



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

“Control administrativo y competencias laborales del área de operaciones
externas de una empresa de caudales, Lima 2017”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

Jersson Jesus Donayre Peralta

ASESOR:

MBA. David Huber Lazo Neira

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración de operaciones

LIMA – PERÚ

2017

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don
(a) JERSSON JESUS DONAYRE PERALTA
cuyo título es: CONTROL ADMINISTRATIVO Y COMPETENCIAS LABORALES
DEL AREA DE OPERACIONES EXTERNAS DE UNA EMPRESA DE
CAUDALES, LIMA 2017

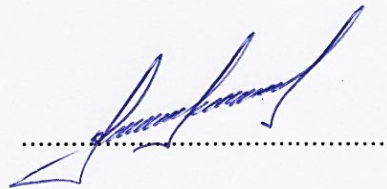
Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16 (número)
Dieciséis (letras).

Lima, San Juan de Lurigancho 15 de 09 del 2017



.....

PRESIDENTE



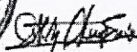
.....



SECRETARIO



.....

VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	 Responsable del SGC	 Aprobó	 Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--	---	--

Dedicatoria

A Dios que es quién me da fuerzas y salud para estar aquí y que toda la vida estaré agradecido, por haberme dado la dicha que mis padres estuvieran conmigo hasta hoy y espero que así sigan conmigo.

A mis padres Santiago y María por su apoyo incondicional y toda la paciencia que me han tenido.

A mí amada esposa e hijo quienes tuvieron que soportar todo este tiempo de mi ausencia durante los días de semana y lograr entender que nunca es tarde para ser un profesional más en la vida.

Gracias por lograr este sueño, hecho realidad.

Agradecimiento

A la universidad César Vallejo, quienes con el programa SUBE me dieron la oportunidad de desarrollarme profesionalmente y cumplir con este reto propuesto.

A mis docentes y asesores de la universidad, cuyas enseñanzas siempre serán recordadas y valoradas por quienes tuvimos la oportunidad de compartir un salón de clases con ellos.

A mis padres por inculcarme el amor a Cristo, enseñarme valores y guiarme por el mejor camino, un camino lleno de amor al prójimo, responsabilidad y honestidad.

A mi amada esposa Jackeline, quien me ha demostrado su amor en cada paso que he dado para la culminación de mi trabajo por su respeto a mi persona y la ayuda emocional para culminar con mis estudios.

A mi hijo Adriano, quien muchas veces tuvo que soportar mi ausencia, entendiendo a su corta edad que papá tenía que ir a estudiar.

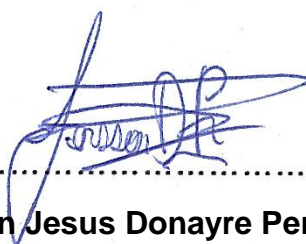
Declaración de autenticidad

Yo, Jersson Jesus Donayre Peralta con DNI N° 40935897, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, junio del 2017



Jersson Jesus Donayre Peralta
DNI: 40936897

Presentación

Señores miembros del Jurado presento ante ustedes la Tesis titulada “Control administrativo y competencias laborales del área de operaciones externas de una empresa de caudales, Lima 2017”, con la finalidad de explicar la relación entre el control administrativo y competencias laborales del área de operaciones externas de una empresa de caudales, Lima 2017. En cumplimiento del reglamento de Grado y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el título profesional del Licenciado en Administración, esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

En la parte I Marco encontraremos la introducción de la investigación que incluye la realidad problemática, trabajos previos (antecedentes internacionales, antecedentes nacionales y los antecedentes locales), las teorías relacionadas con el tema de investigación, como la formulación del problema, justificación del estudio, planteamiento del problema, la hipótesis general y las hipótesis específicas y el objetivo general y los objetivos específicos. En la parte II contiene Marco metodológico, que incluye diseño de investigación, tipo de investigación del trabajo realizado, sus variables y operacionalización, la población y muestras, así como los instrumentos utilizados en la investigación, el método de análisis y los aspectos éticos. En la parte III encontraremos los resultados de la investigación como sus interpretaciones. En la parte IV encontraremos la discusión de resultados, en la parte V se encontrará las conclusiones de la investigación y finalmente en las partes VI y VII se encontrará las recomendaciones y las referencias bibliográficas respectivamente.

Jersson Jesus Donayre Peralta

Índice

	Pág.
Carátula	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xv
Abstract	xvi
I. INTRODUCCIÓN	17
1.1. Realidad problemática	18
1.2. Trabajos previos	26
1.3. Teorías relacionadas al tema	40
1.4. Formulación del problema	57
1.5. Justificación del estudio.	57
1.6. Hipótesis	59
1.6.1 Hipótesis general	59
1.6.2 Hipótesis específica	59
1.7. Objetivos	60
1.7.1 Objetivo general	60
1.7.2 Objetivo específico	60
II. MÉTODO	61
2.1. Diseño de investigación	62
2.2. Variables, operacionalización	62
2.2.1 Variables	62
2.2.2 Operacionalización de las variables	63
2.3. Población y muestra	65
2.3.1 Población	65
2.3.2 Muestra	65
2.3.3 Muestreo	65
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	66
2.5. Métodos de análisis de datos	74
2.6. Aspectos éticos	78
III. RESULTADO	79
3.1 Resultado Descriptivo	80
3.2 Resultado Inferencial	85
IV. DISCUSIÓN	89
V. CONCLUSIONES	101
VI. RECOMENDACIONES	104
VII. REFERENCIAS	107
ANEXOS	112
√ Anexo 1: Instrumentos	113
√ Anexo 2. Validación de instrumentos	115

✓ Anexo 3. Matriz de consistencia	118
✓ Anexo 4. Tabla de especificaciones	119
✓ Anexo 5. Organigrama de la empresa	121
✓ Anexo 6. Nuestra estrategia institucional	122
✓ Anexo 7. Utilización del software SPSS V.22 - Análisis descriptivo	123
✓ Anexo 8. Utilización del software SPSS V.22 - Análisis inferencial	128
✓ Anexo 9. Tablas de frecuencia	131

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de la variable: Control administrativo	63
Tabla 2. Operacionalización de la variable: Competencias laborales	64
Tabla 3. Escalamiento tipo Likert	67
Tabla 4. Validación por juicio de expertos de la (V1): Control administrativo	68
Tabla 5. Validación por juicio de expertos de la (V2): Competencias laborales	69
Tabla 6. Resumen de procesamiento de casos (V1)	70
Tabla 7. Estadísticas de fiabilidad Alfa de Cronbach (V1)	70
Tabla 8. Fiabilidad de la variable: Control administrativo	70
Tabla 9. Resumen de procesamiento de casos (V2)	72
Tabla 10. Estadísticas de fiabilidad Alfa de Cronbach (V2)	72
Tabla 11. Fiabilidad de la variable: Competencias laborales	72
Tabla 12. Estadísticos descriptivos de control administrativo	75
Tabla 13. Cálculo de los intervalos de la variable: Control administrativo	75
Tabla 14. Estadísticos descriptivos de competencias laborales	75
Tabla 15. Cálculo de los intervalos de la variable: Competencias laborales	75
Tabla 16. Estadísticos descriptivos de competencias emocionales	75
Tabla 17. Cálculo de los intervalos de la dimensión: Competencias emocionales	76
Tabla 18. Estadísticos descriptivos de competencias técnicas	76
Tabla 19. Cálculo de los intervalos de la dimensión: Competencias técnicas	76
Tabla 20. Estadísticos descriptivos de competencias corporativas	76
Tabla 21. Cálculo de los intervalos de la dimensión: Competencias corporativas	76
Tabla 22. Estadísticos descriptivos de las variables (V1) y (V2)	80
Tabla 23. Estadísticos descriptivos en Frecuencias y Porcentajes (V1)	80
Tabla 24. Estadísticos descriptivos en Frecuencias y Porcentajes (V2)	81
Tabla 25. Estadísticos para hallar el Max – Min de las competencias emocionales	82
Tabla 26. Estadísticos descriptivos en frecuencias y porcentajes D1V2	82
Tabla 27. Estadísticos para hallar el Max – Min de las competencias técnicas	83
Tabla 28. Estadísticos descriptivos en Frecuencias y Porcentajes D2V2	83
Tabla 29. Estadísticos para hallar el Max – Min de las competencias corporativas	84
Tabla 30. Estadísticos descriptivos en Frecuencias y Porcentajes D3V2	84
Tabla 31. Correlación entre control administrativo y competencias laborales	85
Tabla 32. Correlación entre control administrativo y competencias emocionales	86
Tabla 33. Correlación entre control administrativo y competencias técnicas.	87

Tabla 34. Correlación entre control administrativo y competencias corporativas	88
Tabla 34. Matriz de consistencia	118
Tabla 35. Tabla de especificaciones (V1)	119
Tabla 36. Tabla de especificaciones (V2)	120
Tabla 37. Frecuencia ítem 1	131
Tabla 38. Frecuencia ítem 2	132
Tabla 39. Frecuencia ítem 3	133
Tabla 40. Frecuencia ítem 4	134
Tabla 41. Frecuencia ítem 5	135
Tabla 42. Frecuencia ítem 6	136
Tabla 43. Frecuencia ítem 7	137
Tabla 44. Frecuencia ítem 8	138
Tabla 45. Frecuencia ítem 9	139
Tabla 46. Frecuencia ítem 10	140
Tabla 47. Frecuencia ítem 11	141
Tabla 48. Frecuencia ítem 12	142
Tabla 49. Frecuencia ítem 13	143
Tabla 50. Frecuencia ítem 14	144
Tabla 51. Frecuencia ítem 15	145
Tabla 52. Frecuencia ítem 16	146
Tabla 53. Frecuencia ítem 17	147
Tabla 54. Frecuencia ítem 18	148
Tabla 55. Frecuencia ítem 19	149
Tabla 56. Frecuencia ítem 20	150
Tabla 57. Frecuencia ítem 21	151
Tabla 58. Frecuencia ítem 22	152
Tabla 59. Frecuencia ítem 23	153
Tabla 60. Frecuencia ítem 24	154
Tabla 61. Frecuencia ítem 25	155
Tabla 62. Frecuencia ítem 26	156
Tabla 63. Frecuencia ítem 27	157
Tabla 64. Frecuencia ítem 28	158
Tabla 65. Frecuencia ítem 29	159
Tabla 66. Frecuencia ítem 30	160
Tabla 67. Frecuencia ítem 31	161

Tabla 68. Frecuencia ítem 32	162
Tabla 69. Frecuencia ítem 33	163
Tabla 70. Frecuencia ítem 34	164
Tabla 71. Frecuencia ítem 35	165
Tabla 72. Frecuencia ítem 36	166
Tabla 73. Frecuencia ítem 37	167
Tabla 74. Frecuencia ítem 38	168
Tabla 75. Frecuencia ítem 39	169
Tabla 76. Frecuencia ítem 40	170
Tabla 77. Frecuencia ítem 41	171

Índice de gráficos

	Pág.
Figura 1. Esquema del diseño de estudio.	62
Figura 2. Gráfico descripción de la primera variable (%).	80
Figura 3. Gráfico descripción de la segunda variable (%).	81
Figura 4. Gráfico descripción de la dimensión competencias emocionales (%)	82
Figura 5. Gráfico descripción de la dimensión competencias técnicas (%)	83
Figura 6. Gráfico descripción de la dimensión competencias corporativas (%).	84
Figura 7. Cuestionario de la variable – Control administrativo.	113
Figura 8. Cuestionario de la variable – Competencias laborales.	114
Figura 9. Gráfico de la evaluación del primer experto.	115
Figura 10. Gráfico de la evaluación del segundo experto.	116
Figura 11. Gráfico de la evaluación del tercer experto.	117
Figura 12. Gráfico de la organización de la empresa.	121
Figura 13. Gráfico de la estrategia empresarial.	122
Figura 14. Gráfico de la nueva imagen institucional.	122
Figura 15. Gráfico de nuestro cliente.	122
Figura 16. Gráfico vista de variables: Control administrativo y sus dimensiones.	123
Figura 17. Gráfico vista de datos: Control administrativo y sus dimensiones.	123
Figura 18. Gráfico vista de variables: Competencias laborales y sus dimensiones.	124
Figura 19. Gráfico vista de datos: Competencias laborales y sus dimensiones.	124
Figura 20. Gráfico vista de datos a transformar de escala de Likert utilizando Baremo.	125
Figura 21. Gráfico análisis descriptivo de las variables.	125
Figura 22. Gráfico de opciones descriptivas de las variables.	126
Figura 23. Gráfico de etiquetado de nuevos valores de los intervalos de Likert 3.	126
Figura 24. Gráfico de recodificado de los nuevos valores de intervalos.	127
Figura 25. Gráfico de cálculo de la variable de destino control administrativo.	127
Figura 26. Gráfico de estadístico inferencial de las variables y dimensiones.	128
Figura 27. Gráfico de análisis correlaciones bivariadas con Spearman.	128
Figura 28. Gráfico de correlación de las variables (V1) y (V2).	129
Figura 29. Gráfico de correlación de la variable (V1) y dimensión (V2-D1).	129
Figura 30. Gráfico de correlación de la variable (V1) y dimensión (V2-D2).	130
Figura 31. Gráfico de correlación de la variable (V1) y dimensión (V2-D3).	130
Figura 32. Gráfico de barras porcentual ítem 1	131
Figura 33. Gráfico de barras porcentual ítem 2	132

Figura 34. Gráfico de barras porcentual ítem 3	133
Figura 35. Gráfico de barras porcentual ítem 4	134
Figura 36. Gráfico de barras porcentual ítem 5	135
Figura 37. Gráfico de barras porcentual ítem 6	136
Figura 38. Gráfico de barras porcentual ítem 7	137
Figura 39. Gráfico de barras porcentual ítem 8	138
Figura 40. Gráfico de barras porcentual ítem 9	139
Figura 41. Gráfico de barras porcentual ítem 10	140
Figura 42. Gráfico de barras porcentual ítem 11	141
Figura 43. Gráfico de barras porcentual ítem 12	142
Figura 44. Gráfico de barras porcentual ítem 13	143
Figura 45. Gráfico de barras porcentual ítem 14	144
Figura 46. Gráfico de barras porcentual ítem 15	145
Figura 47. Gráfico de barras porcentual ítem 16	146
Figura 48. Gráfico de barras porcentual ítem 17	147
Figura 49. Gráfico de barras porcentual ítem 18	148
Figura 50. Gráfico de barras porcentual ítem 19	149
Figura 51. Gráfico de barras porcentual ítem 20	150
Figura 52. Gráfico de barras porcentual ítem 21	151
Figura 53. Gráfico de barras porcentual ítem 22	152
Figura 54. Gráfico de barras porcentual ítem 23	153
Figura 55. Gráfico de barras porcentual ítem 24	154
Figura 56. Gráfico de barras porcentual ítem 25	155
Figura 57. Gráfico de barras porcentual ítem 26	156
Figura 58. Gráfico de barras porcentual ítem 27	157
Figura 59. Gráfico de barras porcentual ítem 28	158
Figura 60. Gráfico de barras porcentual ítem 29	159
Figura 61. Gráfico de barras porcentual ítem 30	160
Figura 62. Gráfico de barras porcentual ítem 31	161
Figura 63. Gráfico de barras porcentual ítem 32	162
Figura 64. Gráfico de barras porcentual ítem 33	163
Figura 65. Gráfico de barras porcentual ítem 34	164
Figura 66. Gráfico de barras porcentual ítem 35	165
Figura 67. Gráfico de barras porcentual ítem 36	166
Figura 68. Gráfico de barras porcentual ítem 37	167

Figura 69. Gráfico de barras porcentual ítem 38	168
Figura 70. Gráfico de barras porcentual ítem 39	169
Figura 71. Gráfico de barras porcentual ítem 40	170
Figura 72. Gráfico de barras porcentual ítem 41	171

RESUMEN

La presente investigación tiene la finalidad determinar la relación entre el control administrativo y competencias laborales. El objeto de estudio se interpreta con las variables, siendo la variable independiente control administrativo, según Bernal & Sierra definen el control o evaluación, como hoy se conoce, consiste en el proceso sistemático de regular o medir las actividades que desarrollan las empresas u organizaciones para que estas coincidan con los objetivos y expectativas establecidas en sus planes. Así, la planeación, la organización, la dirección y el control están estrechamente interrelacionados. Sin planes, sin organización y sin dirección, el control es imposible, debido a que se realiza sobre lo planeado y sobre criterios preestablecidos. Teniendo como enfoques el control anticipado o preventivo, control durante o concurrente y control posterior o de retroalimentación. Siendo la variable dependiente en el cual según Miguel Porret establece de forma muy sencilla de definir el significado de “competencias” es lo que podríamos denominar una actuación “profesional” o componente por el “buen hacer”, dejando atrás, la inclinación por cumplir única y rigurosamente con lo que está previsto en la “normas”, teniendo como tipos de competencias “competencias emocionales o sociales”, “competencias técnicas o específicas” y “competencias corporativas”. La metodología utilizada en la investigación es científico, porque expone a un conjunto de métodos valiéndose en instrumentos o técnicas que examinan y solucionan problemas, el tipo de investigación es descriptiva correlacional, el diseño a utilizar es no experimental transversal, sin manipular las variables y se recopilan datos en un solo momento, teniendo como población a 57 empleados del BBVA Continental, para ello la muestra será el total al que aplicaremos el instrumento que consiste en elaborar un cuestionario que es la encuesta de tipo Likert. Estos datos pasarán por un proceso de validación y confiabilidad, los cuales serán procesados mediante el SPSS v22, donde me permitirán obtener la conclusión, discusión y recomendación. Los resultados obtenidos señalaron que existe una relación significativa entre las variables control administrativo y competencias laborales con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.843 de grado alto y un Sig. (bilateral) de 0,00 menor a 0,05.

Palabras claves: Control administrativo, competencias laborales, proceso administrativo, gestión por competencias.

ABSTRACT

The present investigation aims to determine the relationship between administrative control and labor competencies. According to Bernal & Sierra define the control or evaluation, as it is now known, it consists of the systematic process of regulating or measuring the activities carried out by companies or organizations to That they coincide with the objectives and expectations established in their plans. Thus, planning, organization, direction and control are closely interrelated. Without plans, without organization and without direction, control is impossible, because it is done on the planned and on pre-established criteria. Focusing on anticipatory or preventive control, control during or concurrent and post-control or feedback. Being the dependent variable in which according to Miguel Porret establishes in a very simple way to define the meaning of "competences" is what we could call a "professional" performance or component by "good doing", leaving behind the inclination to fulfill only And rigorously with what is foreseen in the "norms", having as types of competences "emotional or social competences", "technical or specific competences" and "corporate competences". The methodology used in the research is scientific, because it exposes a set of methods using techniques or instruments that examine and solve problems, the type of research is descriptive correlational, the design to be used is non-experimental cross-section, without manipulating variables and Collect data in a single moment, having as a population 57 employees of BBVA Continental, for this the sample will be the total to which we will apply the instrument that consists of producing a questionnaire that is the Likert type survey. These data will undergo a process of validation and reliability, which will be processed through SPSS v22, where they will allow me to obtain the conclusion, discussion and recommendation.

The results obtained indicated that there is a significant relationship between the variables administrative control and labor competencies with a Spearman Rho coefficient of 0.843 of high grade and a Sig (bilateral) of 0.00 to 0.05.

Keywords: Administrative control, labor competencies, administrative process, management by competences.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

El control es la función administrativa por medio de la cual se evalúa el rendimiento y antes de exponer la realidad problemática del control administrativo detallare la evolución de la administración que ha tenido a través del tiempo, teniendo en cuenta que dentro del desarrollo de la administración se ve la transformación que ha ido teniendo los procesos administrativos como es la Planificación, Organización, Dirección y Control; en consecuencia el control como la función permite la supervisión y comparación de los resultados obtenidos contra los resultados esperados originalmente, asegurando además que la acción dirigida se esté llevando a cabo de acuerdo con los planes de la organización y dentro de los límites de la estructura organizacional.

De acuerdo a Barcos, J. (1991), El surgimiento del concepto de control a nivel mundial, cuyos vestigios se encuentran en la Antigua Grecia, Egipto, Roma y China. La administración antigua se encuentran muchos de los fundamentos administrativos de la antigüedad y que pueden observarse en el código de Hamurahi en el nuevo testamento, la práctica de la administración ha existido desde los tiempos más remoto, los relatos Judío-Cristianos de Noé, Abraham y sus descendientes hasta la edad contemporánea, cuyo exponente principal fue Henry Fayol en 1,916 quién planteo su teoría en su famoso libro *Administration industrielle et générale* publicado en París. La explicación de Fayol parte de una perspectiva sintética, global y universal de la empresa, empieza con la concepción anatómica y estructural de la organización.

El control dentro del proceso administrativo tiene su origen en la teoría de administración general de Henry Fayol (1841-1925), y posteriormente se afianza con el enfoque neoclásico, que comprende el conocimiento, las herramientas y las técnicas del quehacer administrativo, y hacer mención de los procesos de "*Planeación*, relacionada con el direccionamiento de las organizaciones hacia lo que será su futuro". "*Organización*, se refiere a la conducción de las personas que laboran en las organizaciones para el logro de los objetivos previstos en la planeación". "*Control*, se refiere al proceso de evaluar y retroalimentar el

desempeño de las personas y organizaciones para el logro de sus objetivos”. “*Dirección*, se refiere a la conducción de las personas que laboran en las organizaciones para el logro de los objetivos previstos en la planeación”. (Cap. I y II).

En la actualidad el control es la función administrativa que permite tener resultados y evaluarlos, por lo tanto, su análisis cuando mejora, garantiza sus actividades reales deseables, si bien es este el carácter humano, está representada en las competencias laborales que realizan los colaboradores en el ejercicio de sus habilidades y los servicios que la empresa posee.

Según Bernal, C. & Sierra, H. (2013), define que “el control o evaluación, como hoy se conoce, consiste en el proceso sistemático de regular o medir las actividades que desarrollan las empresas u organizaciones para que estas coincidan con los objetivos y expectativas establecidas en sus planes. Así, la planeación, la organización, la dirección y el control están estrechamente interrelacionados. Sin planes, sin organización y sin dirección, el control es imposible, debido a que se realiza sobre lo planeado y sobre criterios preestablecidos (Koontz y Weihrich, 1998). Para Koontz y Weihrich (1998), en términos clásicos, el control es el proceso que consiste en supervisar las actividades que se realizan en una organización o compañía para garantizar que se realice según lo planeado y corregir cualquier desviación significativa. En tanto, para Hitt, Black y Porter (2005), la función del control administrativo es la regulación de las actividades y las conductas de la persona y las organizaciones para ajustar o confrontar las acciones con respecto a los objetivos”. (p. 326).

Con respecto al concepto de competencia no es nuevo, siendo McClellan por el año 1973 primero en acuñar el término. Este autor afirmó que, para el éxito en la contratación de una persona, no era suficiente con el título que aportaba y el resultado de los tests psicológicos a los que se le sometía, sino el desempeño que tiene dependía más de las características propias de la persona y de sus competencias que de sus conocimientos, currículum, experiencia y habilidades. (Zarazúa, 2007).

Con la aparición del libro “Human Competence” de Thomas Gilbert en el año 1978, este concepto fue rápidamente adoptado por los departamentos de recursos humanos como una forma de añadir valor a las empresas. Desde ese momento la gestión por competencia ha estado creciendo en el mundo organizacional a una velocidad vertiginosa. Su aplicación ofrece un nuevo estilo de dirección donde lo que prima es el factor humano, en el que cada persona, empezando por los directivos, debe aportar sus mejores cualidades profesionales a la organización.

Desde que se inició el concepto de competencia, se puede observar un proceso de evolución que se puede representar como olas de cambios que van una detrás de la otra, donde se puede ver el efecto de solapamiento entre ellas. Las mismas se identifican de acuerdo a su importancia dentro de la sociedad o empresa, así como con diferentes los enfoques y estas se clasifican:

Ola Inicio (1970-1979), en esta etapa se establece la oposición entre Competencia y Actuación (Competente y Performance). Ola de Inclusión (1980-1995), se concibe como una compleja estructura de atributos necesarios para el desempeño de situaciones. Ola para el ABC “Aprendizaje Basado en Competencia” (1995-2007), es la combinación de atributos (conocimiento, actitudes, valores y habilidades) y las tareas que se tienen que desempeñar en determinadas situaciones. Ola para la Evaluación (2008- Actual), en esta etapa la competencia se define por la capacidad productiva de un individuo.

Así pues, el concepto de competencia laboral se ha visto influido por los cambios ocurridos en los últimos años en el entorno que rodea las olas, que se ha traducido en un incremento de la competencia y en un aumento de las exigencias personales, laborales y económicas hacia los trabajadores. La Clasificación de la Competencia Laboral dentro de las Olas, según Bunk (2003), quizás uno de los autores más referenciados en el estudio de la competencia y la formación, la competencia se clasifica en cuatro categorías: competencia técnica, competencia metodológica, competencia social y competencia participativa. De igual manera. Echeverría (2002), mantiene esta misma clasificación, pero cambia la competencia social por personales donde considera habilidades o estrategias complejas

cognitivas, emocionales y actitudinales, tomando en cuenta todos los componentes de la organización y su contexto.

Según Mertens (1996), las competencias se pueden dividir en: genéricas, básicas y específicas. De igual manera, la Unesco (1995) recomienda según el informe de la comisión internacional sobre educación para el Siglo XXI, agrupar la competencia en: cognitivas, formativas y técnicas. Estos tres tipos de competencias constituyen lo que se ha llamado la competencia integral u holística, vistas desde la relación entre teoría y práctica o la relación e integración entre atributos y tareas en un contexto determinado. En resumen la competencia es una característica personal que ha demostrado tener una relación con el desempeño laboral sobresaliente en un cargo/rol o perfil determinado en una organización en particular.

Según Porret, M. (2012), define de forma muy sencilla el significado de “competencias” es lo que podríamos denominar una actuación “profesional” o competente por el “buen hacer”, dejando atrás, la inclinación para cumplir única y estrictamente con lo que está previsto en la “normas”. (p. 426)

En el Perú actual, es una necesidad investigar sobre control administrativo y competencias laborales teniendo como problemática que la empresa no están desarrollando adecuadamente las funciones de control administrativo y no haya una mejoría en los procesos de selección, cuando buscan talento para contar con personal altamente capacitado que pueda contribuir al éxito de la empresa y más aún si se brinda servicios in house, como lo es nuestros clientes de entidades financieras, viéndose perjudicados económicamente no permitiendo tener un crecimiento económico, expansión y avance en el conocimiento del país, la competencia se ha intensificado de forma enfática en casi todos los ámbitos con los cuales los países extranjeros muestran mayor interés de invertir, ya que el control es un elemento del proceso administrativo que incluye todas las actividades que se emprenden para garantizar que las operaciones reales coincidan con las operaciones planificadas.

Todos los gerentes de una organización tienen la obligación de controlar; por ejemplo, tienen que realizar evaluaciones de los resultados y tomar las medidas necesarias para minimizar las ineficiencias. De aquí puede deducirse la gran importancia que tiene el control, pues es solo a través de esta función que lograra precisar si lo realizado se ajusta a lo planeado y en caso de existir desviaciones, identificar los responsables y corregir dichos errores. Mientras que las competencias laborales son de vital importancia en las organizaciones porque permiten conocer lo que una persona es capaz de hacer; si está bien hecho lo que hizo, y las condiciones en las que el individuo debe mostrar su aptitud, donde vivimos en un mundo globalizado en donde los empresarios buscan al personal idóneo que pueda contribuir al éxito de la empresa, utilizando las competencias laborales como herramienta para la gestión de Recursos Humanos.

Se puede decir que las competencias laborales para la administración de recursos humanos, permiten el mejor desarrollo de los procesos dentro de una organización, ya que la visión (empresa-empleado) se transforma; es decir, si un colaborador solo se limita a cumplir con las tareas que única y exclusivamente les son asignadas, se cambia a una visión mucho más entendible en donde el colaborador busca el crecimiento dentro de la empresa, aumentando sus conocimientos y perfeccionando sus habilidades, es mucho más participativo y se involucra más en conocer el negocio, se convierte en un empleado multifuncional que busca el crecimiento personal y organizacional.

Cabe resaltar que la investigación de ambos es de gran importancia e imprescindible ya que para poder llevar a cabo el control administrativo del servicio que se le brinda al cliente, se requiere de personal idóneo para el desarrollo de las actividades, por lo cual, el área de Gestión Humana tendrá que alinearse a los modelos de competencia que son a su vez una herramienta valiosa para la gestión del Talento Humano en las empresas, que permiten una dirección sobresaliente en procesos como: la capacitación, el reclutamiento, la selección, la contratación, la compensación, la evaluación y la promoción y ascenso de los colaboradores, es por ello que con la presente investigación se buscará identificar la relación que existe entre control administrativo y competencias laborales.

Se encontrará aquí sin duda la motivación a realizar la investigación y es en ese sentido que presentamos a la empresa elegida para esos fines.

El 15 octubre de 1985 esta empresa inicio las actividades en la ciudad de Lima con solo tres unidades blindadas y un pequeño grupo de trabajadores, brindando los servicios de traslado y custodia de valores en bóveda, en 1987 fundaron la división Domesa con los servicios de Traslado y Custodia de Documentos Valorados (valijas y chequeras), en 1990 fueron los primeros en brindar los servicios de Procesamiento de dinero, recuento, selección y custodia. Inauguraron la sucursal de Huacho, en 1991 inauguraron la sucursal de Arequipa e Ica, en 1992 inauguraron la sucursal de Tacna y Cusco, en 1993 inauguraron la sucursal de Trujillo, en 1994 inauguraron la sucursal de Cajamarca, Chimbote y Chiclayo. También lanzaron el servicio de Courier Nacional, en 1995 inauguraron el servicio Integral a Cajeros Automáticos (reabastecimiento de dinero y mantenimiento), en 1996 iniciaron el servicio Integral de ATM, en 1997 lanzaron el servicio de traslado y custodia especializada de backups, en 1998 Inauguraron la sucursal de Huancayo, lanzaron HERMETIC - Sistema de comunicación a distancia e iniciaron su servicio de cobros y pagos en empresas a través de personal especializados en caja (Cajero Recibido/Pagador), en 1999 crearon SHAC - sistema de apertura y consolidación computarizado, también lanzaron un nuevo servicio de recaudación integral, en el 2000 inauguraron nueva central de servicio al cliente SAC y obtuvieron la certificación de calidad SGS, para bóvedas backups, en el 2001 lanzaron servicio SIM – Servicio Integral de Mensajería, en 2000 lanzaron nueva imagen, en el 2008 inauguraron la planta de procesamiento, conocida como la más moderna de América Latina. Obtuvieron el ISO 9001 – 2000 en a nivel Nacional. En este año nace también el área de Canales y también inauguraron plantas de operaciones en Huacho y Trujillo (2000 m2), en el 2009 inicio la operación de Centros de pago MULTIFACIL, en el 2014 iniciaron las operaciones de nuevos servicios de CASH DROOP y cambiaron de imagen corporativa.

La empresa de caudales cuenta con las siguientes líneas de negocio:

- Logística de Valores
- Soluciones Tecnológicas y Operativas
- Servicios de Minería
- Gestión de Canales

Donde se requiere de mejoras es en la Línea de Negocio Soluciones Tecnológicas y Operativas, dado que en toda organización se caracteriza por su planeamiento estratégico para el desarrollo en los servicios que brinda y por su carácter funcional para lograr los objetivos, para ello cuenta con la siguiente estrategia:

- Visión: Ser reconocidos como los mejores en la administración de riesgos.
- Misión: Cuidamos el esfuerzo de los que hacen crecer el país

La empresa de caudales tiene como propósito principal cuidar el esfuerzo de los que hacen crecer el país, es decir, el esfuerzo de sus clientes y para ello ¿cómo planean lograrlo?, sabemos que al brindar un servicio in house se tiene que contar con toda la información de las actividades a realizar, así mismo la empresa procura vender el servicio sin antes haber realizado previamente un debido levantamiento de información, que conlleva a no encontrar al personal idóneo que pueda contribuir al éxito de la empresa, por el contrario ocasionan penalidades y referencias negativas, pero la empresa muchas veces se preocupa de cumplir con sus clientes, obviando las actividades que se realizan por falta de una capacitación adecuada al personal, quienes también a su esfuerzo hacen crecer al país laborando muchas veces más de 8 horas diarias sin ningún tipo de reconocimiento o agradecimiento por parte de las jefaturas a cargo. Donde puede decir que la misión de la empresa de caudales no solo sea cuidar el esfuerzo de nuestros clientes, sino también el cuidar el esfuerzo de sus colaboradores quienes hacen crecer a la empresa.

La empresa de caudales es una organización que presume al decir que diseña y establece soluciones de acuerdo a las necesidades específicas del cliente, que cuya finalidad es optimizar los procesos sensibles al tiempo y al riesgo, a pesar de que cuentan con más de 30 años de trayectoria y de que se han convertido en socios estratégicos de las principales empresas mineras, financieras y comerciales del país.

El control administrativo y las competencias laborales, la cual se relaciona con el área de operaciones externas de la empresa de caudales, que brindan el servicio in house de gestión integral de logística para llevar a cabo los programas formativos del área de talento & cultura del BBVA Continental, presenta

ocurrencias pues es una falacia si decimos que todo lo establecido por el área de operaciones externas es perfecta, ya que la gestión que se viene realizando es de pésima coordinación, ocasionando deficiencias de personal para la gestión de dichos procesos, así mismo el área de gestión humana de la empresa de caudales muestra una falta de compromiso con la organización al momento de realizar los procesos de selección de personal al no identificar las necesidades del cliente.

Además de la falta de conocimiento de las jefaturas, por lo tanto trae como consecuencia que el personal no se adapte e integre al grupo y eso conlleva a tener personas que carecen de personalidad, la falta de comunicación e iniciativa entre los colaboradores ocasionando malestar a nuestro cliente. Así mismo, se ha detectado la falta de trabajando en equipo ya que al detectarse un problema operativo y sugerir soluciones, se obtiene como respuesta una negativa por la falta de criterio en la toma de decisiones. Esto trae como consecuencia la demora en la atención de requerimientos solicitados por los gestores del BBVA, generando quejas del servicio. A través de diversas conversaciones con el personal asignado al servicio se ha detectado la falta de capacitación y motivación por parte de la empresa, ya que solo se limitan únicamente al cumplimiento de sus funciones y horarios, no existe responsabilidad del colaborador con la empresa y mucho menos con la satisfacción del cliente, mediante la calidad de servicio.

Los colaboradores carecen del cuidado de los detalle en el servicio y no transmiten sensación de seguridad en sus actos, palabras, gestos y acciones, que a su vez no tratan de mantener los elementos tangibles, en buenas condiciones como las salas de formación, los equipos y los materiales para los talleres, deben de ponerse en su lugar e intentar comprenderlos porqué de sus actuaciones, ser empático con los clientes nos facilitará muchas las cosas y el cliente estará más que satisfecho.

1.2 Trabajos previos

Con la finalidad de brindarle una oportuna sostenibilidad al presente trabajo de investigación, se tomó como referencias de estudios similares realizados, estas referencias, se han respetado como aporte, los cuales brindan a tener un mejor alcance para el desarrollo del estudio científico, en ese sentido a continuación cito:

1.2.1 Antecedentes internacionales

Villacis, M. (2013), en su tesis titulada *“El Sistema de Control Administrativo y su Incidencia en los Procesos Productivos de la Empresa PROLACBEN de la Ciudad de Ambato”*, para optar el título de Ingeniero de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad Técnica de Ambato - Ecuador.

Cuyo principal objetivo es analizar el proceso del control administrativo para mejorar los procesos productivos en la empresa PROLACBEN de la ciudad de Ambato. La metodología empleada en esta investigación es de tipo descriptivo correlacional, y el diseño de investigación aplicada es el no experimental, la población está representada por 4 personas del área administrativa y 20 de la operativa. Por lo cual no se trabajará con muestra ya que utilizaremos el 100 % de la población y los instrumentos que se emplearon fue el cuestionario.

En esta investigación, se concluye en lo siguiente, que la empresa no tiene un excelente sistema de control administrativo que le permita mejorar en los procesos de producción, deben establecer las condiciones reales de operación en materia de proceso de producción y verificar parámetros operativos para que de acuerdo con cada una, se cree e implemente un programa de seguridad sistema de control administrativo en concordancia a sus necesidades, Los resultados en la reducción en las vulnerabilidades correspondientes a procesos de producción, reflejarán mejoras en materia de productividad, autocontrol y aplicación de planes de contingencia.

En la empresa en estudio, no cuenta con un manual de procesos el cual al enfrentarse a un mundo globalizado, dentro de estas medidas esta la creación de un programa de un sistema de control administrativo, el cual garantizara en gran medida un buen proceso en su producción, de los diferentes sectores, con ello se establecerán las condiciones óptimas de funcionamiento para reducir sustancialmente los parámetros estadísticos de retrasos; asimismo se reducirá así el nivel de improductividad que se origina por estas causas. Indudablemente, se debe reconocer la importancia de la implementación de un sistema de control administrativo que garantice la productividad optimizando los procesos de producción con un mayor control en su etapa.

“Trascendental este antecedente ya que se concluye que no tiene un control eficiente, de esta manera se evidencia que la ausencia de un sistema de control administrativo afecta a los procesos productivos generando esto bajos niveles de producción y por ende de competitividad ya que no se satisfacen los requerimientos del cliente”.

Ortiz, C. & Toro, B. (2011), en su tesis titulada *“Propuesta de un Sistema de Control Administrativo para mejorar el Sistema de Cuentas por cobrar y cuentas por pagar para la empresa Matriajustes J.A, C.A., ubicada en Guacara Estado Carabobo”*, para optar el título de Licenciado en Administración Comercial y Contaduría Pública, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Escuela de Administración Comercial, Universidad de Carabobo - Venezuela.

Tuvo como finalidad general proponer un sistema de control administrativo para mejorar el sistema de cuentas por cobrar y cuentas por pagar para la empresa Matriajustes J.A, C.A. Conforme al marco metodológico empleada en esta investigación es de tipo descriptiva bajo la modalidad Proyectiva Factible, y el diseño de investigación de campo, de tipo no experimental, la población estará conformada por el personal administrativo de la empresa, el presente estudio el conjunto de la muestra es igual a la población, es decir, cuatro (04) personas las cuales trabajan de forma fija en la empresa objeto de estudio, puesto que el resto del personal es contratado para la prestación de algún servicio especial y los

instrumentos que se empleo fue la guía entrevistas y el cuestionario de preguntas cerradas.

En cuanto a su conclusión, logra diagnosticar el sistema funcional operativo actual de la firma mercantil, haciéndose evidente la necesidad tener un mayor control interno de las operaciones y sumado a ello, se identificaron las debilidades y fortalezas existentes en los procesos internos del sistema de crédito y cobranzas, deduciendo que se hace necesario la actualización de los manuales de políticas y procedimientos de las dos áreas objeto de estudio, asimismo, se hace imprescindible realizar los análisis pertinentes a cada área, para lograr un equilibrio financiero sin necesidad de requerir financiamiento adicional y consecuentemente cumplir con las obligaciones contractuales, a la vez servirán como herramientas para mantener el control de estos rubros tan fundamentales en el desarrollo de sus actividades. Estos controles y análisis, son esencialmente básicos, para poder tomar decisiones acertadas, al descubrir síntomas sobre áreas problemáticas, así se podrá determinar las acciones que se deben aplicar para corregir tal o tales situaciones o en caso contrario poder capitalizar el beneficio obtenido producto de las actividades comerciales de la misma.

“Significativo el estudio de la investigación ya que se concluye que las falencias que presentan y que se requieren una estructura básica que les permita controlar desde cualquier área de la misma, las operaciones que se realizan a diario, por ende es necesario implementar un sistema de control administrativo, basado en todas y cada una de las actividades y las operaciones que desarrolla la organización, de tal manera, que se puedan establecer lineamientos y/o procedimientos para las funciones que desempeñan las diversas áreas operativas y administrativas”.

Vera, E. (2016), en su tesis titulada *“La Gestión por Competencias y su incidencia en el Desempeño Laboral del Talento Humano del Banco Guayaquil Agencia Portoviejo”*, para optar el título de Ingeniero Comercial, Facultad de Ciencia Administrativas y Económicas, Escuela de Administración de Empresas, Universidad Técnica de Manabí – Ecuador.

Tuvo como objetivo principal, analizar la gestión por competencias y su incidencia en el desempeño laboral del talento humano del Banco Guayaquil Agencia Portoviejo. Con respecto al marco metodológico el tipo de investigación, es descriptivo correlacional, el diseño para esta investigación es no experimental, por tanto, la población conformado por la totalidad del personal (25) un Gerente y un Jefe Operativo (2) del Banco Guayaquil Agencia Portoviejo, por ser una población muy pequeña no es necesario obtener una muestra de la misma y se utilizó como instrumento fue de encuestas y entrevistas.

En cuanto a su conclusión, la gestión por competencias apropiadas en el Banco Guayaquil se enfoca en un modelo conductista en donde las competencias son definidas a partir de los empleados con mejor desempeño, identificando atributos como la iniciativa, resistencia al cambio y principalmente el liderazgo. El proceso de selección aplicado en el Banco Guayaquil para la promoción y desarrollo del Talento Humano se lo realizó de forma directa al escoger y calificar al colaborador idóneo, y solo de ser estrictamente necesario se adecuan procesos de reclutamiento externo con normas técnicas vigentes. El Banco Guayaquil mantiene un clima laboral favorable, la percepción de los empleados sobre las estructuras y procesos es insuficiente, el ambiente es estructurado, se conocen las reglas y normas de trabajo, los empleados poseen un sentimiento de responsabilidad hacia su cargo lo que repercute en los niveles de calidad tanto en los procesos administrativos como productivos. La empresa cuenta de un clima organizacional competitivo ya que existen desafíos por optimizar sus estructuras y procesos en los que interviene todo el Talento Humano.

“Sobresaliente el aporte de este estudio de investigación ya que el autor da a reconocer la importancia de realizar un buen proceso de selección, capacitación, evaluación del desempeño y el desarrollo del recurso humano como parte fundamental para el logro de las metas organizacionales. Por tanto la gestión por competencias exige que el área de talento humano sea entendida desde una perspectiva integral, implantando y desarrollando diferentes políticas que, de forma simultánea, sean vertebradas por un eje central, el de las competencias laborales”.

Pereira, L. (2011), *en su investigación laborada “Las Competencias Laborales de los Directivos y Coordinadores Regionales y su incidencia en el logro de los objetivos y políticas del Fondo de Desarrollo Agrario Socialista (FONDAS)”*, tesis para optar el título de Licenciado en Administración de empresas, Escuela de Administración de Empresas, Facultad de Administración, Universidad Nueva Esparta Caracas – Venezuela.

Tuvo como finalidad general, analizar las competencias laborales de los directivos y coordinadores regionales y su incidencia en el logro de los objetivos y políticas del fondo de desarrollo agrario socialista (Fondas). Con respecto al marco metodológico el tipo de investigación, fue de tipo documental, cuyo diseño para esta investigación es no experimental, cabe mencionar que la población de este proyecto, tuvo un alcance finito, debido a que indica que fue posible alcanzarse y estuvo conformada por treinta y un (31) personas. Es importante destacar (Muestra), que no se estimará muestra para las poblaciones antes identificadas; por cuanto las mismas son reducidas desde el punto de vista cuantitativo, por consiguiente, la población es igual a la muestra. Aplicándose el recurso estadístico denominado censo, a la totalidad de los integrantes de las unidades de estudio y se utilizó como instrumento para la recolección de datos el cuestionario.

Su conclusión, sostuvo que se fomenta el valor de la honestidad como una de las competencias que deben evidenciar y profesar los trabajadores de esta institución gubernamental. Con respecto a la participación de los trabajadores, estos adquieren medianamente un rol protagónico, así como también su orientación para que realicen un trabajo eficaz y eficiente. La gestión administrativa en Fondas, se caracteriza por ser transparente desde el punto de vista financiero-gerencial, con periodicidad brindan rendición de cuentas. La celeridad que se le imprime a los planteamientos que hacen los usuarios de Fondas, es la adecuada mas no la óptima ni la que se espera de una institución de corte gubernamental, el principio de justicia social consagrado en la constitución y leyes se fomenta medianamente.

“Significativo el estudio de investigación ya que consiste en primer lugar establecer que las actitudes personales, la orientación ética e inteligencia emocional, son los indicadores considerados de mayor importancia, seguidos de la creatividad, memoria y concentración, toma de decisiones, coordinación (interacción), comunicación, liderazgo y proactividad, la habilidad para aprender, orientación al servicio, gestión de información y finalmente los relacionados con los cambios gerenciales e institucionales. Es importante resaltar que el trabajo de este autor, destaca dimensiones e indicadores similares con este trabajo, cuyos datos teóricos pudieron ser utilizados en esta investigación”.

1.2.2 Antecedentes nacionales

Apolinario, G. (2015), en su investigación elaborada “Control Administrativo e Innovación Empresarial en la Empresa Ferretería Ancieta S.A.C”, para optar el título de Licenciado en Administración, Escuela Académico Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad César Vallejo, Lima – Perú.

Tuvo como objetivo general, identificar la relación del control administrativo y la innovación empresarial en la empresa Ferretería Ancieta S.A.C en el distrito de El Agustino, Lima – Perú 2015. Con respecto al marco metodológico estuvo representada por el tipo de estudio que fue de tipo básica, descriptiva correlacional ya que está dirigida a determinar la relación existente entre variables, con la finalidad de identificar si los cambios de una variable inciden en otras, cuyo diseño de investigación fue de tipo no experimental de corte transversal, así mismo la población está constituida por 8 personas usuarios elegidos de manera aleatoria, la muestra no se trabajó ya que se utilizaron el 100% de la población, y para ello el instrumento que se utilizó para esta investigación fue el cuestionario.

Su conclusión sostuvo que en base a los resultados obtenidos en la presente investigación y de acuerdo a los instrumentos utilizados, se determinó que no existe una relación de innovación empresarial continua en el control administrativo, ya que la innovación empresarial no se ve influenciada por el

control administrativo y viceversa teniendo en cuenta que cada variable influye en la otra; tenemos 2 ejemplos, en la primera situación cuando hay un buen control administrativo la comercializadora es llevada hacia la innovación empresarial, en un segundo caso cuando se observa que la comercializadora no lleva a cabo sus estrategias planteadas o no se observa la innovación empresarial es porque no hay un acuerdo en el control administrativo; en ambos casos existe la afectación de una variable de la otra, es decir que no puede reforzar o debilitar la variable. Se requiere que la comercializadora se enfoque en el control administrativo para así llevar a cabo la innovación empresarial.

Se determinó que el diseño de procedimiento de control no tiene relación directa con la innovación, los resultados del trabajo nos indican que en la empresa Ferretería Ancieta muestran una relación no moderada de diseño de procedimientos de control y al no trazar planes en la formulación de estrategias teniendo demuestra que no hay un buen criterio de desempeño para llevar a cabo la ejecución de planes. Es de conocimiento de la comercializadora la importancia de la información que deben de contar los trabajadores sobre las estrategias, proyecciones a futuro y modificación en metas. Se concluye a través de los resultados que la medición de desempeño es un factor que influye en la proyección de futuro, los trabajadores entusiasmados por que se encuentran en constante capacitación lo cual ayudara a innovar la empresa.

Todo trabajador debe sentir que todo su esfuerzo y tiempo de dar frutos en la empresa, por ello se ha identificado el valor potencial tiene una relación directa con el equipo empresarial, el análisis de trabajo realizado define que los trabajadores no se sientan identificados con personal calificado, lo cual es una problemática en todas las empresas, por ello no hay disconformidad total sino solo indiferencia. Se ha determinado que las nuevas oportunidades empresariales en la comercializadora requieren de un buen líder empresarial para dirigir la organización. La empresa cuenta con personal de diversas edades con poca y amplia experiencia, que por los resultados de la encuesta se identificó que al tener un buen puntaje refuerza y fortalece el control administrativo que por ende mejora la innovación empresarial. Se demostró a través de los resultados de la encuesta

que la mejora empresarial se llevara a cabo con un buen control, ello conlleva a la buena dirección controlando los recursos, manteniendo y fortaleciendo la cultura empresarial teniendo como inicio la disciplina siendo ello la herramienta necesaria para la organización. También se observa base a los resultados de las encuestas que tendremos que mejorar puntos críticos en la empresa, en la investigación se demuestra las diferentes hipótesis lo cual en su totalidad se cumple las hipótesis alternas, en tanto a esto se determina que la relación es directa entre el control administrativo e innovación empresarial.

“Trascendental el aporte de este estudio a la investigación ya que se determinó la relación que hay en control administrativo e innovación empresarial en la comercializadora, asimismo el control administrativo nos ayudara a evaluar el rendimiento del proceso administrativo que incluye todas las actividades que se emprenden para garantizar que las operaciones reales coincidan con las operaciones planificadas. Este proceso ayudo a establecer procedimientos de control buscando trazar planes para evaluar los criterios de desempeño para luego ejecutarlos, ya que el control enfoca el proyecto a futuro tomando las medidas correctivas para así medir el desempeño laboral. Es importante resaltar que el trabajo de este autor, destaca indicadores similares con este trabajo, cuyos datos teóricos pudieron ser utilizados en esta investigación”.

Villanueva, C. (2015), en su tesis titulada *“El Control Interno y la Gestión Administrativa en el Hospital Nacional - Guillermo Almenara Irigoyen de EsSalud”* para optar el Grado de Académico de Doctor en Administración, Escuela de Posgrado Doctor Luis Claudio Cervantes Liñan, Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima – Perú.

Propuso como finalidad general, determinar la incidencia del Control Interno en la Gestión Administrativa del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen EsSalud. Con respecto al marco metodológico, el tipo de investigación es “aplicativo” porque mediante el uso de encuestas o cuestionarios se recogió información y se probaron las hipótesis con el nivel de la investigación de tipo “explicativo” porque trató de establecer la relación causal entre las variables, en

el diseño de investigación fue de tipo no experimental, su población comprendió a 180 personas, entre: funcionarios y personal administrativo de las oficinas de Administración, Finanzas, Logística, Ingeniería Hospitalaria y Servicios del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen (HNGAI), ya que en la muestra se utilizó el muestreo aleatorio simple aplicado 108 personas que comprendió a funcionarios y personal administrativo del HNGAI, y de la misma manera el instrumento utilizado fue el cuestionario.

Se llegó a la conclusión que el Control Interno incide en la Gestión Administrativa del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen de EsSalud, buscando una mayor eficacia, eficiencia y economía en la Administración de las Instituciones. El Control Preventivo incide en el cumplimiento del Plan Anual de Contrataciones (PAC) del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen de EsSalud, esto nos permitirá implementar los ajustes correspondientes de acuerdo a las necesidades de la organización. La Supervisión incide en el cumplimiento oportuno en la ejecución de los Procesos de Selección del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen de EsSalud. Es importante señalar que la adecuada observación y aplicación de los controles por parte de los responsables de los procesos permite una precisa administración al riesgo para minimizar los riesgos en la entidad.

La Evaluación de Riesgos incide en el cumplimiento del Mantenimiento Preventivo de los Equipos Biomédicos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen de EsSalud. Al realizar dicha tarea se garantizará una mejor atención a los usuarios. El Seguimiento de Medidas Correctivas incide en la determinación de la Vida Útil de los Equipos Biomédicos el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen de EsSalud. Los auditores deben implementar un mecanismo de control más eficaz para hacer el seguimiento constante de las medidas correctivas de las recomendaciones como resultado de las acciones de control, de lo contrario, tales recomendaciones nunca o casi nunca se llegarán a implementar.

“Sobresaliente el aporte de este estudio a la investigación teniendo como objetivo determinar la incidencia del Control Interno en la Gestión Administrativa del Nacional del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen EsSalud, y

obteniendo como conclusión que el Control Interno incide en la Gestión Administrativa del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen de EsSalud, debido a la falencia en el manejo de la gestión administrativa reflejada en debilidades del control interno, específicamente en la ejecución de los procesos de selección para la compra de bienes y servicios programados para adquisiciones anuales, los cuales en la mayor parte de los casos no son ejecutados de acuerdo a su programación anual contenida en el Plan Anual de Adquisiciones (PAC). Ya que para lograr optimizar la gestión administrativa se ha estableciendo un control interno más efectivo y oportuno para el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos biomédicos e instrumental quirúrgico; así como para la ejecución oportuna de los procesos de selección que contribuya a una correcta utilización de los recursos económicos de la institución, los que a su vez redundarán en beneficios de los asegurados, dotándoles con medicinas, equipos médicos y servicios asistenciales de calidad.”

Huamani, M. (2017) en su tesis titulada “*Competencia Laboral y Compromiso Organizacional por el Área de Recursos Humanos de la Empresa Industrial Textil Pacífico S.A.*”, para optar el título de profesional de Licenciada en Administración, Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú.

Propuso como objetivo general, identificar la relación significativa entre la competencia laboral y el compromiso organizacional en el Área de Recursos Humanos de la empresa Industrial Textil del Pacífico S.A. Con respecto al marco metodológico fue del tipo de investigación es de tipo descriptiva correlacional cuyo diseño de investigación es de no experimental de corte transversal, su población para el presente estudio es de 61 empleados de ambos sexos que laboran en la empresa, cuya muestra para esta población es de 53 empleados y se utilizó como instrumento el cuestionario.

Se llegó a la conclusión de acuerdo a los objetivos planteados y a los resultados obtenidos en la investigación, se logró identificar la relación significativa entre la competencia laboral y el compromiso organizacional en el área de recursos

humanos de la empresa Industrial Textil Pacifico S.A.; hallándose con un valor calculado para $p=0.000$, a un nivel de significancia de 0,01(bilateral) y una correlación de 0.857, lo cual indica que existe correlación positiva fuerte entre las dos variable de análisis, según tabla N 11. Ante la evidencia del estudio y diagnóstico realizado encontramos que efectivamente entre ambas variable existe relación significativa, es decir si aumenta el nivel de competencia laboral el nivel de compromiso organizacional también aumentará.

Asimismo se determinó que existe relación significativa entre la competencia laboral y el compromiso afectivo en el área de recursos humanos de la empresa Industrial Textil del Pacifico S.A.; hallándose con un valor calculado para $p=0.000$, a un nivel de significancia de 0,01 (bilateral) y una correlación de 0.812 lo cual indica que existe correlación positiva fuerte entre las dos variable de análisis.

Se estableció la relación significativa entre la competencia laboral y el compromiso continuo en el área de recursos humanos de la empresa Industrial Textil del Pacifico S.A.; hallándose con un valor calculado para $p=0.000$, a un nivel de significancia de 0,01 (bilateral) y una correlación de 0.854, lo cual indica que existe correlación positiva fuerte entre las dos variable de análisis, según tabla N° 13. El 62.30% de los empleados encuestados ubicaron a la competencia laboral en la categoría “Medio”.

Se determinó la relación significativa entre la competencia laboral y el compromiso normativo en el área de recursos humanos de la empresa Industrial Textil del Pacifico S.A.; hallándose con un valor calculado para $p=0.000$, a un nivel de significancia de 0,01 (bilateral) y una correlación de 0.842, lo cual indica que existe correlación positiva fuerte entre las dos variables.

“Fundamental el estudio teniendo como objetivo principal determinar la relación significativa entre la competencia laboral y el compromiso organizacional en el Área de Recursos Humanos de la empresa Industrial Textil del Pacifico S.A. y obteniendo como conclusión al problema presentado, que existe una correlación positiva fuerte entre la dos variables de análisis, es decir si aumenta el nivel de

competencia laboral, el nivel de compromiso organizacional también aumentará. Es importante resaltar que el trabajo de este autor, destaca dimensiones e indicadores similares con este trabajo, cuyos datos teóricos pudieron ser utilizados en esta investigación.”

Ortega, C. (2015), *en su investigación desarrollado “Las Competencias Laborales y el Clima Organizacional del Personal Administrativo en las Universidades Tecnológicas Privadas del Lima”*, tesis para optar el Grado Académico de Magister en Administración con Mención en Gestión Empresarial, Unidad de Posgrado, Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad Mayor Nacional de San Marcos Lima – Perú.

Propuso como objetivo general determinar de qué manera las competencias laborales influyen en el clima organizacional del personal administrativo en las universidades tecnológicas privadas de Lima a fin de mejorar el nivel del clima organizacional. Con respecto al marco metodológico fue del tipo de investigación correlacional y con diseño no experimental, cuya población está constituida por dos grupos bien definidos en las universidades tecnológicas privadas: el personal administrativo asignado a las facultades (administración, derecho, ingeniería de software, etc.) y el personal de las áreas administrativas (logística, relaciones públicas, seguridad, etc.), en total 210 trabajadores administrativos, se aplicó a una muestra de 161 trabajadores administrativos, seleccionados mediante muestreo aleatorio y por ello se aplicaron dos instrumentos: la escala de clima organizacional de Sonia Palma y una escala de desempeño laboral, ambas pruebas fueron sometidas a validez y confiabilidad, así como análisis factorial confirmatorio con importantes niveles de covarianza.

La investigación desarrollada llegó a la conclusión que las competencias laborales se relaciona con el clima organizacional y en un buen nivel, con lo que podemos reafirmar el hallazgo las competencias laborales sí influye en el Clima Organizacional de los trabajadores administrativos de las universidades tecnológicas privadas de Lima, las actividades y las normas de personal según sus competencias laborales tienen efectos importantes sobre el clima de la

organización para las personas. Al medirse el clima organizacional, este puede ser positivo o negativo, y por eso mismo la empresa debe conocer cuáles son las cuestiones que pueden afectar negativamente en este aspecto para lograr encontrar la solución que lleve a mejorar el clima organizacional en la empresa.

En un clima organizacional positivo el trabajo se organiza de manera que le permita a una persona tener control sobre el logro del resultado planeado, así el trabajador administrativo maximizara el uso de los recursos y optimizara el tiempo, es importante para los trabajadores mantener una actitud de adaptar para solucionar posibles desajustes creando un clima organizacional que respete la elección y valore la experiencia del trabajador. Este un indicador de medida del liderazgo, si no se tiene influencia no se podrá dirigir a los demás, si se incrementa la capacidad la influencia de forma consciente y en una dirección concreta se podrá lograr los objetivos organizacionales. Que el líder hace que los objetivos se logren, de acuerdo a su liderazgo los directivos tienen la visión, toman la iniciativa, influyen en las personas, hacen las propuestas, organizan la logística, resuelven los problemas, hacen seguimientos, asumen la responsabilidad, etc. Se observó que la Capacitación en Negociación genera una diferencia significativa en el desempeño individual o en los componentes de una organización y que otorga procedimientos consistentes en la resolución de conflictos y mayor eficacia en la conformación de acuerdos.

Los valores de la empresa son los pilares más importantes de cualquier organización. Con ellos en realidad se define a sí misma, porque los valores de una organización son los valores de sus miembros, y especialmente los de sus jefes y directivos. El clima organizacional mejorara si se actúa con velocidad y sentido de urgencia cuando son necesarias decisiones importantes para superar a la competencia, atender las necesidades de los clientes (estudiantes) o mejorar a la organización, lo que implicaría administrar los procesos establecidos para que no interfieran con la obtención de los resultados esperado.

“Significativo la investigación dado que un buen clima organizacional es importante para una empresa que está condicionada a las actitudes y el

comportamiento de sus trabajadores, es por ello que las empresas e instituciones requieren contar con mecanismos de medición periódica de su clima organizacional, por lo tanto, se debe presentar un informe anual con los resultados encontrados a la gerencia y a RR.HH. a fin de que diseñen las estrategias necesarias para incrementar el nivel de competencias laborales y así mejorar el Clima Organizacional, buscando alcanzar sus objetivos y pueda cumplir su misión, al mismo tiempo que se vuelve un espacio de promoción y desarrollo personal de sus trabajadores. Más aun, se recomienda el estudio de la cultura organizacional para lograr el éxito de la empresa, ya que la cultura existe en la mente de las personas y en la forma en que ellas interactúan, regula la adopción y utilización de los procesos y la tecnología. Si las personas se comprometen y son responsables con sus actividades laborales, se debe a que la cultura organizacional se los permite y por consiguiente los climas organizacionales son favorables, por lo tanto la cultura organizacional es un mecanismo que activa las posibilidades de éxito o fracaso organizacional”.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Teoría del Control Administrativo

Definición

Según Bernal, C. y Sierra, H. (2013), manifiestan que “el control o evaluación, como hoy se conoce, consiste en el proceso sistemático de regular o medir las actividades que desarrollan las empresas u organizaciones para que estas coincidan con los objetivos y expectativas establecidas en sus planes. Así, la planeación, la organización, la dirección y el control están estrechamente interrelacionados. Sin planes, sin organización y sin dirección, el control es imposible, debido a que se realiza sobre lo planeado y sobre criterios preestablecidos (Koontz y Wehrich, 1998).

Para Koontz y Wehrich (1998), en términos clásicos, el control es el proceso que consiste en supervisar las actividades que se realizan en una organización o compañía para garantizar que se realice según lo planeado y corregir cualquier desviación significativa. En tanto, para Hitt, Black y Porter (2005), la función del control administrativo es la regulación de las actividades y las conductas de la persona y las organizaciones para ajustar o confrontar las acciones con respecto a los objetivos”. (p. 326).

Valoración: Lo sostenido por Bernal, C. y Sierra, H. es pertinente ya que se asemeja a la realidad problemática considerando que esta definición establece que, ahora más que nunca es de vital importancia que todas las organizaciones requieran de muchas estrategias y planes para implementar una buena gestión administrativa, ya que sin ella no se podrá dirigir de manera eficaz, y el control se enfoca en evaluar y corregir el proceso de las actividades del personal para asegurar que los objetivos y planes trazados se lleven a cabo, siendo la última de las funciones del proceso administrativo, la retroalimentación pertinente identificar una mejora continua en la optimización de sus recursos y el logro de resultados.

Según Hernández, S. y Pulido, A. (2011) dan a conocer que “el término *control* es un concepto relativamente moderno, producto de la Revolución Industrial; fue acuñado en Francia, aunque ahora es universal, no sólo en administración, sino en muchas otras disciplinas”. El término viene de contra y rol. Es una comparación con la lista o plan original “rol”. (p. 240).

Según Stoner, Freeman y Gilbert Jr. (2009), refiere que “el control administrativo es el proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas”. (p. 610).

Lo importante del control administrativo es que establece medidas correctivas de las actividades afín de alcanzar lo planeado, esto aplica a todo a las cosas, personas y actos, permitiéndome a reducir los costos y ahorrar tiempo al evitar errores que se dan durante la actividad y lograr la retroalimentación.

Características

De acuerdo con Hitt, Black y Porter, (2010), todo proceso de control en una organización se debe caracterizar por los elementos básicos que se desarrollan a continuación:

- Establecer estándares, un estándar puede ser definido como una unidad de medida que sirve como modelo, guía o patrón con base en la cual se efectúa el control. Los estándares representan el estado de ejecución deseado, de hecho, no son más que los objetivos definidos de la organización.

- Medir el desempeño, consiste en medir la ejecución y los resultados, mediante la aplicación de unidades de medida, que deben ser definidas de acuerdo con los estándares. El establecer dichas unidades es uno de los problemas más difíciles, sobre todo en áreas con aspectos eminentemente cualitativos. Una vez efectuada la medición y obtenida esta información, será necesario comparar los resultados medidos en relación con los estándares preestablecidos, determinándose así las desviaciones, mismas que deberán reportarse inmediatamente.

- Comparar el desempeño contra los estándares, la utilidad concreta y tangible del control está en la acción correctiva para integral las desviaciones en relación con los estándares. El tomar acción correctiva es función de carácter netamente ejecutivo; no obstante, antes de iniciarla, es de vital importancia reconocer si la desviación es un síntoma o una causa.
- Evaluar los resultados (de la comparación) y, si es necesario, emprender acciones, es básica en el proceso de control, ya que a través de la retroalimentación, la información obtenida se ajusta al sistema administrativo al correr el tiempo. De la calidad de la información, dependerá el grado y rapidez con que se retroalimente el sistema.

Cada uno de los componentes básicos implica atención y decisiones administrativas importantes. (p. 570).

De las características ya mencionados todas son relevantes para el desarrollo de la investigación por motivo que se relaciona con la realidad problemática, ya que menciona como característica las funciones del control administrativo, los cuales son elementales para toda administración tomando en cuenta que para toda buena gestión debemos tener como base estas funciones y cuyos requisitos para un buen control son las siguientes:

- *Corrección de fallas y errores: El control debe detectar e indicar errores de planeación, organización o dirección.*
- *Previsión de fallas o errores futuros: el control, al detectar e indicar errores actuales, debe prevenir errores futuros, ya sean de planeación, organización o dirección.*

Importancia

El control administrativo es muy importante para para toda entidad pública o privada, porque forma parte de toda la empresa u organización, todas las áreas de cada empresa trabajan en base a procesos y cada proceso tiene un funcionamiento, la idea principal es que hasta el mejor de planes se puede desviar,

para que atreves del trabajo se reflejen los resultados exitosos por haber llevado un buen plan antes de empezar cualquier gestión y finalmente controlando con una evaluación en la empresa.

1.3.2 Dimensiones

A. Control Anticipado o Preventivo

Según Bernal y Sierra (2013), definen “el tipo de control más deseable para los administrativos y se realiza antes de que los procesos o eventos se implementen. Tienen como propósito evitar que se presenten problemas antes de que las actividades planteadas se ejecuten. De acuerdo con Robbins y Coulter (2008), la clave para el control preventivo es la toma de medidas administrativas antes de implementar acciones, y, para ello, es importante contar con información oportuna y confiable sobre el entorno específico y general que permita prever cambios antes de que ocurran los hechos”. (p. 328).

Indicadores

- Toma de Decisiones, capacidad para analizar diversas variantes u opciones, considerar las circunstancias existentes, los recursos disponibles y su impacto en el negocio, para luego seleccionar la alternativa más adecuada, con el fin de lograr el mejor resultado en función de los ovejitos organizacionales. Implica capacidad para ejecutar las acciones con calidad, oportunidad y conciencia acerca de las posible consecuencias de la decisión tomada. (Alles, 2011)
- Información Oportuna, es aquella que está en el momento oportuno, para que una información se pueda utilizar, deberá estar disponible y se utilice cuando sea necesario (Antes de tomar decisiones), y que esté al alcance de sus usuarios y destinatarios, además se pueda accederla en el momento en que necesitan utilizarla.
- Información Confiable, esto aquella información que es obtenida de fuentes confiables, preferentemente de fuentes primarias.

- Prever Cambios, se relaciona con dirigir porque es en esta parte cuando podemos verificar si nuestras predicciones fueron eficientes; al dirigir al personal o al poner en marcha el plan de acción, “saltan a la luz” los errores que pasamos por alto en etapas anteriores, muchas veces gracias a la interacción humana y el contacto físico-verbal que se da entre el administrador y el cuerpo social.

B. Control Durante o Concurrente

Según Bernal y Sierra (2013), refieren “es el control que se realiza durante el tiempo en que se está ejecutando una determinada actividad. La forma usual de realizar control concurrente es la supervisión directa durante el tiempo de la actividad de trabajo. Es la supervisión que se realiza durante y en el sitio de trabajo. (p. 328).

Indicadores

- Supervisión directa, es la constante observación, identificación, análisis y registro de todas y cada una de las actividades que se llevan a cabo en un dentro de un área de trabajo específica por parte del responsable de la supervisión. Incluye un proceso de compilación de la información sobre cada uno de los aspectos de los proyectos diseñados para el logro de objetivos, asegurando el los avances de todas las actividades realizadas por los integrantes del equipo de trabajo, haciendo uso de sistemas, trayendo como consecuencia el registro y una sana comunicación de la información correcta hacia todos los involucrados dentro del proyecto.
- Tiempo de la actividad, a aquel tiempo que la gente le dedica a aquellos eventos que corresponden a su trabajo formal y a las tareas domésticas esenciales. Es decir, son las horas destinadas para la realización de actividades.

C. Control Posterior o de Retroalimentación.

Según Bernal y Sierra (2013), definen que “el control de retroalimentación (utilizar la información para realizar cambios), se lleva a cabo sobre actividades o procesos ya efectuados, informes sobre la eficacia de los resultados obtenidos

respecto de lo previsto y es fundamental para retroalimentar sobre los resultados. Cuando se han implementado controles previos a los procesos y durante éstos, los controles posteriores son de gran importancia, pero cuando el control sólo se efectúa al final sin controles previos, las consecuencias pueden ser altamente negativas para las organizaciones”. (p. 328).

En las organizaciones, es fundamental que se realicen los tres tipos de control, con el propósito de evitar y ajustar problemas de tal forma que se minimicen las consecuencias negativas para la empresa y, por el contrario, optimicen los resultados en función de una mejor competitividad empresarial. Como la retroalimentación es una parte inherente a los tres tipos de control, es importante saber cómo se realiza este proceso para aprovecharla mejor.

Indicadores

- Información para realizar cambios, es aquella información que se tendría para reconocer la necesidad de cambiar, es importante identificar los acontecimientos o fuerzas tanto internas como externas a la empresa, que te pueden hacer pensar en la necesidad de un cambio. Es igualmente importante poder reconocer cuándo no se necesita cambiar.
- Minimizar las consecuencias negativas, es mantenernos en permanente alerta sobre situaciones que representen reales oportunidades, con todas las alternativas que puedan darse para cada caso, que se originan por los cambios internos o externos de la organización.
- Optimizar los resultados, es utilizada para que una tarea se realice de forma rápida, las empresas que usan datos para tomar decisiones y optimizar resultados, el uso de datos de forma inteligente trae beneficios para empresas de diversos giros y mejora sus procesos y resultados.
- Mejor competitividad empresarial, hace referencia a las diferentes estrategias y métodos que las diversas entidades comerciales llevan a cabo con tal de no sólo obtener los mejores resultados sino también de que esos resultados sean los mejores en el rubro.

Dimensiones de los autores secundarios (otros):

Las dimensiones del autor secundario como Hernández, S. y Pulido, A. lo clasifican como procesos de los controles de administración y los autores Stoner, Freeman y Gilbert Jr., lo clasifican como elementos esenciales del proceso de control.

Según Hernández, S. y Pulido, A. (2011) clasifican y definen los procesos de los controles de administración como:

- Clarificación del propósito del control, la primera fase para establecer un buen control consiste en conocer su propósito. Muchas empresas crean controles simplemente para obtener información que nunca utilizan o interpretan. Asimismo, también llegan a establecer controles irrelevantes. (p. 244).
- Parámetros, estándares e indicadores, el hombre, desde tiempos remotos, tuvo la necesidad de medir los fenómenos y elementos de su entorno, como ya se mencionó; para tal efecto requirió patrones generales que sirvieran de marco de referencia y le permitieran cuantificar para conocer y comparar resultados. (p. 245).
- Sistema de medición e información, los controles no funcionan por sí solos, requieren un sistema de información y mecanismos de medición. La información tiene que obtenerse durante la ejecución y las operaciones de la empresa. (p. 247).
- Medición y evaluación del desempeño organizacional, la medición del desempeño es el análisis, la interpretación de los datos que arroja el sistema de información, como ya se explicó en el punto anterior; sin embargo, para que una empresa funcione no basta con tener los sistemas de información y la generación de información oportuna e incluso preprocesada por sistemas computarizados que proporcionen los coeficientes reales de desempeño. (p. 250).

- Medidas correctivas previas, los sistemas de control, cuando están bien desarrollados y tienen estándares claros de eficiencia, también deben ser enriquecidos con el establecimiento de acciones correctivas a problemas según la variabilidad y el grado de la falla. (p. 251).
- Evaluación general del control, los controles también deben ser objeto de evaluación continua, ya que un control mal diseñado se llega a convertir en fuente de problemas e incluso hace que los problemas prevalezcan. (p. 252).

Según Stoner, Freeman y Gilbert Jr. (2009), clasifican y definen los elementos esenciales del proceso de control como:

- Establecer normas y estándares y métodos para medir el rendimiento, en una situación ideal, las metas y objetivos establecidos en el proceso de planeación estarán definidos en términos claros y mensurables, que incluyen plazos específicos. (p. 611).
- Medir los resultados, al igual que todos los demás aspectos del control, la medición es un proceso constante y repetitivo. La frecuencia con la que se mida dependerá del tipo de actividad que se mida. (p. 611).
- Determinar si los resultados corresponden a los parámetros, en muchos aspectos, este es el paso más fácil en el proceso de control. Se supone que las complejidades ya fueron resueltas en los primeros pasos. Ahora se trata de comparar los resultados medidos con las metas o criterios determinados con anterioridad. Si el desempeño corresponde con los estándares establecidos, los administradores supondrán que todo está bajo control y no tienen por qué intervenir en las operaciones. (p. 252).
- Tomar medidas correctivas, este paso es necesario si el desempeño no cumple con los niveles establecidos (estándares) y el análisis indica que se requiere de la intervención. Las medidas correctivas pueden implicar un cambio en una o varias de las actividades que se desarrollan en la organización, o bien un cambio en las normas originalmente establecidas. (p. 612)

1.3.3 Teoría de las Competencias laborales

Definición

Según Porret, M. (2012), define de forma muy sencilla el significado de “competencias” es lo que podríamos denominar una actuación “profesional” o competente por el “buen hacer”, dejando atrás, la inclinación para cumplir única y estrictamente con lo que está previsto en la “normas”. (p. 426).

Valoración: Lo sostenido por Porret, Miguel, es sobresaliente ya que está muy relacionado con mi realidad problemática al mencionar que las Competencias Laborales están relacionadas con el servicio que se brinda al cliente, ya que se carece de personal adecuado para la gestión de dichos procesos y de la falta de capacidad de la misma al realizar las actividades que componen una determinada función laboral, es decir, el conjunto de habilidades, aptitudes y conocimientos que aseguran su buen logro.

Según Alles, M. (2011), define el término “competencia haciendo referencia a características de la personalidad, devenidas comportamientos, que generan un desempeño exitoso en un puesto de trabajo. Cada puesto de trabajo puede tener diferentes características en empresas y/o mercados distintos”. (p. 82).

Según Levoyer, L. (2007), define que las “competencias son repertorios de comportamientos que algunas personas dominan mejor que otras, lo que las hace eficaces en una situación determinada. Estos comportamientos son observables en la realidad cotidiana del trabajo e, igualmente, en situaciones test. Ponen en práctica, de forma integrada, aptitudes, rasgos de personalidad y conocimiento adquiridos.

Las competencias representan, pues, un trazo de unión entre las características individuales y las cualidades requeridas para llevar a cabo misiones profesionales precisas”. (p. 54)

Características

En el soporte de características del autor Porret, M. (2012), en esencia, aplicar la filosofía de las competencias, nos conduce a:

1. Establecer un criterio de gestión de los recursos humanos (Selección, formación y desarrollo, retribución, promoción, etc.)
2. Obtener un modelo de actuación que permita alinear la actividad de las personas de la empresa con la estrategia corporativa (Todo y todos enfocados hacia la misma meta).
3. Conseguir incrementos de efectividad y mejorar el servicio.
4. Con la aplicación del método de competencias se clasificara que es lo que se espera de cada empleado.
5. Ayuda al trabajo en equipo y disminuye la necesidad de control sobre cada una de las personas. (p. 430-431).

De las características ya mencionadas la más trascendental para mi proyecto por motivo que se relaciona con mi realidad problemática son las letras A, C y E, ya que indica establecer un criterio de gestión de los recursos humanos el cual se ha identificado la falta de compromiso con la organización al momento de realizar los procesos de selección de personal, no identifican las necesidades del cliente (Descripción del Puesto). Además de no contar la identificación del colaborar con la satisfacción del cliente, mediante la calidad de servicio, ya que solo realizan sus funciones solo por cumplirlos, más no inician una relación, que es el primer paso para lograr ganarnos la confianza y preferencia de éste, y por consiguiente se ha detectado que no se está trabajando en equipo ya que al detectarse un problema operativo y sugerir soluciones, se obtiene como respuesta una negativa por la falta de criterio en la toma de decisiones. Esto trae como consecuencia la demora en la atención de requerimientos solicitados por los gestores del BBVA, generando malestar y quejas del servicio.

Importancia

Con el pasar del tiempo las empresas se dieron cuenta que lo que necesitan no es un diploma en la pared, sino alguien que pueda llevar a cabo ciertas funciones

que beneficien la empresa y luego las empresas se dieron cuenta que no bastaba tampoco con la experiencia, el que alguien supiera cómo hacer algo, no es lo mismo a que pueda hacerlo bien hecho. Resultó que la persona debía tener ciertas características que pudieran ayudarle a tener un mejor desempeño. Esas características, que en conjunto son rasgos de personalidad, habilidades sociales, comunicación, hábitos y otras habilidades blandas, y que corresponden a la inteligencia emocional, más que a la racional o la relacionada con el conocimiento. Tiene que ver con la conducta, con la actitud y la motivación que tiene una persona para realizar una tarea.

Y es así, que surge el enfoque al reclutamiento por competencias, que es el que combina los conocimientos (sé hacer), experiencia (puedo hacer) y la actitud o motivación (quiero hacer). Esta combinación de factores, se relacionan con la capacidad de una persona para interactuar efectivamente con colegas y clientes y son de aplicación general, tanto dentro como fuera del trabajo. Las competencias laborales marcan en la empresa moderna una visión de calidad continua signada por desempeños exitosos.

1.3.4 Dimensiones

√ Competencias Emocionales o Sociales

Según Porret, M. (2012), define que “son las que exclusivamente determine la organización para sus intereses, pudiendo darse el caso de que las que son consideradas como tales en una organización, no lo sean en otras, aunque en la práctica existen unas que se repiten generalmente en todas las organizaciones por su carácter transversal. Precisamente por esto último se ha ido traduciendo en un grupo de comportamientos que podemos llamar competencias emocionales o sociales (transversales) que ciertas personas poseen y ejercitan en mayor medida que otras y ellos la convierten en más eficientes en una situación determinada (el puesto de trabajo, el rol, una responsabilidad, un conflicto, una decisión, etc.)”. (p.428).

Indicadores

- **Iniciativa**, es la capacidad para actuar proactivamente y pensar en acciones futuras con el propósito de crear oportunidades o evitar problemas que no son evidentes para los demás. Implica capacidad para no concretar decisiones tomadas en el pasado y la búsqueda de nuevas oportunidades o soluciones a problemas de cara al futuro. (Alles, 2011, p.60)
- **Dinamismo**, es la capacidad para trabajar activamente en situaciones cambiantes y retadoras, con interlocutores diversos, en jornadas extensas de trabajo, sin que por esto se vean afectados su nivel de actividad o su juicio profesional. Implica seguir adelante en circunstancias adversas, con serenidad y dominio de sí mismo. (Alles, 2011, p.60)
- **Responsabilidad**, es la capacidad para encontrar satisfacción personal en el trabajo que se realiza y en la obtención de buenos resultados. Capacidad para demostrar preocupación por llevar a cabo las tareas con precisión y calidad, con el propósito de contribuir a través de su accionar a la consecución de la estrategia organizacional. Capacidad para respetar las normas establecidas y las buenas costumbres tanto en el ámbito de la organización como fuera de ella. (Alles, 2011, p.84)
- **Capacidad de aprendizaje**, es la capacidad para gestionar el propio aprendizaje, de manera estratégica y flexible, en función de sus necesidades y sus propósitos. Tener capacidad de aprendizaje implica, disposición a asumir responsabilidades, voluntad de actuar con criterios propios en los diversos ámbitos de la vida humana con independencia y en colaboración con los demás, y capacidad de controlar los procesos cognitivos que intervienen en una autorregulación eficaz del aprendizaje. (Alles, 2011, p.65)
- **Productividad**, es la capacidad para fijarse objetivos de alto desempeño y alcanzarlos exitosamente, en el tiempo y con la calidad requeridos, agregar valor y contribuir a que la organización mantenga e incremente su liderazgo en el mercado. (Alles, 2011, p.60)

- Flexibilidad, es la capacidad de trabajar con eficiencia en situaciones variadas y/o inusuales, con personas o grupos diversos. Implica comprender y valorar posturas distintas a las propias, incluso puntos de vista encontrados, modificar su propio enfoque a medida que la situación cambiante lo requiera, promover dichos cambios en su ámbito de actuación. (Alles, 2011, p.34)

- Liderazgo, es la capacidad para generar compromiso y lograr el respaldo de sus supervisores con vista a enfrentar con éxito los desafíos de la organización. Capacidad para asegurar una adecuada conducción de personas, desarrollar el talento, y lograr y mantener un clima organizacional armónico y desafiante. (Alles, 2011, p.55)

- Trabajo en equipo, es la capacidad de colaborar con los demás, formar parte de un grupo y trabajar con otras áreas de la organización con el propósito de alcanzar, en conjunto, la estrategia organizacional, subordinar los intereses personales a los objetivos grupales. Implica tener expectativas positivas respecto a los demás, comprender a los otros, y generar y mantener un buen clima de trabajo. (Alles, 2011, p.69)

- Autocontrol, es la capacidad o cualidad que puede tener una persona para ejercer control sobre uno mismo. El autocontrol puede tener lados positivos así como también como lados negativos si es llevado a extremos. En muchos sentidos, el autocontrol de sentimientos, ideas, pensamientos y acciones tiene que ver con la noción de comportamiento social, aquello que uno hace o deja de hacer en compañía de sus pares para no ser evaluado negativamente por ellos. (Alles, 2011, p.47)

- Facilidad de comunicación, capacidad de escuchar y entender al otro, para transmitir en forma clara y oportuna la información requerida por los demás a fin de alcanzar los objetivos organizacionales, y para mantener canales de comunicación abiertos y redes de contacto formales e informales, que abarquen los diferentes niveles de la organización. (Alles, 2011, p.75)

- Habilidad de trato, es el talento humano que procura mayores satisfacciones. De su habilidad en el trato personal depende la calidad de su vida comercial, familiar social. (Alles, 2011, p.60)
- Razonamiento analítico, el razonamiento analítico es la habilidad para usar los principios de la lógica y usar efectivamente el pensamiento abstracto para aprender o comprender. (Alles, 2011, p.60)
- Deseo de logro, Se refiere al esfuerzo por sobresalir, el logro en relación con un grupo de estándares, la lucha por el éxito. (McClelland, 2001, p.345)

√ **Competencias Técnicas o Específicas**

Según Porret, M. (2012), define “como consecuencia de más investigaciones sobre el tema por otros expertos, entre ellos LEVY-LEVOYER Y LE BOTERF, se entendió, sin despreciar las competencias transversales, que aquellos conocimientos adquiridos con el tiempo por los empleados en centros formativos, experiencia laboral o prácticas, si se realizaban satisfactoriamente para la organización también podían ser calificadas de competencias, llamándolas en este caso, técnicas o específicas (*no transversales*) referidas a las capacidades relacionadas directamente con el aspecto productivo o de servicio, como es el dominio de oficio, profesión o simplemente de una fase de un proceso productivo”. (p.429)

Indicadores

- Experiencia laboral, hace referencia al conjunto de conocimientos y aptitudes que un individuo o grupo de personas ha adquirido a partir de realizar alguna actividad profesional en un transcurso de tiempo determinado. La experiencia es considerada entonces como un elemento muy importante en lo que se refiere a la preparación profesional y en un mejor desempeño laboral en general. Comúnmente, la experiencia laboral se mide a partir de los años que una persona ha dedicado a alguna actividad específica, aunque también abarca los tipos y diversidad de trabajo que ella haya realizado. (Alles, 2011, p.56)

- Aptitudes, se conoce como aptitud a aquella capacidad y la buena disposición que una persona ostenta para desempeñarse o ejercer determinada tarea, empleo o función, aunque no solamente la podemos reducir a una actividad laboral, sino que también la realización y la práctica de alguna actividad deportiva, como ser el fútbol, el tenis, entre otros, mayormente, requieren o necesitan, además de las ganas y la buena predisposición, la capacidad para llegar a buen puerto y más si la misma se realiza a un nivel profesional de exigida competencia y por el cual se obtiene una retribución que es la principal fuente de ingresos. (Alles, 2011, p.76)

- Rasgos de la personalidad, el rasgo es un elemento característico, relativamente estable de la personalidad de un individuo, aunque también sirve para referirse a la peculiaridad y característica que puede ostentar la obra artística de alguien por ejemplo, sin que en este caso intervenga las particularidades de una personalidad o aquella cuestión singular y distintiva que se puede encontrar en las facciones de un individuo, por ejemplo, un lunar, una verruga, en la nariz, que harán fácil el reconocimiento posterior de una persona aun no habiéndola frecuentado más de una vez. (Alles, 2011, p.68)

- Métodos de evaluación, identificar los diferentes métodos que se utilizan en las empresas para la evaluación del desempeño. Analizar las ventajas y desventajas de cada método de evaluación de desempeño y decidir cuál de todos es el más confiable y seguro al momento de ponerlo en práctica. Conceptualizar acerca de la entrevista de evaluación del desempeño y su papel en el proceso de evaluación de personas. (Alles, 2011, p.66)

- Aprendizajes adquiridos, es hacer visible el abanico de competencias que posee una persona, independientemente del contexto donde la adquisición de éstas tuvo lugar, se analiza el papel del reconocimiento del aprendizaje experiencial dentro de una visión amplia de la educación y se presentan sus elementos clave. (Alles, 2011, p.80)

√ **Competencias Corporativas**

Según Porret, M. (2012), define que, “en el ámbito de los negocios podemos citar las competencias corporativas (globales) las cuales surgen de la combinación entre tecnología, los procesos de producción o comercialización y también el conocimiento (competencias emocionales o sociales + técnicas o específicas) lo que hace que con habilidad y buena gestión empresarial se traduzca en una ventaja competitiva”. (p. 429).

Indicadores

- Participación, es la capacidad de brindar apoyo a los otros (pares, superiores y colaboradores), responder a sus necesidades y requerimientos, y solucionar sus problemas o dudas, aunque las mismas no hayan sido manifestadas expresamente. Implica actuar como facilitador para el logro de los objetivos, a fin de crear relaciones basadas en la confianza. (Alles, 2011, p.34)
- Capacidad de coordinación y de organización, es la capacidad para determinar eficazmente metas y prioridades de su tarea, área o proyecto, y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimiento y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control del proceso y aplicar las medidas necesarias. (Alles, 2011, p.78)
- Capacidad de relación, decisión, responsabilidad, es la capacidad para establecer y mantener relaciones cordiales, recíprocas y cálidas o redes de contacto con distintas personas. Disposición y habilidad para tomar decisiones acertadas basadas en análisis propios de la situación, logrando asumir con responsabilidad y madurez los riesgos del caso. Hace referencia al compromiso, a un alto sentido del deber, al cumplimiento de las obligaciones en las diferentes situaciones de la vida. (Alles, 2011, p.70).
- Capacidad de dirección, capacidad para hacer que otras personas actúen según nuestros deseos utilizando apropiada y adecuadamente el poder personal o la autoridad que el puesto nos confiere. Incluye el “decir a los demás lo que tienen que hacer”. (Alles, 2011, p.56).

Dimensiones de los autores secundarios (otros):

Las dimensiones del autor secundario como la francesa Nadine Jolis, lo clasifica como correlaciones entre sí y el autor Spencer y Spencer lo clasifica como categorías.

Jolis, N. (2012) clasifica y define las competencias que se correlacionan entre si y se dividen en:

- a) Competencias teóricas. Por ejemplo: conectar saberes adquiridos durante la formación con la información.
- b) Competencias prácticas. Por ejemplo: traducir la información y los conocimientos en acciones operativas o enriquecer los procedimientos con calidad.
- c) Competencias sociales. Por ejemplo: lograr que trabaje un equipo o capacidad para relacionarse.
- d) Competencias del conocimiento (combinar y resolver). Por ejemplo: conjugar información con saber, coordinar acciones, buscar nuevas soluciones, poder (y saber) aportar innovaciones y creatividad. (p.133).

Spencer & Spencer (2010) clasifica y define las competencias en dos categorías: “punto inicial” y “diferenciales”, según el criterio de desempeño laboral que predicen.

- Competencias de punto inicial: Son características esenciales (generalmente conocimientos o habilidades básicas, como la habilidad para leer) que todos necesitan en cualquier empleo para desempeñarse mínimamente bien.

- Competencias diferenciales: Estos factores distinguen a las personas de niveles superiores. Por ejemplo, orientación a establecer objetivos más altos que los que la organización requiere, es lo que diferencia al personal de niveles superiores con otros niveles más bajos (p.32).

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema General

¿Cómo se relaciona el control administrativo y las competencias laborales del Área de Operaciones Externas de una empresa de caudales, Lima 2017?

1.2.1 Problemas Específicos:

P1 ¿Qué relación existe entre control administrativo y competencias emocionales o sociales del Área de Operaciones Externas de una empresa de caudales, Lima 2017?

P2 ¿Cómo el control administrativo se relaciona con competencias técnicas o específicas del Área de Operaciones Externas de una empresa de caudales, Lima 2017?

P3 ¿Cuál es la relación control administrativo y competencias corporativas del Área de Operaciones Externas de una empresa de caudales, Lima 2017?

1.5 Justificación del estudio

La presente investigación tiene como finalidad brindar una propuesta de mejora al atender la problemática que enfrenta actualmente la empresa de caudales, Lima 2017 al buscar un candidato para el puesto, tiene que definir con claridad que está buscando en términos de habilidades, carácter y competencias para el buen desempeño laboral y a su vez determinar cuáles son las necesidades del cliente en relación al puesto. Esta investigación se desarrolla en el campo del proceso administrativo y de las competencias laborales, enfocada a las entidades financieras y/o bancarias.

1.5.1 Justificación Económica

Este proyecto permitirá reducir los costos e incrementar la rentabilidad de la empresa de caudales, en la que el área de Gestión humana, que juega un papel

muy importante ya que tendrá que establecer las competencias para el puesto requerido por la entidad bancaria, evitando contratar a personal sin las habilidades, aptitudes y conocimientos para el buen desempeño de las labores.

1.5.2 Justificación Social

Las competencias son de vital importancia para cualquier área, si se aplica en ámbito laboral, se puede lograr que los empleado hagan un gran equipo de trabajo y mejore sus condiciones laborales para ello tendrán que llevar un buen control administrativo para la supervisión de los procesos que se realizan día a día con la finalidad de que el cliente este más que satisfecho con el servicio brindado.

1.5.3 Justificación Teórica

De acuerdo a las teorías presentadas podemos resaltar el concepto manifestado por Bernal & Sierra y Miguel Porret Gelabert, quienes su aporte al control administrativo consiste el proceso sistemático de regular o medir las actividades que desarrolla la organización para que estas coincidan con los objetivos y expectativas establecidos en sus planes, la presente investigación identificaremos la relación que existe entre control administrativo y competitividad laboral, con estas variables podemos llegar a la excelencia en relación al servicio que se brinda en las diferentes líneas de negocio de la empresa, poder evaluar los indicadores de la toma de decisiones para tener un enfoque más controlado que se tiene para enfrentar las obligaciones a un corto plazo, también identificar las aptitudes para llevar a cabo las misiones del puesto, para ello se debe contratar al personal ideo, donde tendrán que analizar, evaluar y desarrollar las competencias, para que pueda laborar de manera eficiente en la empresa.

1.5.4 Justificación Práctica

Si la investigación se lleva a la práctica, podría asumirse una mejora del servicio que se presta a la entidad bancaria que a su vez debe considerar que mediante el aporte de ideas del personal involucrado para la toma de decisiones y, de ser el caso, actualizar los recursos con que se cuenta para las labores, lo que

conlleva a cuán importante es contar con la información en tiempo real y que evidentemente el personal sea capacitado para saber dar solución a un hecho que se presente.

1.5.5 Justificación Metodológica

La presente investigación es del tipo descriptivo correlacional, la cual tendrá una población a investigar de 57 colaboradores de la entidad bancaria, se aplicará una encuesta tipo Likert, lo que nos ayudará a que nos sirva como herramienta eficiente en el Área de Operaciones Externas de una empresa de caudales, para ello el personal a cargo debe saber manejar situaciones complejas, toma de decisiones para lograr los objetivos esperados que el servicio requiere, finalmente realizar un análisis y retroalimentar las incidencias.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis General

Existe relación directa entre control administrativo y las competencias laborales del Área de Operaciones Externas de una empresa de caudales, Lima 2017.

1.6.2 Hipótesis Específica

H1 Existe relación entre control administrativo y competencias emocionales o sociales en el Área de Operaciones Externas de una empresa de caudales, Lima 2017.

H2 Existe relación entre el control administrativo y competencias técnicas o específicas del Área de Operaciones Externas de una empresa de caudales, Lima 2017.

H3 Existe relación entre el control administrativo y competencias corporativas del Área de Operaciones Externas de una empresa de caudales, Lima 2017.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo General

Identificar la relación entre el control administrativo y las competencias laborales del Área de Operaciones Externas de una empresa de caudales, Lima 2017.

1.7.2 Objetivo Especifico

O1 Reconocer la relación entre el control administrativo y competencias emocionales o sociales del Área de Operaciones Externas de una empresa de caudales, Lima 2017.

O2 Establecer la relación entre el control administrativo y competencias técnicas o específicas del Área de Operaciones Externas de una empresa de caudales, Lima 2017.

O3 Determinar la relación entre el control administrativo y competencias corporativas del Área de Operaciones Externas de una empresa de caudales, Lima 2017.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

Según Hernández, Fernández & Baptista (2014). “Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único (Liu, 2008 y Tucker, 2004). Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como “tomar una fotografía” de algo que sucede”. (p, 154).

El diseño usado para la investigación es no experimental porque está más cerca de las variables que se está usando, ya que no se manipula deliberadamente para la investigación ya que son reales, transversal porque estudiamos el problema en el momento adecuado para su análisis y podemos llegar a un mejoramiento rápido donde se pueda solucionar de manera adecuada.

La presente investigación es de tipo aplicada de enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo – correlacional, ya que busca verificar la teoría y de nivel descriptiva correlacional, dado que no se manipulará el entorno y sólo se recogerá información de las variables, asimismo persigue la finalidad de resolver un problema práctico enfocado en este caso determinar la relación entre la control administrativo y competencias laborales.

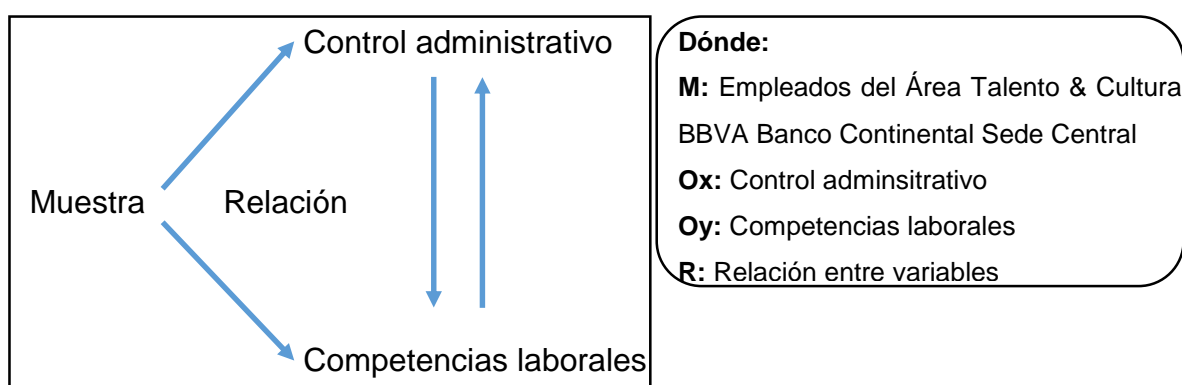


Figura 1. Esquema del diseño de estudio.

2.2 Variables, operacionalización

2.2.1 Variables

- (V1): Control administrativo
- (V2): Competencias laborales

2.2.2 Operacionalización de variables

Tabla 1. Operacionalización de la variable: Control administrativo

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Nivel de rango
Control administrativo	Según Bernal & Sierra (2013) refieren que “el control o evaluación, como hoy se conoce, consiste en el proceso sistemático de regular o medir las actividades que desarrollan las empresas u organizaciones para que estas coincidan con los objetivos y expectativas establecidas en sus planes. Así, la planeación, la organización, la dirección y el control están estrechamente interrelacionados Sin planes, sin organización y sin dirección, el control es imposible, debido a que se realiza sobre lo planeado y sobre criterios preestablecidos”. (p.326)	El control administrativo será medida en sus dimensiones, el control anticipado o preventivo, control durante o concurrente y control posterior o de retroalimentación y de ella se extraerá sus 10 indicadores las cuales serán una encuesta cerrada aplicada usando la escala de Likert que serán procesados por software SPSS v. 22.	Control anticipado o preventivo	Toma de decisiones	1,2	Ordinal
				Información oportuna	3,4	
				Información confiable	5,6	
				Prever cambios	7,8	
			Control durante o concurrente	Supervisión directa	9,10	
				Tiempo de la actividad	11,12	
			Control posterior o de retroalimentación	Información para realizar cambios	13,14	
				Minimizar las consecuencias negativas	15,16	
				Optimizar los resultados	17, 18	
				Competitividad empresarial	19, 20	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2. Operacionalización de la variable: Competencias laborales

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Nivel de rango
Competencias laborales	Según Miguel Porret (2012) define de una forma muy sencilla de definir el significado de “competencias” es lo que podríamos denominar una actuación “profesional” o competente por el “buena hacer”, dejando atrás, la inclinación para cumplir única y estrictamente con lo que está previsto en la “normas”. Hoy se trata de poner en juego aquellos rasgos de conducta que McClelland, además de los necesarios conocimientos, habilidades y destrezas requeridas y comprobadas para la contratación o promoción del empleo. (p.426)	Las competencias laborales serán medidas en sus dimensiones, las competencias emocionales o sociales, las competencias técnicas o específicas y las competencias corporativas y de ella se extraerá sus 21 indicadores las cuales serán una encuesta cerrada aplicada usando la escala de Likert que serán procesados por software SPSS v. 22.	Competencias emocionales o sociales	Iniciativa	21	Ordinal
				Dinamismo	22	
				Responsabilidad	23	
				Capacidad de aprendizaje	24	
				Productividad	25	
				Flexibilidad	26	
				Liderazgo	27	
				Trabajo en equipo	28	
				Autocontrol	29	
				Facilidad de comunicación	30	
				Habilidad de trato	31	
				Razonamiento analítico	32	
				Deseo de logro	33	
Competencias técnicas o específicas				Experiencia laboral	34	
				Aptitudes	35	
				Rasgos de la personalidad	36	
				Métodos de evaluación	37	
				Aprendizajes adquiridos	38	
				Capacidad de coordinación y de organización	39	
Competencias corporativas				Capacidad de relación, decisión, responsabilidad	40	
				Capacidad de dirección	41	

Nota: Los indicadores fueron tomados de la Guía Técnica Pedagógica para docentes de Formación Profesional - CAPLAB (2004)

Fuente: Elaboración propia.

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

Al respecto Selltiz define que “una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (como se citó en Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p. 174).

En la presente investigación se considera que la población es de 57 empleados del área de Talento & Cultura del BBVA Banco Continental, Sede Central, para el mes de abril del año 2017

2.3.2 Muestra

Según Hernández, R., Fernández, C. & Baptista P., 2014, p. 174). La muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, este deberá ser representativo de dicha población. El investigador pretende que los resultados encontrados en la muestra logren generalizarse o extrapolarse a la población (en el sentido de la validez externa que se comentó al hablar de experimentos), el interés es que la muestra sea estadísticamente representativa.

La muestra está conformada por el total de la población de muestreo no probabilístico aleatorio simple. Considerando que la población es pequeña, la muestra sería considerada a los 57 empleados del área de Talento & Cultura del BBVA Banco Continental, Sede Central.

2.3.3 Muestreo

Según Hernández, R., Fernández, C. & Baptista P., 2014, p. 185), este constituye un marco de referencia que nos permite identificar físicamente los elementos de la población, la posibilidad de enumerarlos y, por ende, de proceder a la selección de las unidades muestrales (los casos de la muestra).

Criterios de selección:

Los criterios que se utilizaron en esta investigación fueron los empleados que se encuentran laborando en el área de Talento & Cultura del BBVA Banco Continental, Sede Central y así poder determinar el problema de la investigación.

Criterios de inclusión:

Los criterios tomados en cuenta de los sujetos de la muestra son: los empleados de ambos sexos del área de Talento & Cultura del BBVA Banco Continental, Sede Central.

Criterios de exclusión:

Considerando que la población es pequeña no se excluyó a nadie y fueron encuestados a todos los empleados del área de Talento & Cultura del BBVA Banco Continental, Sede Central.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Según Hernández, R., Fernández, C. & Baptista P., 2014, p. 198), sostiene que “recolectar datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico.

2.4.1 Técnicas de recolección de datos

Según Hernández, R., Fernández, C. & Baptista P., 2014, p.217), menciona que un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir.

La técnica de recolección de datos que se aplicara en esta investigación son las encuestas en su variante encuesta personal, realizándose el encuentro, encuestador y encuestado a través de preguntas cerradas, donde dará a conocer cada una de sus percepciones con respecto al proceso de control.

2.4.2 Instrumentos de recolección de datos

Según Arias (1999, p. 53), menciona que los instrumentos son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información.

Según Hernández, R., Fernández, C. & Baptista P., 2014, p.217), menciona que un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir.

El instrumento que será aplicado en el presente trabajo de investigación será el cuestionario auto administrativo con escala tipo Likert, Según Hernández, R., Fernández, C. & Baptista P., 2014,), menciona que consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes. (p. 238), donde a cada punto se le asigna un valor numérico.

Se ha contado con la colaboración de los empleados que se le presta el servicio. Es decir, se presenta cada afirmación y se solicita al sujeto que externé sus reacción eligiendo uno de los cinco puntos o categorías de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico, los participantes de esta encuesta tuvieron cinco alternativas de repuestas, la cual indica en el siguiente cuadro con el objetivo para el mejoramiento del área y de la investigación.

Tabla 3. *Escalamiento tipo Likert*

Valor	1	2	3	4	5
Leyenda	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Fuente: elaboración propia.

Auto administrativo, significa que el cuestionario se proporciona directamente a los participantes, quienes lo contestan. No hay intermediarios y las respuestas las marcan ellos. Pero la forma de autoadministración puede tener distintos contextos: individual, grupal o por envío (correo tradicional, correo electrónico y página web o equivalente). (p. 233).

2.4.3 Validez

Se utilizara la validación del contenido, utilizando el juicio de expertos para dar valides a los instrumentos de recolección del presente trabajo de investigación, siendo estos 2 docentes temáticos de la EAP de Administración y 1 docentes del área Metodológica de la Oficina de Investigación de la Universidad César Vallejo.

Tabla 4. Validación por juicio de expertos de la primera variable

VARIABLE - CONTROL ADMINISTRATIVO				
	EXPERTO 1 LAZO NEIRA, DAVID	EXPERTO 2 CAMA SOTELO, MANUEL	EXPERTO 3 SANDOVAL NIZANA, GENARO	TOTAL
1. ¿El instrumento de recolección de datos está orientado al problema de investigación?	87	80	85	252
2. ¿En el instrumento de recolección de datos se aprecia las variables de la investigación?	80	85	85	257
3. ¿Los instrumentos de la recolección de datos facilitarán el logro de los objetivos de la investigación?	80	85	85	257
4. ¿Los instrumentos de recolección de datos se relacionan con la o las variables del estudio?	80	85	85	257
5. ¿El instrumento de recolección de datos presenta la cantidad e ítems apropiados?	80	85	85	257
6. ¿La redacción del instrumento de recolección de datos es coherente?	80	85	85	257
7. ¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y procedimientos de los datos?	80	85	85	257
8. ¿Del instrumento de recolección de datos, usted eliminaría algún ítem?	80	85	85	257
9. ¿En el instrumento de recolección de datos, usted agregaría algún ítem?	80	85	85	257
10. ¿El diseño de instrumento de recolección de datos será accesible a la población sujeto de estudio?	80	85	85	257
11. ¿La recolección de instrumento de recolección de datos es clara, sencilla y precisa para la investigación?	80	85	78	257
TOTAL				2822

Fuente: elaboración propia.

En el resultado según los datos estadísticos de validación por Juicio de Expertos se puede concluir que existe un promedio de validación estimado al 68.83%. El instrumento constó de 11 ítems evaluados por 1 docentes metodólogos y 2 docentes temáticos.

$$X\% = \frac{\Sigma T}{41} = 68.83\%$$

Tabla 5. Validación por juicio de expertos de la segunda variable.

VARIABLE - COMPETENCIAS LABORALES				
	EXPERTO 1 LAZO NEIRA, DAVID	EXPERTO 2 CAMA SOTELO, MANUEL	EXPERTO 3 SANDOVAL NIZANA, GENARO	TOTAL
1. ¿El instrumento de recolección de datos está orientado al problema de investigación?	87	85	85	257
2. ¿En el instrumento de recolección de datos se aprecia las variables de la investigación?	80	85	85	257
3. ¿Los instrumentos de la recolección de datos facilitarán el logro de los objetivos de la investigación?	80	85	85	257
4. ¿Los instrumentos de recolección de datos se relacionan con la o las variables del estudio?	80	85	85	257
5. ¿El instrumento de recolección de datos presenta la cantidad e ítems apropiados?	80	85	85	257
6. ¿La redacción del instrumento de recolección de datos es coherente?	80	85	85	257
7. ¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y procedimientos de los datos?	80	85	85	257
8. ¿Del instrumento de recolección de datos, usted eliminaría algún ítem?	80	85	85	257
9. ¿En el instrumento de recolección de datos, usted agregaría algún ítem?	80	85	85	257
10. ¿El diseño de instrumento de recolección de datos será accesible a la población sujeto de estudio?	80	85	85	257
11. ¿La recolección de instrumento de recolección de datos es clara, sencilla y precisa para la investigación?	80	85	78	257
TOTAL				2827

Fuente: elaboración propia.

En el resultado según los datos estadísticos de validación por Juicio de Expertos se puede concluir que existe un promedio de validación estimado al 68.95%. El instrumento constó de 11 ítems evaluados por 2 docentes metodólogos y 1 docentes temáticos.

$$X\% = \frac{\Sigma T}{41} = 68.95\%$$

2.4.4 Confiabilidad

Después de la validación se procedió a la realización de confiabilidad utilizando el programa SPSS v22, donde se usó el Alfa de Cronbach, para medir la confiabilidad de la información que se obtuvo por medio del cuestionario realizado al personal del Área de Talento & cultura de BBVA Banco Continental.

Tabla 6. Resumen de procesamiento de casos (V1)

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: base de datos.

Tabla 7. Estadísticas de fiabilidad Alfa de Cronbach (V1)

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,881	,885	20

Fuente: base de datos.

Tabla 8. Fiabilidad de la variable: Control administrativo

Estadísticas de total de elemento					
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1 ¿El coordinador del Centro de Formación, toma decisiones adecuadas cuando existe un problema?	78,45	45,313	,614	.	,872
2 ¿El coordinador del Centro de Formación sabe cómo enfrentar en caso de que alguna de sus decisiones sea errada?	78,55	47,313	,373	.	,880

3 ¿El personal del Centro de Formación cuenta con la información oportuna para desarrollar las actividades planeadas?	78,40	44,463	,685	.	,869
4 ¿Para que las tareas asignadas se ejecuten efectivamente, son informados oportunamente?	78,20	47,116	,399	.	,879
5 ¿El personal del Centro de Formación cuenta con la información confiable para alcanzar los objetivos?	78,50	43,632	,754	.	,866
6 ¿El personal del Centro de Formación asimila y utiliza la información confiable que el cliente le brinda?	78,50	47,632	,369	.	,880
7 ¿El personal del Centro de Formación cuenta con estrategias para anticiparse a fin de llevar a cabo los programas formativos?	78,35	47,818	,419	.	,878
8 ¿El personal del Centro de Formación cuenta con la información oportuna y confiable para prevenir cambios?	78,50	45,211	,516	.	,875
9 ¿El personal del Centro de Formación realiza la supervisión y corrige los problemas que puedan presentarse mientras se desarrolla la actividad formativa?	78,45	48,576	,508	.	,877
10 ¿El personal del Centro de Formación inspecciona constantemente el estado de los ambientes y equipos?	78,50	46,579	,493	.	,876
11 ¿El control concurrente ayuda a garantizar que las actividades formativas se lleven a cabo en el tiempo específico?	78,55	46,997	,475	.	,876
12 ¿Durante el tiempo de actividad se mantiene informados a los representantes del banco?	78,65	47,187	,452	.	,877
13 ¿Los controles previos a los procesos y durante estos, son de gran importancia?	78,55	47,103	,462	.	,877
14 ¿Para realizar cambios durante la actividad formativa es fundamental contar con la información oportuna y confiable?	78,55	47,208	,449	.	,877
15 ¿A fin de que se minimicen las consecuencias negativas en el servicio, es importante que se realicen los tres tipos de control?	78,60	46,779	,403	.	,879
16 ¿Teniendo un plan de contingencia minimizan las consecuencias negativas que afectan al servicio?	78,30	47,274	,308	.	,884
17 ¿Estableciendo los controles respectivos en las actividades formativas se optimizarán de resultados favorablemente?	78,40	46,568	,625	.	,873

18 ¿La optimización de resultados dependerá de la calidad del servicio que brinda el personal del Centro de Formación?	78,60	47,095	,505	.	,876
19 ¿La competitividad empresarial está en función a la optimización de los resultados obtenidos?	78,45	46,997	,492	.	,876
20 ¿La constante innovación es un factor primordial para la competitividad empresarial?	78,35	44,976	,605	.	,872

Fuente: base de datos.

En el resultado según los datos estadísticos de fiabilidad de Alfa de Cronbach se puede concluir que existe una adecuada consistencia interna y que presenta una confiabilidad muy buena, sustentada en él α de Cronbach igual a 0.881, respecto a la variable control administrativo. El instrumento constó de 20 ítems, siendo un resultado óptimo dentro de los parámetros estadísticos de fiabilidad.

Tabla 9. Resumen de procesamiento de casos (V2)

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: base de datos.

Tabla 10. Estadísticas de fiabilidad Alfa de Cronbach (V2)

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,881	,882	21

Fuente: base de datos.

Tabla 11. Fiabilidad de la variable: Competencias laborales

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
21 ¿El personal del Centro de Formación propone algo nuevo en las actividades formativas?	82,30	58,221	,284	.	,882
22 ¿Es fundamental el dinamismo del personal del Centro de Formación para obtener resultados favorables?	82,30	54,958	,558	.	,873

23 ¿El personal del Centro de Formación, son responsables en sus actividades que les son encomendadas?	82,35	56,239	,457	.	,877
24 ¿La capacidad de aprendizaje del personal del Centro de Formación se relaciona con la mejora continua del servicio?	82,00	57,053	,379	.	,879
25 ¿La productividad del personal del Centro de Formación es la más adecuada en situaciones de carga laboral?	82,10	56,621	,344	.	,881
26 ¿La flexibilidad del personal del Centro de Formación se ve reflejada en la mejoraría del servicio?	82,20	56,484	,491	.	,876
27 ¿El liderazgo del coordinador del Centro de Formación influye en la motivación del buen rendimiento del personal?	82,35	54,450	,515	.	,875
28 ¿El personal del Centro de Formación tiene la capacidad de trabajar en equipo para el buen servicio de las actividades formativas?	82,30	53,379	,644	.	,870
29 ¿El personal del Centro de Formación, evidencian control emocional ante la reacción airada del cliente?	82,45	57,839	,348	.	,880
30 ¿El personal del Centro de Formación tiene la facilidad de hablar y expresar sus ideas a los colaboradores de manera que todos la puedan entender?	82,45	56,576	,373	.	,880
31 ¿La habilidad de trato del personal del Centro de Formación hacia los colaboradores, es la más adecuada?	82,25	56,303	,541	.	,875
32 ¿El razonamiento analítico del personal del Centro de Formación busca alternativas de solución?	82,35	55,397	,481	.	,876
33 ¿El deseo del logro del personal del Centro de Formación, son motivadas para desarrollarse profesionalmente?	82,40	56,884	,497	.	,876
34 ¿El correcto desempeño de las actividades formativas, requieren tener experiencia laboral y conocimientos técnicos?	82,35	55,187	,564	.	,873
35 ¿El personal del Centro de Formación cuenta con las aptitudes para brindar soluciones técnicas y operativas?	82,30	56,116	,509	.	,875
36 ¿La actitud del personal es la más adecuada cuando se presenta una queja o reclamo por parte del cliente?	82,35	55,818	,499	.	,875
37 ¿Los métodos de evaluación se relacionan con el desarrollo de las competencias técnicas o específicas?	82,30	56,116	,509	.	,875

38 ¿Los aprendizajes adquiridos son por la experiencia previa y los conocimientos técnicos?	82,35	56,766	,470	.	,876
39 ¿Una capacidad efectiva podrá llevar a cabo exitosamente una actividad laboral?	82,20	56,695	,468	.	,876
40 ¿La identificación de competencias con relación, decisión, responsabilidad, es imprescindible para que el personal se desenvuelva de acuerdo a las necesidades del cliente?	82,15	54,134	,642	.	,871
41 ¿La capacidad de dirección es una habilidad que debe tener el nuevo perfil del personal?	82,20	55,432	,530	.	,874

Fuente: base de datos.

En el resultado según los datos estadísticos de fiabilidad de Alfa de Cronbach se puede concluir que existe una adecuada consistencia interna y que presenta una confiabilidad muy buena, sustentada en el α de Cronbach igual a 0.881, respecto a la variable Competencias Laborales. El instrumento constó de 21 ítems, siendo un resultado óptimo dentro de los parámetros estadísticos de fiabilidad.

2.5 Métodos de análisis de datos

Para poder comprobar las hipótesis planteadas se utilizó como medio de análisis de datos el programa estadístico SPSS v22, para la transcripción de datos obtenidos por el cuestionario, y luego obtener la prueba de correlación y la de contingencia, y a través de estos resultados poder establecer si existe relación entre las variables planteadas.

2.5.1 Análisis Descriptivos

Para el análisis descriptivo se procesaron los datos del cuestionario en el programa SPSS v.22, para obtener la frecuencia y sus porcentajes según las respuestas de los 57 encuestados con referencias a las variables de estudio.

Hallando el Máximo-Mínimo de la V1 Control administrativo

Tabla 12. Estadísticos descriptivos de control administrativo

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Control Administrativo	57	43.00	86.00	66.1404	12.83054
N válido (por lista)	57				

Fuente: base de datos.

Tabla 13. Cálculo de los intervalos de la variable: Control administrativo

Control Administrativo		Likert	Intervalos	Cant. elem
Máximo	86	Nunca	43 – 57	
Mínimo	43	A veces	57 – 72	
Max-Min	43	Siempre	72 - 86	
3 Intervalos	14.33			

Fuente: elaboración propia.

Hallando el máximo-mínimo de la V2 Competencias laborales

Tabla 14. Estadísticos descriptivos de competencias laborales

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Competencias Laborales	57	49.00	92.00	75.5789	13.76194
N válido (por lista)	57				

Fuente: base de datos.

Tabla 15. Cálculo de los intervalos de la variable: Competencias laborales

Competencias Laborales		Likert	Intervalos	Cant. elem
Máximo	92	Nunca	49 – 63	
Mínimo	49	A veces	63 – 78	
Max-Min	43	Siempre	78 - 92	
3 Intervalos	14.33			

Fuente: elaboración propia.

Hallando el máximo-mínimo de la D1 V2 Competencias emocionales

Tabla 16. Estadísticos descriptivos de competencias emocionales

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
CompetenciasEmocionales D1V2	57	27,00	55,00	43,3509	9,24177
N válido (por lista)	57				

Fuente: base de datos.

Tabla 17. Cálculo de los intervalos de la dimensión: Competencias emocionales

Competencias Emocionales		Likert	Intervalos	Cant. elem
Máximo	55	Nunca	27 – 36	
Mínimo	27	A veces	36 – 46	
Max-Min	28	Siempre	46 - 55	
3 Intervalos	9.33			

Fuente: elaboración propia.

Hallando el máximo-mínimo de la D2 V2 Competencias técnicas

Tabla 18. Estadísticos descriptivos de competencias técnicas

Estadísticos descriptivos					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
CompetenciasTécnicasD 2V2	57	14,00	23,00	20,0526	2,64859
N válido (por lista)	57				

Fuente: base de datos.

Tabla 19. Cálculo de los intervalos de la dimensión: Competencias técnicas

Competencias Técnicas		Likert	Intervalos	Cant. elem
Máximo	23	Nunca	14 – 17	
Mínimo	14	A veces	17 – 20	
Max-Min	9	Siempre	20 - 23	
3 Intervalos	3.00			

Fuente: elaboración propia.

Hallando el máximo-mínimo de la D3 V2 Competencias corporativas

Tabla 20. Estadísticos descriptivos de competencias corporativas

Estadísticos descriptivos					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
CompetenciasCorporativ asD3V2	57	8,00	14,00	12,1754	2,07986
N válido (por lista)	57				

Fuente: base de datos.

Tabla 21. Cálculo de los intervalos de la dimensión: Competencias corporativas

Competencias Corporativas		Likert	Intervalos	Cant. elem
Máximo	14	Nunca	8 – 10	
Mínimo	8	A veces	10 – 12	
Max-Min	6	Siempre	12 - 14	
3 Intervalos	2.00			

Fuente: elaboración propia

2.5.2 Análisis Diferencial

Para el análisis inferencial se ha determinado lo siguiente

Dónde: **H0:** Es la negación de la relación de las variables.

H1: Es la afirmación de existencia de relación de las variables.

Según Hipótesis General

H0 = No existe una relación directa entre control administrativo y las competencias laborales del Área de Operaciones Externas de una empresa de caudales, Lima 2017.

H1 = Existe una relación directa entre control administrativo y las competencias laborales del Área de Operaciones Externas de una empresa de caudales, Lima 2017.

Según Hipótesis Específica

Hipótesis Específica 1:

H0 = No existe relación entre el control administrativo y competencias emocionales o sociales del Área de Operaciones Externas de una empresa de caudales, Lima 2017.

H1 = Existe relación entre el control administrativo y competencias emocionales o sociales del Área de Operaciones Externas de una empresa de caudales, Lima 2017.

Hipótesis Específica 2:

H0 = No existe una relación entre el control administrativo y competencias técnicas o específicas del Área de Operaciones Externas de una empresa de caudales, Lima 2017.

H1 = Existe una relación entre el control administrativo y competencias técnicas o específicas del Área de Operaciones Externas de una empresa de caudales, Lima 2017.

Hipótesis Específica 3:

H0 = No existe una relación entre el control administrativo y competencias corporativas del Área de Operaciones Externas de una empresa de caudales, Lima 2017.

H1 = Existe una relación entre el control administrativo y competencias corporativas del Área de Operaciones Externas de una empresa de Caudales, Lima 2017.

2.6 Aspectos éticos

Se ha tenido en cuenta y como convicción el sentido ético en el presente trabajo de investigación.

Esta investigación está realizada teniendo como referencia algunos teóricos y tesis, respetando la propiedad intelectual de todos los autores citados, ya que ellos representan una fuente viable y seria, que ayudará a la producción y elaboración de este proyecto. Asimismo se utilizó las normas APA para la redacción de citas y fuentes bibliográficas, también tiene la confiabilidad de que los resultados obtenidos son veraces.

Se tendrá en cuenta que los resultados obtenidos han sido alineados con la veracidad. Del mismo modo, indicamos que se realizó con respeto y normas, protegiendo la identidad de los clientes encuestados, reservándose el anonimato a fin de que este sea el manifiesto sincero de su opinión.

III. RESULTADOS

3.1 Resultado Descriptivo

3.1.1 Resultado descriptivo del control administrativo

Tabla 22. Estadísticos descriptivos de las variables (V1) y (V2)

		Estadísticos	
		Control Administrativo1	Competencias Laborales1
N	Válido	57	57
	Perdidos	0	0

Fuente: base de datos.

Tabla 23. Estadísticos descriptivos en Frecuencias y Porcentajes (V1)

Control Administrativo1				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	5,3	5,3
	A veces	16	28,1	33,3
	Siempre	38	66,7	100,0
	Total	57	100,0	100,0

Fuente: base de datos.

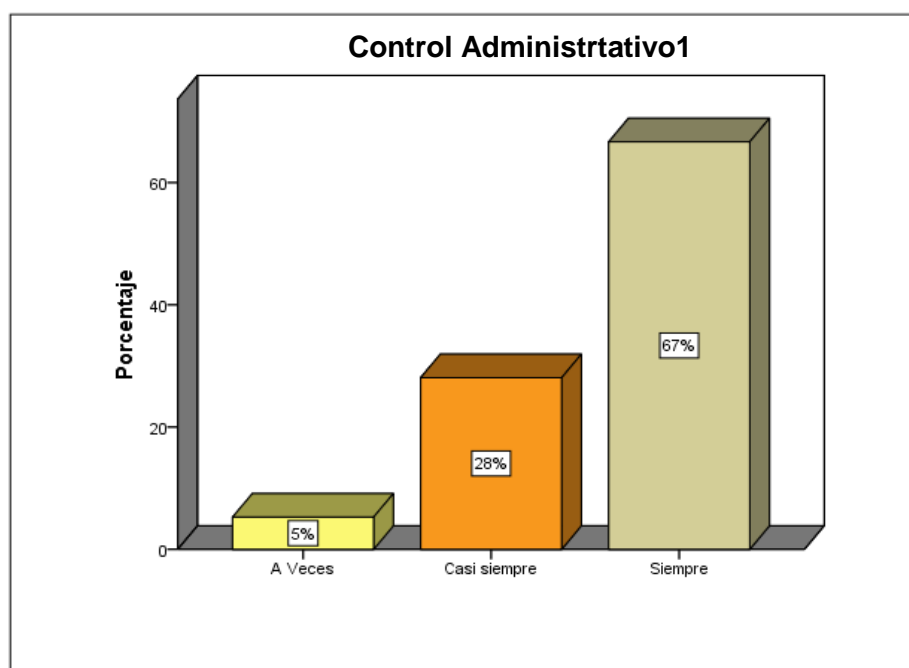


Figura 2. Gráfico descripción de la primera variable (Porcentaje).

Interpretación: En la figura 2, se observa que los gráficos de resultados descriptivos porcentuales de la primera variable, se relaciona los 57 empleados encuestados; evidenciando que el 67% del total, consideran que “siempre” se debería realizar mejoras de control administrativo en el área.

3.1.2 Resultado descriptivo de competencias laborales

Tabla 24. Estadísticos descriptivos en Frecuencias y Porcentajes (V2)

Competencias Laborales1

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	19.3	19.3
	A veces	17	29.8	49.1
	Siempre	29	50.9	100.0
	Total	57	100.0	100.0

Fuente: base de datos.

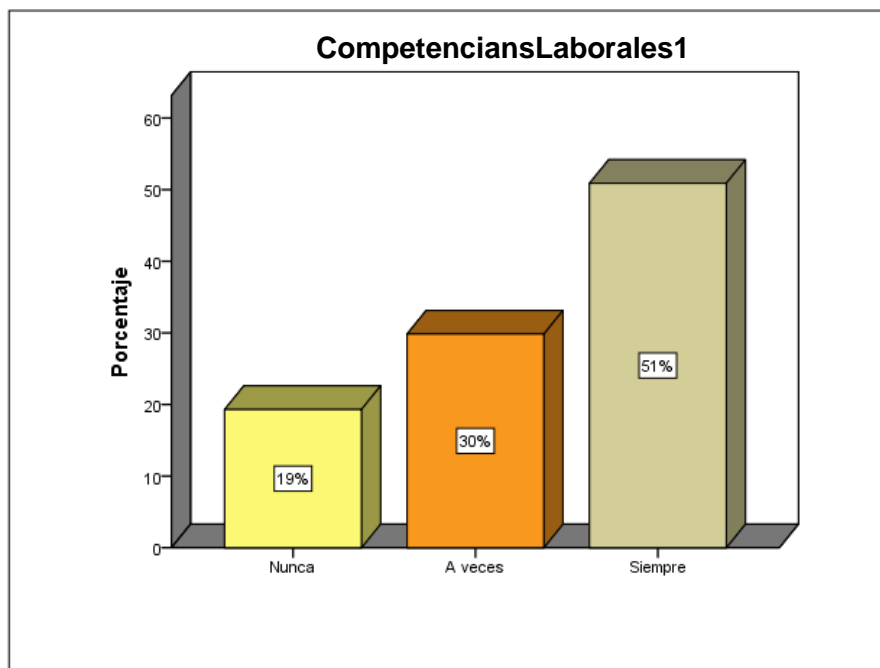


Figura 3. Gráfico descripción de la segunda variable (Porcentaje).

Interpretación: En la figura 3, se observa que los gráficos de resultados descriptivos porcentuales de la segunda variable, en relación a los 57 empleados encuestados, evidenciando que el 51% del total, consideran que “siempre” perciben que el personal que brinda el servicio carece de competencias laborales en el área.

3.1.3 Resultado descriptivo de la D1 de la V2 competencias emocionales

Tabla 25. Estadísticos para hallar el Max – Min de las competencias emocionales

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
CompetenciasEmocionales D1V2	57	27,00	55,00	43,3509	9,24177
N válido (por lista)	57				

Fuente: base de datos.

Tabla 26. Estadísticos descriptivos en frecuencias y porcentajes D1V2

CompetenciasEmocionalesD1V2

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	14	24,6	24,6	24,6
A veces	20	35,1	35,1	59,6
Siempre	23	40,4	40,4	100,0
Total	57	100,0	100,0	

Fuente: base de datos.

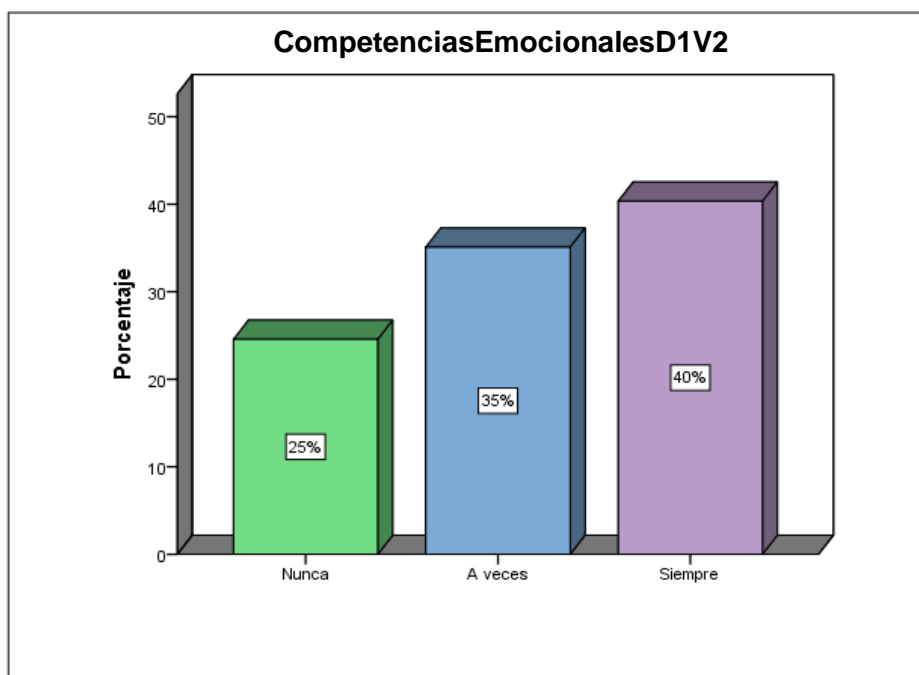


Figura 4. Gráfico descripción de la dimensión competencias emocionales (Porcentaje)

Interpretación: En el figura 4, se observa que el 40% de los empleados del Área de Talento & Cultura del BBVA Banco Continental perciben que siempre existe competencias emocionales, por otro lado el 35% considera que a veces existe competencias emocionales y solo el 25% considera que a nunca existe competencias emocionales.

3.1.4 Resultado descriptivo de la D2 de la V2 competencias técnicas

Tabla 27. Estadísticos para hallar el Max – Min de las competencias técnicas

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
CompetenciasTécnicasD2V2	57	14,00	23,00	20,0526	2,64859
N válido (por lista)	57				

Fuente: base de datos.

Tabla 28. Estadísticos descriptivos en Frecuencias y Porcentajes D2V2

CompetenciasTécnicasD2V2

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	9	15,8	15,8	15,8
A veces	19	33,3	33,3	49,1
Siempre	29	50,9	50,9	100,0
Total	57	100,0	100,0	

Fuente: base de datos.

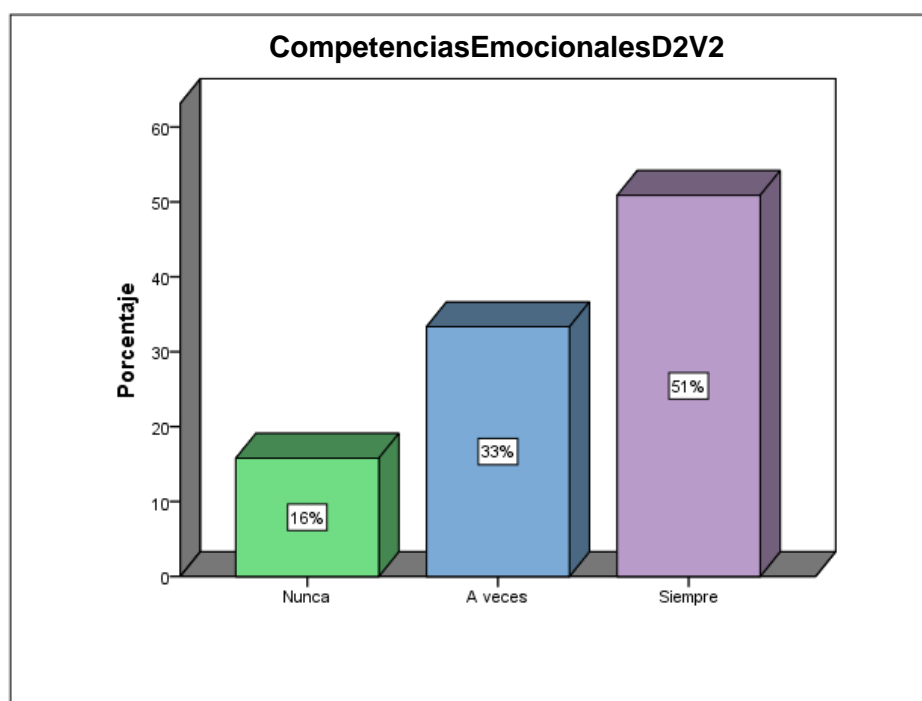


Figura 5. Gráfico descripción de la dimensión competencias técnicas (Porcentaje)

Interpretación: En el gráfico 5, se observa que el 51% de los empleados del Área de Talento & Cultura del BBVA Banco Continental perciben siempre existe competencias técnicas, por otro lado, el 33% considera que a veces existe competencias técnicas y solo el 16% considera que a nunca existe competencias técnicas.

3.1.5 Resultado descriptivo de la D3 de la V2 competencias corporativas

Tabla 29. Estadísticos para hallar el Max – Min de las competencias corporativas

Estadísticos descriptivos					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
CompetenciasCorporativasD3V2	57	8,00	14,00	12,1754	2,07986
N válido (por lista)	57				

Fuente: base de datos.

Tabla 30. Estadísticos descriptivos en Frecuencias y Porcentajes D3V2

CompetenciasCorporativasD3V2					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	19,3	19,3	19,3
	A veces	16	28,1	28,1	47,4
	Siempre	30	52,6	52,6	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Fuente: base de datos.

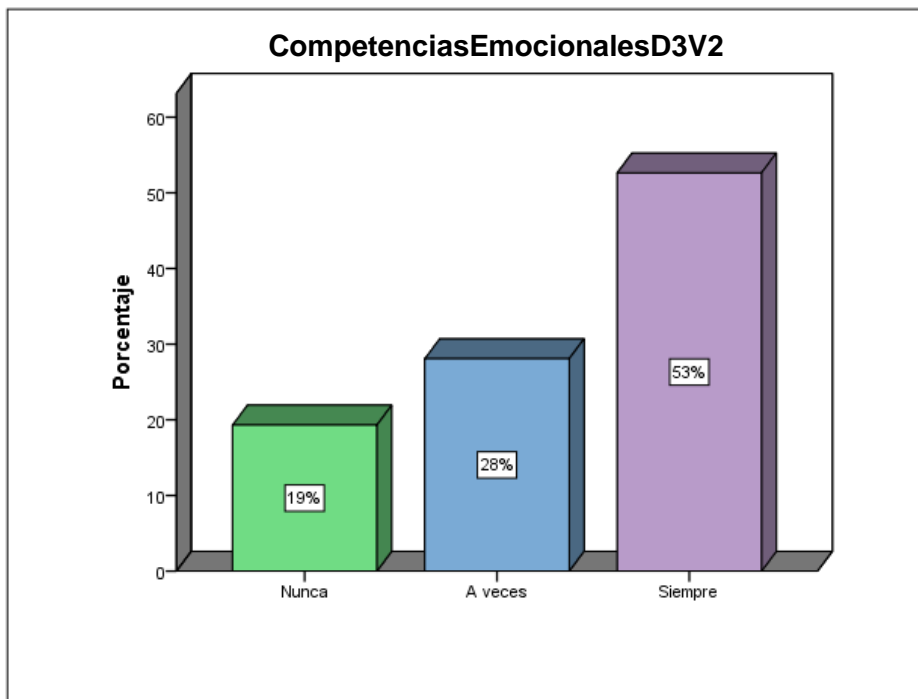


Figura 6. Gráfico descripción de la dimensión competencias corporativas (Porcentaje).

Interpretación: En el gráfico 6, se observa que el 53% de los empleados del Área de Talento & Cultura del BBVA Banco Continental perciben siempre existe competencias corporativas, por otro lado, el 28% considera que a veces existe competencias corporativas y solo el 19% considera que a nunca existe competencias corporativas.

3.2 Resultado Inferencial

Según Hernández, Fernández & Baptista (2014). Los coeficientes rho de Spearman, simbolizado como r_s , y tau de Kendall, simbolizado como t , son medidas de correlación para variables en un nivel de medición ordinal (ambas), de tal modo que los individuos, casos o unidades de análisis de la muestra pueden ordenarse por rangos (jerarquías). Son coeficientes utilizados para relacionar estadísticamente escalas tipo Likert por aquellos investigadores que las consideran ordinales. (p.322)

Según Hipótesis General

H0 = No existe una relación directa entre control administrativo y las competencias laborales del área de operaciones externas de una empresa de caudales, Lima 2017.

H1 = Existe una relación directa entre control administrativo y las competencias laborales del área de operaciones externas de una empresa de caudales, Lima 2017.

Tabla 31. Correlación entre control administrativo y competencias laborales

			Control administrativo	Competencias laborales
Rho de Spearman	Control administrativo	Coefficiente de correlación	1,000	,843**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	57	57
Rho de Spearman	Competencias laborales	Coefficiente de correlación	,843**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	57	57

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: base de datos.

Nota. Se observa que existe una relación significativa entre las variables control administrativo y competencias laborales con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.843 de grado alto y un Sig. (bilateral) de 0,00 menor a 0,05 por lo que rechazamos la hipótesis nula afirmando que existe una relación directa entre control administrativo y las competencias laborales del Área de Operaciones Externas de una empresa de caudales, Lima 2017. Con un nivel de 95% y un riesgo de cometer error del 5%.

Según Hipótesis Específica

Hipótesis Específica 1:

H0 = No existe relación entre el control administrativo y competencias emocionales o sociales del área de operaciones externas de una empresa de caudales, Lima 2017.

H1 = Existe relación entre el control administrativo y competencias emocionales o sociales del área de operaciones externas de una empresa de caudales, Lima 2017.

Tabla 32. Correlación entre control administrativo y competencias emocionales

			Control administrativo	Competencias emocionales
Rho de Spearman	Control administrativo	Coeficiente de correlación	1,000	,835**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Competencias emocionales	N	57	57
		Coeficiente de correlación	,835**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	57	57

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: base de datos.

Nota. Se observa que existe una relación significativa entre la variable control administrativo y la dimensión competencias emocionales con un coeficiente de Rho de Spearman de 0,835 de grado alto y un Sig. (bilateral) de 0,00 menor a 0,05 por lo que rechazamos la hipótesis nula afirmando que existe una relación directa entre control administrativo y las competencias emocionales del Área de Operaciones Externas de una empresa de caudales, Lima 2017. Con un nivel de 95% y un riesgo de cometer error del 5%.

Hipótesis Específica 2:

H0 = No existe una relación entre el control administrativo y competencias técnicas o específicas del área de operaciones externas de una empresa de caudales, Lima 2017.

H1 = Existe una relación entre el control administrativo y competencias técnicas o específicas del área de operaciones externas de una empresa de caudales, Lima 2017.

Tabla 33. Correlación entre control administrativo y competencias técnicas.

			Control administrativo	Competencias técnicas
Rho de Spearman	Control administrativo	Coeficiente de correlación	1,000	,745**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	57	57
Rho de Spearman	Competencias técnicas	Coeficiente de correlación	,745**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	57	57

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: base de datos.

Nota. Se observa que existe una relación significativa entre las variables control administrativo y la dimensión competencias técnicas con un coeficiente de Rho de Spearman de 0,745 de grado alto y un Sig. (bilateral) de 0,00 menor a 0,05 por lo que rechazamos la hipótesis nula afirmando que existe una relación directa entre control administrativo y competencias técnicas del Área de Operaciones Externas de una empresa de caudales, Lima 2017. Con un nivel de 95% y un riesgo de cometer error del 5%.

Hipótesis Específica 3:

H0 = No existe una relación entre el control administrativo y competencias corporativas del área de operaciones externas de una empresa de caudales, Lima 2017.

H1 = Existe una relación entre el control administrativo y competencias corporativas del área de operaciones externas de una empresa de caudales, Lima 2017.

Tabla 34. Correlación entre control administrativo y competencias corporativas

			Control administrativo	Competencias corporativas
Rho de Spearman	Control Administrativo	Coeficiente de correlación	1,000	,658**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N		57	57
	Competencias Corporativas	Coeficiente de correlación	,658**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		57	57	

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: base de datos.

Nota. Se observa que existe una relación significativa entre las variables control administrativo y la dimensión competencias técnicas con un coeficiente de Rho de Spearman de 0,658 de grado alto y un Sig. (bilateral) de 0,00 menor a 0,05 por lo que rechazamos la hipótesis nula afirmando que existe una relación directa entre control administrativo y competencias corporativas del Área de Operaciones Externas, de una empresa de caudales, Lima 2017. Con un nivel de 95% y un riesgo de cometer error del 5%.

IV. DISCUSIÓN

En la presente investigación se propuso el objetivo general de “Identificar la relación entre el control administrativo y las competencias laborales del área de operaciones externas de una empresa de caudales, Lima 2017”, lo cual se logró obtener resultados satisfactorios comprobando y demostrando que el objetivo general y los específicos si tienen relación.

Para las comprobaciones se desarrollaron pruebas estadísticas descriptivos y de correlación de la hipótesis para tener resultados consistentes en la discusión, en los resultados descriptivos del control administrativo se logró evidenciar que el 66,67% del total de 100% de encuestados, consideran que “siempre” se debería realizar mejoras del control administrativo en el área que se brinda el servicio, añadiendo que el control administrativo que se vienen manejando no es la adecuada y tienen falencias que afectan el objetivo de la misma, considerando que el propio personal (jefaturas) no tienen idea de que se trata o que es el control administrativo menos se podrá decir que dentro de la organización se cuenta con un proceso adecuado.

Con respecto a sus dimensiones de la primera variable se puede indicar que cada una de ellos necesitan atención y revisión lo cual llevo a la conclusión que deberían ser replanteadas. La primera dimensión que debe recibir atención es el control anticipado o preventivo ya que son los procedimientos del control preliminar, incluyen todos los esfuerzos de la gerencia para aumentar la probabilidad de que los resultados actuales concuerden favorablemente con los resultados planificados, de las cuales se encuentra en una tendencia estadística baja, debido a que tiene que atender los puntos como; toma de decisiones antes de implementarlas acciones y para ello, es importante con información oportuna y confiable sobre el entorno específico y general que permita prever cambios antes de que ocurran los hechos. La segunda dimensión que debe recibir atención es el control durante o concurrente, porque es en este proceso donde consiste en la supervisión que se realiza durante y en el lugar de trabajo y en las actividades de los supervisores que dirigen el trabajo de sus subordinados; la dirección se refiere a las actividades del gerente cuando instruye a sus subordinados sobre los medios y procedimientos adecuados y cuando supervisa el trabajo de los subordinados para asegurarse de que se realiza

adecuadamente, de las cuales se encuentra en una tendencia estadística baja, debido a que tiene que atender los puntos, como; la supervisión directa durante el tiempo de la actividad de trabajo. Y la tercera dimensión que debe recibir atención es el control posterior o de retroalimentación, son los que se llevan a cabo después de la acción, de esta forma, se determinan las causas de cualquier desviación del plan original, y los resultados se aplican a actividades futuras similares, las cuales se encuentra en una tendencia estadística baja, debido a que tiene que atender los puntos, como; la información para realizar cambios, se lleva a cabo sobre actividades ya efectuados, informes sobre la eficacia de los resultados obtenidos respecto de lo previsto y es fundamental para retroalimentar sobre los resultados, es fundamental que se realicen los tres tipos de control, con el propósito de evitar y ajustar problemas de tal forma que se minimicen las consecuencias negativas para la empresa y, por el contrario, optimicen los resultados en función de una mejor competitividad empresarial, es importante saber cómo se realiza este proceso para aprovecharla mejor.

En cuanto a sus dimensiones de la segunda variable se puede indicar que cada una de ellos necesitan atención y revisión lo cual llevo a la conclusión que deberían ser replanteadas. La primera dimensión que debe recibir atención son las competencias emocionales o sociales debido que es donde se desarrolla se describe como la capacidad que tiene una persona para expresar sus propias emociones con tal libertad y se deriva de la inteligencia emocional, que es la capacidad para identificar las emociones, de las cuales se encuentra en una tendencia estadística baja, debido a que tiene que atender los puntos como; la iniciativa (se inclina a la acción, se adelanta a los demás. No se abstiene de actuar), dinamismo (tiene energía, se mueve, es ágil, no se entretiene. Tiende a la rapidez), responsabilidad (pone cuidado, atención, responsable de lo hecho y resuelve incidencia), capacidad de aprendizaje (aprende fácilmente, tiene interés por adquirir nuevos conocimientos), productividad (buen rendimiento, trabaja eficazmente), trabajo en equipo (trabaja en grupo, colabora y se siente comprometido con él), facilidad de comunicación (transmite bien, se hace entender y consigue respuestas), y deseo de logro (le gusta alcanzar nuevas metas, se siente motivado para ello y le estimula las dificultades). La segunda dimensión que debe recibir atención son las competencias técnicas o

específicas, es el conjunto de habilidades y nivel de éstas, que debe tener un colaborador, de acuerdo al puesto que ocupa en la organización. Esta definición de habilidades que requiere cada actor en la organización implica un trabajo en primer lugar de definición de puestos y luego la asociación a estos de las competencias técnicas, de las cuales se encuentra en una tendencia estadística baja, debido a que tiene que atender los puntos como; la experiencia laboral es considerada entonces como un elemento muy importante en lo que se refiere a la preparación profesional y en un mejor desempeño laboral en general. Comúnmente, la experiencia laboral se mide a partir de los años que una persona ha dedicado a alguna actividad específica, aunque también abarca los tipos y diversidad de trabajo que ella haya realizado.

Y la tercera dimensión que debe recibir atención son las competencias corporativas, son los comportamientos que caracterizan a los empleados de una empresa y que van a garantizar el cumplimiento de los objetivos de la organización, se requiere de competencias corporativas para garantizar el cumplimiento de los objetivos, de las cuales se encuentra en una tendencia estadística baja, debido a que tiene que atender los puntos como; la capacidad de coordinación y de organización, se pretende desarrollar las habilidades organizacionales que permiten alcanzar mejores resultados donde el servicio sea el gran diferenciador.

Las dimensiones de la segunda variable ya mencionadas se relacionan con la primera variable control administrativo demostrado a través del Sistema SPSS V.22, con respecto a las competencias emocionales o sociales el resultado del coeficiente Rho Spearman es de 0,835 de relación, las competencias técnicas o específicas el resultado del coeficiente Rho Spearman es de 0,745 de relación y por último las competencias corporativas el resultado del coeficiente Rho Spearman es de 0,658 de relación. Lo cual se pudo establecer que existe relación entre control administrativo y competencias laborales del área de operaciones externas de una empresa de caudales, Lima 2017; se observó con respecto en el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,843 que demuestra una correlación alta entre las dos variables.

Se contrasta con la tesis titulada de Villacis, M. (2013): *“El Sistema de Control Administrativo y su Incidencia en los Procesos Productivos de la Empresa Prolacben de la Ciudad de Ambato”*, el autor tuvo como principal objetivo analizar el proceso del control administrativo para mejorar los procesos productivos en la empresa Prolacben de la ciudad de Ambato, llegando a la conclusión que la empresa no tiene un excelente sistema de control administrativo que le permita mejorar en los procesos de producción, crear e implementar un programa de seguridad sistema de control administrativo en concordancia a sus necesidades, los resultados en la reducción en las vulnerabilidades correspondientes a procesos de producción, reflejarán mejoras en materia de productividad, autocontrol y aplicación de planes de contingencia.

La empresa no cuenta con un manual de procesos el cual, al enfrentarse a un mundo globalizado, con ello se establecerán las condiciones óptimas de funcionamiento para reducir sustancialmente los parámetros estadísticos de retrasos; asimismo se reducirá así el nivel de improductividad que se origina por estas causas. Indudablemente, se debe reconocer la importancia de la implementación de un sistema de control administrativo que garantice la productividad optimizando los procesos de producción con un mayor control en su etapa.

Con referencia al estudio de la investigación se indica que es trascendente coincidiendo con la conclusión de que el control administrativo en el servicio que se brinda al cliente se ve afectado, por no contar con un sistema para mejorar los procesos que se llevan a cabo y mucho menos se tiene planeado crear e implementar un sistema de control, por ende en el área no se cuenta con un manual de procesos, asimismo no se cuenta con un plan de contingencia que minimice las consecuencias negativas afín de que se optimice los resultados en los procesos que se realizan en el área.

Así mismo se contrasta con Ortiz, C. & Toro, B. (2011), en su tesis titulada *“Propuesta de un Sistema de Control Administrativo para mejorar el Sistema de Cuentas por cobrar y cuentas por pagar para la Empresa MATRIAJUSTES J.A, C.A., ubicada en Guacara Estado Carabobo”*, el autor tuvo como finalidad

general proponer un sistema de control administrativo para mejorar el sistema de cuentas por cobrar y cuentas por pagar para la empresa Matriajustes J.A, C.A., y como conclusión logra diagnosticar el sistema funcional operativo actual de la firma mercantil, haciéndose evidente la necesidad tener un mayor control interno de las operaciones y sumado a ello, se identificaron las debilidades y fortalezas existentes en los procesos internos del sistema de crédito y cobranzas, deduciendo que se hace necesario la actualización de los manuales de políticas y procedimientos de las dos áreas objeto de estudio, asimismo, se hace imprescindible realizar los análisis pertinentes a cada área, para lograr un equilibrio financiero sin necesidad de requerir financiamiento adicional y consecuentemente cumplir con las obligaciones contractuales, a la vez servirán como herramientas para mantener el control de estos rubros tan fundamentales en el desarrollo de sus actividades. Estos controles y análisis, son esencialmente básicos, para poder tomar decisiones acertadas, al descubrir síntomas sobre áreas problemáticas, así se podrá determinar las acciones que se deben aplicar para corregir tal o tales situaciones o en caso contrario poder capitalizar el beneficio obtenido producto de las actividades comerciales de la misma.

En concordancia con esta tesis de investigación también se determinó al igual que la problemática de la presente investigación, que no se cuenta con herramientas y/o procedimientos que son fundamentales para llevar a cabo las actividades formativas del área, y poder tomar decisiones acertadas en base a los controles previos. Así mismo de debe contar con plan de acciones correctivas para dar solución a los problemas que puedan presentarse mientras se desarrolla las actividades formativas.

Así mismo se contrasta con Apolinario, G. (2015), en su tesis titulada: "*Control Administrativo e Innovación Empresarial en la Empresa Ferretería Ancieta S.A.C.*", El autor tuvo objetivo principal identificar la relación del control administrativo y la innovación empresarial en la empresa Ferretería Ancieta S.A.C., en el distrito de El Agustino, y como conclusión se ha determinado que el diseño de procedimiento de control no tiene relación directa con la innovación, los resultados del trabajo nos indican que en la empresa Ferretería Ancieta, muestran una relación no moderada de diseño de procedimientos de control y al

no trazar planes en la formulación de estrategias teniendo demuestrado que no hay un buen criterio de desempeño para llevar a cabo la ejecución de planes. Es de conocimiento de la comercializadora la importancia de la información que deben de contar los trabajadores sobre las estrategias, proyecciones a futuro y modificación en metas. Se concluye a través de los resultados que la medición de desempeño es un factor que influye en la proyección de futuro, los trabajadores entusiasmados por que se encuentran en constante capacitación lo cual ayudara a innovar la empresa.

Se demostró a través de los resultados de la encuesta que la mejora empresarial se llevara a cabo con un buen control, ello conlleva a la buena dirección controlando los recursos, manteniendo y fortaleciendo la cultura empresarial teniendo como inicio la disciplina siendo ello la herramienta necesaria para organización. Con referencia al estudio de la investigación se indica que es altamente importante coincidiendo con la conclusión que para poder llevar un control anticipado o preventivo, se requiere que exista una información oportuna que debe de contar el personal involucrado y a su vez se identificó la ausencia de estrategias para prevenir cambios, afín de realizar las actividades formativas en el área.

Conforme a Villanueva, C. (2015), en su investigación "El Control Interno y la Gestión Administrativa en el Hospital Nacional - Guillermo Almenara Irigoyen de EsSalud", el autor tuvo como finalidad general, determinar la incidencia del Control Interno en la Gestión Administrativa del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen EsSalud; y llegó a la conclusión que el Control Interno incide en la Gestión Administrativa del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen de EsSalud, buscando una mayor eficacia, eficiencia y economía en la Administración de las Instituciones. El Control Preventivo incide en el cumplimiento del Plan Anual de Contrataciones (PAC) del HNGAI de EsSalud. La Supervisión incide en el cumplimiento oportuno en la ejecución de los Procesos de Selección del HNGAI de EsSalud. Es importante señalar que la adecuada observación y aplicación de los controles por parte de los responsables de los procesos permite una precisa administración al riesgo para minimizar los riesgos en la entidad. Los auditores deben implementar un

mecanismo de control más eficaz para hacer el seguimiento constante de las medidas correctivas de las recomendaciones como resultado de las acciones de control, de lo contrario, tales recomendaciones nunca o casi nunca se llegarán a implementar.

En concordancia con esta tesis de investigación también se determinó que existen falencias de control preventivo para la toma de decisiones por ende incide en los procesos que se llevan a cabo en el área, así mismo se ha detectado la falta por parte del personal asignado de la supervisión durante mientras se realizan las actividades ocasionando que las actividades no se lleven a cabo durante el tiempo de las mismas, que a su vez incide en el cumplimiento oportuno en la ejecución de los procesos establecidos. Es importante señalar que la supervisión directa de los controles por parte de los responsables de los procesos permite una precisa administración al riesgo para minimizar las consecuencias negativas y se vea afectado el servicio. El responsable del servicio debe un procedimiento de control más eficaz para hacer el seguimiento constante de las medidas correctivas de las recomendaciones como resultado de las acciones de control.

Conforme a Vera, E. (2016), en su tesis titulada *“La Gestión por Competencias y su incidencia en el Desempeño Laboral del Talento Humano del Banco Guayaquil Agencia Portoviejo”*, el autor como objetivo principal, analizar la gestión por competencias y su incidencia en el desempeño laboral del talento humano del Banco Guayaquil Agencia Portoviejo, y tuvo como conclusión, la gestión por competencias apropiadas en el Banco Guayaquil se enfoca en un modelo conductista en donde las competencias son definidas a partir de los empleados con mejor desempeño, identificando atributos como la iniciativa, resistencia al cambio y principalmente el liderazgo. El proceso de selección aplicado en el Banco Guayaquil para la promoción y desarrollo del Talento Humano se lo realizó de forma directa al escoger y calificar al colaborador idóneo, y solo de ser estrictamente necesario se adecuan procesos de reclutamiento externo con normas técnicas vigentes. El Banco Guayaquil mantiene un clima laboral favorable, la percepción de los empleados sobre las estructuras y procesos es insuficiente, el ambiente es estructurado, se conocen

las reglas y normas de trabajo, los empleados poseen un sentimiento de responsabilidad hacia su cargo lo que repercute en los niveles de calidad tanto en los procesos administrativos como productivos. La empresa cuenta de un clima organizacional competitivo ya que existen desafíos por optimizar sus estructuras y procesos en los que interviene todo el Talento Humano.

En contraste la presente investigación también se determinó que el área de selección de personal de la empresa no cuenta con la información detallada y específica en función al puesto, ya que se han presentado problemas en el servicio por la carencia o deficiencia de personal idóneo para la gestión de dichos procesos, por lo tanto trae como consecuencia que el personal no se adapte e integre al grupo y eso conlleva a tener personas que carecen de iniciativa y personalidad. Así mismo al detectarse un problema operativo y sugerir soluciones, se obtiene como respuesta una negativa por la falta de criterio en la toma de decisiones. Esto trae como consecuencia la demora en la atención de requerimientos solicitados, no existe una identificación del colaborar con la satisfacción del cliente.

Así mismo se contrasta con Pereira, L. (2011), en su tesis titulada: *“Las Competencias Laborales de los Directivos y Coordinadores Regionales y su incidencia en el logro de los objetivos y políticas del Fondo de Desarrollo Agrario Socialista (FONDAS)”*, el autor tuvo como objetivo general analizar las competencias laborales de los directivos y coordinadores regionales y su incidencia en el logro de los objetivos y políticas del Fondo de Desarrollo Agrario Socialista (FONDAS), tuvo como conclusión en primer lugar se establece que las actitudes personales, la orientación ética e inteligencia emocional, son los indicadores considerados de mayor importancia, seguidos de la creatividad, memoria y concentración, toma de decisiones, coordinación (interacción), comunicación, liderazgo y proactividad, la habilidad para aprender, orientación al servicio, gestión de información y finalmente los relacionados con los cambios gerenciales e institucionales.

En concordancia con el presente trabajo de investigación también se determinó que el personal asignado para el servicio se basa en la conciencia de

uno mismo, y cómo estas afectan a otras personas del área. Ya que el personal carece de la capacidad de mantener un control emocional y cómo manejar la adaptación. Hay que tener en cuenta que el servicio que se brinda al área se requiere de personal calificado, se ha detectado que el personal carece de iniciativa, ya que se les debe de estar diciendo que es lo que tiene que hacer, así mismo la falta de comunicación ocasiona retrasarse con los procesos del área, de igual forma se detectado la falta de interés por adquirir nuevos conocimientos, que conllevan a la acumulación de trabajo.

Huamani, M. (2017) en su tesis titulada “*Competencia Laboral y Compromiso Organizacional por el Área de Recursos Humanos de la Empresa Industrial Textil Pacifico S.A.*”, el autor tuvo como objetivo general identificar la relación significativa entre la competencia laboral y el compromiso organizacional en el Área de Recursos Humanos de la empresa Industrial Textil del Pacifico S.A., tuvo como conclusión identificar la relación significativa entre la competencia laboral y el compromiso organizacional en el área de recursos humanos de la empresa Industrial Textil Pacifico S.A., por lo tanto los empleados realizan actividades complejas con cierta autonomía y responsabilidad individual; además demuestran que tienen disposición de colaborar con la empresa y poder trabajar en equipo. La empresa debe reconocer la importancia de generar en los trabajadores lazos emocionales, brindar oportunidades de desarrollo, calidad de vida, con el propósito de lograr que cada integrante sienta orgullo de formar parte de la gran familia de la empresa. La falta de reconocimiento por parte de la organización hacia el trabajador, repercute en la falta de motivación para que continúe laborando. Se debe invertir en el perfeccionamiento de las competencias laborales de los colaboradores para que así desarrollen su vinculación con la empresa y sientan que, al marcharse de allí, hará que pierdan muchas oportunidades para que sigan creciendo profesionalmente.

En concordancia con la presente investigación se determinó que las competencias emocionales o sociales son de vital importancia para las empresas ya que implica conocimientos “saber”, habilidades “saber-hacer” y actitudes y conductas “saber estar” y “saber ser”) integrados entre sí, se ha detectado que el personal carece de cierta autonomía en la toma de decisiones y que no se

sienten comprometidos con el servicio que se brinda al cliente, por ende demuestran ciertas falencia de poder realizar trabajos en equipo, así mismo no se sienten identificados con la empresa debido a la falta de reconocimientos que conllevan a la falta de motivación por para parte del empleador.

Ortega, C. (2015) en su tesis titulada “Las Competencias Laborales y el Clima Organizacional del Personal Administrativo en las Universidades Tecnológicas Privadas del Lima”, el autor tuvo como principal objetivo general determinar de qué manera las competencias laborales influyen en el clima organizacional del personal administrativo en las universidades tecnológicas privadas de Lima a fin de mejorar el nivel del clima organizacional. Tuvo como conclusión que las competencias laborales se relaciona con el clima organizacional y en un buen nivel, con lo que podemos reafirmar el hallazgo las competencias laborales sí influye en el Clima Organizacional de los trabajadores administrativos de las universidades tecnológicas privadas de Lima, por lo tanto, en un clima organizacional positivo el trabajo se organiza de manera que le permita a una persona tener control sobre el logro del resultado planeado, así el trabajador administrativo maximizara el uso de los recursos y optimizara el tiempo, es importante para los trabajadores mantener una actitud de adaptar para solucionar posibles desajustes creando un clima organizacional que respete la elección y valore la experiencia del trabajador, es así que el líder hace que los objetivos se logren. De acuerdo a su liderazgo los directivos tienen la visión, toman la iniciativa, influyen en las personas, hacen las propuestas, organizan la logística, resuelven los problemas, hacen seguimientos, asumen la responsabilidad, etc.

En contraste la presente investigación también llegó a establecer la relación que existe con las competencias laborales y el clima organizacional, por lo tanto, se determinó que el personal que brinda el servicio en el área, no logra organizarse de manera efectiva que conlleva a no tener control sobre el logro de los resultados planteados para la mejora continua del servicio, y ocasionado retrasos en los programas establecidos a fin el optimizar el tiempo, es importante las competencias técnicas para que el personal logre mantener el dinamismo y la capacidad de aprendizaje para solucionar las incidencias posibles, y lograr

considerar la experiencia del personal antiguo, si no se realizan los filtros necesarios para contar con el personal idóneo no se lograra y mucho menos pretender alcanzar los objetivos establecidos por la empresa.

V. CONCLUSIONES

La presente investigación tuvo como objetivo general identificar la relación entre el control administrativo y las competencias laborales del área de operaciones externas de una empresa de caudales, Lima 2017, con la cual ha permitido llegar a las siguientes conclusiones:

1. Se logró Identificar la relación entre el control administrativo y las competencias laborales del Área de Operaciones Externas de una empresa de caudales, Lima 2017, pues en consideración a los resultados de la hipótesis, que existe una relación significativa entre las variables control administrativo y competencias laborales con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.843 de grado alto y un Sig. (bilateral) de 0,00 menor a 0,05 por lo que rechazamos la hipótesis nula afirmando que existe una relación directa entre control administrativo y las competencias laborales del Área de Operaciones Externas de una empresa de caudales, Lima 2017. Con un nivel de 95% y un riesgo de cometer error del 5%.
2. Se ha logrado reconocer la relación entre el control administrativo y competencias emocionales o sociales del Área de Operaciones Externas de una empresa de caudales, Lima 2017, pues en consideración a los resultados de la hipótesis, se observa que existe una relación significativa entre la variable control administrativo y la dimensión competencias emocionales con un coeficiente de Rho de Spearman de 0,835 de grado alto y un Sig. (bilateral) de 0,00 menor a 0,05 por lo que rechazamos la hipótesis nula afirmando que existe una relación directa entre control administrativo y las competencias emocionales del Área de Operaciones Externas de una empresa de caudales, Lima 2017. Con un nivel de 95% y un riesgo de cometer error del 5%.
3. Se ha establecido la relación entre el control administrativo y competencias técnicas o específicas del Área de Operaciones Externas de una empresa de caudales, Lima 2017, pues en consideración a los resultados de la hipótesis, se observa que existe una relación significativa entre las variables control administrativo y la dimensión competencias técnicas con un coeficiente de Rho de Spearman de 0,745 de grado alto y un Sig. (bilateral) de 0,00 menor a 0,05 por lo que rechazamos la hipótesis nula afirmando que existe una

relación directa entre control administrativo y competencias técnicas del Área de Operaciones Externas de una empresa de caudales, Lima 2017. Con un nivel de 95% y un riesgo de cometer error del 5%.

4. Se ha determinado la relación entre el control administrativo y competencias corporativas del Área de Operaciones Externas de una empresa de caudales, Lima 2017, pues en consideración a los resultados de la hipótesis, se observa que existe una relación significativa entre las variables control administrativo y la dimensión competencias técnicas con un coeficiente de Rho de Spearman de 0,658 de grado alto y un Sig. (bilateral) de 0,00 menor a 0,05 por lo que rechazamos la hipótesis nula afirmando que existe una relación directa entre control administrativo y competencias corporativas del Área de Operaciones Externas, de una empresa de caudales, Lima 2017. Con un nivel de 95% y un riesgo de cometer error del 5%.

VI. RECOMENDACIONES

La investigación de control administrativo y competencias laborales del área de operaciones externas de una empresa de caudales, Lima 2017, permitió determinar que existe relación significativa entre ambas variables y que las dimensiones competencias emocionales o sociales, competencias técnicas o específicas y competencias corporativas se relacionan con la variable control administrativo. Por lo expuesto, es necesario presentar algunas recomendaciones con el objetivo de que se consideren para mejorar la situación del área en la que se desarrolló el control administrativo y competencias laborales.

1. Se recomienda al área del Centro de Formación, que los métodos de control concurrente, el tiempo en que se está ejecutando determinada actividad, es necesario que se realice la supervisión, y un control de seguimiento continuo a los talleres formativos, a fin de poder solucionar los problemas mientras se llevan a cabo las actividades formativas.
2. Se sugiere al área del Centro de Formación, se gestione propuestas de mejora del proceso de control, de manera que se minimicen las consecuencias negativas y realizar un control posterior o de retroalimentación para verificar las acciones previas y concurrente realizadas, para lograr establecer las medidas correctivas y toma de decisiones adecuadas.
3. Resulta necesario que el equipo del Centro de Formación, establecer un plan de contingencia para prevenir incidencias mientras se realizan las actividades formativas, cuyo fin, es evitar demoras en la atención y brindar la mejor alternativa de solución.
4. Se sugiere a la empresa de caudales, por medio del área de selección de la Gerencia de Gestión, Humana, implementar líneas de carrera y/o cursos de actualización para el personal del Centro de Formación, ya que son de gran interés, asimismo motiva y retiene al personal, que es clave para lograr los objetivos establecidos.

5. Se propone a la empresa de caudales por medio del área de Gerencia de Gestión Humana, elaborar charlas sobre el manejo de emociones para todo el personal, debido a la carga laboral se evidencia estrés e intolerancia durante las actividades formativas, afín de desarrollar la habilidad de controlar las propias emociones.

6. Asimismo, se propone a la empresa de caudales por medio del área de Gerencia de Gestión Humana, elaborar una evaluación general de competencias al personal para la correcta asignación de los puestos de trabajo y que se lleve de forma periódica de acuerdo a sus competencias y habilidades, permitiendo una mayor eficacia y competitividad en el servicio.

VII. REFERENCIAS

Apolinario, G. (2015), Control Administrativo e Innovación Empresarial en la Empresa Ferretería Ancieta S.A.C., (Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo). (Acceso el 27 de julio del 2016)

Autores. (10 de mayo de 2008). Gestión por competencias [Mensaje en un blog]. Recuperado el 06 de julio 2016 de <http://grupogestionporcompetencias.blogspot.pe/2008/05/definicion-de-competencias.html>

Bernal, C. y Sierra, H. (2013). *Proceso Administrativo para las organizaciones del Siglo XXI*. (2.^a ed.). México: Pearson.

Chiavenato, I. (2000), *Administración de Recursos Humanos*, (8.^a ed.). Colombia: McGraw Hill.

Casique, K. & Vincés, E. (2016) *El desarrollo de la competencias laborales y el desempeño del personal administrativo en la organización no gubernamental Asociación Benéfica Prisma - Lima*, (Tesis de Licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega) Recuperada de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1022>

Control como función administrativa en la empresa. (2018, Julio 2) Gestipolis. <https://www.gestipolis.com/control-como-funcion-administrativa-en-la-empresa/>

Esteban, L. (2014), Proceso de Control Administrativo en la Empresa de Lubricantes Gasol, (Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo). (Acceso el 27 de julio del 2016)

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. (6^a ed.). México: MC Graw-Hill.

Hernández, R. S., y Pulido, M. A. (2011). Fundamentos de gestión empresarial: Enfoque basado en competencias. México: MC Graw-Hill.

Historia de competencias laborales. (2016, Junio 2) Google Sites. <https://sites.google.com/site/competenciaslectoras2012/courses>

Historia de competencias laborales. (2016, Junio 2) Universidad de Valencia.
<http://www.uv.es/~selva/gestion/articulos/competencias%20laborales.htm>

Historia del control administrativo. (2016, Junio 2) Gestipolis.
<http://www.gestipolis.com/proceso-administrativo-planeacion-organizacion-direccion-y-control/>

Historia de la evolución histórica del control administrativo. (2016, Junio 2)
http://legal.legis.com.co/document?obra=rcontador&document=rcontador_7680752a7d50404ce0430a010151404c

Historia del control administrativo. (2016, Junio 2) HB.
<http://historiaybiografias.com/derkra3/>

Historia del control administrativo. (2016, Junio 2) Slideshare.
<http://es.slideshare.net/leydimaribelvillalobosvasquez/diapos-administracion-final-28817382>

Huamani, M. (2017) Competencia Laboral y Compromiso Organizacional por el Área de Recursos Humanos de la Empresa Industrial Textil Pacifico S.A. (Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo). (Acceso el 20 de mayo de 2017)

Levy L., C. (2007). *Gestión de las competencias*. Barcelona, España: Ediciones Gestión 2000.

Martha A., A. (2011) Desarrollo del Talento Humano, Basado en competencias. (2ª ed.). Buenos Aires, Argentina: Granica.

Martha A., A. (2011) Diccionario de Competencias La Trilogía Tomo I. Buenos Aires, Argentina: Granica.

Martha A., A. (2011) Dirección Estratégica de Recursos Humanos, Gestión por competencias. (2ª ed.). Buenos Aires, Argentina: Granica.

- Novelo Pérez Cristel Eugenia. (2013, Julio 18). *Las bases de la administración según Henri Fayol*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/las-bases-de-la-administracion-segun-henri-fayol/>
- Ortega, C. (2015), *Las Competencias Laborales y el Clima Organizacional del Personal Administrativo en las Universidades Tecnológicas Privadas del Lima* (Tesis de grado) Recuperada de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4308/1/Ortega_mc.pdf
- Ortiz, C. & Toro, B. (2011), *Propuesta de un Sistema de Control Administrativo para mejorar el Sistema de Cuentas por cobrar y cuentas por pagar para la empresa Matriajustes J.A, C.A.*, (Tesis de grado) Recuperada de: <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/6654/ortiztoro.pdf?sequence=1>
- Pereira, L. (2011), *Las Competencias Laborales de los Directivos y Coordinadores Regionales y su incidencia en el logro de los objetivos y políticas del Fondo de Desarrollo Agrario Socialista (FONDAS)* (Tesis de licenciatura) Recuperada de <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/445/1/TESIS%20DE%20GRADO%20-%20MODELO%20DE%20GESTI%C3%93N%20POR%20COMPETENCIAS%20PARA%20LA%20.pdf>
- Porret, M. (2012) *Gestión de Personas Manual para la gestión del capital humano en las organizaciones*. (5ª ed.). Madrid, España: ESIC
- Programa de Capacitación Laboral – CAPLAB (2004) Recuperado de <http://www.caplab.org.pe/descargas/la%20formacion%20por%20competencias%20laborales.pdf>
- Rosales, E. (2013), *Incidencia del control administrativo como labor de veeduría pública en la gestión municipal* (Tesis de maestría) Recuperada de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/646/3/rosales_e.pdf
- Stoner, J., Freeman, R. y Gilbert, D. (2009). *Administración*. (8ª ed.). México: Pearson.

Vera, E. (2016), La Gestión por competencias y su incidencia en el Desempeño Laboral del Talento Humano del Banco Guayaquil Agencia Portoviejo (Tesis de Ingeniería Comercial) Recuperada de: <http://repositorio.utm.edu.ec/bitstream/123456789/503/1/LA%20GESTION%20POR%20COMPETENCIAS%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20EL%20DESEMPEÑO%20LABORAL%20DEL%20TALENTO%20HUMANO%20DEL%20BANCO%20GUAYAQUIL%20AGENCIA%20PORTOVIEJO.pdf>

Villacis, M. (2013), El Sistema de Control Administrativo y su Incidencia en los Proceso Productivos de la Empresa PROLACBEN de la Ciudad de Ambato (Tesis de grado) Recuperada de: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6126/1/110%20o.e..pdf>

Villanueva, C. (2015), en su tesis titulada “El Control Interno y la Gestión Administrativa en el Hospital Nacional - Guillermo Almenara Irigoyen de EsSalud” (Tesis de Posgrado) Recuperada de: http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/347/T024_06086984_D.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1: Instrumentos

UCV UNIVERSIDAD COSTA VELLCO		EVALUACIÓN DE EXPERTOS														
TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: CONTROL ADMINISTRATIVO Y COMPETENCIAS LABORALES EN EL ÁREA DE OPERACIONES EXTERNAS DE UNA EMPRESA DE CAUDALES, LIMA 2017																
Estimado(a) Señor(a) Jefe(a): A continuación presentamos un cuestionario con fines de investigación, mucho le agradeceremos brindamos sus respuestas con la mayor sinceridad, la información será utilizada para fines exclusivamente académicos. Este cuestionario es de carácter anónimo. Se le agradece la colaboración facilitada. Por favor marcar con una (X) la respuesta que corresponde a los siguientes ítems:																
		ESCALA	1	2	3	4	5									
		LEYENDA	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE									
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES					1	2	3	4	5	APRECIACIÓN	OBSERVACIÓN			
CONTROL ADMINISTRATIVO	CONTROL ANTICIPADO O PREVENTIVO	Toma de decisiones										SI	NO			
		1	¿El coordinador del Centro de Formación, toma decisiones en base a los controles previos para un buen resultado?													
		2	¿El área de Talento & Cultura informa al personal del Centro de Formación, de los controles previos a realizarse antes de las actividades formativas?													
		Información Oportuna														
		3	¿El personal del Centro de Formación cuenta con la información oportuna para desarrollar las actividades planeadas?													
		4	¿Para que las tareas asignadas se ejecuten efectivamente, son informados oportunamente?													
		Información Confiable														
		5	¿El área de Talento & Cultura brinda información fiable al Centro de Formación?													
	6	¿El personal del Centro de Formación asimila y utiliza la información fiable que el cliente le brinda?														
	Prever Cambios															
	7	¿El personal del Centro de Formación cuenta con estrategias para anticiparse a fin de llevar a cabo los programas formativos?														
	8	¿El personal del Centro de Formación cuenta con la información oportuna y confiable para prevenir cambios?														
	CONTROL DURANTE O CONCURRENTE	Supervisión Directa														
		9	¿El personal del Centro de Formación realiza la supervisión y corrige los problemas que puedan presentarse mientras se desarrolla la actividad formativa?													
		10	¿El personal del Centro de Formación inspecciona constantemente el estado de los ambientes y equipos?													
		Tiempo de Actividad														
	CONTROL POSTERIOR O DE RETROALIMENTACIÓN	11	¿El control concurrente garantiza que las actividades formativas se lleven a cabo durante la actividad formativa?													
		12	¿Son competitivos y éticos el personal del Centro de Formación al ejecutar el control concurrente, lo que genera confiabilidad en los resultados?													
		Información para Realizar Cambios														
		13	¿Los controles previos a los procesos y durante estos, permitirán al Centro de formación establecer medidas correctivas?													
14		¿Al concluir las actividades formativas el centro de Formación procede con algún control posterior para verificar las acciones realizadas?														
Minimizar la Consecuencias Negativas																
15		¿El personal del Centro de Formación aplica correctamente el uso de la retroalimentación a fin de una mejora en el servicio?														
16		¿El Centro de Formación cuenta con un plan de contingencias, a fin de que las consecuencias sean mínimas?														
Optimizar los Resultados																
17	¿Se cuenta con reportes sobre la satisfacción e insatisfacción de los usuarios para el planteamiento de objetivos?															
18	¿La optimización de resultados dependerá de la calidad del servicio que brinda el personal del Centro de Formación?															
Competitividad Empresarial																
19	¿El personal del Centro de Formación cuenta con la habilidad, recurso y conocimiento que lo hacen competente en el servicio?															
20	¿La gestión de los procesos de control se logra con el personal idóneo para el desarrollo del servicio?															
Datos Personales Condición: 1. Nombrada(o) () 2. Contratada(o) () Fecha: _____ Servicio: _____ Profesión: _____ Estado Civil: 1. Con pareja () 2. Sin pareja () Edad: ____ (años) _____ Tiempo de Servicio: ____ (años) _____ Sexo: 1. Masculino () 2. Femenino ()																
											ASESOR					


Figura 7. Cuestionario de la variable – Control administrativo.

UCV		EVALUACIÓN DE EXPERTOS												
TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: CONTROL ADMINISTRATIVO Y COMPETENCIAS LABORALES EN EL ÁREA DE OPERACIONES EXTERNAS DE UNA EMPRESA DE CAUDALES, LIMA 2017														
Estimado(a) Señor(a) Jefe(a): A continuación presentamos un cuestionario con fines de investigación, mucho le agradeceremos brindarnos sus respuestas con la mayor sinceridad, la información será utilizada para fines exclusivamente académicos. Este cuestionario es de carácter anónimo. Se le agradece la colaboración facilitada. Por favor marcar con una (X) la respuesta que corresponde a los siguientes ítems:														
		ESCALA	1	2	3	4	5							
		LEYENDA	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE							
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES					1	2	3	4	5	APRECIACIÓN	OBSERVACIÓN	
COMPETENCIAS LABORALES	COMPETENCIAS EMOCIONALES O SOCIALES	Iniciativa												
		21	¿El personal del Centro de Formación, toman iniciativa para la mejora de los procesos en las actividades formativas?											
		Dinamismo												
		22	¿El personal del Centro de Formación, demuestra dinamismo para la obtención de resultados?											
		Responsabilidad												
		23	¿El coordinador del Centro de Formación actúa con responsabilidad motivando a su equipo de trabajo?											
		Capacidad de aprendizaje												
		24	¿La capacidad de aprendizaje del personal del Centro de Formación se relaciona con la mejora continua del servicio?											
		Productividad												
		25	¿La productividad del personal del Centro de Formación es la más adecuada en situaciones de carga laboral?											
		Flexibilidad												
		26	¿La flexibilidad del personal del Centro de Formación ante la presión, evidencian estrés e intolerancia durante el servicio?											
		Liderazgo												
		27	¿El liderazgo del coordinador del Centro de Formación influye en la motivación del buen rendimiento del personal?											
		Trabajo en equipo												
		28	¿El personal del Centro de Formación tiene la capacidad de trabajar en equipo para el buen servicio de las actividades formativas?											
		Autocontrol												
		29	¿El personal del Centro de Formación, evidencian control emocional ante la reacción airada del cliente?											
	Facilidad de comunicación													
	30	¿El personal del Centro de Formación tiene la facilidad de hablar y expresar sus ideas a los colaboradores de manera que todos la puedan entender?												
	Habilidad de trato													
	31	¿La habilidad de trato del personal del Centro de Formación hacia los colaboradores, es la más adecuada?												
	Razonamiento analítico													
	32	¿El razonamiento analítico del personal del Centro de Formación busca alternativas de solución?												
	Deseo de logro													
	33	¿Si el personal limita los logros en el Centro de Formación, los responsables los convocan para conocer las razones?												
	COMPETENCIAS TÉCNICAS O ESPECÍFICAS	Experiencia Laboral												
		34	¿El correcto desempeño de las actividades formativas, requieren tener experiencia laboral y conocimientos técnicos?											
		Aptitudes												
		35	¿El personal del Centro de Formación cuenta con las aptitudes para brindar soluciones técnicas y operativas?											
		Rasgos de la Personalidad												
		36	¿La actitud del personal es la más adecuada cuando se presenta una queja o reclamo por parte del cliente?											
		Métodos de Evaluación												
		37	¿Los métodos de evaluación se relacionan con el desarrollo de las competencias técnicas o específicas?											
	COMPETENCIAS CORPORATIVAS	Aprendizajes adquiridos												
		38	¿Los aprendizajes adquiridos son por la experiencia previa y los conocimientos técnicos?											
		Capacidad de coordinación y de organización												
		39	¿El personal del Centro de Formación tiene la capacidad efectiva para poder llevar a cabo las actividades formativas?											
		Capacidad de relación, decisión, responsabilidad												
	40	¿La identificación de competencias con relación, decisión, responsabilidad, es imprescindible para que el personal se desenvuelva de acuerdo a las necesidades del cliente?												
	Capacidad de dirección													
41	¿La capacidad de dirección es una habilidad que debe tener el nuevo perfil del personal?													

Datos Personales
 Condición: 1. Nombreda(o) () 2. Contratada(o) () Fecha: _____
 Servicio: _____ Profesión: _____
 Estado Civil: 1. Con pareja () 2. Sin pareja () Edad: ____ (años)
 Tiempo de Servicio: ____ (años) _____ ASESOR
 Sexo: 1. Masculino () 2. Femenino ()

Figura 8. Cuestionario de la variable – Competencias laborales.

Anexo 2. Validación de instrumentos



EVALUACIÓN DE EXPERTOS

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:
“CONTROL ADMINISTRATIVO Y COMPETENCIAS LABORALES DEL ÁREA DE OPERACIONES EXTERNAS, EMPRESA DE CAUDALES, LIMA 2017”

Magister / Licenciado Experto:
MBA David Lazo Neira

Se presenta a usted el instrumento de recolección de datos del Proyecto de Investigación para su revisión y sugerencias:

CRITERIOS	OBSERVACIONES
1. ¿El instrumento de recolección de datos está orientado al problema de investigación?	Si
2. ¿En el instrumento de recolección de datos se aprecia las variables de la investigación?	Si
3. ¿Los instrumentos de la recolección de datos facilitarán el logro de los objetivos de la investigación?	Si
4. ¿Los instrumentos de recolección de datos se relacionan con la o las variables del estudio?	Si
5. ¿El instrumento de recolección de datos presenta la cantidad e ítems apropiados?	Si
6. ¿La redacción del instrumento de recolección de datos es coherente?	Si
7. ¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y procedimientos de los datos?	Si
8. ¿Del instrumento de recolección de datos, usted eliminaría algún ítem?	No
9. ¿En el instrumento de recolección de datos, usted agregaría algún ítem?	No
10. ¿El diseño de instrumento de recolección de datos será accesible a la población sujeto de estudio?	Si
11. ¿La recolección de instrumento de recolección de datos es clara, sencilla y precisa para la investigación?	Si

SUGERENCIAS:

.....

.....

.....

.....

.....


Atentamente,

 MBA David Lazo Neira
 DNI. 19943696

Figura 9. Gráfico de la evaluación del primer experto.

EVALUACIÓN DE EXPERTOS

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:

“CONTROL ADMINISTRATIVO Y COMPETENCIAS LABORALES DEL ÁREA DE OPERACIONES EXTERNAS, EMPRESA DE CAUDALES, LIMA 2017”

Magister / Licenciado Experto:

Dr. Manuel Salvador Cama Sotelo

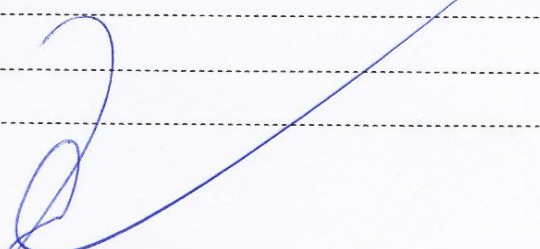
Se presenta a usted el instrumento de recolección de datos del Proyecto de Investigación para su revisión y sugerencias:

CRITERIOS	OBSERVACIONES
1. ¿El instrumento de recolección de datos está orientado al problema de investigación?	<i>Si</i>
2. ¿En el instrumento de recolección de datos se aprecia las variables de la investigación?	<i>Si</i>
3. ¿Los instrumentos de la recolección de datos facilitarán el logro de los objetivos de la investigación?	<i>Si</i>
4. ¿Los instrumentos de recolección de datos se relacionan con la o las variables del estudio?	<i>Si</i>
5. ¿El instrumento de recolección de datos presenta la cantidad e ítems apropiados?	<i>Si</i>
6. ¿La redacción del instrumento de recolección de datos es coherente?	<i>Si</i>
7. ¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y procedimientos de los datos?	<i>Si</i>
8. ¿Del instrumento de recolección de datos, usted eliminaría algún ítem?	<i>NO</i>
9. ¿En el instrumento de recolección de datos, usted agregaría algún ítem?	<i>NO</i>
10. ¿El diseño de instrumento de recolección de datos será accesible a la población sujeto de estudio?	<i>Si</i>
11. ¿La recolección de instrumento de recolección de datos es clara, sencilla y precisa para la investigación?	<i>Si</i>

SUGERENCIAS:

Ninguna.

Atentamente,



 Dr. MANUEL SALVADOR CAMA SOTELO
 DOCENTE ASESOR DE TESIS
 DNI 10248111

Figura 10. Gráfico de la evaluación del segundo experto.

EVALUACIÓN DE EXPERTOS

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:

“CONTROL ADMINISTRATIVO Y COMPETENCIAS LABORALES DEL ÁREA DE OPERACIONES EXTERNAS, EMPRESA DE CAUDALES, LIMA 2017”

Magister / Licenciado Experto:

Mg. CPCC Genaro E. Sandoval Nizama

Se presenta a usted el instrumento de recolección de datos del Proyecto de Investigación para su revisión y sugerencias:

CRITERIOS	OBSERVACIONES
1. ¿El instrumento de recolección de datos está orientado al problema de investigación?	<i>Si</i>
2. ¿En el instrumento de recolección de datos se aprecia las variables de la investigación?	<i>Si</i>
3. ¿Los instrumentos de la recolección de datos facilitarán el logro de los objetivos de la investigación?	<i>Si</i>
4. ¿Los instrumentos de recolección de datos se relacionan con la o las variables del estudio?	<i>Si</i>
5. ¿El instrumento de recolección de datos presenta la cantidad e ítems apropiados?	<i>Si</i>
6. ¿La redacción del instrumento de recolección de datos es coherente?	<i>Si</i>
7. ¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y procedimientos de los datos?	<i>Si</i>
8. ¿Del instrumento de recolección de datos, usted eliminaría algún ítem?	<i>No</i>
9. ¿En el instrumento de recolección de datos, usted agregaría algún ítem?	<i>No</i>
10. ¿El diseño de instrumento de recolección de datos será accesible a la población sujeto de estudio?	<i>Si</i>
11. ¿La recolección de instrumento de recolección de datos es clara, sencilla y precisa para la investigación?	<i>Si</i>

SUGERENCIAS:

.....

.....

.....

.....

Atentamente,

[Signature]
 Mg. CPCC Genaro E. Sandoval Nizama.
 DNI 69614598
 Asesor Temático.

Figura 11. Gráfico de la evaluación del tercer experto.

Anexo 3. Matriz de Consistencia

Tabla 34. Matriz de consistencia

Control administrativo y competencias laborales del área de operaciones externas de una empresa de caudales, Lima 2017									
PREGUNTAS DE INVESTIGACION	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE (1)	DEFINICION CONCEPTUAL V1	DEFINICION OPERACIONAL V1	DIMENSION DE LA V1	INDICADORES V1	CUESTIONARIO	
¿Cómo se relaciona control administrativo y competencias laborales del área de operaciones externas de una empresa de caudales, Lima 2017?	Identificar la relación entre control administrativo y competencias laborales del área de operaciones externas de una empresa de caudales, Lima 2017.	Existe una relación entre control administrativo y competencias laborales del área de operaciones externas de una empresa de caudales, Lima 2017.	CONTROL ADMINISTRATIVO	Según Bernal & Sierra (2013) refieren que el control o evaluación, como hoy se conoce, consiste en el proceso sistemático de regular o medir las actividades que desarrollan las empresas u organizaciones para que estas coincidan con los objetivos y expectativas establecidas en sus planes. Así, la planeación, la organización, la dirección y el control están estrechamente interrelacionados. Sin planes, sin organización y sin dirección, el control es imposible, debido a que se realiza sobre lo planeado y sobre criterios preestablecidos. (p.326).	El control administrativo será medida en sus dimensiones, el control anticipado o preventivo, control durante o concurrente y control posterior o de retroalimentación y de ella se extraerá sus 10 indicadores las cuales serán una encuesta cerrada aplicada usando la escala de Likert que serán procesados por software SPSS versión 22.	Control anticipado o preventivo	Toma de decisiones Información oportuna Información confiable Prever cambios		
						Control durante o concurrente	Supervisión directa Tiempo de la actividad		
						Control posterior o de retroalimentación	Información para realizar cambios Minimizar las consecuencias negativas Optimizar los resultados Competitividad empresarial		
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS	VARIABLE (2)	DEFINICION CONCEPTUAL V2	DEFINICION OPERACIONAL V2	DIMENSION DE LA V2	INDICADORES V2		
¿Qué relación existe entre control administrativo y competencias emocionales o sociales del área de operaciones externas de una empresa de caudales, Lima 2017?	Reconocer la relación entre control administrativo y competencias emocionales o sociales del área de operaciones externas de una empresa de caudales, Lima 2017.	Existe una relación entre control administrativo y Competencias emocionales o sociales del área de operaciones externas de una empresa de caudales, Lima 2017.	COMPETENCIAS LABORALES	Según Miguel Porret (2012) refiere de una forma muy sencilla al definir el significado de "competencias" es lo que podríamos denominar una actuación "profesional" o competente por el "buena hacer", dejando atrás, la inclinación para cumplir única y estrictamente con lo que está previsto en la "normas". Hoy se trata de poner en juego aquellos rasgos de conducta que McClelland, además de los necesarios conocimientos, habilidades y destrezas requeridas y comprobadas para la contratación o promoción del empleo. (p.426).	Las competencias laborales serán medidas en sus dimensiones, las competencias emocionales o sociales, las competencias técnicas o específicas y las competencias corporativas y de ella se extraerá sus 21 indicadores las cuales serán una encuesta cerrada aplicada usando la escala de Likert que serán procesados por software SPSS versión 22.	Competencias emocionales o sociales	Iniciativa Dinamismo Responsabilidad Capacidad de aprendizaje Productividad Flexibilidad Liderazgo Trabajo en equipo		
							Competencias técnicas o específicas		Autocontrol Facilidad de comunicación Habilidad de trato Razonamiento analítico Deseo de logro
									Experiencia laboral Aptitudes Rasgos de la personalidad Métodos de evaluación Aprendizajes adquiridos
¿Cuál es la relación control administrativo y competencias corporativas del área de operaciones Externas de una empresa de caudales, Lima 2017?	Determinar la relación entre control administrativo y competencias corporativas del área de operaciones externas de una empresa de caudales, Lima 2017.	Existe una relación entre control administrativo y competencias corporativas del área de operaciones externas de una empresa de caudales, Lima 2017.				Competencias corporativas	Capacidad de coordinación y de organización Capacidad de relación, decisión, responsabilidad Capacidad de dirección		

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 4. Tabla de especificaciones

Tabla 35. Tabla de especificaciones (V1)

VARIABLES	DIMENSIONES	CANTIDAD DE INDICADORES	INDICADOR	N°	ITEMS
CONTROL ADMINISTRATIVO	Control Anticipado o Preventivo	4	Toma de Decisiones	1	¿El coordinador del Centro de Formación, toma decisiones en base a los controles previos para un buen resultado?
				2	¿El área de Talento & Cultura informa al personal del Centro de Formación, de los controles previos a realizarse antes de las actividades formativas?
			Información Oportuna	3	¿El personal del Centro de Formación cuenta con la información oportuna para desarrollar las actividades planeadas?
				4	¿Para que las tareas asignadas se ejecuten efectivamente, son informados oportunamente?
			Información Confiable	5	¿El área de Talento & Cultura brinda información fiable al Centro de Formación?
				6	¿El personal del Centro de Formación asimila y utiliza la información fiable que el cliente le brinda?
			Prever Cambios	7	¿El personal del Centro de Formación cuenta con estrategias para anticiparse a fin de llevar a cabo los programas formativos?
				8	¿El personal del Centro de Formación cuenta con la información oportuna y confiable para prevenir cambios?
	Control Durante o Concurrente	2	Supervisión Directa	9	¿El personal del Centro de Formación realiza la supervisión y corrige los problemas que puedan presentarse mientras se desarrolla la actividad formativa?
				10	¿El personal del Centro de Formación inspecciona constantemente el estado de los ambientes y equipos?
			Tiempo de la Actividad	11	¿El control concurrente garantiza que las actividades formativas se lleven a cabo durante la actividad formativa?
				12	¿Son competitivos y éticos el personal del Centro de Formación al ejecutar el control concurrente, lo que genera confiabilidad en los resultados?
	Control Posterior o de Retroalimentación	4	Información para Realizar Cambios	13	¿Los controles previos a los procesos y durante estos, permitirán al Centro de formación establecer medidas correctivas?
				14	¿Al concluir las actividades formativas el centro de Formación procede con algún control posterior para verificar las acciones realizadas?
			Minimizar las Consecuencias Negativas	15	¿El personal del Centro de Formación aplica correctamente el uso de la retroalimentación a fin de una mejora en el servicio?
				16	¿El Centro de Formación cuenta con un plan de contingencias, a fin de que las consecuencias sean mínimas?
			Optimizar los resultados	17	¿Se cuenta con reportes sobre la satisfacción e insatisfacción de los usuarios para el planteamiento de objetivos?
				18	¿La optimización de resultados dependerá de la calidad del servicio que brinda el personal del Centro de Formación?
			Competitividad Empresarial	19	¿El personal del Centro de Formación cuenta con la habilidad, recurso y conocimiento que lo hacen competente en el servicio?
				20	¿La gestión de los procesos de control se logra con el personal idóneo para el desarrollo del servicio?

Fuente: elaboración propia.

Tabla 36. Tabla de especificaciones (V2)

VARIABLES	DIMENSIONES	CANTIDAD DE INDICADORES	INDICADOR	N°	ITEMS
COMPOETENCIAS LABORALES	Competencias Emocionales o Sociales	13	Iniciativa	21	¿El personal del Centro de Formación, toman iniciativa para la mejora de los procesos en las actividades formativas?
			Dinamismo	22	¿El personal del Centro de Formación, demuestra dinamismo para la obtención de resultados?
			Responsabilidad	23	¿El coordinador del Centro de Formación actúa con responsabilidad motivando a su equipo de trabajo?
			Capacidad de aprendizaje	24	¿La capacidad de aprendizaje del personal del Centro de Formación se relaciona con la mejora continua del servicio?
			Productividad	25	¿La productividad del personal del Centro de Formación es la más adecuada en situaciones de carga laboral?
			Flexibilidad	26	¿La flexibilidad del personal del Centro de Formación ante la presión, evidencian estrés e intolerancia durante el servicio?
			Liderazgo	27	¿El liderazgo del coordinador del Centro de Formación influye en la motivación del buen rendimiento del personal?
			Trabajo en equipo	28	¿El personal del Centro de Formación tiene la capacidad de trabajar en equipo para el buen servicio de las actividades formativas?
			Autocontrol	29	¿El personal del Centro de Formación, evidencian control emocional ante la reacción airada del cliente?
			Facilidad de comunicación	30	¿El personal del Centro de Formación tiene la facilidad de hablar y expresar sus ideas a los colaboradores de manera que todos la puedan entender?
			Habilidad de trato	31	¿La habilidad de trato del personal del Centro de Formación hacia los colaboradores, es la más adecuada?
			Razonamiento analítico	32	¿El razonamiento analítico del personal del Centro de Formación busca alternativas de solución?
			Deseo de logro	33	¿Si el personal limita los logros en el Centro de Formación, los responsables los convocan para conocer las razones?
	Competencias Técnicas o Específicas	5	Experiencia Laboral	34	¿El correcto desempeño de las actividades formativas, requieren tener experiencia laboral y conocimientos técnicos?
			Aptitudes	35	¿El personal del Centro de Formación cuenta con las aptitudes para brindar soluciones técnicas y operativas?
			Rasgos de la Personalidad	36	¿La actitud del personal es la más adecuada cuando se presenta una queja o reclamo por parte del cliente?
			Métodos de Evaluación	37	¿Los métodos de evaluación se relacionan con el desarrollo de las competencias técnicas o específicas?
			Aprendizajes adquiridos	38	¿Los aprendizajes adquiridos son por la experiencia previa y los conocimientos técnicos?
Competencias Corporativas	3	Capacidad de coordinación y de organización	39	¿El personal del Centro de Formación tiene la capacidad efectiva para poder llevar a cabo las actividades formativas?	
		Capacidad de relación, decisión, responsabilidad	40	¿La identificación de competencias con relación, decisión, responsabilidad, es imprescindible para que el personal se desenvuelva de acuerdo a las necesidades del cliente?	
		Capacidad de dirección	41	¿La capacidad de dirección es una habilidad que debe tener el nuevo perfil del personal?	

Fuente: elaboración propia.

Anexo 5. Organigrama de la empresa

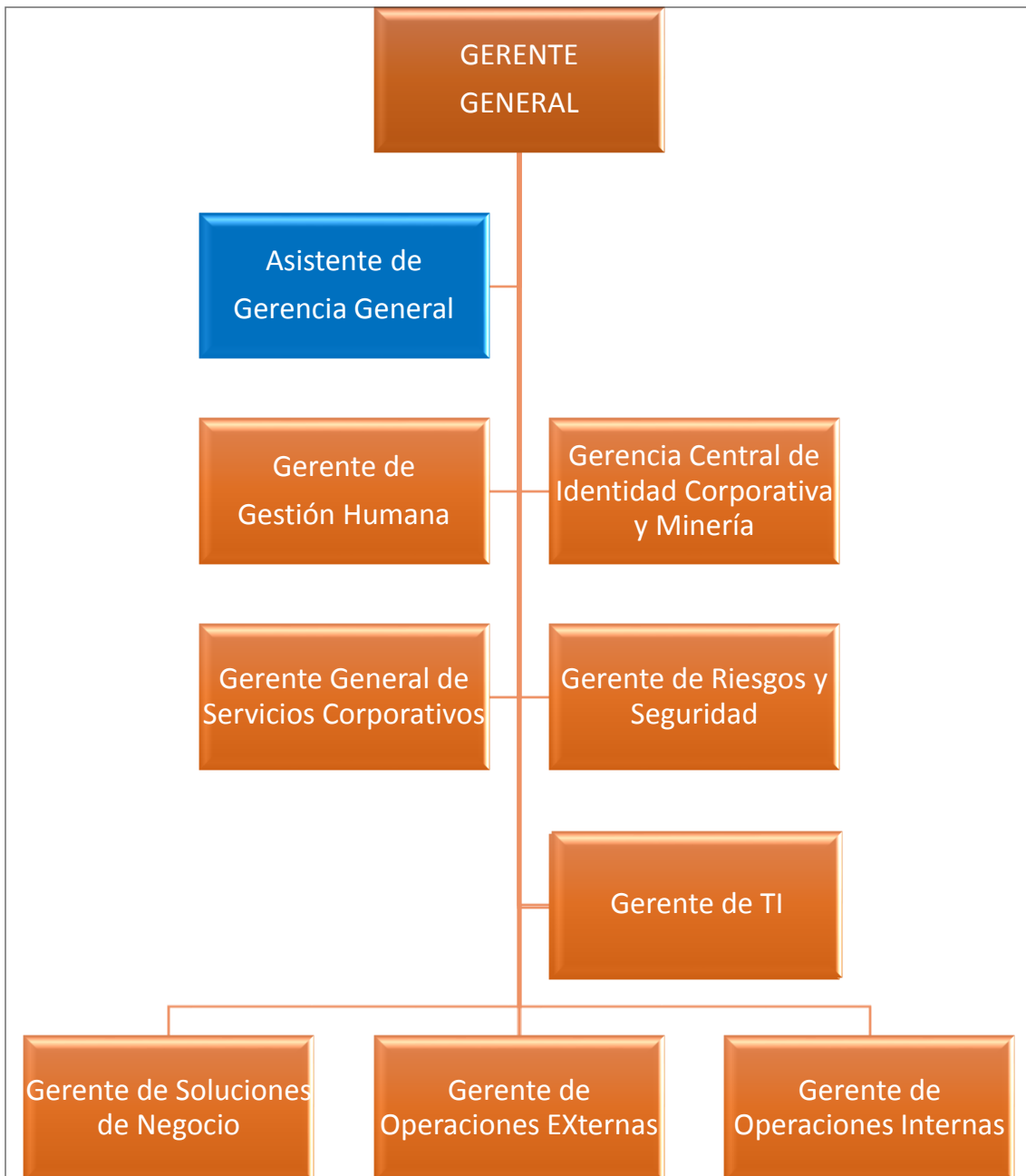


Figura 12. Gráfico de la organización de la empresa

Anexo 6. Nuestra estrategia institucional

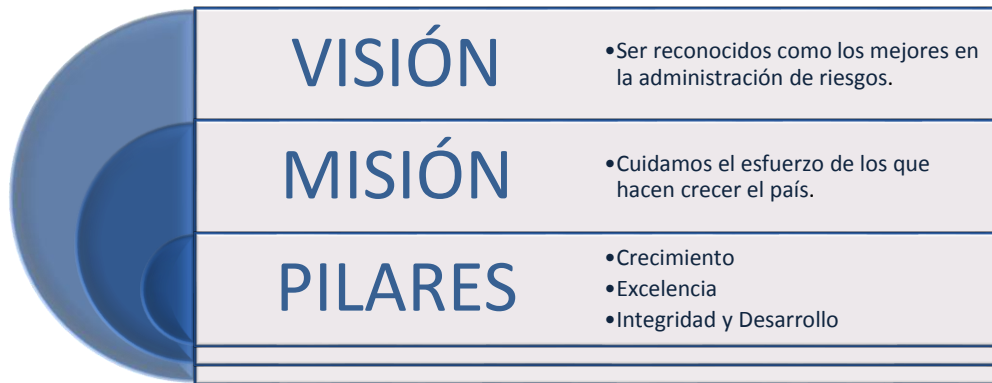


Figura 13. Gráfico de la estrategia empresarial

Soluciones y Servicios

- **Traslado de valores**



Figura 14. Gráfico de la nueva imagen institucional.

- **SIM – Centro de formación BBVA**



Figura 15. Gráfico de nuestro cliente.

Anexo 7. Utilización del software SPSS v.22 - Análisis descriptivo

Una vez procesados los datos del cuestionario se podrá obtener la frecuencia y el porcentaje de los casos según respuestas de los 57 encuestados referente a cada variable en estudio. A continuación los gráficos del programa con la información registrada.

*CONTROL ADMINISTRATIVO Y COMPETENCIAS LABORALES 2017.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
6	preg1	Numérico	8	0	¿Cree Ud. que ...	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
7	preg2	Numérico	8	0	¿Cree Ud. que ...	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
8	preg3	Numérico	8	0	¿Considera Ud....	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
9	preg4	Numérico	8	0	¿Considera Ud....	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
10	ControlAnticipado	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
11	preg5	Numérico	8	0	¿Cree Ud. que ...	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
12	preg6	Numérico	8	0	¿Considera Ud....	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
13	ControlDurante	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	11	Derecha	Ordinal	Entrada
14	preg7	Numérico	8	0	¿Cree Ud. que l...	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
15	preg8	Numérico	8	0	¿Es fundament...	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
16	preg9	Numérico	8	0	¿Estableciendo...	{1, Nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
17	preg10	Numérico	8	0	¿La competitivi...	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
18	ControlPosterior	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	11	Derecha	Ordinal	Entrada
19	ControlAdministrativo	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	14	Derecha	Ordinal	Entrada
20	ControlAdministrativo1	Numérico	8	2		{1,00, Nunc...	Ninguna	14	Derecha	Ordinal	Entrada
21	preg11	Numérico	8	0	¿Considera Ud....	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
22	preg12	Numérico	8	0	¿Considera Ud....	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
23	preg13	Numérico	8	0	¿Considera Ud....	{1, Nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
24	preg14	Numérico	8	0	¿Considera Ud....	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
25	preg15	Numérico	8	0	¿Considera Ud....	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
26	preg16	Numérico	8	0	¿Considera Ud....	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
27	preg17	Numérico	8	0	¿El liderazgo d...	{1, Nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
28	preg18	Numérico	8	0	¿El personal de...	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
29	preg19	Numérico	8	0	¿Considera Ud....	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
30	preg20	Numérico	8	0	¿Considera Ud....	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Figura 16. Gráfico vista de variables: Control administrativo y sus dimensiones.

*CONTROL ADMINISTRATIVO Y COMPETENCIAS LABORALES 2017.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

	preg1	preg2	preg3	preg4	ControlAnticipado	preg5	preg6	ControlDurante	preg7	preg8	preg9	preg10	ControlPosterior	ControlAdministrativo	ControlAdministrativo1	preg11
1	4	4	4	4	16,00	4	4	8,00	4	4	4	4	16,00	40,00	2,00	3
2	5	5	5	4	19,00	4	5	9,00	4	5	5	5	19,00	47,00	3,00	4
3	3	3	3	4	13,00	4	4	8,00	3	3	3	3	12,00	33,00	1,00	4
4	5	5	4	3	17,00	4	4	8,00	4	4	5	4	17,00	42,00	2,00	4
5	4	4	4	4	16,00	4	4	8,00	4	4	4	4	16,00	40,00	2,00	4
6	4	4	4	4	16,00	4	4	8,00	4	4	4	4	16,00	40,00	2,00	5
7	4	5	4	4	17,00	4	5	9,00	5	5	5	5	20,00	46,00	3,00	4
8	5	5	5	5	20,00	5	3	8,00	3	3	4	5	15,00	43,00	2,00	3
9	5	5	5	5	20,00	5	4	9,00	5	3	4	4	16,00	45,00	3,00	4
10	4	4	5	5	18,00	4	4	8,00	3	3	4	5	15,00	41,00	2,00	5
11	4	4	4	4	16,00	4	4	8,00	4	4	4	4	16,00	40,00	2,00	4
12	4	4	4	4	16,00	4	4	8,00	4	4	4	4	16,00	40,00	2,00	5
13	5	5	5	5	20,00	5	5	10,00	5	5	5	5	20,00	50,00	3,00	5
14	3	3	3	4	13,00	4	4	8,00	4	4	4	4	16,00	37,00	2,00	4
15	4	4	4	4	16,00	4	4	8,00	4	4	4	4	16,00	40,00	2,00	4
16	4	3	3	4	14,00	4	4	8,00	4	3	4	3	14,00	36,00	1,00	4
17	4	4	3	4	15,00	4	3	7,00	4	4	4	4	16,00	38,00	2,00	4
18	4	4	5	5	18,00	4	5	9,00	4	5	5	4	18,00	45,00	3,00	5
19	5	5	4	5	19,00	4	3	7,00	5	5	4	4	18,00	44,00	3,00	3
20	3	4	4	4	15,00	4	4	8,00	4	4	4	4	16,00	39,00	2,00	4
21	4	5	4	5	18,00	4	5	9,00	4	5	4	5	18,00	45,00	3,00	4
22	3	3	3	3	12,00	3	3	6,00	3	3	3	3	12,00	30,00	1,00	3
23	4	3	3	3	13,00	4	3	7,00	4	4	4	4	16,00	36,00	1,00	3

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Figura 17. Gráfico vista de datos: Control administrativo y sus dimensiones.

*CONTROL ADMINISTRATIVO Y COMPETENCIAS LABORALES 2017.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
21	preg11	Numérico	8	0	¿Considera Ud...	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
22	preg12	Numérico	8	0	¿Considera Ud...	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
23	preg13	Numérico	8	0	¿Considera Ud...	{1, Nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
24	preg14	Numérico	8	0	¿Considera Ud...	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
25	preg15	Numérico	8	0	¿Considera Ud...	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
26	preg16	Numérico	8	0	¿Considera Ud...	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
27	preg17	Numérico	8	0	¿El liderazgo d...	{1, Nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
28	preg18	Numérico	8	0	¿El personal de...	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
29	preg19	Numérico	8	0	¿Considera Ud...	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
30	preg20	Numérico	8	0	¿El personal de...	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
31	preg21	Numérico	8	0	¿Considera Ud...	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
32	preg22	Numérico	8	0	¿Considera Ud...	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
33	preg23	Numérico	8	0	¿El deseo de lo...	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
34	CompetenciasEmocionales	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	17	Derecha	Ordinal	Entrada
35	preg24	Numérico	8	0	¿Considera Ud...	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
36	preg25	Numérico	8	0	¿Considera Ud...	{1, Nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
37	preg26	Numérico	8	0	¿La actitud del ...	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
38	preg27	Numérico	8	0	¿Los métodos ...	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
39	preg28	Numérico	8	0	¿Considera Ud...	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
40	CompetenciasTécnicas	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	14	Derecha	Ordinal	Entrada
41	preg29	Numérico	8	0	¿Una capacida...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
42	preg30	Numérico	8	0	¿La identificaci...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
43	preg31	Numérico	8	0	¿Considera Ud...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
44	CompetenciasCorporativas	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	26	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Figura 18. Gráfico vista de variables: Competencias laborales y sus dimensiones.

*CONTROL ADMINISTRATIVO Y COMPETENCIAS LABORALES 2017.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 46 de 46 variables

	preg11	preg12	preg13	preg14	preg15	preg16	preg17	preg18	preg19	preg20	preg21	preg22	preg23	CompetenciasEmocionales	preg24	preg25	preg26	preg27	preg28	CompetenciasTécni...
1	3	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	55,00	4	3	3	4	4	18,00
2	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	52,00	5	5	5	3	3	21,00
3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	51,00	3	4	4	4	4	19,00
4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	55,00	5	4	5	5	4	23,00
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52,00	4	4	4	4	4	20,00
6	5	4	4	5	3	5	4	5	4	4	5	3	5	56,00	4	4	5	5	4	22,00
7	4	4	4	5	3	4	3	3	5	5	4	5	4	53,00	3	4	4	4	5	20,00
8	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	58,00	4	4	3	3	3	17,00
9	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	61,00	4	5	5	4	5	23,00
10	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	57,00	5	4	4	4	4	21,00
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52,00	4	4	4	4	4	20,00
12	5	5	4	5	3	3	3	4	3	3	4	3	4	49,00	4	4	3	4	4	19,00
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65,00	5	5	5	5	5	25,00
14	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	46,00	4	4	3	4	4	19,00
15	4	5	4	5	4	4	5	4	3	3	4	5	4	54,00	4	5	4	4	4	21,00
16	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	46,00	3	4	4	3	4	18,00
17	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	47,00	3	3	4	4	3	17,00
18	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	59,00	5	5	4	5	4	23,00
19	3	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	3	53,00	4	3	4	5	5	21,00
20	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	47,00	4	4	4	4	4	20,00
21	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	57,00	5	4	5	4	4	22,00
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39,00	3	3	3	3	3	15,00
23	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	43,00	5	5	4	4	4	22,00

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

Figura 19. Gráfico vista de datos: Competencias laborales y sus dimensiones.

Elaboración del Baremo

Transformación de la escala de Likert de 5 a 3 alternativas

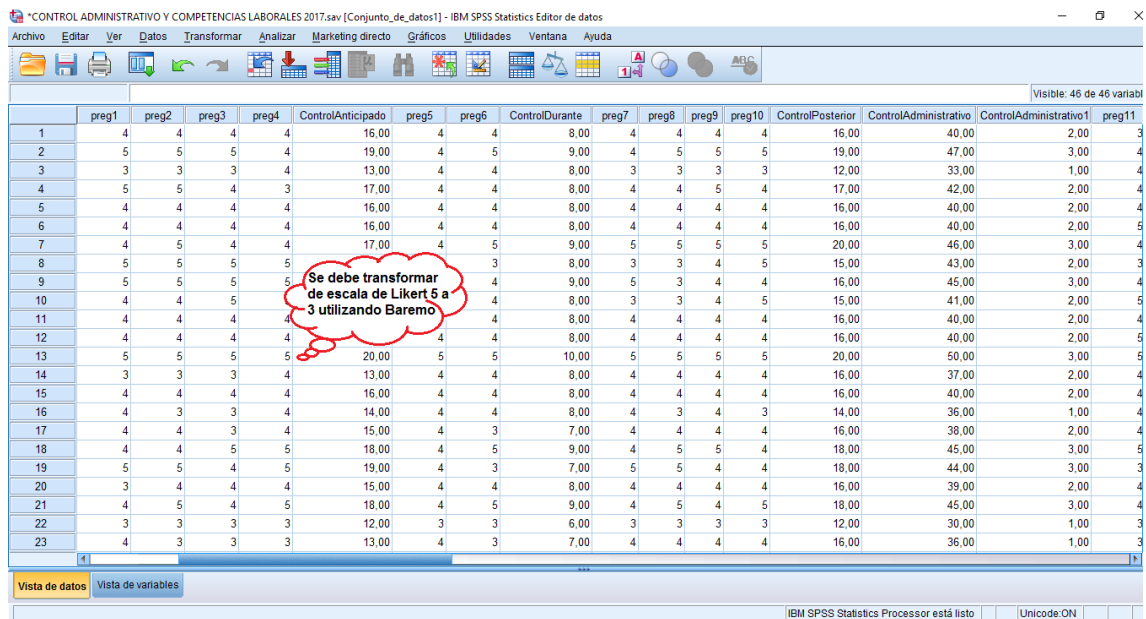


Figura 20. Gráfico vista de datos a transformar de escala de Likert utilizando Baremo.

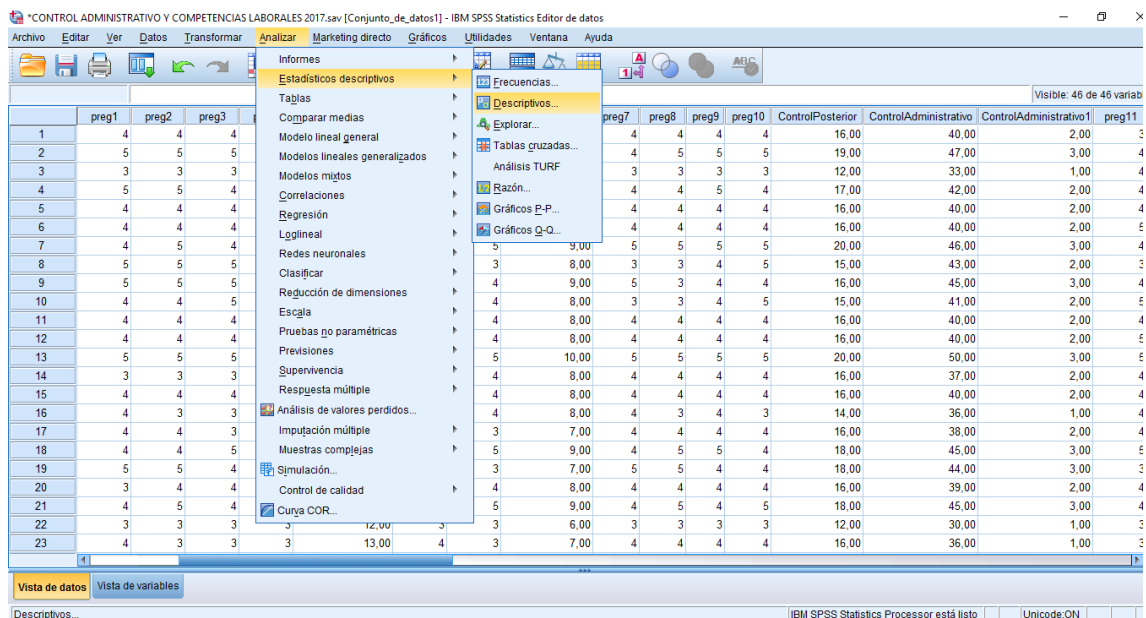


Figura 21. Gráfico análisis descriptivo de las variables.

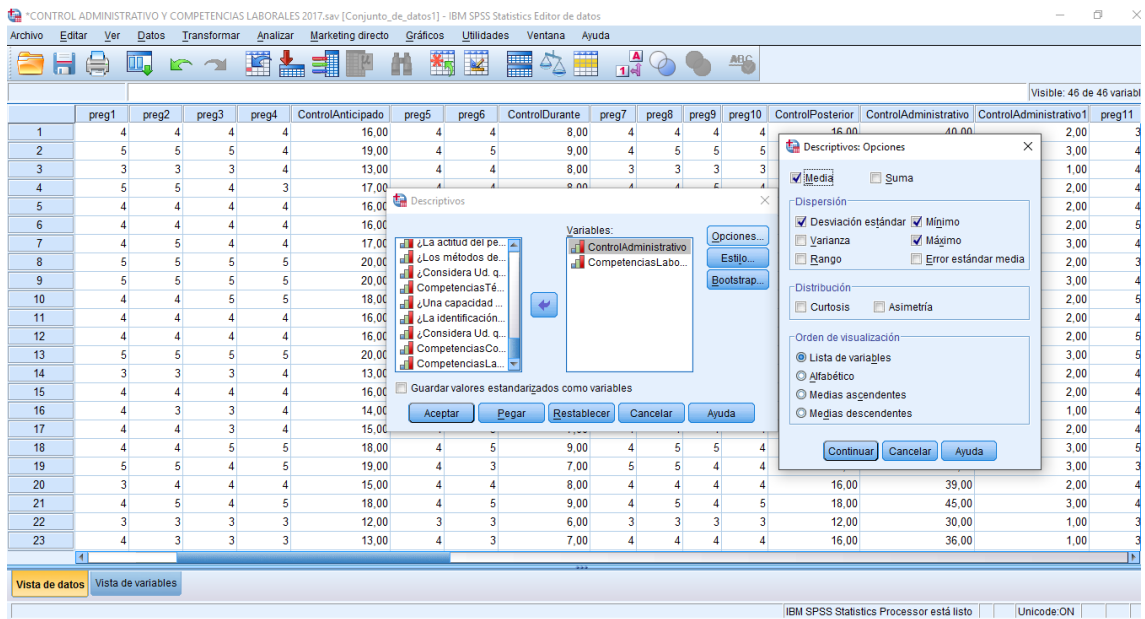


Figura 22. Gráfico de opciones descriptivas de las variables.

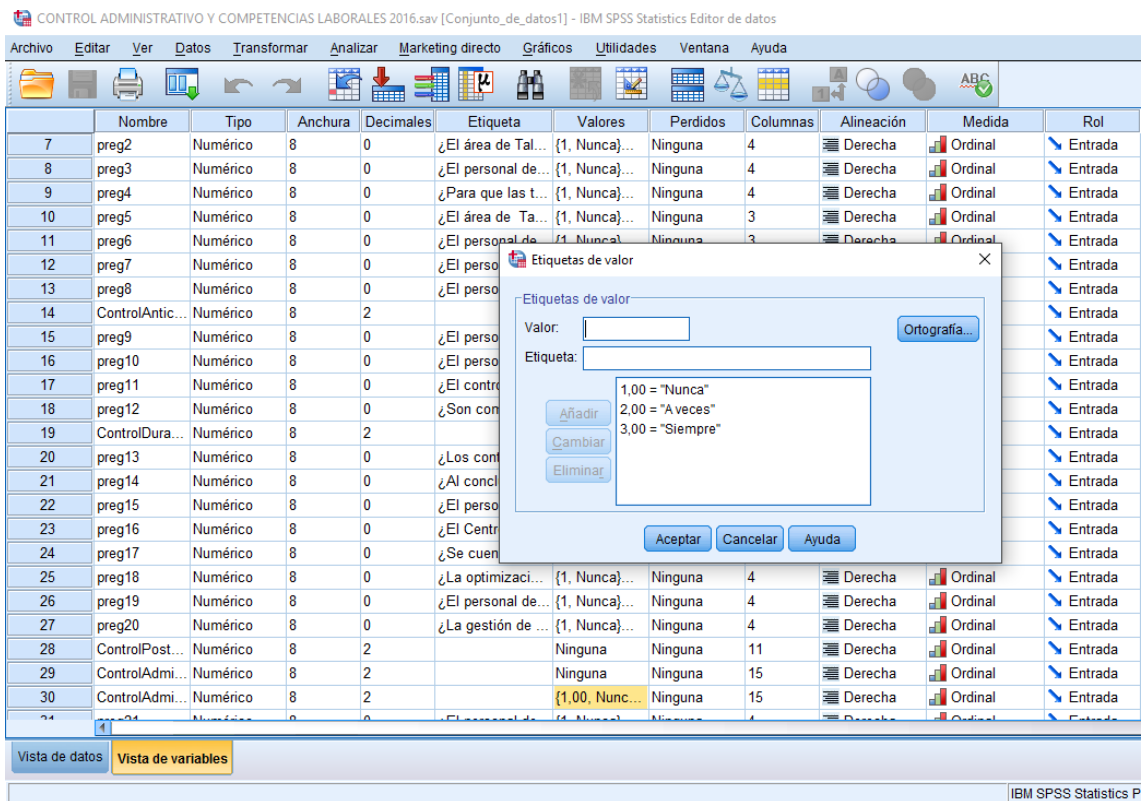


Figura 23. Gráfico de etiquetado de nuevos valores de los intervalos de Likert 3.

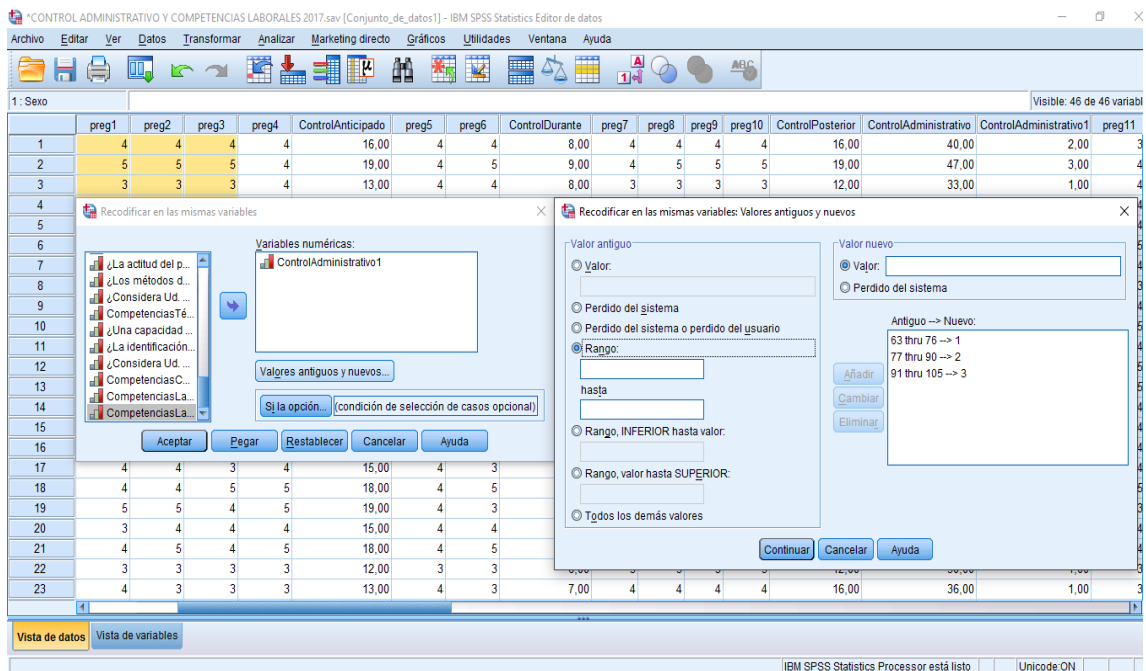


Figura 24. Gráfico de recodificado de los nuevos valores de intervalos.

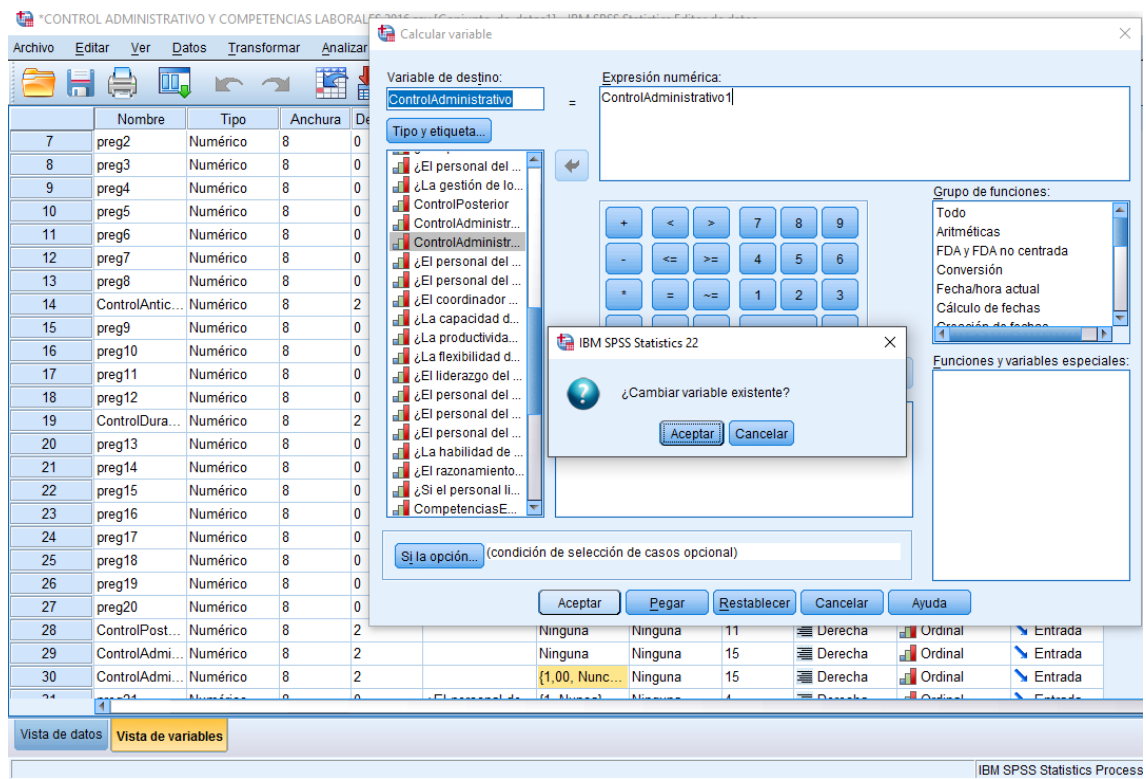


Figura 25. Gráfico de cálculo de la variable de destino control administrativo.

Anexo 8. Utilización del software SPSS v.22 - Análisis inferencial

Para la estadística inferencial se enuncia la pregunta de la investigación en términos de hipótesis estadística, con un nivel de significancia de $\alpha=0.01$.

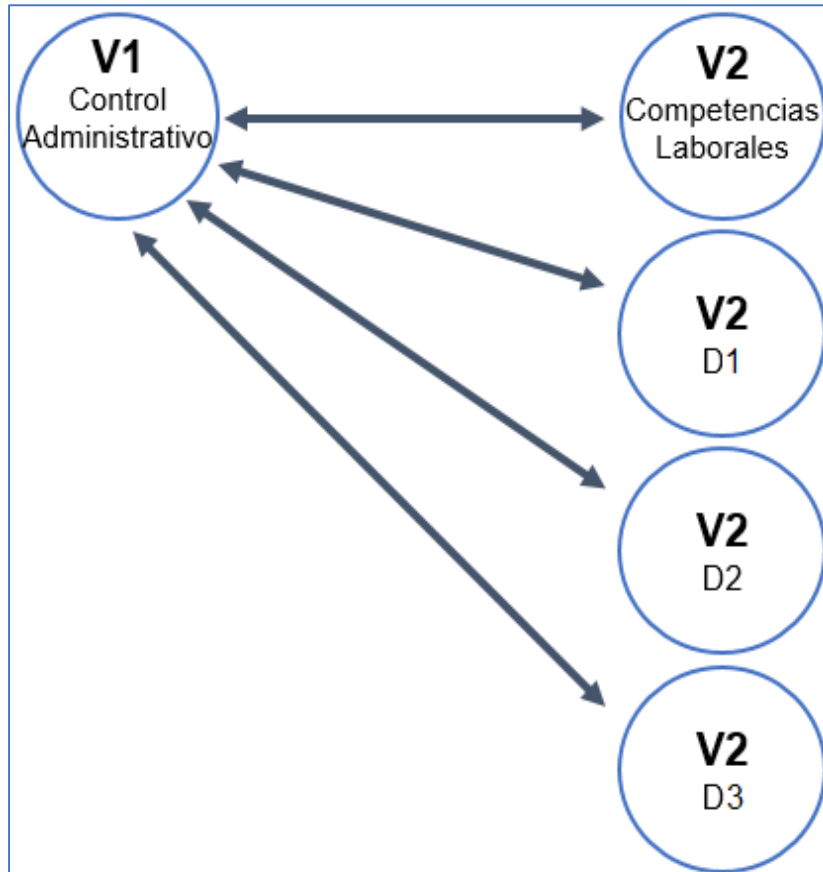


Figura 26. Gráfico de estadístico inferencial de las variables y dimensiones.

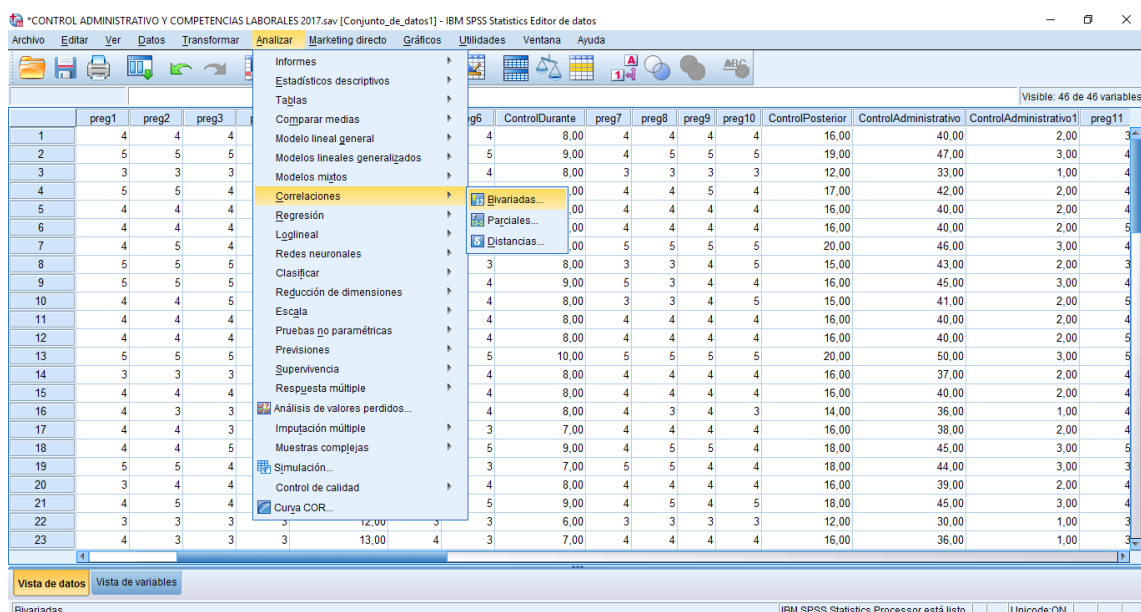


Figura 27. Gráfico de análisis correlaciones bivariadas con Spearman.

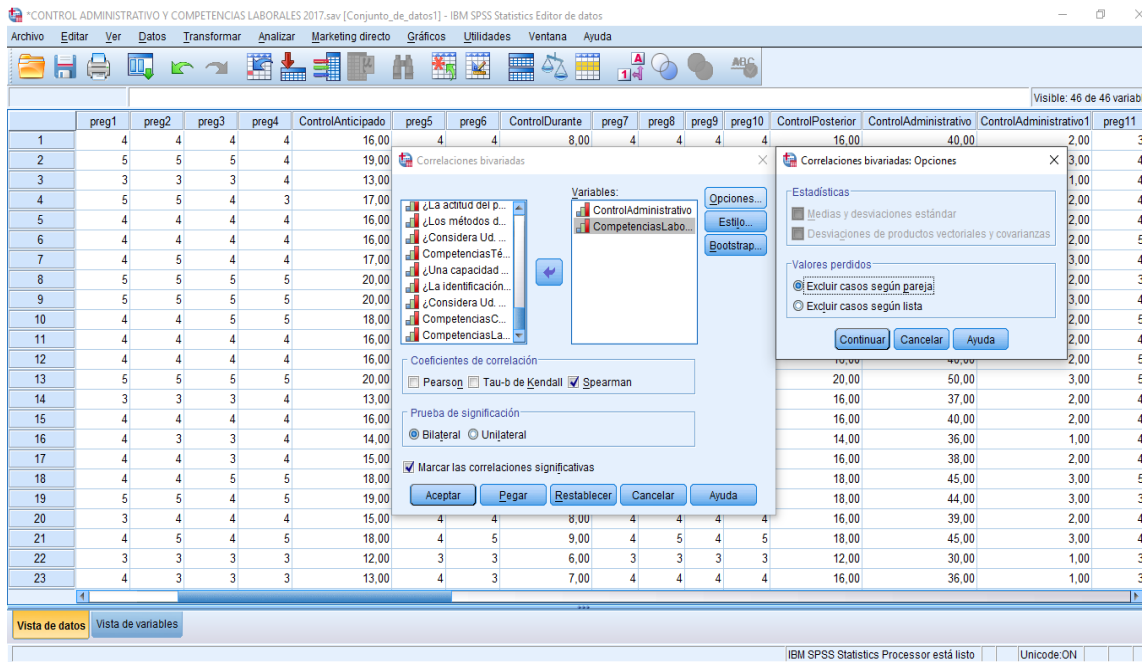


Figura 28. Gráfico de correlación de las variables (V1) y (V2).

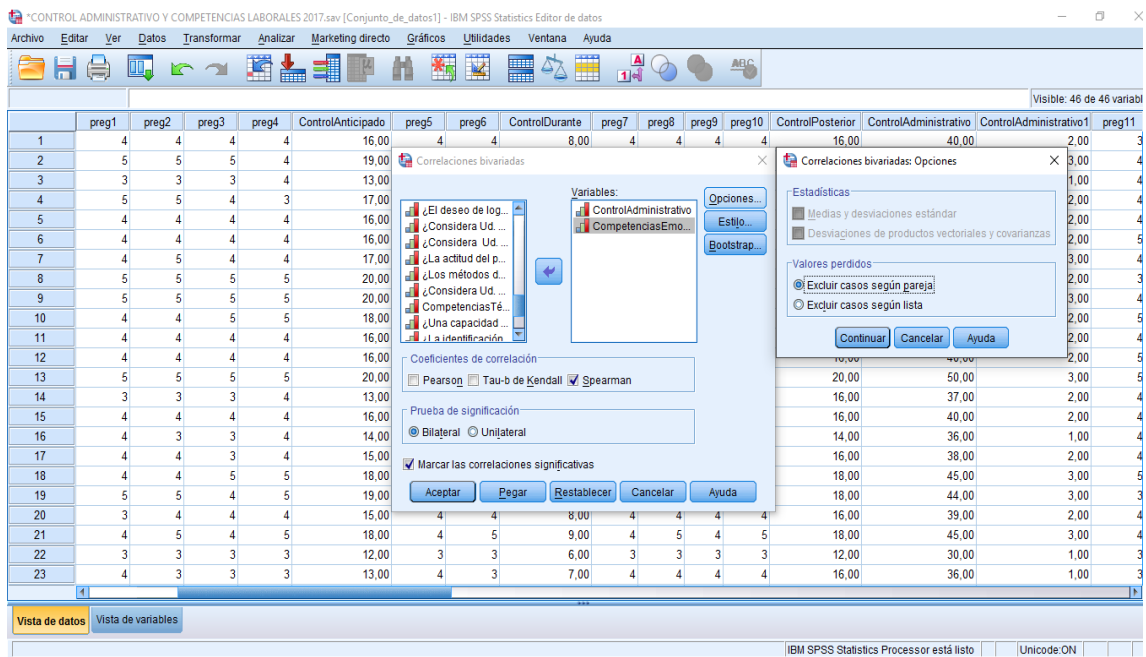


Figura 29. Gráfico de correlación de la variable (V1) y dimensión (V2-D1).

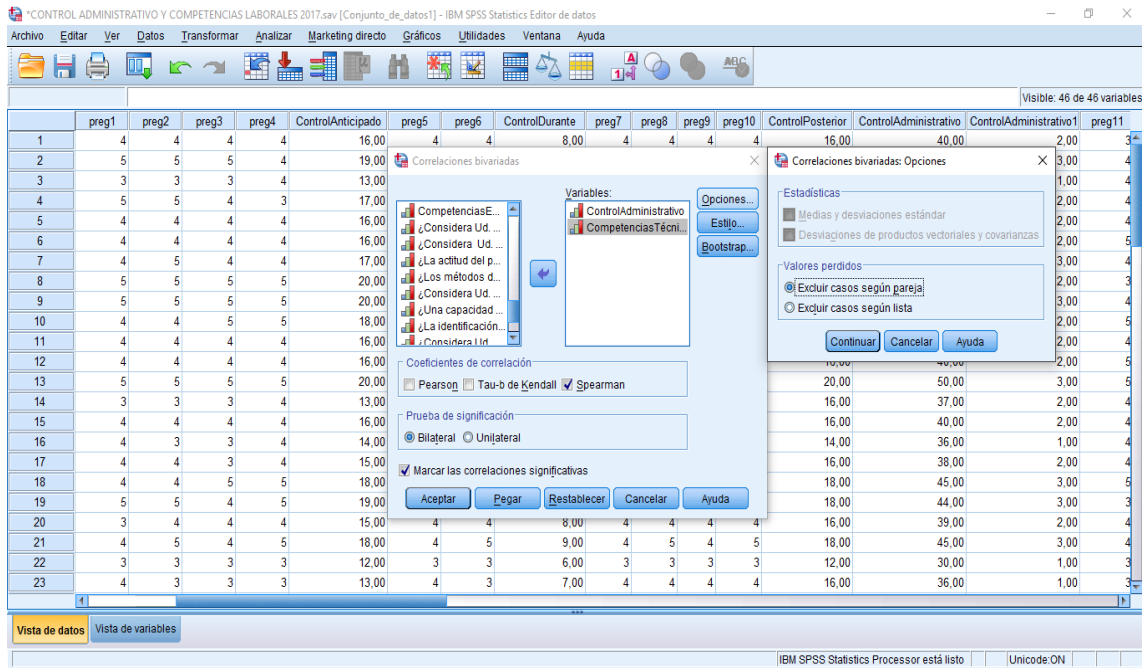


Figura 30. Gráfico de correlación de la variable (V1) y dimensión (V2-D2).

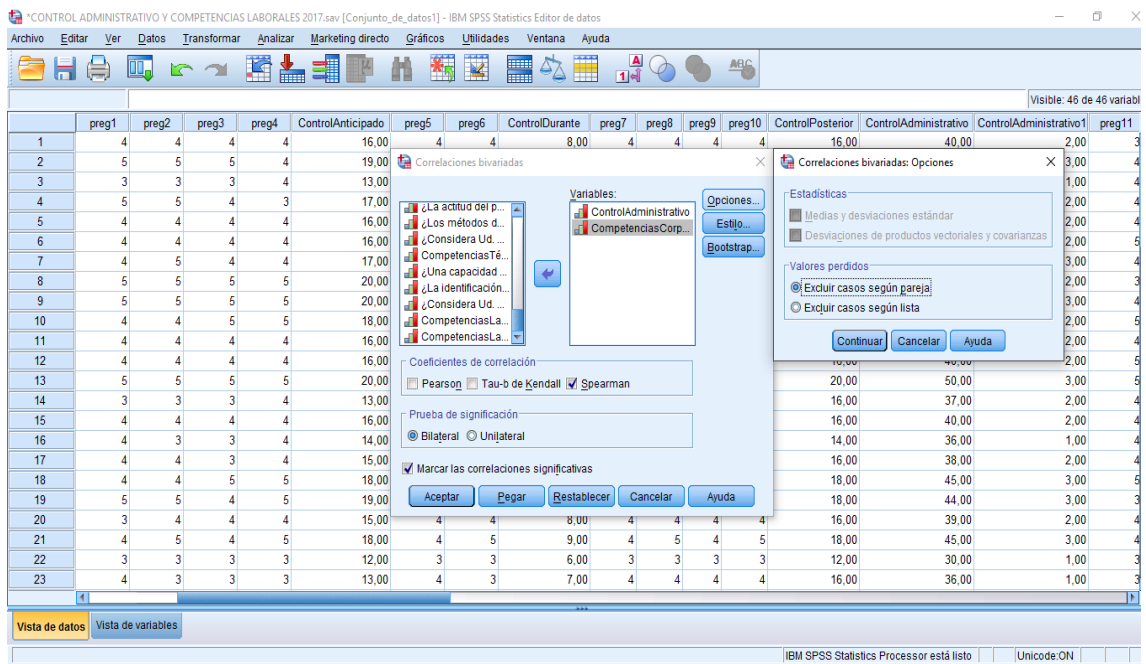


Figura 31. Gráfico de correlación de la variable (V1) y dimensión (V2-D3).

Anexo 9. Tablas de frecuencia

Tabla 37. Frecuencia ítem 1

1. ¿El coordinador del centro de formación, toma decisiones en base a los controles previos para un buen resultado?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	24	42,1	42,1	42,1
Válido Casi siempre	33	57,9	57,9	100,0
Total	57	100,0	100,0	

Fuente: base de datos.

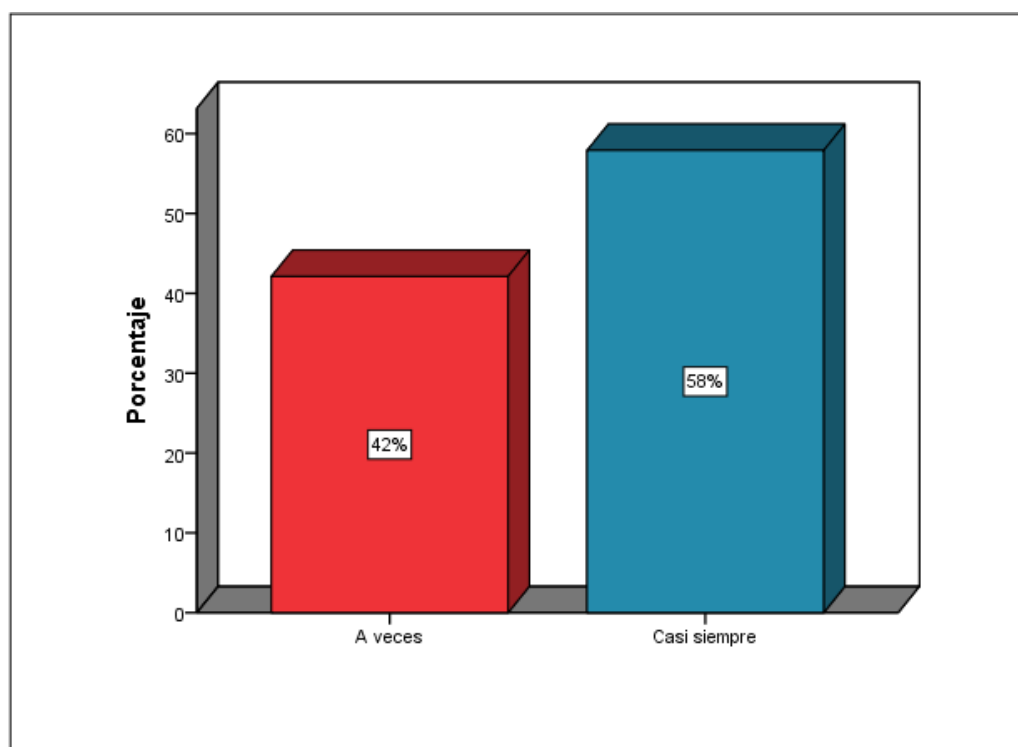


Figura 32. Gráfico de barras porcentual ítem 1.

Interpretación:

De los 57 encuestados el 58% determinaron que casi siempre, el coordinador toma decisiones en base a los controles previos para un buen resultado y el 42% considera que a veces, el coordinador toma decisiones en base a los controles previos para un buen resultado.

Tabla 38. Frecuencia ítem 2

2. ¿El área de Talento & Cultura informa al personal del centro de formación, de los controles previos a realizarse antes de las actividades formativas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	14	24,6	24,6	24,6
Casi siempre	34	59,6	59,6	84,2
Siempre	9	15,8	15,8	100,0
Total	57	100,0	100,0	

Fuente: base de datos.

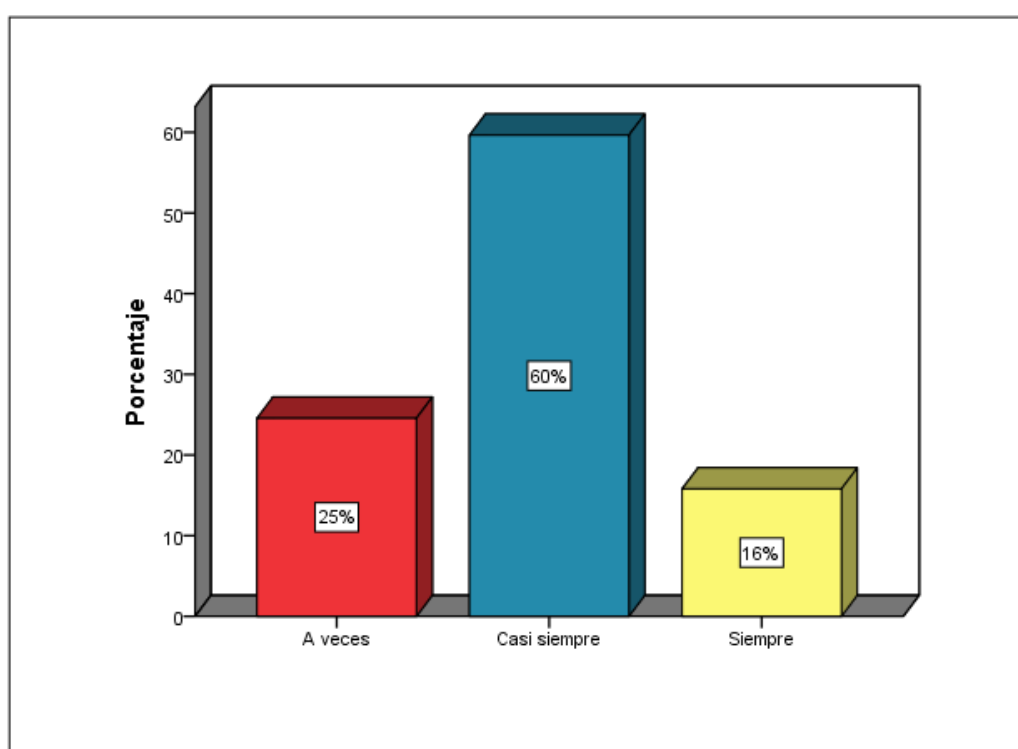


Figura 33. Gráfico de barras porcentual ítem 2.

Interpretación:

De los 57 encuestados el 60% determinaron que casi siempre, el área de Talento & Cultura informa al personal del centro de formación, de los controles previos a realizarse antes de las actividades formativas y el 25% considera que a veces, el área de Talento & Cultura informa al personal del centro de formación, de los controles previos a realizarse antes de las actividades formativas.

Tabla 39. Frecuencia ítem 3

3. ¿El personal del centro de formación cuenta con la información oportuna para desarrollar las actividades planeadas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	14	24,6	24,6
	Casi siempre	35	61,4	86,0
	Siempre	8	14,0	100,0
	Total	57	100,0	100,0

Fuente: base de datos.

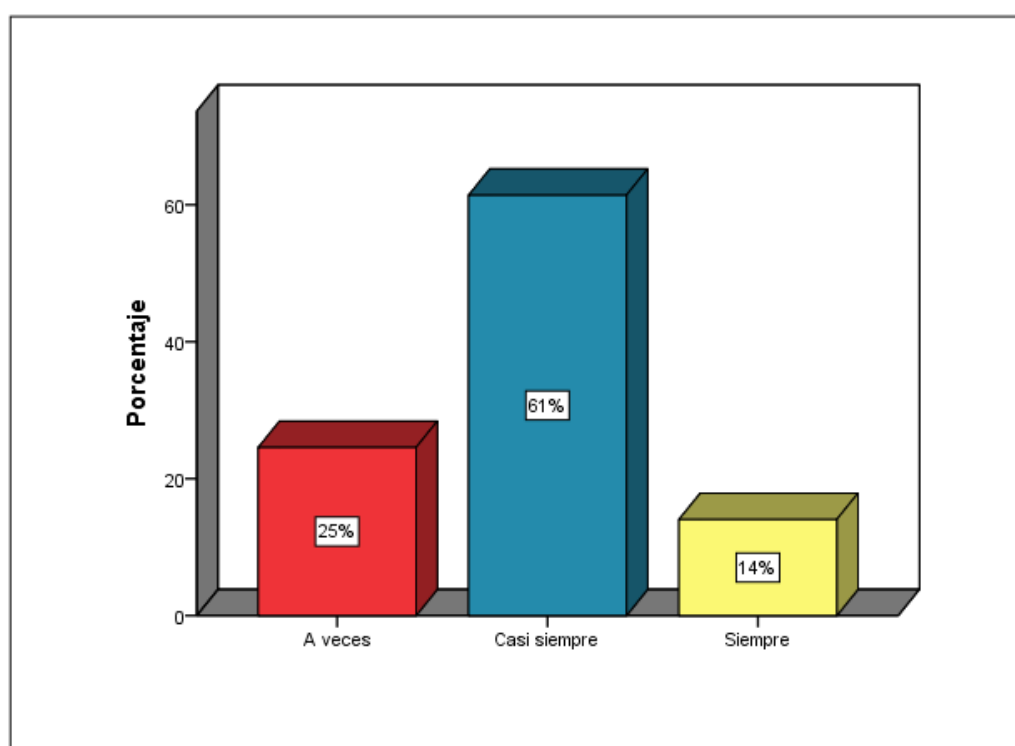


Figura 34. Gráfico de barras porcentual ítem 3.

Interpretación:

De los 57 encuestados el 61% determinaron que casi siempre, el personal del centro de formación cuenta con la información oportuna para desarrollar las actividades planeadas y el 25% el personal del centro de formación cuenta con la información oportuna para desarrollar las actividades planeadas.

Tabla 40. Frecuencia ítem 4

4. ¿Para que las tareas asignadas se ejecuten efectivamente, son informados oportunamente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	7	12,3	12,3	12,3
Casi siempre	43	75,4	75,4	87,7
Siempre	7	12,3	12,3	100,0
Total	57	100,0	100,0	

Fuente: base de datos.

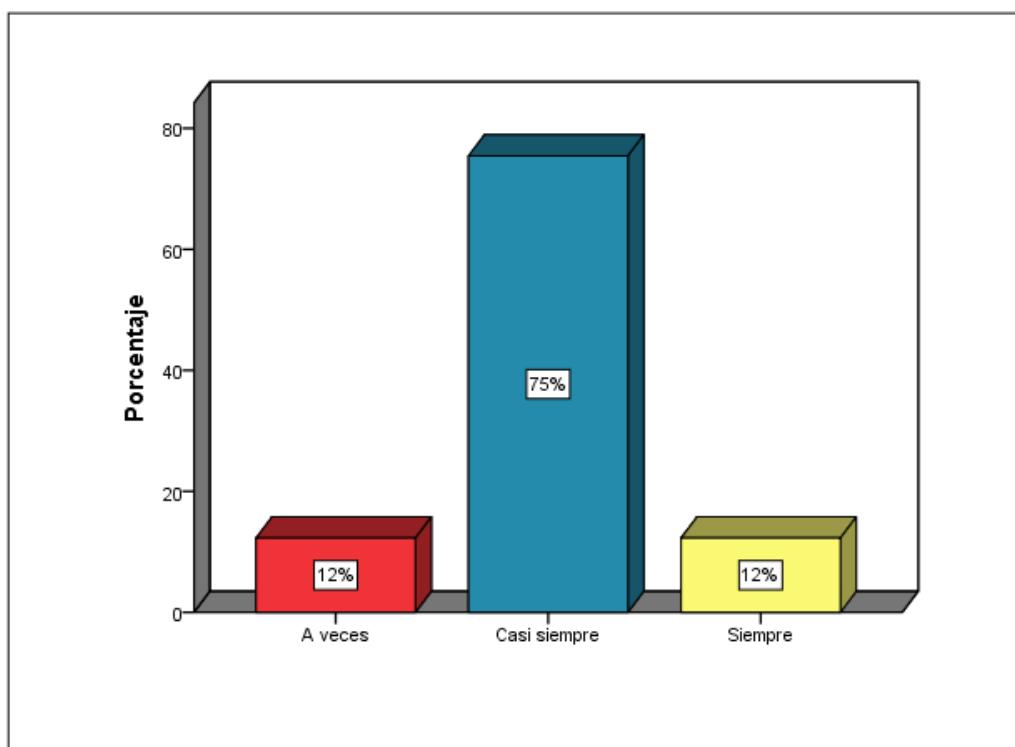


Figura 35. Gráfico de barras porcentual ítem 4.

Interpretación:

De los 57 encuestados el 75% determinaron que casi siempre las tareas asignadas se ejecuten efectivamente, son informados oportunamente y el 12% considera que a veces, que las tareas asignadas se ejecuten efectivamente, son informados oportunamente.

Tabla 41. Frecuencia ítem 5

5. ¿El área de Talento & Cultura brinda información fiable al centro de formación?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	1	1,8	1,8	1,8
Casi siempre	42	73,7	73,7	75,4
Siempre	14	24,6	24,6	100,0
Total	57	100,0	100,0	

Fuente: base de datos.

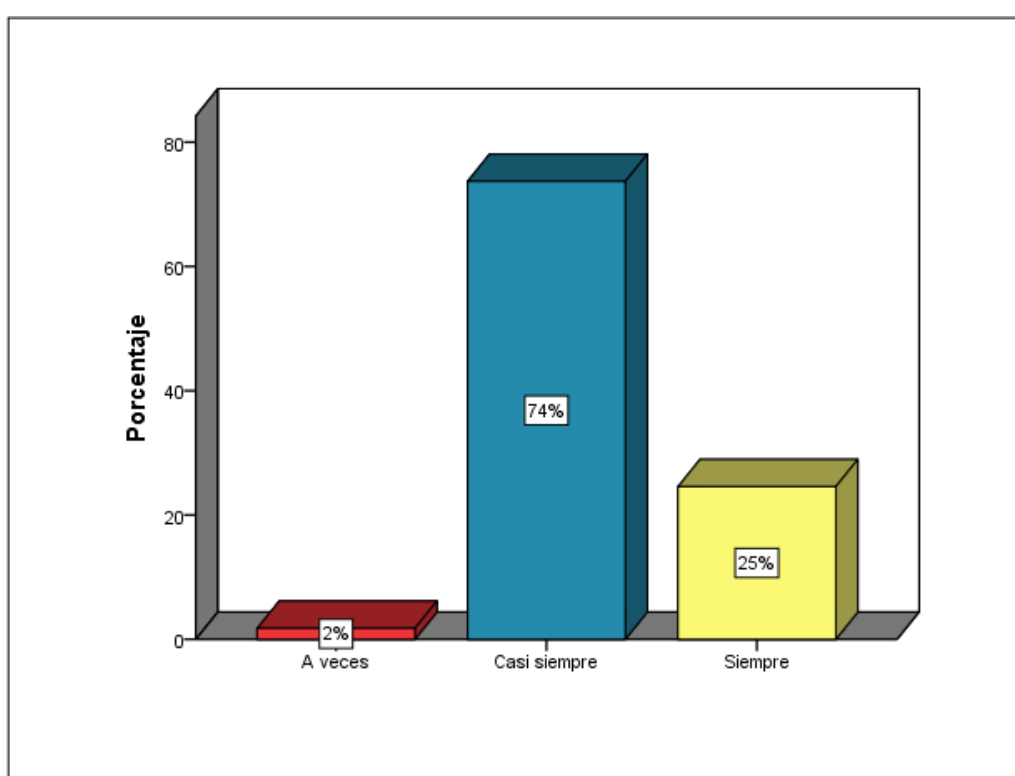


Figura 36. Gráfico de barras porcentual ítem 5.

Interpretación:

De los 57 encuestados el 74% determinaron que casi siempre, el área de Talento & Cultura brinda información fiable al centro de formación y el 25% considera que siempre, el área de Talento & Cultura brinda información fiable al centro de formación.

Tabla 42. Frecuencia ítem 6

6. ¿El personal del centro de formación asimila y utiliza la información fiable que el cliente le brinda?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	9	15,8	15,8	15,8
Válido A veces	19	33,3	33,3	49,1
Casi siempre	29	50,9	50,9	100,0
Total	57	100,0	100,0	

Fuente: base de datos.

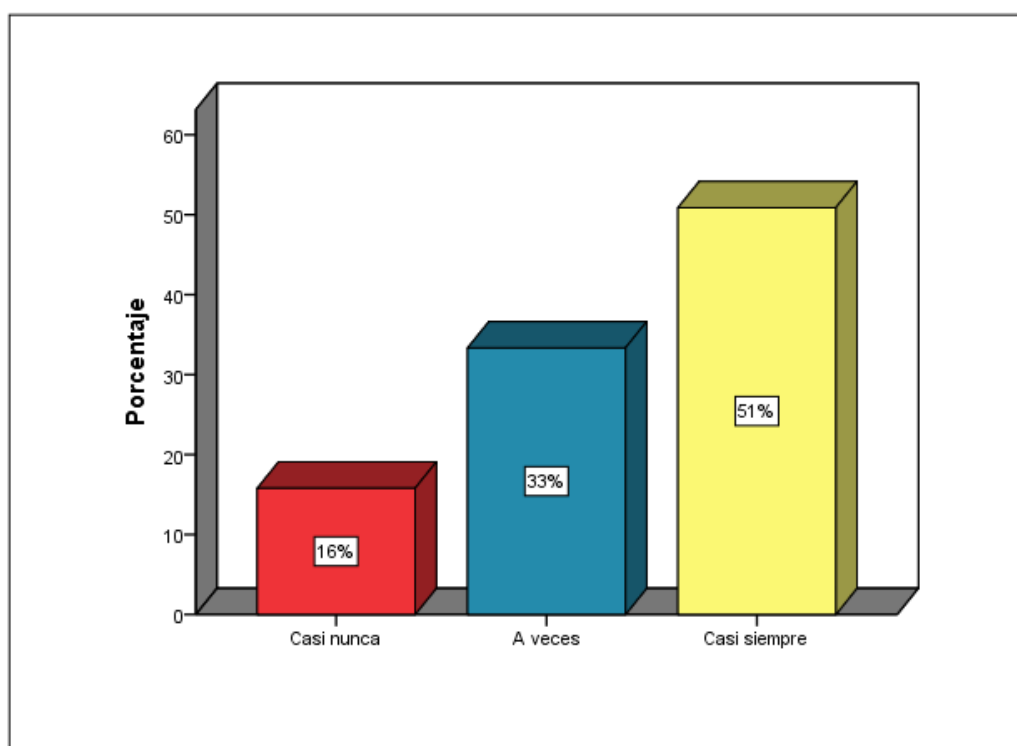


Figura 37. Gráfico de barras porcentual ítem 6.

Interpretación:

De los 57 encuestados el 51% determinaron que siempre, el personal del centro de formación asimila y utiliza la información fiable que el cliente le brinda y el 33% considera que a veces, el personal del centro de formación asimila y utiliza la información fiable que el cliente le brinda.

Tabla 43. Frecuencia ítem 7

7. ¿El personal del centro de formación cuenta con estrategias para anticiparse a fin de llevar a cabo los programas formativos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	8,8	8,8	8,8
Casi nunca	17	29,8	29,8	38,6
Válido A veces	25	43,9	43,9	82,5
Casi siempre	10	17,5	17,5	100,0
Total	57	100,0	100,0	

Fuente: base de datos.

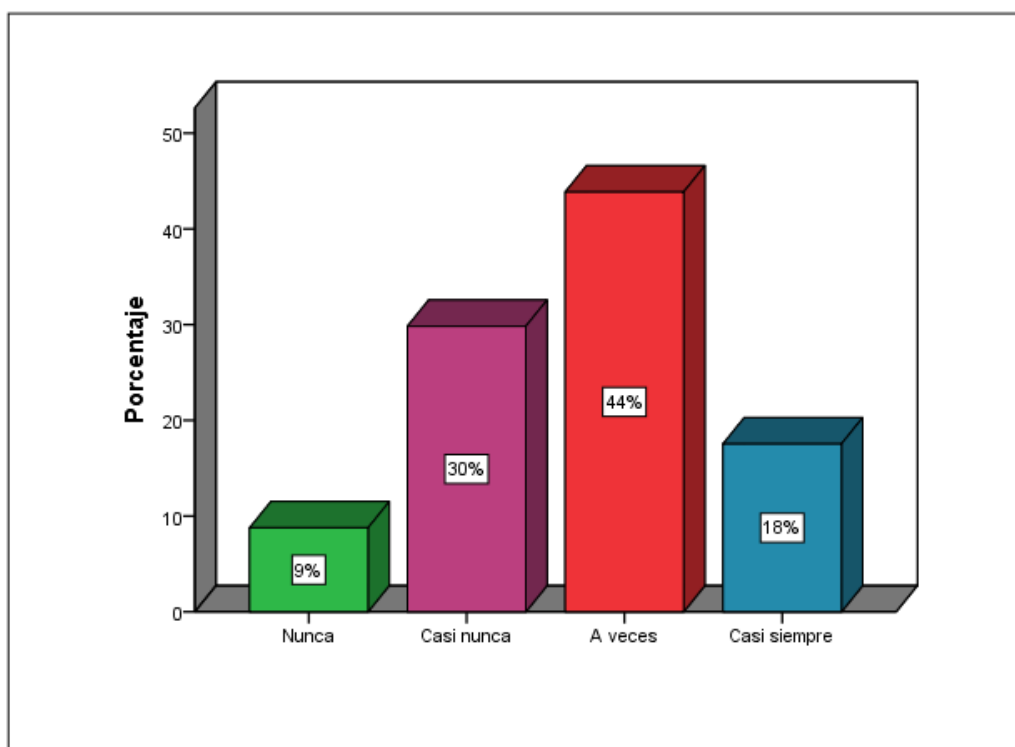


Figura 38. Gráfico de barras porcentual ítem 7.

Interpretación:

De los 57 encuestados el 44% determinaron que a veces, el personal del centro de formación cuenta con estrategias para anticiparse a fin de llevar a cabo los programas formativos y el 30% considera que casi nunca, el personal del centro de formación cuenta con estrategias para anticiparse a fin de llevar a cabo los programas formativos.

Tabla 44. Frecuencia ítem 8

8. ¿El personal del centro de formación cuenta con la información oportuna y confiable para prevenir cambios?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	8	14,0	14,0	14,0
A veces	19	33,3	33,3	47,4
Casi siempre	30	52,6	52,6	100,0
Total	57	100,0	100,0	

Fuente: base de datos.

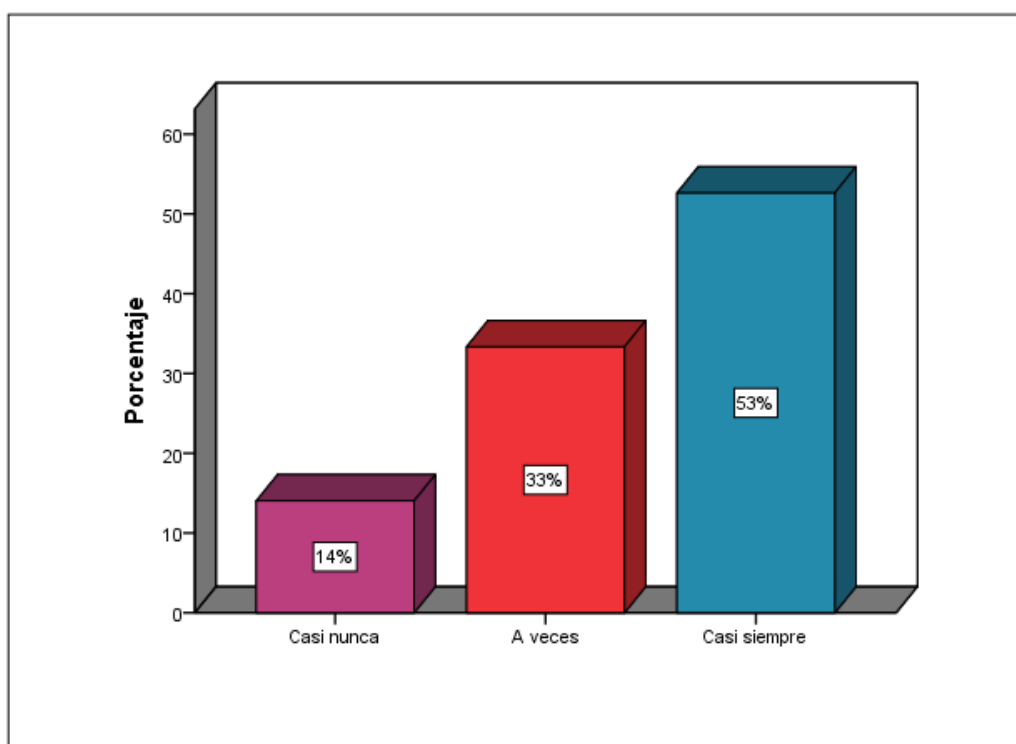


Figura 39. Gráfico de barras porcentual ítem 8.

Interpretación:

De los 57 encuestados el 53% determinaron que casi siempre, el personal del centro de formación cuenta con la información oportuna y confiable para prevenir cambios y el 33% considera que a veces, el personal del centro de formación cuenta con la información oportuna y confiable para prevenir cambios.

Tabla 45. Frecuencia ítem 9

9. ¿El personal del centro de formación realiza la supervisión y corrige los problemas que puedan presentarse mientras se desarrolla la actividad formativa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	8	14,0	14,0	14,0
Casi nunca	15	26,3	26,3	40,4
Válido A veces	24	42,1	42,1	82,5
Casi siempre	10	17,5	17,5	100,0
Total	57	100,0	100,0	

Fuente: base de datos.

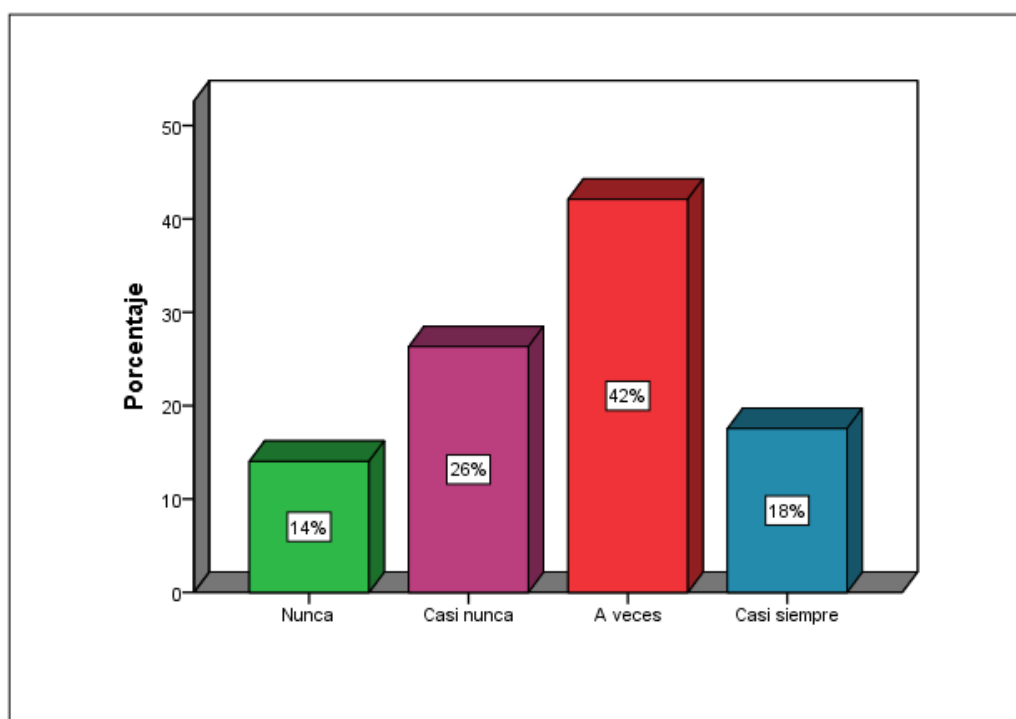


Figura 40. Gráfico de barras porcentual ítem 9.

Interpretación:

De los 57 encuestados el 42% determinaron que casi siempre, el personal del centro de formación realiza la supervisión y corrige los problemas que puedan presentarse mientras se desarrolla la actividad formativa y el 26% considera que casi nunca, el personal del centro de formación realiza la supervisión y corrige los problemas que puedan presentarse mientras se desarrolla la actividad formativa.

Tabla 46. Frecuencia ítem 10

10. ¿El personal del centro de formación inspecciona constantemente el estado de los ambientes y equipos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	10	17,5	17,5	17,5
	A veces	25	43,9	43,9	61,4
	Casi siempre	22	38,6	38,6	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Fuente: base de datos.

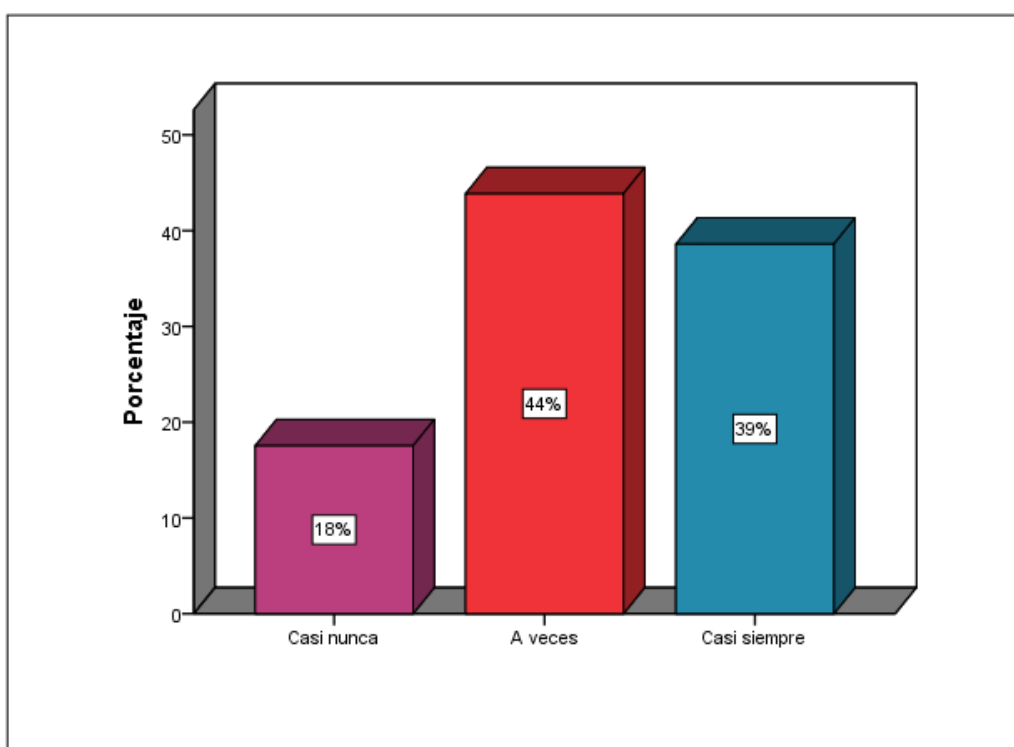


Figura 41. Gráfico de barras porcentual ítem 10.

Interpretación:

De los 57 encuestados el 44% determinaron que a veces, el personal del centro de formación inspecciona constantemente el estado de los ambientes y equipos y el 39% considera que casi siempre, el personal del centro de formación inspecciona constantemente el estado de los ambientes y equipos.

Tabla 47. Frecuencia ítem 11

11. ¿El control concurrente garantiza que las actividades formativas se lleven a cabo durante la actividad formativa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	10	17,5	17,5	17,5
Casi siempre	39	68,4	68,4	86,0
Siempre	8	14,0	14,0	100,0
Total	57	100,0	100,0	

Fuente: base de datos.

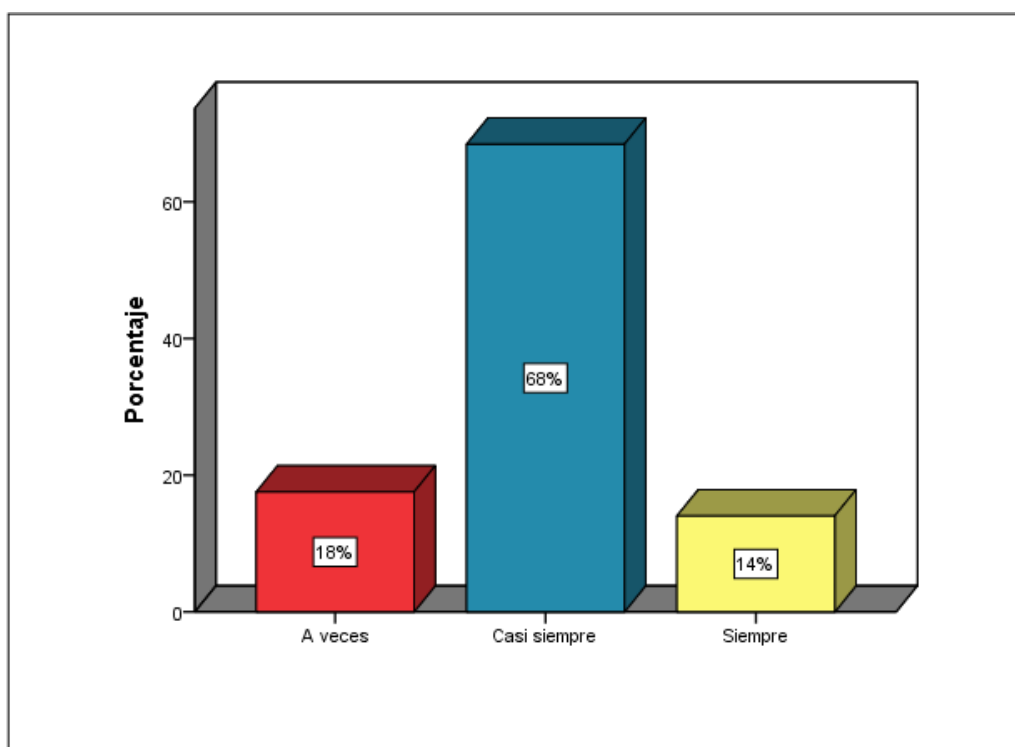


Figura 42. Gráfico de barras porcentual ítem 11.

Interpretación:

De los 57 encuestados el 68% determinaron que casi siempre, el control concurrente garantiza que las actividades formativas se lleven a cabo durante la actividad formativa y el 18% considera que a veces, el control concurrente garantiza que las actividades formativas se lleven a cabo durante la actividad formativa.

Tabla 48. Frecuencia ítem 12

12. ¿Son competitivos y éticos el personal del centro de formación al ejecutar el control concurrente, lo que genera confiabilidad en los resultados?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	10	17,5	17,5	17,5
Válido Casi siempre	47	82,5	82,5	100,0
Total	57	100,0	100,0	

Fuente: base de datos.

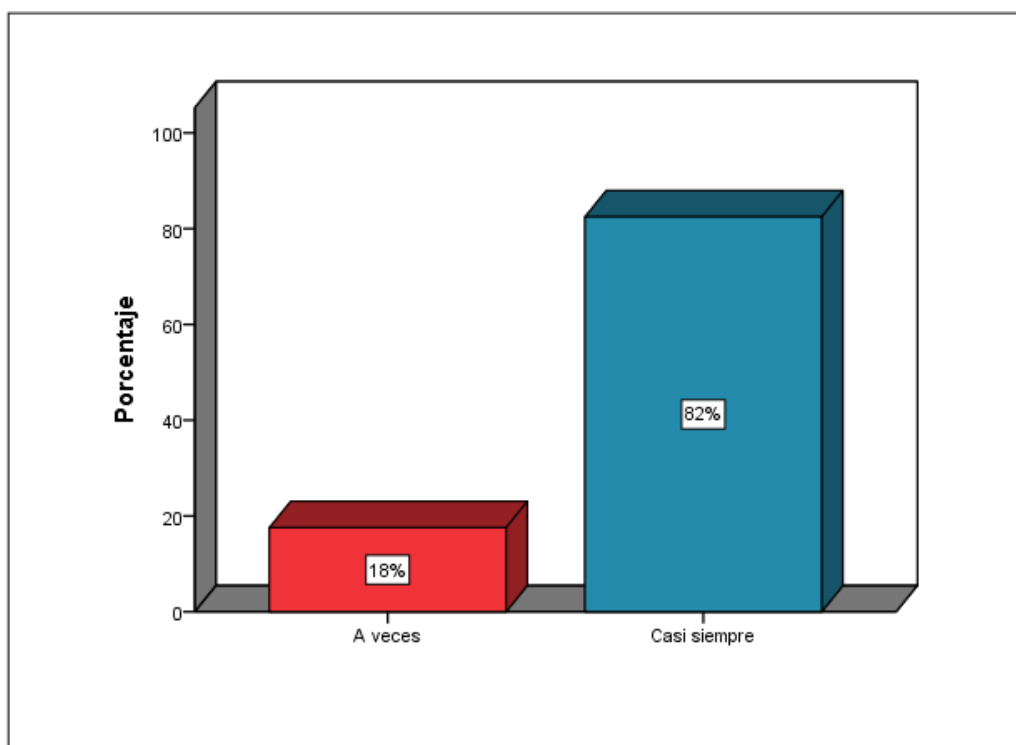


Figura 43. Gráfico de barras porcentual ítem 12.

Interpretación:

De los 57 encuestados el 82% determinaron que casi siempre, son competitivos y éticos el personal del centro de formación al ejecutar el control concurrente, lo que genera confiabilidad en los resultados y el 18% considera que a veces, son competitivos y éticos el personal del centro de formación al ejecutar el control concurrente, lo que genera confiabilidad en los resultados.

Tabla 49. Frecuencia ítem 13

13. ¿Los controles previos a los procesos y durante estos, permitirán al centro de formación establecer medidas correctivas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	21	36,8	36,8
	A veces	23	40,4	77,2
	Casi siempre	13	22,8	100,0
	Total	57	100,0	100,0

Fuente: base de datos.

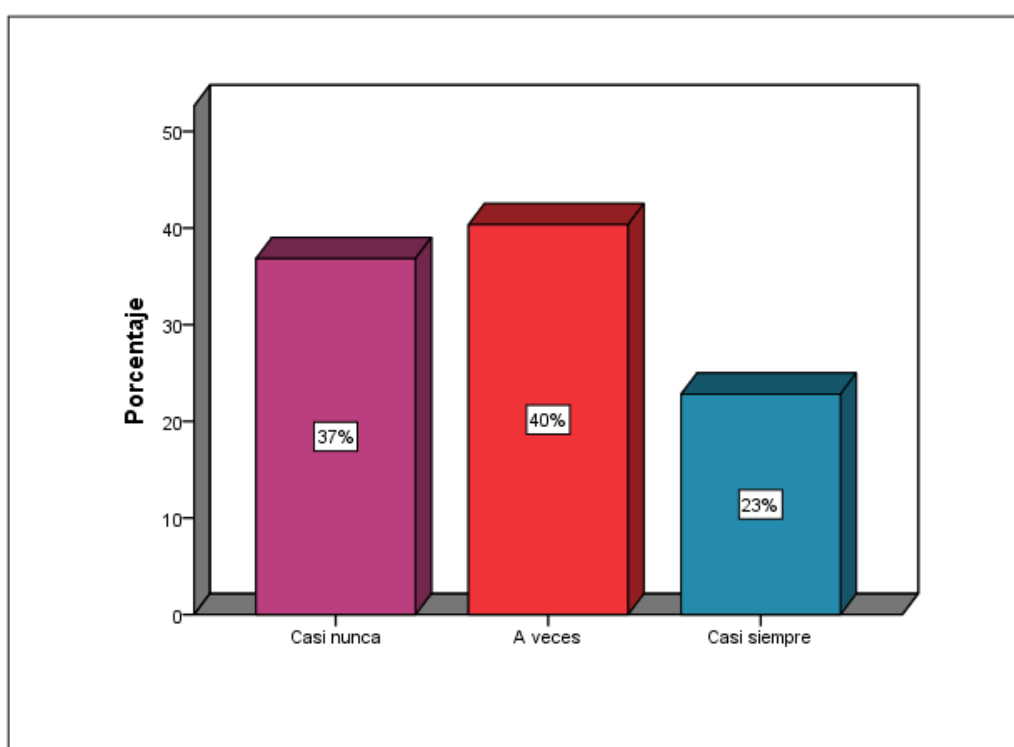


Figura 44. Gráfico de barras porcentual ítem 13.

Interpretación:

De los 57 encuestados el 40% determinaron que casi siempre, los controles previos a los procesos y durante estos, permitirán al centro de formación establecer medidas correctivas y el 37% considera que casi nunca, Los controles previos a los procesos y durante estos, permitirán al centro de formación establecer medidas correctivas.

Tabla 50. Frecuencia ítem 14

14. ¿Al concluir las actividades formativas el centro de formación procede con algún control posterior para verificar las acciones realizadas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	8	14,0	14,0	14,0
Casi nunca	15	26,3	26,3	40,4
Válido A veces	27	47,4	47,4	87,7
Casi siempre	7	12,3	12,3	100,0
Total	57	100,0	100,0	

Fuente: base de datos.

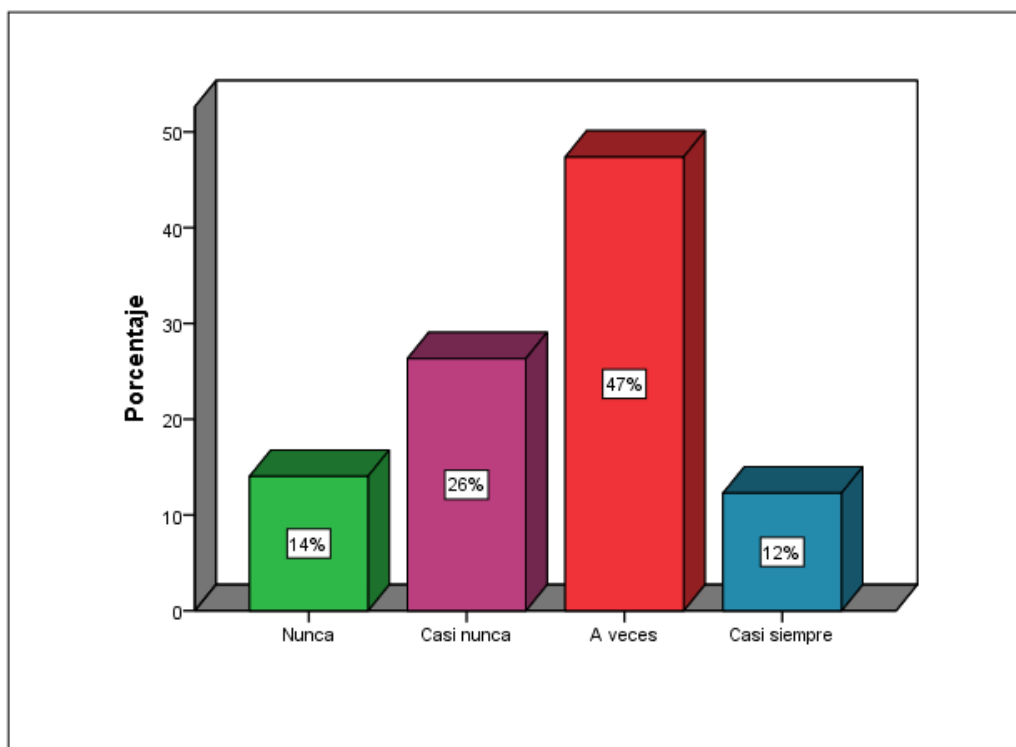


Figura 45. Gráfico de barras porcentual ítem 14.

Interpretación:

De los 57 encuestados el 47% determinaron que a veces, al concluir las actividades formativas el centro de formación procede con algún control posterior para verificar las acciones realizadas y el 26% considera que casi nunca, al concluir las actividades formativas el centro de formación procede con algún control posterior para verificar las acciones realizadas.

Tabla 51. Frecuencia ítem 15

15. ¿El personal del centro de formación aplica correctamente el uso de la retroalimentación a fin de una mejora en el servicio?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	12	21,1	21,1	21,1
Casi nunca	18	31,6	31,6	52,6
Válido A veces	21	36,8	36,8	89,5
Casi siempre	6	10,5	10,5	100,0
Total	57	100,0	100,0	

Fuente: base de datos.

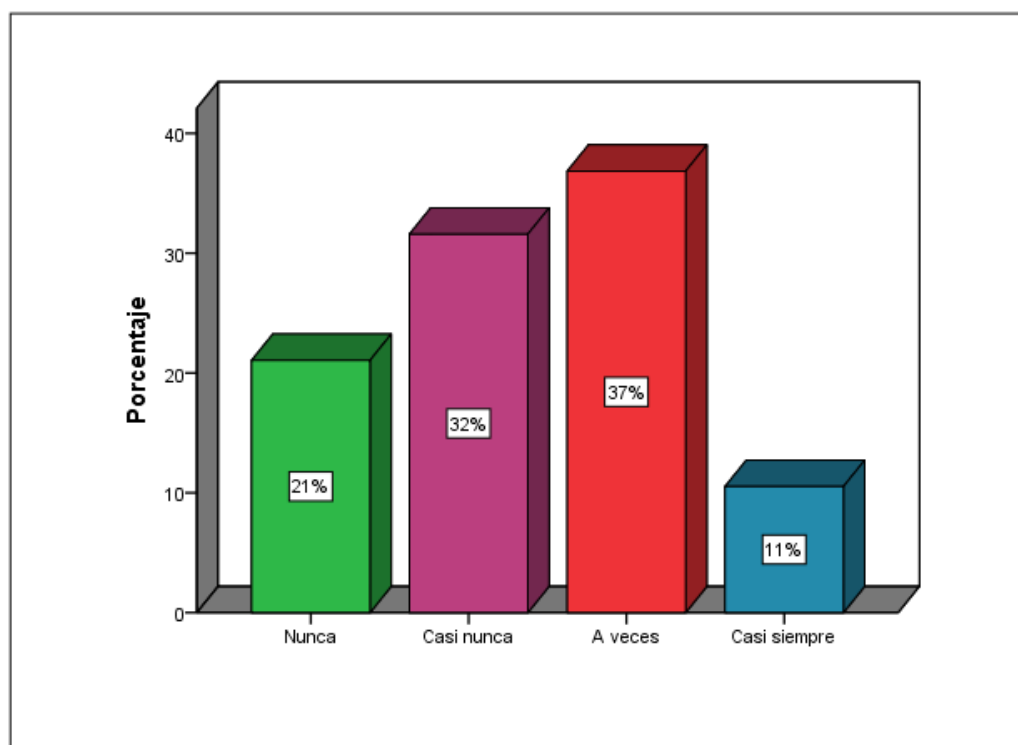


Figura 46. Gráfico de barras porcentual ítem 15.

Interpretación:

De los 57 encuestados el 37% determinaron que a veces, el personal del centro de formación aplica correctamente el uso de la retroalimentación a fin de una mejora en el servicio y el 32% considera que casi nunca, el personal del centro de formación aplica correctamente el uso de la retroalimentación a fin de una mejora en el servicio.

Tabla 52. Frecuencia ítem 16

16. ¿El centro de formación cuenta con un plan de contingencias, a fin de que las consecuencias sean mínimas?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	30	52,6	52,6
	Casi nunca	17	29,8	82,5
	A veces	10	17,5	100,0
	Total	57	100,0	100,0

Fuente: base de datos.

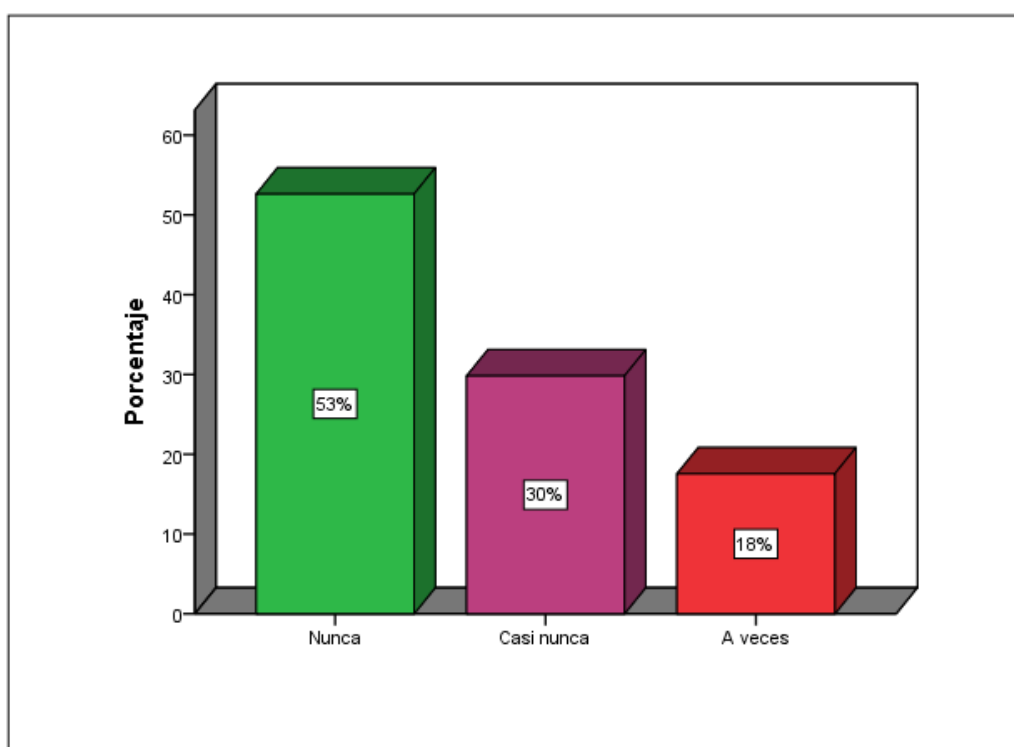


Figura 47. Gráfico de barras porcentual ítem 16.

Interpretación:

De los 57 encuestados el 53% determinaron que nunca, el centro de formación cuenta con un plan de contingencias, a fin de que las consecuencias sean mínimas, y el 30% considera que casi nunca, el centro de formación cuenta con un plan de contingencias, a fin de que las consecuencias sean mínimas.

Tabla 53. Frecuencia ítem 17

17. ¿Se cuenta con reportes sobre la satisfacción e insatisfacción de los usuarios para el planteamiento de objetivos?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	9	15,8	15,8	15,8
Casi nunca	19	33,3	33,3	49,1
Válido A veces	15	26,3	26,3	75,4
Casi siempre	14	24,6	24,6	100,0
Total	57	100,0	100,0	

Fuente: base de datos.

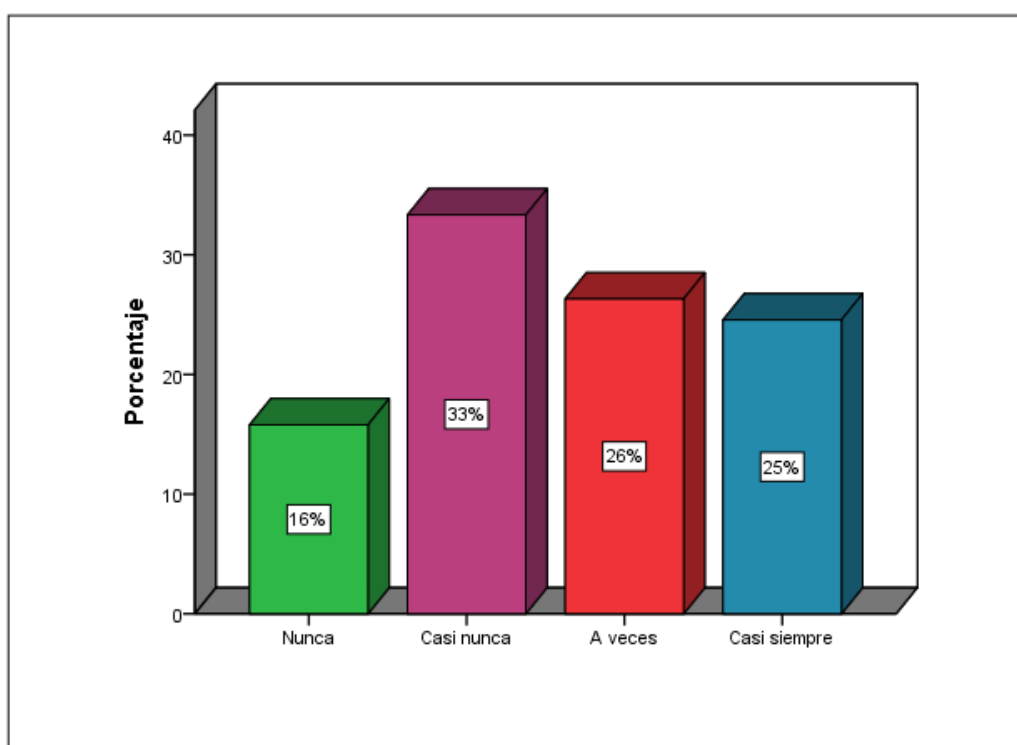


Figura 48. Gráfico de barras porcentual ítem 17.

Interpretación:

De los 57 encuestados el 33% determinaron que casi nunca, se cuenta con reportes sobre la satisfacción e insatisfacción de los usuarios para el planteamiento de objetivos y el 26% considera que a veces, se cuenta con reportes sobre la satisfacción e insatisfacción de los usuarios para el planteamiento de objetivos.

Tabla 54. Frecuencia ítem 18

18. ¿La optimización de resultados dependerá de la calidad del servicio que brinda el personal del Centro de Formación?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	23	40,4	40,4
	Casi siempre	27	47,4	87,7
	Siempre	7	12,3	100,0
	Total	57	100,0	100,0

Fuente: base de datos.

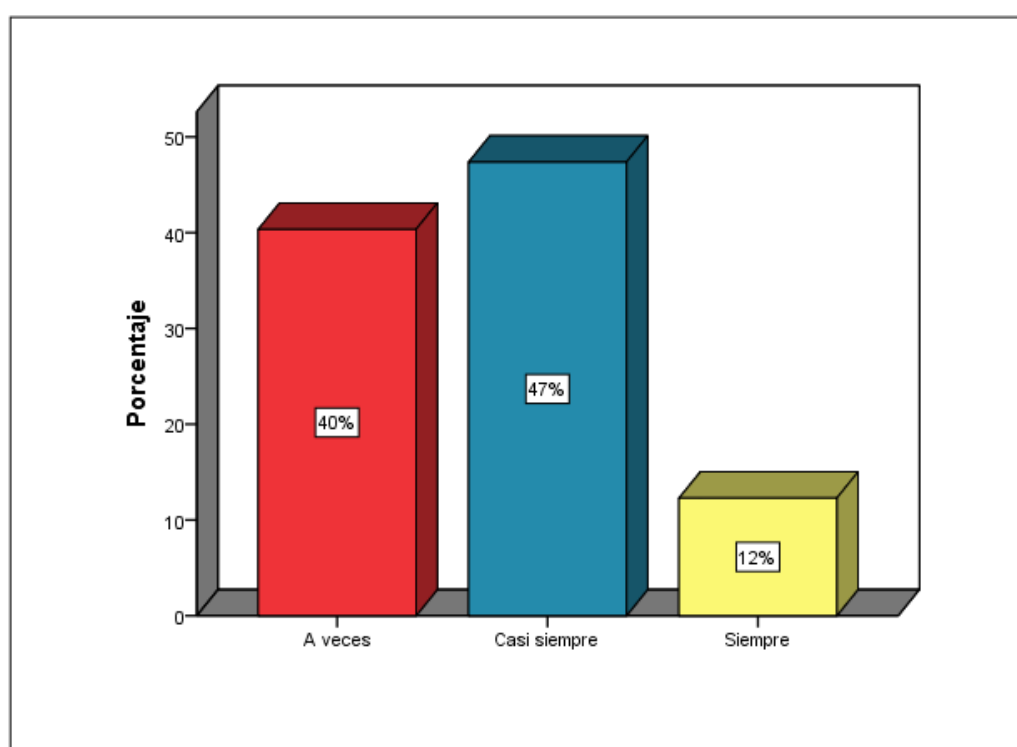


Figura 49. Gráfico de barras porcentual ítem 18.

Interpretación:

De los 57 encuestados el 47% determinaron que casi siempre, la optimización de resultados dependerá de la calidad del servicio que brinda el personal del centro de formación y el 40% considera que a veces, la optimización de resultados dependerá de la calidad del servicio que brinda el personal del centro de formación.

Tabla 55. Frecuencia ítem 19

19. ¿El personal del Centro de Formación cuenta con la habilidad, recurso y conocimiento que lo hacen competente en el servicio?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	11	19,3	19,3
	A veces	23	40,4	59,6
	Casi siempre	23	40,4	100,0
	Total	57	100,0	100,0

Fuente: base de datos.

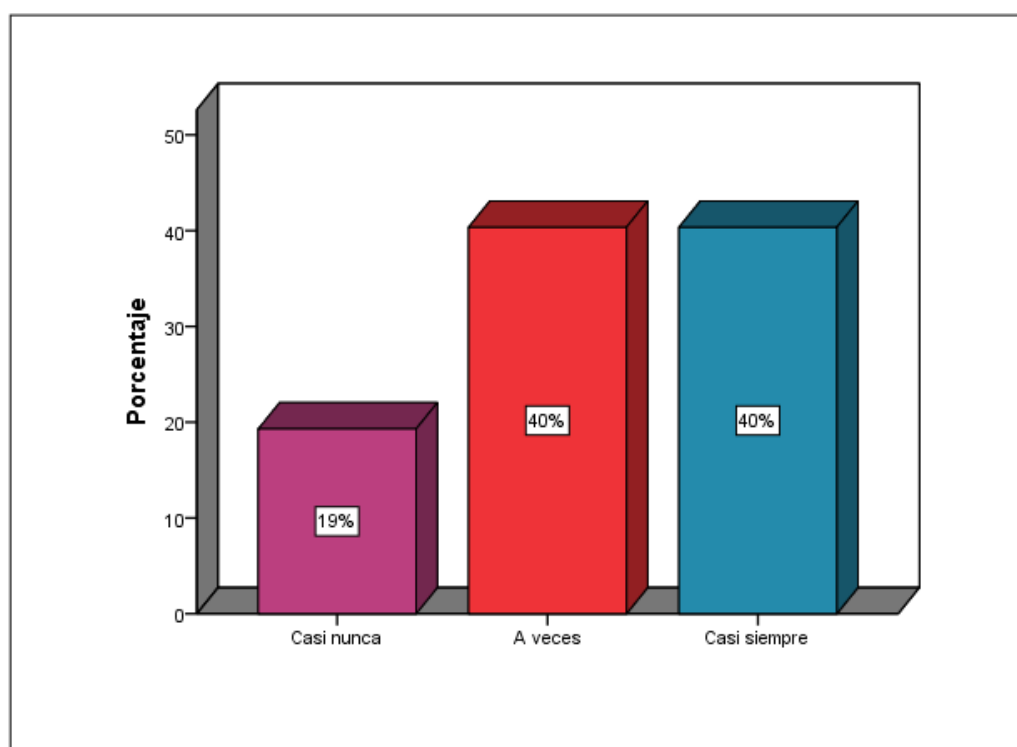


Figura 50. Gráfico de barras porcentual ítem 19.

Interpretación:

De los 57 encuestados el 40% determinaron que casi siempre, el personal del centro de formación cuenta con la habilidad, recurso y conocimiento que lo hacen competente en el servicio y el 40% considera que a veces, el personal del centro de formación cuenta con la habilidad, recurso y conocimiento que lo hacen competente en el servicio.

Tabla 56. Frecuencia ítem 20

20. ¿La gestión de los procesos de control se logra con el personal idóneo para el desarrollo del servicio?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	6	10,5	10,5
	Casi siempre	18	31,6	42,1
	Siempre	33	57,9	100,0
	Total	57	100,0	100,0

Fuente: base de datos.

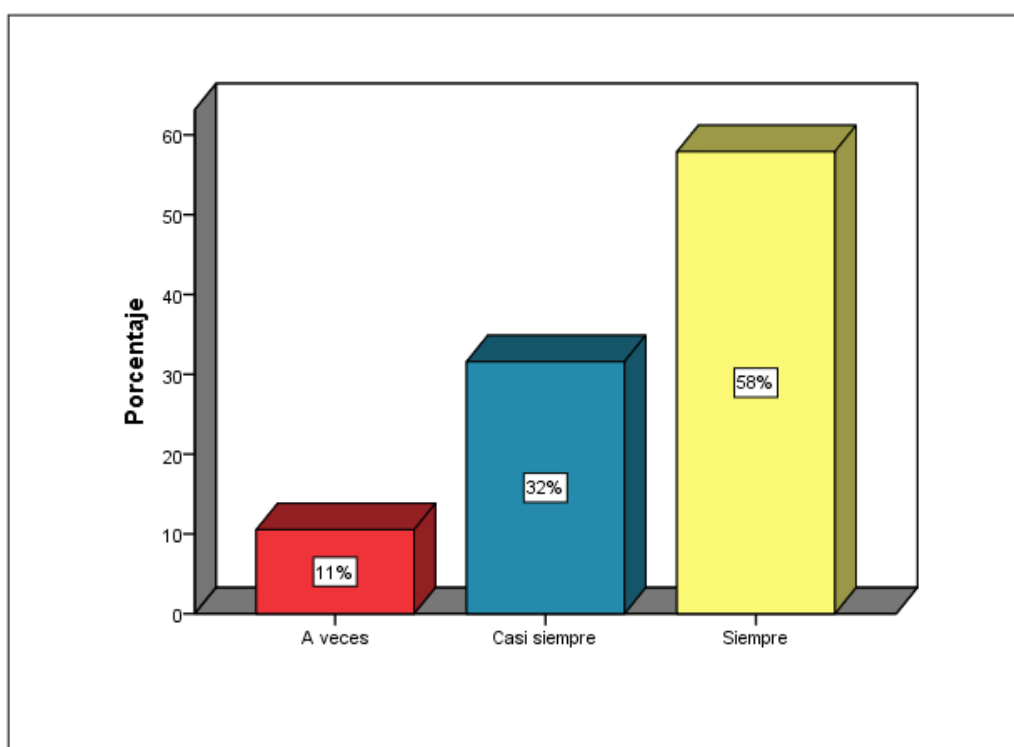


Figura 51. Gráfico de barras porcentual ítem 20.

Interpretación:

De los 57 encuestados el 58% determinaron que siempre, la gestión de los procesos de control se logra con el personal idóneo para el desarrollo del servicio y el 32% considera que a casi siempre, la gestión de los procesos de control se logra con el personal idóneo para el desarrollo del servicio.

Tabla 57. Frecuencia ítem 21

21. ¿El personal del centro de formación, toman iniciativa para la mejora de los procesos en las actividades formativas?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	17	29,8	29,8
	A veces	22	38,6	68,4
	Casi siempre	18	31,6	100,0
	Total	57	100,0	100,0

Fuente: base de datos.

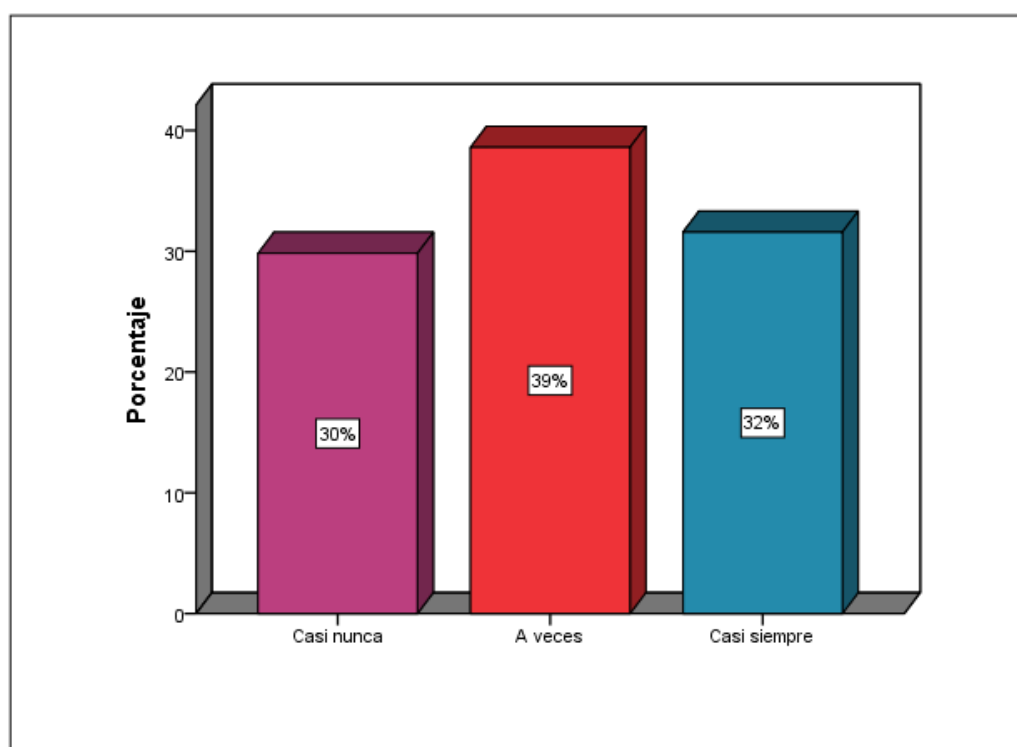


Figura 52. Gráfico de barras porcentual ítem 21.

Interpretación:

De los 57 encuestados el 39% determinaron que a veces, el personal del centro de formación, toman iniciativa para la mejora de los procesos en las actividades formativas y el 32% considera que casi siempre, el personal del centro de formación, toman iniciativa para la mejora de los procesos en las actividades formativas.

Tabla 58. Frecuencia ítem 22

22. ¿El personal del Centro de Formación, demuestra dinamismo para la obtención de resultados?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	8	14,0	14,0
	A veces	29	50,9	64,9
	Casi siempre	20	35,1	100,0
	Total	57	100,0	100,0

Fuente: base de datos.

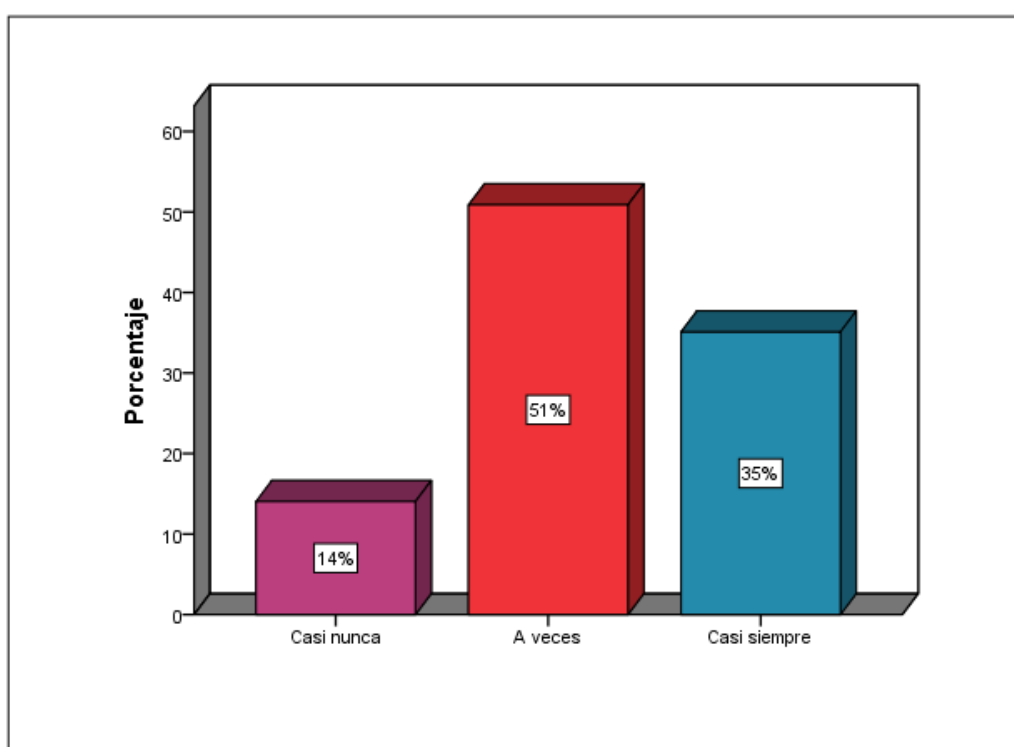


Figura 53. Gráfico de barras porcentual ítem 22.

Interpretación:

De los 57 encuestados el 51% determinaron que a veces, el personal del centro de formación, demuestra dinamismo para la obtención de resultados y el 35% considera que a casi siempre, el personal del centro de formación, demuestra dinamismo para la obtención de resultados.

Tabla 59. Frecuencia ítem 23

23. ¿El coordinador del centro de formación actúa con responsabilidad motivando a su equipo de trabajo?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	13	22,8	22,8
	A veces	21	36,8	59,6
	Casi siempre	23	40,4	100,0
	Total	57	100,0	100,0

Fuente: base de datos.

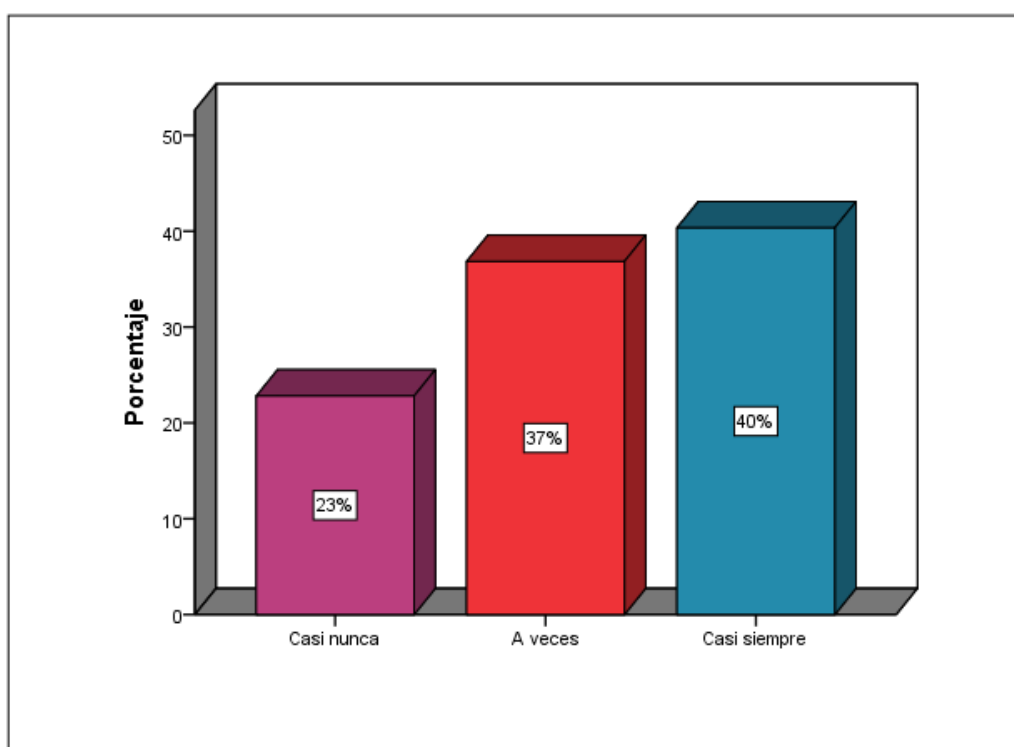


Figura 54. Gráfico de barras porcentual ítem 23.

Interpretación:

De los 57 encuestados el 40% determinaron que casi siempre, el coordinador del centro de formación actúa con responsabilidad motivando a su equipo de trabajo y el 37% considera que a veces, el coordinador del centro de formación actúa con responsabilidad motivando a su equipo de trabajo.

Tabla 60. Frecuencia ítem 24

24. ¿La capacidad de aprendizaje del personal del centro de formación se relaciona con la mejora continua del servicio?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	15	26,3	26,3
	A veces	19	33,3	59,6
	Casi siempre	23	40,4	100,0
	Total	57	100,0	100,0

Fuente: base de datos.

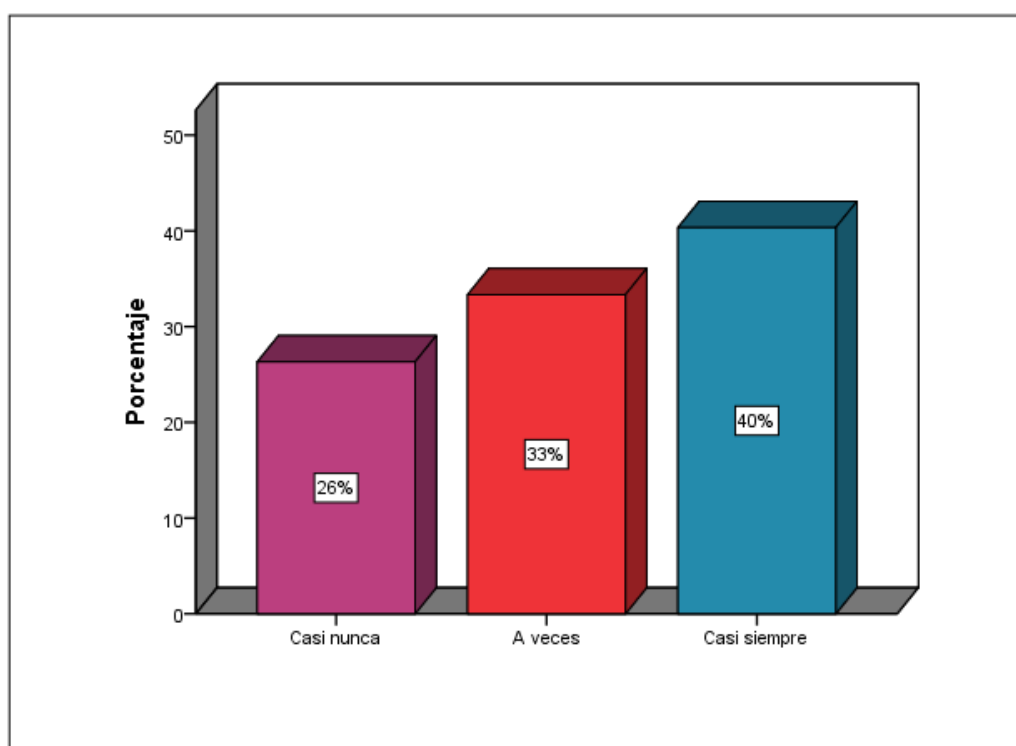


Figura 55. Gráfico de barras porcentual ítem 24.

Interpretación:

De los 57 encuestados el 40% determinaron que casi siempre, la capacidad de aprendizaje del personal del centro de formación se relaciona con la mejora continua del servicio y el 33% considera que a veces, la capacidad de aprendizaje del personal del centro de formación se relaciona con la mejora continua del servicio.

Tabla 61. Frecuencia ítem 25

25. ¿La productividad del personal del Centro de Formación es la más adecuada en situaciones de carga laboral?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	14	24,6	24,6
	A veces	18	31,6	56,1
	Casi siempre	25	43,9	100,0
	Total	57	100,0	100,0

Fuente: base de datos.

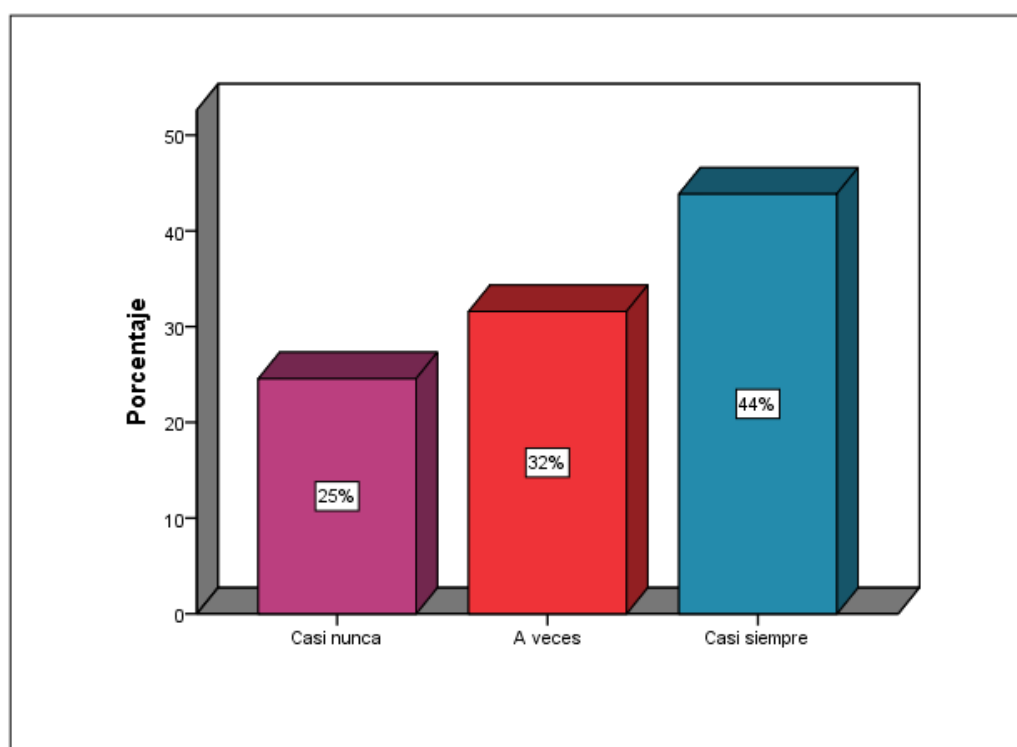


Figura 56. Gráfico de barras porcentual ítem 25.

Interpretación:

De los 57 encuestados el 44% determinaron que casi siempre, la productividad del personal del centro de formación es la más adecuada en situaciones de carga laboral y el 32% considera que a veces, la productividad del personal del centro de formación es la más adecuada en situaciones de carga laboral.

Tabla 62. Frecuencia ítem 26

26. ¿La flexibilidad del personal del centro de formación ante la presión, evidencian estrés e intolerancia durante el servicio?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	10	17,5	17,5	17,5
Casi nunca	18	31,6	31,6	49,1
A veces	29	50,9	50,9	100,0
Total	57	100,0	100,0	

Fuente: base de datos.

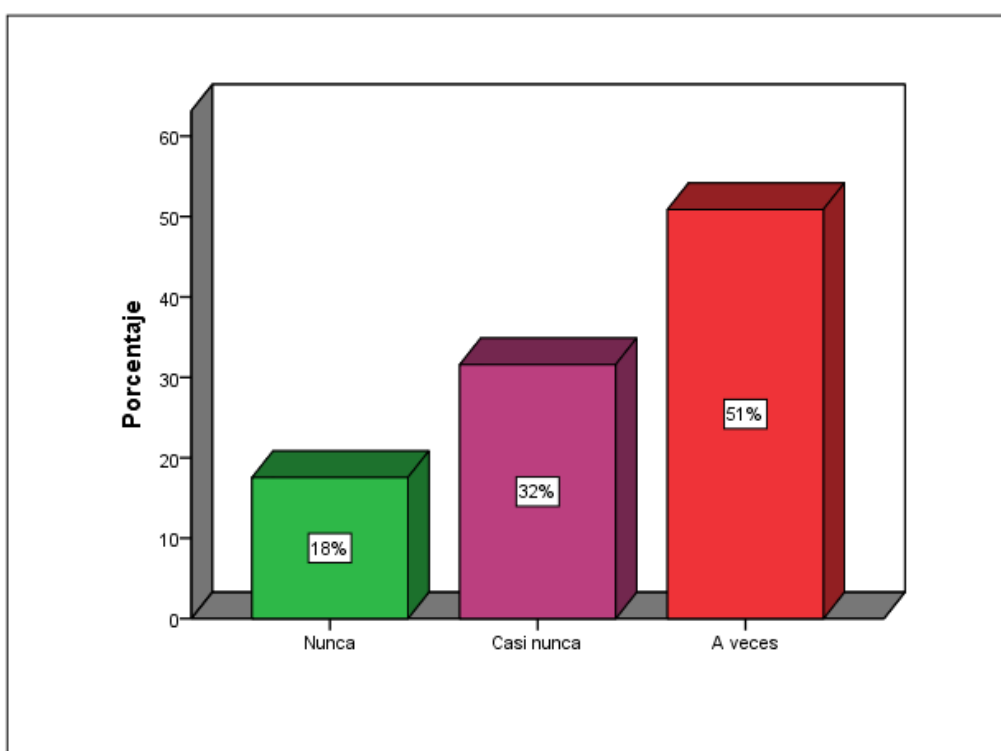


Figura 57. Gráfico de barras porcentual ítem 26.

Interpretación:

De los 57 encuestados el 51% determinaron que a veces, la flexibilidad del personal del centro de formación ante la presión, evidencian estrés e intolerancia durante el servicio y el 32% considera que casi nunca, la flexibilidad del personal del centro de formación ante la presión, evidencian estrés e intolerancia durante el servicio.

Tabla 63. Frecuencia ítem 27

27. ¿El liderazgo del coordinador del centro de formación influye en la motivación del buen rendimiento del personal?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	10	17,5	17,5
	A veces	21	36,8	54,4
	Casi siempre	26	45,6	100,0
	Total	57	100,0	100,0

Fuente: base de datos.

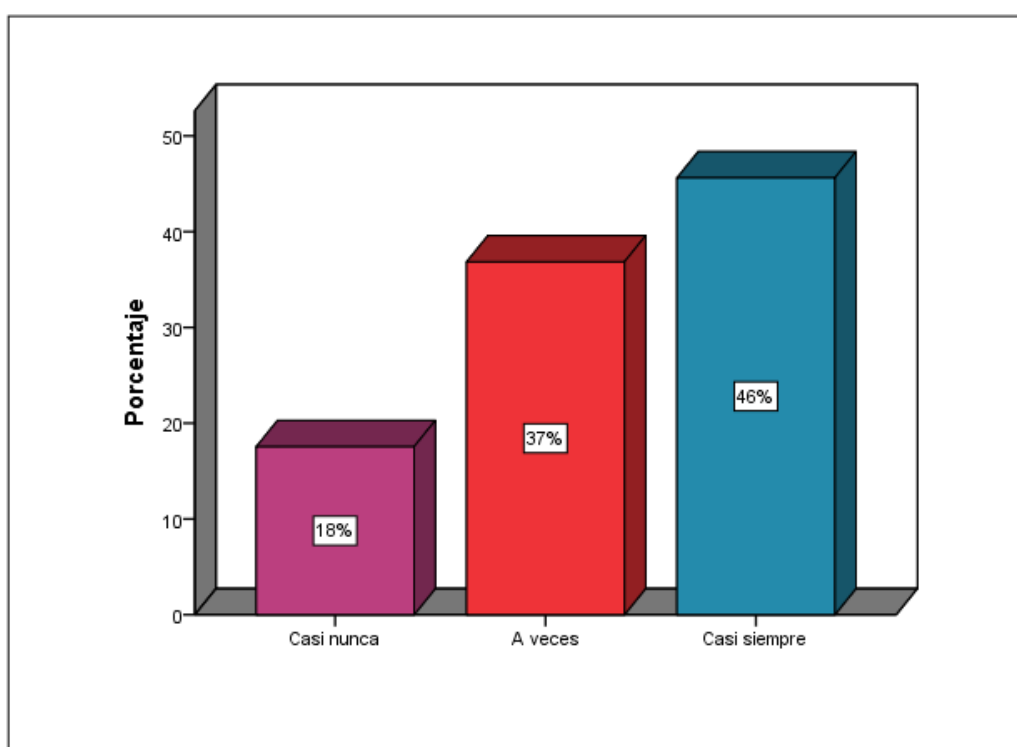


Figura 58. Gráfico de barras porcentual ítem 27.

Interpretación:

De los 57 encuestados el 46% determinaron que casi siempre, el liderazgo del coordinador del centro de formación influye en la motivación del buen rendimiento del personal y el 37% considera que a veces, el liderazgo del coordinador del centro de formación influye en la motivación del buen rendimiento del personal.

Tabla 64. Frecuencia ítem 28

28. ¿El personal del centro de formación tiene la capacidad de trabajar en equipo para el buen servicio de las actividades formativas?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	19	33,3	33,3
	Casi siempre	28	49,1	82,5
	Siempre	10	17,5	100,0
	Total	57	100,0	100,0

Fuente: base de datos.

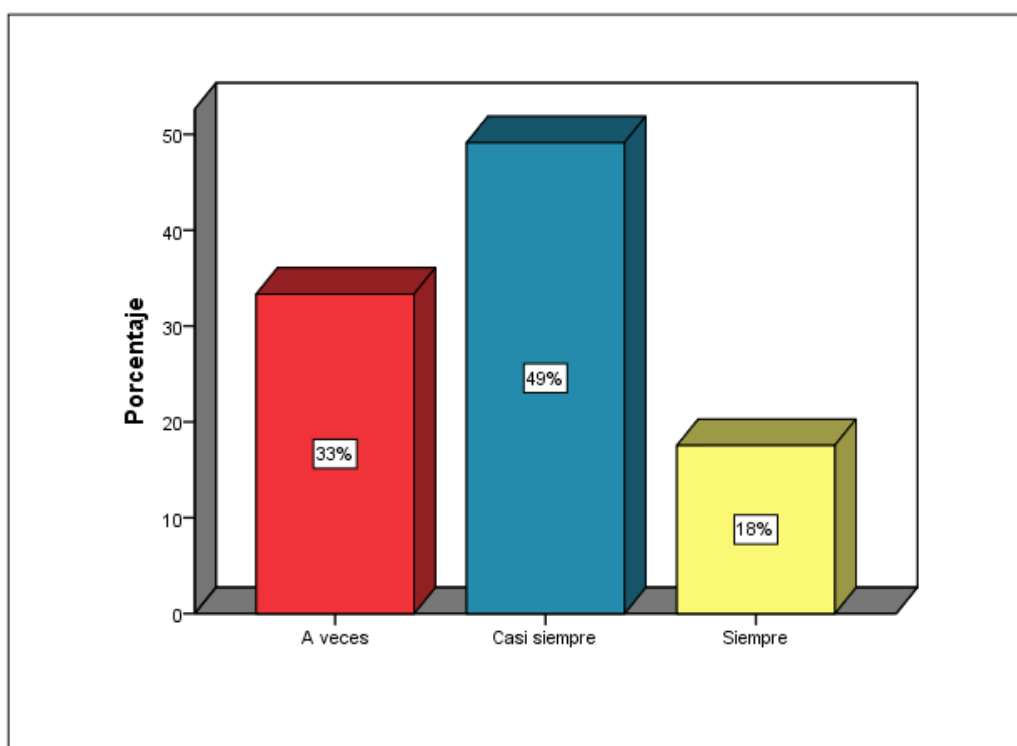


Figura 59. Gráfico de barras porcentual ítem 28.

Interpretación:

De los 57 encuestados el 49% determinaron que casi siempre, el personal del centro de formación tiene la capacidad de trabajar en equipo para el buen servicio de las actividades formativas y el 33% considera que a veces, el personal del centro de formación tiene la capacidad de trabajar en equipo para el buen servicio de las actividades formativas.

Tabla 65. Frecuencia ítem 29

29. ¿El personal del centro de formación, evidencian control emocional ante la reacción airada del cliente?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	5	8,8	8,8	8,8
A veces	9	15,8	15,8	24,6
Válido Casi siempre	29	50,9	50,9	75,4
Siempre	14	24,6	24,6	100,0
Total	57	100,0	100,0	

Fuente: base de datos.

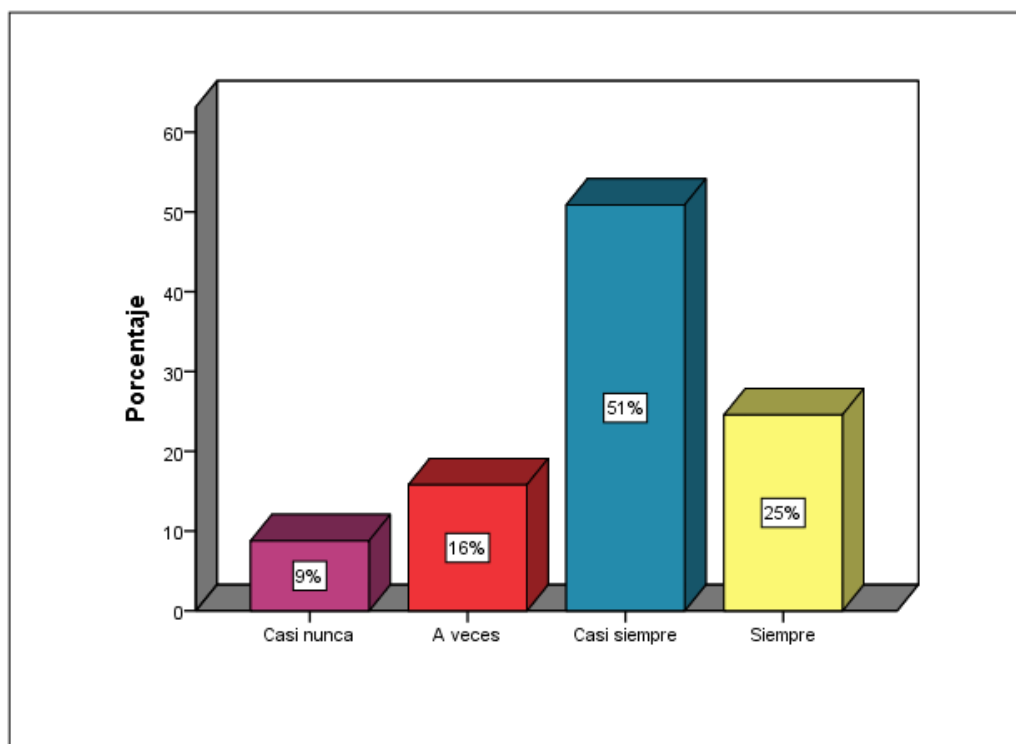


Figura 60. Gráfico de barras porcentual ítem 29.

Interpretación:

De los 57 encuestados el 51% determinaron que casi siempre el personal del centro de formación, evidencian control emocional ante la reacción airada del cliente y el 25% considera que siempre, el personal del centro de formación, evidencian control emocional ante la reacción airada del cliente.

Tabla 66. Frecuencia ítem 30

30. ¿El personal del Centro de Formación tiene la facilidad de hablar y expresar sus ideas a los colaboradores de manera que todos la puedan entender?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	7	12,3	12,3
	Casi siempre	35	61,4	73,7
	Siempre	15	26,3	100,0
	Total	57	100,0	100,0

Fuente: base de datos.

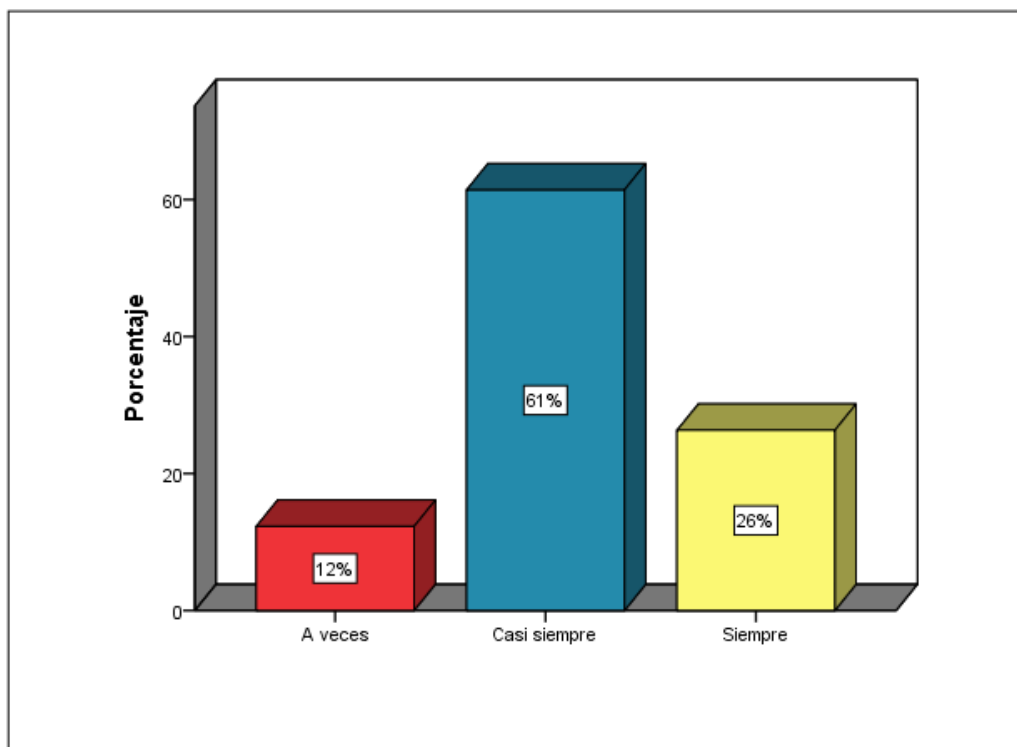


Figura 61. Gráfico de barras porcentual ítem 30.

Interpretación:

De los 57 encuestados el 60% determinaron que casi siempre, el personal del centro de formación tiene la facilidad de hablar y expresar sus ideas a los colaboradores de manera que todos la puedan entender y el 26% considera que siempre, el personal del centro de formación tiene la facilidad de hablar y expresar sus ideas a los colaboradores de manera que todos la puedan entender.

Tabla 67. Frecuencia ítem 31

31. ¿La habilidad de trato del personal del centro de formación hacia los colaboradores, es la más adecuada?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	10	17,5	17,5
	Casi siempre	34	59,6	77,2
	Siempre	13	22,8	100,0
	Total	57	100,0	100,0

Fuente: base de datos.

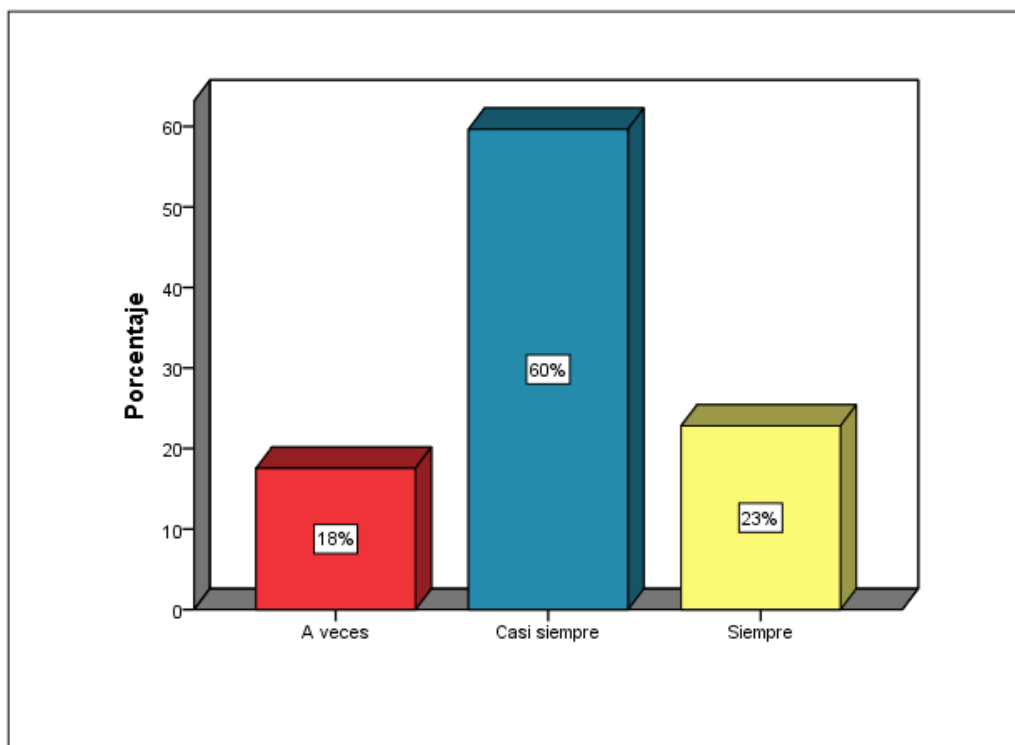


Figura 62. Gráfico de barras porcentual ítem 31.

Interpretación:

De los 57 encuestados el 60% determinaron que casi siempre, la habilidad de trato del personal del centro de formación hacia los colaboradores, es la más adecuada y el 23% considera que a veces, la habilidad de trato del personal del centro de formación hacia los colaboradores, es la más adecuada.

Tabla 68. Frecuencia ítem 32

32. ¿El razonamiento analítico del personal del centro de formación busca alternativas de solución?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	10	17,5	17,5	17,5
A veces	17	29,8	29,8	47,4
Válido Casi siempre	17	29,8	29,8	77,2
Siempre	13	22,8	22,8	100,0
Total	57	100,0	100,0	

Fuente: base de datos.

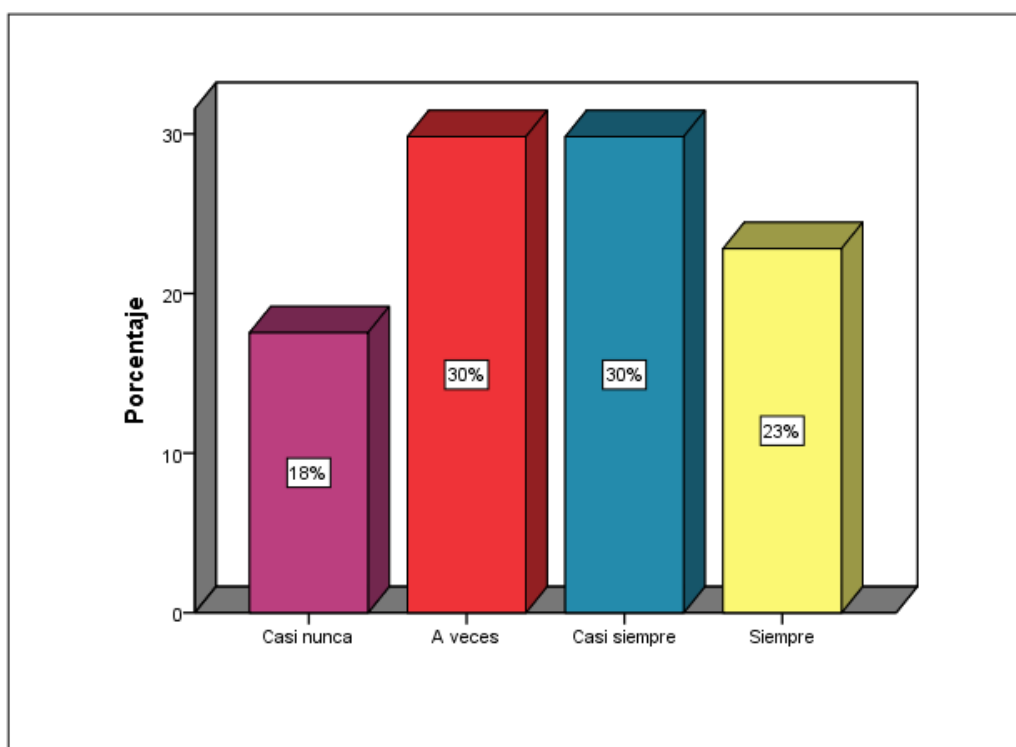


Figura 63. Gráfico de barras porcentual ítem 32.

Interpretación:

De los 57 encuestados el 30% determinaron que casi siempre, el razonamiento analítico del personal del centro de formación busca alternativas de solución y el 30% considera que a veces, el razonamiento analítico del personal del centro de formación busca alternativas de solución.

Tabla 69. Frecuencia ítem 33

33. ¿Si el personal limita los logros en el Centro de Formación, los responsables los convocan para conocer las razones?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	12,3	12,3
	Casi nunca	16	28,1	40,4
	A veces	34	59,6	100,0
	Total	57	100,0	100,0

Fuente: base de datos.

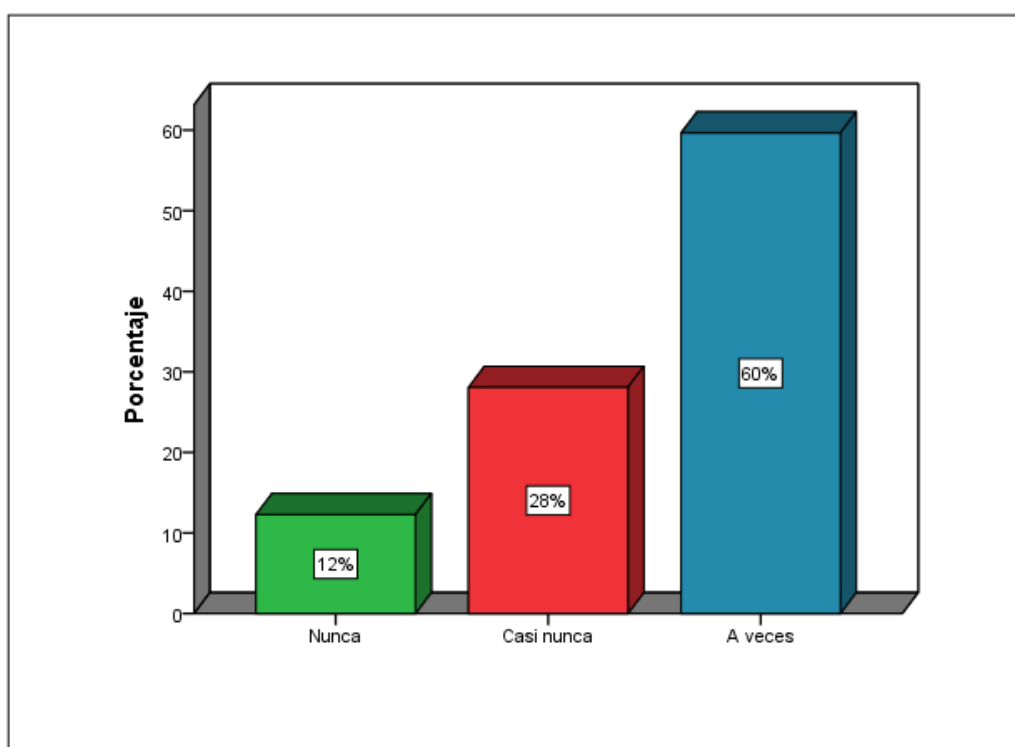


Figura 64. Gráfico de barras porcentual ítem 33.

Interpretación:

De los 57 encuestados el 60% determinaron que a veces, si el personal limita los logros en el centro de formación, los responsables los convocan para conocer las razones y el 28% considera que a casi nunca, si el personal limita los logros en el centro de formación, los responsables los convocan para conocer las razones.

Tabla 70. Frecuencia ítem 34

34. ¿El correcto desempeño de las actividades formativas, requieren tener experiencia laboral y conocimientos técnicos?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	3	5,3	5,3
	Casi siempre	24	42,1	47,4
	Siempre	30	52,6	100,0
	Total	57	100,0	100,0

Fuente: base de datos.

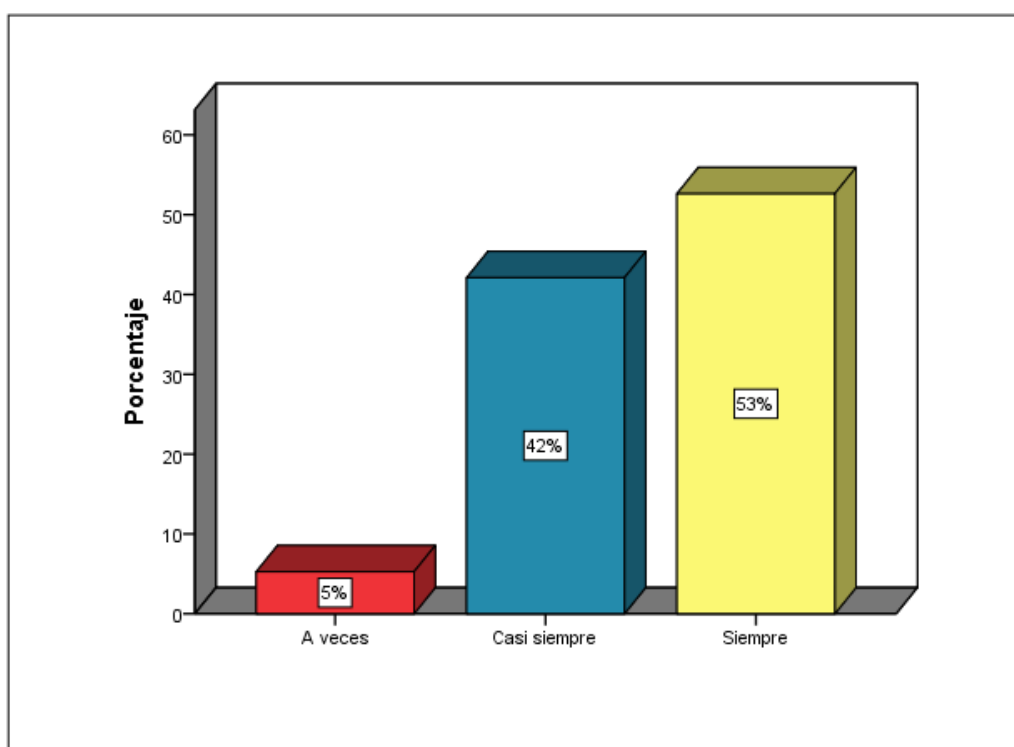


Figura 65. Gráfico de barras porcentual ítem 34.

Interpretación:

De los 57 encuestados el 53% determinaron que siempre el correcto desempeño de las actividades formativas, requieren tener experiencia laboral y conocimientos técnicos y el 42% considera que a casi siempre, el correcto desempeño de las actividades formativas, requieren tener experiencia laboral y conocimientos técnicos.

Tabla 71. Frecuencia ítem 35

35. ¿El personal del centro de formación cuenta con las aptitudes para brindar soluciones técnicas y operativas?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	3,5	3,5
	A veces	27	47,4	50,9
	Casi siempre	28	49,1	100,0
	Total	57	100,0	100,0

Fuente: base de datos.

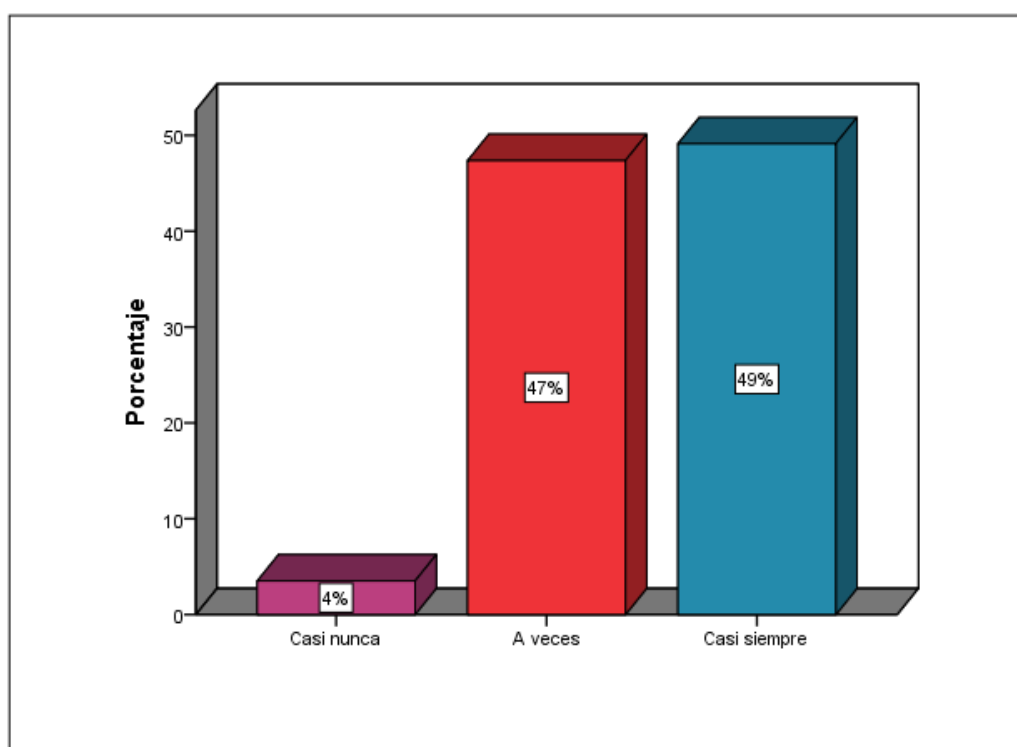


Figura 66. Gráfico de barras porcentual ítem 35.

Interpretación:

De los 57 encuestados el 49% determinaron que casi siempre, el personal del centro de formación cuenta con las aptitudes para brindar soluciones técnicas y operativas y el 47% considera que a veces el personal del centro de formación cuenta con las aptitudes para brindar soluciones técnicas y operativas.

Tabla 72. Frecuencia ítem 36

36. ¿La actitud del personal es la más adecuada cuando se presenta una queja o reclamo por parte del cliente?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	22	38,6	38,6	38,6
Válido Casi siempre	35	61,4	61,4	100,0
Total	57	100,0	100,0	

Fuente: base de datos.

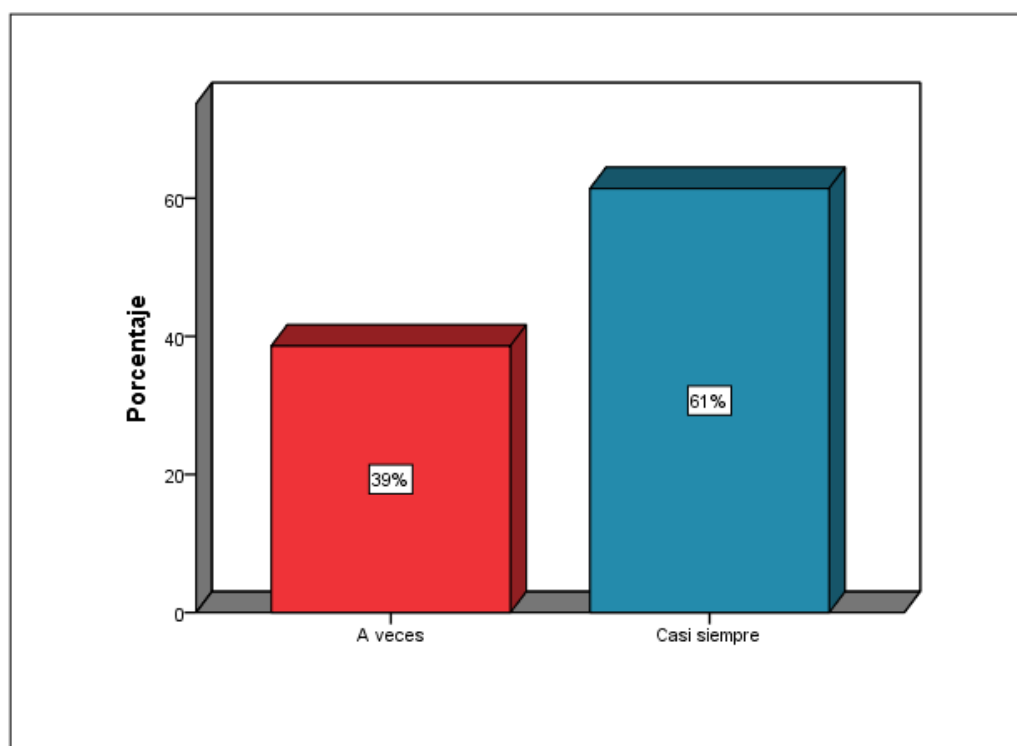


Figura 67. Gráfico de barras porcentual ítem 36.

Interpretación:

De los 57 encuestados el 61% determinaron que casi siempre, la actitud del personal es la más adecuada cuando se presenta una queja o reclamo por parte del cliente y el 39% considera que a veces La actitud del personal es la más adecuada cuando se presenta una queja o reclamo por parte del cliente.

Tabla 73. Frecuencia ítem 37

37. ¿Los métodos de evaluación se relacionan con el desarrollo de las competencias técnicas o específicas?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	9	15,8	15,8	15,8
Casi siempre	35	61,4	61,4	77,2
Siempre	13	22,8	22,8	100,0
Total	57	100,0	100,0	

Fuente: base de datos.

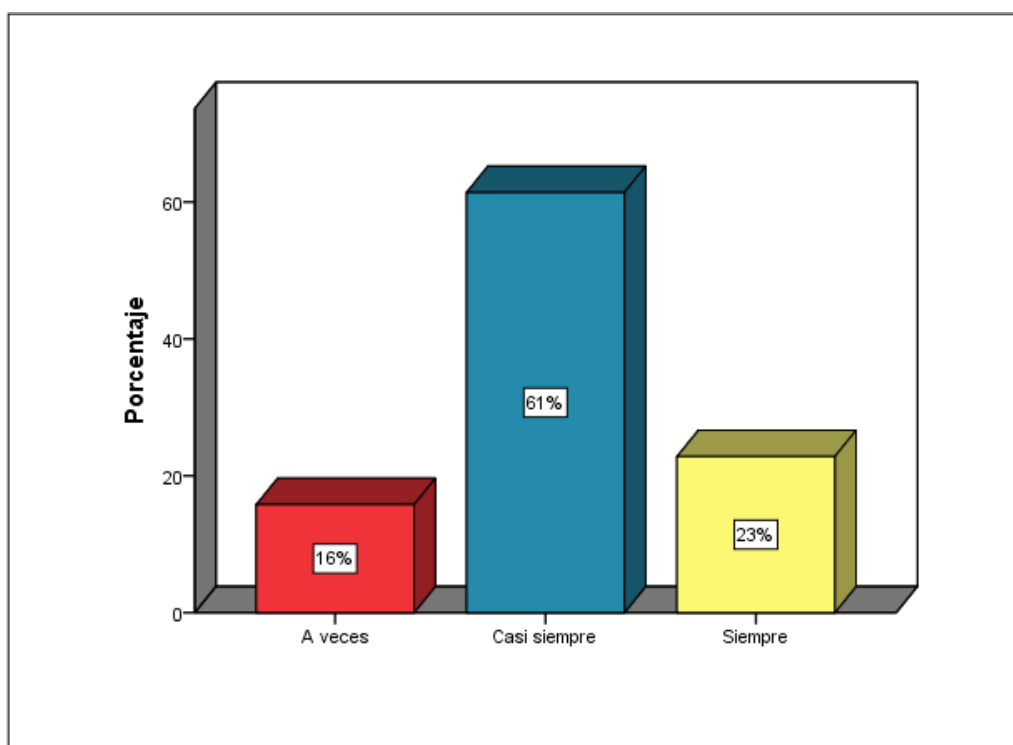


Figura 68. Gráfico de barras porcentual ítem 37.

Interpretación:

De los 57 encuestados el 61% determinaron que casi siempre, los métodos de evaluación se relacionan con el desarrollo de las competencias técnicas o específicas y el 23% considera que siempre, los métodos de evaluación se relacionan con el desarrollo de las competencias técnicas o específicas.

Tabla 74. Frecuencia ítem 38

38. ¿Los aprendizajes adquiridos son por la experiencia previa y los conocimientos técnicos?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	4	7,0	7,0	7,0
Casi siempre	24	42,1	42,1	49,1
Siempre	29	50,9	50,9	100,0
Total	57	100,0	100,0	

Fuente: base de datos.

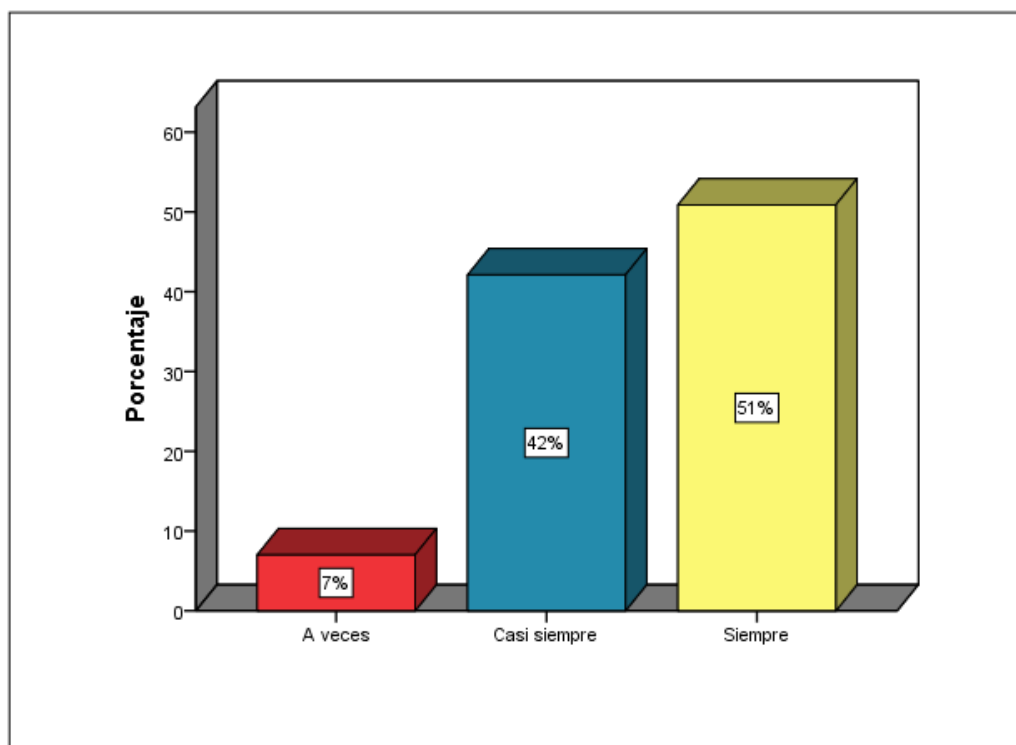


Figura 69. Gráfico de barras porcentual ítem 38.

Interpretación:

De los 57 encuestados el 51% determinaron que siempre, los aprendizajes adquiridos son por la experiencia previa y los conocimientos técnicos y el 42% considera que a veces, los aprendizajes adquiridos son por la experiencia previa y los conocimientos técnicos.

Tabla 75. Frecuencia ítem 39

39. ¿El personal del centro de formación tiene la capacidad efectiva para poder llevar a cabo las actividades formativas?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	10	17,5	17,5
	A veces	17	29,8	47,4
	Casi siempre	30	52,6	100,0
	Total	57	100,0	100,0

Fuente: base de datos.

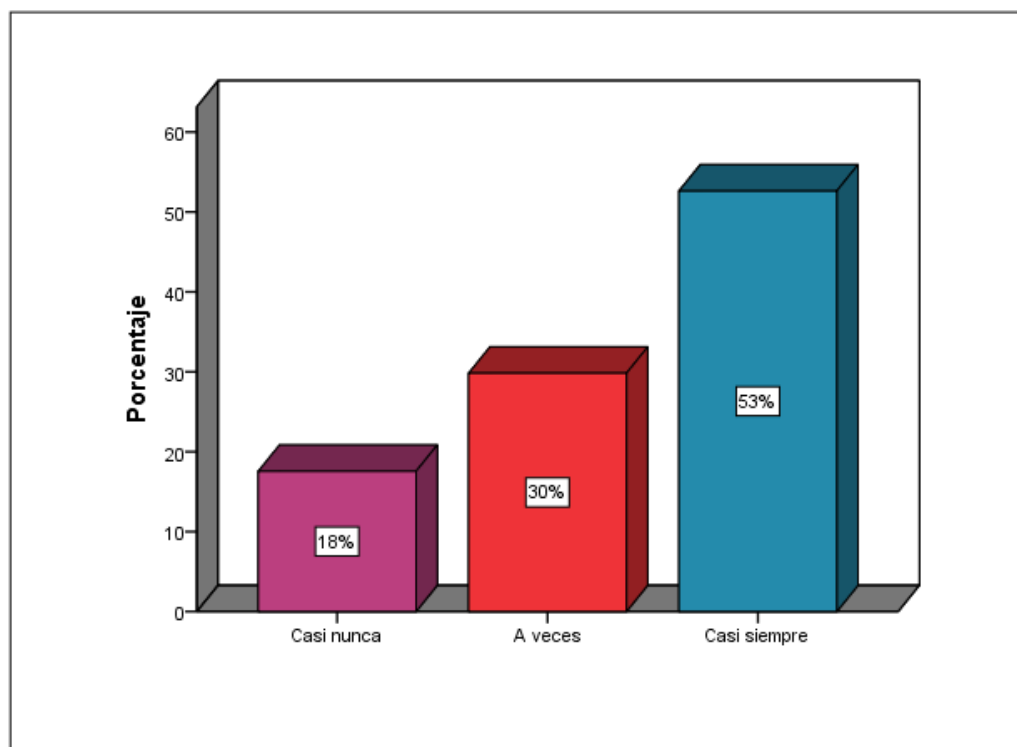


Figura 70. Gráfico de barras porcentual ítem 39.

Interpretación:

De los 57 encuestados el 53% determinaron que casi siempre, el personal del centro de formación tiene la capacidad efectiva para poder llevar a cabo las actividades formativas y el 30% considera que a veces, el personal del centro de formación tiene la capacidad efectiva para poder llevar a cabo las actividades formativas.

Tabla 76. Frecuencia ítem 40

40. ¿La identificación de competencias con relación, decisión, responsabilidad, es imprescindible para que el personal se desenvuelva de acuerdo a las necesidades del cliente?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	2	3,5	3,5	3,5
Casi siempre	25	43,9	43,9	47,4
Siempre	30	52,6	52,6	100,0
Total	57	100,0	100,0	

Fuente: base de datos.

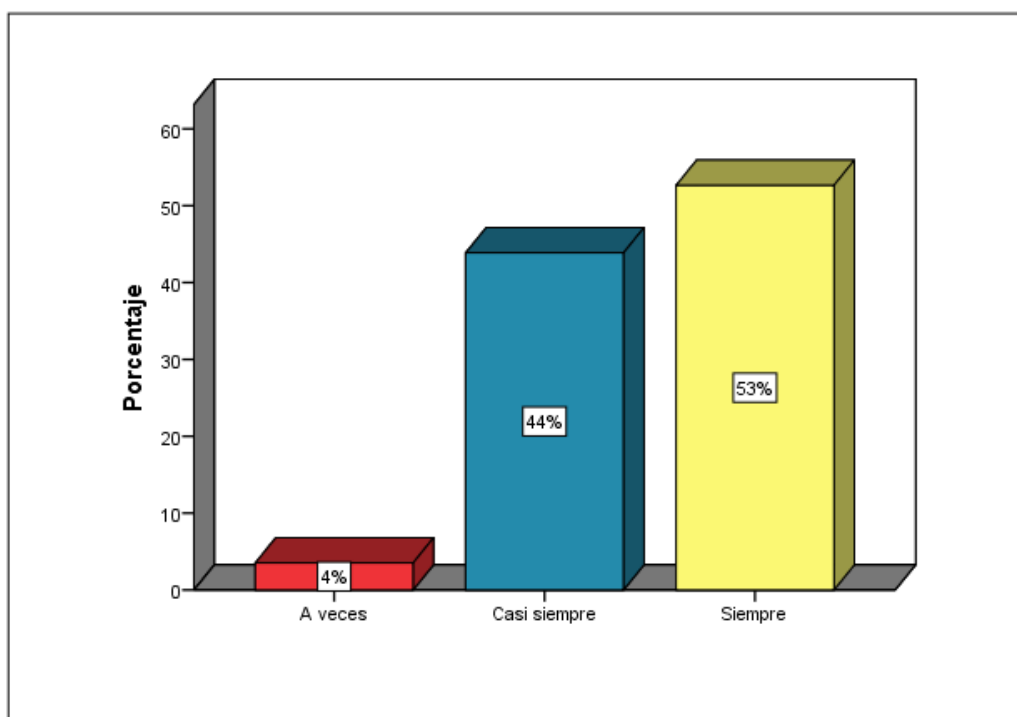


Figura 71. Gráfico de barras porcentual ítem 40.

Interpretación:

De los 57 encuestados el 53% determinaron que siempre, la identificación de competencias con relación, decisión, responsabilidad, es imprescindible para que el personal se desenvuelva de acuerdo a las necesidades del cliente y el 44% considera que casi siempre, la identificación de competencias con relación, decisión, responsabilidad,

es imprescindible para que el personal se desenvuelva de acuerdo a las necesidades del cliente.

Tabla 77. Frecuencia ítem 41

41. ¿La capacidad de dirección es una habilidad que debe tener el nuevo perfil del personal?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	11	19,3	19,3
	Casi siempre	16	28,1	47,4
	Siempre	30	52,6	100,0
	Total	57	100,0	100,0

Fuente: base de datos.

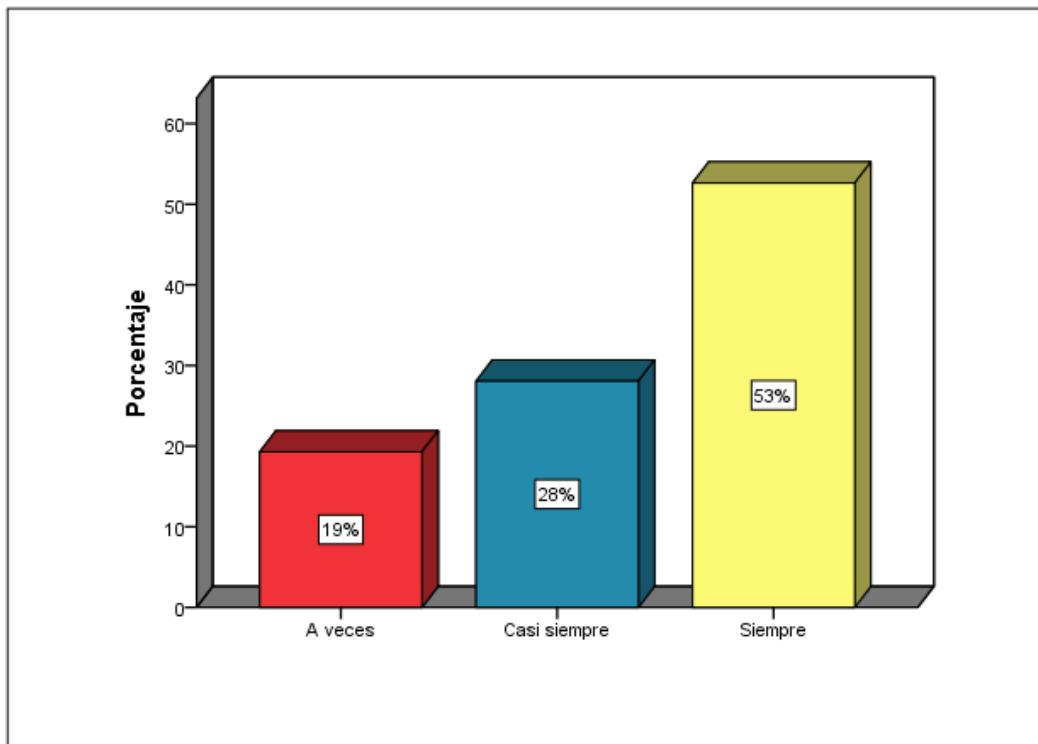


Figura 72. Gráfico de barras porcentual ítem 41.

Interpretación:

De los 57 encuestados el 53% determinaron que siempre la capacidad de dirección es una habilidad que debe tener el nuevo perfil del personal, y el 28% considera que a casi siempre, la capacidad de dirección es una habilidad que debe tener el nuevo perfil del personal.

Yo, Manuel Salvador Cerna Botela
 docente de la Facultad Programa de Formación para Adultos Escuela
 Profesional..... de la Universidad César Vallejo S.J.L......(precisar
 filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada

"Control administrativo y competencias laborales del área de
 operaciones externas en una empresa de caudales Lima
 2017."

del (de la) estudiante Jerson Jesús Donayre Paelta
 constato que la investigación tiene un índice de
 similitud de 30.0% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las
 coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis
 cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la
 Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha.....27 de Setiembre, S.J.L.-2018.

.....
 Firma

Nombres y apellidos del (de la) docente

DNI: 10248111.....

 DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN	 Elaboró	 Revisó	 Responsable del SGC	 VICERECTORADO DE INVESTIGACIÓN	 Vicerectorado de Investigación

Visualizador de Documentos de Turnitin - Google Chrome
 Es seguro | https://turnitin.com/dv?s=1&o=829693410&u=1049816767&lang=es&

Probar el nuevo Feedback Studio

Tesis 2017 Tesis para el: 31-Ene-2017 Roadmap Trabajo 43 de 64

Originality GradeMark PeerMark "CONTROL ADMINISTRATIVO Y COMPETENCIAS LABORALES DEL ÁREA DE OPERACIONES EXTERNAS DE UNA EMPRESA DE CAUDALES, LIMA 2017" POR JERSSON JESUS DONAYRE PERALTA turnitin 30%

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"CONTROL ADMINISTRATIVO Y COMPETENCIAS LABORALES DEL ÁREA DE OPERACIONES EXTERNAS DE UNA EMPRESA DE CAUDALES, LIMA 2017"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:
JERSSON JESUS DONAYRE PERALTA

ASESOR:
MBA. DAVID HUBER LAZO NEIRA

Resumen de Coincidencias

ACTUALMENTE VIENDO FUENTES ESTÁNDAR

[EN Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

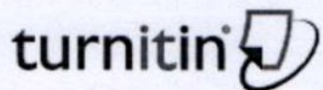
COINCIDENCIAS

1	Entregado a Universid... Trabajo de estudiante	3%
2	my slide.es fuente de Internet	2%
3	www.buenastareas.com fuente de Internet	1%
4	www.slideshare.net fuente de Internet	1%
5	documents.mx fuente de Internet	1%
6	es.slideshare.net fuente de Internet	1%

PÁGINA 1 DE 100 08:35 a.m. 19/07/2017



Dr. MANUEL SALVADOR GAMA BOTELO
 DOCENTE ASESOR DE TESIS
 DNI 10248111



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: **Jersson Jesús Donayre Peralta**
Título del ejercicio: **Tesis**
Título de la entrega: **"CONTROL ADMINISTRATIVO Y CO.**
Nombre del archivo: **DONAYRE_PERALTA_JERSSON.pdf**
Tamaño del archivo: **5.22M**
Total páginas: **160**
Total de palabras: **34,677**
Total de caracteres: **185,144**
Fecha de entrega: **08-jul-2017 04:54p.m.**
Identificador de la entrega: **8296934 10**



Dr. MANUEL SALVADOR CAMA SOTELO
DOCENTE ASesor DE TESIS
DNI 10248111

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"CONTROL ADMINISTRATIVO Y COMPETENCIAS LABORALES
DEL ÁREA DE OPERACIONES EXTERNAS DE UNA EMPRESA DE
CAUDALES, LIMA 2017"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN


AUTOR:
JERSSON JESÚS DONAYRE PERALTA

ASESOR:
MBA. DAVID HUBER LAZO NEIRA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

LIMA - PERÚ

2017

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo LESSON JESUS DONAYRE PERALTA....., identificado con DNI N° 40935897....., egresado de la Escuela Profesional de ADMINISTRACION..... de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "CONTROL ADMINISTRATIVO Y COMPETENCIAS LABORALES DEL AREA DE OPERACIONES EXTERNAS DE UNA EMPRESA DE CAUDALES, LIMA 2017"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



 FIRMA

DNI: 40935897.....

FECHA: 27 de 09..... del 2018.

					
Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Trabajo	Vicerectorado de Investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

MANUEL SALVADOR CAMA SOTELO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

JERSSON JESUS DONAYRE PERAITA

INFORME TITULADO:

CONTROL ADMINISTRATIVO Y COMPETENCIAS LABORALES DEL ÁREA
DE OPERACIONES EXTERNAS DE UNA EMPRESA DE CAUDALES, LIMA 2017

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 15/09/2017

NOTA O MENCIÓN: 16



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN