



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**“Aplicación del programa de competencia laboral para mejorar el desempeño del personal administrativo de la empresa Eventual Servís S.A – Chiclayo”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Administración

AUTOR:

Br. Bravo Bravo Sandra Paola (ORCID: 0000-0002-1360-0473)

ASESOR:

Mgtr. Zuñe Chero Limberg (ORCID: 0000-0002-3888-9445)

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Organizaciones

CHICLAYO – PERÚ

2019

## **Dedicatoria**

En primer lugar dedico mi tesis a mi papá Víctor Bravo por el amor, cariño y las grandes enseñanzas que me brindo, aunque él no está físicamente presente, sé que desde el cielo estás orgulloso del logro que en un momento te prometí y hoy se está concluyendo.

A mis padres Flor y Marco por apoyarme en todo y estar conmigo en los momentos necesarios y por permitirme cumplir una de mis primeras metas que es terminar mi carrera profesional, ya que ellos son el motivo de cada esfuerzo que realizó.

A mi único hermano por ser un gran hermano, un gran apoyo y porque sé que esta meta cumplida es un motivo para que el continúe por este camino universitario y lo logre la meta profesional que él también tiene propuesto.

Sandra Paola Bravo Bravo.

## **Agradecimiento**

Agradezco en primer lugar a Dios por darme la fuerza y el conocimiento necesario para cumplir una de mis primeras metas, que es culminar con mi carrera profesional y en segundo lugar agradecer inmensamente a mis padres y hermano, por todo su apoyo y esfuerzo incondicional. Y amí enamorado por todo su apoyo, consejos, y fortaleza brindada en todo el transcurso de mi vida como universitaria, y porque ustedes siempre son y seran mi motivación de cada día.

A mi gran y mejor amiga Gloria Cayotopa por ser una excelente amiga y persona, por estar conmigo en todos los momentos buenos y malos, por brindarme todo su apoyo incondicional.

Al Mgtr. Limberg Zuñe Chero y al Dr. Jhimy Uriol Gonzales, por todos sus conocimiento, enseñanzas y experiencias compartidas para lograr culminar mi investigación y al Mgtr. Jose Luis Gutiérrez por sus sugerencias y recomendaciones brindadas, y a todos los demás docentes que me inculcaron sus enseñanzas en todo el camino de los 5 años de mi carrera universitaria.

Sandra Paola Bravo Bravo.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**



En el distrito de Pimentel, siendo las 10:00 AM horas del día 24 de junio del 2019, de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución de Dirección Académica/ N° 1014, de fecha 19 de junio del 2019, se procedió a dar inicio al acto protocolar de sustentación de la tesis titulada: APLICACIÓN DEL PROGRAMA DE COMPETENCIA LABORAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA EVENTUAL SERVÍS S.A – CHICLAYO, presentada por la bachiller BRAVO BRAVO, SANDRA PAOLA, con la finalidad de obtener el Título de Licenciado (a) en Administración, ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes:

- PRESIDENTE** : Dr. Franklin Uriol Gonzales  
**SECRETARIO (A)** : Mgtr. José Manuel Armas Zavaleta  
**VOCAL** : Mgtr. Limberg Zuñe Chero

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas efectuadas por los miembros del jurado se resuelve **APROBAR POR UNANIMIDAD**, Siendo las 11:00 AM del mismo día, se dio por concluido el acto de sustentación, procediendo a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.

Pimentel, 24 de junio del 2019

Dr. Franklin Uriol Gonzales

Presidente

Mgtr. José Manuel Armas Zavaleta  
Secretario (a)

Mgtr. Limberg Zuñe Chero  
Vocal

## Declaratoria de Autenticidad

### DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Sandra Paola Bravo Bravo, con DNI N° 75475538, a efecto de cumplir con los criterios de evaluación de Tesis titulada Aplicación del Programa de Competencia Laboral para mejorar el desempeño del personal administrativo de la Empresa Eventual Servis S.A – Chiclayo, declaro bajo juramento que toda la información o datos que se muestran en la presente tesis para optar el grado de Licenciada en Administración son de toda su totalidad reales y veraces.

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

Así mismo autorizo a la Universidad César Vallejo publicar la presente investigación si lo cree conveniente.

Chiclayo, Diciembre 2018



---

Bravo Bravo Sandra Paola

DNI: 75475538

# Índice

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Página del Jurado .....	iv
Declaratoria de Autenticidad.....	v
Índice .....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT .....	viii
I. INTRODUCCION .....	1
II. MÉTODO .....	11
2.1. Diseño de investigación.....	11
2.2. Variables Operacionalización .....	11
2.3. Población y Muestra.....	13
2.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	13
2.5. Procedimiento.....	14
2.6. Métodos de análisis de datos .....	15
2.6. Aspectos éticos .....	15
III. RESULTADOS .....	16
IV. DISCUSIÓN .....	43
V. CONCLUSIONES .....	46
VI. RECOMENDACIONES .....	47
VII. PROPUESTA .....	48
REFERENCIAS .....	67
ANEXOS.....	70
Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis .....	84
Autorización de Publicación de Tesis en Repositorio Institucional UCV .....	85
Autorización de la versión Final del Trabajo de Investigación.....	86

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación es de tipo Aplicativo, con un enfoque cuantitativo, y de diseño pre experimental, cuyo objetivo es la Aplicación del Programa de Competencia Laboral para mejorar el desempeño del personal Administrativo de la Empresa Eventual Servís S.A – Chiclayo.

Para poder aplicar el programa de competencia laboral se utilizó un cuestionario con la finalidad de identificar la situación actual de desempeño del personal administrativo de la empresa, que estuvo constituido por 20 preguntas con una escala de Likert (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre) la cual fue aplicado a 30 personas que constituye a la muestra del trabajo de investigación, y también se empleó una guía de entrevista al Gerente General de la empresa que estuvo constituida por 13 preguntas, en donde la validez y la fiabilidad de los instrumentos de recolección de datos se realizó mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach cuyo resultados fueron 0,800 lo que significa que el instrumento es fiable para la investigación, y los resultados se muestran mediante tablas, gráficas y cada uno contiene su respectiva interpretación.

Y para finalizar el trabajo de investigación se concluye con el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna lo que esto significa que si se Aplica el Programa de Competencia Laboral mejorara el desempeño del personal Administrativo de la Empresa Eventual Servís S.A. – Chiclayo.

**Palabras Claves:** Competencia Laboral, Desempeño, Productividad

## **ABSTRACT**

The present research work is of the Application type, with a quantitative approach, and of pre-experimental design, whose objective is the Application of the Labor Competence Program to improve the performance of the Administrative staff of the Eventual Company Servís S.A - Chiclayo.

In order to apply the labor competency program, a questionnaire was used to identify the current performance situation of the company's administrative staff, which consisted of 20 questions with a Likert scale (never, almost never, sometimes, almost always and always) which was applied to 30 people that constitutes the sample of the research work, and an interview guide was also used to the General Manager of the company that was constituted by 13 questions, where the validity and reliability of The data collection instruments were performed using the Cronbach's Alpha coefficient, whose results were 0.800, which means that the instrument is reliable for the investigation, and the results are shown by tables, graphs and each contains its respective interpretation.

And to conclude the research work concludes with the rejection of the null hypothesis and the acceptance of the alternative hypothesis what this means that if the Work Competency Program is applied it will improve the performance of the Administrative staff of the Eventual Company Servís S.A. - Chiclayo.

Keyword: Labor Competence, Performance, Productivity



## I. INTRODUCCION

En la actualidad vivimos al ritmo de un mundo globalizado y cada vez más amplio, en donde las organizaciones buscan personas capaces de poder cumplir con todas y cada uno de los objetivos propuesto por estas mismas, y que a su vez les permita mejorar su competitividad dentro del mercado; es por esa razón que la clave del éxito y crecimiento de una organización está centrada en el talento humano.

En Venezuela según Urbano, Rojas, Ávila y De León (2009) en su revista de investigación nos dice que se aplicó un programa de competencia laboral a los docentes de la escuela técnicas de “Rómulo Gallegos” de San Felipe, al realizar una diagnostico se obtuvo como resultado que, se requería sistematizar un programa de competencia laboral que los ayude a mejorar el proceso de enseñanza y aprendizaje no solo a beneficios de ellos sino también a beneficio de los alumnos, ya que hoy en día la presión en el sector educativo es mucho más exigente y se requiere de nuevas innovaciones creativas. Siendo fundamental que los docentes desarrollen actividades competentes y estos sean transmitidos a sus alumnos, con el fin de que ellos de adapten al ritmo de la globalización y las necesidades requeridas por las empresas.

En Chile según el Diario El Día (2015) Prodemu realizó con éxito un programa de competencia laboral a las mujeres de la comunidad de Vicuña, a las cuales se les brindo una capacitación para poder desarrollar cada una de sus capacidades y habilidades. En su mayoría de las participantes son amas de casa, que buscan la autonomía económica para su hogar, es por esa razón que el programa de competencia laboral busca aportar en el crecimiento de las mujeres, que identifiquen sus derechos, y pueden desarrollar sus habilidades personales como laborales.

Convirtiéndose en mujeres independientes altamente capacitadas para emprender su propio negocio, mejorar sus ingresos, y contar con una mejor calidad de vida, siendo mujeres emprendedoras y competitivas dentro del mercado.

En el Perú según el Diario El Economista (2017) Impulsa Perú del Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo realizo un programa de capacitación promoviendo la competencia laboral a más de 2,000 personas de un nivel de recursos bajos, con la única finalidad de ayudarlos a mejor en el desarrollo en su ámbito laboral y a la ves facilitarles el ingresarlo a un mercado laboral altamente competitivo.

Y para el próximo año Impulsa Perú espero incrementar el número de personas, en donde también sean incluidas personas discapacitadas.

En la empresa Eventual Servís S.A – Chiclayo, con n° de RUC 20103358761, ubicado en Calle Huallaga N° 350 – PP.JJ San Francisco, Chiclayo – Chiclayo - Lambayeque dedicada a la actividad económica de Seguridad y Vigilancia Privada, presenta los siguientes problemas de desempeño laboral en el personal Administrativo a causa de algunos factores, como es la falta de toma de decisiones para poder solucionar algún problema y esperar a que alguien les indique que hacer o cómo hacerlo , la falta de comunicación oportuna entre el Jefe de área y sus colaboradores debido a la ausencia de este mismo, otros de los problemas que se observan dentro de la empresa son las malas relaciones sociales que existen entre compañeros de trabajo , en el sentido que no hay una afinidad y ni se intenta tenerla , y uno de los problemas más relevantes es la falta de compromiso que tiene cada uno de los colaboradores con la empresa , ya que solamente quieren generar un ingreso económico por un cierto tiempo para próximamente retirarse de la empresa y migrar a otra.

En donde todos estos problemas se ve pueden percibir o ver en el cumplimiento de los objetivos planteados por la empresa y en donde , no se ve que se están realizando pues está la duda de saber si el desempeño laboral de personal es el adecuado y si están capacitados para estar en dicho puesto ya establecidos , es por eso motivo que con el Programa de Competencia Laboral, se pretende identificar el desempeño laboral de cada colaborador, y alcanzar los objetivos de brindarles propuestas de mejorar en su desempeño laboral , personal y profesional para llegar a los objetivos establecidos en la Empresa Eventual Servís S.A - Chiclayo. De no aplicarse el Programa de Competencia Laboral, se seguirá marchando inadecuadamente, sin una dirección que indique los objetivos a seguir un mejor desempeño laboral dentro de la empresa u organización.

Las siguientes investigaciones internacionales mencionadas serán tomadas como antecedentes para contribuir a nuestra investigación acerca de la competencia laboral y el desempeño en el personal administrativo de la empresa Eventual Servís, el cual nos permitirá comprender de manera más clara el enfoque que tienen en el personal administrativo. Y son los siguientes:

Guerrero (2014) en su tesis titulada: “Gestión del Talento Humano basado en Competencias - 2014” realizada en la facultad de psicología para obtener el grado de maestría en la Universidad Autónoma de Querétaro - México.

Concluye la presente investigación, que la gestión del talento humano, es uno de los puntos claves para el crecimiento de la organización en un mundo globalizado, ya que para que

exista crecimiento económico en una organización la competitividad debe ser mejor permanentemente. Es por ese motivo que las empresas están buscando personas capaces y competentes a desarrollar todas sus habilidades a favor del crecimiento de esta misma, y obtener una ventaja competitiva en el ámbito laboral. Es así que algunos de los factores que genera un modelo de competencia son el entorno laboral en donde se encuentran, los factores organizaciones, el talento, y las competencias que se generan.

Buenaño (2014) en su tesis titulada “El desarrollo de competencias y su incidencia en el desempeño laboral en la empresa VISPRIN CIA.LTDA. de la ciudad de Ambato”

Concluye que la principal manera de lograr un desarrollo exitoso de competencia laboral en una empresa es través de la puesta en marcha de talleres brindándoles capacitaciones y de un entrenamiento constante que los ayude mejorar su desempeño, y al ponerla en marcha se está exigiendo una competencia laboral más eficiente. Es por ello que el personal de la empresa visprin está totalmente de acuerdo con que se realice el desarrollo de competencias laborales que los ayude a mejorar su desempeño y lograr el beneficio tanto para la empresa como para ellos mismos, obteniendo una productividad eficaz y eficiente de la mano con un desempeño exitoso.

Mena(2014) en su trabajo “Propuesta de un modelo de gestión por Competencias orientado al personal administrativo de la Universidad Politécnica Salesiana , Sede Cuenca para el año 2014” presentada en la Universidad Técnica Particular de Loja en la escuela de administración para obtener el grado de Maestría. Cuenca – Ecuador

Concluye la presente investigación, que el personal administrativo de la UPS, obtiene como diagnostico un déficit entre las competencias que se requieren, con las competencias que poseen los colaboradores y que deben de ser mejoradas, pero que la identidad no ha realizado ningún tipo de capacitaciones que los lleve mejor su desempeño. Es por esa razón que para que la UPS ayude mejorar la competencia del personal administrativo, lo primero que debe de hacer es realizar una evaluación de desempeño, una vez obtenido el resultado de la evaluación, procederá a alinear a cada uno de ellos de acuerdo a las competencias que poseen y como se carece de competencia necesarias para el puesto pues ayudarlos a mejorar continuamente. Siendo la evaluación de gestión por competencia un modelo accesible a ser aplicada a cualquier tipo de identidad u organización, ya que esta es adaptable a modificable.

Los siguientes antecedentes mencionados a continuación, abarcan las variables en el contexto a nivel nacional

Casa (2015) en su tesis titulada “Gestión por competencia y desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo” que la presento en la Universidad Nacional José María Arguedas realizada en escuela profesional de Administración de Empresas para optar el grado de Licenciado. Andahuaylas – Perú.

Concluye el presente trabajo de investigación en afirmar que existe una relación importante entre Competencia y Desempeño laboral , ya que al desarrollo de la investigación se concluyó que este tiene un valor significativo es menor de 0.005 y esto nos da entender que la competencia labora es un factor muy importante para lograr mejorar y obtener un desempeño adecuado .Como también existe una relación significativa entre Capacitación y desempeño ya este ayuda a los colaboradores a cumplir con cada una de la metas planteadas y que ala ves les permite un desarrollo personal y profesional.

Cayotopa (2015) en su tesis titulada “Gestión por competencias para el talento humano en la empresa Grupo RTP SAC, Chiclayo 2015” realizada en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

Llega a la conclusión que el ser humano debe estar capacitado para poder adaptarse a los cambios que surgen día a día en el mercado laboral , por lo tanto las competencias que se requieren para un puesto de trabajo serán mucho más exigentes en todas las empresas , porque se necesitara que cada miembro de la empresa esté capacitado para poder cumplir con las tareas encomendadas, en donde la competencia laboral será el punto clave para la evaluación y verificación del cumplimiento adecuado de las metas establecidas y la eficiencia con la que el colaborador realiza su trabajo.

Montoya y Neyra (2015) realizan investigación titulada “Evaluación del desempeño del personal para determinar el nivel de competencia en la empresa Metal Mecánica L&S NASS de la ciudad de Trujillo” realizada en la Universidad Privada Antenor Orrego, para optar el Grado de Licenciado.

La presente investigación, nos dice que la evaluación de desempeño por competencias, ayuda a medir el grado de competencia que posee el personal por el cual está constituido la empresa u organización , y al realizar a investigación de la empresa Meta Mecánica L&S , se obtuvo como resultado que el nivel de competencia que posee el personal no es adecuado, ni el esperado para estar en el puesto en el que se encuentra , por lo tanto la empresa debe de establecer o plantear soluciones que ayuden a mejorar las debilidades de las que carecen el personal y así ellos puedan demostrar el desempeño esperado y anhelado por la empresa , que les permita desarrollar el grado de competencia correcto para el puesto.

Para comprender la teoría para diseñar el programa de competencia laboral y como este puede mejorar el desempeño del personal administrativo al aplicarlo, es así que para una mayor definición se cita a los siguientes autores:

Vargas, Casanova y Montanaro (2001) definen a la competencia laboral como el proceso, en el que la persona seleccionada para el puesto está en la capacidad de poder cumplir todos los objetivos y metas asignadas por la empresa, utilizando y poniendo en práctica todos sus conocimientos, habilidades y percepción en su ámbito de trabajo.

Siendo considerada como una persona altamente competitiva aquella que tiene la capacidad de poder darle soluciones a los problemas o inconvenientes que llegaran a surgir. Se mencionara las dimensiones que presenta la competencia laboral y son las siguientes; las diferentes dimensiones en la aplicación del enfoque de competencia laboral son:

*La identificación:* mediante este proceso se definirá cuáles son las cualidades que debe tener el personal seleccionado, con la única intención de que la persona aplique y desarrolle adecuadamente todos sus conocimientos, habilidades y percepciones necesarias para realizar sus funciones asignadas.

*La normalización:* es el proceso de convenio o pacto que se genera entre la empresa y el colaborador, con el único fin común del crecimiento tanto profesional de la persona y el crecimiento de la empresa dentro del mercado.

*La formación:* Estará constituida por la preparación adecuada de conocimientos que se brindara al colaborador, para que este mismo llegue a desarrollar sus capacidades y/o habilidades, llevándolos a la práctica al momento de realizar su labor en el puesto asignado.

*La certificación:* es la acción de corroborar y admitir mediante una evaluación previa el logro de las competencias, que el colaborador ha empleado para el desarrollo de su desempeño en su puesto de trabajo.

Bunk (1994) define que “posee competencia profesional quien dispone de los conocimientos, destrezas y aptitudes necesarios para ejercer una profesión, puede resolver los problemas profesionales de una forma autónoma y flexible, y está capacitado para colaborar en su entorno profesional y en la organización del trabajo.”

