



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Evaluación de Desempeño por Competencias en los Agentes de Seguridad de la empresa

Seproes S.A.C Trujillo – 2018

### TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORES:

Asencio Carbajal, Jhordan Aarón

Varas Mendoza, Merly

ASESOR ESPECIALISTA:

Dra. Aguilar Aragón, Nancy

ASESOR METODÓLOGO:

Dra. Espinoza Rodríguez, Olenka

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

Trujillo-Perú

2018

**Página del Jurado**



---

Dra. Espinoza Rodriguez, Olenka  
Presidente



---

Dra. Aguilar Aragón, Nancy  
Secretario



---

Mg. Lujan Lopez, Hector Percy  
Vocal

## **Dedicatoria**

*A Dios por cuidarme, protegerme y ser mi guía para poder culminar mi carrera de una manera exitosa.*

*A mis tíos Robert Asencio y María López, quienes estuvieron para guiarme y apoyarme en mi vida universitaria.*

*A mis abuelos, Erasmo Asencio e Irene Chacón y Rosa San Bartolomé quienes me inculcaron valores y me demostraron el camino a la superación.*

*A mis hermanos Abadon, Jade y Magaly la esposa de mi papá, pero en especial a mi padre, Oswaldo Asencio quien es un ejemplo a seguir, nunca dejó de creer en mí y estuvo siempre apoyándome, todo lo que soy se lo debo a él.*

***Jhordan Asencio Carbajal***

## **Dedicatoria**

*A Dios por guiarme y darme el valor para salir adelante a pesar de muchas dificultades presentadas.*

*A mis familiares, quienes estuvieron ahí cuando más los necesité, y en especial a mi madre por siempre brindarme su apoyo incondicional y constante cooperación para lograr el cumplimiento de mis metas propuestas.*

*A mi hijo Mauricio, quien me da día a día una alegría y una hermosa sonrisa.*

***Merly Varas Mendoza***

## **Agradecimiento**

*A Dios, quien me guio en la elaboración de la tesis, a mis asesoras, quienes me brindaron su apoyo y su paciencia para la resolución de cualquier duda e inconveniente presentado.*

*A mis padres Oswaldo Asencio Chacon e Irene Chacon Polo , por ser la razón de mi esfuerzo y constante dedicación y a mis tíos Mary Lopez y Robert Asencio, quienes han sido el apoyo necesario en toda mi etapa universitaria.*

*A mí tía Lidia Asencio, que nunca dejo de apoyarme y confiar en mí desde el momento que escogí esta carrera, así mismo dio fuerzas para seguir adelante en cada momento que me sentí solo.*

*A mis primos Kary,Beto, Frank y Gino, quien me enseñó la pasión y la responsabilidad que implica esta hermosa carrera que me ha dado tantas satisfacciones.*

*A mi Abuelo Erasmo Asencio, que es un ángel que siempre me bendice y me cuida.*

***El autor***

## **Agradecimiento**

*A Dios, por darme la vida y por siempre guiarme en el camino del bien.*

*A mis asesoras Olenka Espinoza y Nancy Aragón quienes nos brindaron su más preciado tiempo para resolver cualquier duda e inconveniente presentado.*

*A mis padres Maria Mendoza y Santiago Varas, quienes me brindaron su apoyo incondicional para cumplir con mis objetivos propuestos.*

*A mi hijo Mauricio, quien me da la alegría y la fortaleza para cumplir mis metas y darle un mejor futuro.*

***El autor***

### **Declaratoria de Autenticidad**

Yo, Jhordan Asencio Carbajal, con D.N.I. N° 77119766, en 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 la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, Diciembre del 2018



---

Jhordan, Asencio Carbajal

D.N.I. 77119766

### **Declaratoria de Autenticidad**

Yo, Merly Varas Mendoza, con D.N.I. N° 70010135, 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 la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, Diciembre del 2018



---

Merly, Varas Mendoza  
D.N.I. 70010135



## **Presentación**

### **Señores miembros del jurado:**

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, presentamos ante ustedes la tesis titulada “Evaluación de Desempeño por Competencias en los agentes de seguridad de la empresa Seproes S.A.C Trujillo – 2018”, la misma que sometemos a vuestra consideración y esperamos cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciados en Administración.

*Los autores*

## Índice

Página del Jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento .....	v
Presentación.....	ix
Índice .....	x
Resumen .....	xi
Abstract.....	xii
I. Introducción .....	1
1.1 Realidad problemática .....	2
1.2 Trabajos previos .....	4
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	7
1.4 Formulación del Problema.....	16
1.5 Justificación del estudio .....	16
1.6 Hipótesis .....	17
1.7 Objetivos.....	17
II. Método .....	18
2.1 Diseño de Investigación .....	19
2.2 Variable y Operacionalización.....	19
2.3 Población y Muestra.....	21
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	21
2.5 Método de análisis de datos.....	24
2.6 Aspectos éticos .....	24
III. Resultados.....	25
IV. Discusión.....	30
V. Conclusiones.....	334
VI. Recomendaciones.....	356
VII. Propuesta.....	378
Referencias.....	48
Anexos.....	52

## **Resumen**

La presente investigación tuvo como objetivo realizar una evaluación de desempeño por competencias en los agentes de seguridad de la empresa Seproes sac, Trujillo 2018, en el cual se empleó un diseño de investigación no experimental con corte transversal – descriptivo. La muestra estuvo constituida por los 55 agentes de seguridad, que se encuentran en planilla. Para la recopilación de datos se empleó una ficha del método de selección forzada en la que consta de 13 ítems, divididos en competencias generales y específicas obtenidas del manual de organización y funciones, clasificándolas según lo expresado por Martha Alles (2011) , llegando a concluir que el 69.2% no cumple con las competencias a nivel general , motivo por el cual se detectó que las competencias que tienen mayor cumplimiento son energía, iniciativa, adaptabilidad al cambio y orientación a resultados, sobrepasando el nivel de cumplimiento requerido.

*Palabras clave:* Desempeño, competencias, seguridad, ética, control de emergencia.

## **Abstract**

The objective of the present investigation was to perform a performance evaluation in competencies of the security agents of the company Seproes sac, Trujillo 2018, in which an experimental research design with cross-descriptive cut was used. The sample was constituted by the 55 security agents, who are in the form. For the collection of data, a forced selection method file was used in which it consists of 13 articles, divided into general competencies and found in the organization and functions manual, classified according to the content of Martha Alles (2011), reaching conclude that 69.2% does not comply with the general level of competences, which is why it is detected the competencies that have the highest energy compliance, initiative, adaptability to change and orientation to results, exceeding the level of compliance required.

*Key words:* Performance, competences, security, ethics, emergency control.

# **Introducción**

## **I. Introducción**

### **1.1 Realidad problemática**

Hoy en día vivimos en un mundo cambiante, en el cual se generan nuevas ideas, actitudes y conocimientos, ello como consecuencia del mundo globalizado, esto repercutiendo en que cada persona desarrolle nuevas habilidades para llegar a ser competitiva dentro de su centro laboral.

En el ámbito internacional , en un estudio realizado por CEPAL y la OIT nos muestra que existe aproximadamente 23 millones de desempleados , representando el 9,3% en américa latina (Cruz, 2018); esto en consecuencia de la falta de habilidades y capacidades que poseen las personas, repercutiendo en que no puedan acceder a un puesto de trabajo, es por ello que hoy en día los países como México, Brasil, Argentina, Costa Rica, Colombia y Chile han optado por desarrollar e implementar en su sistema de gestión , el tema de competencias laborales, siendo Perú un País deficiente en cuanto a la evaluación por competencias, esto generando un problema limitante para el desarrollo del desempeño de los trabajadores en el ámbito laboral.

Cabe resaltar que las instituciones quienes han implementado el sistema de formación por competencias laborales son : Consejo de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER) en México, el Instituto Nacional del Empleo (INEM) en España, así como también el Servicio Nacional de Aprendizaje Industrial (SENAI) en Brasil.

Teniendo en cuenta lo prescrito anteriormente, se hace evidente que la aplicación del enfoque de las competencias laborales hace énfasis en la importancia de estructurar las competencias, desarrollando habilidades, el cual les permita responder a las demandas actuales del mercado competitivo, así mismo servirá para lograr el surgimiento y el éxito de las diferentes empresas, así como también la percepción del valor de la mano de obra.

A nivel nacional las empresas están optando por captar y retener personal que posea capacidades conductuales y cognitivas y que puedan desempeñarse adecuadamente en un puesto determinado y en base a sus capacidades y competencias que poseen para contribuir en el desarrollo de la empresa, así como también en el desarrollo de la sociedad.

Así mismo las empresas de seguridad, están teniendo gran acogida en el sector privado de vigilancia , debido a que vivimos en un país donde reina la inseguridad nacional, siendo Perú el segundo país en el ranking de inseguridad ciudadana, así mismo el INEI constata que el 45,8% de las empresas, han sido víctimas de algún hecho delictivo, ante este problema existen alrededor de 687 empresas privadas de seguridad, quienes están reguladas por la Sucamec, pero que existe un 35% de estas empresas quienes no cumplen con todos los requerimientos y acreditaciones que refiere la SUCAMEC, llegando a incurrir en informalidad, ante ello uno de los requisitos esenciales es la acreditación del funcionamiento de los locales , y que los agentes mantengan la portación del carnet de prestación de servicios de seguridad privada. (La torre, 2015).

Ante la gran ola de inseguridad, Seproes S.A.C brinda el servicio de seguridad en la ciudad de Trujillo, como ya hemos analizado anteriormente vivimos en un mundo cambiante , en consecuencia las empresas y su equipo de trabajo , tienen que lograr ser competitivas para estar al nivel de las demás organizaciones líderes en el mercado del rubro seguridad ,una de las claves para ser competitivo es mantener un personal adecuado y eficiente , quienes cumplan con los requerimientos que la empresa requiera, esto siendo un punto esencial dentro del desarrollo de la empresa, realizando una correcta selección de personal y que dicho trabajador posea las competencias y habilidades que se requieren para dicho puesto, esto influirá en el nivel de servicio que se le brindará a la entidad a resguardar.

Allí nace nuestra necesidad de realizar una Evaluación de desempeño por competencias en los agentes de seguridad de la empresa Seproes S.A.C, mediante el MOF, para determinar el nivel de desempeño que tienen los agentes en su centro de trabajo, debido a que, por ser una empresa familiar, se incurre en obviar ciertos requerimientos necesarios para el buen desempeño del personal y de la ejecución del trabajo, obviando las competencias potenciales que necesariamente deben ejercer los trabajadores.

Cabe resaltar que el trabajador manifiesta sus competencias laborales mediante sus habilidades, experiencias, conocimientos y valores que unidos contribuyen a lograr alcanzar los objetivos de la empresa, así como también de manera personal, logrando obtener un buen desempeño laboral.

Así mismo las competencias que son más demandadas por las empresas son: “trabajo en equipo, comunicación, resolución de problemas, adaptabilidad al cambio y orientación a resultados” (Diario Gestión, 2015).

En consiguiente la interrelación de dichas competencias , buscan que el candidato posea las competencias requeridas según el puesto al que se desea incurrir , así también desarrollar dichas competencias lograran que se tenga la capacidad para hacer frente a cualquier problema que se le presente , manteniendo iniciativa propia y logrando ser competitivo dentro del ámbito laboral.

Los problemas detectados en la empresa Seproes son: Alto nivel de rotación de personal, deficiente servicio brindado por los agentes, mayor número de incidencias, mal uso de los equipos de trabajo e incumplimiento de normas y protocolos, esto se debe a que los trabajadores no pasan por filtros de selección de acuerdo al perfil del puesto a cubrir. La causa de que no se cumpla el proceso de selección, se debe que en su mayoría son familiares o cercanos entre sí, esto siendo una desventaja para el progreso de la empresa.

## **1.2 Trabajos previos**

Según Mejia (2012) en su tesis, para obtener el título de Psicóloga Industrial/Organizacional en la Universidad Rafael Landívar, teniendo como objetivo principal el determinar la importancia que trae la evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales, utilizando el instrumento de la encuesta, con un estudio descriptivo, llegando a concluir en que existe una gran influencia de las competencias en el desempeño de los agentes, y esto contribuye a que puedan mejorar y desarrollar sus habilidades en base a sus competencias, así mismo desarrollar la competencia de actitud para lograr desempeñarse con éxito en el puesto de trabajo.

Para Condori (2013) en su tesis para obtener el título de maestría en gestión empresarial en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, en el que se utilizó una investigación aplicada –no experimental y como población a los trabajadores que laboran en dicha municipalidad, teniendo como objetivo principal el determinar la influencia de las competencias laborales en el desempeño del personal de la Municipalidad, en el que se utilizó un test para determinar el nivel de desempeño laboral y las competencias laborales,



obteniendo como resultado que existe una influencia significativa de las competencias laborales en el desempeño del personal, siendo la alta rotación el factor determinante, así mismo se obtuvo que el nivel medio de las competencias laborales son las adecuadas, siendo la competencia de comunicación la más destacada y la de competencia de acción estratégica la que se debe de mejorar.

Herrera (2015) en su tesis para obtener el título de licenciada en Administración de la Universidad Rafael Landívar, siendo esta investigación de tipo descriptivo, en el cual se utilizó un cuestionario para la recolección de datos, concluyendo en que los colaboradores poseen las competencias laborales y esto se ve reflejada en la productividad de la empresa.

Según Montoya y Yiro (2015) en su tesis para obtener el título de licenciado en Administración, en la universidad Privada Antenor Orrego, quienes tuvieron como objetivo principal el determinar si el nivel de competencia alcanzado por los colaboradores del área de producción de la empresa, es el esperado para cada uno de sus puestos, en el que se aplicó una investigación no experimental con un tipo de estudio descriptivo, así mismo se aplicó un formato de evaluación del desempeño desarrollado por Alles, teniendo como población a 11 trabajadores que laboran en dicha empresa, cada uno de ellos divididos según sus puestos de trabajo, llegando a concluir que los trabajadores del área de producción están por debajo del nivel deseado en cuanto a competencias, siendo el asistente de producción quien se encuentra en un nivel más alejado de lo previsto, mientras que el supervisor de enseñanza es el que se aproxima más al nivel deseado de las competencias.

Así también Carpio (2015) en su tesis caracterización de la competencia laboral y competitividad en las Mypes, del sector servicio rubro Courier de la provincia de San Román, año 2015, de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote siendo esta investigación de tipo descriptivo, donde se aplicó una guía de entrevista, concluyo que la mayoría de los trabajadores no cuentan con competencias laborales, debido a que el personal no participa en los objetivos de la empresa, así también no poseen motivación por intermedio del empleador.

Contreras (2017) en su tesis para obtener el título profesional de licenciado en administración en la Universidad Cesar Vallejo , cuyo objetivo principal era el de determinar si es que los empleadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad poseen las competencias laborales generales exigidas por sus respectivos puestos de trabajo, en el cual se aplicó un estudio descriptivo , llegando a concluir en que solo el 27% de los empleadores poseen las competencias que requiere el puesto de trabajo , esto siendo un gran problema para la empresa , dado que está por debajo de lo requerido .

Velazco (2017) en su tesis desarrollada en la Universidad Cesar Vallejo, siendo esta investigación de tipo correlacional, donde se aplicó una encuesta, llegando a concluir que, si existe relación positiva entre la competencia laboral y el clima organizacional, obteniendo una correlación Rho de Spearman de 0,738.

Prieto (2017) en su tesis para obtener el reconocimiento de licenciada en administración en la Universidad Cesar Vallejo ,en el que se utilizó un diseño de investigación no experimental - transversal descriptivo, donde la muestra estuvo constituida por 12 colaboradores con mínimo de 3 meses de actividad laboral , aplicando una encuesta denominada Evaluación de Desempeño por Competencias llegando a concluir en que el desarrollo de las competencias generales y específicas , mantienen un nivel mínimamente aceptable, esto quiere decir que no se están desarrollando en su 100%.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Desempeño laboral.**

Según Chiavenato (2000) afirma que el desempeño, es la acción o el comportamiento que posee cada colaborador, ya que es muy importante porque ayuda a cumplir con los objetivos de la empresa. Es decir, el desempeño laboral es la fortaleza más importante de la organización.

Asi mismo Bittel (2000) señala que la influencia del desempeño es la expectativa del empleador sobre el trabajo de los colaboradores, este también se relaciona con el conocimiento y las habilidades que influyen en la labor del colaborador y se verá reflejado en el cumplimiento de los objetivos de la organización

En base a los anteriores conceptos el desempeño laboral viene dado por el conocimiento y las habilidades que posee cada colaborador interactuados entre si dan por cumplimiento los objetivos de la empresa-

#### **1.3.2. Competencias laborales.**

Se definen como las características o competencias que hacen referencia a la personalidad de cada persona, donde los comportamientos generan un excelente desempeño en un puesto de trabajo de cualquier tipo de empresa (Alles, 2011).

Gil, J. (2007) lo define como el complemento de saber, hacer, conocimientos, actitudes y aptitudes. Se entiende que los que tienen conocimientos, destrezas y actitudes poseen competencias profesionales que ayudaran al crecimiento de la empresa, así mismo las competencias tienen que ir relacionadas con el puesto de trabajo.

Es por ello que el tema de las competencias laborales ha sido tocado por varios autores quienes en conjunto llegan a concluir en que las competencias se han convertido en una gran estrategia, y que siendo bien utilizadas garantizan muchos beneficios para las empresas y cualquier institución.

Según Chiavenato (2007) nos dice que la competencia laboral tiene que ver con las habilidades y conocimientos que uno tenga para ser eficaz, pero que estas se difunden cuando se realiza el proceso de enseñanza. También indica que las tareas que se deben desarrollar son las de adquirir nuevos conocimientos y habilidades para una labor más eficaz.

En relación a lo comentado anteriormente se puede inferir que las competencias laborales son la integración de conocimientos y habilidades blandas que son desarrolladas en el transcurso de la formación académica y social y que estas en conjunto permiten desarrollar eficazmente el cumplimiento de los objetivos.

Así mismo Boyatziz (1982) lo define como los motivos, rasgos de carácter, actitudes, valores, conocimientos y conductas las cuales están estrictamente relacionadas con el desempeño en un determinado puesto de trabajo.

Los tipos de competencias también han estado definidas de muchas maneras pero para la investigación se consideró tres tipos de competencias como las esenciales o generales las cuales se derivan de la misión y visión de la empresa; así mismo el otro tipo de competencias son las diferenciadoras o específicas las cuales están relacionadas directamente con el grado de rango del colaborador y el tercer tipo de competencias son las técnicas las cuales corresponden al tipo de trabajo que desarrollan en los cuales deben de contar con conocimientos netamente del rubro en el cual desarrollan su trabajo (Boyatziz 1982).

Mertens (2000) lo define a las competencias bajo un enfoque estructural, en donde las personas se forman en base a conocimientos, experiencias, habilidades y actitudes, que estos permiten llegar a obtener mejores resultados dentro de un puesto de trabajo.

Según Arellanos (2009) las competencias laborales deben ser aquellas que reflejen la manera de actuar y de pensar de las personas los cuales se describe a continuación:

**Actitudes (Ser):** A esta dimensión se considera como una estrategia que sirve para disminuir las necesidades del individuo basándose en su comportamiento y en lo que lo impulsa para alcanzar sus objetivos trazados. El motivo hace que las personas se esfuercen y tengan impulsos psicológicos y fisiológicos que lleven a la creación de nuevas oportunidades y alcanzar el objetivo que la empresa se propone (Chiavenato, 2007).

**Conocimiento (Saber):** El Conocimiento viene del griego episteme, que significa “verdad absolutamente cierta”. Pero en muchos lugares y países del mundo la definición depende del contexto en que se menciona la palabra, tiene significados como: experiencia, calificación, práctica, capacidad, sabiduría, habilidad, competencia, saber, etc.

En esta investigación esta dimensión se define como el cumulo de información que posee la persona y que ha sido obtenida a lo largo de su vida ya sea por experiencias laborales u otros

métodos de aprendizaje como estudios técnicos o profesionales que aplicados en un equipo de trabajo conllevan a mejores resultados ya que se podrá formar un número mayor de conocimientos (Chiavenato, 2007).

**Habilidad (Hacer):** Se define a habilidad como el arte de hacer y saber; esto significa ser capaz y destacar en alguna actividad o práctica, teniendo en cuenta el rendimiento físico y mental, pero solo se obtiene con entrenamiento constante, pero también se debe incluir las habilidades y procedimientos de comunicación. Estas habilidades podrán ser demostradas ante cualquier situación complicada que se presente mostrando así sus destrezas para realizar lo encargado, cumpliendo a cabalidad sus objetivos (Chiavenato, 2007).

### **1.3.2.1. Beneficios de las competencias laborales**

El tener en cuenta las competencias de los colaboradores garantiza un desarrollo para la empresa, por otro lado un colaborador que es competente logra posicionarme en una empresa en las cuales sus habilidades conocimientos y actitudes sean valoradas (Conexionesan, 2016).

### **1.3.3. Evaluación de desempeño.**

Werther y Davis (2000) lo define como un proceso en el cual se mide el rendimiento total de un colaborador en base a los procedimientos o políticas previamente definidos.

Así mismo Alles (2008) lo considera como un análisis del individuo, busca el desarrollo de los colaboradores en lo personal y profesional, consiste en el jefe inmediato y el subordinado de como llevan la comunicación que es un canal que ayuda a obtener los resultados a través de la información

En la actualidad esta evaluación es muy conocida en las organizaciones ya que les ayuda a medir el rendimiento de sus colaboradores ya sea basándose en hechos pasados o actuales para poder tomar decisiones en cuanto a lo que ya tienen y lo que necesitan; es así que Worley y Cummings (2008), precisa que la evaluación es una manera de retroalimentación que se puede realizar de manera directa o colectiva por un superior.

Dicha evaluación tiene su inicio con la determinación de los indicadores con los cuales se medirá el rendimiento del trabajo de los colaboradores tomando en cuenta los factores que influyen para la realización de su trabajo, la evaluación es personal y depende de las capacidades y habilidades de cada individuo (Gómez, Balkin, y Cardy, 2008).

### **1.3.4. Evaluación de desempeño por competencias.**

Según Sánchez y Calderón (2012) difieren que el objetivo de dicha evaluación es identificar el desempeño personal y su impacto en la organización.

Para Alles, (2013) en la evaluación de desempeño por competencias se debe tomar en cuenta las competencias a evaluar de acuerdo al puesto de trabajo por lo que estas se deben determinar median una descripción del puesto en el cual se plasme la definición de los conocimiento, habilidades y destrezas que se requiere para el puesto, así mismo deberá contar con un diccionario de competencias en el cual se describa el comportamiento que se requiere ayudando así a su mejor comprensión tanto para los colaboradores como para la empresa misma. Esta evaluación se basa netamente en los comportamientos y el rendimiento de cada individuo, y es muy importante que los colaboradores conozcan las competencias que requiere el puesto, para que así puedan controlar ciertos comportamientos negativos.

Alles (2011) sugiere establecer una escala de cumplimiento de las competencias , indicando en que el grado “4” alto, posee una valoración del 100% en el cumplimiento de las competencias; seguido del grado “3” que indica bueno por encima de lo normal con un cumplimiento del 75%, el grado “2”, mínimo necesario para el puesto (dentro del perfil requerido) dándole una puntuación de 50% de cumplimiento y finaliza con el grado “1” insatisfactorio otorgándole la calificación de 25% de cumplimiento de las competencias, pues este grado no indica la ausencia de la competencia sino más bien un desarrollo en grado mínimo (p.45).

#### **1.3.4.1. Implementación de la evaluación de desempeño por competencias.**

Para Capuano (2004) se debe seguir un orden al momento de realizar una evaluación de desempeño por competencias para reducir ciertos riesgos que puedan ocurrir al momento de aplicar la evaluación.

*Los pasos que se deben de seguir son:*

Intención para hacer la evaluación: El gerente de la empresa, u otro puesto con un nivel jerárquico e influyente, tendrá que manifestar que se aplique la evaluación.

Análisis de sistemas: Se analiza y se escoge el sistema adecuado, pero no se considera los tradicional. Para eso cada empresa tendrá que diseñar escoger las competencias a evaluar.

Diseño de diccionario de competencias: Se realiza listado de las competencias que se requiere evaluar. Tiene que alinearse a la misión y visión planteadas por la empresa para alcanzar los objetivos organizacionales.

Diseño de la evaluación: Se cubre los aspectos que la empresa considera necesarios evaluar a sus colaboradores. Es por ello, el área de recursos humanos tiene profesionales estadísticos para desarrollar un diseño propio, atractivo y sencillo.

Comunicación: Se comunica a todos los colaboradores acerca de la evaluación; este proceso está a cargo de recursos humanos.

Entrenamiento a los individuos: Los evaluados deben conocer cuál será su rol, con el fin de evitar errores y el tiempo a la hora de aplicar la evaluación.

Tiempo de evaluación: Se recomienda que se aplique al terminar el año por los métodos de entrevista personal, formulario, manuales, intranet, etc.

Contenidos: Deben contener puntos como carrera, potencial, capacitación, remuneraciones de cada colaborador posteriormente entregarles los resultados y futuros planes de acción de tomará la empresa.

Análisis del sistema: Se analiza y se reflexiona de los defectos y se plantean las mejoras para el próximo año.

Feedback: Se realiza una retroalimentación de las actividades y procesos que están concentradas en el desempeño del futuro que ayudaran a alcanzar los objetivos (Capuano ,2004).

Alveiro, C. (2009) indica que es una técnica imprescindible, donde se involucra a los gerentes, directores, coordinadores y supervisores, para que se den cuenta de la importancia de evaluar el rendimiento de los colaboradores, es por eso que debemos programar lo que vamos a realizar de inicio a fin y que permita que las personas estén motivadas y trabajen con la organización.

### **1.3.5. Método de evaluación de desempeño.**

#### **1.3.5.1. Elección Forzada.**

Consiste en evaluar el desempeño, con frases descriptivas con alternativa individual. En cada bloque hay de dos a cuatro frases en donde el evaluador debe elegir por fuerza una sola, la que más se aplique, “elección forzada” se le asigna previamente un puntaje de acuerdo al grado de evaluación, es la ventaja que trae el aplicar dicho método es que reduce las distorsiones introducidas por el evaluador y es de aplicación sencilla y rápida, y no requiere preparación previa del evaluador (Chiavenato, 2002).

Así mismo la desventaja que posee es que presenta resultados globales, no permitiendo la retroalimentación y distingue empleados buenos, medios e insuficientes sin dar mayor información (Chiavenato, 2002).

### **1.3.6. Datos generales de la empresa.**

Se encuentra en el Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa desde el 26/01/2016.

Está conformada por 2 accionistas: Elvis Neyra Anaya con un 75% de las acciones y Jhonatan Neyra Loloy con un 25 % de las acciones.

En mercado trujillano y a nivel nacional dentro del rubro de seguridad privada somos conocidos por el nombre de SEPROES.

#### **1.3.6.1. Razón Social.**

Seguridad Integral Profesional y especializada-20559801446

#### **1.3.6.2. Objetivo Social.**

Desarrollar y brindar charlas continuas sobre seguridad ciudadana a nuestra comunidad en conjunto y apoyo con las fuerzas policiales y seguridad municipal, siendo esto fundamental para mantener una cultura de prevención en nuestra sociedad.



### **1.3.6.3. Reseña Histórica.**

La empresa Seproes S.A.C se fundó en el año 2013 bajo la presentación de Gloria Anaya Vegay y Bryan Neyra Loloi, iniciando sus operaciones en la ciudad de Trujillo, ubicado en urb. Miraflores bajo el nombre de seguridad integral profesional y especializada s.a.c.

Desde el comienzo del desarrollo de las actividades, se especializaron en brindar la seguridad deseada y esperada para sus clientes, brindándoles agentes de seguridad altamente capacitados y profesionales.

Con el transcurso de los años han incorporado nuevas líneas de productos con el objetivo de brindar un mejor servicio, como seguridad y protección comercial, seguridad y protección personalizada y seguridad y protección de eventos.

### **1.3.6.4. Rubro de la empresa.**

Vigilancia Privada

### **1.3.6.5. Servicios.**

#### *1.3.6.5.1. Seguridad y Protección Comercial.*

Garantizar la tranquilidad y bienestar de tu empresa o negocio a través de un equipo de profesionales altamente capacitados; facilitando su crecimiento empresarial en conjunto a tu seguridad y la de todos tus clientes.

#### *1.3.6.5.2. Seguridad y Protección Personalizada.*

Tu seguridad y bienestar es lo más importante, es por eso que te brindamos un equipo de profesionales que te acompañen en el día a día otorgándole la protección ideal para tu bienestar y la felicidad de tu familia al tenerte con ellos.

#### *1.3.6.5.3. Seguridad y Protección de Eventos.*

Ofrecemos el desarrollo correcto de tus eventos brindándote un equipo técnico que velara en conjunto por la seguridad de tus agentes y la tranquilidad de tu evento; solucionando cualquier problema de la forma más eficiente garantizando el éxito de tu proyecto.

### **1.3.6.6. Proceso del Servicio de la Empresa.**

Postulan a licitaciones del estado y empresas privadas mediante el área comercial, donde se presentan diferentes documentaciones y se compite con diferentes empresas de seguridad.

Luego de ganar con las licitaciones las empresas invitan hacer una vista a sus instalaciones, para ver cuantos agentes se necesita, si deben ser armados, tipo de uniforme y que tipos de armas.

Por otro lado, las empresas privadas se contactan con el área comercial para pedir información, como segundo se hace la visita estas empresas para saber las necesidades del establecimiento y finalmente se arma la cotización.

### **1.3.6.7. Perfil del puesto de agente de seguridad.**

El Agente de seguridad en la empresa Seproes s.a.c. deberá tener como experiencia mínima un año para poder laboral como parte de la empresa cumpliendo íntegramente con las funciones y competencias establecidas en la descripción del puesto (**ver anexo 1**), así también el trabajador es acreedor de un sueldo mínimo de s/. 930 al mes y beneficios establecidos de acuerdo a ley; el agente de seguridad debe contar con las siguientes competencias:

- a) Ética
- b) Orientación al cliente
- c) Responsabilidad
- d) Disciplina
- e) Orientación a resultados
- f) Adaptabilidad al cambio
- g) Autocontrol
- h) Iniciativa
- i) Energía
- j) Control de emergencia y seguridad de instalaciones
- k) Conocimiento en sistemas de alarmas y comunicaciones
- l) Conocimiento y manipulación de armas
- m) Defensa personal

### 1.3.7. Diccionario de competencias.

Según Alles (2004) indica en que se debe contar con un diccionario de competencias en el cual este plasmado la definición o comportamiento acerca de la competencia establecida en la descripción del puesto. así mismo existe el ente regulador de seguridad quien es la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil (2018), entidad encargada de brindar los conocimientos y técnicas necesarias para la formación de un agente de seguridad.

#### 1.3.7.1. Competencias generales, establecidas por Martha Alles.

- a. Ética:** Obrar por el bien de la empresa en lo personal y profesional con los valores morales y las buenas costumbres.
- b. Orientación al cliente:** Implica un deseo de ayudar o servir a los demás satisfaciendo sus necesidades
- c. Responsabilidad:** Es el compromiso que tiene los individuos para las tareas que se les encomienda y su compromiso de ellas, también están por encima de sus intereses.
- d. Disciplina:** Conjunto de reglas de comportamiento para mantener el orden y la subordinación entre los miembros.
- e. Orientación a resultados:** Capacidad para cumplir y realizar las tareas en menos tiempo y menos recursos.
- f. Adaptabilidad al cambio:** Es amoldarse a los cambios, significa esto que se tiene que modificar ciertas conductas que posee el individuo para llegar al objetivo.
- g. Autocontrol:** Tener dominio de uno mismo, significa saber controlarnos emocionalmente en situaciones que nos lleguen a estresar.
- h. Iniciativa:** Es la acción de actuar ante problemas y dificultades que se presentan, dándole soluciones a estas.
- i. Energía:** Es la habilidad que posee cada persona y se demuestran en situaciones cambiantes.

### **1.3.7.2. Competencias Específicas, según Sucamec.**

**a. Control de la emergencia y seguridad de instalaciones:** son los conocimientos para la evaluación e interpretación de los causantes de los siniestros.

**b. Conocimientos de sistema de alarmas y comunicaciones:** Son las técnicas de seguridad que permitan el uso de mecanismo y tecnología para reforzar sus capacidades.

**c. Conocimientos y manipulación de armas:** Son las técnicas para el correcto manejo de las armas de fuego.

**d. Defensa Personal:** Son aquellos conocimientos sobre la correcta utilización de las técnicas de defensa personal.

## **1.4 Formulación del Problema**

¿Cuál es el nivel de Desempeño por competencias de los agentes de seguridad de la empresa Seproes s.a.c Trujillo – 2018?

## **1.5 Justificación del estudio**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) detalla que la justificación inicia con el porqué del estudio, detallando las razones y su importancia en el ámbito de su aplicación.

### **1.5.1. Justificación por Conveniencia.**

La presente investigación se realizó con el fin de ayudar a la empresa Seproes s.a.c. a determinar y conocer la situación de los agentes de seguridad que laboran en su empresa en cuanto a su desempeño, para que puedan implementar las medidas necesarias donde se requiera mejorar. Las ventajas con que cuenta esta investigación es que se pueda encontrar, verificar y comprobar el nivel de desempeño de los colaboradores y la importancia de la evaluación por competencias

### **1.5.2. Implicancias Prácticas.**

Los resultados obtenidos en dicha investigación sirvieron para mejorar y reforzar en cuanto a los conocimientos, habilidades y destrezas del factor humano de la empresa Seproes s.a.c. mediante la aplicación de una evaluación; con la que se pretendió evaluar su desempeño en base a sus competencias. Así mismo sirvieron para ser tomados como antecedentes para próximas investigaciones.

### **1.5.3. Relevancia Social.**

La realización del presente estudio ayudó a la empresa Seproes a detectar y mejorar en el cumplimiento y desarrollo de las competencias generales y específicas, dado que las deficiencias que tuvieron los colaboradores en cuanto al desempeño por competencias, era muy notoria y este por consiguiente se veía reflejado en la insatisfacción de los clientes y trabajadores de la empresa.

## **1.6 Hipótesis**

$H_1$ : Los agentes de seguridad de la empresa Seproes s.a.c Trujillo-2018, cumplen con las competencias establecidas en el perfil de puesto.

## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo General.**

Determinar el desempeño a nivel de competencias generales de los agentes de seguridad de la empresa Seproes Trujillo – 2018

### **1.7.2. Objetivos Específicos.**

$O_1$ : Determinar el nivel de desempeño por competencias generales de los agentes de seguridad de la empresa Seproes S.A.C, Trujillo 2018.

$O_2$ : Determinar el nivel de desempeño por competencias específicas de los agentes de seguridad de la empresa Seproes S.A.C, Trujillo 2018.

$O_3$ : Desarrollar la propuesta de mejora, para fortalecer las competencias en los agentes de seguridad de la empresa Seproes S.A.C, Trujillo 2018.

# Método

## II. Método

### 2.1 Diseño de Investigación

Para Hernández, Fernández y Baptista (2010) el diseño de la investigación desde un enfoque cuantitativo sirve para analizar la certeza de la hipótesis que se formula en la investigación

#### 2.1.1. No Experimental.

Debido a que se realizó la investigación observando los fenómenos de las variables en su estado natural, sin realizar ninguna modificación u experimentación (Hernández, Fernández & Bautista, 2014, pg.152).

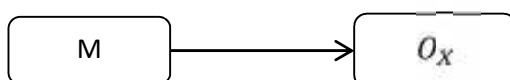
#### 2.1.2. Transversal.

Debido a que se analizó y describió la incidencia de las variables en un momento específico (Hernández, et al; 2014, pe.154)

#### 2.1.3. Descriptivo.

Debido a que solo se describió la variable en estudio sin ninguna manipulación alguna (Hernández, et al; 2014, pe.157).

Esquema:



M: Agentes de seguridad de la empresa Seproes s.a.c.

OX: Desempeño por competencias

### 1.2 Variable y Operacionalización

#### 2.2.1 Variable:

OX: Desempeño por competencias

### 2.2.2 Operacionalización de Variables:

Tabla 1: Operacionalización de la variable Desempeño por Competencias

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Desempeño por Competencias	Se definen como las características o competencias que hacen referencia a la personalidad, donde los comportamientos generan un excelente desempeño en un puesto de trabajo de cualquier tipo de empresa (Alles, 2011).	El desempeño por competencias se evaluará mediante el método de selección forzada tomando como indicadores a las competencias ya establecidas en el perfil del puesto de agente de seguridad con lo que se pretende determinar el nivel de desempeño de cada colaborador en dicho puesto.	Generales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ética</li> <li>• Orientación al cliente</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Disciplina</li> <li>• Orientación a resultados</li> <li>• Adaptabilidad al cambio</li> <li>• Autocontrol</li> <li>• Iniciativa</li> <li>• Energía</li> </ul>	Ordinal
			Específicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control de la emergencia y seguridad de Instalaciones</li> <li>• Conocimientos de sistema de alarmas y comunicaciones</li> <li>• Conocimientos y manipulación de armas</li> <li>• Defensa Personal</li> </ul>	

*Nota: las dimensiones fueron propuestas por Alles, M. (2011)*



## **2.3 Población y Muestra**

### **2.3.1 Población**

La población en dicha investigación está compuesta por todos los agentes de seguridad que son (55) colaboradores de la empresa Seproes s.a.c

#### **2.3.1.1 Criterios de inclusión.**

- Agentes de seguridad que estén en servicio
- Inscritos en planilla
- Que laboren en la empresa Seproes s.a.c.

#### **2.3.1.2 Criterios de exclusión.**

- Agentes de seguridad que no estén en servicio
- No inscritos en planilla
- Que laboren en otra empresa que no sea Seproes s.a.c.

### **2.3.2 Muestra**

Se aplicó una muestra censal debido a que es una población finita por lo que fue conveniente trabajar con el 100% de la población; siendo estos los 55 agentes de seguridad de la empresa Seproes s.a.c

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

### **2.4.1 Técnica.**

Para medir la variable en estudio se empleó como técnica de recolección de datos una evaluación de desempeño por competencias, ya que esta nos permitió recabar información acerca del desempeño de los agentes de seguridad de la empresa Seproes s.a.c.

### **I.4.2 Instrumento.**

Para dicha investigación se utilizó como instrumento una ficha de elección forzada (**ver anexo 4**), tomando como indicadores a las competencias establecidas en la descripción de puesto de la empresa Seproes s.a.c, también se identificó las competencias laborales generales y específicas con sus respectivos niveles, lo cual se observa en las siguientes tablas:

**Puntaje requerido del agente de seguridad de la empresa Seproes S.A.C, por cada competencia.**

Competencias generales	Grados			
	1	2	3	4
Ética				40
Orientación al Cliente			30	
Responsabilidad				40
Disciplina				40
Orientación a Resultados		20		
Adaptabilidad al Cambio		20		
Autocontrol				40
Iniciativa	10			
Energía	10			
<b>Sub total</b>			250	
<b>Competencias Especificas</b>				
Control de la emergencia y seguridad de instalaciones				40
Conocimientos de sistemas de alarma y comunicaciones				40
Conocimientos y manipulación de armas				40
Defensa Personal				40
<b>Sub total</b>			160	
<b>Total de puntaje</b>			<b>410</b>	

*Nota: Puntajes obtenidos de la escala de medición, de la empresa Seproes S.A.C (ver anexo N°5).*

**Puntaje requerido de los todos los agentes de seguridad de la empresa Seproes S.A.C, según sus competencias a nivel general.**

Competencias generales	Grados			
	1	2	3	4
Ética				2200
Orientación al Cliente			1650	
Responsabilidad				2200
Disciplina				2200
Orientación a Resultados		1100		
Adaptabilidad al Cambio		1100		
Autocontrol				2200
Iniciativa	550			
Energía	550			
<b>Sub total</b>		13750		
<b>Competencias Especificas</b>				
Control de la emergencia y seguridad de instalaciones				2200
Conocimientos de sistemas de alarma y comunicaciones				2200
Conocimientos y manipulación de armas				2200
Defensa Personal				2200
<b>Sub total</b>		8800		
<b>Total de puntaje</b>		<b>22550</b>		

*Nota: Puntajes obtenidos de la escala de medición, de la empresa Seproes S.A.C (ver anexo N°5).*

### **I.4.3 Validez del instrumento.**

Para Hernández, R. (2014) la validez del instrumento de recolección de datos es el grado en que realmente se mide a la variable que se pretende medir. En esta investigación se empleó la validación denominada juicio de expertos (critica de jueces).

La validación del instrumento fue realizada por dos especialistas en Recursos Humanos y un profesor metodólogo (**ver anexo N° 6**), quienes determinaron que el instrumento en cuestión es bueno para ser aplicado.

### **I.4.4 Confiabilidad**

Para obtener la confiabilidad se aplicó una muestra piloto de 30 agentes en servicio de la empresa Securitas sac.

Se digitaron los datos y se obtuvo un alfa de cronbach de 0.75 para el instrumento de desempeño por competencias, lo que indica que el instrumento presenta un nivel de confiabilidad muy respetable (**ver anexo N° 07**)

## **2.5 Método de análisis de datos**

Para recaudar información sobre la evaluación de competencias de los agentes de seguridad de la empresa Seproes S.A.C., Trujillo-2018., se utilizó el instrumento de evaluación por selección forzada, por cada variable e indicador. Hemos considerado dentro de nuestro método de análisis de datos a la investigación de estadística descriptiva, que fue ingresada y procesada en el programa de Excel (**ver anexo N° 9**)

## **2.6 Aspectos éticos**

Para la aplicación de dicho instrumento se obtuvo el permiso del Gerente y la Jefa de Recursos Humanos quienes nos facilitaron la recaudación de información. A sí mismo el jefe de Operaciones fue el que evaluó a los agentes de seguridad.

# Resultados

### III.Resultados

**Objetivo específico 1:** Determinar el nivel de desempeño por competencias generales de los agentes de seguridad de la empresa SEPROES Trujillo 2018.

Tabla 3.1.

*Nivel de cumplimiento en las Competencias Generales.*

Competencias generales	Puntaje del Nivel Deseado	% Cumplimiento del Nivel Deseado	Puntaje del Nivel Alcanzado	% de Cumplimiento Alcanzado
Ética	2200	100%	1180	54%
Orientación al Cliente	1650	100%	1430	87%
Responsabilidad	2200	100%	1410	64%
Disciplina	2200	100%	1410	64%
Orientación a Resultados	1100	100%	1490	135%
Adaptabilidad al Cambio	1100	100%	1440	131%
Autocontrol	2200	100%	1390	63%
Iniciativa	550	100%	1370	249%
Energía	550	100%	1410	256%
<b>Total</b>	<b>13750</b>	<b>100%</b>	<b>12530</b>	<b>91.13%</b>

*Nota: Datos obtenidos mediante la evaluación de selección forzada, aplicado a los agentes de seguridad de la empresa Seproes S.A.C.*

En la Tabla 3.1. Se observa, que los 55 agentes de seguridad, han obtenido 12530 puntos, representando el 91.13% del total de cumplimiento requerido, esto se debe a que no se está cumpliendo con todas las competencias que un agente requiere, tal como se establece en el MOF, en donde se detalla las competencias en base al perfil de puesto de cada agente de seguridad. Así mismo se puede apreciar que la competencia de ética y autocontrol son las que poseen un menor nivel de cumplimiento, representando el 54% y 63%, esto dado a que no se están respetando los protocolos y normas establecidas por la empresa. Así también se

muestra que las competencias de iniciativa, energía, orientación a resultados y adaptabilidad al cambio sobrepasan el puntaje deseado, esto demostrando que dichas competencias están sobredotadas en el grado de cumplimiento.

**Objetivo específico 2:** Determinar el nivel de desempeño por competencias específicas de los agentes de seguridad de la empresa Seproes Trujillo 2018.

Tabla 3.2.

*Nivel de cumplimiento en las Competencias Específicas.*

Competencias Específicas	Puntaje del Nivel Deseado	% Cumplimiento del Nivel Deseado	Puntaje del Nivel Alcanzado	% de Cumplimiento Alcanzado
Control de la emergencia y seguridad de instalaciones	2200	100%	1900	86%
Conocimientos de sistemas de alarma y comunicaciones	2200	100%	2030	92%
Conocimientos y manipulación de armas	2200	100%	1950	89%
Defensa Personal	2200	100%	2000	91%
<b>Total</b>	<b>8800</b>	<b>100%</b>	<b>7880</b>	<b>89.55%</b>

*Nota: Datos obtenidos mediante la evaluación de selección forzada, aplicado a los agentes de seguridad de la empresa Seproes S.A.C.*

En la Tabla 3.2. Se observa, que los 55 agentes de seguridad, han obteniendo 7880 puntos, representando el 89.55% del total de cumplimiento requerido, esto muestra que no se cumplen al 100% con el nivel de cumplimiento exigido, esto se debe a que no se está poniendo en práctica lo aprendido y evaluado por el ente regulador SUCAMEC, quien otorga la certificación para desempeñarse como agente y la empresa contratista, quien evalúa el rendimiento y capacidad que posee cada agente para determinar su contratación .

**Objetivo General:** Determinar el desempeño a nivel de competencias generales de los agentes de seguridad de la empresa Seproes Trujillo – 2018

Tabla 3.4.

Competencias generales	Puntaje del Nivel Deseado	% del Nivel Deseado	Puntaje del Nivel Alcanzado	% del Nivel Alcanzado	Poseen las competencias requeridas	
					SI	NO
Ética	2200	10%	1180	5%		x
Orientación al Cliente	1650	7%	1430	6%		x
Responsabilidad	2200	10%	1410	6%		x
Disciplina	2200	10%	1410	6%		x
Orientación a Resultados	1100	5%	1490	7%	x	
Adaptabilidad al Cambio	1100	5%	1440	6%	x	
Autocontrol	2200	10%	1390	6%		x
Iniciativa	550	2%	1370	6%	x	
Energía	550	2%	1410	6%	x	
<b>Sub total</b>	<b>13750</b>	<b>61%</b>	<b>12530</b>	<b>56%</b>	4	5
Competencias Especificas	Puntaje del Nivel Deseado	% del Nivel Deseado	Puntaje del Nivel Alcanzado	% del Nivel Alcanzado		
Control de la emergencia y seguridad de instalaciones	2200	10%	1900	8%		x
Conocimientos de sistemas de alarma y comunicaciones	2200	10%	2030	9%		x
Conocimientos y manipulación de armas	2200	10%	1950	9%		x
Defensa Personal	2200	10%	2000	9%		x



<b>Sub total</b>	<b>8800</b>	<b>39%</b>	<b>7880</b>	<b>35%</b>	<b>4</b>	
<b>Total de puntaje de todos los trabajadores</b>	<b>22550</b>	<b>100%</b>	<b>20410</b>	<b>91%</b>	<b>4</b>	<b>9</b>

*Evaluación de Desempeño a nivel de competencias generales*

*Nota: Datos obtenidos mediante la evaluación de selección forzada, aplicado a los agentes de seguridad de la empresa Seproes S.A.C.*

Tabla 3.5.

*Nivel de cumplimiento de las competencias generales*

<b>Poseen las Competencias a Nivel General</b>	<b>Trabajadores</b>	<b>Cantidad de competencias</b>	<b>%</b>
Si	13	4	30.8%
No	42	9	69.2%
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

*Nota: Datos obtenidos mediante la evaluación de selección forzada, aplicado a los agentes de seguridad de la empresa Seproes S.A.C.*

En la Tabla 3.4. Se observa, que solo el 91% es el nivel alcanzado, respecto al 100% del mínimo del puntaje deseado, no llegando a cumplir con todas las competencias requeridas. Así mismo en la tabla 3.5 se observa, que de las 13 competencias, solo el 30.8% posee un nivel de cumplimiento requerido, y el 69.2% no lo posee, centrándose la mayor parte en las competencias específicas, esto se debe a que los agentes de seguridad no están desarrollando sus competencias por igualdad.

### **Contrastación de Hipótesis**

La hipótesis planteada era que los agentes de seguridad de la empresa Seproes SAC, cumplen con las competencias establecidas en el perfil del puesto, lo cual se rechaza la hipótesis, ya

que solo el 30.8 % cumple con las competencias requeridas en el perfil del puesto, caso contrario del 69.2 % de los agentes que no cumplen con las competencias que se requieren.

# Discusión

#### **IV. Discusión**

Hoy en día muchas de las empresas no realizan las evaluaciones correspondientes, respecto a desempeño por competencias, dado que creen tener los mejores trabajadores, sin realizar un diagnóstico en base a las habilidades, conocimientos y actitudes que deben requerir según lo propuesto en el perfil del puesto.

La empresa Seproes, no es ajena ante esta problemática, motivo por el cual se logró identificar que la comunicación entre los agentes y el personal administrativo es muy fluida y con mucha confianza, esto repercutiendo en que no se cumplan con los protocolos y normas establecidas por la empresa. Ante ello se realizó una evaluación de desempeño por competencias, para así poder mejorar las competencias que poseen menores cumplimientos por parte de los agentes de seguridad.

Para la aplicación de dicha investigación, se tuvo como inconveniente la recopilación de datos, sin embargo al mencionar los beneficios que esta traería se obtuvo la ayuda correspondiente por parte del gerente general, llegando a recopilar información veraz y confiable.

Mejía (2012) en su tesis de evaluación de desempeño con enfoque en las competencias laborales, muestra que existe gran influencia de las competencias en el desempeño de los agentes, mostrando en que la competencia de actitud es la más óptima para lograr desempeñarse con éxito en el puesto de trabajo, lo cual aceptamos su posición debido a que la competencia de energía (ver tabla 3.1) es la que mantiene un óptimo nivel de cumplimiento, sobrepasando el % mínimo del nivel exigido.

En la tabla 3.2 se muestra las competencias específicas que cada agente debe de cumplir , mostrando el despliegue de las dimensiones de las competencias , dado que no solo basta con poseer el cumplimiento de la competencia actitud (ser), sino también con poseer la habilidad y conocimiento , lo cual se corrobora con lo expuesto por Arellanos (2009), concluyendo en que el conocer sobre sistemas de alarmas es sumamente importante , así también la habilidad para manipular armas y la actitud para aplicar la defensa personal.

En la investigación expuesta por Montoya y Yiro (2015), en el que se aplicó un estudio descriptivo , aplicando el formato de evaluación de Martha Alles , en donde cada competencia se mide por grados del 1 al 4 , con una asignación de puntajes del 10 al 40 , según el peso de cada competencia , llegando a concluir en que los trabajadores se encuentran por debajo del nivel de cumplimiento exigido , siendo solo el supervisor quien se aproxima al nivel deseado, lo cual se corrobora lo expuesto tal como se muestra en la tabla 3.4 y 3.5 , en donde se aprecia el despliegue del cumplimiento de las competencias requeridas , obteniendo en que los agentes no cumplen con el nivel exigido por cada competencia general , representando el 69.2%.

La realización de dicha investigación no solo beneficiara a la empresa objeto de estudio (Seproes sac), sino también a las empresas privadas y públicas del sector seguridad.

# Conclusiones

## V. Conclusiones

5.1. El nivel de desempeño por competencias generales , representa el 91.13% del nivel de cumplimiento deseado , tal como se aprecia en la tabla 3.1 en donde se ve que solo 4 cuatro competencias generales poseen una mayor cumplimiento que son orientación a resultados, adaptabilidad al cambio , energía e iniciativa, esto mostrando que un agente siempre está preestablecido a adaptarse al cambio , caso contrario de las siguientes competencias en el cual se muestra un menor cumplimiento esto en base a que no se incentiva para que los agentes puedan descubrir y potenciar dichas competencias (ver tabla 3.1).

5.2. El nivel de cumplimiento de las competencias específicas representa el 89.55% obteniendo 7880 puntos lo que muestra que no se está cumpliendo al 100% del puntaje del nivel deseado, destacando que la competencia de defensa personal y conocimientos de sistemas de alarmas y comunicaciones son las más representativas (ver tabla 3.2).

5.3. Al identificar las competencias que poseen un bajo nivel de cumplimiento, se hace hincapié en brindar un plan de capacitación para mejorar dichas competencias, lo cual servirá para potenciar el cumplimiento de dichas competencias y esto contribuirá en mantener agentes con potencial para desempeñarse en sus puestos de trabajo.

5.4. Las competencias a nivel general representan un 91% del grado de cumplimiento exigido, esto demostrando que solo el 30.8% posee dichas competencias, esto repercutiendo en que la empresa mantenga altos niveles de rotación e incumplimiento de reglas y protocolos.

# **Recomendaciones**

## **VI. Recomendaciones**

6.1. Al jefe de recursos humanos de la empresa Seproes SAC se recomienda organizar talleres y capacitaciones en base a la importancia de desarrollar dichas competencias, así mismo se debe modificar y adaptar el MOF de acuerdo a las competencias que deben requerir los agentes.

6.2. Al jefe de operaciones de la empresa Seproes SAC se recomienda realizar una charla inductiva sobre manejo, conocimiento y actitud en base a las competencias específicas que cada agente debe requerir, para reforzarlas y obtener mejores resultados.

6.3. Al jefe de recursos humanos de la empresa Seproes SAC se recomienda seleccionar al nuevo personal en función a las Competencias requeridas por cada puesto de trabajo, para así tener un personal más eficiente y competente (Ver anexo N°1).

6.4. A futuros investigadores se recomienda realizar estudios explicativos con diseños cuasi experimentales, en donde se detalle un programa o taller para mejorar el desempeño en base a competencias, en el rubro de prestación de servicios de seguridad privada y pública en la ciudad de Trujillo.



# Propuesta

# PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO DE COMPETENCIAS



## Descripción breve

El presente programa tiene como finalidad desarrollar y fortalecer las competencias de los agentes de seguridad, para mejorar su desempeño.



██████████  
██████████

**Versión:001**

**De:** Jhordan Aarón Asencio Carbajal / Merly Varas Mendoza



**A:** Marylia Gambini Bellodas

**(Jefe de Recursos Humanos)**

**C.C:** Jorge Elvis Neyra Anaya

**(Gerente General)**

<b>Programa</b>	Fortalecimiento de las competencias.
<b>Lugar de la investigación</b>	Empresa Seguridad Integral Profesional y Especializada S.A.C.
<b>Fecha de inicio</b>	12/2018.
<b>Fecha de culminación</b>	12/2019.
<b>Autores</b>	Jhordan Asencio Carbajal. Merly Varas Mendoza.
<b>Procesos involucrado</b>	Capacitación.
<b>Metodología</b>	La propuesta se realizó tomando como base las competencias que tienen menor cumplimiento.

		<b>Versión:001</b>
---	--	--------------------

## I. Fundamentación:



Para el desarrollo de dicha investigación se pudo identificar las competencias que no poseen un nivel de cumplimiento requerido, evidenciando las competencias que requieren reforzarlas, para que así los agentes puedan desempeñarse mejor en su centro laboral, logrando alcanzar los máximos resultados en el servicio de vigilancia privada.

El desarrollo del Capital Humano es un proceso continuo de capacitación, donde los agentes de seguridad adquieren los conocimientos habilidades y valores que les permiten desempeñar cargos de amplio perfil. Este proceso asegura la formación del trabajador durante su vida laboral, le posibilita estar preparado para asumir los cambios que se producen en la empresa.

El capacitar es una inversión que debe dar como resultado a individuos capaces en el puesto que desempeñan, seres comprometidos con nuestra empresa, por tal motivo existen líderes que lleven adelante este proceso con su equipo de colaboradores.

Lo que queremos lograr, es fortalecer los conocimientos y competencias del agente de seguridad para que pueden realizar su labor con eficiencia.

Se debe resaltar la importancia del tema que abordaremos en el presente trabajo, con el único propósito de aportar a la empresa, realizando las capacitaciones a los agentes de seguridad.

		<b>Versión:001</b>
---	--	--------------------

## II. Descripción

El programa de capacitación se brindará especialmente a los agentes de seguridad en la empresa Seproes S.A.C, para poder desarrollar y fortalecer las competencias.

Su enfoque práctico busca que cada agente se centre en desarrollar y potenciar las habilidades blandas, para brindar un mejor servicio al cliente.

## III. Alcance


Estará dirigido a los agentes de seguridad de las diferentes unidades y que tengan interés en:

- ✓ Saber diferenciar entre el trabajo y la amistad
- ✓ Cumplir con asistir al trabajo con energía y optimismo
- ✓ Aplicar metodología de acción ante diferentes situaciones conflictivas.
- ✓ Sepan actuar con pensamiento de servicio al cliente.
- ✓ Saber detectar las actitudes y tipología de los clientes.
- ✓ Conocer y cumplir con las normas y protocolos de la empresa.
- ✓ Desarrollar nuevas habilidades y reforzar la práctica de las competencias específicas, como es el conocimiento sobre alarmas, manejo de armas, etc.

## IV. Objetivos

### IV.1 Objetivo general

Capacitar a los agentes de seguridad de la empresa Seproes S.A.C., sobre el fortalecimiento de las competencias.

	<div style="text-align: center;">  </div>	<b>Versión:001</b>
---	---	--------------------

#### IV.2 Objetivos específicos

- Fortalecer las competencias menos dotadas de los agentes de seguridad.
- Incrementar la eficiencia de los agentes de seguridad.
- Lograr el perfeccionamiento técnico.
- Reducir las supervisiones innecesarias.

## V. Programa

### Fortalecimiento de Competencias

Cronograma de Capacitación				
Horario	Unidades didácticas	Metodología	Docente/facilitador	Fecha
7:00-9:00 PM	Introducción al tema e identificación de competencias	Exposición Diálogo/dinámico	Mg.Gino Asencio Lopez	1 semana de enero del 2019
4:00-6:00 PM	Definición y características de las competencias	Exposición Diálogo	Jefe de operaciones	2 semana de enero del 2019
12:00-14:00 PM	Técnicas de fortalecimiento de las competencias	Exposición Diálogo	Jefe de Recursos Humanos	3 semana de enero del 2019

## VI. Metodología de exposición

Frecuentemente la exposición se utilizará en actividades dirigidas a la adquisición de conceptos, sobre Control de la emergencia y seguridad de instalaciones, Conocimientos de sistemas de alarma y comunicaciones, Conocimientos y manipulación de armas y Defensa personal.


Los agentes de seguridad tendrán organizada la información a adquirir, donde el expositor tendrá una presentación oral y visual. Para incrementar las probabilidades de éxito es conveniente asegurarse que la exposición active algunos conocimientos ya poseen los agentes.

Es importante saber que una cosa es aprender conocimientos conceptuales y otra aprender la forma de cómo utilizarlos. Es por eso que el expositor orientará a la adquisición de contenidos, procedimientos que se verán reflejados a partir de la demostración.

Aplicaremos dinámicas para crear un ambiente fraterno y de confianza a través de la participación al máximo de los agentes de seguridad para que estén activos antes de la exposición, también para calmar los ánimos y relajar el ambiente, o para pasar de un momento a otro de la sesión, ayudando a enfocar la atención, en una nueva cuestión.

## VII. Estrategia

La estrategia constituye una vía necesaria para implementar en la práctica de capacitación de los agentes de seguridad de la empresa SEPROES S.A.C, el fortalecimiento de sus competencias laborales, de manera que se eleve la efectividad de su desempeño.

		<b>Versión:001</b>
---	--	--------------------

Estas capacitaciones se evidenciarán a través de las listas con firmas de los agentes de seguridad, fotografías, que nos llevarán al cumplimiento de las capacitaciones, esto se comenzará a aplicar mensualmente donde se brindarán 2 capacitaciones por mes, comenzando el área de recursos humanos y así sucesivamente por las demás áreas.

## VIII. Recursos

### ➤ Humanos

Está conformado por los agentes de seguridad, personal administrativo y el expositor.

### ➤ Materiales

- Proyector multimedia
- Laptop
- Tríptico

### ➤ Infraestructura

La capacitación se realizará en las instalaciones de la empresa y la dinámica se desarrollara en el patio.


## IX. Expectativas

El éxito de esta capacitación se verá reflejada en los agentes de seguridad, pero influye mucho el interés y compromiso que tengan con el tema que se está abordando.

También está el compromiso del gerente general, jefes de las diferentes áreas y personal de soporte.

En lo que se refleja la evaluación y la aceptación de la iniciativa que nació en el área de recursos humanos que será difundida en toda la empresa.



	<div style="background-color: gray; width: 100px; height: 15px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="background-color: gray; width: 100px; height: 15px;"></div>	<b>Versión:001</b>
---	---	--------------------

➤ **Capacitador**

Cumplirá con lo propuesto y establecido de acuerdo al programa respetando la metodología.

➤ **Agentes de seguridad**

Tendrán que estar activos durante la capacitación y muy atentos ya servirá para fortalecer y desarrollar sus conocimientos y habilidades.

## X. Inversión de los agentes de seguridad

El programa que se brindará en la empresa SEPROES S.A.C, bajo la aceptación del gerente general. La capacitación será gratuita para todos los agentes de seguridad, para poder ser certificados tiene que cumplir con las siguientes condiciones:

- ✓ Ser trabajadores de la empresa SEPROES S.A.C.
- ✓ Asistir a las capacitaciones.
- ✓ Participar activamente de las capacitaciones.

## XI. Presupuesto

A continuación, se presenta el cuadro de los gastos del programa de capacitación, no se consideran los gastos de ponentes ni otros gastos, ya que la empresa posee con dichos recursos.

gastos del programa	cantidad	precio	sub total
<b>Impresión de Tríptico Ponente Capacitador</b>	60	S/. 0.10	S/. 6.00
	1	S/..100.00	S/. 100.00
<b>Coffe Break</b>	60	S/. 3.00	S/. 180.00
<b>TOTAL</b>			<b>S/. 286.00</b>

Modulo	Sesion	Objetivo	Metodología
1. Introducción e Identificación de competencias	1. Importancia de las Competencias.	Tener el conocimiento específico de las competencias a fortalecer.	Exposición. Diálogos.
	2. Diagnóstico de la necesidad de competencias a fortalecer.		
	3. Video alusivo al tema.		
2. Definición y características de las competencias	1. Importancia.	Conocer las competencias y su aplicabilidad.	
	2. Características.		
3. Técnicas de fortalecimiento de las competencias	1. Listado de Técnicas 2. Influencia de las Técnicas en el ambiente Laboral.	Los agentes de seguridad puedan tomar acciones en los diferentes escenarios que le les presenten.	

### Estructura:

1. El curso consta de 3 temas:
  - ✓ Etapa de Introducción e identificación de competencias.
  - ✓ Definición y característica de las competencias.
  - ✓ Técnica de fortalecimiento de las competencias.
2. La capacitación se desarrollará con una duración aproximada de 2 horas.
3. La capacitación será documentada (Entrega de diapositivas impresas a los asistentes, lista de registro de asistencia)
4. Asistirán a la capacitación: 55 agentes seguridad.

## Cronograma de Ejecución

<b>Tiempo</b> <b>Actividades</b>	<b>ENERO</b>		
	<b>1era sem</b>	<b>2da sem.</b>	<b>3era sem</b>
Introducción e Identificación de competencias			
Definición y características de las competencias			
Técnicas de fortalecimiento de las competencias			

## Referencias

Alles, M. (2011). *Competitividad y gestión por competencias*. Revista técnica por competencias. Disponible en [www. xcompetencias.com](http://www.xcompetencias.com)

Alles, M. (2013). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos* (2ª ed.). Buenos Aires: Granica.

Alveiro, C. (2009). *Evaluación del desempeño como herramienta para el análisis del capital humano*. *Visión Futuro*, 11 (01), 01-42.

Bittel. (2000). *Administración de Personal*. (1ª ed.). México

Boyatzis, R. (1982). *The competent manager*. Nueva York: John Wiley & sons

Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos* (5ª. ed.). Bogotá: Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos* (8ª. ed.). México D.F.: Mc. Graw Hill.

Capuano, A. (2004). Evaluación de desempeño: *desempeño por competencias*. *Redalyc.org*, 07 (13), 139-150.

Condori, Ramos (2013). *Las competencias laborales y su influencia en el desempeño del personal de la municipalidad distrital “Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa” de Tacna, en el año 2011*. (Maestría en Gestión Empresarial). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna-Perú.

Carpio, D. (2015). *Caracterización de la competencia laboral y competitividad en las Mype, del sector servicio rubro Courier de la provincia de san Román año 2015*.(tesis para optar el título de licenciado en administración de empresas).Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas – Chimbote –Perú.

Contreras, C. (9 abril 2018) La república. *Perú segundo país con las cifras más altas de inseguridad*. Recuperado de <https://larepublica.pe/sociedad/1223999-el-peru-es-el-segundo-pais-con-las-cifras-mas-altas-de-inseguridad-solo-venezuela-le-gana>

Conexionesan, (19 de Julio 2016). *11 beneficios de la gestión por competencias*. Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/07/11-beneficios-de-la-gestion-por-competencias/>

Contreras,M.(2017). *Competencias laborales generales de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad-2017*.(tesis de licenciado en Administración).Universidad Cesar Vallejo, Trujillo-Perú.

El comercio, (septiembre 2015). *Mypes generan un mayor empleo en América Latina*. recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/mundo/oit-mypes-son-mayores-generadoras-region-387175> .

Cruz, S. (2018, mayo 27). *Prevén un descenso del desempleo en Latinoamérica*. El Deber. Recuperado de <https://www.eldeber.com.bo/economia/Preven-un-descenso-del-desempleo-en-Latinoamerica-20180526-0033.html>.

Gómez, L.; Balkin, D., y Cardy, R. (2008). *Gestión de Recursos Humanos* (5ª ed.). Madrid: Pearson

Gil, J. (2007). *Evaluación de competencias laborales*. Recuperado de Redalyc.org, 01 (10), 83-106.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). México, Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.

Herrera, A. (2015). *Competencias laborales en los colaboradores del departamento de ventas de bimbo Centroamérica, agencia Huehuetenango*.(tesis para optar el título de licenciada en psicología).Universidad Rafael Landívar de Huehuetenango Facultad de Humanidades – Huehuetenango 2015

Inei (10 agosto 2016). Criminalidad y seguridad ciudadana. Recuperado de <https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/inei-presento-el-sistema-integrado-de-estadisticas-de-criminalidad-y-seguridad-ciudadana-9236/>

La torre. (01 de enero 2015). *De 687 empresas de seguridad 240 no han cumplido con los requerimientos de la Sucamec.* Gestión. Recuperado de <https://gestion.pe/peru/politica/687-empresas-seguridad-240-han-cumplido-requerimientos-sucamec-151542>

MASTER / DEG en Dirección Estratégica del Factor Humano Con mención en “Consultoría para el D.O.”, (2007) *Evaluación del desempeño.* Recuperado de [http://api.eoi.es/api\\_v1\\_dev.php/fedora/asset/eoi:48241/componente48239.pdf](http://api.eoi.es/api_v1_dev.php/fedora/asset/eoi:48241/componente48239.pdf)

Montoya, M, Yiro. R (2015). *Evaluación del desempeño del personal para determinar el nivel de competencia en la empresa metal mecánica I&S NASSI, Trujillo 2013.* (Título de licenciado en Administración). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo-Perú.

Mertens, L. (2000). *La gestión por competencia laboral en la empresa y la formación profesional.* Madrid: Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI). Ortiz, J.E., Rendón, M.

Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil (2018). Directivas que regula las actividades de formación básica y perfeccionamiento para personal de seguridad y establece el plan de estudio.

Sánchez, J., Calderón, V. (2012). *Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que afectan su auditoría.* Pensamiento & Gestión. Recuperado de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/1701/3866>.

Santolino, J. (2004). *Identificación de las competencias laborales requeridas, para un manual de descripción de puestos de trabajo.* (Tesis de licenciado en Administración). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Velazco, E. (2017). *La competencia laboral y el clima organizacional de la unidad de prestaciones económicas Lima Oeste del seguro social de salud – Essalud – Lima-2015,* (tesis de magister en Gestión Pública). Universidad Cesar Vallejo ,Lima –Perú.

Vicente, A, Sánchez, C y Luna, M. (2014). Evaluación de desempeño por competencias.  
Recuperado de:  
[http://www.unsis.edu.mx/revista/doc/vol1num2/A5\\_Desempeno\\_Comp.pdf](http://www.unsis.edu.mx/revista/doc/vol1num2/A5_Desempeno_Comp.pdf)

Werther, W, y Davis, K. (2000). *Administración de Personal y Recursos Humanos* (5ª ed.). México: McGraw Hill.

Worley, C., y Cummings, T. (2008). *Desarrollo Organizacional y Cambio*. México: Cengage Learning.

# **Anexos**



## Anexos

Anexo N° 01: descripción del perfil del puesto de agente de seguridad

	<b>PERFIL DEL PUESTO</b>	<b>Versión:001</b> <b>Fecha:</b> <b>01.01.2018</b>
---	--------------------------	--

**“Seguridad Integral Profesional y Especializada S.A.C”**

<b>PUESTO</b>	<b>AGENTE DE SEGURIDAD</b>
<b>ÁREA</b>	<b>OPERACIONES</b>
<b>REPORTA A</b>	<b>JEFE DE GRUPO</b>

<b>FUNCIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>-Aplicar los conceptos de seguridad bajo los criterios del cliente en la unidad a la que ha sido asignada.</li><li>-Cumplir los procedimientos operativos, funciones generales, específicas y toda norma de seguridad relacionada con el servicio.</li><li>-Verificar el buen estado de mantenimiento y operatividad de los equipos para el buen desempeño de sus funciones.</li><li>-Informarse en los procesos de relevos.</li><li>-Informar las novedades al Jefe de grupo.</li><li>-Generar valor agregado, identificando los peligros y evaluando los riesgos a los que se expone.</li></ul>
------------------	---

<b>ESTUDIOS</b>	-Secundaria Completa.
<b>EXPERIENCIA</b>	1 año.
<b>CONOCIMIENTOS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Control de emergencia y seguridad de instalaciones</li><li>- Sistema de alarma y comunicaciones</li><li>- Manipulación de armas</li><li>- Defensa personal</li><li>- Primeros Auxilios.</li></ul>
<b>COMPETENCIAS REQUERIDAS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Ética</li><li>- Orientación al cliente</li><li>- Responsabilidad</li><li>- Eficiencia</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adaptabilidad al cambio</li> <li>- Autocontrol</li> <li>- Iniciativa</li> <li>- Energía</li> <li>- Disciplina.</li> </ul>
<b>SUELDO</b>	-s./ 930.00 + horas extras , Promedio : S./ 1 300.00.
<b>LUGAR DE TRABAJO Y HORARIO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Entidades: Financieras, Grifos, Constructoras, Minas.</li> <li>-Horario de trabajo: 12 horas.</li> <li>-Tuno: Mañana, Tarde y Noche.</li> </ul>
<b>BENEFICIOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Descanso vacacional de 15 días.</li> <li>-Cobertura de seguridad social en salud del SIS.</li> <li>-Indemnización por despido de 10 días de remuneración por año de servicios (con tope de 90 días de remuneración).</li> <li>-Descanso semanal en días feriados.</li> </ul>

Anexo N° 02: Matriz de Consistencia

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Item	Escala
Desempeño por competencias	se definen como las características o competencias que hacen referencia a la personalidad y los comportamientos que logran generar un excelente desempeño en un puesto de trabajo , ya sea en cualquier tipo de empresa(Alles,2011).	El desempeño por competencias se evaluará mediante una ficha de selección forzosa, tomando como indicadores a las competencias ya establecidas en el perfil del puesto de agente de seguridad con lo que se pretende determinar el nivel de desempeño de cada colaborador en dicho puesto.	Generales	Ética	1	ordinal
				orientación al cliente	2	
				Responsabilidad	3	
				Disciplina	4	
				eficiencia	5	
				Adaptabilidad al cambio.	6	
				Autocontrol	7	
				Iniciativa	8	
			Energía	9		
			Especificas	Control de la emergencia y seguridad de instalaciones	10	
				Conocimientos de sistema de alarmas y comunicaciones	11	
				Conocimientos y manipulación de armas	12	
				Defensa Personal	13	

## **Ficha técnica**

### **Selección Forzosa para la evaluación de desempeño por competencias**

Autores:	Asencio Carbajal , Jhordan Varas Mendoza, Merly
Procedencia:	Universidad Cesar Vallejo
País:	Perú
Año:	2018
Versión:	Original en idioma español
Administración:	Individual
Duración:	10 min (aprox.por cada evaluación).
Objetivo:	Determinar el nivel de desempeño por competencias
Aplicación:	Agentes de seguridad de la empresa Seproes SAC
Significación:	2 dimensiones
Dimensiones:	Contiene Competencias generales (4 indicadores) Competencias Específicas (9 indicadores)
Usos:	En la administración y en la investigación

Anexo N°4: Instrumento de evaluación

		EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO				FECHA:
INSTRUCCIONES		Lea atentamente los ítems y califique de acuerdo a lo establecido en el casillero del puntaje según corresponda				
Nombre del Empleado				Área		
Nombre del Evaluador				Puesto		
N°	COMPETENCIAS GENERALES	Grado 4	Grado 3	Grado 2	Grado 1	Puntaje
<b>Ética</b>						
1	Definición: Obrar por el bien de la empresa en lo personal y profesional con los valores morales y las buenas costumbres.	Es un referente en el mercado laboral y en su empresa, se le reconoce por ser fiel a sus principios y a los de la empresa, desempeñarse acorde a las buenas practicas profesionales y las buenas costumbres.	Respeto los principios y valores de los demás y los de la empresa así como también hace respetar los suyos, desempeñándose en base a las buenas practicas profesionales y las buenas costumbres.	Respeto parcialmente (mas de la mitad) los principios establecidos por la empresa, cumpliendo con las buenas practicas profesionales.	Cumple minimamente los principios establecidos por la empresa, siendo esto razon de amonestaciones hacia el trabajador.	
<b>Orientación al Cliente</b>						
2	Definición: Implica un deseo de ayudar o servir a los demás satisfaciendo sus necesidades.	Proactivamente se asegura de conocer las necesidades y dudas de los clientes; dando inmediata respuesta de manera amable y cordial, superando así las expectativas de los clientes	Conoce las necesidades y dudas de los clientes; resolviendolos a la brevedad posible siendo amable y cordial con los clientes	Resuelve de manera eficaz las necesidades de los clientes de acuerdo al protocolo establecido por la empresa de manera cordial y asertada	Cumple con el protocolo establecido por la empresa, llegando a seguir el proceso para satisfacer las necesidades de los clientes.	
<b>Responsabilidad</b>						
3	Definición: Es el compromiso que tienen los individuos para las tareas que se les encomienda ,pero están por encima de sus intereses	Se fija altos objetivos que siempre cumple, autoexigiéndose plazos y mejorando la calidad del trabajo o proyecto asignado, cumpliendo con lo requerido antes de lo previsto.	Identifica con claridad aquellas tareas que requieren de mayor dedicación y sabe resitribuir sus tiempos para desarrollarlas adecuadamente.	Cumple con las tareas asignadas por la empresa justo al limite de tiempo dado, de manera dedecuada y correcta con lo indicado	Se demora en la entrega de su trabajo, aunque llegue a los estándares de calidad indicados.	
<b>Disciplina</b>						
4	Definición: Conjunto de reglas de comportamientos para mantener el orden y la subordinación entre los miembros.	Manifiesta un excelente comportamiento dentro y fuera del centro de trabajo, cumpliendo totalmente con el reglamento interno de la empresa y las pautas dadas para la realizacion de su trabajo, siendo tomado como referente por sus compañeros.	Mantiene un optimo comportamiento dentro del centro de trabajo, cumpliendo con el reglamento interno de la empresa y las pautas dadas para la realizacion de su trabajo.	Mantiene el comportamiento indicado dentro del centro de trabajo, cumpliendo con lo establecido el reglamento interno de la empresa y las pautas dadas para la realizacion de su trabajo.	Mantiene un comportamiento no muy deseado dentro del centro de trabajo, cumpliendo minimamente con lo establecido el reglamento interno de la empresa y las pautas dadas para la realizacion de su trabajo.	
<b>Orientación a Resultados</b>						
5	Definición: Capacidad de logra lo esperado por la empresa, siendo mas rapidos que los competidores y satisfaciendo las necesidades de los clientes.	Se identifica con la mision, visión y los objetivos organizacionales, apoya y pone en marcha todo los planes de la empresa con velocidad y sentido de urgencia para alcanzarlos ante situaciones que requieren anticiparse a los competidores o responder a las necesidades de los clientes.	Resuelve situaciones que requieren anticiparse a las necesidades de los clientes, haciendo cambios especificos ara conseguir mejoras.	Se compromete con los objetivos de la empresa y pone en marcha lo establecido por la empresa, a fin de cumplir con lo requerido en la empresa	Da poca importancia a los objetivos de la empresa ,preocupándose sólo por hacer su tarea rutinaria.	
<b>Adaptabilidad al Cambio</b>						
6	Definición: Es amoldarse a los cambios, significa que tiene que modificar ciertas conductas que posee el individuo para llegar al objetivo.	Se adapta inmediatamente a diferentes locaciones de trabajo, integrandose facilmente al medio donde se le encomiende resguardar, comprende diferentes culturas y establece muy buenas relaciones interpersonales.	Se adapta paulativamente a diferentes locaciones de trabajo, integrandose de a pocos al medio donde se le encomiende resguardar, comprende diferentes culturas y establece en corto plazo buenas relaciones interpersonales.	Necesita tiempo largo de adaptación para funcionar correctamente. Establece relaciones interpersonales con sus nuevos compañeros en mediano plazo	Escasa adaptación a un nuevo centro de trabajo y otras culturas. Le cuesta establecer buenas relaciones interpersonales con sus nuevos compañeros.	

Autocontrol						
7	Tener dominio de uno mismo, significa saber controlarnos emocionalmente en situaciones que lleguen a ser estresar.	Soporta largas jornadas de trabajo ,manteniendo constante su estado de ánimo, su nivel de rendimiento y la calidad de su trabajo.Se expresa con precisión y calma en toda circunstancia, aun en situaciones difíciles o de confrontación.	Soporta largas jornadas de trabajo, decayendo minimamente su estado de ánimo y nivel de rendimiento pero manteniendo la calidad de su trabajo.Se expresa con precisión y calma en toda circunstancia.	Ante las largas jornadas de trabajo el estrés no disminuye su nivel de rendimiento, aunque afecta su estado de ánimo. Expresandose con precisión y poca calma al final de su jornada.	Ante las largas jornadas de trabajo disminuye su nivel de rendimiento y se esfuerza por reaccionar positivamente ante los problemas cotidianos, evitando roces y oposiciones.	
Iniciativa						
8	Definición: Es la acción de actuar por voluntad propia antes de que se lo sugiera alguien, dándole solución a problemas y dificultades que se presenten.	Es flexible y se acopla a los diferentes cambios de oportunidades. Propone mejoras sin esperar a que se presente un problema concreto. Su iniciativa y rapidez transforman su accionar en una ventaja competitiva.	Habitualmente y por propia iniciativa propone mejoras dentro del área a la que representa. Resuelve las pequeñas complicaciones cotidianas con efectividad.	Resuelve con rapidez las pequeñas complicaciones del día a día: raramente propone mejoras en su área de accionar. Pone en marcha adecuadamente los cambios propuestos por sus jefes.	Pone en marcha con poca diligencia los cambios que se le proponen y consulta con su superior sobre todos los pequeños problemas del día a día.	
Energía						
9	Definición: Es la habilidad que posee cada persona y se demuestran en situaciones cambiantes.	Alto nivel de dinamismo y energía trabajando duro en situaciones cambiantes o alternativas, sin que se nivel de actividad se vea afectado.Transmite esta energía a todo lo que emprende.	Demuestra energía y dinamismo en largas jornadas de trabajo, sin que su nivel de rendimiento se vea afectado. Transmite energía a su grupo y a su accionar.	Demuestra energía y dinamismo en la mayor parte de su jornada de trabajo, viendose afectado su nivel de rendimiento.	Tiene escasa predisposición para el trabajo duro en largas jornadas; su rendimiento decrece rapidamente en situaciones como éstas.	
COMPETENCIAS ESPECIFICAS		4 pts	3 pts	2 pts	1 pt	Puntaje
Control de la emergencia y seguridad de instalaciones						
10	Definición: Conocimiento para la evaluación e interpretación de los causantes de los siniestros.	Posee amplio conocimiento y manipulación de equipos,interviniendo eficazmente ante cualquier siniestro (evacuando al personal ).	Posee conocimiento teorico -practico sobre control de emergencia y seguridad de instalaciones,reactionando rapidamente para controlar algun accidente .	Posee conocimiento teorico sobre control de emergencia y seguridad de instalaciones,reactionando rapidamente para controlar algun accidente , mediante la orden de su superior.	Posee escaso conocimiento sobre control de la emergencia y seguridad de instalaciones , participando solo en temas de su conocimiento .	
Conocimientos de sistemas de alarma y comunicaciones						
11	Definición: Técnica de seguridad que permite el uso de mecanismos y tecnologías que refuercen sus capacidades.	Conoce ampliamente sobre los sistemas de alarmas y logra detectar conductas sospechosas. (Soluciona y domina pacificamente la situación, debido a la experiencia poseida en el rubro).	Conoce relativamente sobre los sistemas de alarmas y detecta conductas sospechosas, informando a su superior.	Conoce sistemas de alarmas y comunicaciones, esperando la orden de su superior, sin brindar iniciativa propia.	Posee escaso conocimiento sobre sistemas de alarmas y comunicaciones, esperando al ayuda de uno sus compañeros o su superior.	
Conocimientos y manipulación de armas						
12	Definición: Técnica para el correcto manejo de las armas de fuego.	Mantiene gran experiencia en el manejo y uso de diferentes tipos de armas , y las usa correctamente ante cualquier incidente.	Posee experiencia en el manejo y uso de armas y lo usa eficientemente ante cualquier incidente	Conoce el uso y manejo de armas de fuego , y actua ante cualquier incidente con autorizacion de su jefe superior.	Conoce el uso y manejo de armas de fuego , pero no usa herramientas de defensa personal (arma).	
Defensa personal						
13	Conocimiento sobre la correcta utilización de las técnicas de defensa personal.	Conoce totalmente las técnicas de defensa personal y se mantiene alerta ante cualquier percance para prestar ayuda poniendo en práctica lo aprendido, así mismo mantiene un óptimo estado físico que le permite la utilización de dichas técnicas.	Conoce la mayoría de técnicas de defensa personal y se mantiene alerta ante cualquier percance para prestar ayuda poniendo en práctica lo aprendido, así mismo mantiene un óptimo estado físico que le permite la utilización de dichas técnicas .	Conoce algunas técnicas de defensa personal y se encuentra distraído en horario de servicio. Prestar ayuda poniendo en práctica lo aprendido, así mismo mantiene un óptimo estado físico que le permite la utilización de dichas técnicas.	Conoce pocas técnicas de defensa personal y se encuentra distraído en horario de servicio. Prestar ayuda poniendo en práctica lo aprendido, así mismo no mantiene un óptimo estado físico que le permita la utilización de dichas técnicas .	
<b>TOTAL</b>						

Anexo N° 05: Escala de Criterios

**ESCALA DE CRITERIOS**

De las siguientes competencias encontradas en el M.O.F de la empresa SEGURIDAD INTEGRAL PROFESIONAL Y ESPECIALIZADA S.A.C. ubicado en Av. Mansiche 2048 - Dpto.201.

El Jefe de Operaciones, calificara y ubicara a la competencia de acuerdo al grado que sea conveniente, para el puesto de agente de seguridad.

Competencias	Grados			
	1 (10 pun.)	2 (20 pun.)	3 (30 pun.)	4 (40 pun.)
Ética				X
Orientación al Cliente			X	
Responsabilidad				X
Disciplina				X
Orientación a Resultados		X		
Adaptabilidad al Cambio		X		
Autocontrol				X
Iniciativa	X			
Energía	X			
Control de la emergencia y seguridad de instalaciones				X
Conocimientos de sistemas de alarma y comunicaciones				X
Conocimientos y manipulación de armas				X
Defensa Personal				X

*[Firma manuscrita]*

NOMBRE : ROBLER OSWALDO, JAVIER  
 DNI° : 18903212

Anexo N° 06: Constancia de Validación

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Nancy Delfina Aguilar Aragon, titular  
del DNI N° 18172951, de profesión  
Ric. en Administración, ejerciendo  
actualmente como Docente, en la  
Institución UCV.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al jefe superior de los agentes de seguridad que laboran en la empresa Sepros S.A.C.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de forma			X	
Amplitud de contenido			XX	
Entreción de los ítems			XXXX	
Claridad y precisión			XXXX	
Pertinencia			X	

En Trujillo, a los 18 días del mes de Setiembre del  
2018

  
Firma



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Matthia Acosta Olvera, titular  
del DNI N° 18216832, de profesión  
Lic. en Administración, ejerciendo  
actualmente como Docente Universitario, en la  
Institución Universidad César Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al jefe superior de los agentes de seguridad que laboran en la empresa Seproes S.A.C.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de firma				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia				X

En Trujillo, a los 18 días del mes de Setiembre del  
2018

  
Firma  
Nº Colegiado 16713

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

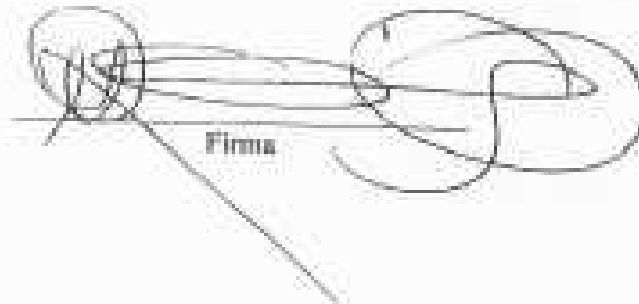
Yo, Pablo Ricardo Ciudad Fernandez, titular  
del DNI. N° 17873919 de profesión  
Lic. Adveuzistrenu ejerciendo  
actualmente como Docente en la  
Institución Ucvi Unidad César Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de  
Validación del instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al  
personal que labora en  
La empresa Siquis SAC

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las  
siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

En Trujillo, a los 13 días del mes de setiembre del  
2017

  
Firma

Anexo N° 06: Constancia de Validación

	Nombre del trabajador	Competencias Generales									Competencias Especificas				TOTAL
		item-1	item-2	item-3	item-4	item-5	item-6	item-7	item-8	item-9	item-10	item-11	item-12	item-13	
1	Tuestas Vasquez Jeferson	3	4	4	4	4	2	3	1	4	2	3	4	4	42
2	Cajo Cesped Pedro	2	2	3	1	3	2	3	1	3	3	3	2	3	31
3	Ojeda Arce Merardo	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	3	47
4	Pulache Correa Jesus	3	1	1	3	3	1	3	1	3	2	3	2	3	29
5	Rodriguez Macedo Rito	3	4	4	3	3	3	3	2	4	3	3	4	4	43
6	Ramirez Gonzales Juan	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	1	4	44
7	Martinez Garcia Victor	3	2	2	3	3	3	2	1	3	3	3	3	4	35
8	Martinez Garcia Jose	4	3	3	3	3	2	3	2	4	3	4	2	3	39
9	Alvares Rodriguez Anderson	3	3	4	2	4	3	4	1	4	4	3	2	3	40
10	Aquino Caballero Luis	4	3	3	4	4	2	4	2	4	3	4	3	3	43
11	Barrios Lopez Jhon	4	3	3	4	3	4	4	2	3	4	4	2	2	42
12	Cordova Sarmiento Santos	3	4	4	3	3	3	4	2	4	3	3	4	4	44
13	Mendez Sanchez Nicole	4	3	3	4	4	2	4	2	4	3	4	3	4	44
14	Padilla Cabamilla Rodolfo	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	1	4	46
15	Silva Pantoja Edwin	4	3	3	3	4	3	4	2	4	3	2	2	3	40
16	Alejo Gamarra Edgar	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	2	2	4	43
17	Alvarez Rodriguez Percy	3	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	3	3	46
18	Bellina Marcos Carlos	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	2	4	46
19	Diaz Caceda Angel	3	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	3	4	49
20	Huaranga Cordova Luis	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	2	3	4	44
21	Mendez Garcia Julia Karina	5	4	4	4	3	4	4	2	4	4	3	3	3	47
22	Veneros Marin Oscar	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	47
23	Guerra Nantip Heiner	4	4	4	3	4	3	4	2	4	3	3	3	4	45
24	Huachapa Reaños Edson	4	3	3	4	4	2	4	2	4	3	3	3	4	43
25	Moltaban Barranzuela Leyter	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	51
26	Pinedo Vela Raul	4	3	4	4	3	3	3	3	2	4	4	2	4	43
27	Rodriguez Fernandez Bruno	2	2	3	4	4	4	5	5	3	2	3	3	2	42
28	Piminchumo Rojas Omar	2	3	3	2	2	3	3	2	4	3	3	2	2	34
29	Torres Javes Edmundo	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	2	2	3	40
30	Abanto Morales Miguel	3	2	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4	4	42
															<b>24.24</b>
		0.5333	0.6851	0.53	0.5931	0.392	0.6897	0.386	1.007	0.3552	0.4782	0.5575	0.723	0.46437	7.394

K= 13

$\alpha=$  **0.7529** Lo que indica que es muy respetable

Anexo N° 08: Constancia de Recolección de Datos

**CONSTANCIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

JEFE DE RR.HH – SEPROES S.A.C  
MARYLIA GAMBINI BELLODAS

Hace constar que el Sr. JHORDAN AARON ASENCIO CARBAJAL, VARAS MENDOZA MERLY, estudiantes del X Ciclo de la escuela de Administración de Empresas de la Universidad Cesar Vallejo, han recibido el MOF, el perfil de puesto de los agentes de seguridad y también aplicado su instrumento de evaluación para recolectar datos correspondientes al desarrollo de su trabajo de investigación en la empresa SEGURIDAD INTEGRAL PROFESIONAL Y ESPECIALIZADA, ubicado en AV. Mansiche 2048 – Dpto. 201.

Se expide el presente documento, a petición del interesado.

Trujillo, 28 de Septiembre del 2018



Marylia Gambini Bellocdas  
JEFE DE RR. HH.

---

MARYLIA GAMBINI BELLODAS

DNI N° 46449805

Anexo N° 09: Base de Datos

DATOS GENERALES					COMPETENCIAS GENERALES										COMPETENCIAS ESPECÍFICAS					PUNTAJE
N° DE A.V.P	NOMBRE DE A.V.P	ÁREA	NOMBRE DEL EVALUADOR	PUESTO	ÉTICA	ORIENTACIÓN AL CLIENTE	RESPONSABILIDAD	DISCIPLINA	ORIENTACIÓN A RESULTADOS	ADAPTABILIDAD AL CAMBIO	AUTOCONTROL	INICIATIVA	ENERGÍA	TOTAL	CONTROL DE EMERGENCIAS Y SEGURIDAD DE INSTALACIONES	CONOCIMIENTOS DE SISTEMAS DE ALARMA Y COMUNICACIONES	CONOCIMIENTOS Y MANIPULACIÓN DE ALARMAS	DEFENSA PERSONAL	TOTAL	TOTAL GENERAL
1	ALEJO GAMARRA EDGAR ALFREDO	OPERACIONES	ROBLES AGUIRRE JAVIER	JEFE DE OPERACIONES	1	2	3	2	3	2	3	4	3	23	3	4	3	4	14	37
2	ANGULO GARCIA NEIVA	OPERACIONES	ROBLES AGUIRRE JAVIER	JEFE DE OPERACIONES	2	2	1	3	3	2	1	2	3	19	4	4	4	4	16	35
3	ARAUJO PEREZ FRANCISCO ALEJANDRO	OPERACIONES	ROBLES AGUIRRE JAVIER	JEFE DE OPERACIONES	3	3	3	4	4	2	2	3	2	26	3	4	4	4	15	41
4	AZAÑERO QUILICHE ANGEL MIGUEL	OPERACIONES	ROBLES AGUIRRE JAVIER	JEFE DE OPERACIONES	3	4	3	3	4	2	3	2	4	28	4	4	3	3	14	42
5	BARRIOS MOGOLLON ENRIQUE JESUS	OPERACIONES	ROBLES AGUIRRE JAVIER	JEFE DE OPERACIONES	4	4	4	3	4	4	4	3	3	33	3	4	4	4	15	48
6	BELLINA MARCOS CARLOS	OPERACIONES	ROBLES AGUIRRE JAVIER	JEFE DE OPERACIONES	3	3	3	3	4	2	2	3	4	27	4	4	4	4	16	43
7	CABRERA VILLENA MANUEL ANTONIO	OPERACIONES	ROBLES AGUIRRE JAVIER	JEFE DE OPERACIONES	2	2	4	3	2	3	2	3	4	25	3	3	3	3	12	37
8	CASTILLO LAZARO OSWALDO ALFREDO	OPERACIONES	ROBLES AGUIRRE JAVIER	JEFE DE OPERACIONES	3	3	2	2	3	3	2	3	3	24	3	3	3	4	13	37
9	CASTILLO VALLADARES LUIS DANLIER	OPERACIONES	ROBLES AGUIRRE JAVIER	JEFE DE OPERACIONES	4	4	4	1	2	2	2	3	3	25	4	4	4	3	15	40
10	CATAN JUHOO RICHAR	OPERACIONES	ROBLES AGUIRRE JAVIER	JEFE DE OPERACIONES	3	2	4	4	3	3	4	4	4	31	3	3	3	3	12	43
11	CHAQUILA CORNEJO MANUEL GILBERT	OPERACIONES	ROBLES AGUIRRE JAVIER	JEFE DE OPERACIONES	2	3	3	4	4	3	4	3	4	30	3	4	4	3	14	44
12	CHICLAYO MORENO DAVID JOEL	OPERACIONES	ROBLES AGUIRRE JAVIER	JEFE DE OPERACIONES	2	3	3	3	4	4	4	4	4	31	4	4	4	3	15	46
13	COLCHADO MARTINEZ LUIS ANGEL	OPERACIONES	ROBLES AGUIRRE JAVIER	JEFE DE OPERACIONES	2	3	4	4	3	4	3	4	3	30	3	3	3	4	13	43
14	CRUZADO ROSARIO ENRIQUE MANUEL	OPERACIONES	ROBLES AGUIRRE JAVIER	JEFE DE OPERACIONES	1	2	1	2	2	2	3	3	3	19	4	3	4	4	15	34
15	CUSTODIO OBANDO STEINER MELT FELICIANO	OPERACIONES	ROBLES AGUIRRE JAVIER	JEFE DE OPERACIONES	2	4	3	4	2	4	4	3	2	28	4	4	4	4	16	44
16	DIAZ CACEDA ANGEL RODRIGO	OPERACIONES	ROBLES AGUIRRE JAVIER	JEFE DE OPERACIONES	2	2	1	1	2	4	2	2	4	20	3	4	3	4	14	34
17	FARFAN GARCIA JUAN CARLOS	OPERACIONES	ROBLES AGUIRRE JAVIER	JEFE DE OPERACIONES	1	3	1	3	2	2	2	3	4	21	4	3	3	4	14	35
18	GARCIA MIRANDA CRISTOPHER ALEXANDER	OPERACIONES	ROBLES AGUIRRE JAVIER	JEFE DE OPERACIONES	3	4	4	2	2	2	1	1	1	20	3	4	4	3	14	34
19	GONZALEZ IZQUIERDO JOSE OSBER	OPERACIONES	ROBLES AGUIRRE JAVIER	JEFE DE OPERACIONES	2	3	3	4	3	4	2	2	2	25	4	4	3	4	15	40
20	GUANILO SISNIEGAS JUNIORS KENLLY	OPERACIONES	ROBLES AGUIRRE JAVIER	JEFE DE OPERACIONES	1	3	4	4	2	2	3	4	4	27	3	4	4	4	15	42
21	GUERRA NANTIP HEINER LEITER	OPERACIONES	ROBLES AGUIRRE JAVIER	JEFE DE OPERACIONES	2	3	1	2	4	2	2	4	4	24	4	3	4	3	14	38
22	HILARIO QUIROZ JUAN MANUEL	OPERACIONES	ROBLES AGUIRRE JAVIER	JEFE DE OPERACIONES	1	4	4	2	2	4	4	2	1	24	4	3	4	4	15	39

23	HOYOS FUENTES DANIEL ALEXANDER	OPERACIONES	ROBLES AGUIRRE JAVIER	JEFE DE OPERACIONES	2	1	2	2	3	2	2	1	1	16	3	4	4	4	15	31
24	HUACHAPA REANO EDSON LUIS	OPERACIONES	ROBLES AGUIRRE JAVIER	JEFE DE OPERACIONES	2	1	2	2	3	2	2	1	1	16	3	4	4	4	15	31
25	HUARANGA CORDOVA LUIS ANTONIO	OPERACIONES	ROBLES AGUIRRE JAVIER	JEFE DE OPERACIONES	2	4	3	2	4	4	2	2	2	25	4	3	4	4	15	40
26	HUERTAS MORALES RODOLFO	OPERACIONES	ROBLES AGUIRRE JAVIER	JEFE DE OPERACIONES	2	1	3	2	1	2	2	3	4	20	3	4	3	3	13	33
27	IPARRAGUIRRE ARROYO JULIO CESAR	OPERACIONES	ROBLES AGUIRRE JAVIER	JEFE DE OPERACIONES	2	2	4	3	2	1	2	2	2	20	3	4	4	3	14	34
28	JESUS DIOSES MELENDEZ	OPERACIONES	ROBLES AGUIRRE JAVIER	JEFE DE OPERACIONES	2	2	3	4	4	4	2	2	4	27	3	4	3	4	14	41
29	LOLOY JOAQUIN LISETH ESTEPHANI	OPERACIONES	ROBLES AGUIRRE JAVIER	JEFE DE OPERACIONES	1	2	3	4	3	1	1	1	2	18	4	3	4	4	15	33
30	LUNA PEREZ ANTHONY JAVIER	OPERACIONES	ROBLES AGUIRRE JAVIER	JEFE DE OPERACIONES	2	3	1	4	4	1	1	3	2	21	3	4	4	4	15	36
31	MENDEZ GARCIA JULIA KARINA	OPERACIONES	ROBLES AGUIRRE JAVIER	JEFE DE OPERACIONES	3	3	2	4	4	1	2	2	2	23	4	3	4	3	14	37
32	MENDOZA FERNANDEZ MANUEL ANTONIO	OPERACIONES	ROBLES AGUIRRE JAVIER	JEFE DE OPERACIONES	1	3	2	2	3	1	1	2	2	17	3	4	4	4	15	32
33	MONTENEGRO CUEVA MIGUEL ENRIQUE	OPERACIONES	ROBLES AGUIRRE JAVIER	JEFE DE OPERACIONES	3	3	3	3	2	2	3	1	1	21	4	3	4	4	15	36
34	NAVARRETE SAENZ JOSE MARIA	OPERACIONES	ROBLES AGUIRRE JAVIER	JEFE DE OPERACIONES	3	3	1	1	3	4	4	1	1	21	3	4	4	4	15	36
35	NEYRA ANAYA EDGAR RUBEN	OPERACIONES	ROBLES AGUIRRE JAVIER	JEFE DE OPERACIONES	2	1	1	2	2	4	4	3	3	22	3	3	4	4	14	36
36	NEYRA ANAYA JOSE FELIX	OPERACIONES	ROBLES AGUIRRE JAVIER	JEFE DE OPERACIONES	2	1	1	3	3	2	2	1	1	16	4	4	3	3	14	30
37	OLIVARES SANCHEZ LUIS HUMBERTO	OPERACIONES	ROBLES AGUIRRE JAVIER	JEFE DE OPERACIONES	1	2	3	3	4	4	3	2	1	23	3	4	3	4	14	37
38	PARAZAMAN PARAZAMAN YTALO ELICEO	OPERACIONES	ROBLES AGUIRRE JAVIER	JEFE DE OPERACIONES	1	3	2	4	4	2	2	1	1	20	2	3	3	3	11	31
39	PARIMANGO PADILLA ALAN MARCOS	OPERACIONES	ROBLES AGUIRRE JAVIER	JEFE DE OPERACIONES	2	2	2	3	4	4	3	2	1	23	3	4	4	3	14	37
40	PINEDO VELA JOSE ANTONIO	OPERACIONES	ROBLES AGUIRRE JAVIER	JEFE DE OPERACIONES	2	3	4	2	2	2	2	2	1	20	3	4	2	3	12	32
41	PRETEL FERNANDEZ FELIX ALEXANDER	OPERACIONES	ROBLES AGUIRRE JAVIER	JEFE DE OPERACIONES	3	1	1	1	2	3	3	4	4	22	4	4	4	3	15	37
42	QUISPE MENDOZA FERMIN	OPERACIONES	ROBLES AGUIRRE JAVIER	JEFE DE OPERACIONES	1	2	3	4	1	3	4	1	2	21	3	4	3	4	14	35
43	RAYMUNDO SANTOS LUIS HUMBERTO	OPERACIONES	ROBLES AGUIRRE JAVIER	JEFE DE OPERACIONES	2	1	2	1	2	1	2	3	4	18	4	4	3	3	14	32
44	ROBLES CORREA EDICSON ALONSO	OPERACIONES	ROBLES AGUIRRE JAVIER	JEFE DE OPERACIONES	3	1	3	1	4	4	1	4	4	25	3	4	3	3	13	38
45	ROJAS CASTILLO MICHAEL FREDDY	OPERACIONES	ROBLES AGUIRRE JAVIER	JEFE DE OPERACIONES	1	2	2	3	2	2	3	2	1	18	3	4	3	4	14	32
46	ROJAS VALDERRAMA RINALDY IVAN	OPERACIONES	ROBLES AGUIRRE JAVIER	JEFE DE OPERACIONES	2	3	3	2	2	3	2	2	3	22	3	4	4	4	15	37
47	RUMAY GUERRA SEGUNDO	OPERACIONES	ROBLES AGUIRRE JAVIER	JEFE DE OPERACIONES	3	2	1	2	3	3	2	2	2	20	3	3	4	4	14	34
48	SALAS ALFARO IRVIN GEGNER	OPERACIONES	ROBLES AGUIRRE JAVIER	JEFE DE OPERACIONES	3	4	2	2	2	2	3	2	2	22	4	4	4	4	16	38
49	SALDANA MAUSEN NELSON ALFREDO	OPERACIONES	ROBLES AGUIRRE JAVIER	JEFE DE OPERACIONES	3	2	3	1	1	3	4	3	3	23	4	4	3	4	15	38
50	SERIN BAYLON JAIRO	OPERACIONES	ROBLES AGUIRRE JAVIER	JEFE DE OPERACIONES	3	4	2	3	2	3	3	3	3	26	4	4	3	4	15	41
51	SILVA CHAVEZ LUIS EDUARDO	OPERACIONES	ROBLES AGUIRRE JAVIER	JEFE DE OPERACIONES	2	3	3	2	2	2	3	4	2	23	4	4	3	4	15	38
52	TORIBIO SALAZAR HARLYN JHONATAN	OPERACIONES	ROBLES AGUIRRE JAVIER	JEFE DE OPERACIONES	2	3	2	1	2	2	2	4	1	19	4	3	3	4	14	33
53	TUESTA BOCANEGRA AXEL	OPERACIONES	ROBLES AGUIRRE JAVIER	JEFE DE OPERACIONES	3	3	3	1	1	2	1	1	2	17	4	4	4	3	15	32
54	VASQUEZ NEYRA FREDDY RONALD	OPERACIONES	ROBLES AGUIRRE JAVIER	JEFE DE OPERACIONES	2	2	3	2	2	2	3	2	3	21	4	4	3	3	14	35
55	VENEROS MARIN OSCAR ALBERTO	OPERACIONES	ROBLES AGUIRRE JAVIER	JEFE DE OPERACIONES	1	4	3	2	2	4	4	3	4	27	4	3	4	4	15	42
				TOTAL	118	143	141	141	149	144	139	137	141	1253	190	203	195	200	788	2041

Anexo N° 10: Evidencias



Nota: Jefe de operaciones brindando las indicaciones correspondientes.



Nota: Agentes de seguridad poniendo atención a la importancia de la evaluación.







UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

<sup>1</sup>  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Evaluación de Desempeño por Competencias en los Agentes de Seguridad de la empresa  
Seproes S.A.C Trujillo – 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN

AUTORES:

Asencio Carbajal, Jhordan Aarón

Varas Mendoza, Merly

