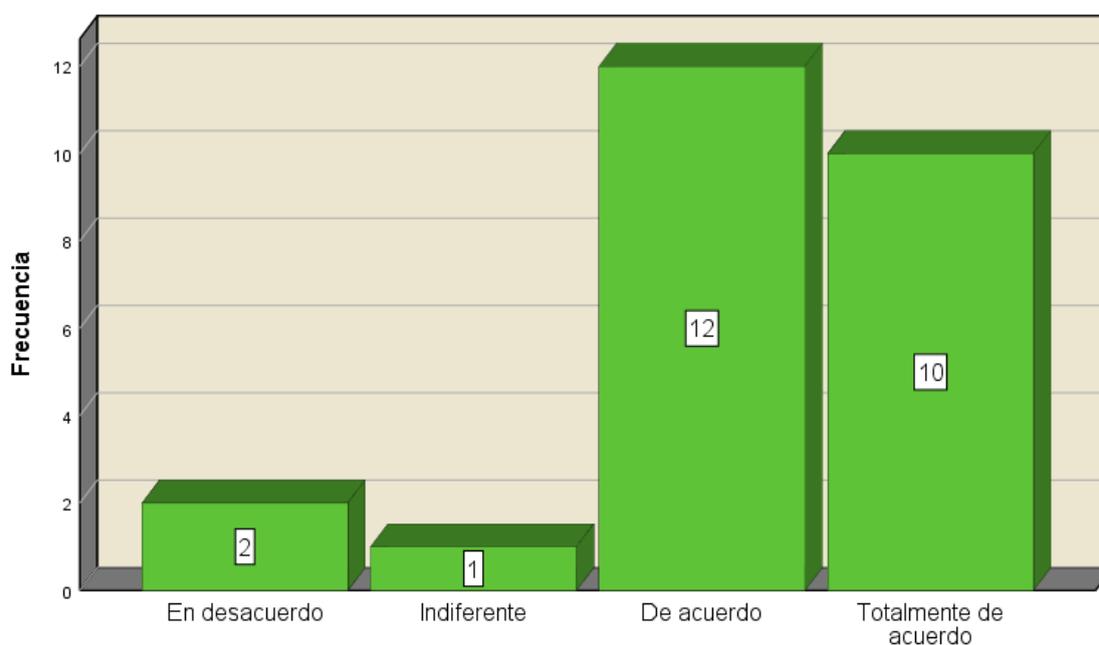
Pregunta 02. ¿Considera usted, que en la empresa deberían implementar mecanismos de negociación?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | En desacuerdo | 2 | 8,0 | 8,0 | 8,0 |
| | Indiferente | 1 | 4,0 | 4,0 | 12,0 |
| | De acuerdo | 12 | 48,0 | 48,0 | 60,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 10 | 40,0 | 40,0 | 100,0 |
| | Total | 25 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Figura 2. Gráfico de barras pregunta 02 – variable gestión por competencias.

Pregunta 02. ¿Considera usted, que en la empresa deberían implementar mecanismos de negociación?



Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Como se puede observar en la tabla 10 y figura 02, de un total de 25 trabajadores

operarios de la empresa, 10 indicaron estar totalmente de acuerdo, 12 indicaron estar de acuerdo, 01 indicó estar indiferente, 02 estuvieron en desacuerdo con que en la empresa deberían implementar mecanismos de negociación. Se afirma que la percepción en la mayoría de los trabajadores operarios fue positiva frente a la pregunta.

Tabla 11.

Frecuencias pregunta 03 – variable gestión por competencias.

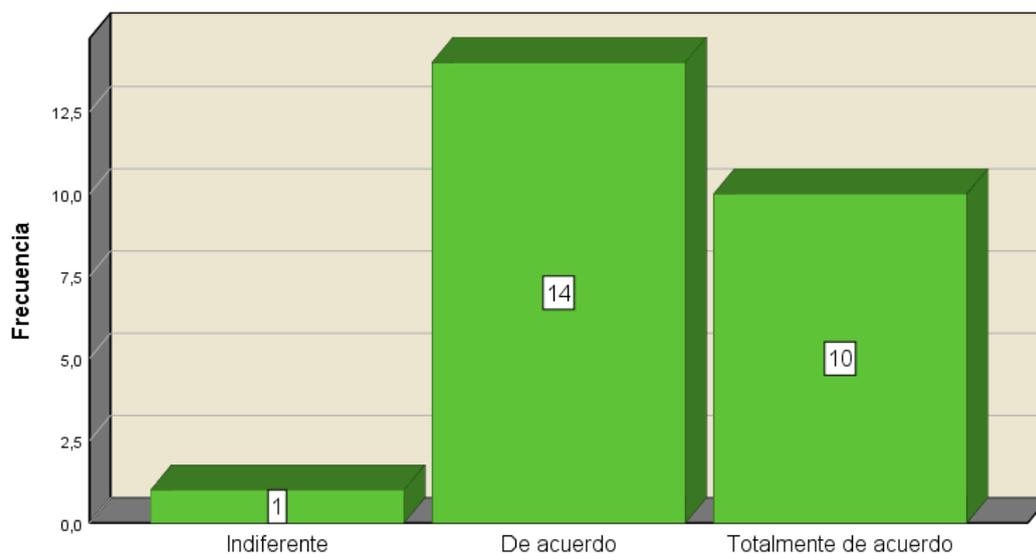
Pregunta 03. ¿Cree usted, que la empresa debería enfocarse en tomar decisiones según la orientación de resultados?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Indiferente | 1 | 4,0 | 4,0 | 4,0 |
| | De acuerdo | 14 | 56,0 | 56,0 | 60,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 10 | 40,0 | 40,0 | 100,0 |
| | Total | 25 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Figura 3. Gráfico de barras pregunta 03 – variable gestión por competencias

Pregunta 03. ¿Cree usted, que la empresa debería enfocarse en tomar decisiones según la orientación de resultados?



Fuente: elaboración propia – SPSS - 25.

Como se puede observar en la tabla 11 y figura 03, de un total de 25 trabajadores operarios de la empresa, 14 indicaron estar de acuerdo, 10 indicaron estar totalmente de

acuerdo, 01 indicó estar indiferente, con que en la empresa deberían enfocarse en tomar decisiones según la orientación de los resultados. Se afirma que la percepción en la mayoría de los trabajadores operarios fue positiva frente a la pregunta.

Tabla 12.

Frecuencias pregunta 04 – variable gestión por competencias.

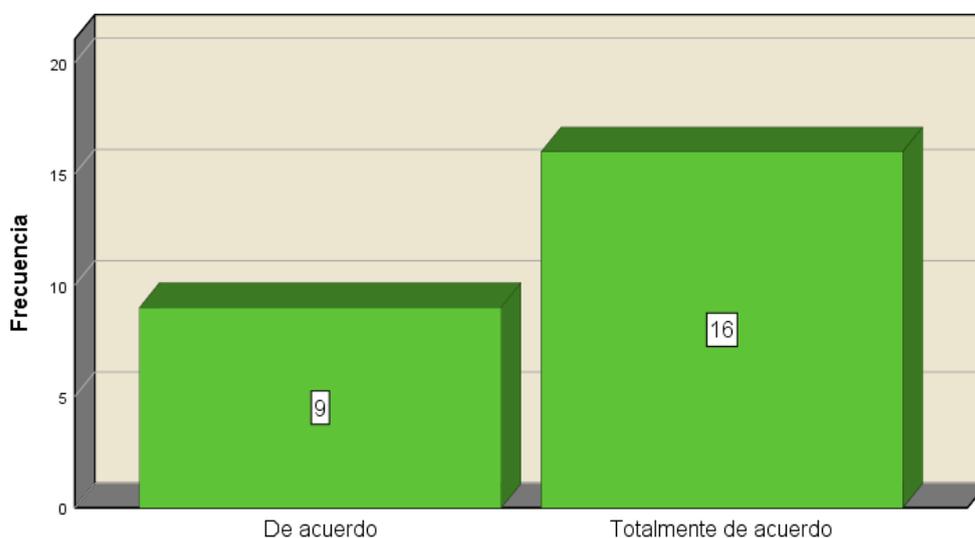
Pregunta 04. ¿Cree usted, que el jefe debería tener una comunicación transparente para que los resultados sean óptimos?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | De acuerdo | 9 | 36,0 | 36,0 | 36,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 16 | 64,0 | 64,0 | 100,0 |
| | Total | 25 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Figura 4. Gráfico de barras pregunta 04 – variable gestión por competencias.

Pregunta 04. Cree usted, ¿que el jefe debería tener una comunicación transparente para que los resultados sean óptimos?



Fuente: elaboración propia – SPSS - 25.

Como se puede observar en la tabla 12 y figura 04, de un total de 25 trabajadores operarios de la empresa, 16 indicaron estar totalmente de acuerdo, mientras que 09 indicaron estar de acuerdo, por otro lado, nadie opinó estar en desacuerdo o estar indiferente, con que el

jefe debería tener una comunicación transparente para que los resultados sean óptimos. Por lo que se afirma que la percepción en la mayoría de los trabajadores fue positiva frente a la pregunta.

Tabla 13.

Frecuencias pregunta 05 – variable gestión por competencias.

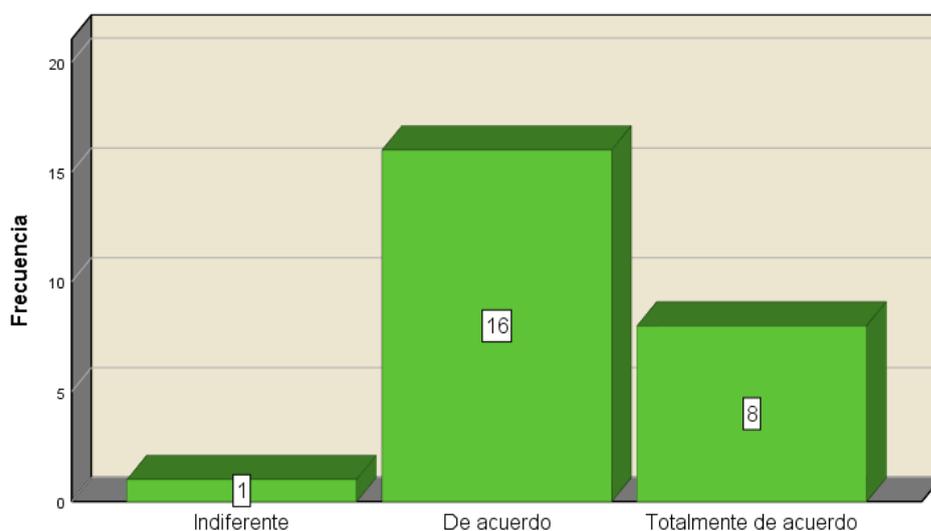
Pregunta 05. ¿Cree usted, que los jefes deberían ser flexibles a los futuros cambios de la organización?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Indiferente | 1 | 4,0 | 4,0 | 4,0 |
| | De acuerdo | 16 | 64,0 | 64,0 | 68,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 8 | 32,0 | 32,0 | 100,0 |
| | Total | 25 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Figura 5. Gráfico de barras pregunta 05 – variable gestión por competencias.

Pregunta 05. Cree usted, ¿que los jefes deberían ser flexibles a los futuros cambios de la organización?



Fuente: elaboración propia – SPSS - 25.

Como se puede observar en la tabla 13 y figura 05, de un total de 25 trabajadores operarios de la empresa, 16 indicaron estar de acuerdo, 08 indicaron estar totalmente de acuerdo, 01 indicó estar indiferente, con que los jefes deben mostrarse más flexibles en los futuros cambios de la organización. Se afirma que la percepción en la mayoría de los

trabajadores operarios fue positiva frente a la pregunta.

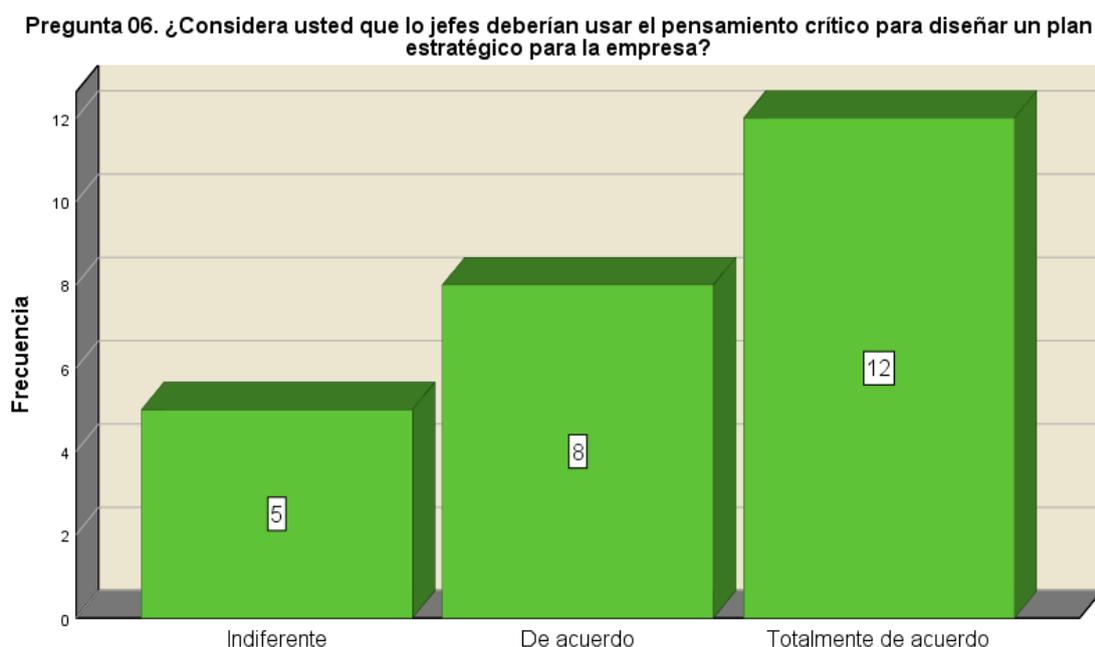
Tabla 14.

Frecuencias pregunta 06 – variable gestión por competencias.

| Pregunta 06. ¿Considera usted que lo jefes deberían usar el pensamiento crítico para diseñar un plan estratégico para la empresa? | | | | | |
|--|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Indiferente | 5 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| | De acuerdo | 8 | 32,0 | 32,0 | 52,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 12 | 48,0 | 48,0 | 100,0 |
| | Total | 25 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Figura 6. Gráfico de barras pregunta 06 – variable gestión por competencias.



Fuente: elaboración propia – SPSS - 25.

Como se puede observar en la tabla 14 y figura 06, de un total de 25 trabajadores operarios de la empresa, 12 indicaron estar totalmente de acuerdo, 08 indicaron estar de acuerdo, 05 indicó estar indiferente, con que los jefes lo jefes deberían usar el pensamiento crítico para diseñar un plan estratégico para la empresa. Se afirma que la percepción en la mayoría de los trabajadores operarios fue positiva frente a la pregunta.

Tabla 15.

Frecuencias pregunta 07 – variable gestión por competencias.

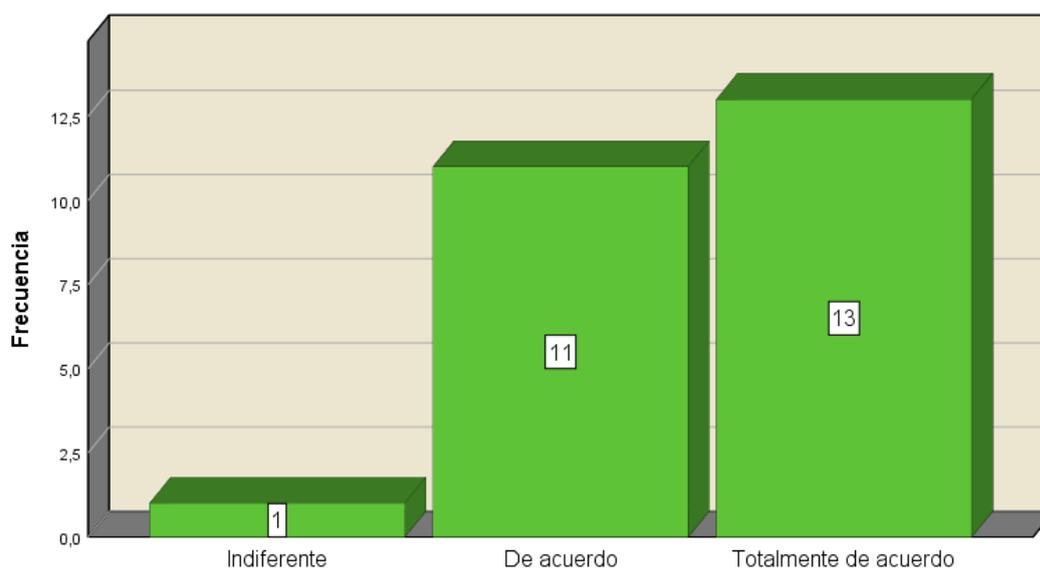
Pregunta 07. ¿Cree usted que la empresa debería perfeccionar la capacitación progresiva a sus trabajadores orientado a su desarrollo?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Indiferente | 1 | 4,0 | 4,0 | 4,0 |
| | De acuerdo | 11 | 44,0 | 44,0 | 48,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 13 | 52,0 | 52,0 | 100,0 |
| | Total | 25 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Figura 7. Gráfico de barras pregunta 07 – variable gestión por competencias.

Pregunta 07. ¿Cree usted que la empresa debería perfeccionar la capacitación progresiva a sus trabajadores orientado a su desarrollo?



Fuente: elaboración propia – SPSS - 25.

Como se puede observar en la tabla 15 y figura 07, de un total de 25 trabajadores operarios de la empresa, 13 indicaron estar totalmente de acuerdo, 11 indicaron estar de acuerdo, 01 indicó estar indiferente, con que la empresa debería perfeccionar la capacitación progresiva a sus trabajadores orientado a su desarrollo. Se afirma que la percepción en la mayoría de los trabajadores operarios fue positiva frente a la pregunta.

Tabla 16.

Frecuencias pregunta 08 – variable gestión por competencias.

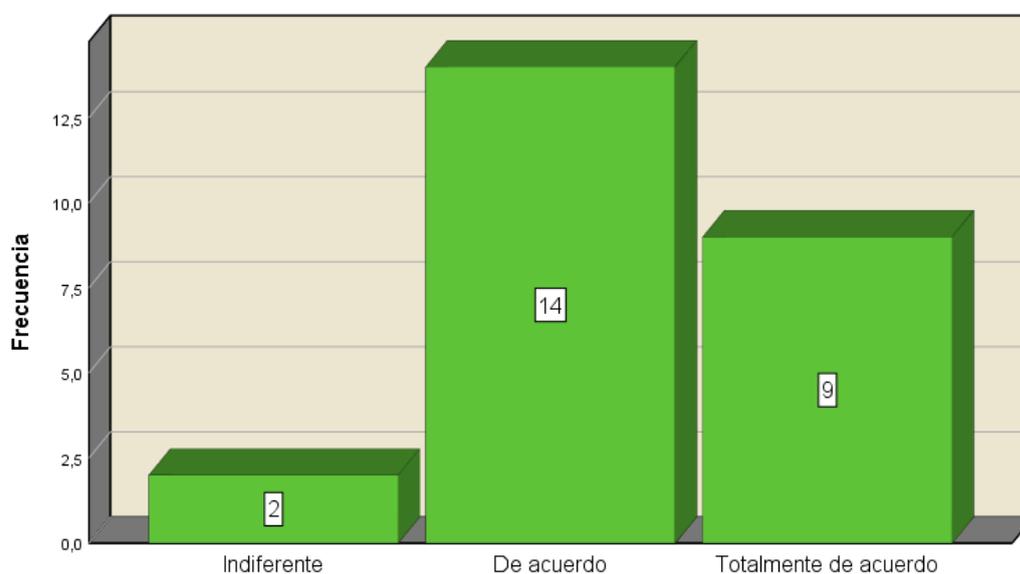
Pregunta 08. ¿Cree usted que la empresa debería considerar nuevas herramientas de selección de personal?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Indiferente | 2 | 8,0 | 8,0 | 8,0 |
| | De acuerdo | 14 | 56,0 | 56,0 | 64,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 9 | 36,0 | 36,0 | 100,0 |
| | Total | 25 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Figura 8. Gráfico de barras pregunta 08 – variable gestión por competencias.

Pregunta 08. ¿Cree usted que la empresa debería considerar nuevas herramientas de selección de personal?



Fuente: elaboración propia – SPSS - 25.

Como se puede observar en la tabla 16 y figura 08, de un total de 25 trabajadores operarios de la empresa, 14 indicaron estar de acuerdo, 09 indicaron estar totalmente de acuerdo, 02 indicó estar indiferente, con que la empresa debería considerar nuevas herramientas de selección de personal. Se afirma que la percepción en la mayoría de los trabajadores operarios fue positiva frente a la pregunta

Tabla 17.

Frecuencias pregunta 09 – variable gestión por competencias.

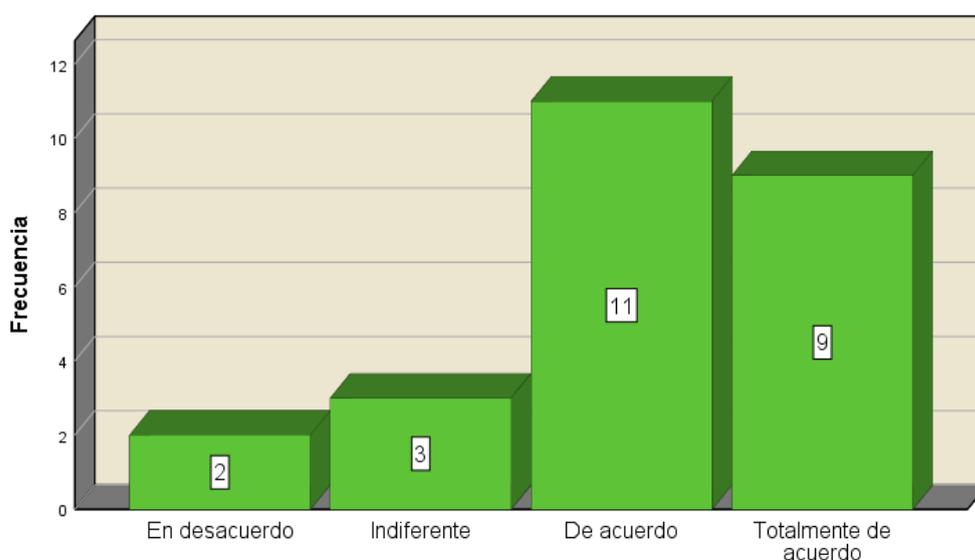
Pregunta 09. ¿Cree usted que la organización debería considerar como competencia específica la resolución de conflictos laborales?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | En desacuerdo | 2 | 8,0 | 8,0 | 8,0 |
| | Indiferente | 3 | 12,0 | 12,0 | 20,0 |
| | De acuerdo | 11 | 44,0 | 44,0 | 64,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 9 | 36,0 | 36,0 | 100,0 |
| | Total | 25 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Figura 9. Gráfico de barras pregunta 09 – variable gestión por competencias.

Pregunta 09. ¿Cree usted que la organización debería considerar como competencia específica la resolución de conflictos laborales?



Fuente: elaboración propia – SPSS - 25.

Como se puede observar en la tabla 17 y figura 09, de un total de 25 trabajadores operarios de la empresa, 11 indicaron estar de acuerdo, 09 indicaron estar totalmente de acuerdo, 03 indicó estar indiferente, 02 estuvo en desacuerdo con que la organización debería considerar como competencia específica la resolución de conflictos laborales. Se afirma que la percepción en la mayoría de los trabajadores operarios fue positiva frente a la pregunta.

Cuestionario para la variable Desempeño laboral.

Tabla 18.

Frecuencias pregunta 01 – variable desempeño laboral.

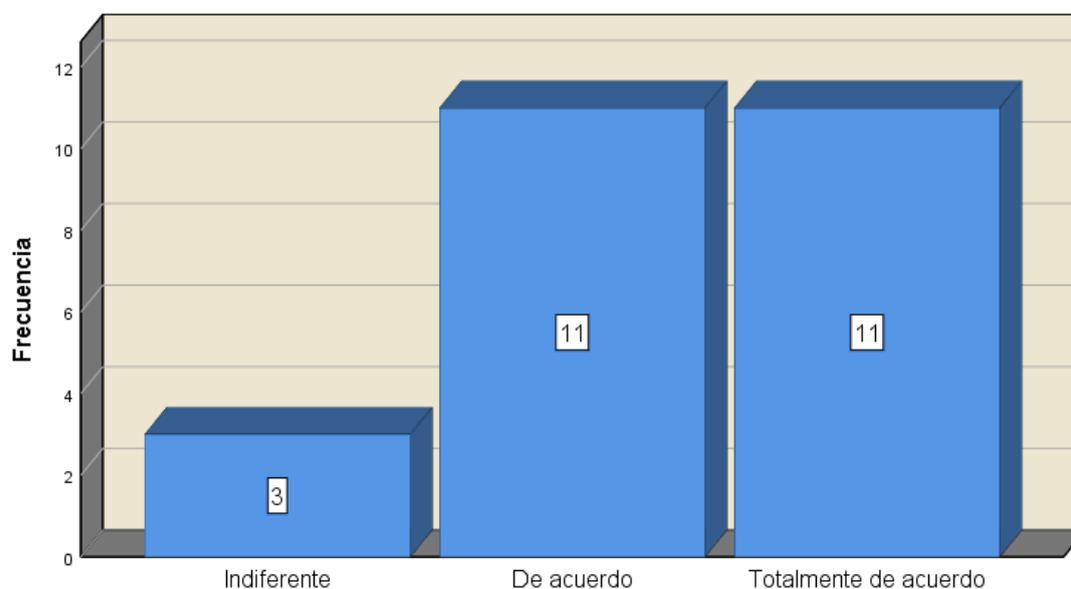
Pregunta 01. ¿Considera usted que la empresa debería implementar un portafolio de los servicios y planes para el conocimiento de todos los trabajadores y clientes?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Indiferente | 3 | 12,0 | 12,0 | 12,0 |
| | De acuerdo | 11 | 44,0 | 44,0 | 56,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 11 | 44,0 | 44,0 | 100,0 |
| | Total | 25 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia – SPSS - 25.

Figura 10. Gráfico de barras pregunta 01 – variable desempeño laboral.

Pregunta 01. ¿Considera usted que la empresa debería implementar un portafolio de los servicios y planes para el conocimiento de todos los trabajadores y clientes?



Fuente: elaboración propia – SPSS - 25.

Como se puede observar en la tabla 18 y figura 10, de un total de 25 trabajadores operarios de la empresa, 11 indicaron estar totalmente de acuerdo, 11 indicaron estar de acuerdo, 03 indicaron estar indiferente con que la empresa debería implementar un portafolio de los servicios y planes para el conocimiento de todos los trabajadores y clientes. Se afirma que la percepción en la mayoría de los trabajadores operarios fue positiva frente a la

pregunta.

Tabla 19.

Frecuencias pregunta 02 – variable desempeño laboral

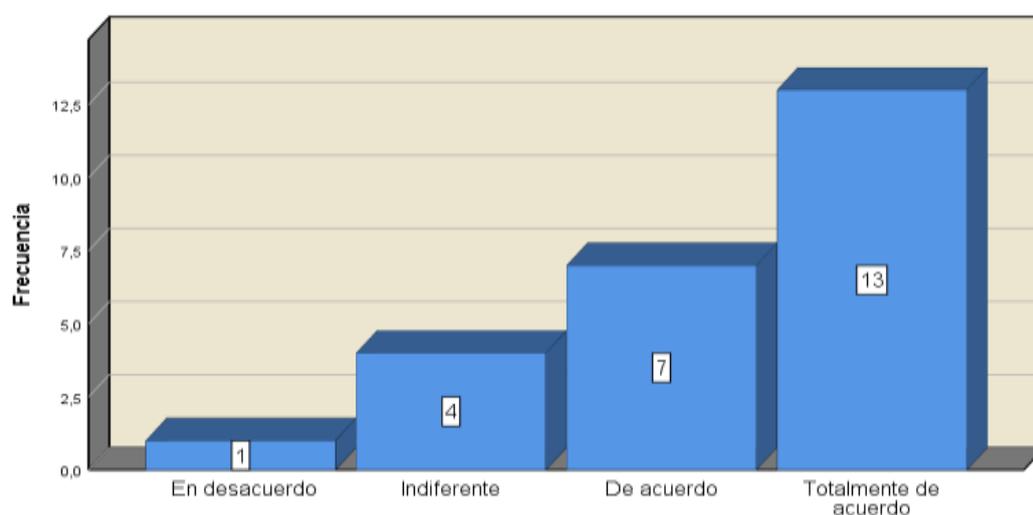
Pregunta 02. ¿Cree usted que se debe delegar funciones específicas para cada área y de esta manera medir el grado de responsabilidad de cada trabajador?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | En desacuerdo | 1 | 4,0 | 4,0 | 4,0 |
| | Indiferente | 4 | 16,0 | 16,0 | 20,0 |
| | De acuerdo | 7 | 28,0 | 28,0 | 48,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 13 | 52,0 | 52,0 | 100,0 |
| | Total | 25 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia – SPSS - 25.

Figura 11. Gráfico de barras pregunta 02 – variable desempeño laboral.

Pregunta 02. ¿Cree usted que se debe delegar funciones específicas para cada área y de esta manera medir el grado de responsabilidad de cada trabajador?



Fuente: elaboración propia – SPSS - 25.

Como se puede observar en la tabla 19 y figura 11, de un total de 25 trabajadores operarios de la empresa, 11 indicaron estar totalmente de acuerdo, 7 indicaron estar de acuerdo, 4 indicaron estar indiferente con que se debe delegar funciones específicas para cada área y de esta manera medir el grado de responsabilidad de cada trabajador. Se afirma que la percepción en la mayoría de los trabajadores operarios fue positiva frente a la pregunta.

Tabla 20.

Frecuencias pregunta 03 – variable desempeño laboral

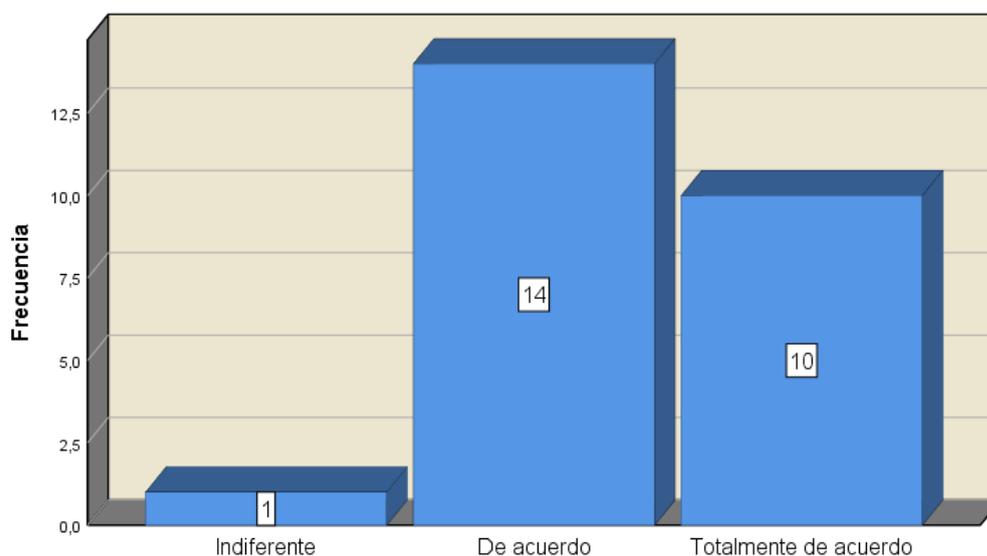
Pregunta 03. ¿Cree usted que los superiores deberían medir el alcance de objetivos en función a indicadores?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Indiferente | 1 | 4,0 | 4,0 | 4,0 |
| | De acuerdo | 14 | 56,0 | 56,0 | 60,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 10 | 40,0 | 40,0 | 100,0 |
| | Total | 25 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia – SPSS - 25.

Figura 12. Gráfico de barras pregunta 03 – variable desempeño laboral.

Pregunta 03. ¿Cree usted que los superiores deberían medir el alcance de objetivos en función a indicadores?



Fuente: elaboración propia – SPSS - 25.

Como se puede observar en la tabla 20 y figura 12, de un total de 25 trabajadores operarios de la empresa, 14 indicaron estar de acuerdo, 10 indicaron estar totalmente de acuerdo, 01 indicaron estar indiferente con que los superiores deberían medir el alcance de objetivos en función a indicadores. Se afirma que la percepción en la mayoría de los trabajadores operarios fue positiva frente a la pregunta.

Tabla 21.

Frecuencias pregunta 04 – variable desempeño laboral

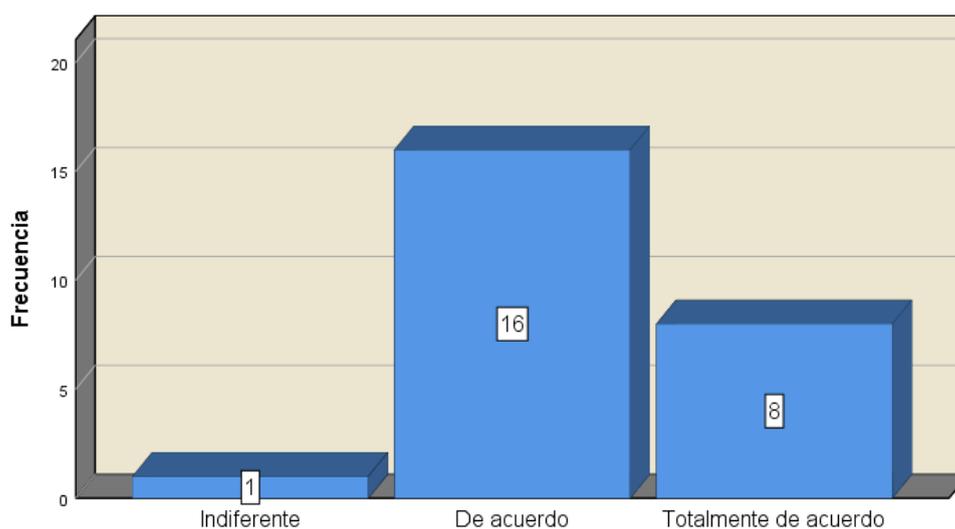
Pregunta 04. ¿Considera usted que la organización en la empresa se debería tomar en cuenta para la sistematización de los procesos?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Indiferente | 1 | 4,0 | 4,0 | 4,0 |
| | De acuerdo | 16 | 64,0 | 64,0 | 68,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 8 | 32,0 | 32,0 | 100,0 |
| | Total | 25 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia – SPSS - 25.

Figura 13. Gráfico de barras pregunta 04 – variable desempeño laboral.

Pregunta 04. ¿Considera usted que la organización en la empresa se debería tomar en cuenta para la sistematización de los procesos?



Fuente: elaboración propia – SPSS - 25.

Como se puede observar en la tabla 21 y figura 13, de un total de 25 trabajadores operarios de la empresa, 16 indicaron estar de acuerdo, 08 indicaron estar totalmente de acuerdo, 01 indicaron estar indiferente con la organización en la empresa se debería tomar en cuenta para la sistematización de los procesos. Se afirma que la percepción en la mayoría de los trabajadores operarios fue positiva frente a la pregunta.

Tabla 22.

Frecuencias pregunta 05 – variable desempeño laboral

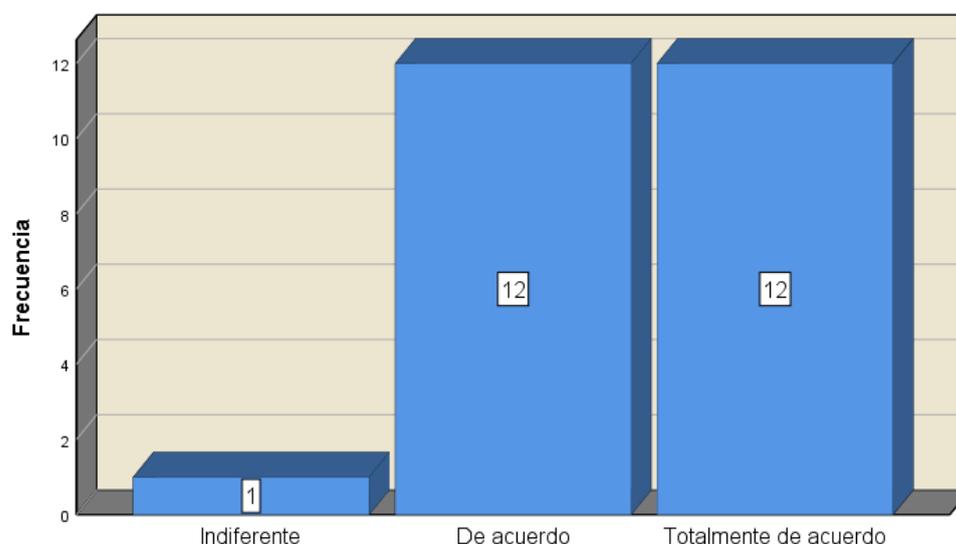
Pregunta 05. ¿Cree usted que los jefes deberían fomentar el trabajo en equipo para trabajar con eficacia?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Indiferente | 1 | 4,0 | 4,0 | 4,0 |
| | De acuerdo | 12 | 48,0 | 48,0 | 52,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 12 | 48,0 | 48,0 | 100,0 |
| | Total | 25 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia – SPSS - 25.

Figura 14. Gráfico de barras pregunta 05 – variable desempeño laboral.

Pregunta 05. ¿Cree usted que los jefes deberían fomentar el trabajo en equipo para trabajar con eficacia?



Fuente: elaboración propia – SPSS - 25.

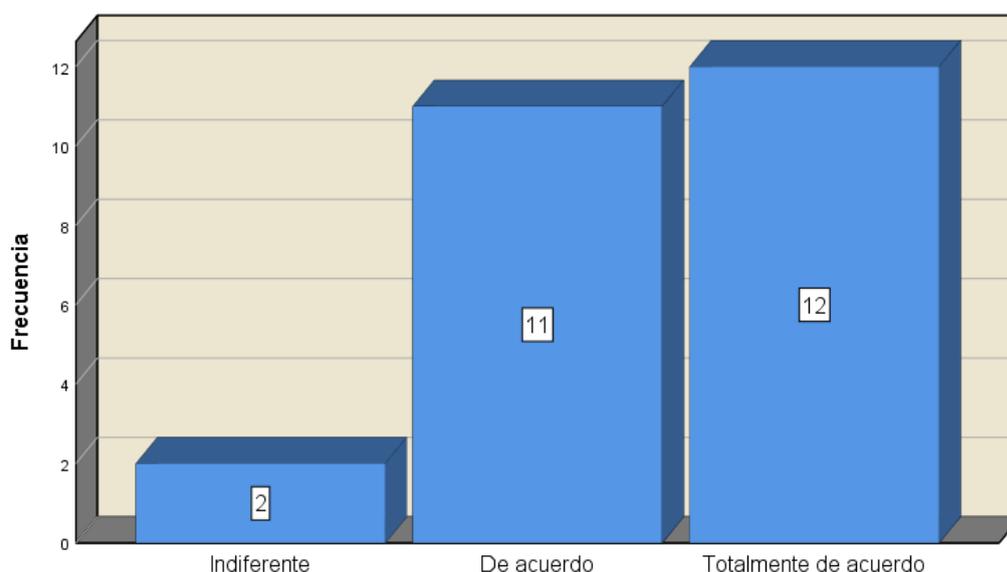
Como se puede observar en la tabla 22 y figura 14, de un total de 25 trabajadores operarios de la empresa, 12 indicaron estar de acuerdo, 12 indicaron estar totalmente de acuerdo, 01 indicaron estar indiferente con los jefes deberían fomentar el trabajo en equipo para trabajar con eficacia. Se afirma que la percepción en la mayoría de los trabajadores operarios fue positiva frente a la pregunta.

Tabla 23.*Frecuencias pregunta 06 – variable desempeño laboral***Pregunta 06. ¿Considera que la empresa debería establecer un área para resolver los reclamos?**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Indiferente | 2 | 8,0 | 8,0 | 8,0 |
| | De acuerdo | 11 | 44,0 | 44,0 | 52,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 12 | 48,0 | 48,0 | 100,0 |
| | Total | 25 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia – SPSS - 25.

Figura 15. Gráfico de barras pregunta 06 – variable desempeño laboral.

Pregunta 06. ¿Considera que la empresa debería establecer un área para resolver los reclamos?

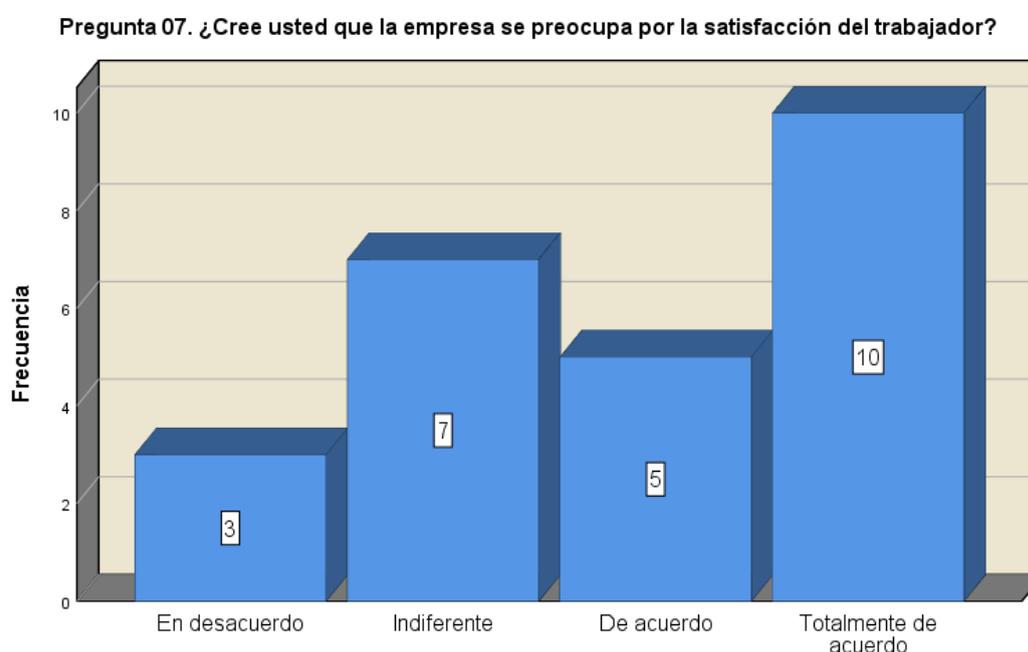
Fuente: elaboración propia – SPSS - 25.

Como se puede observar en la tabla 23 y figura 15, de un total de 25 trabajadores operarios de la empresa, 12 indicaron estar totalmente de acuerdo, 11 indicaron estar de acuerdo, 02 indicaron estar indiferente con que la empresa debería establecer un área para resolver los reclamos. Se afirma que la percepción en la mayoría de los trabajadores operarios fue positiva frente a la pregunta.

Tabla 24.*Frecuencias pregunta 07 – variable desempeño laboral***Pregunta 07. ¿Cree usted que la empresa se preocupa por la satisfacción del trabajador?**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | En desacuerdo | 3 | 12,0 | 12,0 | 12,0 |
| | Indiferente | 7 | 28,0 | 28,0 | 40,0 |
| | De acuerdo | 5 | 20,0 | 20,0 | 60,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 10 | 40,0 | 40,0 | 100,0 |
| | Total | 25 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia – SPSS - 25.

Figura 16. Gráfico de barras pregunta 07 – variable desempeño laboral.

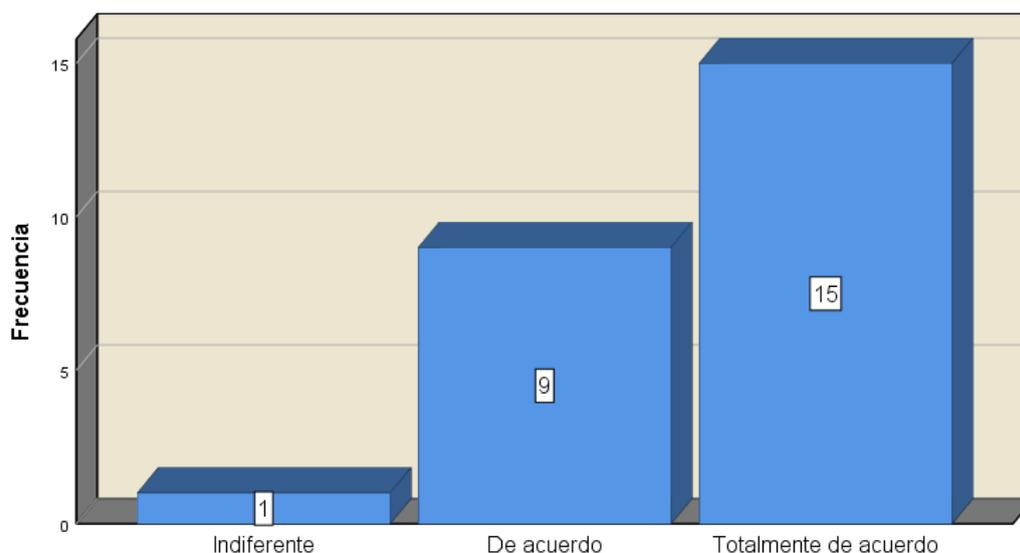
Fuente: elaboración propia – SPSS - 25.

Como se puede observar en la tabla 24 y figura 07, de un total de 25 trabajadores operarios de la empresa, 10 indicaron estar totalmente de acuerdo, 05 indicaron estar de acuerdo, 07 se mostraron indiferentes y 03 indicaron estar en desacuerdo con que la empresa se preocupa por la satisfacción del trabajador. Se afirma que la percepción en la mayoría de los trabajadores operarios fue positiva frente a la pregunta.

Tabla 25.*Frecuencias pregunta 08 – variable desempeño laboral***Pregunta 08. ¿Cree usted que la empresa debería mantener una comunicación fluida y acertada, para que realices tus funciones eficazmente?**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Indiferente | 1 | 4,0 | 4,0 | 4,0 |
| | De acuerdo | 9 | 36,0 | 36,0 | 40,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 15 | 60,0 | 60,0 | 100,0 |
| | Total | 25 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia – SPSS - 25.

*Figura 17. Gráfico de barras pregunta 08 – variable desempeño laboral.***Pregunta 08. ¿Cree usted que la empresa debería mantener una comunicación fluida y acertada, para que realices tus funciones eficazmente?**

Fuente: elaboración propia – SPSS - 25.

Como se puede observar en la tabla 25 y figura 08, de un total de 25 trabajadores operarios de la empresa, 15 indicaron estar totalmente de acuerdo, 09 indicaron estar de acuerdo, 01 indicaron estar indiferentes con que la empresa debería mantener una comunicación fluida y acertada, para que realices tus funciones eficazmente. Se afirma que la percepción en la mayoría de los trabajadores operarios fue positiva frente a la pregunta.

Tabla 26.

Frecuencias pregunta 09 – variable desempeño laboral

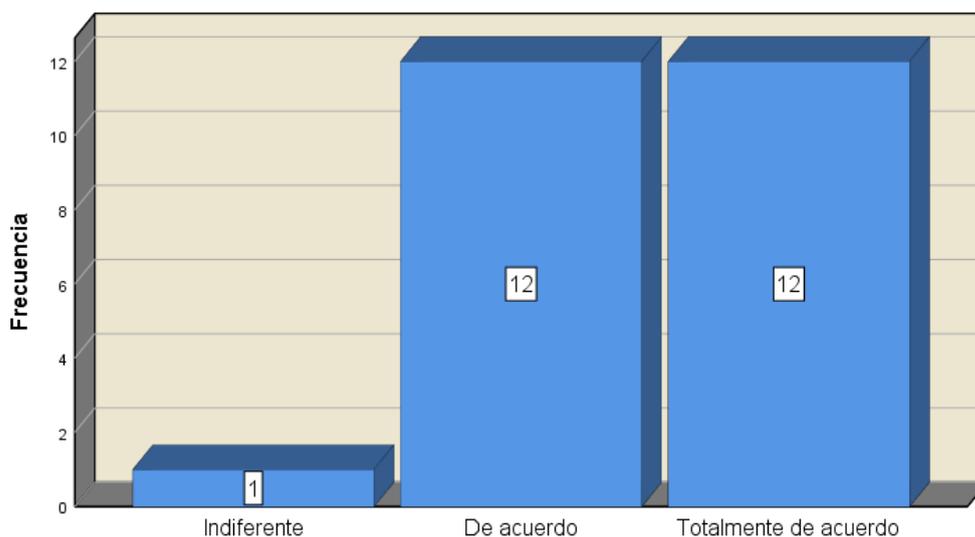
Pregunta 09. ¿Cree usted que la empresa debería mejorar la cultura organizacional para fortalecer la identificación con la marca de la empresa?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Indiferente | 1 | 4,0 | 4,0 | 4,0 |
| | De acuerdo | 12 | 48,0 | 48,0 | 52,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 12 | 48,0 | 48,0 | 100,0 |
| | Total | 25 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia – SPSS - 25.

Figura 18. *Gráfico de barras pregunta 09 – variable desempeño laboral*

Pregunta 09. ¿Cree usted que la empresa debería mejorar la cultura organizacional para fortalecer la identificación con la marca de la empresa?



Fuente: elaboración propia – SPSS - 25.

Como se puede observar en la tabla 26 y figura 18, de un total de 25 trabajadores operarios de la empresa, 12 indicaron estar totalmente de acuerdo, 12 indicaron estar de acuerdo, 01 indicaron estar indiferentes con que la empresa debería mejorar la cultura organizacional para fortalecer la identificación con la marca de la empresa. Se afirma que la percepción en la mayoría de los trabajadores operarios fue positiva frente a la pregunta.

Análisis de los resultados inferenciales

Prueba de Normalidad para las variables de estudio:

Antes de realizar la comprobación de hipótesis se realizó la **Prueba de Normalidad** de los datos para elegir una prueba estadística:

H₁: Los datos de las variables presentan una distribución no Normal.

H₀: Los datos de las variables presentan una distribución Normal.

Se estableció una significancia teórica del 0,05

Se aplicó la prueba de Normalidad para la variable gestión por competencias y la variable desempeño laboral, y se obtuvo la siguiente tabla:

Tabla 27.

Prueba de Normalidad para las variables gestión por competencias y desempeño laboral.

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|--------------------------|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Gestión por competencias | ,121 | 25 | ,138 | ,108 | 25 | ,127 |
| Desempeño laboral | ,132 | 25 | ,104 | ,105 | 25 | ,139 |

Fuente: elaboración propia – SPSS 25.

Debido a que se trabajó con una población de 25 trabajadores operarios, se escogió la prueba Shapiro - Wilk, se observó que en ambas variables de estudio; las sig. **son > al 0,05 establecido como significancia** para la prueba de Normalidad, siendo 0,127 y 0,139.

respectivamente. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula (H₀), y se afirma con un 95% de confianza que los datos de ambas variables presentan una distribución Normal; en

consecuencia, se trabaja con una prueba paramétrica denominada **la prueba de Correlación de Pearson.**

Comprobación de hipótesis

Comprobación de hipótesis general

H₁: La gestión por competencias tiene incidencia significativa en el desempeño laboral de la empresa Cable Mundo Perú S.A.C, sede San Juan de Lurigancho, año 2021.

H₀: La gestión por competencias no tiene incidencia significativa en el desempeño laboral de la empresa Cable Mundo Perú S.A.C, sede San Juan de Lurigancho, año 2021.

Se estableció la significancia del 0,05 para la comprobación de la hipótesis.

Se aplicó la prueba de Correlación de Pearson y se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 28.

Prueba de Correlación de Pearson para las variables gestión por competencias y desempeño laboral.

| Correlaciones | | Gestión por competencias | Desempeño laboral |
|--------------------------|------------------------|--------------------------|-------------------|
| Gestión por competencias | Correlación de Pearson | 1 | ,863 |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 25 | 25 |
| Desempeño laboral | Correlación de Pearson | ,863 | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 25 | 25 |

Fuente: elaboración propia – SPSS 25.

Se observa que la sig. bilateral es 0,000; y a su vez, es < al 0,05 establecido como significancia teórica al comprobar esta hipótesis, lo cual hace que se rechace la Hipótesis Nula (H₀). **Conclusión:** Por lo tanto, con evidencia estadística basada en un 95% de confianza, se afirma que la gestión por competencias tiene incidencia significativa en el desempeño laboral de la empresa Cable Mundo Perú S.A.C, sede San Juan de Lurigancho, año 2021. Se pone énfasis en que el coeficiente de correlación fue 0,863; lo cual indica una correlación muy alta y directa entre ambas variables.

El coeficiente de determinación R^2 se calcula elevando al cuadrado el coeficiente de correlación de Pearson; en palabras de Bernal (2016) manifiesta que “el coeficiente de determinación representa el valor en que la variable independiente explica los efectos ocurridos en la variable dependiente” (p. 314). Cuando manifiesta el autor explicar se refiere a la influencia o incidencia de una variable sobre la otra variable.

Asimismo, se indica que el coeficiente de determinación R^2 fue 0,744; lo cual indica que la variable estrategias gestión por competencias inciden significativamente en un 74,4 % en la variable desempeño laboral de los trabajadores operarios de la empresa Cable Mundo S.A.C. Se manifiesta que la incidencia fue alta.

Comprobación hipótesis específica 01

H_1 : La gestión por competencias tiene incidencia significativa en la eficiencia de la empresa Cable Mundo Perú S.A.C, sede San Juan Lurigancho, año 2021.

H_0 : La gestión por competencias no tiene incidencia significativa en la eficiencia de la empresa Cable Mundo Perú S.A.C, sede San Juan Lurigancho, año 2021.

Se estableció la significancia teórica del 0,05 para la comprobación de la hipótesis.

Se aplicó la prueba de Correlación de Pearson y se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 29.

Prueba de Correlación de Pearson para la gestión por competencias y la eficiencia.

Correlaciones

| | | Gestión por competencias | Eficiencia |
|--------------------------|------------------------|--------------------------|------------|
| Gestión por competencias | Correlación de Pearson | 1 | ,791 |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 25 | 25 |
| Eficiencia | Correlación de Pearson | ,791 | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 25 | 25 |

Fuente: elaboración propia – SPSS 25.

Se observa que la sig. bilateral es 0,000; y a su vez, es $<$ al 0,05 establecido como

significancia teórica al comprobar esta hipótesis, lo cual hace que se rechace la Hipótesis Nula (H_0). **Conclusión:** Por lo tanto, con evidencia estadística basada en un 95% de confianza, se afirma que la gestión por competencias tiene incidencia significativa en la eficiencia de la empresa Cable Mundo Perú S.A.C, sede San Juan Lurigancho, año 2021. Se pone énfasis en que el coeficiente de correlación fue 0,791; lo cual indica una correlación alta y directa entre la gestión por competencias y la dimensión eficiencia.

Asimismo, se indica que el coeficiente de determinación R^2 fue 0,625; lo cual indica que la variable gestión por competencias influye en un 62,5 % en la dimensión eficiencia de los trabajadores operarios de la empresa Cable Mundo S.A.C. Se manifiesta que la incidencia fue alta.

Comprobación hipótesis específica 02

H_1 : La gestión por competencias tiene incidencia significativa en la eficacia de la empresa Cable Mundo Perú S.A.C, sede San Juan de Lurigancho, año 2021.

H_0 : La gestión por competencias no tiene incidencia significativa en la eficacia de la empresa Cable Mundo Perú S.A.C, sede San Juan de Lurigancho, año 2021.

Se estableció la significancia del 0,05 para la comprobación de la hipótesis.

Se aplicó la prueba de Correlación de Pearson y se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 30.

Prueba de Correlación de Pearson para la gestión por competencias y la eficacia.

Correlaciones

| | | Gestión por competencias | Eficacia |
|--------------------------|------------------------|--------------------------|----------|
| Gestión por competencias | Correlación de Pearson | 1 | ,857 |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 25 | 25 |
| Eficacia | Correlación de Pearson | ,857 | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 25 | 25 |

Fuente: elaboración propia – SPSS 25.

Se observa que la sig. bilateral es 0,000; y a su vez, es < al 0,05 establecido como significancia teórica al comprobar esta hipótesis, lo cual hace que se rechace la Hipótesis Nula (H₀). Conclusión: Por lo tanto, con evidencia estadística basada en un 95% de confianza, se afirma que la gestión por competencias tiene incidencia significativa en la eficacia de la empresa Cable Mundo Perú S.A.C, sede San Juan de Lurigancho, año 2021. Se pone énfasis en que el coeficiente de correlación fue 0,857; lo cual indica una correlación muy alta y directa entre la gestión por competencias y la dimensión eficacia. Asimismo, se indica que el coeficiente de determinación R² fue 0,734; lo cual indica que la variable gestión por competencias influye en un 73,4 % en la dimensión eficacia de los trabajadores operarios de la empresa Cable Mundo S.A.C. Se manifiesta que la incidencia fue alta.

Comprobación hipótesis específica 03

H₁: La gestión por competencias tiene incidencia significativa en la motivación laboral de la empresa Cable Mundo Perú S.A.C, sede San Juan de Lurigancho, año 2021.

H₀: La gestión por competencias no tiene incidencia significativa en la motivación laboral de la empresa Cable Mundo Perú S.A.C, sede San Juan de Lurigancho, año 2021.

Se estableció la significancia del 0,05 para la comprobación de la hipótesis.

Se aplicó la prueba de Correlación de Pearson y se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 31.

Prueba de Correlación de Pearson para la gestión por competencias y la motivación laboral.

| Correlaciones | | Gestión por competencias | Motivación laboral |
|--------------------------|------------------------|--------------------------|--------------------|
| Gestión por competencias | Correlación de Pearson | 1 | ,841 |
| | Sig. (bilateral) | | ,001 |
| Motivación laboral | N | 25 | 25 |
| | Correlación de Pearson | ,841 | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,001 | |
| | N | 25 | 25 |

Fuente: elaboración propia – SPSS 25.

Se observa que la sig. bilateral es 0,000; y a su vez, es < al 0,05 establecido como significancia teórica al comprobar esta hipótesis, lo cual hace que se rechace la Hipótesis Nula (H0). Conclusión: Por lo tanto, con evidencia estadística basada en un 95% de confianza, se afirma que la gestión por competencias tiene incidencia significativa en la motivación laboral de la empresa Cable Mundo Perú S.A.C, sede San Juan de Lurigancho, año 2021. Se pone énfasis en que el coeficiente de correlación fue 0,841; lo cual indica una correlación muy alta y directa entre la gestión por competencias y la dimensión motivación laboral.

Asimismo, se indica que el coeficiente de determinación R^2 fue 0,707; lo cual indica que la variable gestión por competencias influye en un 70,7 % en la dimensión motivación laboral de los trabajadores operarios de la empresa Cable Mundo S.A.C. Se manifiesta que la incidencia fue alta.

Tabla 32.

Valores para la interpretación los coeficientes de correlación de Pearson.

| | | |
|--------------------------|----------------------|---------------------------------------|
| ESCALA | CATEGORÍA | |
| r = 1 | Correlación perfecta | CORRELACIÓN DIRECTA - POSITIVA |
| 0,81 ≤ r ≤ 0,99 | Correlación muy alta | |
| 0,61 ≤ r ≤ 0,80 | Correlación alta | |
| 0,41 ≤ r ≤ 0,60 | Correlación moderada | |
| 0,21 ≤ r ≤ 0,40 | Correlación baja | |
| 0,01 ≤ r ≤ 0,20 | Correlación muy baja | |
| r = 0 | No hay correlación | |
| ESCALA | CATEGORÍA | |
| r = 0 | Correlación perfecta | CORRELACIÓN INVERSA -NEGATIVA |
| -0,01 ≤ r ≤ -0,20 | Correlación muy alta | |
| -0,21 ≤ r ≤ -0,40 | Correlación alta | |
| -0,41 ≤ r ≤ -0,60 | Correlación moderada | |
| -0,61 ≤ r ≤ -0,80 | Correlación baja | |
| -0,81 ≤ r ≤ -0,99 | Correlación muy baja | |
| r = -1 | No hay correlación | |

Fuente: Valderrama (2018).

4.2. Discusión

En la presente tesis, se determinó que la variable Gestión por competencias tiene incidencia significativa en el desempeño laboral de la empresa Cable Mundo Perú S.A.C, sede San Juan de Lurigancho, año 2021. Con un coeficiente de correlación de 0,863. Este resultado indica una relación muy alta y directa entre ambas variables. El coeficiente de determinación R^2 fue 0,744, el cual indica una incidencia alta de la variable independiente sobre la dependiente. Por lo tanto, se interpreta que, a mejor gestión por competencias, mejor será el desempeño laboral. Este análisis de esta investigación coincide con el siguiente antecedente:

La investigación de Capurro y Noa (2019) tiene una semejanza con el presente estudio, debido que también concluyeron que existe una relación entre ambas variables, ya que la gestión por competencias si se relaciona con el desempeño de los colaboradores en la empresa Representaciones Castillo S.A. Por lo tanto, existe una relación positiva media entre ambas variables. Asimismo, también se concluyó que los colaboradores solo cumplen con sus actividades, sin importarles si están creciendo o mejorando a diario en sus actividades que realizan. Esta investigación de Capurro y Noa (2019) resalta que la variable gestión por competencias es importante en toda empresa para que se lleve un buen desempeño laboral y en todo tipo de sector económico.

Por otro lado, también se afirma que la gestión por competencias tiene incidencia significativa en la eficiencia de la Empresa Cable Mundo Perú SAC, pues el coeficiente de correlación fue 0,791; lo cual indica una correlación alta y directa entre la gestión por competencias y la eficiencia, además el coeficiente de R^2 fue 0,625; lo cual indica que la variable gestión por competencias tiene una incidencia alta de 62,5 % en la dimensión eficiencia de los trabajadores operarios de la empresa Cable Mundo S.A.C. Por lo tanto, se interpreta que, a mejor gestión por competencias, dará buenos resultados en la eficiencia de

las funciones de los trabajadores. Este análisis de esta investigación coincide con el siguiente antecedente:

La investigación de Hanco (2018) tiene una semejanza con el presente estudio, ya que también se demuestra que ambas variables presentan una relación positiva con un Rho de Spearman de 0,702, lo que significa una correlación positiva alta, donde un 43.05% indicó que los trabajadores están medianamente de acuerdo en relación de la gestión por competencias y en el desempeño laboral dentro de la organización, asimismo, la investigación de Hanco (2018) resalta que la variable gestión por competencias tiene una gran relación positiva con el desempeño laboral a través de una capacitación continua y de esta manera se logra una efectiva gestión por competencias, dando como resultado la eficacia en todas las áreas de la organización.

Por otra parte, también se afirma que la gestión por competencias tiene incidencia significativa en la eficacia de la empresa Cable Mundo Perú S.A.C., pues el coeficiente de correlación fue 0,857; lo cual indica una correlación muy alta y directa entre la gestión por competencias y la dimensión eficacia, además el coeficiente de determinación R^2 fue 0,734, lo cual indica que la variable gestión por competencias tiene una incidencia alta de 73,4 % en la dimensión eficacia de los trabajadores operarios de la empresa Cable Mundo S.A.C. Por lo tanto, se interpreta que, a mejor gestión por competencias, dará buenos resultados en la eficacia de la empresa. Este análisis de esta investigación coincide con el siguiente antecedente:

La investigación de Mariño (2018) tiene una semejanza con el presente estudio, debido que también concluyeron que existe una relación entre ambas variables, pues según la correlación de Spearman, presentando los siguientes valores de 0,715 lo cual al ser mayor de 0,50 se puede utilizar el valor de Chi cuadrado de Pearson, que es de 0,643. Por lo tanto, demuestra que, si hay un buen diseño en el sistema de capacitación, el desempeño laboral

será eficaz. En este sentido, las capacitaciones a los trabajadores son con la finalidad de que absorba toda la información de la compañía como la visión, los objetivos, las estrategias, los cuales la organización está ligada.

Conclusiones

1. Se concluyó que la gestión por competencias tiene incidencia significativa en el desempeño laboral de la empresa Cable Mundo Perú S.A.C, sede San Juan de Lurigancho, año 2021. Se pone énfasis en que el coeficiente de correlación fue 0,863, el cual indica relación muy alta y directa entre ambas variables. El coeficiente de determinación R^2 fue 0,744, el cual indica una incidencia alta de la variable independiente sobre la dependiente.
2. Se concluyó que la gestión por competencias tiene incidencia significativa en la eficiencia de la empresa Cable Mundo Perú S.A.C, sede San Juan Lurigancho, año 2021. Se pone énfasis en que el coeficiente de correlación fue 0,791; lo cual indica una correlación alta y directa entre la gestión por competencias y la dimensión eficiencia. El coeficiente de determinación R^2 fue 0,625, el cual indica una incidencia alta de la variable independiente sobre la dimensión eficiencia de los trabajadores operarios.
3. Se concluyó que la gestión por competencias tiene incidencia significativa en la eficacia de la empresa Cable Mundo Perú S.A.C, sede San Juan de Lurigancho, año 2021. Se pone énfasis en que el coeficiente de correlación fue 0,857; lo cual indica una correlación muy alta y directa entre la gestión por competencias y la dimensión eficacia. El coeficiente de determinación R^2 fue 0,734, el cual indica una incidencia alta de la variable independiente sobre la dimensión eficacia de los trabajadores operarios.
4. Se concluyó que la gestión por competencias tiene incidencia significativa en la motivación laboral de la empresa Cable Mundo Perú S.A.C, sede San Juan de Lurigancho, año 2021. Se pone énfasis en que el coeficiente de correlación fue 0,841; lo cual indica una correlación muy alta y directa entre la gestión por competencias y la dimensión motivación laboral. El coeficiente de determinación R^2 fue 0,707, el cual

indica una incidencia alta de la variable independiente sobre la dimensión motivación laboral de los trabajadores operarios.

Recomendaciones

- 1.- Se recomienda que la empresa Cable Mundo Perú S.A.C, realice la contratación de una empresa especializada en reclutamiento de personal, para poder identificar al empleado idóneo para la jefatura de recursos humanos interino y permanente dentro de la empresa.
- 2.-Se recomienda que la empresa Cable Mundo Perú S.A.C, presente un manual de trabajador, diferenciado entre colaboradores administrativos y operarios de campos, donde se pueda visualizar de forma accesible y comprensible los flujos gramas de procesos, definidos por un rol a desempeñar, buscando mejorar la eficacia en horas hombre, manteniendo una retroalimentación cuatrimestral y un balance anual para la proyección y mejora de los roles a desempeñar.
- 3.- Se recomienda que la empresa Cable Mundo Perú S.A.C, trabaje un programa dosificado de incentivos ya sean económicos (basado en productividad), días libres, capacitaciones pagadas, etc., de forma cuatrimestral y anual.
- 4.-Se recomienda que la empresa Cable Mundo Perú S.A.C, presente una política de puertas abiertas, incentivando la comunicación entre trabajadores, jefatura medias y gerencias, proyectando ideas de mejora continua con los colaboradores administrativos y operarios en campo.

Referencias

- Aguilar Cantos, J. (2016). *Diseño de un modelo de gestión por competencias de recursos humanos para mejorar el desempeño laboral en la empresa comercial Muebles el Bosque S.A* [Tesis de pregrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil].
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/5530/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-268.pdf>
- Alarcón. M. y Altamirano. A. (2019, 17 de Julio). Propuesta de gestión por competencias para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en la municipalidad distrital de Conchán - Periodo 2018. *Revista científica ingeniería: ciencia, tecnología e innovación de la universidad señor de Sipan*.
<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/ING/article/view/1075/916>
- Alles. M. (2016). *Nuevo enfoque. Diccionario de competencias-La trilogía Tomo I*. Las 60 competencias más utilizadas en gestión por competencias. (2^{da} ed., VOL. 1). Granica.
https://www.academia.edu/28874344/Diccionario_de_competencias_la_trilog%C3%A
 A
- Álvarez, C. (2008). *Derecho de las Telecomunicaciones. Cámara de Diputado de México*. Miguel Ángel Porrúa Librero – Editor.
<http://biblioteca.diputados.gob.mx/janium/bv/ce/scpd/LX/dertel.pdf>
- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Rivera, O., Acuña, L. y Arellano, C. (2020). *La investigación científica*. Universidad Internacional del Ecuador.
<https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/4310>
- Avellon, B. (2015). *La eficiencia y la productividad de las comunidades autónomas españolas en la gestión tributaria: aplicación del análisis envolvente de datos*. [Tesis Doctoral, Universidad de Valladolid]. file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Tesis822-

160223%20(2).pdf

Bazán Navarro, C. (2020). *La importancia de la evaluación de desempeño en empresas formales de lima metropolitana entre 2015 al 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola].

<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/0acfaa32-2983-4b16-943c-e0d7d05c5a82/content>

Boada Llerena, N. (2019). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú*. (octubre 2019. vol.3). Universidad San Ignacio de Loyola. <http://dx.doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>

Bravo Rojas, L., Cruz Carbajal, C., Núñez Lira, L., e Hinostrroza Sotelo, M. (2018).

Competencias, gerenciales y competencias profesionales en la gestión presupuestaria. *Revista Venezolana de Gerencia*. 23(83).

<https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29058775015/29058775015.pdf>

Cachan, C. y Perlado, M. (2016). Competencias y perfiles profesionales en el ámbito de la comunicación. Dykinson, S.L.

<https://www.dykinson.com/libros/competencias-y-perfiles-profesionales-en-el-ambito-de-la-comunicacion/9788490858523/>

Cadena. O. (2018). Gestión de la calidad y productividad. ESPE.

<https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/15416/1/GESTION%20DE%20LA%20CALIDAD%20Y%20PRODUCTIVIDAD.pdf>

Canchis Caballeros, R. (2015). *La fibra óptica en la telefonía IP*. [Monografía, Universidad Mayor de San Marcos].

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/5593/Canchis_cr%20-%20Resumen.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Calvo Rojas, J., Pelegrin Mesa, A., y Gil Basulto, M. (2018). Enfoques teóricos para la

evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector público. *Retos de la dirección*. 12(1), 96-118. <http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v12n1/rdir06118.pdf>

Carpio, J. (2019). *Gestión por competencias para incrementar la productividad de los colaboradores en la empresa Pronatur S.A.C* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6016>

Chavarry, W. (2017). *Aplicación de la distribución de planta para incrementar la productividad del área de consolidado del centro de distribución de Sodimac 2018*. [Tesis de Pregrado, Universidad Cesar Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43139>

Cejas Yanes, E. y Castaño Oliva, R. (2018). Habilidades y capacidades rectoras versus competencias laborales. *Pedagogia Professional*. 1(3).

https://www.researchgate.net/publication/323383059_Tema_Competencias_laborales

Corporación de Radio y Televisión Española [rtve]. (2021, 16 de noviembre). La pandemia dispara el uso de internet con un millón más de usuarios y alcanza 95% de los hogares. [rtve].

<https://www.rtve.es/noticias/20201116/pandemia-dispara-uso-internet-millon-mas-20usuarios-alcanza-953-hogares/2056607.shtml>

De los Santos, B. y Utrilla, Y. (2018). *La cultura organizacional y la relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Cable Futuro Nuevo Chimbote 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28962>

Díaz Ledesma, C., Gutiérrez Crespo, H., y Amancio Castro, A. (2018, 3 de noviembre).

Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas.

REVISTA CUIDARTE. 9(1): 1973-87. <http://www.scielo.org.co/pdf/cuid/v9n1/2216-0973-cuid-9-1-1973.pdf>

Díaz Castillo, D. y Núñez Rojas, N. (2017). Perfil por competencias gerenciales en directivos de instituciones educativas. *Estudios Pedagógicos*. XLIII.2(1).
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/estped/v43n2/art13.pdf>

DN Consultores telecom & digital. (2020, 13 de abril). *Efecto coronavirus: Telefónica, Claro, Entel y Bitel registraran menos demanda prepago y menos ingresos*.
<http://dnconsultores.com/diarios/pre2027se/>

Espaderos, A. (2016). Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento e dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa. [Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar].
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Espaderos-Alejandro.pdf>

EY Building a better working world [EY Global]. (2020, 22 de mayo). *COVID-19. Como las empresas pueden proteger su fuerza laboral, sus operaciones y sus valores*
https://www.ey.com/es_ec/workforce/covid-19-how-firms-can-protect-their-workforce-operations-and-values

Foronda, F. (2018). La adaptabilidad en las organizaciones. Una revisión teórica del concepto y lo elementos que la configuran como una capacidad organizacional [Tesis de pregrado, Universidad de Antioquia].
[http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/9952/1/ForondaFrank_2018_Ada ptabilidadOrganizacionesRevision.pdf](http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/9952/1/ForondaFrank_2018_Ada%20ptabilidadOrganizacionesRevision.pdf)

Franco Gómez, S. y Oquendo Molina, L. (2020). Estrategias de reclutamiento, selección y motivación en el personal de producción y logística de la empresa Ice Man Service S.A.S. Universidad Cooperativa de Colombia.

[https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/19854/1/2020_estrategias_rec
lutamiento_seleccion%20.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/19854/1/2020_estrategias_rec
lutamiento_seleccion%20.pdf)

Guartan Salinas, A., Torre Balladares, K. y Ollague Valarezo, J. (2019). Las evaluaciones del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. *Digital Publisher*. 4(6).

https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/139

Hanco, P. (2018). *Gestión por competencias y desempeño laboral del personal de Enfermería de los establecimientos del primer nivel de atención de Es Salud Cusco*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33855/hanco_lp.pdf?
sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33855/hanco_lp.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hernández, R, Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hernández. N. y Estupiñan. J. (2018). *Gestión empresarial y posmodernidad*. Pons publishing house. file:///C:/Users/Usuario/Downloads/LIBRO-2.pdf

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill.

INDECOPI. (2017, 12 de setiembre). Libro de Reclamaciones.

<https://www.indecopi.gob.pe/libro-de-reclamaciones>

Lao, T., Takakuwa, R. (2016). Análisis de confiabilidad y validez de un instrumento de medición de la sociedad del conocimiento y su dependencia en las tecnologías de la información y comunicación. *Revista de Investigación Científica* 2(2) 1-12.
<http://revistas.utp.ac.pa>

- Leyva, C. Miguel, M. Y Pérez, R. (2016). la evaluación del desempeño, los procesos y la organización. *Ingeniería Industrial*. 37(2)
<https://www.redalyc.org/pdf/3604/360446197006.pdf>
- Linares, J. (2017). *Gestión por competencias y evaluación del desempeño laboral en la empresa Maestro Perú Arequipa-Lambramani*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa].
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3379/IIIhujl.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Linares A. (2020). *Competencias digitales y recursos humanos*. [Tesis de maestría, Universidad Internacional de Andalucía y Universidad de Huelva].
https://dspace.unia.es/bitstream/handle/10334/4573/0963_Linares.pdf?sequence=1
- León, G. (2017). La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Cajay- Huari, año 2017. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión].
[.http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/805/TFCE-01-16.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/805/TFCE-01-16.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- López, A. y Fachilla, R. (2015). *Métodos para la investigación*. (4ta. ed.). México: McGraw-Hill
- Makay, C. Franco, C. y Villacis, P. (2018, 01 de enero). *EL pensamiento crítico aplicado a la investigación*. Universidad de Guayaquil.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n1/2218-3620-rus-10-01-336.pdf>
- Manco Cuya, C. (2016). Reclutamiento y selección del personal y el desempeño laboral en el Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica 2016 [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16208>

Mariño, T. (2018). *Diseño de un sistema de capacitación por competencias para mejorar el desempeño laboral*. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato].

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28316/1/40%20GTH.pdf>

Maza, V. (2018). *Comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04 Comas, Lima-2018*. [Tesis de Pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Archivo Digital.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32370>

Méndez, C. (2017). *Gestión de recursos humanos por competencias en la cooperativa de ahorro y crédito la inmaculada concepción R.L Ubicada en la cabecera departamental de Huehuetenango* [Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar].

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2017/01/01/Mendez-Cessia.pdf>

Porras, A. (2017). TIPOS DE MUESTREO. Centro de investigación en geografía y geométrica. México: CONACYT.

<https://centrogeo.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1012/163/1/19-Tipos%20de%20Muestreo%20-%20Diplomado%20en%20An%C3%A1lisis%20de%20Informaci%C3%B3n%20Geoespacial.pdf>

Tipos%20de%20Muestreo%20-

%20%20Diplomado%20en%20An%C3%A1lisis%20de%20Informaci%C3%B3n

%20Geoespacial.pdf

Ollais, N., Ayala, T. y Pajuelo, S. (2018). *La motivación y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de los juzgados de subespecialidad comercial de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2018*. [Tesis de Pregrado, Universidad Tecnológica del Perú].

http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/2304/4/Tania%20Ayala_Silvia%20Pajuelo_Tesis_Titulo%20Profesional_2018.pdf

Real Academia Española. (2001). Diccionario de la lengua española (22.a ed.).

<http://www.rae.es/rae.html>

Reyes, M. (2014). *Relación entre identificación laboral y desempeño laboral en un grupo de trabajadores del área operativa de una empresa de abarrotes*. [Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar].

<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Reyes-Maria.pdf>

Ríos (2010). La importancia del Manual de Organización y Funciones. PC

<http://blog.pucp.edu.pe/blog/perfil/2010/04/20/la-importancia-del-manual-de-organización-y-funciones/>

Ríos, R. (2017). *El trabajo en equipo y su influencia en el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital “Alto de la Alianza”, en el año 2015*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada de Tacna].

<http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/317/1/R%C3%ADos-Rivera-Ronald-Juan.pdf>

Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Pearson.

https://www.academia.edu/36832545/Comportamiento_Organizacional_15edi_Robbin_s

Robbins, C. y Coulter, M. (2010). *Administración*. (10^{ed.}) Pearson.

https://www.academia.edu/43110051/Administracion_10_Robbins_Coulter

Rojas, M., Jaimes, L., y Valencia, M. (2017). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Espacio*. 39(6).11.

<https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>

Roque, E. (2016). *Gestión por competencias cardinales y la satisfacción al cliente en el banco Interbank en las principales ciudades de la región puno – 2016*. [Tesis de pregrado, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez].

- <http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/1028/01%20>
- Sánchez, J. (2012). Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que afectan su auditoria. *Pensamiento y Gestión*.
<http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n32/n32a04.pdf>
- Sánchez García, M. y Sánchez Romero, M. (2016). Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones. (1).
<https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>
- Sánchez, J. (2017). *Gestión administrativa y calidad de servicio de la oficina principal del banco de la nación y su influencia en la fidelización de los usuarios en el periodo 2015*. [Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega].
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1007>
- Salazar, L., Carrasco, T., Correa, W., Carrillo, J. y Velas tegui, E. (2018). *La gestión por competencias una herramienta clave para el desarrollo en el sector empresarial*. *Ciencia digital*,2(1), 8-18.doi: <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v2i1.2>
- Saiz, C. (2016). Herramientas 2.0 en los procesos de reclutamiento. Universidad de Cantabria.
<https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/9681/SAIZBRINGASCLAUDIA.pdf?sequence=1>
- Silíceo, A. (2019). Capacitación y desarrollo de personal. LIMUSA.
file:///C:/Users/Usuario/Downloads/CAPACITACION_Y_DESARROLLO_DE_PERSONAL.pdf
- Suarez, Z. (2020). La orientación a los resultados en las organizaciones públicas. Orión editorial. https://orion2020.org/archivo/articulos/100_Orientacionaresultados.pdf
- Toala, S., Álvarez, D., Osejo, J., Quiñonez, M., Soledispa, S., Osejo, A., Pionce, A. y

- Caicedo, C. (2017). Modelo de gestión organizacional para el fortalecimiento del desempeño profesional en servidores públicos. *Ciencias*.
file:///C:/Users/Sta.%20Anita/Downloads/Dialnet-ModeloDeGestionOrganizacionalParaElFortalecimiento-681432.pdf
- Tracy, B. (2015). Liderazgo. Grupo Nelson. <https://docer.com.ar/doc/n5v0ccx>
- Universidad ESAN [Conexiónesan]. (2020, 24 de abril). *Impacto del COVID-19 en el empleo en el Perú*.
<https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2020/04/24/impacto-del-covid-19-en-el-empleo-en-el-peru/>
- Valderrama, S. (2018). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Cualitativa, Cuantitativa y Mixta*. Editorial San Marcos.
- Veintimilla, J., Velázquez, P. (2017). Modelos de reclutamiento y selección de personal para el área comercial de instituciones financieras. *Cotopaxi - Ecuador*. 6(3).
<https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/217/214>
- Velarde, A. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017. [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola].
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf
- Villa, J. (2016). Manual de negociación y resolución de conflictos. PROFIT editorial.
<https://www.profiteditorial.com/libro/manual-de-negociacion-y-resolucion-de-conflictos/>
- Zaldumbide, A. (2016). *Propuesta de un modelo de gestión de talento humano para la empresa “audio, video y comunicaciones CIA. LTDA. –ADVICOM* [Tesis de

pregrado, Universidad Católica del Ecuador].

<http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/12597>

Apéndices

Apéndice A. Matriz de consistencia.

Título: Gestión por competencias y su influencia en el desempeño laboral de la empresa Cable Mundo Perú S.A.C, sede San Juan de Lurigancho, año 2021

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES Y DIMENSIONES | INDICADORES | POBLACIÓN Y MUESTRA | METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN |
|---|---|--|---|---|---|--|
| <p>Problema general: ¿Cómo la gestión por competencias incide en el desempeño laboral de la empresa Cable Mundo Perú SAC, sede San Juan de Lurigancho, año 2021?</p> <p>Problema Específicos: ¿Cómo la gestión por competencias incide en la eficiencia de la</p> | <p>Objetivo general: Determinar cómo la gestión por competencias incide en el desempeño laboral de la empresa Cable Mundo Perú S.A.C, sede San Juan de Lurigancho, año 2021.</p> <p>Objetivos específicos: Determinar cómo la gestión por competencias incide en la</p> | <p>Hipótesis general: La gestión por competencias tiene incidencia significativa en el desempeño laboral de la empresa Cable Mundo Perú S.A.C, sede San Juan de Lurigancho, año 2021.</p> <p>Hipótesis específicas: La gestión por competencias tiene incidencia</p> | <p>VARIABLE INDEPENDIENTE (X): Gestión por competencias</p> <p>DIMENSIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> -Competencias cardenales - Competencias específicas generales -Competencias específicas por área | <ul style="list-style-type: none"> - Liderazgo - Negociación - Orientación a los resultados - Comunicación y relaciones Transparentes - Flexibilidad - Pensamiento critico - Capacitación y Desarrollo - Selección del personal - Resolución de problemas - Conocimiento | <p>Población: Trabajadores operarios de la empresa Cable Mundo Perú S.A.C, sede San Juan de Lurigancho, año 2021</p> <p>Muestra: Estuvo conformada por 25 trabajadores operarios de la empresa Cable Mundo Perú S.A.C, sede San Juan de Lurigancho.</p> | <p>Tipo: Correlacional Causal</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Técnica Para la recolección de datos, procesamiento y análisis de los datos obtenidos se hizo uso de la técnica: encuesta.</p> <p>Instrumento: Cuestionarios</p> |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|--|--|
| <p>empresa Cable Mundo Perú S.A.C, sede San Juan de Lurigancho, año 2021?</p> <p>¿Cómo la gestión por competencias incide en la eficacia de la empresa Cable Mundo Perú S.A.C, sede San Juan de Lurigancho, año 2021?</p> <p>¿Cómo la gestión por competencias incide en la motivación laboral de la empresa Cable Mundo Perú S.A.C, sede San Juan de Lurigancho, año 2021?</p> | <p>eficiencia de la empresa Cable Mundo Perú S.A.C, sede San Juan de Lurigancho, año 2021</p> <p>Determinar cómo la gestión por competencias incide en la eficacia de la empresa Cable Mundo Perú S.A.C, sede San Juan de Lurigancho, año 2021.</p> <p>Determinar cómo la gestión por competencias incide en la motivación laboral de la empresa Cable Mundo Perú S.A.C, sede San Juan de Lurigancho, año 2021.</p> | <p>significativa en la eficiencia de la empresa Cable Mundo Perú S.A.C, sede San Juan de Lurigancho, año 2021.</p> <p>La gestión por competencia tiene incidencia significativa en la eficacia de la empresa Cable Mundo Perú S.A.C, sede San Juan de Lurigancho, año 2021.</p> <p>La gestión por competencias tiene incidencia significativa en la motivación laboral de la empresa Cable Mundo Perú S.A.C, sede San Juan de Lurigancho, año 2021.</p> | <p>VARIABLE DEPENDIENTE (Y):</p> <p>Desempeño Laboral</p> <p>DIMENSIONES</p> <p>-Eficiencia -Eficacia -Motivación</p> | <p>del servicio Responsabilidad</p> <p>- Alcance de Objetivos</p> <p>- Organización</p> <p>- Trabajo en equipo</p> <p>- Reclamos resueltos</p> <p>- Satisfacción Laboral</p> <p>- Comunicación con la marca de la empresa</p> | | |
|---|---|---|---|---|--|--|

Apéndice B: Instrumentos de recolección de datos

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS



CUESTIONARIO DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE “GESTIÓN POR COMPETENCIAS”

El presente cuestionario pretende recoger información acerca de la investigación: Gestión por competencias y su influencia en el desempeño laboral de la empresa Cable Mundo Perú S.A.C, sede San Juan de Lurigancho, año 2021. Te agradecemos por tomarte unos minutos para responder sinceramente nuestra encuesta.

Indicaciones:

- El desarrollo del presente cuestionario es personal.
- Tome el tiempo necesario.
- Desarrolle el cuestionario con la sinceridad que a usted le caracteriza.
- Para responder cada pregunta, utilice la siguiente leyenda:

Utilice la siguiente leyenda:

| | Totalmente de acuerdo | De acuerdo | Indiferente | En desacuerdo | Totalmente en desacuerdo | | | | |
|-----|---|------------|-------------|---------------|--------------------------|---|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | | | | |
| N.º | Preguntas | | | | Escala de valoración | | | | |
| | Dimensión: Competencias Cardinales | | | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1 | ¿Cree usted, que los jefes deberían demostrar liderazgo en su equipo? | | | | | | | | |
| 2 | ¿Considera usted, que en la empresa deberían implementar mecanismos de negociación? | | | | | | | | |
| 3 | ¿Cree usted, que la empresa debería enfocarse en tomar decisiones según la orientación de resultados? | | | | | | | | |
| | Dimensión: Competencias específicas gerenciales | | | | | | | | |
| 4 | ¿Cree usted, que el jefe debería tener una comunicación transparente para que los resultados sean óptimos? | | | | | | | | |
| 5 | ¿Cree usted, que los jefes deberían ser flexibles a los futuros cambios de la organización? | | | | | | | | |
| 6 | ¿Considera usted, que los jefes deberían usar el pensamiento crítico para diseñar un plan estratégico para la empresa? | | | | | | | | |
| | Dimensión: Competencias específicas por áreas | | | | | | | | |
| 7 | ¿Cree usted, que la empresa debería perfeccionar la capacitación progresiva a sus trabajadores orientado a su desarrollo? | | | | | | | | |
| 8 | ¿Cree usted, que la empresa debería considerar nuevas herramientas de selección de personal? | | | | | | | | |
| 9 | ¿Cree usted, que la organización debería considerar como competencia específica la resolución de conflictos laborales? | | | | | | | | |



CUESTIONARIO DE LA VARIABLE DEPENDIENTE

“DESEMPEÑO LABORAL”

El presente cuestionario pretende recoger información acerca de la investigación: Gestión por competencias y su influencia en el desempeño laboral de la empresa Cable Mundo Perú S.A.C, sede San Juan de Lurigancho, año 2021. Te agradecemos por tomarte unos minutos para responder sinceramente nuestra encuesta.

Indicaciones:

- El desarrollo del presente instrumento es personal.
- Tome su tiempo necesario.
- Desarrolle el instrumento con la sinceridad que a usted le caracteriza.
- Para responder cada pregunta, utilice la siguiente leyenda:

Utilice la siguiente leyenda:

| Totalmente de acuerdo | De acuerdo | Indiferente | En desacuerdo | Totalmente en desacuerdo | | |
|--------------------------------------|---|----------------------|---------------|--------------------------|---|---|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | | |
| Nº | Preguntas | Escala de valoración | | | | |
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Dimensión: Eficiencia | | | | | | |
| 1 | ¿Considera usted, que la empresa debería implementar un portafolio de los servicios y planes para el conocimiento de todos los trabajadores y clientes? | | | | | |
| 2 | ¿Cree usted, que se debe delegar funciones específicas para cada área y de esta manera medir el grado de responsabilidad de cada trabajador? | | | | | |
| 3 | ¿Cree usted, que los superiores deberían medir el alcance de objetivos en función a indicadores? | | | | | |
| Dimensión: Eficacia | | | | | | |
| 4 | ¿Considera usted, que la organización en la empresa se debería tomar en cuenta para la sistematización de los procesos? | | | | | |
| 5 | ¿Cree usted, que los jefes deberían fomentar el trabajo en equipo para trabajar con eficacia? | | | | | |
| 6 | ¿Considera usted, que la empresa debería establecer un área para resolver los reclamos? | | | | | |
| Dimensión: Motivación laboral | | | | | | |
| 7 | ¿Cree usted, que la empresa se preocupa por la satisfacción del trabajador? | | | | | |
| 8 | ¿Cree usted, que la empresa debería mantener una comunicación fluida y acertada, para que realices tus funciones eficazmente? | | | | | |
| 9 | ¿Cree usted, que la empresa debería mejorar la cultura organizacional para fortalecer la identificación con la marca de la empresa? | | | | | |

Apéndice C. Bases de datos de la investigación

Variable 1: GESTION POR COMPETENCIAS

| Variable Independiente: Gestión por Competencias | | | | | | | | | | | | | |
|--|----------------------------|----|----|----|--|----|----|----|--------------------------|----|----|----|----|
| ITEMS | COMPETENCIAS CARDINALES | | | | COMPETENCIAS ESPECIFICAS GERENCIALES | | | | COMPETENCIAS POR AREA | | | | |
| | P1 | P2 | P3 | | P4 | P5 | P6 | | P7 | P8 | P9 | | |
| 1 | 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 4 | 3 | 12 | 4 | 4 | 2 | 10 | 35 |
| 2 | 5 | 2 | 4 | 11 | 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 5 | 4 | 14 | 39 |
| 3 | 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 5 | 4 | 14 | 40 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 4 | 4 | 12 | 5 | 4 | 5 | 14 | 39 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 4 | 3 | 11 | 40 |
| 6 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 4 | 5 | 13 | 39 |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 3 | 3 | 10 | 4 | 3 | 4 | 11 | 33 |
| 8 | 2 | 2 | 4 | 8 | 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 4 | 2 | 11 | 32 |
| 9 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 4 | 4 | 12 | 38 |
| 10 | 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 3 | 3 | 11 | 39 |
| 11 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 45 |
| 12 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 45 |
| 13 | 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 | 40 |
| 14 | 3 | 5 | 4 | 12 | 5 | 4 | 3 | 12 | 5 | 4 | 3 | 12 | 36 |

| | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|---|----|----|
| 15 | 5 | 4 | 3 | 12 | 4 | 5 | 4 | 13 | 3 | 4 | 5 | 12 | 37 |
| 16 | 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 4 | 5 | 14 | 41 |
| 17 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 45 |
| 18 | 4 | 3 | 4 | 11 | 5 | 4 | 3 | 12 | 4 | 5 | 4 | 13 | 36 |
| 19 | 4 | 4 | 5 | 13 | 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 4 | 13 | 40 |
| 20 | 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 4 | 5 | 13 | 40 |
| 21 | 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 4 | 5 | 13 | 39 |
| 22 | 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 4 | 5 | 13 | 5 | 5 | 4 | 14 | 41 |
| 23 | 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 4 | 4 | 12 | 40 |
| 24 | 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 | 40 |
| 25 | 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 4 | 3 | 12 | 5 | 4 | 4 | 13 | 39 |

Variable 2: DESEMPEÑO LABORAL

| Variable Dependiente: Desempeño Laboral | | | | | | | | | | | | | |
|---|------------|----|----|----|----------|----|----|----|--------------------|----|----|----|----|
| | EFICIENCIA | | | | EFICACIA | | | | MOTIVACION LABORAL | | | | |
| ITEMS | P1 | P2 | P3 | | P4 | P5 | P6 | | P7 | P8 | P9 | | |
| 1 | 4 | 2 | 4 | 10 | 4 | 5 | 5 | 14 | 3 | 4 | 5 | 12 | 36 |
| 2 | 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 | 3 | 5 | 4 | 12 | 39 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 11 | 4 | 4 | 4 | 12 | 3 | 4 | 4 | 11 | 34 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 | 3 | 4 | 4 | 11 | 38 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 5 | 5 | 14 | 2 | 4 | 4 | 10 | 39 |
| 6 | 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 5 | 4 | 13 | 3 | 4 | 4 | 11 | 39 |
| 7 | 3 | 3 | 4 | 10 | 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 5 | 3 | 13 | 36 |
| 8 | 4 | 5 | 3 | 12 | 4 | 5 | 5 | 14 | 2 | 5 | 4 | 11 | 37 |
| 9 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 2 | 4 | 4 | 10 | 34 |
| 10 | 4 | 3 | 4 | 11 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 5 | 5 | 14 | 37 |
| 11 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 45 |
| 12 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 45 |
| 13 | 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 5 | 5 | 15 | 42 |

| | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|---|----|----|
| 14 | 4 | 5 | 4 | 13 | 3 | 4 | 5 | 12 | 4 | 3 | 4 | 11 | 36 |
| 15 | 4 | 3 | 4 | 11 | 5 | 4 | 3 | 12 | 5 | 5 | 4 | 14 | 37 |
| 16 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 4 | 3 | 11 | 5 | 5 | 5 | 15 | 39 |
| 17 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 45 |
| 18 | 3 | 4 | 5 | 12 | 4 | 3 | 5 | 12 | 5 | 4 | 5 | 14 | 38 |
| 19 | 4 | 3 | 5 | 12 | 5 | 4 | 4 | 13 | 3 | 5 | 4 | 12 | 37 |
| 20 | 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 4 | 5 | 14 | 3 | 5 | 5 | 13 | 40 |
| 21 | 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 5 | 5 | 14 | 40 |
| 22 | 4 | 4 | 4 | 12 | 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 5 | 4 | 14 | 40 |
| 23 | 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 39 |
| 24 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 4 | 5 | 13 | 39 |
| 25 | 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 5 | 5 | 15 | 43 |

**Apéndice D: Fichas de Juicio de expertos aprobadas.
Ficha de Validación de Expertos N° 1**

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del validador: Benjamín Fernández Galván

1.2. Grado Académico: Contador Publico

1.3. Institución donde labora: Universidad San Ignacio de Loyola

1.3.1. Especialidad del validador: Docencia en la facultad de contabilidad

1.3.2. Título de la investigación: Gestión por competencias y su influencia en el desempeño laboral de la empresa cable mundo Perú S.A.C, sede San Juan de Lurigancho, año 2021

1.3.3. Autor del Instrumento: Presentación Mauriola, Beatriz

1.3.4 Instrumento:

ENCUESTA: Gestión por competencias

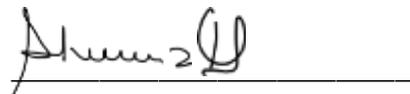
ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO – VARIABLE INDEPENDIENTE GESTION POR COMPETENCIAS

| INDICADORES | CRITERIOS | Deficiente 1 | Regular 2 | Buena 3 | Muy Buena 4 | Excelente 5 |
|-------------------|--|-----------------|--------------|------------|----------------|----------------|
| 1.CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible. | | | | | X |
| 2.OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas observables. | | | | X | |
| 3.ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología. | | | | X | |
| 4.SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad | | | | | X |
| 5. ORGANIZACIÓN | Presentación ordenada | | | | | X |
| 6.INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente. | | | | X | |
| 7.CONSISTENCIA | Basado en aspectos teórico-científicos | | | | | X |
| 8.COHERENCIA | Entre los índices, indicadores y las dimensiones. | | | | X | |
| 9..METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito del diagnóstico | | | | | X |
| 10. PERTINENCIA | El instrumento es funcional para el propósito de la investigación. | | | | | X |

PUNTAJE TOTAL: 95% **OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

(si) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado. (no) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha Lima, 28 de octubre 2021



Firma del Experto Informante. DNI. N°
07353732
Teléfono N° 930643650

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.4. Apellidos y nombres del validador: Benjamín Fernández Galván

1.5. Grado Académico: Contador Publico

1.6. Institución donde labora: Universidad San Ignacio de Loyola

1.3.1. Especialidad del validador: Docencia en la facultad de contabilidad

1.6.2. Título de la investigación: Gestión por competencias y su influencia en el desempeño laboral de la empresa cable mundo Perú S.A.C, sede San Juan de Lurigancho, año 2021

1.6.3. Autor del Instrumento: Presentación Muariola, Beatriz

1.3.4 Instrumento:

ENCUESTA: Desempeño Laboral

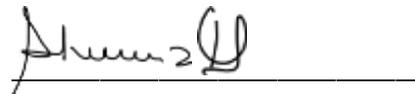
ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO – VARIABLE DEPENDIENTE DESEMPEÑO LABORAL

| INDICADORES | CRITERIOS | Deficiente | Regular | Buena | Muy Buena | Excelente |
|-------------------|--|------------|---------|-------|-----------|-----------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1.CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible. | | | | | x |
| 2.OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas observables. | | | | x | |
| 3.ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología. | | | | x | |
| 4.SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad | | | | | x |
| 5. ORGANIZACIÓN | Presentación ordenada | | | | | x |
| 6.INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente. | | | | x | |
| 7.CONSISTENCIA | Basado en aspectos teórico-científicos | | | | | x |
| 8.COHERENCIA | Entre los índices, indicadores y las dimensiones. | | | | x | |
| 9..METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito del diagnóstico | | | | | x |
| 10. PERTINENCIA | El instrumento es funcional para el propósito de la investigación. | | | | | x |

PUNTAJE TOTAL: 95% **OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

(si) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado. (no) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha Lima, 28 de octubre 2021



Firma del Experto Informante. DNI. N°
07353732
Teléfono N° 930643650

Ficha de Validación de Expertos N° 2

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del validador: Sheyla Yisel Alfaro Alvarado

1.2. Grado Académico: MBA - Ingeniero Industrial

1.3. Institución donde labora: Hudbay Minerals INC.

1.3.1. Especialidad del validador: Gestión de Proyectos basado en la metodología PMI

1.3.2. Título de la investigación..... Gestión por competencias y su influencia en el desempeño laboral de la empresa Cable Mundo Perú S.A.C, sede San Juan de Lurigancho, año 2021

1.3.3. Autor del Instrumento: Presentación Mauriola, Beatriz

1.3.4 Instrumento:

ENCUESTA: Gestión por competencias

ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO – VARIABLE INDEPENDIENTE GESTION POR COMPETENCIAS

| INDICADORES | CRITERIOS | Deficiente | Regular | Buena | Muy Buena | Excelente |
|-------------------|--|------------|---------|-------|-----------|-----------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1.CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible. | | | | | X |
| 2.OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas observables. | | | | | X |
| 3.ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología. | | | | | X |
| 4.SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad | | | | | X |
| 5. ORGANIZACIÓN | Presentación ordenada | | | | | X |
| 6.INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente. | | | | | X |
| 7.CONSISTENCIA | Basado en aspectos teórico-científicos | | | | | X |
| 8.COHERENCIA | Entre los índices, indicadores y las dimensiones. | | | | | X |
| 9.. METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito del diagnóstico | | | | | X |
| 10. PERTINENCIA | El instrumento es funcional para el propósito de la investigación. | | | | | X |

PUNTAJE TOTAL:50..... **OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado. () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha...Lima, 22 de octubre del 2021



Firma del Experto Informante. DNI.

Nº...45413079.....

Teléfono Nº...980856928.....

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del validador: Sheyla Yisel Alfaro Alvarado

1.2. Grado Académico: MBA - Ingeniero Industrial

1.3. Institución donde labora: Hudbay Minerals INC.

1.3.3. Especialidad del validador: Gestión de Proyectos basado en la metodología PMI

1.3.4. Título de la investigación..... Gestión por competencias y su influencia en el desempeño laboral de la empresa Cable Mundo Perú S.A.C, sede San Juan de Lurigancho, año 2021

1.3.3. Autor del Instrumento: Presentación Mauriola, Beatriz

1.3.4 Instrumento:

ENCUESTA: Desempeño Laboral

ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO – VARIABLE DEPENDIENTE DESEMPEÑO LABORAL

| INDICADORES | CRITERIOS | Deficiente | Regular | Buena | Muy Buena | Excelente |
|-------------------|--|------------|---------|-------|-----------|-----------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1.CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible. | | | | | X |
| 2.OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas observables. | | | | | X |
| 3.ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología. | | | | | X |
| 4.SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad | | | | | X |
| 5. ORGANIZACIÓN | Presentación ordenada | | | | X | |
| 6.INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente. | | | | | X |
| 7.CONSISTENCIA | Basado en aspectos teórico-científicos | | | | | X |
| 8.COHERENCIA | Entre los índices, indicadores y las dimensiones. | | | | X | |
| 9.. METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito del diagnóstico | | | | | X |
| 10. PERTINENCIA | El instrumento es funcional para el propósito de la investigación. | | | | | X |

PUNTAJE TOTAL:48..... **OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado. () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha...Lima, 22 de octubre del 2021



Firma del Experto Informante. DNI.

Nº...45413079.....

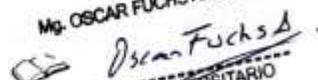
Teléfono Nº...980856928.....

Ficha de Validación de Expertos N° 03

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del validador: FUCHS ANGELES, OSCAR ENRIQUE
- 1.2. Grado Académico: Mg. EN DOCENCIA E INVESTIGACIÓN UNIVERSITARIA
- 1.3. Institución donde labora: DIVERSAS UNIVERSIDADES
- 1.3.1. Especialidad del validador: DOCENTE METODOLÓGICO EN INVESTIGACIÓN Y ESTADÍSTICA
- 1.3.2. Título de la investigación: GESTIÓN POR COMPETENCIAS Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA CABLE MUNDO PERÚ SAC SEDE SAN JUAN DE LURIBANKHO, AÑO 2021.
- 1.3.3. Autor del Instrumento: PRESENTACIÓN MAURICIA BEATRIZ
- 1.3.4. Instrumento: ENCUESTA. GESTIÓN POR COMPETENCIAS

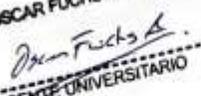
Mg. OSCAR FUCHS ANGELES

 DOCENTE UNIVERSITARIO

ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO *GESTIÓN POR COMPETENCIAS*

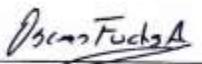
| INDICADORES | CRITERIOS | Deficiente | Regular | Buena | Muy Buena | Excelente |
|--------------------|--|------------|---------|-------|-----------|-----------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible. | | | | | X |
| 2. OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas observables. | | | | X | |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología. | | | | | X |
| 4. SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad | | | | | X |
| 5. ORGANIZACIÓN | Presentación ordenada | | | | X | |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente. | | | | | X |
| 7. CONSISTENCIA | Basado en aspectos teórico-científicos | | | | | X |
| 8. COHERENCIA | Entre los índices, indicadores y las dimensiones. | | | | | X |
| 9. METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito del diagnóstico | | | | | X |
| 10. PERTINENCIA | El instrumento es funcional para el propósito de la investigación. | | | | | X |

PUNTAJE TOTAL: *48* OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- (X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Mg. OSCAR FUCHS ANGELES

 DOCENTE UNIVERSITARIO

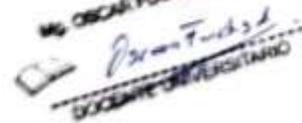
Lugar y fecha: *22 DE OCTUBRE DE 2021*


 Firma del Experto Informante.
 DNI N° *02533941*
 Teléfono N°

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

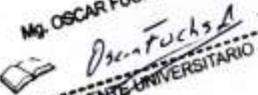
- 1.1. Apellidos y nombres del validador: FUCHS ANGELES, OSCAR ENRIQUE
- 1.2. Grado Académico: Mg. EN DOCENCIA E INVESTIGACIÓN UNIVERSITARIA
- 1.3. Institución donde labora: DIVERSAS UNIVERSIDADES
- 1.3.1. Especialidad del validador: DOCENTE METODÓLOGO EN INVESTIGACIÓN Y ESTADÍSTICA
- 1.3.2. Título de la investigación: GESTIÓN POR COMPETENCIAS Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA CABLE MUNDO SAC, SEDE SAN JUAN DE LIRIOBANCO, AÑO 2021
- 1.3.3. Autor del instrumento: PRESENTACIÓN MAURICIA, BEATRIZ
- 1.3.4. Instrumento: ENCUESTA DESEMPEÑO LABORAL


 Mg. OSCAR FUCHS ANGELES
 DOCENTE INVESTIGADOR

ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO *DESEMPEÑO LABORAL*

| INDICADORES | CRITERIOS | Deficiente 1 | Regular 2 | Buena 3 | Muy Buena 4 | Excelente 5 |
|--------------------|--|-----------------|--------------|------------|----------------|----------------|
| 1. CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible. | | | | | X |
| 2. OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas observables. | | | | | X |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología. | | | | X | |
| 4. SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad | | | | X | |
| 5. ORGANIZACIÓN | Presentación ordenada | | | | | X |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente. | | | | X | |
| 7. CONSISTENCIA | Basado en aspectos teórico-científicos | | | | | X |
| 8. COHERENCIA | Entre los índices, indicadores y las dimensiones. | | | | | X |
| 9. METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito del diagnóstico | | | | | X |
| 10. PERTINENCIA | El instrumento es funcional para el propósito de la investigación. | | | | | X |

PUNTAJE TOTAL: *47* OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado. El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.Lugar y fecha: *22 DE OCTUBRE DE 2021*

Mg. OSCAR FUCHS ANGELES

 DOCENTE UNIVERSITARIO

Oscar Fuchs A.
 Firma del Experto Informante.
 DNI. N° *07538941*
 Teléfono N°

Apéndice E: Carta de autorización de la empresa Cable Mundo Perú S.A.C, sede San Juan de Lurigancho



**CARTA DE
AUTORIZACIÓN**

Conste por el presente documento yo Balbín Huamán, Ángel Enrique con DNI 06838125 en calidad de Gerente General de la empresa CABLE MUNDO PERU S.A.C, Identificado con Registró Único de Contribuyente N° 20602764266, con domicilio en Av. San Martin Mz D Lote 19A Zona D Tambo Viejo — Cieneguilla, Provincia y Departamento de Lima, otorgo autorización a la Bachiller Presentación Mauriola, Beatriz con DNI 46715678 , con domicilio Mz BI Lote 17 Portada II de Manchay - Pachacamac , en calidad de tesista de la Universidad Peruana de las Américas, autorización para el uso del nombre de la empresa en su investigación de título:

Gestión por Competencias y su Influencia en el desempeño laboral de la empresa

CABLE MUNDO PERÚ S.A.C, sede san Juan de Lurigancho, año 2021.

Línea de investigación: Planeamiento estratégico y desarrollo institucional.

Por último, la tesista se compromete a realizar con ética su investigación sin dañar el nombre, ni imagen de la empresa.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Balbín Huamán', is written over a blue stamp. The stamp contains the text 'CABLE MUNDO PERU S.A.C', 'Balbín Huamán', and 'GERENTE GENERAL'.

Lima. 25 de octubre 2021

6. Anexos





Anexo N° 1. Oficinas de la empresa Cable Mundo Perú S.A.C.,
con dirección Mariscal Cáceres Mz. L5 Lt. 17, sede San Juan de
Lurigancho.

Fuente: Elaboración propia.



Anexo N° 2. Jefa de Ventas (Srta. Beatriz, Presentación Mauriola)
de la empresa Cable Mundo Perú S.A.C., con dirección Mariscal
Cáceres Mz. L5 Lt. 17, sede San Juan de Lurigancho.
Fuente: Elaboración propia.



Anexo N° 3. Fachada de la empresa Cable Mundo Perú S.A.C., con dirección Mariscal Cáceres Mz. L5 Lt. 17, sede San Juan de Lurigancho.

Fuente: Elaboración propia.



Anexo N° 4. Movilidad y transportes de la empresa Cable Mundo Perú S.A.C., con dirección Mariscal Cáceres Mz. L5 Lt. 17, sede San Juan de Lurigancho.

Fuente: Elaboración propia.