Las competencias son la expresión de las capacidades y habilidades que muestra la persona en el trabajo. Es por ello que Bunk (1994) considera cuatro tipos de competencia. Según Bunk (1994) nos dice que la persona que cuente con todas las competencias mencionadas, pues será una persona altamente competitiva en el mercado laboral

*Competencia técnica:* Es todo el control o poder de ejecución que tiene una persona sobre su área de trabajo, teniendo la facilidad de emplear todos sus conocimientos y habilidades adecuadas, sin problema alguno.

*Competencia Metodológica:* Se refiere a emplear de manera correcta el proceso necesario, para el desarrollo del trabajo asignado, tratando de buscar soluciones a los problemas que surjan, mediante la experiencia vivida.

*Competencia Social:* Ser una persona capaz de poder ayudar y/o apoyar de manera positiva a mis demás compañero que lo necesiten o requieran. Mostrando un trabajo en equipo.

*Competencia participativa:* Tener en su entorno laboral la iniciativa para poder decidir y asumir algunas responsabilidades nuevas que ayudaran a su crecimiento dentro de la empresa.

Según Sagi-Vela (2004) detalla que la competencia laboral es el grupo de habilidades, conocimiento y actitudes, que posee una persona para fomentar un desempeño exitoso siendo direccionado al cumplimiento de los logros pactados con la empresa.

La teoría según Spencer y Spencer (1993), nos dice lo siguiente:

Define a las competencias como las características que identifican a cada persona, en donde se puede percibir la forma de pensar y el comportamiento que la persona llega a tener hacia las distintas situaciones que se presenten.. Y nos dice que existen cinco tipos de competencia que posee cada persona.

*Motivación:* Es el incentivo que necesita toda persona, en su puesto de trabajo o ámbito laboral para realizar y llevar a cabo el cumplimiento de las metas u objetivos planteados.

*Características:* Son aquellas cualidades físicas, con las que cuenta todo ser humano para afrontar todas las situación que surjan.

*Concepto propio:* Son todas las expresiones, características y valores propios que identifican a una persona.

*Conocimiento:* Es el conjunto de saberes que posee una persona sobre un tema específico.

*Habilidades:* Es el talento, ingenio o destreza, con la que cuenta una persona para poder desarrollar y desempeñar su labor asignada.

Para definir la teoría de lo que respecta a la variable de desempeño laboral, hemos considerado a los siguientes autores, que serán mencionados:

Snell y Bohlander (2013) comenta que el desempeño mide la capacidad de que se logren las metas y que el trabajo se realice de manera satisfactoria dependiendo a las labores diarias que se le plantean en su área de trabajo, asimismo el desempeño laboral depende de la forma

en cómo se manifiesta alguna información como es que se logra comunicar con el trabajador para tener un buen resultado y una motivación que lo impulse a cumplir con la metas trazadas. Y menciona los siguientes métodos:

*Métodos de Rasgos:* Este método nos permite ver la medición de las características que posee cada trabajador al momento de realizar sus labores, sin embargo para poder tener una mejor aceptación en este método es necesario que los diseños de puestos que plantean las empresas deberían de realizarse con mucho cuidado para lograr obtener las características necesarias que se requiere en este método. Este es el método a utilizar en la investigación.

Snell & Bohlander (2013), detalla en cómo se mide las características que las persona tiene en su área de trabajo.

En este método se diferencia con cinco dimensiones del desempeño laboral, las cuales serán mencionadas a continuación:

#### Conocimiento del trabajo

Nos indica que cada trabajador las funciones, objetivos y metas que la empresa se plantea

##### *Herramienta al servicio del negocio:*

Alles (2005) afirma que el trabajador debe de estar capacitado para emplear de manera adecuada los equipos y así poder llegar a realizar correctamente sus funciones sin ningún tipo de problema o inconveniente, mejorando su conocimiento para lograr un mejor desempeño en su respectiva área.

#### Iniciativa

Es un factor indispensable que cada trabajador debe desarrollar en la organización para lograr tomar decisiones ante algunos problemas que se puedan dar en la empresa.

##### *Creatividad de soluciones*

Alles (2005) nos afirma que consiste en que cada colaborador cuenta con la capacidad necesaria para resolver problemas que suelen presentarse, contando con la confianza necesaria para terminar adecuadamente con su jornada.

#### Aplicación

Es la atención, aceptación y aplicación de las diferentes propuestas diarias que se pueden brindar al trabajador.

##### *Flexibilidad*

Es una medición fundamental porque se puede ver el grado de cambios constates que acepta el trabajador, con la finalidad que si al trabajador se presenta algún problema y el

supervisor pretende darle una solución entonces aquí se manifiesta el grado de flexibilidad, por ello si el trabajador acepta dicha solución está aceptando los nuevos cambios e ideas que se le están ofreciendo. Alles (2005).

#### Calidad de trabajo

Cada trabajador debe de conservar de manera cuidadosa las diferentes actividades y funciones que se le programan en la empresa para que así pueda llegar a cumplir las metas propuestas.

##### *Metodología para la calidad*

Aquí se procura que el trabajador se identifique y relaciones de manera correcta a los procesos que se indiquen y relacione de manera correcta a los procesos que se desarrollen dentro de la organización. Alles (2005)

#### Volumen de Trabajo

Cantidad de actividades que son asignadas al área de trabajo del colaborador sin entorpecer las funciones

##### *Productividad*

Se dice que la producción es una de los factores que se ve reflejado en lo eficiente que el trabajador al realizar su labor, y que tiene la capacidad de llegar a superar la meta propuesta. Alles (2005).

Stoner et al., (1992) afirma. “Que el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad.”

El autor nos dice que el desempeño laboral es aquel que se realiza con eficiencia dentro de una organización y con la finalidad de cumplir con todas y cada una de las metas u objetivos propuestos por la empresa.

Alles (2002) afirma que para realizar una evaluación del desempeño, primero se debe saber con precisión qué es lo que se va evaluar ya sea el comportamiento, habilidades y resultados de la persona, para que esta manera resulte más fácil realizar el seguimiento y control del proceso de evaluación del desempeño.



De acuerdo con la base teórica mencionada anteriormente, se plantea la siguiente interrogante:  
¿Cómo la aplicación del programa de competencia laboral mejorará el Desempeño del Personal Administrativo de la empresa Eventual Servís S.A – Chiclayo?

El presente proyecto de investigación tiene como justificación:

*En la parte teórica*, porque nos basamos de teorías y conceptos básicos establecidos por autores y de investigaciones realizadas de Programa de Competencia Laboral y Desempeño dándole un validez a ambas variables.

Es por ello que esta investigación nos permitirá obtener más conocimiento sobre las teorías de competencia laboral y la relación que esta tiene directamente con el desarrollo del desempeño exitoso.

*Práctica*, porque nos permite aplicarlo mediante un cuestionario, relacionado con las variables establecidas que son de Desempeño y Competencia Laboral , que dentro de un plazo establecido se observaran los resultados reflejados en el mejoramiento de su desempeño, convirtiéndolo en una persona altamente competitiva y productiva.

*Metodológica*, esta investigación ayudara a que las organizaciones diseñen programas de competencia laboral, a través de una investigación válida y confiable, que les generen conocimientos para mejorar el desempeño de sus colaboradores.

La importancia de esta investigación radica en que en la actualidad las competencias laborales son cada vez más amplias y exigentes, en donde cada colaborador debe estar capacitado en toda su totalidad, para realizar el cumplimiento de las metas designadas por la empresa. Siendo considerada una de las razones primordiales, para la investigación la aplicación del Programa de competencia Laboral para mejorar el desempeño del personal administrativo de la empresa Eventual Servís S.A – Chiclayo, con la finalidad de que ellos puedan tomar medidas de desarrollo en cuanto a mejorar sus habilidades, conocimiento y destrezas, que le permitan a cada colaborador ser personas altamente competitivas, aportando a la organización un crecimiento favorable.

Es así que se plantea dos posibles hipótesis para la investigación

**H<sub>0</sub>**: La aplicación de programa de competencia laboral NO mejora el desempeño del Personal Administrativo de la empresa Eventual Servís S.A -Chiclayo.

**H<sub>1</sub>**: La aplicación de programa de competencia laboral mejora el desempeño del Personal Administrativo de Empresa Eventual Servís S.A – Chiclayo

De esta manera de establecen los objetivos para el desarrollo de la investigación, es así que el objetivo general es: Aplicar un programa de Competencia Laboral para mejorar el desempeño del personal administrativo de la empresa Eventual Servís S.A – Chiclayo.

Y los objetivos específicos son: Identificar la situación actual de los colaboradores en cuanto a su desempeño de la empresa Eventual Servís S.A – Chiclayo, Diseñar e implementar un programa de competencias Laboral para mejorar el desempeño del personal administrativo de la empresa Eventual Servís S.A – Chiclayo, Evaluar y comparar el nivel de desempeño después de aplicar el programa de Competencia Laboral

## II. MÉTODO

### 2.1. Diseño de investigación

Ávila (2006) define el diseño de investigación pre experimental como el estudio de la variable dependiente para llegar a darle una posible solución y en donde la variable independiente se vuelve intocable en el proceso de la investigación.

La investigación corresponde al tipo aplicada en su nivel pre experimental porque está orientada a establecer la relación causa efecto del fenómeno de estudio, sino de determinar las consecuencias, a través de la aplicación de Programas de Competencia Laboral para mejorar el desempeño del personal administrativo de la empresa Eventual Servís S.A – Chiclayo.

Es por ello que la investigación tendrá radica en el diseño pre experimental, en donde el control es mínimo al compararse con un diseño experimental. Será utilizado como primer acercamiento al problema de investigación y se analiza una sola variable (Dependiente).

Siendo conformado por un solo conjunto, el cual será mostrado a continuación:

**GE : O<sub>1</sub> X O<sub>2</sub>**

Donde:

**GE:** Grupo experimental

**O<sub>1</sub>:** Es la observación realizada al grupo mediante la aplicación de un Pre Test al GE

**O<sub>2</sub>:** Es el pos test al grupo experimental luego de haberse aplicado los programas

**X:** Es el estímulo (Aplicación de programas)

### 2.2. Variables Operacionalización

#### 2.2.1. Variable Independiente: PROGRAMA DE COMPETENCIA LABORAL

Vargas, Casanova y Montanaro (2001) afirma que la competencia laboral es la capacidad de desempeñar efectivamente una actividad de trabajo movilizando los conocimientos, habilidades, destrezas y comprensión necesarios para lograr los objetivos que tal actividad supone.

#### 2.2.2. Variable dependiente: DESEMPEÑO LABORAL

Snell y Bohlander (2013) comenta que el desempeño mide la capacidad de que se logren las metas y que el trabajo se realice de manera satisfactoria dependiendo a las labores diarias que se le plantean en su área de trabajo

**Tabla 1: Operacionalización de variable**

<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICION CONCEPTUAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESCALA DE MEDICION</b>	<b>INSTRUMENTO</b>	<b>Ítems de preguntas</b>
<b>Desempeño Laboral (VD)</b>	Snell y Bohlander (2013) comenta que el desempeño mide la capacidad de que se logren las metas y que el trabajo se realice de manera satisfactoria dependiendo a las labores diarias que se le plantean en su área de trabajo, asimismo el desempeño laboral depende de la forma en cómo se manifiesta alguna información	Conocimiento	Herramienta al servicio de negocio	Escarlar	Cuestionario	1,2,3,4
		Iniciativa	Creatividad de soluciones			5, 6 ,7 , 8 , 9 , 10, 11
		Aplicación	Flexibilidad			12 , 13 , 14
		Calidad de Trabajo	Metodología para la calidad			15 , 16 , 17, 18
		Volumen de trabajo	Productividad			19 , 20

Fuente: Elaboración propia

## 2.3. Población y Muestra

### 2.3.1. Población

Es así que la población está constituida por las 30 personas que laboran en el área administrativa de la empresa Eventual Servís S.A – Chiclayo

**Tabla 2: Población de los colaboradores de empresa Eventual Servís S.A –Chiclayo**

AREAS	COLABORADORES
Administración y Recursos humanos	7
Contabilidad y finanzas	3
Operaciones	11
Logística	5
Asesoría Legal	4

*Fuente: Eventual Servís*

*Elaboración propia*

### 2.3.2. Muestra

La muestra empleada en la presente investigación, estará constituida por las 30 personas del área administrativa de la empresa Eventual Servís S.A – Chiclayo.

## 2.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

### 2.4.1. Técnica

En la investigación se aplicara como técnica de recolección de datos, los siguientes:

#### **Observación**

Hurtado (2000) afirma que la observación es unos de los primeros pasos que se realiza para una investigación, en donde el investigador utilizara todos sus sentidos para reunir, analizar y registrar la información necesaria.

#### **Entrevista**

Canales (2006) afirma que la entrevista es la relación que se genera entre el entrevistado con el investigador, en donde se realizarán las preguntas ya formuladas por este mismo, esperando obtener y recabar la información necesaria para la investigación.

#### **Encuesta:**

Según Tamayo (2008) nos dice la encuesta es una de las técnicas más utilizadas, porque nos permitirá encontrar y dar respuesta a los problemas de manera descriptiva.

La encuesta permitirá establecer todos los lineamientos para obtener la información clara y precisa de lo que se va a investigar en la empresa Eventual Servís S.A – Chiclayo.

## **2.4.2 Instrumento**

### **Lista de Cotejo**

Tobón (2013) afirma que la lista de cotejo es un instrumento que nos ayudara a tener conocimiento y probabilidad de saber si se cuenta o no con el indicador o ítem a investigar. La lista de cotejo, estará constituida por 13 ítems

### **Guía de entrevista**

Según León (2006) afirma que la guía de entrevista está conformada por ítems o preguntas abiertas, que se tratan durante la entrevista y que estas serán en base al tema de investigación a realizar. Estará constituido por 13 preguntas que se aplicaran al Gerente General de la Empresa Eventual Servís S.A.

### **Cuestionario**

Hurtado y Toro (2001) consideran a la encuesta, como el instrumento que apoyara al investigador a fijar su atención en el estudio o problema de investigación que está realizando, y a recabar la información con una perspectiva más clara. El cuestionario estará conformado por 20 preguntas en escala Likert.

## **2.4.3. Validez**

Se realizó la validación de los instrumentos mediante la revisión de expertos en el tema, relacionado con los objetivos, dimensiones e indicadores desarrollados y manifestados en la investigación

## **2.4.4. Confiabilidad**

Mediante el cuestionario se aplicó la prueba piloto a través del programa estadístico SPSS, que está constituido por 20 interrogantes, en donde se obtuvo un Alfa de Cronbach fue de ,800 lo que esto significa que el instrumento es confiable.

## **2.5. Procedimiento**

Para la presente investigación se recolecta la información aplicando los instrumentos de recolección de datos.

a) Una lista de cotejo, para realizar la observación correspondiente, registrar todo lo que sea necesario, y tener conocimiento si la empresa cuenta o posee con el indicador o ítem a investigar, y una vez aplicado el instrumento pues se obtiene los resultados que nos dan indicios de estado actual en que se encuentra la empresa Eventual Servís S.A, para lo que se verificara la veracidad con el resto de instrumentos.

b) Una guía de entrevista, para evaluar a las dos variables de estudio, las cuales estarán diseñadas a base de preguntas de opinión que serán dirigidas al Gerente General de la

Empresa Eventual Servís S.A, siendo así es que nuestra variable dependiente nos ayudara a tener un argumento de la realidad problemática, y la variable independiente nos permitirá formular generar estrategias para nuestras propuestas del programa de competencia a aplicar al personal administrativo.

c) Un cuestionario, que es en base a la variable independiente de estudio, conformada por cinco alternativas de respuesta, las cuales están basadas en la escala de Likert; siendo nunca, casi nunca, veces, casi siempre, siempre; siendo la única finalidad evaluar los indicadores de la realidad problemática en dos etapas o momentos, uno es antes de aplicar el programa de competencia laboral (pre test) y el otro es después de haber aplicado el programa de competencia laboral (post test).

La variable independiente Programa de competencia laboral, será utilizada para generar y diseñar una estrategia de mejora, aplicadas a la variable del problemas que se en este caso es el desempeño del personal administrativo, los cuales se realizan a través de un programa de actividades desarrolladas en una muestra de estudios de 30 personas que laboran en el área administrativa de la empresa Eventual Servís S.A – Chiclayo.

## **2.6. Métodos de análisis de datos**

Para la investigación, se realizara un análisis a través el software de estadística IBM SPSS STATISTICS V.23 donde se descifran la confiabilidad del instrumento, el Excel será utilizado para las tablas y figuras de la investigación y el Word para el proceso de los textos.

## **2.6. Aspectos éticos**

**Consentimiento Informado:** Se le informara a los participantes el objetivo de la investigación para complementar el estudio a desarrollar.

**Confidencialidad:** Como investigadora tengo el compromiso en salvaguardar la información brindada por la empresa de seguridad Empresa Eventual Servís S.A y sus participantes , usándola correctamente para fines de la investigación.

**Observación Participante:** Como investigadora actuare con prudencia y con responsabilidad ética para la recolección de la información.

### **III. RESULTADOS**

En el presente capítulo se presentan los resultados de la investigación. Se aplicó un cuestionario a 30 personas que laboran en el área administrativa de la empresa Eventual Servís S.A – Chiclayo, y los resultados obtenidos se establecieron de acuerdo a los objetivos específicos

**3.1.** Identificar la situación actual de los colaboradores en cuanto a su desempeño de la empresa Eventual Servís S.A – Chiclayo.



**Tabla 3:** Resultados del pre test, dimensión Conocimiento de trabajo

	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
1. ¿Tiene conocimiento de los objetivos de la empresa Eventual Servís S.A?	23%	10%	67%	0%	0%	100%
2. ¿El desempeño que realiza, de acuerdo a sus funciones se rige a los procedimientos administrativos de la empresa Eventual Servís S.A?	17%	20%	63%	0%	0%	100%
3. ¿Ejecuta su labor cumpliendo con las políticas de la empresa Eventual Servís S.A?	63%	17%	13%	3%	3%	100%
4. ¿Reconoce con facilidad los problemas que se presentan en la empresa Eventual Servís S.A?	17%	0%	73%	7%	3%	100%

Fuente: Cuestionario N°1

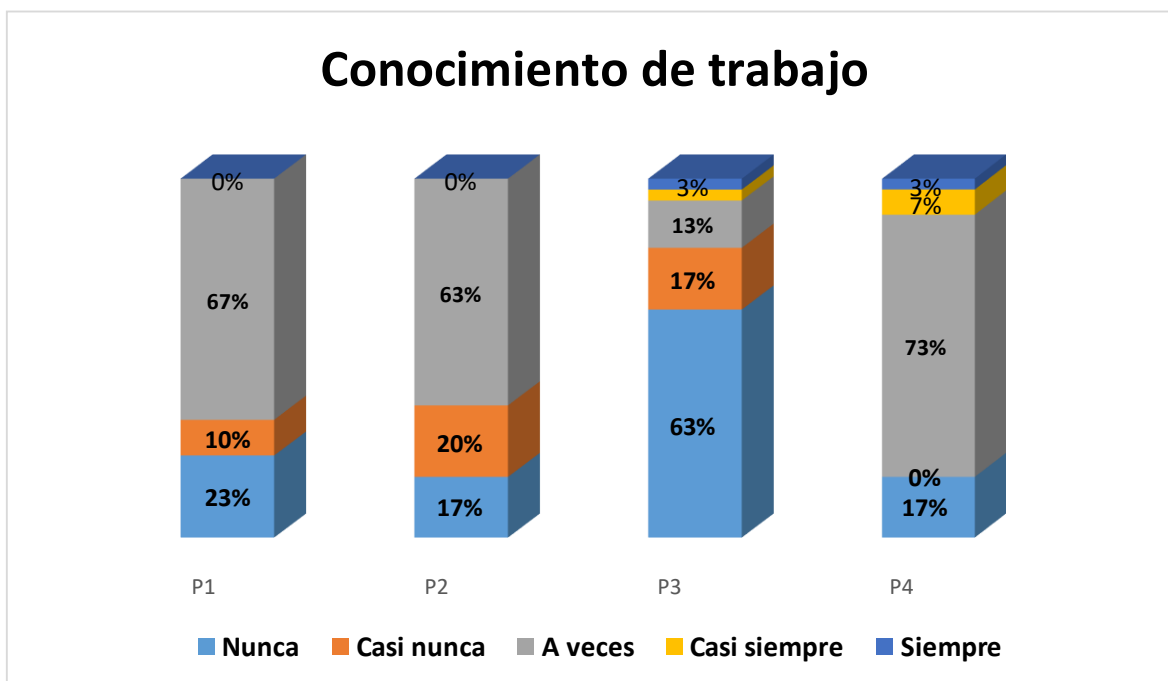


Gráfico 1: Resultado del pre test, dimensión de conocimiento de trabajo  
Fuente: Tabla 3

### **Interpretación:**

En el presente gráfico mostrado se observa los resultados obtenidos de la primera dimensión, que es en base al desempeño del personal administrativo, la cual está compuesta por cuatro indicadores que son:

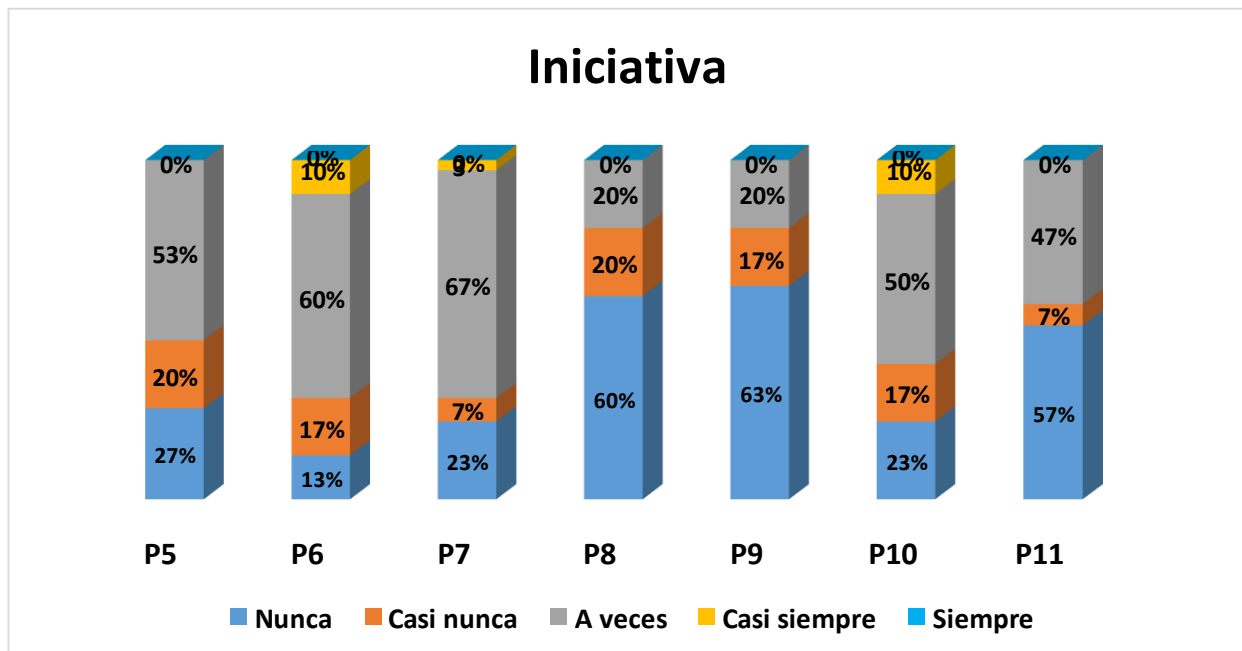
Conocimiento de los objetivos de la empresa, desempeño al régimen de los procedimientos, políticas y reconocimiento del problema, obteniendo como resultado que un 67% de los colaboradores a veces tienen el conocimiento de los objetivos de logro que tiene la empresa la empresa Eventual Servís, el 63% de colaboradores respondieron que a veces el desempeño que realizan en su puesto de trabajo se rige con los procedimientos administrativos de la empresa, el 63% de los encuestados respondieron que nunca ejecutan su labor cumpliendo las políticas de la empresa y el 73% de los encuestados respondieron que a veces tienen la facilidad de reconocer los problemas que se generan en la empresa, en donde la mayoría de los colaboradores nos afirmó que a veces tiene conocimiento de los objetivos que tiene la empresa porque no son transmitido a ellos , y además que a veces el desempeño que realiza se rigen a los procedimientos por tampoco los conocen del todo, además que nunca ejecutan sus labores de acuerdo a las políticas de la empresa y que a veces tienen la facilidad de reconocer el problema que se está presentando en la empresa, en donde el gerente general de la empresa Eventual Servís a través de la entrevista nos afirmó y manifestó que si les comunicaba a cada colaborador acerca de todos los objetivos y políticas que se tienen en la empresa que les permita desarrollar un desempeño eficiente, siendo así podemos decir que en la empresa Eventual Servís los colaboradores no se tiene claro cuáles son los objetivos , políticas , y procedimientos administrativos que se requieren en la empresa.

**Tabla 4: Resultados del pre test, dimensión Iniciativa**

	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
5. Toma iniciativa en el desarrollo de su labor sin esperar que se lo digan o indiquen	27%	20%	53%	0%	0%	100%
6. Resuelve los inconvenientes que se presenten al momento de realizar sus actividades sin recurrir a los demás	13%	17%	60%	10%	0%	100%
7. Efectúa otras actividades a la vez, sin perjudicar su desempeño	23%	7%	57%	13%	0%	100%
8. Cuando termina sus labores, busca realizar otras actividades	60%	20%	20%	0%	0%	100%
9. Participa y sugiere nuevas ideas para el mejoramiento de la empresa	63%	17%	20%	0%	0%	100%
10. Cuando surgen problemas o inconvenientes actúa constructivamente	23%	20%	50%	10%	0%	100%
11. Ante ausencia de su jefe inmediato, asume sus funciones administrativas.	57%	7%	47%	0%	0%	100%

Fuente: Cuestionario N°1

Fuente: Tabla 04



**Gráfico 2: Resultado del pre test, dimensión de Iniciativa**

### **Interpretación:**

En el presente gráfico mostrado se observa los resultados obtenidos de la segunda dimensión, que es en base al desempeño del personal administrativo, la cual está compuesta por siete indicadores que son:

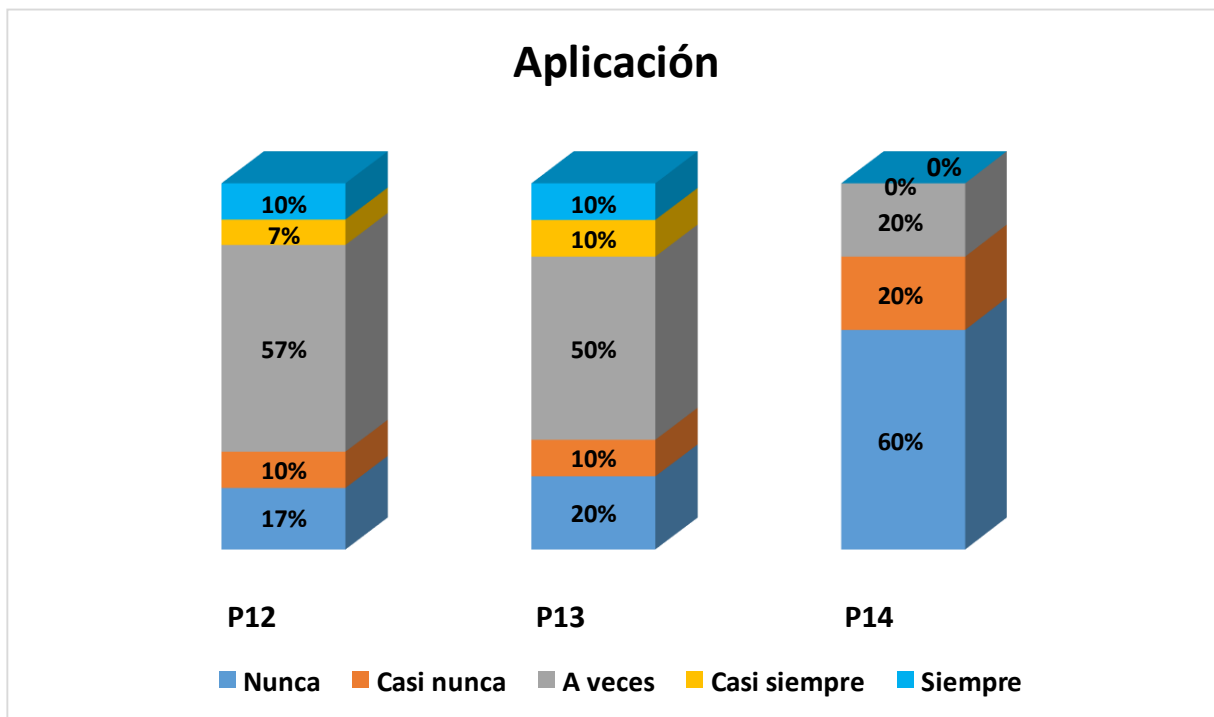
Toma de iniciativa, solución de inconveniente en sus labores, eficiencia de actividades, realiza otras actividades, sugerencia de mejoras, solución de problemas, asume otras funciones, obteniendo como resultado que un 53% de los colaboradores a veces tienen la facultad de tomar la iniciativa de desarrollar su labor sin que se lo digan o indiquen, el 60% de colaboradores respondieron que a veces resuelven los inconvenientes que se les llegara a presentar al momento de desarrollar sus actividades laborales, el 67% de los encuestados respondieron que a veces realizan otras actividades a la vez, sin que esta perjudique su desempeño, el 60% de las personas encuestadas respondieron que nunca buscan realizar otras actividades después de terminar sus labores o actividades, el 63% de los colaboradores respondieron que nunca participan o sugieren ideas de mejora para la empresa, el 50% de los colaboradores respondió que cuando se presentan problemas en la empresa ellos a veces actúan de manera constructiva y el 57% de los colaboradores encuestados respondieron que nunca asumen el puesto de su jefe cuando este se encuentre ausente, siendo así podemos decir que existe una enorme diferencia entre las respuestas que nos manifestó en la entrevista el Gerente general de la empresa Eventual Servís y las respuestas obtenidas de por los colaboradores, debido a que el entrevistado nos contó que el personal tiene la libertad de participar, expresar sus ideas, tomar la iniciativa cuando se requiera y resolver los inconvenientes que surgen, caso contrario nos demuestra las respuestas que los colaboradores, en donde nos dicen que nunca tiene la libertad de poder sugerir ideas de mejora para la empresa, restringiéndolos o limitándolos a que muy pocas veces ellos puedan tomar la iniciativa de solucionar los problemas y no se toma en cuenta aquellas ideas de mejora que ellos llegaron a manifestar, es por ello que el personal administrativo no se siente conforme con las restricciones y nivel de indiferencia que son tratados siendo este un pilar negativo para que ellos no puedan desarrollar de manera correcta su labor o funciones.

**Tabla 5:** Resultados del pre test, dimensión Aplicación

	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
12. Cuando la empresa le brinda nuevas propuestas está dispuesto adaptarse ellas.	17%	10%	57%	7%	10%	100%
13. Cuando comete errores y estos le ocasionan problemas en la empresa es capaz de reconocerlos y solucionarlo	20%	10%	50%	10%	10%	100%
14. La empresa ha designado algún presupuesto para mejorar su desempeño laboral e incrementar su crecimiento profesional y productivo	60%	20%	20%	0%	0%	100%

Fuente: Cuestionario N°1

Fuente: Tabla 05



**Gráfico 3:** Resultado del pre test, dimensión de aplicación

**Interpretación:**

En el presente gráfico mostrado se observa los resultados obtenidos de la tercera dimensión, que es en base al desempeño del personal administrativo, la cual está compuesta por tres indicadores que son:

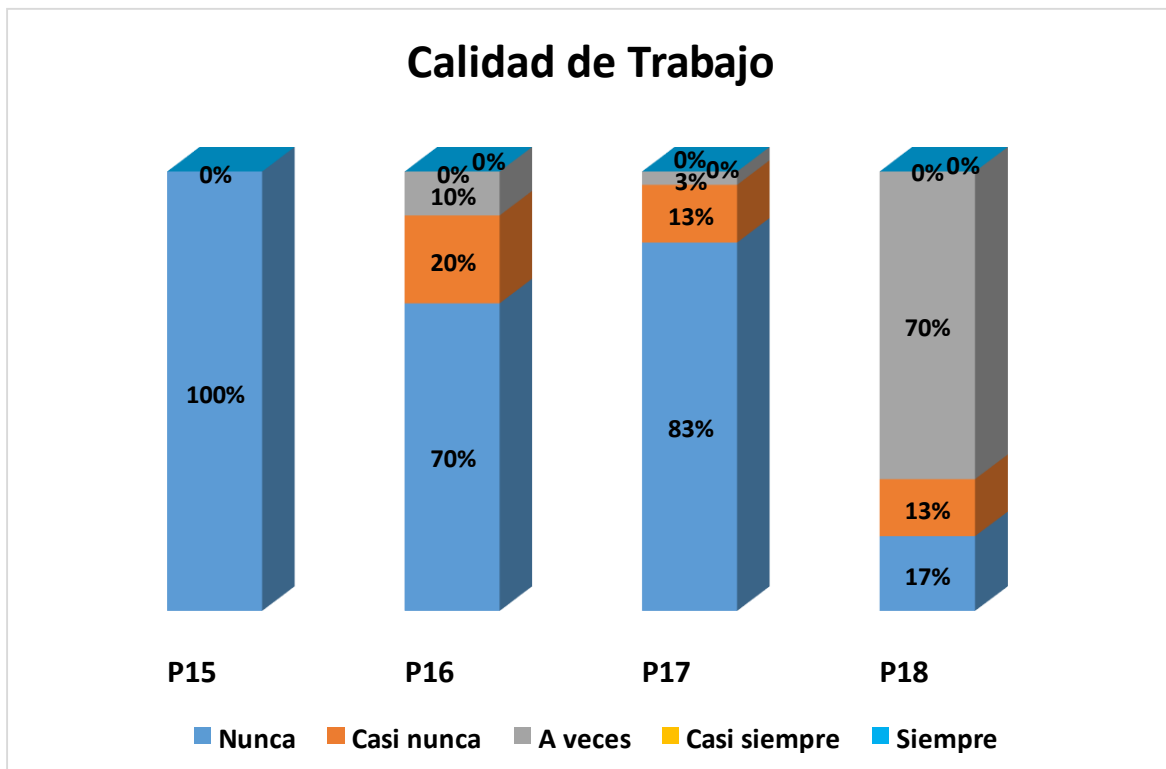
Disposición, reconoce y soluciona sus errores, y designación de presupuesto, obteniendo como resultado que un 57% de los colaboradores respondieron que a veces ellos tienen la disponibilidad de adaptarse a la propuestas que le brinda la empresa, el 50% de colaboradores respondieron que a veces tienen la capacidad de asumir sus errores darlos solución a ello, y el 60% de los encuestados respondió que la empresa nunca ha designado un presupuesto específico para mejorar su desempeño o incrementar el crecimiento profesional de cada uno de ellos, y mediante la entrevista obtuvimos los resultados que tienen no se han aplicado ningún tipo de programa de competencia pero que tienen presente en un futuro aplicar un taller o programa de competencia, dándonos a entender que el personal administrativo requiere y necesita propuestas de mejora que los ayude a mejorar en su labor como profesional.

**Tabla 6:** Resultados del pre test, dimensión Calidad de Trabajo

	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
15. La empresa ha desarrollado programas de competencia laboral para mejorar su desempeño.	100%	0%	0%	0%	0%	100%
16. La empresa evalúa sus conocimientos, habilidades y procedimientos que utiliza para desarrollar sus funciones.	70%	20%	10%	0%	0%	100%
17. La empresa le brinda oportunidades de crecimiento, a través de talleres, capacitaciones o cursos que lo beneficien en el desarrollo de sus conocimientos y habilidades.	83%	13%	3%	0%	0%	100%
18. Es partícipe de algún programa de formación y actualización que lo ayude a mejorar su desempeño.	17%	13%	70%	0%	0%	100%

Fuente: Cuestionario N°1

Fuente: Tabla 6



**Gráfico 4:** Resultados de pre test, dimensión de calidad de trabajo

**Interpretación:**

En el presente gráfico mostrado se observa los resultados obtenidos de la cuarta dimensión, que es en base al desempeño del personal administrativo, la cual está compuesta por tres indicadores que son:

Desarrollo, evaluación, oportunidades y formación, obteniendo como resultado que un 100% de los colaboradores respondieron que nunca se han desarrollado programas de competencia laboral en la empresa Eventual Servís, el 70% de los colaboradores respondieron que la empresa nunca evalúa sus conocimientos, habilidades o destrezas que empleen para el cumplimiento de sus labores, el 83% de los encuestados respondieron que la empresa nunca les brinda oportunidades a través de talleres, cursos o capacitaciones que los ayude a reforzar o fortalecer sus habilidades y conocimientos, y el 70% de los colaboradores encuestados respondieron que a veces son partícipes de programas de formación y actualización que los ayude a mejorar su desempeño, podemos percibir que el personal administrativo carece de un reforzamiento y actualización de habilidades y conocimiento ya que nunca se realizan en la empresa, y que también nunca se evalúan sus conocimientos y que ellos a veces tienen que recurrir fuera o por su cuenta para asistir a programas o talleres, y mediante la entrevista en entrevistado nos dijo que si se le brindaba al personal administrativo oportunidades de crecimiento y es más velaban por su crecimiento profesional, que como vemos los encuestados desmienten y todo lo dicho, por lo que los colaboradores no están conforme con la falta de oportunidades y reforzamiento que la empresa no les proporciona.

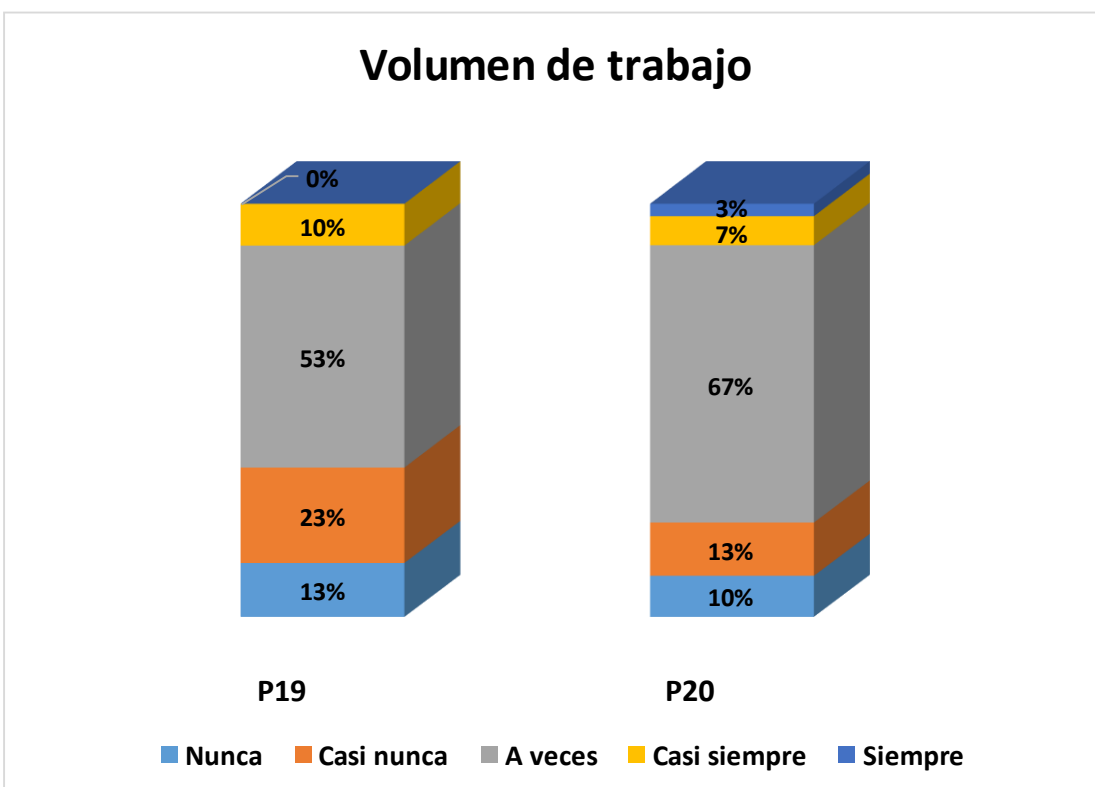


**Tabla 7: Resultados del pre test, dimensión Volumen de trabajo**

	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre	Total
19. Hasta la fecha ha logrado desarrollar las actividades establecidas por la empresa	13%	23%	53%	10%	0%	100%
20. Cree usted que los materiales y equipos proporcionados por la empresa facilita el desarrollo de su labor	10%	13%	67%	7%	3%	100%

Fuente: Cuestionario N°1

Fuente: Tabla07



**Gráfico 5: Resultados del pre test, dimensión de volumen de trabajo**

**Interpretación:**

En el presente gráfico mostrado se observa los resultados obtenidos de la quinta dimensión, que es en base al desempeño del personal administrativo, la cual está compuesta por tres indicadores que son:

Logros y materiales u equipos, obteniendo como resultado que un 53% de los colaboradores respondieron que a veces hasta la fecha de hoy se han desarrollado las actividades que la empresa ha establecido y el 67% de los colaboradores respondieron que a veces los materiales y equipos que la empresa les proporcionan les ayuda con el desarrollo de su labor, en donde el Gerente mediante la entrevista nos dijo que se les brindaba todo lo necesario para que los colaboradores desarrollaron su labor y es mas cuentan con un manual donde se especificaba cada una de la labores de cada puesto de trabajo , es así que los colaboradores no tiene una facilidad de materiales y equipos que los ayuden a mejorar su productividad y volumen de trabajo y por eso que hasta la fecha no ha podido cumplir con la metas establecidas por la empresa.

Tabla 8: Estructura del taller \*ver la propuesta

Taller	Dimensión de la variable independiente	Finalidad	Actividades	Duración
N° 1	<b>Identificación</b>	Dar a conocer cuáles son las competencias laborales que requiere desarrollar cada participante, e identificar la importancia del cumplimiento de las mismas	<p>Inicio: Conceptos de las preguntas mostradas en la diapositiva, las cuáles serán manifestadas a través de una hoja de papel, luego de haber formado grupos por afinidad</p>	20 min.
			<p>Proceso: Se hace entrega de separata respecto al tema y se les muestra un video con el nombre “identificación de las competencias laborales”</p>	60 min.
			<p>Finales: Mediante un papelote, establecerán los participantes su compromiso con el desarrollo de las competencias que posee para lograr un desempeño éxito.</p>	20 min.
N° 2	<b>Normalización</b>	Informar y conocer cuál es el estándar de competencia que se requiere en la empresa	<p>Inicio: Conceptos de las preguntas mostradas en la diapositiva, y posteriormente se les pedirá que en parejas intercambien sus respuestas , para que luego sea compartida con los demás participantes</p>	20 min.
			<p>Proceso: Se les hace entrega de una separata con cada una de las normas de competencia laboral que se requiere en la empresa y se les mostrara un video relacionado al tema</p>	60 min
			<p>Finales: Se les pide un comentario de lo que aprendieron en este taller, y mediante un papelote establezcan su compromiso cada participante con respecto al cumplimiento de todas las normativas de la empresa</p>	20 min.

N° 3	<b>Formalización</b>	Proporcionar a cada participante la orientación necesaria para desarrollar y consolidar la debilidades que se manifieste en el desarrollo de su desempeño	Inicio: Dinámica “Sombrero Nuevo” , donde interactuaran todos los participantes formando un circulo y mediante la colocación del sombrero irán dando el concepto a las preguntas mostradas	20 min.
			Proceso: Dinámica “La dificultad del plumón” en donde deberán tratar de escribir en grupo , a través de una tiritas las respuesta a las preguntas realizadas, y después mostrarlo a los demás , y también se les mostrara un video del tema	60 min.
			Finales: Se les pide un comentario del taller y mediante un papelote se le pedirá que establezcan su compromiso con respecto a adaptarse al cambio la innovación y ponerlo en practica	20 min.
N° 4	<b>Certificación</b>	Brindar a todos los participantes un reconocimiento por haber pasado por todo el proceso del taller de competencia laborales	Inicio: Dinámica “El teléfono”, en donde todos los participantes tendrán que reunirse en grupo y transferir una tras otro hasta que respondan la pregunta de la diapositiva.	20 min.
			Proceso: Los participantes deberán agruparse y responder a las preguntas mostradas en las diapositivas y después mostrarles un video del tema tratado en el taller.	60 min.
			Finales Se les pide un comentario del taller a cada uno de los participantes y se les hace entrega de un certificado acreditando de su participación en el taller	20 min.

3.3. Evaluar y comparar el nivel de desempeño después de aplicar el Programa de Competencia Laboral.

3.3.1. Resultados del post test

Tabla 9: *Resultados de post test, dimensión de Conocimiento de Trabajo*

	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
1. ¿Tiene conocimiento de los objetivos de la empresa Eventual Servís S.A?	0%	0%	0%	7%	93%	100%
2. ¿El desempeño que realiza, de acuerdo a sus funciones se rige a los procedimientos administrativos de la empresa Eventual Servís S.A?	0%	0%	0%	7%	93%	100%
3. ¿Ejecuta su labor cumpliendo con las políticas de la empresa Eventual Servís S.A?	0%	0%	0%	0%	100%	100%
4. ¿Reconoce con facilidad los problemas que se presentan en la empresa Eventual Servís S.A?	0%	0%	3%	27%	70%	100%

Fuente: Cuestionario N°2

Fuente: Tabla 9

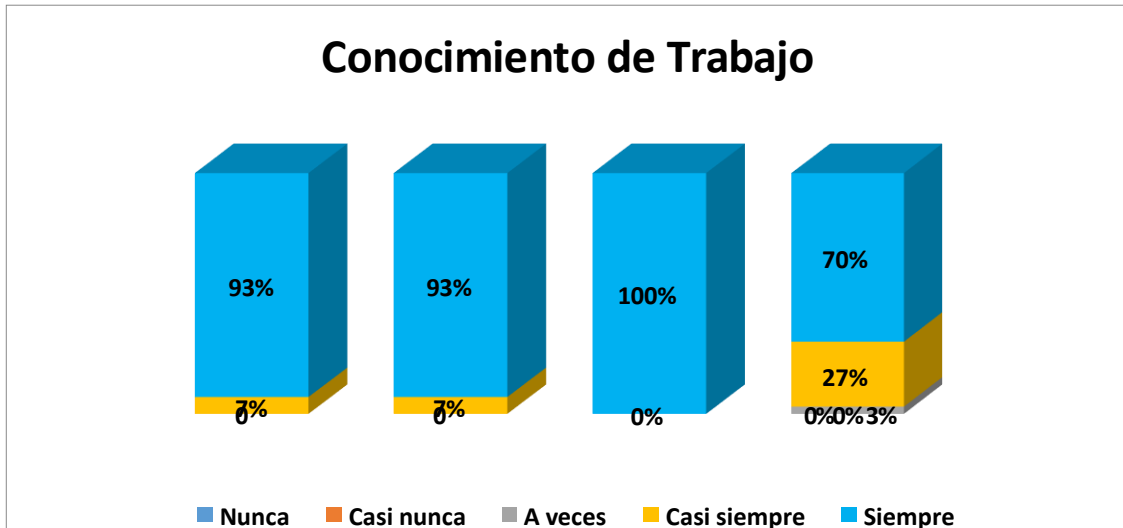


Gráfico 6: Resultado del post test, dimensión conocimiento de trabajo

### **Interpretación:**

En el presente gráfico se observa los resultados de la primera dimensión, que es conocimiento de trabajo, que está conformada por cuatro indicadores:

Conocimiento de los objetivos de la empresa, desempeño al régimen de los procedimientos, políticas y reconocimiento del problema, obteniendo como resultado que el 93% de los participantes encuestados respondieron que siempre tienen conocimientos de los objetivos de la empresa, que el 93% de los encuestados respondieron que siempre el desempeño que realizan se rige a los procedimientos administrativos de la empresa, además el 100% afirmó que siempre ejecutan su labor cumpliendo con las políticas de la empresa y el 70% de los encuestados respondió que siempre tienen la facilidad de reconocer los problemas que se presentan en la empresa de seguridad y vigilancia Eventual Servís, es así que al momento de realizar una comparación con las respuestas obtenidas del cuestionario de pre test con la del post test, podemos decir que existe un grado relevante de diferencia entre ambos, ya que el personal administrativo antes de la aplicación del taller no tenían el conocimiento de trabajo respectivo, con respecto a su labor y en el entorno de la empresa.

Lo que se puede observar que la aplicación del programa de competencia laboral en base a talleres nos permitió mejorar la dimensión de conocimiento de trabajo, en la manera que les brindó a todos los participantes la información necesaria de las competencias que se requieren en la empresa, las políticas que se rigen en la empresa y del adecuado desempeño que requiera en su puesto de trabajo.

Ya que como sabemos una empresa que le brinda todos los conocimientos de la empresa a los colaboradores pues tendrá resultados favorables y exitosos

Tabla 10: *Resultados de post test, dimensión de Iniciativa*

	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
5. Toma iniciativa en el desarrollo de su labor sin esperar que se lo digan o indiquen	0%	0%	3%	20%	77%	100%
6. Resuelve los inconvenientes que se presenten al momento de realizar sus actividades sin recurrir a los demás	0%	0%	0%	17%	83%	100%
7. Efectúa otras actividades a la vez, sin perjudicar su desempeño	0%	0%	7%	67%	27%	100%
8. Cuando termina sus labores, busca realizar otras actividades	0%	0%	0%	93%	7%	100%
9. Participa y sugiere nuevas ideas para el mejoramiento de la empresa	0%	0%	7%	70%	23%	100%
10. Cuando surgen problemas o inconvenientes actúa constructivamente	0%	0%	0%	30%	70%	100%
11. Ante ausencia de su jefe inmediato, asume sus funciones administrativas.	0%	0%	10%	70%	20%	100%

Fuente: Cuestionario N°2

Fuente: Tabla 10

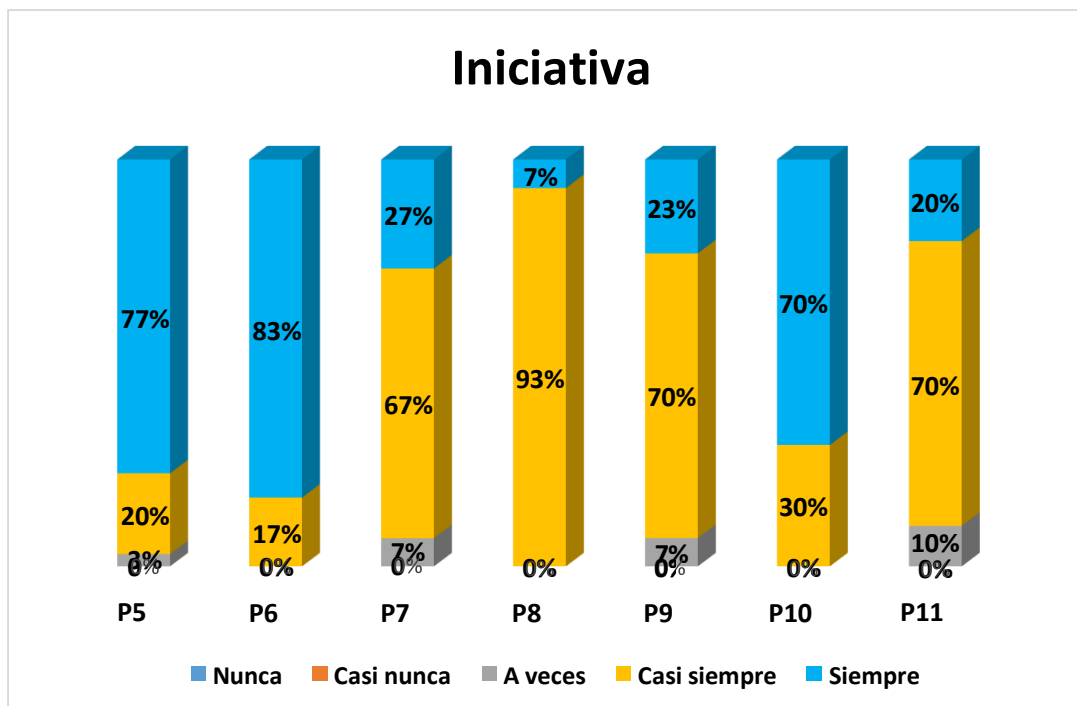


Gráfico 7: Resultados de post test, dimensión de iniciativa

### **Interpretación:**

En el siguiente gráfico se observa los resultados obtenidos de la segunda dimensión, que es en base al desempeño del personal administrativo, la cual está compuesta por siete indicadores que son:

Toma de iniciativa, solución de inconveniente en sus labores, eficiencia de actividades, realiza otras actividades, sugerencia de mejoras, solución de problemas, asume otras funciones, obteniendo como resultado que 77% de los colaboradores respondieron que siempre tienen la iniciativa de realizar sus labores asignadas sin esperar una orden e indicación, es así que el 83% respondió que siempre tienen la capacidad de resolver los inconvenientes que se le presente al momento de realizar sus actividades, el 67% de los encuestados respondió que casi siempre realizan otras actividades sin perjudicar las propias, el 93% de los participantes nos dieron como respuesta que casi siempre cuando terminan de realizar sus labores buscan realizar otras actividades sin ningún problema, el 70% de encuestados nos respondió que casi siempre participa y sugiere nuevas ideas para el mejoramiento de la empresa, el 70% de los participantes manifestaron que cuando se generan problemas siempre actúan constructivamente, y el 70% de participantes nos dijeron que casi siempre ante ausencia del jefe inmediato tiene la capacidad de asumir sus funciones.

Si comparamos los resultados del pre test y post test podemos observar la diferencia de resultados obtenidos, en donde podemos observar que los colaboradores de empresa eventual servís tiene un mayor libertad de expresión e iniciativa en el desarrollo de sus labores y en apoyo a las demás labores, que esto genera un trabajo en equipo y un desempeño eficiente.



Tabla 11: *Resultados del post test, dimensión Aplicación*

	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
12. Cuando la empresa le brinda nuevas propuestas está dispuesto adaptarse ellas.	0%	0%	0%	10%	90%	100%
13. Cuando comete errores y estos le ocasionan problemas en la empresa es capaz de reconocerlos y solucionarlo	0%	0%	3%	17%	80%	100%
14. La empresa ha designado algún presupuesto para mejorar su desempeño laboral e incrementar su crecimiento profesional y productivo	0%	0%	0%	3%	97%	100%

Fuente: Cuestionario N°2

Fuente: Tabla 11

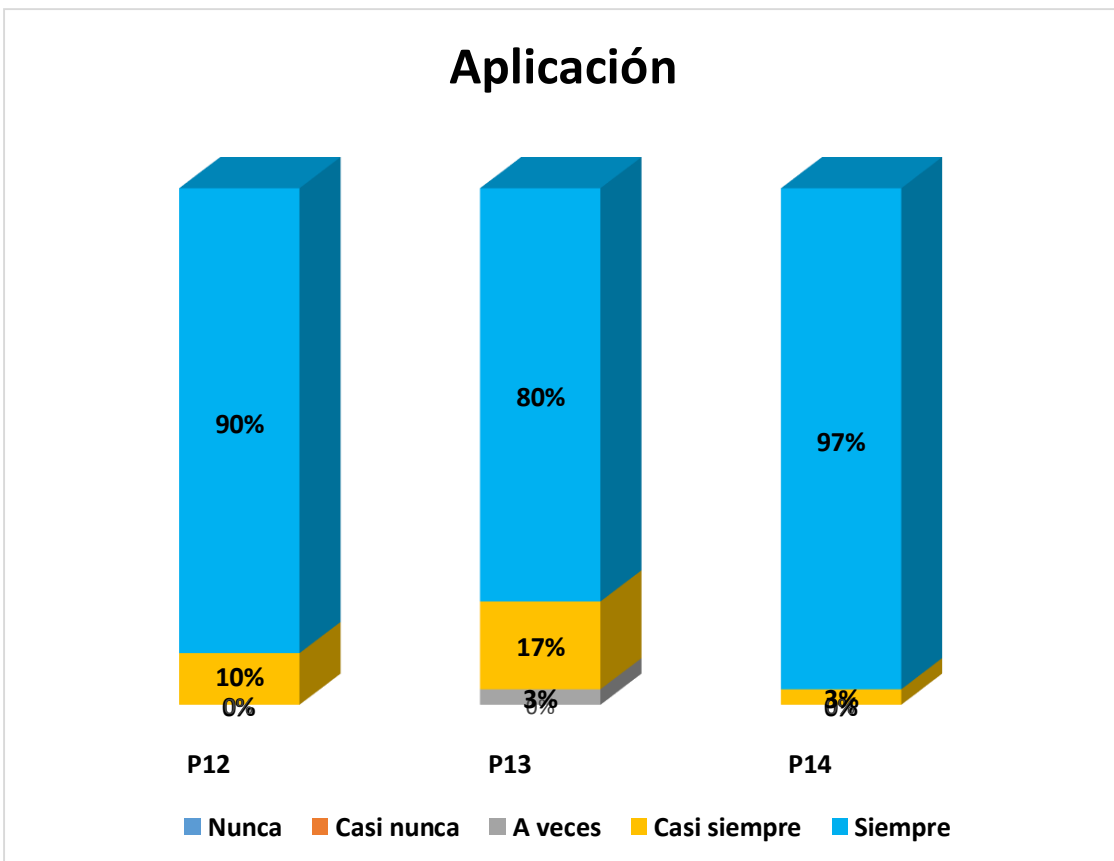


Gráfico 8: Resultado del post test, dimensión de aplicación

**Interpretación:**

En el presente gráfico mostrado se observa los resultados obtenidos de la tercera dimensión, que es en base al desempeño del personal administrativo, la cual está compuesta por tres indicadores que son:

Disposición, reconoce y soluciona sus errores, y designación de presupuesto, obteniendo como resultado que 90% de los colaboradores nos dijeron que siempre están dispuestos a adaptarse a las propuestas que la empresa les brinde, además el 80% de los participantes nos dijeron que siempre que cometen errores en su ámbito laboral son capaces de solucionarlos, y el 97% de los participantes respondieron que siempre la empresa a designado un presupuesto para ayudarlos a manejar su desempeño laboral.

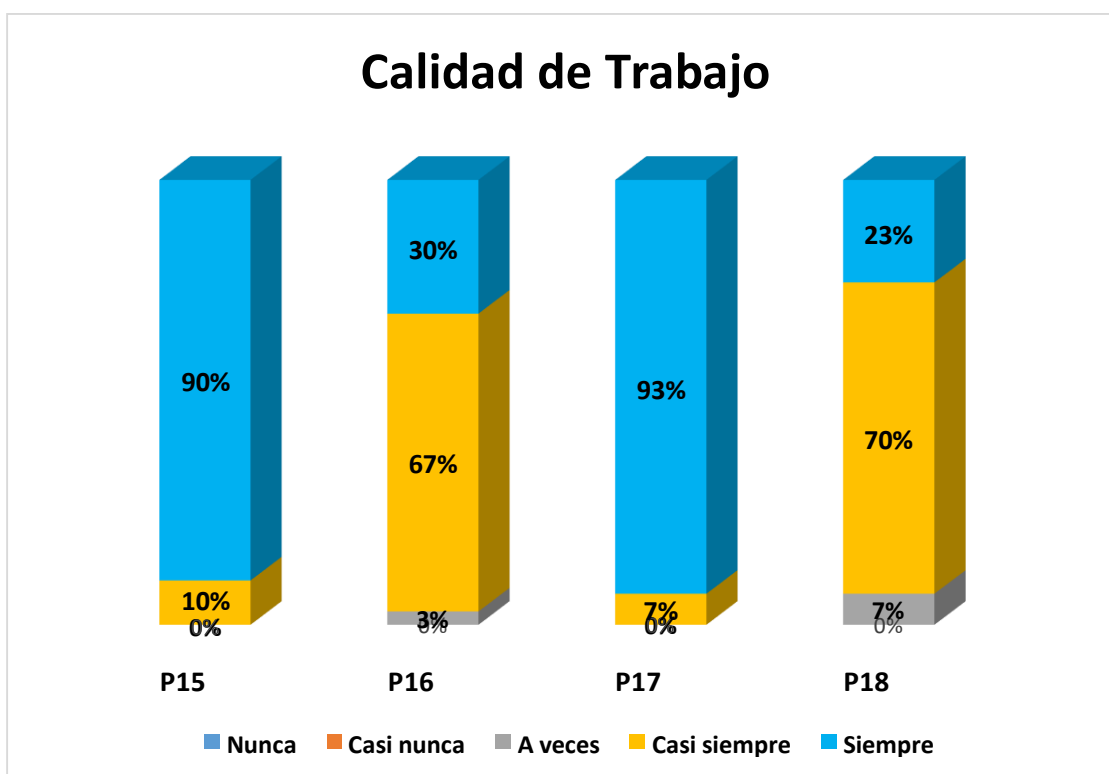
Y realizando la comparación entre el pre test y el post test se puede observar la diferencia de porcentajes que se manifiestan respecto a la dimensión de aplicación, ya que al aplicar el programa de competencia laboral por talleres nos permitió mostrarle al personal administrativo que la empresa está realizando una inversión con finalidad de ayudarlos a mejorar su desempeño brindándoles a la vez una propuesta del programa de competencia laboral.

**Tabla 12:** Resultado de post test, dimensión Calidad de Trabajo

	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
15. La empresa ha desarrollado programas de competencia laboral para mejorar su desempeño.	0%	0%	0%	10%	90%	100%
16. La empresa evalúa sus conocimientos, habilidades y procedimientos que utiliza para desarrollar sus funciones.	0%	0%	3%	67%	30%	100%
17. La empresa le brinda oportunidades de crecimiento, a través de talleres, capacitaciones o cursos que lo beneficien en el desarrollo de sus conocimientos y habilidades.	0%	0%	0%	7%	93%	100%
18. Es partícipe de algún programa de formación y actualización que lo ayude a mejorar su desempeño.	0%	0%	7%	70%	23%	100%

Fuente: Cuestionario N°2

Fuente: Tabla 12



**Gráfico 9:** Resultado de post test; dimensión de calidad de trabajo

### **Interpretación:**

En el presente gráfico mostrado se observa los resultados obtenidos de la cuarta dimensión, que es en base al desempeño del personal administrativo, la cual está compuesta por tres indicadores que son:

Desarrollo, evaluación, oportunidades y formación, obteniendo como resultado que el 90% de los participantes nos respondieron que siempre la empresa ha desarrollado programa de competencia laboral que ayuden a mejorar su desempeño, el 67% de los colaboradores nos dijeron que casi siempre la empresa evalúa sus conocimientos; habilidades y procedimientos que desarrollen en su laboral , es así que el 93% de encuestados no respondieron que siempre la empresa le ha brindado oportunidades de crecimiento , a través de talleres , capacitaciones y otros que los ayude a reforzar sus conocimientos y habilidades en cuanto a su desempeño, y el 70% de los colaboradores no manifestaron que casi siempre son participes de algún programa de formación y actualización que los ayude a mejorar sus desempeño.

Y si observamos la comparación que se obtiene entre el pre test con el post test, los porcentajes de la dimensión de calidad de trabajo son muy diferentes ya que al aplicar el programa de competencia laboral por talleres nos manifiesta los ayuda a reforzar sus conocimientos y procedimientos de su desempeño, y a la brindándoles oportunidades de crecimiento a través de los talleres establecidos.

Tabla 13: *Resultado del post test, dimensión Volumen de Trabajo*

	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
19. Hasta la fecha ha logrado desarrollar las actividades establecidas por la empresa	0%	0%	7%	77%	17%	100%
20. Cree usted que los materiales y equipos proporcionados por la empresa facilita el desarrollo de su labor	0%	0%	3%	33%	63%	100%

Fuente: Cuestionario N° 2

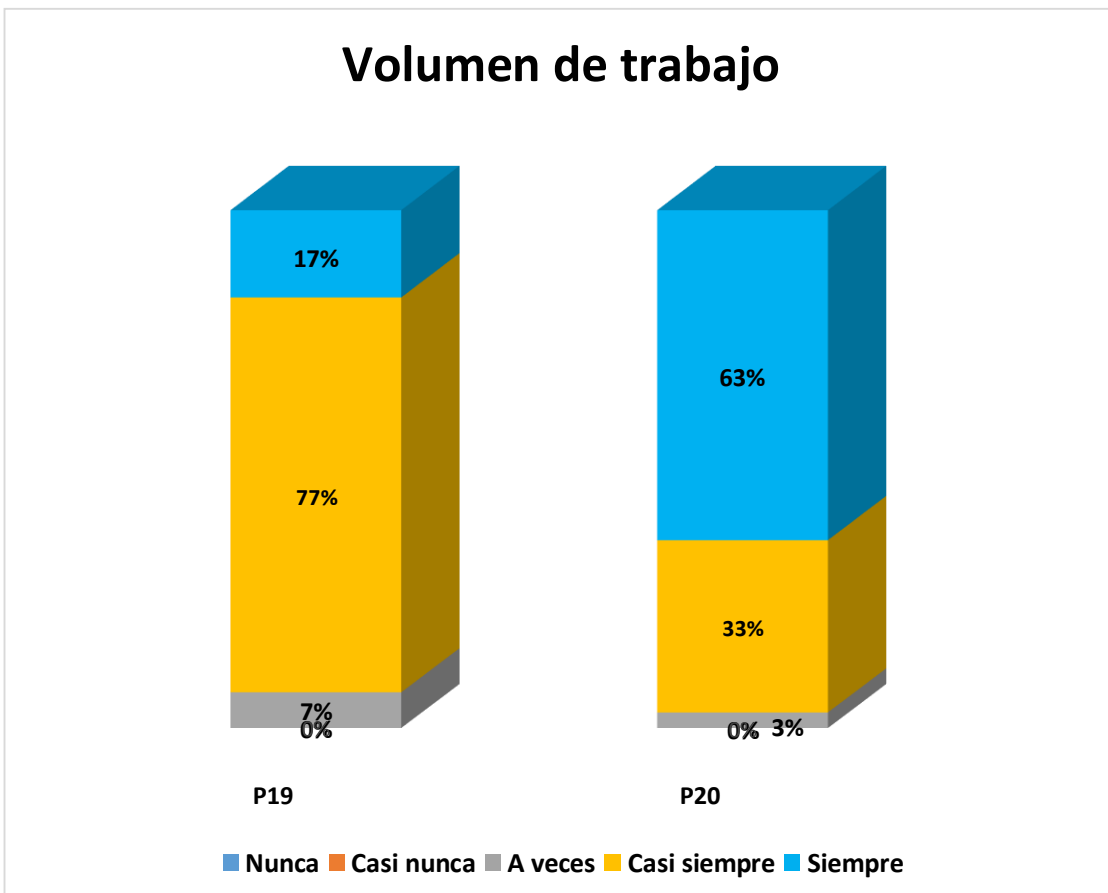


Gráfico 10: Resultados del post test, dimensión de volumen de trabajo

Fuente: Tabla 13

**Interpretación:**

En el presente gráfico mostrado se observa los resultados obtenidos de la quinta dimensión, que es en base al desempeño del personal administrativo, la cual está compuesta por tres indicadores que son:

Logros y materiales u equipos, obteniendo como resultado que el 77% de los participantes nos dijeron que casi siempre hasta la fecha ha logrado desarrollar las actividades establecidas por la empresa, y además el 63% de los encuestados nos dijeron que siempre cuenta con los materiales adecuados para desarrollar con su labor.

Y realizando la comparación entre los resultados del pre test con los resultados del post test se observa un porcentaje mayor de resultados, debido que al aplicar el programa de competencia laboral por medio de talleres se logró conocer los desarrollos de logros en cada puesto de trabajo y además la empresa implemento los materiales y equipos necesarios para la eficiencia de las actividades de cada colaborador

### 3.3.2. Comparación de Pre – Post Test

Tabla 14: *Resultados de la comparación entre el pre test – post test*

	Conocimiento de trabajo		Iniciativa		Aplicación		Calidad de Trabajo		Volumen de Trabajo	
	Pre Test	Post Test	Pre Test	Post Test	Pre Test	Post Test	Pre Test	Post Test	Pre Test	Post Test
Nunca	30%	0%	38%	0%	32%	0%	<b>68%</b>	0%	12%	0%
Casi Nunca	12%	0%	15%	0%	13%	0%	12%	0%	18%	0%
A veces	<b>54%</b>	0%	<b>45%</b>	4%	<b>42%</b>	1%	21%	3%	<b>60%</b>	5%
Casi Siempre	3%	10%	3%	<b>52%</b>	6%	10%	0%	39%	9%	<b>55%</b>
Siempre	2%	<b>89%</b>	0%	44%	7%	<b>89%</b>	0%	<b>59%</b>	2%	40%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Cuestionario N° 1 y 2

Fuente: Tabla 14

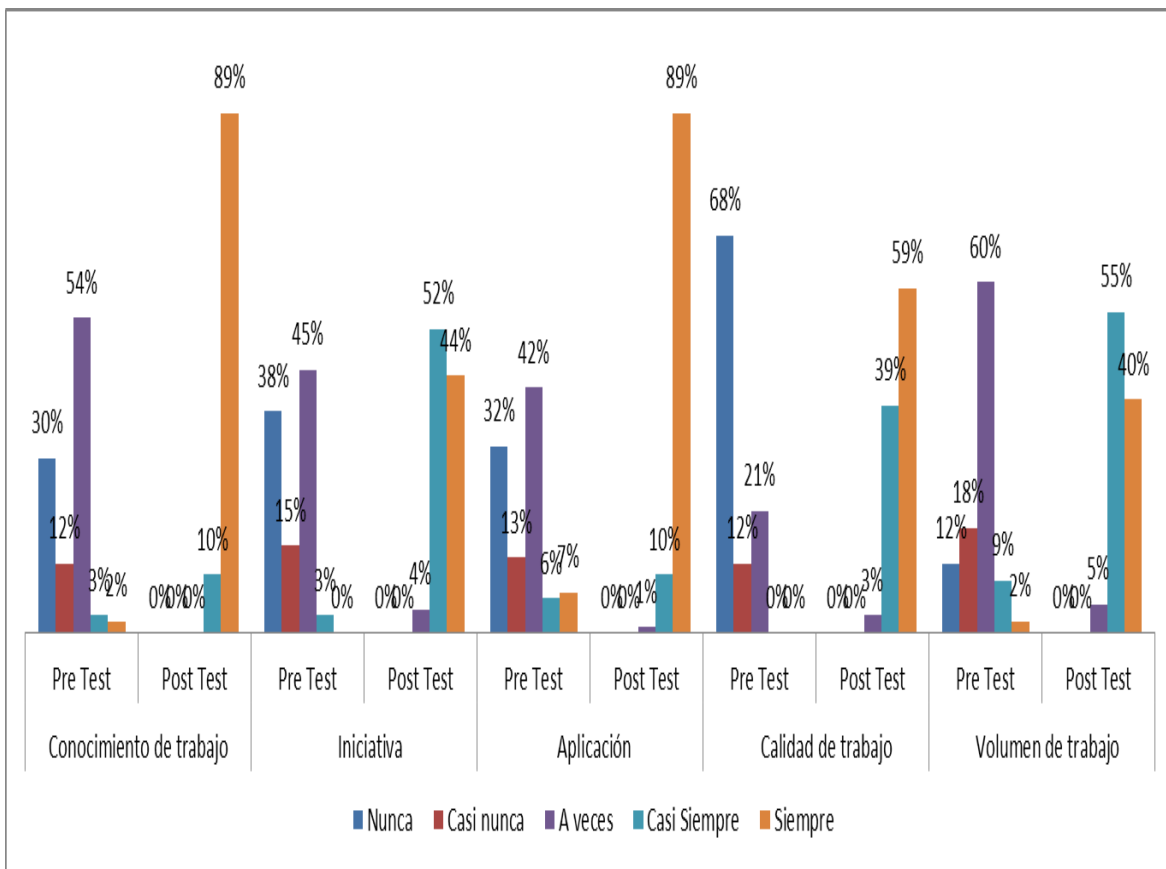


Gráfico 11: Resultado del pre y post test

### **Interpretación:**

En el gráfico anteriormente se observa los resultados de la comparación del Pre test con el Post test por dimensiones, en donde los resultados de la primera dimensión que es el Conocimiento de Trabajo, que en el pre test se obtuvo un 54% de los participantes a veces tienen conocimiento de los objetivos de la empresa, de las políticas, y de los problemas que surgen en la empresa Eventual Servís y después de aplicar el programa de competencia laboral a través de talleres se observó una mejoría en los resultados ya que se obtuvo que el 89% de los colaboradores nos dijeron que actualmente siempre están informados y tienen conocimiento total con lo que respecta a las metas u objetivo de la empresa entre otros, ya que mediante el programa aplicado se les informó acerca de los objetivos de la empresa, se les entregó cuáles son las políticas que rigen la empresa, y también se ayudó de manera constructiva a conocer cuáles son las competencias que posee cada participante logrando la interacción entre ellos y que cada uno tenga un desarrollo eficiente de sus actividades asignadas en cada puesto.

Con la segunda dimensión que es iniciativa se obtuvo en el pre test que un 45% de los participantes a veces cuenta o tienen la iniciativa para solucionar problemas, para sugerir ideas de mejora o para ayudar en otras actividades sin que esto perjudique la suya entre otros; siendo así después de haber aplicado el programa de competencia laboral se obtuvo un resultado favorable que un 52% de los colaboradores está casi siempre de acuerdo con la dimensión; debido a que en el taller les dio la libertad de expresar sus ideas respecto al desarrollo de su desempeño en sus actividades, que tenga confianza de proponer ideas de mejora sin temor algunos siendo el factor principal brindarles la seguridad y confianza de que proponer, de sugerir mejoras para el beneficio propio y de la empresa.

Además en la tercera dimensión que Aplicación podemos observar que en el pre test manifestaron que un 42% de los colaboradores respondieron que a veces la empresa les ha brindado propuestas de mejora para mejoramiento de desempeño laboral pero que nunca se han hecho o se han realizado, y que la facilidad de resolver los problemas cometan muy pocas veces son capaces de ser asumidas por ellos mismos, es así que después de haber aplicado el programa de competencia laboral se obtuvo un resultado positivo que un 89% de los colaboradores actualmente asume sus responsabilidades y actos, además de adaptarse a nuevos cambios o propuestas de la empresa, debido a que se les brindó toda la información necesaria acerca de la empresa, la facultad de la empresa en



brindarle una formación y reforzamiento en las debilidades que posean en el desempeño de su labor .

Con lo que respecta a la cuarta dimensión que es Calidad de trabajo, en el pre test el 68% de los colaboradores respondió que la empresa nunca ha desarrollado algún programa de competencia laboral , mucho menos se evalúa la habilidades y procedimiento que utiliza cada colaborador en sus actividades , mediante la puesta en marcha del programa de competencia laboral se obtuvo un resultado positivo de un 59% de los colaboradores respondieron que siempre cuentan con una buena calidad de trabajo , ya que ellos pudieron verificar la inversión y la veracidad del cumplimiento de la palabra con respecto a las propuestas de mejora que les brinda la empresa con un solo objetivo de beneficiar a ambos, que los ayude a la formación y actualización que los ayude a mejorar su desempeño.

Y finalmente con respecto a la última dimensión que es volumen de trabajo, en el pre test se obtuvo como resultado que un 60% de los participantes respondieron que a veces los materiales y equipos son adecuado para el desarrollo de sus actividades, y que se han logrado cumplir con algunos objetivo de la empresa, siendo así después de aplicar el programa de competencia laboral se obtuvo que un 55% los colaboradores nos dijeron que casi siempre el volumen de trabajo son los adecuados , ya que realizo un cambio y actualización de materiales y equipos para cada actividad o labor de cada participante.

### 3.3.3. Contrastación de hipótesis

Tabla 15: *Contrastación de la hipótesis general del estudio*

		Rangos		
		N	Rango promedio	Suma de rangos
Pre test – Pos test	Rangos negativos	30 <sup>a</sup>	15,50	465,00
	Rangos positivos	0 <sup>b</sup>	,00	,00
	Empates	0 <sup>c</sup>		
	Total	30		

Fuente: *Procesamiento de dato de SPSS*  
Elaboración propia

#### Prueba de Wilconxon

Estadísticos de prueba <sup>a</sup>	
	Pretest - Postest
Z	-4,788 <sup>b</sup>
Sig. asintótica (bilateral)	,000

Fuente: *Procesamiento de dato de SPSS*

Elaboración propia

En la siguiente tabla se puede observar que mediante la aplicación de Test No Paramétrico dominado conocida como Prueba de Wilcoxon, a través del programa estadístico IBM SPSS Statistics versión 25, se obtuvo como resultado que el nivel de significancia equivale a 0,00 siendo menor a <5% el resultado de significación, pues este se encuentra en un rango de distribución normal de significancia asintótica bilateral.

Por lo tanto se manifiesta que se rechaza la hipótesis nula y se acepta o confirma la hipótesis alternativa que si se Aplica el Programa de Competencia Laboral mejorara el desempeño del personal administrativo de la Empresa Eventual Servís S.A. – Chiclayo.

#### IV. DISCUSIÓN

Realizado el desarrollo de la investigación, según los resultados se obtuvo en relación al primer objetivo establecido que es identificar la situación actual de los colaboradores en cuanto a su desempeño en la empresa Eventual Servís, como afirma Snell y Bohlander (2013) el desempeño es la capacidad de desarrollar todas las actividades establecidas por la empresa en su área o puesto de trabajo, a través de una buena comunicación e información brindada de los objetivo y metas de la empresa , con la finalidad de que estos se logren eficiente y exitosamente, es así que los resultados obtenidos fueron desfavorables debido a que la empresa no le brinda la información necesaria de las actividades, metas entre otros a cada uno de los colaboradores, obteniendo que un (54% ) de los colaboradores a veces tiene conocimientos del trabajo en sus área laboral dentro de la empresa, el (45%) de los colaboradores a veces tiene la iniciativa, el (42%) a veces manifiestan nuevas ideas de mejora, el (68%) de los colaboradores nunca han tenido una buena calidad de trabajo y el (60%) afirmo que a veces el volumen de trabajo con el que cuenta la empresa Eventual Servís es bueno, siendo estas las dimensiones evaluadas en la investigación , y al compararlas con la investigación de Buenaño (2014) y Casa (2015), existe una relación debido a que el autor de la investigación menciona que si una persona es entrenada constantemente a través de talleres y/o capacitaciones , tendrá una elevado desarrollo de desempeño en su área laboral , convirtiéndose en una persona competitiva capaz de lograr todo lo que se le plantee, en donde Vargas, Casanova y Montanaro (2001), donde nos dice que la competencia laboral es la capacidad que tiene toda persona para desempeñar una actividad , empleando todos sus conocimientos, habilidades y destrezas con el único objetivo de brindar a la empresa un desempeño eficiente y competente capaz de hacer de ella una empresa líder con un personal capacitado o acto de competir con en el amplio mercado laboral.

Seguidamente de a ver identificado la situación actual de desempeño de los colaboradores de la empresa Eventual Servís, se procedió a diseñar e implementar programa de competencia laboral para ayudar a mejorar el desempeño del personal administrativo de la empresa Eventual Servís, las cuales se desarrollaron a través de 4 talleres y cada uno con sus respectivas sesiones con las dimensiones de competencia laboral por Vargas, Casanova y Montanaro (2001), a través de la guía de entrevista realizada al Gerente General de la empresa se decidió trabajar con todas las dimensiones

de competencia laboral que son: identificación, normalización, formación y certificación; con la única finalidad de implementar mejoras el desempeño del personal administrativo en sus actividades que la empresa les asigna, del mismo modo Mena (2014), también nos dice que es de suma importancia mantener capacitados a todos los colaboradores de las distintas áreas o puestos , y para ellos se debe realizar una evaluación del desempeño con la finalidad de saber cuáles son las competencias que poseen y las que falta reforzar para ayudarlos a través de una gestión de taller o programa mantener un desempeño eficiente

Después de haber aplicado el programa de competencia laboral al personal administrativo de la empresa Eventual Servís, se pudo observar que los resultados mejoraron, es por ellos que con lo que respecta a la dimensión de conocimiento de trabajo el nivel de porcentaje es de (89%) que siempre los colaboradores tienen el conocimiento necesario de los objetivos, metas, logros y cuáles son los procedimientos que se rigen en la empresa para el desarrollo de sus actividades, con la dimensión de iniciativa el (52%) de los colaboradores después de haber aplicado el programa casi siempre poseen un la facultad de opinar y proponer ideas de mejora para la empresa, en la dimensión Aplicación el (89%) de los colaboradores se rige o adapta a las propuestas de mejora para un desarrollo eficiente y después llevarlos a la práctica , con lo que respecta a la dimensión de calidad de trabajo después de haber aplicado el programa de competencia en porcentaje mejoro a un (59%) de siempre realizan su trabajo con una buena calidad y metodología y por ultimo con la dimensión volumen de trabajo el porcentaje aumento a un (55%) ya que los colaboradores nos dijeron que casi siempre cuentan con una buena maquinaria y equipo para el desarrollo de sus actividades y lograr una adecuada productividad; lo que esto significa que el programa de competencia laboral es totalmente efectivo, ya que al aplicar nuevamente el cuestionario de 20 preguntas con las dimensiones de desempeño trabajadas, a los colaboradores los resultados fueron muy positivos lo que será una estrategia favorable para el crecimiento de la empresa y los colaboradores.

Finalmente se confirmó la aceptación de programa de competencia laboral para mejorar el desempeño del personal administrativo, en donde para realizar la contrastación de la hipótesis fue mediante el Test no Paramétrico o también conocido en la estadística con Prueba de Wilcoxon, en donde el resultado obtenido de significancia es de 0,000 el cual es menor a 0,005, lo que esto significa que se rechaza la hipótesis nula y se confirma la aceptación de la hipótesis alterna en donde si se Aplica el programa de competencia

laboral mejorara el desempeño del personal administrativo de la empresa Eventual Servís S.A – Chiclayo.

Concluyendo que la Aplicación programa de competencia laboral fue totalmente positivas, en donde se obtuvo que una mejora en el desempeño del personal administrativo en lo que respecta sus actividades asignadas por la empresa.

## V. CONCLUSIONES

- Respecto al primer objetivo específico establecido, se concluyó que al identificar la situación actual de desempeño de los colaboradores, esta se encuentra en un nivel bajo, debido a que los colaboradores de la empresa respondieron que un 96% calificaron a la dimensión de conocimiento de trabajo muy bajo, en una escala baja de 98% a la dimensión iniciativa, un 88% califico a la dimensión aplicación con un escala baja, un 99% califico con un escala baja a la dimensión calidad de trabajo y un 90% de los colaboradores calificaron con un escala baja a la dimensión volumen de trabajo
- Con relación al segundo objetivo específico de la investigación que es diseñar e implementar un programa de competencia para mejorar el desempeño del personal Administrativo de la empresa Eventual Servís S.A. – Chiclayo, se concluye que la estructura desarrollo diseñada en base a las dimensiones que nos definen Vargas, Casanova y Montanaro que son: Identificación, normalización, formación y certificación, cuyas dimensiones mencionadas son temas de suma importancia para los colaboradores deben de conocer y desarrollar dentro de la empresa, y es por ello que el programa de competencia laboral será aplicado al personal administrativo de la empresa Eventual Servís, los cuales tan divididos en cuatro talleres.
- De acuerdo con el tercer objetivo específico que es evaluar y comparar el nivel de desempeño después de aplicar el programa de competencia laboral al personal administrativo de la empresa Eventual Servís S.A. – Chiclayo mejoro, donde los resultados obtenidos después de aplicar el programa fueron muy positivos, es por ello que se concluye que las dimensiones aplicadas acerca de la competencia laboral a través del programa generar un resultado positivo en el desempeño de los colaboradores.
- Y por último con lo que respecta al objetivo general se concluye que al aplicar el programa de competencia laboral mejoro el desempeño del personal administrativo, en la cual fue aceptada la hipótesis alterna , debido a que a través de la Prueba de Wilcoxon se obtuvo como resultado un 0,000 des significancia, ya que al ser un resultado menor a 0,005 se afirma que el programa de competencia laboral genera una transformación o cambio positivo en el desarrollo de desempeño del personal administrativo de la empresa Eventual Servís.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- Se recomienda a la empresa Eventual Servís, informar y transmitir toda la información necesaria acerca de los objetivos, metas y logros que se deseen alcanzar, con finalidad de generar en los colaboradores la identificación con la empresa, que se proyecten al cumplimiento de estos y para ello se realice mediante trabajo en equipo fortaleciendo una relación laboral asertiva y sólida entre ellos
- Se debe brindar talleres, capacitaciones y/o charlas a todos los colaboradores con temas de cómo mejorar su desempeño, ya que un desempeño exitoso requiere de un entrenamiento constante y un desarrollo de competencias laborales
- Se recomienda aplicar un programa de competencia laboral que ayude a mejorar el desarrollo de desempeño de cada colaborador, brindándoles la confianza y la oportunidad de crecimiento en beneficio propio y de la empresa.
- Se recomienda a la empresa Eventual Servís S.A – Chiclayo, tomar este trabajo de investigación para poner en marcha y ayudar a mejorar el desempeño del personal administrativo a través del programa de competencia laboral.

## VII. PROPUESTA



# **“PROGRAMA DE COMPETENCIA LABORAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA EVENTUAL SERVIS S.A – CHICLAYO”**





### **7.1 . Datos Generales de la empresa.**

Razón Social: Eventual Servís S.A.

Actividad Económica: Seguridad y Vigilancia Privada

Nº de RUC: 20103358761

Dirección: Calle Huallaga Nº 350 – PP.JJ.San Francisco

Área de desarrollo: Personal administrativo

Número de colaboradores: 30 personas

### **7.2. Presentación**

El siguiente programa de competencia laboral que se pretende desarrollar, tiene como finalidad brindar una herramienta de gestión que ayude a mejorar el desempeño del personal administrativo de la empresa Eventual Servís S.A, convirtiéndolas en personas altamente competitivas, capaces de poder lograr todas las metas establecidas, brindándole a la empresa un crecimiento exitoso y que a su vez; ellos puedan obtener un crecimiento profesional.

### **7.3. Fundamentación**

En la empresa Eventual Servís S.A - Chiclayo, se puede percibir que el personal administrativo presenta un bajo nivel de desempeño, el cual se ve reflejado en la falta de compromiso que presenta cada colaborador, por el decreciente rendimiento en sus labores asignadas y por la falta de logro de los objetivo y/o metas planteadas por la empresa, asociado esto con las limitadas oportunidades que se le proporciona a cada uno de colaboradores que los ayude a mejorar su desempeño profesional. Siendo considerada como uno de los factores básicos para obtener un crecimiento empresarial y un crecimiento profesional de cada miembro o colaborador de la empresa.

La principal razón para diseñar un programa de competencia laboral es la de mejorar el desempeño del personal administrativo de la empresa Eventual Servís S.A., brindándole a la empresa un crecimiento y/o reconocimiento empresarial, que le permitirá ser una empresa destaca por contar con un personal altamente capacitado y competitivo capaz de realizar un excelente labor.

#### **7.4. Justificación del Programa**

De acuerdo a diagnóstico obtenido en la Empresa Eventual Servís S.A., se es necesario y de suma importancia diseñar e implementar un programa de competencia laboral, designado a la mejora del desempeño del personal administrativo; logrando de esta manera mejorar su nivel de compromiso e identificación con la empresa, que se adecuen a los objetivos o metas ya establecidas por la empresa, y ellos mismos tengan la facultad de generar soluciones inmediatas u eficientes en el desempeño de su labor.

#### **7.5. Importancia del Programa de competencia Laboral y Beneficios**

La importancia del presente programa radica, en que las diferentes empresas buscan contar con un personal altamente competitivo, capacitado e idóneo, a demostrar su mayor desempeño en las funciones asignadas, con el único objetivo de cumplir con todos y cada una de las metas ya propuestas u establecidas por la empresa. Con el fin de hacer que la empresa sea competitiva, destacando dentro del mercado laboral y dentro del sector de vigilancia y seguridad privada.

Es de suma importancia la prioridad que se le debe dar a la aplicación de este tipo de programas, que como bien es cierto genera una inversión por parte de la persona que lo desarrolla o lo pone en marcha, pero ante todo se debe priorizar los beneficios que este programa brindara después de aplicarlo, generando un bien no solo al personal participante sino también a la toda la empresa.

La aplicación y puesta en marcha correcta del programa de competencia laboral permitirá al personal administrativo de la empresa, los siguientes beneficios: Mejorar su desempeño para que realicen sus actividades de una manera muy efectiva, mejorar las relaciones entre compañeros de trabajo, y entre otros beneficios.

#### **7.6. Alcance del Programa**

El presente programa de competencia laboral está dirigido al Personal Administrativo de la Empresa Eventual Servís S.A – Chiclayo.

## **7.7. Objetivos del Programa**

### **Objetivo General**

Mejorar el desempeño del personal administrativo de la empresa Eventual Servís S.A, a través de la aplicación de talleres que les proporcionen mejorar su performance dentro de su ámbito laboral.

### **Objetivos Específicos**

- Mejorar las condiciones laborales que actualmente posee el personal administrativo de la empresa en estudio.
- Incentivar al personal administrativo a que puedan identificar y manifestar las oportunidades de mejora dentro de la empresa.
- Brindar herramientas adecuadas al personal administrativo para mejorar su desempeño en la empresa.

## **7.8. Antecedentes del Programa**

Según la información obtenida, se puede decir que no se ha realizado ninguna aplicación de algún programa de competencia laboral al personal administrativo de la empresa Eventual Servís S.A., siendo este programa el primero en desarrollarse y aplicarse en la empresa, por lo que proporcionará una base y/o referencia para el inicio de la aplicación de programas de competencia laboral, cada un determinado tiempo establecido por la empresa.

## **7.9. Estructura de la Propuesta**

El siguiente programa se estructura en base a las siguientes fases.

**Primera fase:** Dar a conocer al Gerente de la empresa Eventual Servís S.A – Chiclayo, sobre el contenido del programa de competencia laboral, explicándole los temas a tratar, las dinámicas y las políticas que aportaran a la mejorar el desempeño del personal administrativo

**Segunda Fase:** Poner en marcha la aplicación del programa de competencia laboral para mejorar el desempeño del personal administrativo.

**Tercera Fase:** Realizar el seguimiento de las actividades establecidas del programa

**Cuarta Fase:** Se realizara la aplicación del cuestionario al personal administrativo de la empresa Eventual Servís S.A., el cual fue elaborado por la investigadora y consta de 20 preguntas.

## Descripción del programa por talleres

**Taller 01:** Conocer la identificación de competencias de cada colaborador

### Finalidad del taller:

Dar a conocer cuáles son las competencias laborales que requiere desarrollar cada participante, e identificar la importancia del cumplimiento de las mismas.

**Duración:** 100 minutos

### Desarrollo

ACTIVIDADES DE INICIO	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<p>Se da inicio del taller con la presentación y descripción de los temas a tratar, mencionando los objetivos y los indicadores de logro del taller. (Competencia laboral)</p> <p>Se presenta una diapositiva con las preguntas: ¿Qué es para mí competencia laboral? ¿Cuáles son las competencias que me identifican de los demás?</p> <p>DINAMICA: Se les invita a los participantes a que generen los conceptos de las preguntas mostradas en la diapositiva, la cual será manifestada a través de una hoja de papel, luego por afinidad se formaran grupos de cinco con el propósito de que se genere un intercambio de ideas, y se establezca un solo concepto con el aporte de cada miembro del grupo, el cual será escrito en la pizarra (Saberes Previos)</p> <p>Se incentiva los participantes a continuar interviniendo con las interrogantes , y contestar la siguiente pregunta ¿Cómo influyen las competencias laborales que poseo en mi desempeño?</p> <p>Una vez establecidas sus respuestas se suscita a la pregunta de la dinámica: ¿Cómo puedo yo como miembro de la organización mejorar mi competencia laboral para obtener un desempeño exitoso? ¿Pongo en práctica todos mis conocimientos, habilidades y destrezas para cumplir con las metas establecidas por la empresa?</p>	<p>PPT, SEPARATA, PIZARRA, PLUMONES, LAPICEROS, PAPEL, PAPELOTES Y VIDEOS</p>	<p>20 minutos</p>

<p>Luego mediante una diapositiva se precisa el aprendizaje esperado, con la serie de paso para lograr su desarrollo.</p>		
<p><b>ACTIVIDADES DE PROCESO</b></p>	<p><b>MEDIOS Y MATERIALES</b></p>	<p><b>TIEMPO</b></p>
<p>(Recepción de información)  Se la hace entrega a cada participante una separata , con el título:  “La importancia de las competencias laborales que posee una persona”  Luego se les indica a los participantes formar nuevamente grupos de 5 para realizar una análisis de la separata.  Y después realizar con un breve comentario por cada grupo.  Finalizado la exposición de realiza un debate del tema tratado con todos los participantes, con el objetivo de intervengan y se aclaren todas sus dudas o se propongan ideas de mejora para el crecimiento de la empresa en base a competencias.</p> <p>Se proyecta un video  YouTube: Identificación de competencias profesional</p> <p>El expositor fortalece los puntos claves del tema, realizando la presentación de la dinámica “avioncito de colores” en donde cada participante utilizara hojas de papel de varios colores, para escribir cuáles son sus competencias laborales y cuáles son las competencias que le falta fortalecer.  (Transferencia)</p>	<p>PPT,  SEPARATA,  PIZARRA,  PLUMONES,  LAPICEROS,  PAPEL,  PAPELOTES Y  VIDEOS</p>	<p>60 minutos</p>
<p><b>ACTIVIDADES FINALES</b></p>	<p><b>MEDIOS Y MATERIALES</b></p>	<p><b>TIEMPO</b></p>
<p>Mediante la participación activa de cada de cada colaborador, se les pide un comentario acerca sobre que aprendieron, como aprendieron y que dificultades tuvieron durante el desarrollo del taller.</p> <p>Asimismo se establece escribir en un papelote, en donde detalle el compromiso que tienes cada colaborador con el desarrollo eficientes de todas la competencias que posee para brindar un desempeño exitoso, los cuales serán ubicados en cada una de sus áreas establecidas en la empresa</p>	<p>PPT,  SEPARATA,  PIZARRA,  PLUMONES,  LAPICEROS,  PAPEL,  PAPELOTES Y  VIDEOS</p>	<p>20 minutos</p>

## Taller 02: Normalización de las competencias

### Finalidad del taller:

Informar y conocer cuál es el estándar de competencia que se requiere en la empresa, a través de la expresión escrita y formalizada en donde se establezca los caracteres que debe poseer un colaborador para poder desempeñar su labor asignada con eficiencia.

**Duración:** 100 minutos

### Desarrollo

ACTIVIDADES DE INICIO	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<p>Se da inicio del taller con la presentación y descripción de los temas a tratar, mencionando los objetivos y los indicadores de logro del taller.</p> <p>(Competencia laboral)</p> <p>Se presenta una diapositiva con la siguiente pregunta: ¿Conoce las competencias laborales que se requieren en la empresa?</p> <p>DINAMICA: Se les invita a los participantes, a que en parejas realicen un intercambio de respuestas a la pregunta mostrada durante dos a tres minutos, para que posteriormente este sea compartido con los demás participante, y si en todo caso se puedan establecer sugerencias de mejoras para la normalización de las competencias.</p> <p>(Saberes Previos)</p> <p>Se incentiva los participantes a continuar interviniendo con las interrogantes , y contestar la siguiente pregunta Ahora que conozco, cuáles son las normas de competencia laboral en la empresa. ¿Estoy dispuesto a cumplir cada una de ellas y mejorar mi desempeño?</p> <p>¿Qué exista una normalización de competencia me ayuda a mejorar mi desempeño?</p>	<p>PPT, SEPARATA, PIZARRA, PLUMONES, LAPICEROS, PAPEL, PAPELOTES Y VIDEOS</p>	<p>20 minutos</p>

<p>Una vez establecidas sus respuestas se suscita a la pregunta de la dinámica:</p> <p>¿Qué cualidades, habilidades y destrezas debo de mejorar para poder cumplir con una la normalización de las competencias en la empresa?</p>		
<p><b>ACTIVIDADES DE PROCESO</b></p>	<p><b>MEDIOS Y MATERIALES</b></p>	<p><b>TIEMPO</b></p>
<p>(Recepción de información)</p> <p>Se la hace entrega a cada participante una separata ,en donde se establezca o se estructuren cada una de las normas de la competencia laboral que se requiere</p> <p>Luego en se les indica a los participantes formar nuevamente grupos de 5 para realizar una análisis de la separa.</p> <p>Y después realizar con un breve comentario u opinión sobre estas y si es que tuvieran alguna sugerencia que hacer que se comente.</p> <p>Finalizado la exposición de realiza un debate del tema tratado con todos los participantes, en donde se aclaren todos los puntos necesarios sobre el tema tratado</p> <p>Se proyecta un video</p> <p>YouTube: Normalización de las competencias</p> <p>El expositor fortalece los puntos claves del tema, realizando la presentación de la dinámica “Lluvia de ideas” en donde cada participante mediante cinco palabras expresara lo que piensa después del video.</p>	<p>PPT, SEPARATA, PIZARRA, PLUMONES, LAPICEROS, PAPEL, PAPELOTES Y VIDEOS</p>	<p>60 minutos</p>
<p><b>ACTIVIDADES FINALES</b></p>	<p><b>MEDIOS Y MATERIALES</b></p>	<p><b>TIEMPO</b></p>
<p>Mediante la participación activa de cada colaborador, se les pide un comentario acerca sobre que aprendieron, como aprendieron y que dificultades tuvieron durante el desarrollo del taller</p> <p>Asimismo se establece escribir en un papelote, en donde establezca el compromiso que tienes cada colaborador con el cumplimiento de todas las normativas de las competencias que establezca la empresa poder desarrollar un desempeño exitoso,</p> <p>los cuáles serán ubicados en cada una de sus áreas establecidas en la empresa</p>	<p>PPT, SEPARATA, PIZARRA, PLUMONES, LAPICEROS, PAPEL, PAPELOTES Y VIDEOS</p>	<p>20 minutos</p>

### Taller 03: Formalización de las competencias

#### Finalidad del taller:

Proporcionar a cada participante la orientación necesaria para desarrollar y consolidar las debilidades o carencias que tengan respecto a cualidades o habilidades para desarrollar un desempeño eficiente.

**Duración:** 100 minutos

#### Desarrollo

<b>ACTIVIDADES DE INICIO</b>	<b>MEDIOS Y MATERIALES</b>	<b>TIEMPO</b>
<p>Se da inicio del taller con la presentación y descripción de los temas a tratar, mencionando los objetivos y los indicadores de logro del taller. (Competencia laboral)</p> <p>Se presenta una diapositiva con la siguientes preguntas: ¿La formación profesional es el punto clave para mi crecimiento exitoso? ¿Para mí que es innovar? DINAMICA: Se realiza la dinámica “El Sombrero”, en donde todos los participantes formaran un círculo y mediante la colocación del sombrero ellos van expresando sus ideas acerca de las preguntas mostradas. (Saberes Previos)</p> <p>Se incentiva los participantes a continuar interviniendo con las interrogantes , y contestar la siguiente pregunta ¿Cuáles son las herramientas de innovación me ayudan a mejorar me desempeño? Una vez establecidas sus respuestas se suscita a la pregunta de la dinámica: ¿Soy capaz de adaptarme al cambio y actualización de mis competencias?</p>	PPT, SEPARATA, PIZARRA, PLUMONES, LAPICEROS, PAPEL, SOMBRERO PAPELOTES Y VIDEOS	20 minutos
<b>ACTIVIDADES DE PROCESO</b>	<b>MEDIOS Y MATERIALES</b>	<b>TIEMPO</b>
<p>(Recepción de información)</p> <p>Se le hace entrega a cada participante algunos materiales que serán una cartulina y un plumón, en donde en el plumón contendrá dos tiritas en ambos lados y sin ellos puedan utilizar la manos para escribir deberán coger el plumón y escribir en su respuesta en la cartulina y para ellos deberán realizar grupo</p>		



<p>de 5 personas. Después se expondrá cada respuesta, así todos conocerán cuales fueron sus respuestas y si es que tuvieron alguna sugerencia que hacer que se comente. Finalizado la exposición se realiza un debate del tema tratado con todos los participantes, en donde se aclaren todos los puntos necesarios sobre el tema tratado</p> <p>Se proyecta un video YouTube: Formación Laboral y desarrollo de competencias</p> <p>El expositor fortalece los puntos claves del tema, realizando la presentación de la dinámica “El marro” en donde cada participante mediante tocara con una parte de su cuerpo al otro compañero , el que fue tocado deberá tocar a otro compañero con la parte del cuerpo que fue tocado, así veremos cómo somos capaces de adaptarnos , innovar y utilizar todos los recursos necesarios para realizar una función</p>	<p>PPT, SEPARATA, PIZARRA, PLUMONES, LAPICEROS, CARTULINA, PAPELOTES Y VIDEOS</p>	<p>60 minutos</p>
<p>ACTIVIDADES FINALES</p>	<p>MEDIOS Y MATERIALES</p>	<p>TIEMPO</p>
<p>Mediante la participación activa de cada colaborador, se les pide un comentario acerca de que aprendieron, como aprendieron y que dificultades tuvieron durante el desarrollo del taller</p> <p>Asimismo se establece escribir en un papelote, en donde establezca el compromiso que tienes cada colaborador con respecto a participar en la innovación, en adaptarse al cambio, y la capacidad de aprender nuevas cosas y ponerlo en práctica. Los cuáles serán ubicados en cada una de sus áreas establecidas en la empresa</p>	<p>PPT, SEPARATA, PIZARRA, PLUMONES, LAPICEROS, PAPEL, PAPELOTES Y VIDEOS</p>	<p>20 minutos</p>

## Taller 04: Certificación de las competencias

### Finalidad del taller:

Brindar a todos los participantes un reconocimiento por haber pasado por todo el proceso del taller de competencia laborales, y por las competencias ya acreditadas, con el único fin de proporcionar un incentivo de crecimiento y desarrollo profesional

**Duración:** 100 minutos

### Desarrollo

ACTIVIDADES DE INICIO	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<p>Se da inicio del taller con la presentación y descripción de los temas a tratar, mencionando los objetivos y los indicadores de logro del taller. (Competencia laboral)</p> <p>Se presenta una diapositiva con la siguientes preguntas: ¿Cómo define usted la certificación de competencias? ¿Es importante obtener una certificación? DINAMICA: Se realiza la dinámica “El teléfono”, en donde se agruparan de 10 personas, y la respuesta tendrán que transferirla de una a otra persona, hasta llegar a la a la primera persona que responderá a las preguntas mostradas en la diapositiva (Saberes Previos)</p> <p>Se incentiva los participantes a continuar interviniendo con las interrogantes , y contestar la siguiente pregunta ¿Certificarme es sinonímico de mejorar? Una vez establecidas sus respuestas se suscita a la pregunta de la dinámica: ¿Acreditadas mis competencias, significa que estoy en la capacidad de desempeñarme eficientemente? ¿Es para mí una motivación obtener una certificación de mis competencias?</p>	<p>PPT, SEPARATA, PIZARRA, PLUMONES, LAPICEROS, PAPEL, PAPELOTES Y VIDEOS</p>	<p>20 minutos</p>
ACTIVIDADES DE PROCESO	MEDIOS Y MATERIALES	TIEMPO
<p>(Recepción de información)</p> <p>Se le hace entrega a cada participante los siguientes materiales : hoja de papel y lapicero y deberán agruparse de 5 personas, en donde deberán plasmar en la hoja sus respuestas y después exponerlas al auditorio</p>	<p>PPT, SEPARATA, PIZARRA,</p>	

<p>Se proyecta un video          YouTube: CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS          LABORALES          El expositor fortalece los puntos claves del tema,          mostrándoles el video y agregando algunos puntos claves.</p>	<p>PLUMONES,          LAPICEROS,          CARTULINA,          PAPELOTES Y          VIDEOS</p>	<p>60          minutos</p>
<p><b>ACTIVIDADES FINALES</b></p>	<p><b>MEDIOS Y          MATERIALES</b></p>	<p><b>TIEMPO</b></p>
<p>Mediante la participación activa de cada colaborador, se les pide un comentario acerca sobre que aprendieron, como aprendieron y que dificultades tuvieron durante el desarrollo del taller.</p> <p>Asimismo se le proporcionara a cada participante un certificado por haber participado en el taller, acreditando las competencias que lo diferencias de los demás y que será de suma importancia para el crecimiento y desarrollo de un desempeño eficiente, convirtiéndolo en una persona capacitada y certificada con mayores oportunidades en el ámbito laboral.</p>	<p>PPT,          SEPARATA,          PIZARRA,          PLUMONES,          LAPICEROS,          PAPEL,          PAPELOTES Y          VIDEOS</p>	<p>20          minutos</p>

## 7.10. PRESUPUESTO DEL TALLER

**Tabla 16:** *Presupuesto*

<b>Actividades Realizadas</b>	<b>Descripción gastos</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Costo Total</b>	<b>Total</b>
Diseño de talleres	Gastos varios (papel, etc., internet)	4	S/35.00	S/140.00	S/140.00
Aplicación del Taller n° 1	Honorario	1	S/200.00	S/200.00	S/200.00
	Materiales	1	S/35.00	S/35.00	S/35.00
	Movilidad	4	S/7.00	S/28.00	S/28.00
Aplicación del Taller n° 2	Honorario	1	S/200.00	S/200.00	S/200.00
	Materiales	1	S/35.00	S/35.00	S/35.00
	Movilidad	4	S/7.00	S/28.00	S/28.00
Aplicación del Taller n° 3	Honorario	1	S/200.00	S/200.00	S/200.00
	Materiales	1	S/35.00	S/35.00	S/35.00
	Movilidad	4	S/7.00	S/28.00	S/28.00
Aplicación del Taller n° 4	Honorario	1	S/200.00	S/200.00	S/200.00
	Materiales	1	S/35.00	S/35.00	S/35.00
	Movilidad	4	S/7.00	S/28.00	S/28.00
Evaluación del Taller	Materiales diversos (hojas, impresiones)	30	S/0.20	S/6.00	S/6.00
<b>TOTAL</b>					<b>S/1,198.00</b>

## **ANEXO 1: Evidencia de la aplicación del programa**



*Fuente: Elaboración propia*



*Fuente: Elaboración propia*



*Fuente: Elaboración propia*



*Fuente: Elaboración propia*



*Fuente: Elaboración*



*Fuente: Elaboración propia*



*Fuente: Elaboración propia*



*Fuente: Elaboración propia*



*Fuente: Elaboración propia*



*Fuente: Elaboración propia*



*Fuente: Elaboración propia*



*Fuente: Elaboración propia*



**Anexo 2: Cronograma de la propuesta**

ITEM	ACTIVIDADES REALIZADAS	MESES DEL AÑO 2018															
		Agosto-2018				Setiembre-2018				Octube-2018				Noviembre-2018			
		Sem.01	Sem.02	Sem.03	Sem.04	Sem.05	Sem.06	Sem.07	Sem.08	Sem.09	Sem.10	Sem.11	Sem.12	Sem.13	Sem.14	Sem.15	Sem.16
1	Identificar los temas a desarrollar en el taller																
2	Diseño del taller: Planificación																
3	Diseño del taller: N°1																
4	Diseño del taller: N°2																
5	Diseño del taller N:3																
6	Diseño del taller N°4																
7	Visto bueno de la empresa																
8	Elaboración del cronograma de actividades y presupuesto del taller																
9	Aplicación del taller 01																

10	Aplicación del taller 02																
11	Aplicación del taller 03																
12	Aplicación del taller 04																
13	Evaluación de la aplicación del taller																

## REFERENCIAS

- Alles M., A. (2002). Desempeño por competencia: evaluación de 360°. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=HYGSeoWISbYC&source=gbs\\_book\\_similarbooks](https://books.google.com.pe/books?id=HYGSeoWISbYC&source=gbs_book_similarbooks)
- Alles M., A. (2005). Desarrollo del talento humano: basado en competencias. Recuperado de [https://issuu.com/lizsacayco/docs/alles\\_2005\\_-\\_desarrollo\\_del\\_talen](https://issuu.com/lizsacayco/docs/alles_2005_-_desarrollo_del_talen)
- Bedoya, D. y Castaño, G. (2014). Diseño de un modelo de evaluación de desempeño del personal aplicado a la empresa Servicios Industriales Del Risaralda (tesis de pregrado). Recuperada de <http://hdl.handle.net/11059/5004>
- Buenaño, D. (2014). El Desarrollo de Competencias y su incidencia en el Desempeño Laboral en la empresa VISPRIN CIA.LTDA. de la ciudad de Ambato (tesis de pregrado) Recuperada de <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/7595>
- Bunk, G. (1994). La transmisión de las competencias en la formación y el perfeccionamiento de profesionales en la RFA. *Revista Europea* (01). Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=131116>
- Bruce, S. y Pepitone, J. (2002). *Tenga a su equipo motivado*. Madrid, España: McGrawHill
- Canales., M. (2006). *Metodologías de la investigación social*. Recuperado de <http://www.galeon.com/alpuche932/metodo1.pdf>
- Casa, M. (2015). Gestión por competencia y desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo (Tesis de pregrado). Recuperada de [http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/242/Ma\\_ribel\\_Casa\\_Tesis\\_Titulo\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/242/Ma_ribel_Casa_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cayotopa, A. (2017) Gestión por competencias para el talento humano en la empresa GRUPO RTP SAC CHICLAYO (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/824>
- Guerrero, A. (2014). Gestión del Talento Humano basado en Competencias (Tesis de maestría). Recuperada de <http://ri.uaq.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/4251/RI000769.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la investigación Holística*.(3.ªed.).Caracas: Fundación SYPAL.
- Hurtado, I. y Toro, J. (2001). *Métodos de Investigación*. Valencia, Venezuela:Espíteme.
- Impulsa Perú capacito a más de 2,000 personas para lograr empleabilidad. (16 de noviembre del 2017). El Economista. Recuperado de <http://www.economistaamerica.pe/economia-eAm-peru/noticias/8749473/11/17/Impulsa-Peru-capacito-a-mas-de-2000-personas-para-lograr-empleabilidad.html>
- Mena, W. (2014). Propuesta de un modelo de gestión por Competencias orientado al personal administrativo de la Universidad Politécnica Salesiana (Tesis de maestría). Recuperada de <http://docplayer.es/26136836-Caratula-universidad-tecnica-particular-de-loja-la-universidad-catolica-de-loja-area-administrativa-titulacion-de-magister-en-gestion-empresarial.html>
- Montoya, D. y Neyra, Y. (2015) Evaluación del desempeño del personal para determinar el nivel de competencia en la empresa metal mecánica L&S NASSI de la ciudad de Trujillo-2013 (Tesis de pregrado). Recuperada de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/1428>
- Mujeres de Vicuña finalizaron con éxito programa en desarrollo de Competencia laboral. (02 diciembre del 2015). El Día. Recuperado de <http://www.diarioeldia.cl/region/mujeres-vicuna-finalizan-con-exito-programa-en-desarrollo-competencias-laborales>
- Sagi-Vela G., L. (2004). *Gestión por competencias: el reto compartido del crecimiento personal y de la organización*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books/about/Gesti%C3%B3n\\_por\\_competencias.html?id=H4eZvRMWVcUC&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Gesti%C3%B3n_por_competencias.html?id=H4eZvRMWVcUC&redir_esc=y)
- Snell, S. y Bohlander, G. (2013). *Administración de recursos humanos*. Recuperado de [https://issuu.com/cengagelatam/docs/administracion\\_de\\_recursos\\_humanos\\_16a.\\_ed.\\_scott\\_](https://issuu.com/cengagelatam/docs/administracion_de_recursos_humanos_16a._ed._scott_)
- Spencer ,L. y Spencer, S (1993). *Competence at work: models for superior performance*. Nueva York: John Wiley and Sons
- Tamayo., M. (2008). *La investigación científica*. Bogotá
- Tobón, S. (2013). *Socioformación:hacia la gestión del talento humano acorde con la sociedad del conocimiento*. México: CIFE.

- Urbano, Y., Rojas, H., Ávila, N. y De León, G. (2009). Metodología del aprendizaje cuántico: Un programa educativo para desarrollar competencias laborales. *Revista de Investigación* (68). Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=376140383003>
- Vargas, F., Casanova, F. y Montanaro, L. (2001). *El enfoque de competencia laboral: Manual de formación*. Recuperado de [http://www.ilo.org/public/english/anniversary/90th/download/events/cinterfor/manual\\_cl.pdf](http://www.ilo.org/public/english/anniversary/90th/download/events/cinterfor/manual_cl.pdf)

# **ANEXOS**

**Instrumentos:**



**ANEXO 3: LISTA DE COTEJO**

**LISTA DE COTEJO**

**Objetivo:** conocer y observar el desempeño del personal administrativo de la empresa Eventual Servís S.A - Chiclayo

	<b>Herramienta al servicio del negocio</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACION</b>
<b>1</b>	Tiene una actitud positiva en lograr el cumplimiento de los objetivos o metas trazados por su empresa.			
<b>2</b>	Realiza sus labores acorde con el manual de organizaciones y funciones de la empresa.			
<b>3</b>	Logra el desarrollo de todas sus habilidades en el puesto de trabajo asignado.			
<b>Creatividad de soluciones</b>				
<b>4</b>	Tiene la facilidad para detectar los problemas en su entorno laboral.			
<b>5</b>	Cuando se presenta un problema toma la iniciativa, sin necesidad de indicárselo.			
<b>6</b>	Expresa sus opiniones e ideas en beneficio al bienestar de la empresa.			
<b>7</b>	Es capaz de encargarse de una tarea que no corresponda a su puesto de trabajo.			
<b>8</b>	Realiza sus actividades de trabajo siempre con positivismo, muestra una actitud de superación.			
<b>Flexibilidad</b>				
<b>9</b>	Cuando la empresa implanta nuevas disposiciones, es flexible y capaz adaptarse a ellas.			
<b>10</b>	Tiene el carácter para asumir sus errores y proponer soluciones.			
<b>11</b>	Se siente identificado con la empresa.			
<b>Metodología para la calidad</b>				
<b>12</b>	Ante inconvenientes al momento de desarrollar su labor, es atendido o escuchado.			
<b>13</b>	La empresa pone en marcha actividades o planes que ayuden a mejorar su desempeño.			
<b>14</b>	Es motivado para mejorar su desempeño en las labores asignadas.			
<b>Productividad</b>				
<b>15</b>	Se brindan el reconocimiento e incentivos adecuados por el cumplimiento de los objetivos propuestos.			
<b>16</b>	Cuenta con las herramientas necesarias para desempeñar de manera óptima su labor.			

**ANEXO 4: GUIA DE ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA EVENTUAL SERVIS – CHICLAYO**



**GUIA DE ENTREVISTA AL GERENTE DE LA EMPRESA EVENTUAL SERVIS S.A - CHICLAYO**

**Objetivo:** Conocer las ventajas que tiene aplicar un programa de competencia laboral en la empresa.

**Datos del entrevistado:**

<b>Nombre</b>	
<b>Edad</b>	
<b>Cargo</b>	
<b>Nivel de estudios</b>	

**Preguntas de la entrevista**

1. ¿Cuánto tiempo lleva usted laborando en la empresa?
2. ¿Cómo es la relación entre usted y sus trabajadores?
3. Para usted ¿Cuál es la importancia de aplicar un programa de competencia laboral?
4. ¿Han realizado programas de competencias laborales en la empresa?
5. ¿Ustedes le brindan información sobre las políticas y objetivos que quieren lograr a sus trabajadores?
6. ¿Qué propuestas han hecho sus trabajadores para mejorar el crecimiento de su empresa?
7. ¿Sus colaboradores tienen conocimiento de la visión y misión de la empresa?
8. ¿Usted brinda capacitaciones a sus trabajadores de manera periódica?
9. ¿En la empresa sus trabajadores expresan periódicamente sus ideas?
10. ¿Sus trabajadores están de acuerdo con los objetivos que la empresa les plantea?
11. ¿Cómo mide el desempeño laboral de sus trabajadores?
12. ¿Su organización cuenta con un manual de Organizaciones y funciones?
13. ¿En su empresa le brinda oportunidades de crecimiento académico a sus trabajadores?



## **ANEXO 5: CUESTIONARIO**

### **Encuesta de Programa de Competencia Laboral para mejorar el desempeño del personal Administrativo de la empresa Eventual Servís S.A – Chiclayo**



**Objetivo:** Aplicar un Programa de Competencia laboral para mejorar el desempeño del personal administrativo de la empresa Eventual Servís S.A- Chiclayo 2018

**Indicaciones:** Lea cada pregunta y marque con un “x”, las respuesta según a crea conveniente.

En donde cada escala significa:

1. Nunca      2.Casi Nunca      3. A veces      4.Casi siempre      5.Siempre

#### **I. DATOS GENERALES**

**Edad:** \_\_\_\_\_

**Género:**

<b>PREGUNTAS</b>	<b>ESCALA</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>CONOCIMIENTO DE TRABAJO</b>					
<b>Herramienta al servicio del negocio</b>					
<b>1</b>	Tiene conocimiento de los objetivos de la empresa Eventual Servís S.A				
<b>2</b>	El desempeño que realiza, de acuerdo a sus funciones se rige a los procedimientos administrativos de la empresa Eventual Servís S.A				
<b>3</b>	Ejecuta su labor cumpliendo con las políticas de la empresa Eventual Servís S.A				
<b>4</b>	Reconoce con facilidad los problemas que se presentan en la empresa Eventual Servís S.A				
<b>INICIATIVA</b>					
<b>Creatividad en soluciones</b>					
<b>5</b>	Toma iniciativa en el desarrollo de su labor sin esperar que se lo digan o indiquen				
<b>6</b>	Resuelve los inconvenientes que se presenten al momento de realizar sus actividades sin recurrir a los demás				
<b>7</b>	Efectúa otras actividades a la vez, sin perjudicar su desempeño				

8	Cuando termina su labores , busca realizar otras actividades					
9	Participa y sugiere nuevas ideas para el mejoramiento de la empresa					
10	Cuando surgen problemas o inconvenientes actúa constructivamente					
11	Ante ausencia de su jefe inmediato, asume sus funciones administrativas.					
<b>APLICACIÓN</b>						
<b>Flexibilidad</b>						
12	Cuando la empresa le brinda nuevas propuestas está dispuesto adaptarse ellas.					
13	Cuando comete errores y estos le ocasionan problemas en la empresa es capaz de reconocerlos y solucionarlo					
14	La empresa ha designado algún presupuesto para mejorar su desempeño laboral e incrementar su crecimiento profesional y productivo					
<b>CALIDAD DEL TRABAJO</b>						
<b>Metodología para la calidad</b>						
15	La empresa ha desarrollado programas de competencia laboral para mejorar su desempeño.					
16	La empresa evalúa sus conocimientos, habilidades y procedimientos que utiliza para desarrollar sus funciones.					
17	La empresa le brinda oportunidades de crecimiento, a través de talleres, capacitaciones o cursos que lo beneficien en el desarrollo de sus conocimientos y habilidades.					
18	Es partícipe de algún programa de formación y actualización que lo ayude a mejorar su desempeño.					
<b>VOLUMEN DE TRABAJO</b>						
<b>Productividad</b>						
19	Hasta la fecha ha logrado desarrollar las actividades establecidas por la empresa.					
20	Cree usted que los materiales y equipos proporcionados por la empresa facilita el desarrollo de su labor.					

**ANEXO 6: RESPUESTAS DE LA GUA DE ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA EVENTUAL SERVIS S.A – CHICLAYO**

1. ¿Cuánto tiempo lleva usted laborando en la empresa?

El tiempo que llevo laborando en la empresa como Gerente General es ya exactamente 3 años, desde que se me asigno el cargo he tratado de sacar a flote la empresa con algunos altos y bajos pero aún seguimos batallando con la competencia , que cada día es más extensa.

2. ¿Cómo es la relación entre usted y sus trabajadores?

Bueno la relación que establezco con mis colaboradores es amena, cuando hay oportunidad conversar o me reúno con ellos, son pocas las veces pero trato de mantener una comunicación asertiva y constructiva.

3. Para usted ¿Cuál es la importancia de aplicar un programa de competencia laboral?

Ah mi criterio es una oportunidad de crecimiento para todos los miembros que conformamos la empresa, y seria de hecho una beneficio que nos ayudaría a resolver algunos problemas que tenemos con los colaboradores y entre ellos. Para mí sería una excelente idea e iniciativa.

4. ¿Han realizado programas de competencias laborales en la empresa?

He lamentablemente no hemos, podido realizar hasta el momento un programa de competencias, en un momento si lo pensamos, pero para serte sincero quedo solo en palabras y en un simple idea.

5. ¿Ustedes le brindan información sobre las políticas y objetivos que quieren lograr a sus trabajadores?

En general se les da un alcance a cada uno sobre las políticas que se ejercen en la empresa, y los objetivos si les comunica desde el primer día de la entrevista.

6. ¿Qué propuestas han hecho sus trabajadores para mejorar el crecimiento de su empresa?

Cuando he podido conversar con algunos de ellos me han sugerido que les brinde, una programa o capacitación de competencias.

7. ¿Sus colaboradores tienen conocimiento de la visión y misión de la empresa?

Si claro, ellos conocen cual es la visión y misión que establece la empresa

8. ¿Usted brinda capacitaciones a sus trabajadores de manera periódica?

No realmente no se realizan capacitaciones en la empresa

9. ¿En la empresa sus trabajadores expresan periódicamente sus ideas?

Si por supuesto ellos tienen la libertad de expresar sus ideas, en las ocasiones que yo he hablado he escuchado sugerencias. Pero como comprenderás no todos son comunicativos algunos son reservados.

10. ¿Sus trabajadores están de acuerdo con los objetivos que la empresa les plantea?

Ah mi parecer ellos si están de acuerdo con los objetivos que establecimos

11. ¿Cómo mide el desempeño laboral de sus trabajadores?

Bueno eso lo hacemos mediante los resultados que se obtenidos a través de cada presentación que se hacen a los concursos o licitaciones de los clientes.

12. ¿Su organización cuenta con un manual de Organizaciones y funciones?

Si contamos con un manual en donde están especificadas cada una de las actividades de cada puesto

13. ¿En su empresa le brinda oportunidades de crecimiento académico a sus trabajadores?

Si claro, tratamos siempre de velar por su crecimiento profesional de cada uno de los miembros de la empresa

**ANEXO 7: CONSTANCIA DE VALIDACION DEL CUESTIONARIO Y LA GUIA DE ENTREVISTA**

CUESTIONARIO

N°	VALORACIÓN			OBSERVACIÓN
	A	D	T	
1			X	
2			X	
3			X	
4			X	
5			X	
6			X	
7			X	
8			X	
9			X	
10			X	
11			X	
12			X	
13			X	
14			X	
15			X	
16			X	
17			X	
18			X	
19			X	
20			X	

Validado por el Mag. Dr(a): Lic. Administración

Especialidad: \_\_\_\_\_

Tiempo de docencia universitaria: \_\_\_\_\_

Tiempo de experiencia profesional: 3 años

Tiempo de experiencia en investigación científica: \_\_\_\_\_

Chiclayo 20 de setiembre de 2018

NOMBRE: EVENTUAL SERVIS S.A.  
Osvaldo Alvarado Aguilar  
GERENTE GENERAL  
DNI: 27571602

CUSTOMARIO

N°	VALORACIÓN			OBSERVACIÓN
	A	D	T	
1			X	
2			X	
3			X	
4			X	
5			X	
6			X	
7			X	
8			X	
9			X	
10			X	
11			X	
12			X	
13			X	
14			X	
15			X	
16			X	
17			X	
18			X	
19			X	
20			X	

Validado por el Mag. Dr(a): Lic. Administración de Empresas.

Especialidad: \_\_\_\_\_

Tiempo de docencia universitaria: \_\_\_\_\_

Tiempo de experiencia profesional: 2 años

Tiempo de experiencia en investigación científica: \_\_\_\_\_

Chiclayo 25 de septiembre de 2018



NOMBRE: Fatima Vanessa Hluacas Castro

DNI: 48263659

CUSTIONARIO

N°	VALORACIÓN			OBSERVACIÓN
	A	D	T	
1			X	
2			X	
3			X	
4			X	
5			X	
6			X	
7			X	
8			X	
9			X	
10			X	
11			X	
12			X	
13			X	
14			X	
15			X	
16			X	
17			X	
18			X	
19			X	
20			X	

Validado por el Mag. Dr(a): Lic. Administración de Empresas

Especialidad: \_\_\_\_\_

Tiempo de docencia universitaria: \_\_\_\_\_

Tiempo de experiencia profesional: 3 años

Tiempo de experiencia en investigación científica: \_\_\_\_\_

Chiclayo 22 de Setiembre de 2018



NOMBRE: Martha Fiorella Jiménez Villanar

DNI: 48270018

**Matriz de consistencia**

**ANEXO 8: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**Título de la investigación:** “Aplicación del Programa de Competencia Laboral para mejorar el desempeño del personal administrativo de la empresa Eventual Servís S.A – Chiclayo”

**Línea de investigación:** Gestión Operaciones

**Alumna:** Bravo Bravo Sandra Paola

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><b>Formulación del Problema:</b></p> <p>¿Cómo la aplicación del programa de competencia laboral mejorará el Desempeño del Personal Administrativo de la empresa Eventual Servís S.A – Chiclayo</p>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Aplicar un programa de Competencia Laboral para mejorar el desempeño del personal administrativo de la empresa Eventual Servís S.A – Chiclayo</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>- Identificar la situación actual de los colaboradores en cuanto a su desempeño de la empresa Eventual Servís S.A – Chiclayo.</p> <p>- Diseñar e implementar un programa de competencias Laboral para mejorar el desempeño del personal</p>	<p><b>H0</b></p> <p>La aplicación de programa de competencia laboral NO mejora el desempeño del Personal Administrativo de la empresa Eventual Servís S.A –Chiclayo.</p>	<p>COMPETENCIA LABORAL</p>	Identificación	<p><b>Diseño de la Investigación</b></p> <p>PRE EXPERIMENTAL</p> <p><b>Población</b></p> <p>Está constituida por todo el personal administrativo (30)</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>Conformada por los 30 colaboradores del personal administrativo</p> <p><b>Técnica de recolección de información fuente primaria:</b></p> <p>- Entrevista</p>
				Normalización	
				Formación	
			<p>DESEMPEÑO LABORAL</p>	Certificación	
				Conocimiento de trabajo	
				Iniciativa	
			Aplicación		
Calidad del trabajo					
Volumen de trabajo					



	<p>administrativo de la empresa Eventual Servís S.A – Chiclayo.</p> <p>- Evaluar y comparar el nivel de desempeño después de aplicar el programa de Competencia Laboral.</p>	<p><b>H1</b></p> <p>La aplicación de programa de competencia laboral mejora el desempeño del Personal Administrativo de Empresa Eventual Servís S.A – Chiclayo.</p>			<p>-Observación - Cuestionario</p> <p><b>Fuente secundaria:</b></p> <p>Libros</p> <p><b>Fuente Terciaria:</b></p> <p>Internet</p> <p><b>Procesamiento:</b></p> <p>Software SPSS</p>
--	--	---	--	--	---

## **ANEXO 9: ESTADISTICOS DE CONFIABILIDAD**

Para el obtener el cálculo de la prueba piloto se realizó un cuestionario de 20 preguntas y un total de 20 colaboradores administrativos de la empresa Protege Perú Multiservicios S.R.L

Y mediante el programa de SPSS se obtuvo el siguiente resultado

---

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	20	100,0

---

Alfa de Cronbach	N de elementos
,800	20

---

## ANEXO 10: Autorización para realizar la Investigación

SUMILLA: SOLICITO AUTORIZACION  
PARA HACER INVESTIGACIÓN EN  
EMPRESA

SR. HUAMAN AGUILAR OSWALDO

GERENTE DE LA EMPRESA DE SEGURIDAD "EVENTUAL SERVIS" S.A.

SANDRA PAOLA BRAVO BRAVO, identificada con DNI  
Nº 75475538, con domicilio real ubicado en Sto.  
Toribio de Mogrovejo Mz.K Lte. 14 – Distrito de  
Chiclayo, Provincia de Chiclayo, a usted con el debido  
respeto me presento y expongo:

La suscrita es alumna de Universidad Cesar Vallejo,

Estudiante de la Facultad Ciencias Empresariales , Escuela de Administración , cursando en la  
actualidad el Noveno ciclo 2018 – I , habiéndome matriculado en el Curso "Proyecto de  
Investigación" , el cual requiere de iniciar una investigación con la finalidad se convierta  
proyecto "tesis".

En ese orden de idea , teniendo conocimiento que su  
representada , maneja un Empresa de Seguridad , en esta oportunidad recurro a su despacho  
con la finalidad de hacerle conocer que es mi deseo elaborar mi Proyecto de Investigación que  
delimite una "Propuesta Innovadora", en favor a la labor empresarial que ustedes realizan ,  
para la cual solicito se me permita la extensión a una Autorización de Ingreso a la Empresa , en  
la que realizan su labor , donde podre dar inicio con la primera fase de la investigación que es  
la "Observación" , y efectuar la propuesta que sean necesarias.


Adjunto: - Copia de DNI

Por tanto:

A usted Señor Gerente, pido tener por presentada mi  
solicitud.

  
SANDRA PAOLA BRAVO BRAVO  
DNI Nº 75475538  
EVENTUAL SERVIS S.A.  
**RECIBIDO**  
CH. 03/04/18  
FIRMA

## Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Mg. Sonia Magali Núñez Puse, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y de la Escuela Profesional de la Universidad César Vallejo Chiclayo, revisora de la tesis titulada "**Aplicación de programa de competencia laboral para mejorar el desempeño del personal administrativo de la empresa Eventual Servis S.A., Chiclayo**", del estudiante **Sandra Paola Bravo Bravo** constato que la investigación tiene un índice de similitud de **20%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

Lugar y fecha... Chiclayo, 19 de Junio del 2019

  
.....  
Mg. Sonia Magali Núñez Puse  
ASESORA EMPRESARIAL  
M.C. EN ADM. DE EMPRESAS


.....  
Firma

Sonia Magali Núñez Puse

DNI: 16788327

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

## Autorización de Publicación de Tesis en Repositorio Institucional UCV

 <b>UCV</b> <small>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</small>	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b> <b>UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo Sandra Paola Bravo Bravo identificado con DNI N° 75475538 egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Aplicación del Programa de Competencia Laboral para mejorar el desempeño del personal administrativo de la Empresa Eventual Servís S.A. - Chiclayo"

....."; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

  
 \_\_\_\_\_  
 FIRMA

DNI: 75475538

FECHA: 24 de Julio del 2019.

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Autorización de la versión Final del Trabajo de Investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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

Escuela Profesional de Administración

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Bravo Bravo Sandra Paola

INFORME TÍTULADO:

Aplicación del Programa de Competencia Laboral para  
mejorar el desempeño del Personal Administrativo de La Empresa Eventual servís S.A - chichayo

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 24 de Junio del 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobada por Unanimidad



[Firma]  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN