



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Gestión por competencias en la productividad de la empresa Peruana de  
Estaciones de Servicios SAC, Puente Piedra, 2019

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciado en Administración

**AUTOR:**

RUÍZ FERNÁNDEZ, VILLER (ORCID: 0000-0003-3181-2602)

**ASESOR:**

Dr. DÁVILA ARENAZA, VICTOR DEMETRIO (ORCID: 0000-0002-8917-1919)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA – PERÚ

2019


### **Dedicatoria**

El presente trabajo lo dedico a mi papá el Sr. Hipólito Ruíz Cieza y a mi mamá la Sra. Rosa Margarita Fernández Pedraza, por su gran apoyo incondicional y a mi persona ya que nunca desistí para poder llegar hasta aquí y cumplir uno de mis sueños y metas, también a mi hijo Christopher Zahir Ruíz G. por ser mi motivación día a día.

### **Agradecimiento**

En este trabajo agradezco a Dios y a mis padres como son el Sr. Hipólito Ruíz Cieza y la Sra. Rosa Margarita Fernández Pedraza también mis hermanos quienes incondicionalmente formaron parte de este largo proceso para cumplir con una de mis grandes sueños y metas, los quiero mucho y además agradezco mucho a mi asesor Víctor Demetrio Dávila Arenaza por su profesionalismo y dedicación para desarrollar la tesis.

## Página del Jurado

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

El Jurado encargado de evaluar la Tesis presentada por don(ña)  
Villar Ruiz FERNÁNDEZ cuyo título es:  
"GESTIÓN POR COMPETENCIAS EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA  
PERUANA DE ESTACIONES DE SERVICIOS SAC, PUENTE  
PIEDRA, 2019"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 15 (número) QUINCE (letras).

Los Olivos, 08 de julio de 2019

  
.....

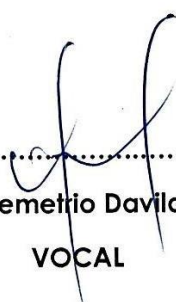
Dr. Abraham Cardenas Saavedra

**PRESIDENTE**

  
.....

MSc. Petronila Liliana Mairena Fox

**SECRETARIA**

  
.....  
Dr. Victor Demetrio Davila Arenaza  
**VOCAL**

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

## **Declaratoria de Autenticidad**

### **Declaratoria de Autenticidad**

Yo Ruíz Fernández, Viller con DNI N°48185741, a efecto de cumplir con todas las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

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

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión de todos los documentos utilizados, así como también de toda la información que aporto para presente investigación, lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 08 de julio de 2019



---

Ruíz Fernández, Viller

## ÍNDICE

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del Jurado .....	iv
Declaratoria de Autenticidad .....	v
Índice.....	vi
RESUMEN .....	x
ABSTRACT.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	11
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
2.1.1. Enfoque .....	11
2.1.2. Nivel.....	11
2.1.3. Diseño metodológico .....	11
2.1.4. Tipo de investigación.....	11
2.1.5. Método de investigación .....	11
2.2. Operacionalización de variables .....	12
2.2.1. Variable independiente gestión por competencias.....	12
2.2.2. Variable dependiente productividad .....	12
2.2.3. Operacionalización de las Variables .....	14
2.3. Población y muestra .....	15
2.3.1. Población.....	15
2.3.2. Muestra .....	15
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	15
2.4.1. Técnica e Instrumento de recolección de datos .....	15
2.4.2. Validez del instrumento .....	15
2.4.3. Confiabilidad del instrumento.....	16
2.5. Procedimiento .....	16
2.6. Método de análisis de datos .....	17
2.6.1. Método descriptivo .....	17
2.6.2. Método inferencial .....	17
2.7. Aspectos éticos.....	17

III. RESULTADOS .....	18
3.1. Análisis descriptivo.....	18
3.2. Análisis inferencial .....	20
3.2.1. Hipótesis general.....	20
3.2.2. Hipótesis específica 1.....	22
3.2.3. Hipótesis específica 2.....	22
3.2.4. Hipótesis específica 3.....	23
IV. DISCUSIÓN.....	25
V. CONCLUSIONES.....	28
VI. RECOMENDACIONES .....	29
Referencias.....	31
Anexos .....	35

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Matriz de operacionalización</i> .....	14
Tabla 2. <i>Método de juicio de expertos</i> .....	16
Tabla 3. <i>Niveles de fiabilidad</i> .....	16
Tabla 4. <i>Estadísticos de fiabilidad</i> .....	16
Tabla 5. <i>Personalidad</i> .....	18
Tabla 6. <i>Comportamiento</i> .....	18
Tabla 7. <i>Desempeño</i> .....	18
Tabla 8. <i>Compromiso</i> .....	19
Tabla 9. <i>Calidad</i> .....	19
Tabla 10. <i>Tiempo</i> .....	20
Tabla 11. <i>Recursos</i> .....	20
Tabla 12. <i>Coefficiente de correlación</i> .....	21
Tabla 13. <i>Correlación de Rho de Spearman de la Hipótesis General</i> .....	21
Tabla 14. <i>Correlación Rho de Spearman de la Hipótesis Específica 1</i> .....	22
Tabla 15. <i>Correlación Rho de Spearman de la Hipótesis Específica 2</i> .....	23
Tabla 16. <i>Correlación Rho de Spearman de la Hipótesis Específica 3</i> .....	24
Tabla 17. <i>Matriz de consistencia</i> .....	38
Tabla 18. <i>Cronograma de ejecución</i> .....	42



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. <i>Personalidad</i> .....	18
Figura 2. <i>Comportamiento</i> .....	18
Figura 3. <i>Desempeño</i> .....	18
Figura 4. <i>Compromiso</i> .....	19
Figura 5. <i>Calidad</i> .....	19
Figura 6. <i>Tiempo</i> .....	20
Figura 7. <i>Recursos</i> .....	20
Figura 8. <i>Validación del instrumento</i> .....	39

## **RESUMEN**

El objetivo de la tesis ha sido determinar la influencia de la gestión por competencias en la productividad de la empresa Peruana de Estaciones de Servicio SAC, Puente Piedra 2019. Y según Alles (2009), menciona que la terminación de competencias se refiere a la peculiaridad de las personas, que ayudan a tener buen desempeño de éxito en los centros de trabajo. Son diferentes las propiedades que tiene cada puesto de trabajo, teniendo en cuenta el sector que está enfocado y los diversos mercados. El tipo de investigación que se realizó fue de tipo aplicada, así mismo la población estuvo conformada por 60 colaboradores de la empresa por el cual se realizó el muestreo censal, el instrumento que se utilizó fue de tipo Likert, de acuerdo a los resultados y análisis respectivos se llegó a determinar que la gestión por competencias influye en la productividad.

Palabras clave: Gestión por competencias y productividad.

## **ABSTRACT**

The objective of the thesis has been to determine the influence of management by competencies on the productivity of the Peruvian Company of service stations SAC, Puente Piedra 2019. And according to Alles (2009), it mentions that the termination of competences refers to the peculiarity of people, who help to have good performance of success in the workplace. The properties that each job position has are different, taking into account the sector that is focused and in the different markets. The type of research that was carried out was of the applied type, likewise the population consisted of 60 collaborators of the company for which the census sampling was carried out, the instrument that was used was Likert type according to the results and analysis in each case, it was determined that management by competences influences productivity.

Keywords: Management by competences and productivity.

## **I. INTRODUCCIÓN**

La gestión por competencias es una herramienta que se está llevando a la práctica todas las organizaciones y empresas que buscan una sólida conformación de sus unidades de mando para contar con el mejor personal calificado que pueda desempeñar sus funciones de manera eficiente, el área de recursos humanos en las empresas tratan de gestionar el capital humano de acuerdo a sus capacidades y habilidades de cada colaborador para una correcta asignación de puestos y que puedan aportar resultados oportunamente ante un sistema empresarial muy competitivo. Adriana, M. (2018), menciona que la gestión por competencias nos permite definir a la persona más adecuada para la función de un puesto de trabajo, será la que representara las tareas del área según corresponda. De esta manera se pueda llegar a cumplir con los objetivos que la empresa establece, toda organización requiere la eficiencia en todas las áreas para conseguir el máximo nivel productivo y llegar a ser una empresa exitosa.

La productividad podemos decir que es una variable que permite ver cuán eficiente o eficaz es una o varias áreas de la empresa tanto de bienes como de servicios, para ello se tiene que tener en cuenta básicamente en el desempeño de nuestros colaboradores para poder ver si realmente son eficientes, depende netamente de los procesos que tiene que llevar la empresa para obtener mayor productividad a nivel global en la empresa. La gran mayoría de empresas a nivel regional están aplicando diversos métodos y estrategias para que sus colaboradores estén motivados y de tal manera que se pueda ver reflejado en su productividad sea individual o en equipos de trabajo coherentes con la visión de la empresa ya que el mundo empresarial está exigiendo mayores estándares de productividad para mantenerse competentes a nivel regional y transnacional.

Gran parte de las empresas peruanas vienen desarrollando técnicas motivacionales relacionadas al capital humano para poder sobresalir del contexto del que se encuentran y que no los está permitiendo desarrollarse eficazmente en las labores de las cuales han sido asignadas, y es un gran problema para las empresas ya que puede verse reflejado en los resultados productivos cuando un empleado no está llegando a su máximo nivel.

Específicamente en la empresa Peruana de Estaciones de Servicios SAC, el área de representante de servicio, gran parte de colaboradores no se encuentran motivados para

llegar a un máximo rendimiento y cumplir los objetivos, debido a su bajo nivel de capacitación y motivación para brindar información a los clientes de los productos, y el no estar preparados repercute en el nivel de ventas debido a la baja productividad de los empleados.

De tal manera se consideró pertinente el desarrollo de una investigación que permita determinar la influencia de gestión por competencias en la productividad de la empresa Peruana de Estaciones de Servicios SAC; con el propósito de que los resultados puedan ser aplicados a la solución de la problemática.

Gonzales, M. (2000). *Ciencia y Sociedad*. (Artículo publicado). Santo Domingo. ISSN 0378-7680: *Revista de Gestión Por Competencias a la Gestión por Competencias Personales*, hacia un nuevo modelo de gestión de personas en la era del conocimiento. El objetivo general ha sido abordar el enfoque existente sobre la dirección estratégica por competencias y en especial sus aportaciones a la nueva visión que genera en la dirección de políticas de desarrollo de personas; tratando de definir la importancia que adquieren para el logro del éxito de las empresas, la metodología tuvo un enfoque cuantitativo y un método descriptivo explicativo, teniendo como conclusión más importante que la gestión por competencias da lugar a una teoría que se enfoca en el desarrollo de las reacciones que se dan por las vías generacionales respecto a los avances competitivos, se podrán conocer los orígenes de los elementos.

Monchatre, S. (2009). *Trayectorias*, (Artículo publicado). Monterrey. ISSN 2017-1205: *revista de Gestión por competencias y relación salarial*. El objetivo general es mostrar que dicho recurso se inscribe, antes que nada, en una evolución de las formas de regulación de la relación salarial, la metodología tuvo un enfoque cuantitativo y un método descriptivo explicativo, teniendo como conclusión más importante donde indica que la gestión por competencias está vinculado y correlacionado con las empresas o empleadores quienes son los responsables con la planillas de los colaboradores y de clasificarlos según su gestión.

Arando et al. (2014). *Estudios Cooperativos*, (Artículo publicado). España. ISSN 11356618: *revista de estabilidad laboral y productividad en el grupo Eroski*. El objetivo es ver la influencia de la estabilidad laboral en la productividad, la metodología es de tipo experimental con un enfoque cualitativo, teniendo como conclusión más importante la innovación. En la parte de la economía aun no existen cantidad de estudios que tienen que

ver con variables internas de la empresa porque algunas de ellas no lo permiten. Así mismo según el estudio realizado no se ha podido determinar si existe una percepción que diferencia la idea de los trabajadores, socios trabajadores respecto a la compañía.

Sánchez et al. (2005). Recursos humanos, (Artículo publicado).Cuba. ISSN 0258-5960: revista de cómo gestionar los recursos humanos sobre la base de competencias. El objetivo general es gestión por competencias, en métodos suficientemente operativos e integrados como para sustituir las viejas prácticas de recursos humanos, la metodología es exploratoria de tipo aplicada, teniendo como conclusión más importante que los medios tecnológicos propuestos para su desarrollo de recursos humanos genera una combinación de enfoques tanto sistemático como estratégico que se consideran para realizar el estudio. A esto se suma todos los procesos que se tienen que seguir para tener un área de recursos humanos bastante sólida y eficiente.

Pérez & Tunal (2003). Contaduría y Administración, (Artículo publicado).México. ISSN 01861042: revista de Modernización productiva y flexibilidad laboral en Telmex. El objetivo está orientado a hacer una revisión y reflexión de cómo Telmex inicia un proceso de modernización productiva a través de la flexibilidad laboral, la metodología tiene un enfoque cuantitativo y un método exploratorio explicativo, teniendo como conclusión más importante es que mediante la innovación Telmex deja atrás las consideraciones de ser menos innovadora en cuanto a servicio tecnológico. Estos cambios se dan por la integración de áreas especializadas con el único fin de globalizar los campos de trabajo poniéndolo en nivel tecnológico para el completo desarrollo de los colaboradores.

Ávila, C. (2016). Implementación de la gestión por competencias en una entidad financiera. Bogotá. (Tesis para obtener el grado de maestría en gestión de organizaciones, departamento de administración de empresas, Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables). Bogotá. Universidad Central. El objetivo general es Implementar la gestión por competencias para la fase I (procesos de auditoría y control, gestión de calidad, gestión de riesgos y trámite de operaciones) en CSC, Bogotá, la metodología es de tipo experimental. Teniendo como resultado que el programa que se desarrolló indica la gran responsabilidad que tienen los trabajadores con las estrategias de la empresa quienes determinan el triunfo de todos los que forman parte un compromiso en equipo.

Tovar, F. (2014). El uso de las competencias en organizaciones españolas: un enfoque psicosociológico. Madrid. (Tesis para obtener el grado de doctor). Madrid. Universidad Complutense de Madrid. El objetivo general es analizar las implicaciones reales que supone tanto para las organizaciones como para los trabajadores el uso de las competencias, Madrid, la metodología es de tipo experimental. Teniendo como conclusión más importante que gran parte de las empresas españolas están bajo consideración de varias medidas que se limitan a desarrollo de las ideas que ofrecen los expertos. Así mismo la gestión de competencias está entrelazada directamente con los objetivos reales o específicos a la cual se quiere llegar a alcanzar con la administración y gestión.

Di Trolío, G. (2018). Gestión del talento y liderazgo ideas para la mejora en pymes argentinas. Buenos Aires. (Tesis para obtener el grado de magister). Buenos Aires. Universidad de Palermo. El objetivo es analizar el liderazgo en empresas Pyme de Argentina y su impacto en la gestión del talento, proponiendo ideas orientadas a su optimización, la metodología tiene enfoque cualitativo de método exploratorio descriptivo. Teniendo como conclusión más importante que el 73,4% de encargados dijeron ser líderes, pero el 26,7% de empleados lo consideraron líder. Además dicho reconocimiento debe darse por los que reciben el trato. En tanto es evidente la carencia de habilidades sociales en los jefes para que sean reconocidos como líderes por los empleados.

Zaragoza, A. (2016). Diseño de la metodología de tablero de comando para la gestión de los recursos humanos en Sony Pictures televisión Argentina. Buenos Aires. (Tesis para obtener el grado de Máster). Argentina. El objetivo Diseñar una metodología para evaluar efectivamente los recursos humanos de Sony Pictures Televisión Argentina; permitiendo controlar, analizar y tomar decisiones para incrementar el aporte del capital humano a los objetivos estratégicos de la empresa. Metodología con enfoque cuantitativo y cualitativo de método exploratorio y descriptivo. Teniendo como conclusión más importante que el 100% de la población y a diferencia de sus actividades que realizan muestran un asertividad en base a aspectos laboral, ambiental, cultura y social en la organización impactando de manera favorable y desfavorable en la administración de RRHH.

Chaitali, S. (2016). Mapeo de competencias y su impacto en la efectividad de la organización, con especial referencia a la industria farmacéutica de ventas de la región Ahmedabad. Gujarat. (Tesis para obtener el grado de doctor). Ahmedabad. El objetivo del estudio fue evaluar el grado de competitividad de los empleados de ventas farmacéuticas.

La metodología fue sistemática y descriptiva. Teniendo como conclusión más importante que los colaboradores del área de ventas adquieran conocimientos técnicos ya que dicha área demanda una preparación profesional importante. Teniendo mayores conocimientos técnicos conducirá a ser más eficientes en las empresas.

García, W. (2018). La medición de la productividad y la evaluación del desempeño de una empresa hidroeléctrica. Lima. (Tesis para obtener el grado de maestría en ingeniería industrial con mención en gestión de operaciones y productividad). Lima. Universidad Nacional Federico Villarreal. El objetivo general es determinar la influencia de la medición de la productividad en la evaluación del desempeño de una empresa de generación hidroeléctrica, Lima, la metodología es de tipo aplicada con nivel descriptivo explicativo de método experimental. Teniendo como conclusión más importante que la medición de la productividad total del equipo influye en la evaluación de desempeño de una empresa de generación hidroeléctrica, lo cual se sustenta, en la prueba t-Student de los coeficientes individuales de regresión considerando un nivel de significancia del 5%.

Castillo, L. (2019). La gestión del talento humano por competencias en los cargos administrativos de la administración central para el desarrollo organizacional de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. (Tesis para obtener el grado de máster), Lima. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. El objetivo fue mejorar la gestión de talento humano basada en competencias para los cargos administrativos de la administración central; que permitan desarrollo organizacional en la UNMSM. Lima, la metodología es cualitativa y cuantitativa con método descriptivo correlacional, teniendo como conclusión más importante que la universidad debería estipular el perfil de las áreas de administración con competencias, proactividad, y visión en los empleados de tal manera realizar opciones de cambio para una mejor competitividad y cumplir con la razón de ser de la universidad.

Aybar, C. (2015). Incidencia de la gestión por competencias del capital humano en las empresas minero metalúrgicas del Perú, Perú. (Tesis para obtener el grado académico de magíster en administración con mención en gestión empresarial), Lima. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. El objetivo general es demostrar que la gestión por competencias incide en el desarrollo de las empresas minero metalúrgico del Perú, Lima, la metodología tiene un enfoque cualitativo de tipo exploratorio descriptivo. Teniendo como conclusión más importante que el trabajo adecuado y aplicado a la gestión por



competencias garantiza una inserción favorable en las empresas metalúrgicas del país que permite contar con un crecimiento sostenible con el tiempo y brindaran grandes ganancias económicas.

Cayatopa, A. (2017). Gestión por competencias para el talento humano en la empresa grupo RTO SAC Chiclayo – 2015, Chiclayo. (Tesis para obtener el grado de licenciado en administración de empresas). Chiclayo. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. El objetivo general es implementar el modelo de gestión por competencias para la empresa Grupo RTP de la ciudad de Chiclayo, Chiclayo, la metodología tiene un enfoque cuantitativo de tipo exploratorio y descriptivo. Teniendo como conclusiones más importantes las siguientes, donde las competencias cardinales de mayor perfilación fueron, innovación, iniciativa, perseverancia, calidad del trabajo, ética, orientación a los resultados, ética y el compromiso.

Teoría de la burocracia, según Max Weber (citado en Chiavenato, 2006), padre de la teoría burocrática que se tuvo que emplear en la década de 1940, en concordancia con el siguiente:

a. La delicadeza y la arbitrariedad de la Teoría Clásica y de la Teoría de las Relaciones Humanas, las dos son competidoras, pero aún no se han desarrollado con un enfoque total y global en los problemas de las organizaciones, lo que genera un vacío de poder cubrir las brechas que las empresas requieren para que posteriormente se genere una teoría o enfoque más completo.

b. La aparición de un modelo exclusivo y más amplio que fuera capaz de involucrar a los que generan diferentes comportamientos de los que forman parte que se aplique en su conjunto global de las organizaciones humanas y específicamente en las empresas.

c. El crecimiento de empresas mucho más complejas exigen modelos más específicos y definidos para todo el recurso humano entre hombres y mujeres y que se realice en la ejecución por los niveles jerárquicos para poder controlar.

d. La aparición de la burocracia, cuando se descubrió los trabajos de Max Weber. Los sociólogos de la burocracia propusieron un tipo de organización y las empresas y organizaciones rápidamente implementaron y aplicaron en la práctica para que finalmente se despejara la teoría de la burocracia (p.222)

Elton Mayo (citado en Chiavenato, 2006), creador de la Teoría de las Relaciones Humanas cuenta con algunos hechos:

1. La exigencia de comprender y liberar la Administración, dejando en libertad las argumentaciones mecanizadas de la teoría clásica para adecuarlo según su estilo de cada país o empresa. En ese sentido, la Teoría de las Relaciones Humanas se declaró como una forma común de democracia en cuanto a los diversos conceptos de la administración.

2. El crecimiento de la ciencia humana y principalmente de la psicología, no se han dejado de influenciar en aplicar a las organizaciones de la industria (p.88).

Alles (2009), menciona que la terminación de competencias se refiere a la peculiaridad de las personas, que ayudan a tener buen desempeño de éxito en los centros de trabajo. Son diferentes las propiedades que tiene cada puesto de trabajo que lo componen teniendo en cuenta el sector que está enfocado y en los diversos mercados (p.82).

Pereda & Berrocal (1999), sostienen que los cambios que se han dado en el enfoque de los recursos humanos se han basado en el uso de las competencias para dar lugar a nuevas ideas estratégicas (p.85).

Gupta (2011), menciona que es un grupo de aptitudes adquiridas para ejercer un papel muy importante en una empresa u organización eficazmente ahora y en un corto plazo, esto cooperara de manera positiva al cumplimiento de objetivos y metas (p.43).

Kupczyk & Stor (2017) sostienen que tanto en las ciencias como en las organizaciones las peculiaridades lo dispone el area administrativa como: administracion de competencuias, administracion de la organización basado en la competencia y la administracion de los recursos humanos por competencia (p.27).

Mertens (2000), sostiene que las competencias son las capacidades que una persona puede mostrar para que los resultados sean buenos o no y al fin que pueden o no permitir avanzar. Porque se tiene que diferenciar entre competencia y el crecimiento asertivo. Para eso debemos tener conocimiento que los resultados que se logren en la empresa deberían ser los que concuerden con los objetivos y según contexto en la que se encuentra de manera global la empresa (p.16).

Moreno, J., Pelayo, Y., Vargas, A. (2004), mencionan que la gestión de recursos humanos abarca en considerar conocimientos, habilidades, actitudes y los principales y menores interés de su recurso humano. De acuerdo a las habilidades y competencias del

recurso humano se plantean un nuevo enfoque más útil y eficaz para identificar y formular el desarrollo y al mismo tiempo aplicar las competencias donde la empresa lo requiera y conseguir el alineamiento de la Dirección de Recursos Humanos con el rubro de negocio (p.61).

Según Chiavenato (2006), afirma que los colaboradores se alinean a los reglamentos y normas que la empresa estipula para desarrollar el proceso y permitir la evaluación del área encargada de evaluar su desempeño. Dichos acuerdos internos conllevan la insatisfacción con los colaboradores de la organización (p.232).

Gutiérrez (2014), sostiene que la productividad se puede observar de dos maneras: por medio de la eficiencia y eficacia. La eficiencia es el resumen de lo logrado con la materia prima y componentes a diferencia de la eficacia donde se mide las actividades logradas de lo planeado, sencillamente, la eficacia se ve cómo se logra tener un efecto en lo que se desea obtener, además podemos ser eficientes sin malversar los recursos pero también tenemos que ser eficaces para alcanzar los objetivos acordados (p.20).

Prokopenko (1989), sostiene que el capital humano es el principal recurso para mejorar la productividad, todos los que colaboran en la empresa desempeñan funciones de acuerdo a sus puestos de trabajo. Donde cada función que se realiza se hace con dedicación y eficacia (p.13).

Stahl (2004), menciona que las organizaciones podrían mejorar su productividad cuando se proporcionen especificaciones claras en su trabajo a sus colaboradores, roles específicos y estándares de rendimiento como exigencia de su trabajo (p.283).

Según López (2012), menciona que existen dos principios de prioridad durante la productividad: la optimización que se obtiene mediante la eficiencia y velocidad que tiene que ver con el grado de potencia que cuenta en un momento dado, esto para la empresa representa fuente de productividad, ahorro y rapidez ya que es lo que una empresa quiere lograr (p.131).

Según Pena (2009), sostiene que la productividad es la capacidad que tiene un ser humano de aplicar lo mejor que ha aprendido en su vida así como de la empresa misma. Se desencadenan mejor para organizar y mejorar nuestra vida: en el trabajo y en el

entorno familiar, etc. Esto determinara lo que aras en el transcurso de tu vida orientada a tus objetivos personales (p.3).

Según Robbins & Coulter (2010), afirman que la productividad es la mezcla componentes personales y operacionales. Por lo mismo que los gerentes o directorio deben considerar ambas cosas. El fallecido W. Edwards Deming, reconocido experto en calidad a nivel mundial, creía que los gerentes, y no los trabajadores, eran el medio principal de un incremento de la productividad [...] Para mejorar la productividad no depende solo de un adecuado manejo del recurso humano (p.428).

D'Alessio (2013), define que la productividad tiene que ver con los resultados producto de un sistema productivo que se ha planteado, interpretado como un uso eficiente de los recursos como capital, tierra, energía, información, materiales para la producción de bienes y servicios (p.541).

Problema General ¿Cómo influye la gestión por competencias en la productividad de la empresa Peruana de Estaciones de Servicios SAC, Puente Piedra, 2019?, Problema específicos ¿Cómo influye la personalidad en la productividad de la empresa Peruana de Estaciones de Servicios SAC, Puente Piedra, 2019?, ¿Cómo influye el comportamiento en la productividad de la empresa Peruana de Estaciones de Servicios SAC, Puente Piedra, 2019? y ¿Cómo influye el desempeño en la productividad de la empresa Peruana de Estaciones de Servicios SAC, Puente Piedra, 2019?

La investigación tiene como pertinencia conocer la gestión por competencias y su influencia en la productividad de todo tipo de organizaciones, conocer la gestión que debe tener los recursos humanos sobre los colaboradores para cada área, y además fortalecer de manera moderna las áreas de servicio al cliente, de Recursos Humanos y la parte administrativa de una organización para que juntos estén entrelazadas y poder llegar a cumplir los objetivos de la empresa de manera conjunta, saber el nivel competitivo que debe contar cada colaborador así mejorar su productividad, ser más competitivos y mantenerse a nivel de las exigencias. como parte de su relevancia social, la investigación repercutió principalmente en beneficio de la empresa Peruana de Estaciones de Servicio SAC dedicada al servicio de venta de combustibles, además es de gran beneficio para empresas de servicios que de alguna manera desarrollan líneas similares, se tendrá que potenciar el nivel competitivo, habilidades, conocimientos de sus colaboradores para poder

llegar a maximizar su nivel de productividad y por ende llegar a cumplir las metas y objetivos de la empresa. También su implicancia práctica es que los resultados de la investigación podrán llevarse a aplicar en las empresas que desarrollen un trabajo competitivo que permiten resolver los problemas de contexto de estudio y otras características similar situación. También tiene un valor teórico ya que los resultados de la investigación sirven como información científica y como base para profundizar otros estudios e investigaciones de mayor profundidad que ayuden al mejoramiento continuo y trascendente en las organizaciones que buscan un constante mejoramiento de sus áreas. Para ello la utilidad metodológica desarrollada en la investigación será de gran importancia para las siguientes investigaciones que se realicen de manera que los resultados sean similares y se puedan aplicar a una realidad.

Las principales hipótesis de la investigación es conocer si la gestión por competencias influye significativamente en la productividad de la empresa peruana de estaciones de Servicios SAC, Puente Piedra, 2019. Así mismo si la personalidad influye significativamente en la productividad de la empresa peruana de estaciones de Servicios SAC, Puente Piedra, 2019. El comportamiento influye significativamente en la productividad de la empresa peruana de estaciones de Servicios SAC, Puente Piedra, 2019. El desempeño influye significativamente en la Productividad de la empresa Peruana de Estaciones de Servicios SAC, Puente Piedra, 2019.

Los objetivos de la investigación es determinar la influencia de gestión por competencias en la productividad de la empresa peruana de estaciones de Servicios SAC, Puente Piedra, 2019. Además de planteo objetivos específicos como determinar la influencia de la personalidad en la productividad de la empresa peruana de estaciones de Servicios SAC, Puente Piedra, 2019. Determinar la influencia del comportamiento en la productividad de la empresa peruana de estaciones de Servicios SAC, Puente Piedra, 2019. Determinar la influencia del desempeño en la productividad de la empresa Peruana de Estaciones de Servicios SAC. Puente Piedra 2019.

## **II. MÉTODO**

### **2.1. Tipo y diseño de investigación**

#### **2.1.1. Enfoque**

Cuantitativo y según Bernal (2010), menciona que el método cuantitativo o método tradicional: esta conformada por los factores o características sociales que permiten derivar de una problemática analizada que expresan cierta relación con las variables de estudio de manera deductiva, por lo que permite generalizar y normar los resultados logrados (p.60).

#### **2.1.2. Nivel**

**Explicativo causal**, al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2014), mencionan que este tipo de aplicaciones en los trabajos de investigación tratan de llegar hasta el más profundo del tema para determinar el origen y evolución de los problemas que suceden tanto en ámbito social como físico (p.95).

#### **2.1.3. Diseño metodológico**

##### **No experimental de corte transversal o transeccional**

Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2014) definen como una investigación donde no se manipulan las variables. Es decir, no tratamos de cambiar la situación en las que se encuentran. Lo que realiza este método es analizar en su contexto natural. En un estudio no experimental no se crean situaciones por el contrario vemos detalladamente las existentes que no son provocadas por el que realiza la investigación (p.152).

#### **2.1.4. Tipo de investigación**

Aplicada y según Hernández, Fernández y Baptista (2014) la investigación aplicada cumple con el objetivo de resolver las problemáticas encontradas de cualquier ámbito para poder dar solución (p.XXIV).

#### **2.1.5. Método de investigación**

El método es hipotético deductivo al respecto Bernal (2010) menciona que dicho método consiste en refutar las diversas hipótesis planteadas, además se tendrán que sustentar con la parte concreta de los hechos reales de estudio (p.60).

## **2.2. Operacionalización de variables**

### **2.2.1. Variable independiente gestión por competencias**

Alles (2009) menciona que el término competencia está enfocado en las diversas características y comportamientos que tiene una persona los que influyen para tener un desarrollo exitoso en el trabajo. Cada empresa es totalmente diferente por lo mismo que las características será diferentes tanto en las empresas como en los mercados que se desarrollan (p.82).

**Dimensión 1: Personalidad**, según García (1989) menciona que la personalidad de cada persona se adopta con el tiempo y se forma de acuerdo a las cosas, además su realización se puede expresar en la forma que se desarrolla en el campo de acción. Por lo que haga el sujeto es lo que determinara su capacidad, entonces para llegar a ser un elemento total dentro de la empresa se tiene que dar mucho más de lo que realiza (p.103).

Sus indicadores son: conocimiento, actitud y emociones.

**Dimensión 2: Comportamiento**, al respecto Seema (2007) menciona que ciertas conductas se pueden educar y transformar. Por lo tanto, la selección de referencias para la mejora de las competencias, puede relacionarse con cuestionarios, equipos de enfoque y entrevistas que debe centrarse en algo definido y especial capaz de educar y transformar mediante instrucciones, preparación o por diversos medios de mejora (p.24).

Sus indicadores son: liderazgo, empatía, comunicación.

**Dimensión 3: Desempeño**, según Wayne (2010) menciona que la administración del desempeño está dirigido y enfocado en las metas para garantizar que los procesos organizacionales se tengan que cumplir en el tiempo determinado y se tenga que maximizar la productividad de todo los colaboradores, equipos de trabajo y finalmente toda la organización (p.238).

Sus indicadores son: trabajo en equipo, eficiencia, responsabilidad y vocación de servicio.

### **2.2.2. Variable dependiente productividad**

Según Gutiérrez (2014) sostiene que la productividad se puede observar desde el punto de vista de la eficiencia y eficacia. La eficiencia es el resumen logrado con la materia prima y componentes a diferencia de la eficacia donde se mide las actividades logradas de lo planeado, sencillamente, la eficacia se ve cómo se logra tener un efecto en lo que se desea obtener, además podemos ser eficientes sin malversar los recursos pero también tenemos que ser eficaces para alcanzar los objetivos (p.20).

**Dimensión 1: Compromiso**, según Turner (2012) sostiene que el compromiso es muy valorado ya que es una peculiaridad de los colaboradores con respecto a las empresas; algunos científicos indagan en base al sentir de los colaboradores hacia las empresas, más no la persuasión de la empresa frente a sus colaboradores (p.35).

Sus indicadores son: flexibilidad, identificación y satisfacción laboral.

**Dimensión 2: Calidad**, al respecto Gutiérrez (2014) refiere que la calidad es definida por los clientes, mediante opinión para aprobar o rechazar un producto o servicio. Para tener una satisfacción por encima de sus expectativas de un cliente se tiene que desarrollar algo que vaya por encima de lo que desea, así ser elegidos como una prioridad que cubre sus expectativas sea producto o servicio (p.19).

Sus indicadores son: motivación, emprendimiento y experiencia laboral.

**Dimensión 3: Tiempo**, al respecto Pérez (2016) sostiene que administrar de manera eficiente el tiempo es una tarea muy difícil, producto de esto es que se postergan muchas actividades, tareas y compromisos dentro de las organizaciones; algunas de ellas se esfuerzan por querer hacer más pero se sabe que si no se utiliza adecuadamente el tiempo jamás será recuperado, así mismo las veinticuatro horas del día deben ser bien distribuidas por cada ser humano (p.197).

Sus indicadores son: liderazgo y planificación.

**Dimensión 4: Recursos**, según Cohn (2009) sostiene que los recursos sirven para crear servicios y bienes. Dichos recursos se clasifican básicamente en tres conjuntos. Recursos capitales, humanos y recursos naturales (p.8).

Sus indicadores son: tecnología, equipos de comunicación y trabajo en equipo.



## 2.2.3. Operacionalización de las Variables

**Tabla 1. Matriz de operacionalización**

Variables	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición			
Variable independiente gestión por competencias	Para Alles (2009). “El término competencia hace referencia a características de personalidad, devenidas comportamientos, que generan un desempeño exitoso en un puesto de trabajo. Cada puesto de trabajo puede tener diferentes características en empresas y/o mercados distintos” (P.82).	Las variables se medirán a través de la determinación de las dimensiones y los indicadores.	1. Personalidad	1.1. Conocimiento	01.- ¿La capacitación que se brinda a los colaboradores mejora la atención al cliente?	Ordinal			
				1.2. Actitud	02.- ¿El buen comportamiento permite desarrollar mejor sus actividades?				
				1.3. Emociones	03.- ¿Demostrar satisfacción con el trabajo ayuda a mejorar las ventas?				
			2. Comportamiento	2.1. Liderazgo	04.- ¿La predisposición en el desenvolvimiento de sus funciones ayuda a mejorar el servicio?		Se utilizó el cuestionario tipo Likert.		
				2.2. Empatía	05.- ¿La empresa está pendiente de lo que sucede con los colaboradores para mejorar el desarrollo de las actividades?				
				2.3. Comunicación	06.- ¿La comunicación fluida permite cumplir mejor con sus funciones?				
			3. Desempeño	3.1. Trabajo en equipo	07.- ¿Los objetivos se logran mejor trabajando en equipo?			1. Totalmente en desacuerdo.	
				3.2. Eficiencia	08.- ¿Cumple con su trabajo mejorando el uso de los materiales y el tiempo para obtener un servicio de calidad?				
				3.3. Responsabilidad	09.- ¿Los trabajadores se comprometen y actúan de forma correcta en su puesto de trabajo?				
				3.4. Vocación de servicio	10.- ¿El buen trato permite lograr la satisfacción del usuario?				
Variable dependiente Productividad	Gutiérrez (2014), sostiene que la productividad se puede observar de dos maneras: por medio de la eficiencia y eficacia. La eficiencia es el resumen de lo logrado con la materia prima y componentes a diferencia de la eficacia donde se mide las actividades logradas de lo planeado, sencillamente, la eficacia se ve cómo se logra tener un efecto en lo que se desea obtener, además podemos ser eficientes sin malversar los recursos pero también tenemos que ser eficaces para alcanzar los objetivos acordados (p.20).	Las variables se medirán a través de la determinación de las dimensiones y los indicadores	1. Compromiso	1.1. Flexibilidad	11.- ¿Los colaboradores de la empresa se adaptan rápidamente a los cambios que establece la empresa?	2. En desacuerdo.			
				1.2. Identificación	12.- ¿Los trabajadores de la empresa se sienten identificados?				
				1.3. Satisfacción Laboral	13.- ¿Existe satisfacción con los ambientes de la empresa?				
			2. Calidad	2.1. Motivación	14.- ¿los trabajadores son participativos para lograr una mejor atención de calidad y oportuna?		3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.		
				2.2. Emprendimiento	15.- ¿las iniciativas de los trabajadores contribuyen en la mejora del trabajo?				
				2.3. Experiencia laboral	16.- ¿La experiencia permite lograr los objetivos?				
			3. Tiempo	3.1. Liderazgo	17.- ¿Compartir habilidades y conocimientos mejora el cumplimiento de los objetivos de la empresa?			4. De acuerdo	
				3.2. Planificación	18.- ¿El trabajo planificado permite alcanzar mejores resultados?				
			4. Recursos	4.1. Tecnología	19.- ¿El uso de equipos modernos mejora los resultados?				5. Totalmente de acuerdo.
				4.2. Equipo de Comunicación	20.- ¿Los equipos de comunicación son los indicados para mejorar el servicio al cliente?				
				4.3. Trabajo en Equipo	21.- ¿El trabajo en equipo permite lograr los objetivos y metas oportunamente?				

Fuente: producción personal

## **2.3. Población y muestra**

### **2.3.1. Población**

Conformado por 60 colaboradores de la empresa Peruana de Estaciones de Servicio SAC, del área atención al cliente, reconocidos como representantes de servicio, cuentan con estudios secundarios y universitarios que representan la imagen y calidad del servicio además se busca adecuar las capacidades y habilidades mediante una correcta ejecución de la gestión por competencias para poder mejorar el nivel productivo laboral. Así mismo siendo una investigación cuantitativa de corte transversal se tuvo en cuenta los fenómenos sociales para llegar al estudio subjetivo y veraz donde no se manipularon las variables, seguidamente se analizaron los resultados de la investigación.

Al respecto Jany (1994) menciona que la población es el total de conjuntos que lo conforman a la vez cuentan con características comunes o similares por el cual se quiere poner énfasis para realizar un estudio (p.48).

### **2.3.2. Muestra**

Se realizó una muestra censal para 60 colaboradores, los que formaron parte del estudio. Según López (1998) menciona que cuando se tiene en consideración la muestra censal se tiene que acaparar todos los elementos de la población (p.123).

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

### **2.4.1. Técnica e Instrumento de recolección de datos**

La técnica es la encuesta, según Bernal (2010) dicha técnica se utiliza para extraer datos de la población encuestada que brinda información instantánea con preguntas enmarcadas en un cuestionario, dicho fin es analizar las respuestas del estudio que se realiza (p.194). Así mismo el instrumento fue el Cuestionario tipo Likert, al respecto Bernal (2010) sostiene que es un temario de interrogantes que sirven para extraer la información de la población y proceder con la investigación para cumplir con los objetivos (p.250).

### **2.4.2. Validez del instrumento**

Se realizó mediante la técnica de juicio de expertos.

Según Martínez (2001) menciona que el juicio de expertos consta en realizar aproximaciones cualitativas para encontrar una relación entre los diversos aportes de expertos en investigación (p.15).

**Tabla 2. Método de juicio de expertos**

Nº	Nombres y apellidos	Grado Dr.:Mg.	Resultados
1	Aliaga Correa, David Fernando	Doctor	Si Cumple
2	Alva Arce, Rosel César	Doctor	Si Cumple
3	Casma Zarate, Carlos	Magister	Si Cumple

*Fuente: producción personal*

### 2.4.3. Confiabilidad del instrumento

Según Bernal (2010) menciona que el nivel de fiabilidad está enfocado a la concordancia y similitud de las respuestas que se obtienen producto de la encuesta realizada a los mismos sujetos (p.247).

Para el nivel de confiabilidad de las variables Gestión por Competencias y Productividad se utilizó el método alfa de Cronbach con el programa SPSS 20, que fue aplicado a una muestra de 60 colaboradores.

Los valores de la tabla 3 será la que determinara el nivel de confiabilidad del instrumento:

**Tabla 3. Niveles de fiabilidad**

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja Muy
0,01 a 0,20	Baja

*Fuente: Ruiz (2013, p.93)*

**Tabla 4. Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,893	,890	21

*Fuente: Resultado según SPSS 20*

La tabla 4 muestra los resultados según el programa SPSS 20, donde el alfa de Cronbach es de 0.893, y la tabla 3 muestra los valores de confiabilidad de Ruiz (2013, p.93) donde la confiabilidad es muy alta, por lo tanto el instrumento es confiable.

### 2.5. Procedimiento

El presente trabajo ha tenido diversas etapas, primero se preparó un total de 60 ejemplares impresos del cuestionario para cada uno de los colaboradores, en segundo lugar se logró la autorización mediante una solicitud dirigida a la administración, por último la encuesta se ejecutó satisfactoriamente porque se vio la importancia y beneficio para la empresa, aplicándose a todos sus colaboradores.

## **2.6. Método de análisis de datos**

### **2.6.1. Método descriptivo**

Permite estudiar las variables de gestión por competencias y la productividad.

Según Bernal (2010) menciona que es un conjunto de situaciones que se encuentran dentro del objeto de estudio, de acuerdo a ello se acoplan o se crean modelos y patrones pero que no permiten dar explicaciones o motivos de lo que sucede de acuerdo a los acontecimientos y hechos (p.113).

### **2.6.2. Método inferencial**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) menciona que el investigador debería tener en cuenta si la probabilidad es baja o alta de la muestra y posteriormente el investigador dará su aportaciones o generalizaciones a las hipótesis inferenciales (p.302).

## **2.7. Aspectos éticos**

Tamayo (2004) menciona que es un desarrollo de investigación que un investigador desarrolla de acuerdo a su ocupación o especialidad. No se debe omitir las reglas y condiciones del debido proceso en el desarrollo de una investigación, y se tiene que cumplir de acuerdo al ejercicio profesional de cada especialidad (p.205).

La investigación se desarrolló respetando todos los requisitos previstos ante el código ético y los derechos de autor, demostrando su originalidad y veracidad para poder ser referenciado ante cualquier investigación científica.

### III. RESULTADOS

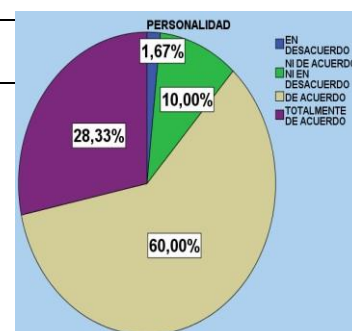
#### 3.1. Análisis descriptivo

**Tabla 5. Personalidad**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	1,7	1,7	1,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	10,0	10,0	11,7
Válidos De acuerdo	36	60,0	60,0	71,7
Totalmente de acuerdo	17	28,3	28,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente: producción personal

**Figura 1. Personalidad**



Fuente: producción personal

#### Interpretación:

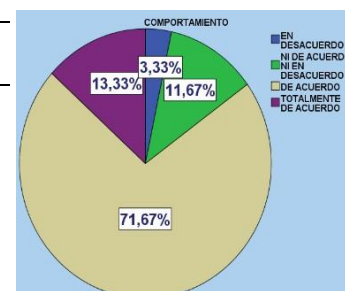
Según la técnica aplicada a los empleados de la empresa Peruana de Estaciones de Servicios SAC, la tabla 5 y figura 1 se muestra que el 60% están de acuerdo con la personalidad para mejorar el servicio al cliente, el 28.33% están totalmente de acuerdo, el 10% ni de acuerdo ni en desacuerdo mientras que el 1.67% están en desacuerdo.

**Tabla 6. Comportamiento**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	3,3	3,3	3,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	11,7	11,7	15,0
Válidos De acuerdo	43	71,7	71,7	86,7
Totalmente de acuerdo	8	13,3	13,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente: producción personal

**Figura 2. Comportamiento**



Fuente: producción personal

#### Interpretación:

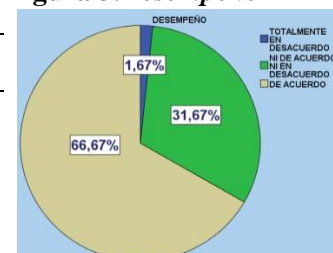
Según la técnica aplicada a los empleados de la empresa Peruana de Estaciones de Servicios SAC, la tabla 6 y figura 2 se muestra que el 71.67% están de acuerdo con el comportamiento para mejorar el servicio al cliente, el 13.33% están totalmente de acuerdo, el 11.67% ni de acuerdo ni en desacuerdo mientras que el 3.33% están en desacuerdo.

**Tabla 7. Desempeño**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1,7	1,7	1,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	31,7	31,7	33,3
Válidos De acuerdo	40	66,7	66,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente: producción personal

**Figura 3. Desempeño**



Fuente: producción personal

**Interpretación:**

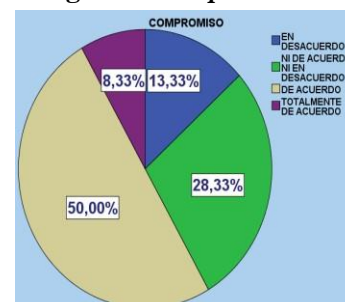
Según la técnica aplicada a los empleados de la empresa Peruana de Estaciones de Servicios SAC, la tabla 7 y figura 3 se muestra que el 66.67% están de acuerdo con el desempeño para mejorar el servicio al cliente, el 31.67% están ni de acuerdo ni en desacuerdo así mismo el 1.67% están totalmente en desacuerdo.

**Tabla 8. Compromiso**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	8	13,3	13,3	13,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	28,3	28,3	41,7
Válidos De acuerdo	30	50,0	50,0	91,7
Totalmente de acuerdo	5	8,3	8,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente: producción personal

**Figura 4. Compromiso**



Fuente: producción personal

**Interpretación:**

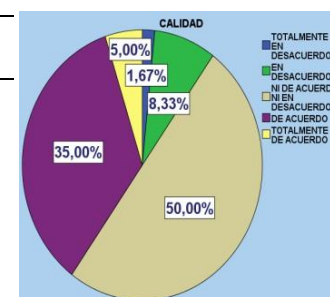
Según la técnica aplicada a los empleados de la empresa Peruana de Estaciones de Servicios SAC, la tabla 8 y figura 4 se muestra que el 50% están de acuerdo con el compromiso que tienen con los cambios para mejorar la productividad, el 28.33% están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 13.33% están en desacuerdo y el 8.33% están totalmente de acuerdo.

**Tabla 9. Calidad**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1,7	1,7	1,7
En desacuerdo	5	8,3	8,3	10,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30	50,0	50,0	60,0
Válidos De acuerdo	21	35,0	35,0	95,0
Totalmente de acuerdo	3	5,0	5,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente: producción personal

**Figura 5. Calidad**



Fuente: producción personal

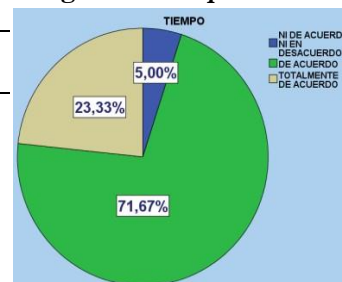
**Interpretación:**

Según la técnica aplicada a los empleados de la empresa Peruana de Estaciones de Servicios SAC, la tabla 9 y figura 5 se muestra que el 50% están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la calidad del servicio para mejorar la productividad, el 35% están de desacuerdo, el 8.33% están en desacuerdo, el 5% están totalmente de acuerdo y el 1.67% están totalmente en desacuerdo.

**Tabla 10. Tiempo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	5,0	5,0	5,0
	De acuerdo	43	71,7	71,7	76,7
	Totalmente de acuerdo	14	23,3	23,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: producción personal

**Figura 6. Tiempo**

Fuente: producción personal

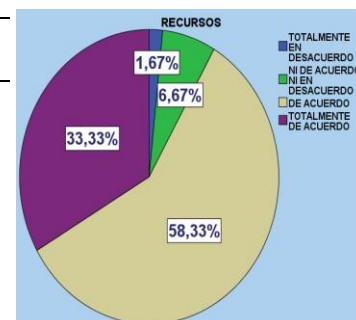
### Interpretación:

Según la técnica aplicada a los empleados de la empresa Peruana de Estaciones de Servicios SAC, la tabla 10 y figura 6 se muestra que el 71.57% están de acuerdo con el tiempo, debido a los conocimientos y la planificación para mejorar la productividad, el 23.33% están totalmente de acuerdo y el 5% están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

**Tabla 11. Recursos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	1	1,7	1,7	1,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	6,7	6,7	8,3
	De acuerdo	35	58,3	58,3	66,7
	Totalmente de acuerdo	20	33,3	33,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: producción personal

**Figura 7. Recursos**

Fuente: producción personal

### Interpretación:

Según la técnica aplicada a los empleados de la empresa Peruana de Estaciones de Servicios SAC, la tabla 11 y figura 7 se muestra que el 58.33% están de acuerdo con los recursos que cuenta la empresa para mejorar la productividad, el 33.33% están totalmente de acuerdo, el 6.67% están ni de acuerdo ni en desacuerdo, así mismo el 1.67% están totalmente en desacuerdo.

## 3.2. Análisis inferencial

### 3.2.1. Hipótesis general

La gestión por competencias influye significativamente en la productividad de la empresa Peruana de Estaciones de Servicios SAC, Puente Piedra, 2019.

Para la correlación de las variables, se plantea lo siguiente:

Ho (Hipótesis Nula): La gestión por competencias no influye significativamente en la productividad de la empresa Peruana de Estaciones de Servicios SAC, Puente Piedra, 2019.

Hi (Hipótesis Alterna): La gestión por competencias influye significativamente en la productividad de la empresa Peruana de Estaciones de Servicios SAC, Puente Piedra, 2019.

Considerando lo siguiente: Sig < 0.05, se niega la Ho y aprueba la Hi. O Sig > 0.05, se aprueba la Ho y niega Hi.

La siguiente tabla servirá para interpretar los resultados del coeficiente de correlación.

**Tabla 12. Coeficiente de correlación**

-1.00 = Correlación negativa perfecta	+0.10 = Correlación positiva muy débil.
-0.90 = Correlación negativa muy fuerte.	+0.25 = Correlación positiva débil.
-0.75 = Correlación negativa considerable.	+0.50 = Correlación positiva media.
-0.50 = Correlación negativa media.	+0.75 = Correlación positiva considerable.
-0.25 = Correlación negativa débil.	+0.90 = Correlación positiva muy fuerte.
-0.10 = Correlación negativa muy débil.	+1.00 = Correlación positiva perfecta
0.00 = No existe correlación alguna entre las variables.	

Fuente: Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014, p. 305)

**Tabla 13. Correlación de Rho de Spearman de la Hipótesis General**

			GESTIÓN COMPETENCIAS	POR PRODUCTIVIDAD
Rho de Spearman	GESTIÓN COMPETENCIAS	Coeficiente de correlación	1,000	,520**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	PRODUCTIVIDAD	Coeficiente de correlación	,520**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

### Interpretación:

En la tabla 13 se observa que el coeficiente de correlación es 0.520 y de acuerdo a la tabla 12 de Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014), se muestra que las variables tiene una correlación positiva media. Además el margen de error es menor a la asumida, ( $000 < 0.05$ ), y de acuerdo a la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, y es semejante a la hipótesis general, mencionando que: existe influencia de la gestión por competencias con la productividad de la empresa Peruana de Estaciones de Servicios SAC, Puente Piedra, 2019.



### 3.2.2. Hipótesis específica 1

La personalidad influye significativamente en la productividad de la empresa Peruana de Estaciones de Servicios SAC, Puente Piedra, 2019.

Para la correlación de las variables, se plantea lo siguiente:

Ho (Hipótesis Nula): La personalidad no influye significativamente en la productividad de la empresa Peruana de Estaciones de Servicios SAC, Puente Piedra, 2019.

Hi (Hipótesis Alterna): La personalidad influye significativamente en la productividad de la empresa Peruana de Estaciones de Servicios SAC, Puente Piedra, 2019.

Considerando lo siguiente: Sig < 0.05, se niega la Ho y afirma la Hi. O Sig > 0.05, se afirma la Ho y niega Hi.

**Tabla 14. Correlación Rho de Spearman de la Hipótesis Específica 1**

			DIMENSIÓN: PERSONALIDAD	PRODUCTIVIDAD (agrupado)
Rho de Spearman	DIMENSION: PERSONALIDAD	Coeficiente de correlación	1,000	,402**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	60	60
	PRODUCTIVIDAD (agrupado)	Coeficiente de correlación	,402**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	60	60

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

### Interpretación:

En la tabla 14 se observa que el coeficiente de correlación es 0.402 y de acuerdo a la tabla 12 de Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014) se muestra que las variables tiene una correlación positiva. Además el margen de error es menor a la asumida, (001 < 0.05), y de acuerdo a la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, y es similar a la hipótesis específica uno, menciona que: existe influencia de la personalidad en la productividad de la empresa Peruana de Estaciones de Servicios SAC, Puente Piedra, 2019.

### 3.2.3. Hipótesis específica 2

El comportamiento influye significativamente en la productividad de la empresa peruana de estaciones de Servicios SAC, Puente Piedra, 2019.

Para la correlación de las variables, se plantea lo siguiente:

Ho (Hipótesis Nula): El comportamiento no influye significativamente en la productividad de la empresa peruana de estaciones de Servicios SAC, Puente Piedra, 2019.

Hi (Hipótesis Alterna): El comportamiento influye significativamente en la productividad de la empresa peruana de estaciones de Servicios SAC, Puente Piedra, 2019.

Considerando lo siguiente:  $Sig < 0.05$ , se niega la Ho y afirma la Hi. O  $Sig > 0.05$ , se afirma la Ho y niega Hi.

**Tabla 15. Correlación Rho de Spearman de la Hipótesis Específica 2**

		DIMENSIÓN: COMPORTAMIENTO	PRODUCTIVIDAD (agrupado)
Rho da Spearman	DIMENSION:		
	COMPORTAMIENTO	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,384**
		N	60
	PRODUCTIVIDAD (agrupado)	Coeficiente de correlación	,384**
		Sig. (bilateral)	,002
		N	60

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

### Interpretación:

En la tabla 15 se observa que el coeficiente de correlación es 0.384 y de acuerdo a la tabla 12 de Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014) se muestra que las variables tiene una correlación positiva. Además el margen de error es menor a la asumida, ( $0.002 < 0.05$ ), y de acuerdo a la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, y es similar a la hipótesis específica dos, mencionando que: existe influencia del comportamiento en la productividad de la empresa Peruana de Estaciones de Servicios SAC, Puente Piedra, 2019.

### 3.2.4. Hipótesis específica 3

El desempeño influye significativamente en la Productividad de la empresa Peruana de Estaciones de Servicios SAC, Puente Piedra, 2019.

Para la correlación de las variables, se plantea lo siguiente:

Ho (Hipótesis Nula): El desempeño no influye significativamente en la Productividad de la empresa Peruana de Estaciones de Servicios SAC, Puente Piedra, 2019.

Hi (Hipótesis Alterna): El desempeño influye significativamente en la Productividad de la empresa Peruana de Estaciones de Servicios SAC, Puente Piedra, 2019.

Considerando lo siguiente: Sig < 0.05, se niega la Ho y afirma la Hi. O Sig > 0.05, se afirma la Ho y niega Hi.

**Tabla 16. Correlación Rho de Spearman de la Hipótesis Específica 3**

		DIMENSIÓN: DESEMPEÑO	PRODUCTIVIDAD (agrupado)
Rho de Spearman	DIMENSION: -----	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,425**
	PRODUCTIVIDAD (agrupado)	N	60
		Coeficiente de correlación	,425**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	60

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

### **Interpretación:**

En la tabla 16 se observa que el coeficiente de correlación es 0.425 y de acuerdo a la tabla 12 de Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014) se muestra que las variables tiene una correlación positiva. Además el margen de error es menor a la asumida, ( $0.02 < 0.05$ ), de acuerdo a la condición de decisión se niega la hipótesis nula y afirma la hipótesis alterna, además es similar a la hipótesis específica tres, mencionando que: existe influencia del desempeño en la productividad de la empresa Peruana de Estaciones de Servicios SAC, Puente Piedra, 2019.

## **IV. DISCUSIÓN**

- 4.1** Objetivo general ha sido determinar la influencia de la gestión por competencias en la productividad de la empresa Peruana de Estaciones de Servicios SAC, Puente Piedra, 2019. Y según los resultados obtenidos y al análisis descriptivo e inferencial se determinó que la gestión por competencias influye en la productividad. Dichos resultados son coherentes con el objetivo presentado por Ávila, C. (2016) en la tesis “Implementación de la gestión por competencias en una entidad financiera” realizado en Bogotá, cuyo objetivo fue Implementar la gestión por competencias para la fase I (procesos de auditoría y control, gestión de calidad, gestión de riesgos y trámite de operaciones) en CSC.
- 4.2** Objetivo específico uno ha sido determinar la influencia de la personalidad en la productividad de la empresa peruana de estaciones de Servicios SAC, Puente Piedra, 2019. Y según los resultados obtenidos y al análisis descriptivo e inferencial se determinó que la personalidad si influye en la productividad. Y se relaciona con el objetivo presentado por Tovar, F. (2014) en la tesis “El uso de las competencias en organizaciones españolas: un enfoque psicossociológico” realizado en Madrid, cuyo objetivo fue analizar las implicaciones reales que supone tanto para las organizaciones como para los trabajadores el uso de las competencias.
- 4.3** Objetivo específico dos ha sido determinar la influencia del comportamiento en la productividad de la empresa Peruana de Estaciones de Servicios SAC, Puente Piedra, 2019. Y según los resultados obtenidos y al análisis descriptivo e inferencial se determinó que el comportamiento influye en la productividad. Y se relaciona con el objetivo presentado por Di Trolio, G. (2018) en la tesis “gestión del talento y liderazgo ideas para la mejora en pymes argentinas” realizado en Buenos Aires, cuya conclusión fue que el 73,4% de encargados dijeron ser líderes, pero el 26,7% de empleados lo consideraron líder. Además dicho reconocimiento debe darse por los que reciben el trato. En tanto es evidente la carencia de habilidades sociales en los jefes para que sean reconocidos como líderes por los empleados.
- 4.4** Objetivo específico tres ha sido determinar la influencia del desempeño en la productividad de la empresa Peruana de Estaciones de Servicios SAC. Puente Piedra 2019. Y según los resultados obtenidos y al análisis descriptivo e inferencial y Rho de Spearman se determinó que el desempeño influye en la productividad. Y se relaciona

con el objetivo presentado por Zaragoza, A. (2016) en la tesis “diseño de la metodología de tablero de comando para la gestión de los recursos humanos en Sony Pictures televisión Argentina” realizado en Argentina, cuyo objetivo fue diseñar una metodología para evaluar efectivamente los recursos humanos de Sony Pictures Televisión Argentina; permitiendo controlar, analizar y tomar decisiones para incrementar el aporte del capital humano a los objetivos estratégicos de la empresa.

- 4.5** Hipótesis general fue que la gestión por competencias influye significativamente en la productividad de la empresa Peruana de Estaciones de Servicios SAC, Puente Piedra, 2019. De acuerdo a los resultados del análisis inferencial y la prueba de hipótesis se observa la tabla 16 de Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014) que el coeficiente de correlación es 0.520, mencionado que las variables tiene una correlación positiva. Además el margen de error es menor a la asumida, ( $000 < 0.05$ ) de acuerdo a la condición de decisión se niega la hipótesis nula y afirma la hipótesis alterna, que dice: si existe influencia de la gestión por competencias en la productividad.
- 4.6** Hipótesis específica uno fue que la personalidad influye significativamente en la productividad de la empresa peruana de estaciones de Servicios SAC, Puente Piedra, 2019. De acuerdo a los resultados obtenidos y el análisis inferencial y la prueba de hipótesis, se observa la tabla 16 de Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014) que el coeficiente de correlación es 0.402 mencionado que las variables tiene una correlación positiva. Además el margen de error es menor a la asumida, ( $001 < 0.05$ ) de acuerdo a la condición de decisión se niega la hipótesis nula y afirma la hipótesis alterna, que dice: si existe influencia de la personalidad en la productividad.
- 4.7** Hipótesis específica dos fue que el comportamiento influye significativamente en la productividad de la empresa peruana de estaciones de Servicios SAC, Puente Piedra, 2019. De acuerdo a los resultados obtenidos y el análisis inferencial y la prueba de hipótesis, se observa la tabla 16 de Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014) que el coeficiente de correlación es 0.384 mencionado que las variables tiene una correlación positiva. Además el margen de error es menor a la asumida, ( $002 < 0.05$ ) de acuerdo a la condición de decisión se niega la hipótesis nula y afirma la hipótesis alterna, que dice: si existe influencia del comportamiento en la productividad.

- 4.8** Hipótesis específica tres fue que el desempeño influye significativamente en la productividad de la empresa peruana de estaciones de Servicios SAC, Puente Piedra, 2019. De acuerdo a los resultados obtenidos y el análisis inferencial y la prueba de hipótesis, se observa la tabla 16 de Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014) que el coeficiente de correlación es 0.384 mencionado que las variables tiene una correlación positiva. Además el margen de error es menor a la asumida, ( $0.02 < 0.05$ ) de acuerdo a la condición de decisión se niega la hipótesis nula y afirma la hipótesis alterna, que dice: existe influencia del comportamiento en la productividad.
- 4.9** De acuerdo al análisis descriptivo de la tabla 6 y figura 2 se muestra los resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Peruana de Estaciones de Servicios SAC, donde el 71.67% están de acuerdo con el comportamiento para mejorar el servicio al cliente, el 13.33% están totalmente de acuerdo, el 11.67% ni de acuerdo ni en desacuerdo mientras que el 3.33% están en desacuerdo. Y se relaciona con el objetivo principal de la investigación donde la gestión por competencias influye en la productividad.

## **V. CONCLUSIONES**

- 51** Se llegó a determinar que existe influencia moderada de la gestión por competencias en la productividad, con un nivel de error menor a lo que se planteó en la investigación, de esta manera aceptamos la  $H_1$  y se llegó a rechazar la  $H_0$ , esto indica que al realizarse cambios en la gestión por competencias será influenciado en la productividad de cada uno de los colaboradores.
- 52** Se llegó a determinar que existe influencia de la personalidad en la productividad, con un nivel de significancia menor a lo que se planteó en la investigación, de esta manera aceptamos la  $H_1$  y se llegó a rechazar la  $H_0$ , esto indica que al realizarse cambios en personalidad de los colaboradores se verá influenciado en la productividad.
- 53** Se llegó a determinar que existe influencia del comportamiento en la productividad, con un nivel de error menor a lo que se planteó en la indagación, de esta manera aceptamos la  $H_1$  y se llegó a rechazar la  $H_0$ , esto indica que al producirse cambios con el comportamiento de los colaboradores será influenciado en la productividad.
- 54** Se llegó a determinar que existe influencia del desempeño en la productividad, con un nivel de significativo menor a lo que se planteó en la investigación, de esta manera aceptamos la  $H_1$  y se llegó a rechazar la  $H_0$ , esto indica que al darse cambios en el desempeño será influenciado en la productividad de los colaboradores lo que permitirá maximizar su rentabilidad.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- 6.1** Se recomienda considerar las competencias que cuentan los colaboradores tales como los conocimientos adquiridos, capacidad de liderazgo, escucha, proactividad, trabajo en equipo, entre otras habilidades para desempeñar un puesto determinado, así mismo alinearlos con los objetivos de la empresa y por ende mejorara el nivel productivo de cada área lo que permitirá generar una mayor rentabilidad.
- 6.2** En base a la personalidad es necesario que la empresa realice reuniones para mejorar y comentar sus ideas, buscando la forma de empatizar a los empleados, es una forma de hacerlos sentir en familia, de un equipo solidario además brindar ayuda si fuera necesario, sensibilizar y fomentar un trabajo organizado y responsable donde se sienta que sus objetivos personales dependen de su calidad de personas y de su trabajo, son estrategias que hoy en día se vienen dando en diferentes organizaciones que permiten alcanzar los objetivos.
- 6.3** Referente al comportamiento de los empleados en las áreas son fundamentales en la organización por ello se debe actualizar las funciones que cada empleado debe de cumplir y plasmarlos en alguna parte muy visible del centro de trabajo, establecer objetivos por cada trabajador, esto permite dar lo mejor de uno, también las instalaciones deben ser las adecuadas para el desarrollo de actividades logrando tener una moral elevada y a gusto de hacer y cumplir con sus funciones, su seguridad es importante. También dar incentivos como días libres, reconocimiento organizacional, rifas, vales de consumo o bonos por su eficiencia en cumplir los objetivos, estos detalles permitirán elevar su productividad y la empresa obtendrá mejor rentabilidad.
- 6.4** Para facilitar el desempeño de los empleados es importante consolidarlos y destacarlos según sus habilidades, el trabajo debe ser equitativo, dar el ejemplo y la retroalimentación esto permitirá tener mayor facilidad de cumplir con los objetivos así mismo se deben desarrollar talleres de capacitación con diversos programas que fomente su crecimiento profesional, hacerlos formar parte de las decisiones, incentivar la mejora continua mediante la evaluación del personal y de la organización mediante cuestionarios de preguntas y buzón de sugerencias para los clientes para evaluar a los empleados, de esta manera se estará evaluando y supervisando la calidad del servicio que se brinda, mientras mejor se realice las actividades mencionadas mejor será su productividad de cada empleado.



**6.5** Respecto a la contratación de empleados se debe definir un perfil adecuado con todas las características para la contratación del personal, el talento humano es muy importante para que la empresa pueda realizar bien sus actividades por ello se debe captar al mejor talento a través de personas expertas que conocen el negocio de esta manera se evitara contratar a la persona equivocada.

## Referencias

- Adriana, M. (2 de Mayo de 2018). *¿Que es el Modelo de Gestión por Competencias en RRHH?* Obtenido de HRTRENDS: [empresas.infoempleo.com/hrtrends/reclutamiento/modelo-gestion-competencias-rrhh/?nonamp=1](https://empresas.infoempleo.com/hrtrends/reclutamiento/modelo-gestion-competencias-rrhh/?nonamp=1)
- Alles, M. (2009). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos Gestión por Competencias (3ra Ed.)*. Argentina: Granica S.A.
- Arando, S., Gago, M., Jones, D., Kato, T. (2014). Estudios cooperativos: estabilidad laboral y productividad en el grupo Eroski. (Artículo publicado). España, ISSN 11356618.
- Ávila, C., (2016). Implementación de la gestión por competencias en una entidad financiera (Tesis de maestría publicada). Bogotá: Universidad Central, ISBN9789582603441.
- Aybar, C., (2015). Incidencia de la gestión por competencias del capital humano en las empresas minero metalúrgicas del Perú (Tesis de magister publicada). Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación(3ra Ed.)*. Colombia : Pearson Educación.
- Blanch Ribas, J., Espuny Tomás, M., Gala Duran, C., & Martín Artiles, A. (2003). *Teoría de las Relaciones Laborales. Fundamentos*. Barcelona: Editorial UOC.
- Castillo, L. (2019). La gestión del talento humano por competencias en los cargos administrativos de la administración central para el desarrollo organizacional de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (tesis publicada). Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Cayatopa, A., (2017). Gestión por competencias para el talento humano en la empresa grupo KTP SAC (Tesis publicada). Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Cohn, J., (2009). *What is Scarcity of Resources?.* United States: Crabtree Publishing Company.

- Chaitali, R.S., (2016). Competency Mapping and its impact on Organization Effectiveness with special reference to Sales staff of Pharmaceutical Industry of Ahmedabad Region (Tesis doctoral publicada). Gujarat. Gujarat Technological University: No. 119997392047.
- Chiavenato, I. (2006). Introducción a la Teoría General de la Administración(7ma Ed.). Mexico: Mc Graw Hill Interamericana
- Di Trolío, G. (2018). Gestión del talento y liderazgo ideas para la mejora en pymes argentinas (tesis publicada). Buenos Aires: Universidad de Palermo.
- D'Alessio Ipinza, F. A., (2013). *El Proceso Estratégico un Enfoque de Gerencia(2da.Ed.)*. México: Pearson.
- García, W., (2018). La medición de la productividad y la evaluación del desempeño de una empresa hidroeléctrica (Tesis de maestría publicada). Lima: Universidad Nacional Federico Villareal.
- García Hoz , V. (1989). *El Concepto de Persona* . Madrid : Ediciones Rialp, S.A
- Gonzales, M. (2000). Sociedad y economía: De la gestión por competencias personales, hacia un nuevo modelo de gestión de personas en la era del conocimiento. (Artículo publicado). Republica Dominicana, ISSN 03787680.
- Gupta, B.L. (2011). *Competency Framework for Human Resources Management*. India: Concept, ISBN-13:9788180697388 (HB).
- Gutiérrez Pulido, H. (2014). *Calidad y Productividad(4ta. Ed.)* . México: Mc Graw Hill Educación.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado , C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación(6ta Ed.)*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Jany E., J. N. (1994). *Investigación integral de mercados*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Kupczyk, T., & Stor, M. (2017). *COMPETENCY MANAGEMENT THEORY, Research & Bussiness Practice*. Wroclaw: Wyzsza Szkola Handlowa.
- Lopez Herrera, J. (2012). *Productividad* . Estados Unidos de America : Palibrio.

- Lopez, J. (1998). *Procesos de Investigación (Ed.)*. Caracas, Venezuela: Panapo.
- Martinez, A. (2001). *Bases Metodológicas para Evaluar la Viabilidad y el Impacto de Proyectos de Telemedicina*. Washington, D.C:PAHO.
- Mertens, L. (2000). *La Gestion por Competencia Laboral en la Empresa y la Formacion Profesional*. Madrid: IBERFOB.
- Morales, D. (2017). Pensamiento y Gestión: Cultura y Comportamiento Humano. (Artículo publicado). Barranquilla, ISSN 16576276.
- Moreno Dominguez, J., Pelayo Díaz , Y., & Vargas Sánchez , A. (2004). La Gestion por Competencias como Herramienta para la Dirección Estratégica de los Recursos Humanos en la Sociedad del Conocimiento. *Revista de Empresa* , 61.
- Monchatre, S. (2009). Trayectorias: Gestión por competencias y relación salarial. (Artículo publicado). México, ISSN 20071205.
- Pena, A. (2009). *Gestiona Mejor Tu Vida Claves y hábitos para ser más productivo y eficaz*. Asturias : Mi eLibro.
- Pereda Marin , S., & Berrocal Berrocal, F. (1999). *Gestion de Recursos Humanos por Competencias*. España: Ramon Areces S.A.
- Pérez, G., Tunal, G., (2003). Contaduría y administración: modernización productiva y flexibilidad laboral en Telmex. (Artículo publicado). México, ISSN 01881042.
- Pérez Ibarra, A. (2016). La Administración del Tiempo: Una prioridad en la Vida. *Revista de la Universidad de la Salle* 69, 197.
- Prokopenko, J. (1989). *La Gestion de la Productividad* . Ginebra : Oficina Internacional del Trabajo.
- Robbins , S., & Coutler, M. (2010). *Administracion (10ª Ed.)*. Mexico: Pearson Educación.
- Ruiz Bolivar , C. (2013). *Instrumentos y Tecnicas de Investigación Educativa*. Houston: Danaga.

- Sánchez, A., Martínez, C., Marrero, C. (2005). Ingeniería industrial: cómo gestionar los recursos humanos sobre la base de competencias. (Artículo publicado). Cuba, ISSN 02585960.
- Seema, S. (2007). *The Handbook of Competency Mapping (2da. Ed.)*. New Delhi: Response.
- Tamayo y Tamayo, M. (2004). *El proceso de la Investigación Científica (4 ed.)*. Mexico: LIMUSA S.A
- Tovar, F., (2014). El uso de las competencias en organizaciones españolas: un enfoque psicosociológico (Tesis doctoral publicada). Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Turner, M.E., (2012). *GROUPS AT WORK theory and research (2da.Ed.)*. New York: Lawrence Erlbaum Associates.
- Stahl, M.J., (2004). *Encyclopedia of Health Care Management*. United States of America: SAGE Publications.
- Wayne Mondoy, R. (2010). *Administración de Recursos Humanos(11ra Ed.)* . Naucalpan de Juárez: Mexico: Pearson Educación.
- Zaragoza, A. (2016). Diseño de la metodología de tablero de comando para la gestión de los recursos humanos en Sony Pictures televisión Argentina. (Tesis publicada). Argentina: Universidad de Palermo.

## Anexos

### INSTRUMENTO

#### CUESTIONARIO PARA ENCUESTAS A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA PERUANA DE ESTACIONES DE SERVICIOS SAC

##### Instrumento de Medición

Mis saludos cordiales Sr. Colaborador, el presente cuestionario servirá para elaborar una tesis acerca del “GESTION POR COMPETENCIAS EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA PERUANA DE ESTACIONES DE SERVICIOS SAC, PUENTE PIEDRA 2019”

Quiero dirigirme a Ud. Para manifestarlo que me brinde su apoyo en contestar algunas interrogantes, le tomara solo algunos minutos; decirle que su contestación será reservada. Todas las respuestas de los interrogados servirán para sustentar la tesis y optar el Título de Licenciado en administración, además jamás se publicaran información individualizada.

**Solo pedirle que responda con la mejor precisión de acuerdo a la pregunta, decirle que no existe respuesta perfecta o imperfecta. Agradezco su cooperación.**

VARIABLES, DIMENSIONES E ITEMS	1 T otalme nte en desacu erdo	2 E n desacu erdo	3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	4 D e acuerd o	5 T otalme nte de acuerd o
<b>VARIABLE : Gestión por Competencias</b> <b>Dimensión: Personalidad</b>					
01.- ¿La capacitación que se brinda a los colaboradores mejora la atención al cliente?				/	
02.- ¿El buen comportamiento permite desarrollar mejor sus actividades?				/	
03.- ¿Demostrar satisfacción con el trabajo ayuda a mejorar las ventas?				/	
<b>Dimensión: Comportamiento</b>					
04.- ¿La predisposición en el desenvolvimiento de sus funciones ayuda a mejorar el servicio?				/	
05.- ¿La empresa está pendiente de lo que sucede con los colaboradores para mejorar el desarrollo de las actividades?			/		
06.- ¿La comunicación fluida permite cumplir mejor con sus funciones?			/		
<b>Dimensión: Desempeño</b>					
07.- ¿Los objetivos se logran mejor trabajando en equipo?			/		
08.- ¿Cumple con su trabajo mejorando el uso de los materiales y el tiempo para obtener un servicio de calidad?				/	
09.- ¿Los trabajadores se comprometen y actúan de forma correcta en su puesto de trabajo?			/		
10.- ¿El buen trato permite lograr la satisfacción del usuario?			/		

<b>VARIABLES, DIMENSIONES E ITEMS</b>	<b>1 Total mente en desacu erdo</b>	<b>2 En desacu erdo</b>	<b>3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo</b>	<b>4 De acuerd o</b>	<b>5 Total mente de acuerd o</b>
<b>VARIABLE DEPENDIENTE: Productividad</b> <b>Dimensión: Compromiso</b>					
11.- ¿Los colaboradores de la empresa se adaptan rápidamente a los cambios que establece la empresa?		/			
12.- ¿Los trabajadores de la empresa se sienten identificados?			/		
13.- ¿Existe satisfacción con los ambientes de la empresa?	/				
<b>Dimensión: Calidad</b>					
14.- ¿Los trabajadores son participativos para lograr una mejor atención de calidad y oportuna?				/	
15.- ¿las iniciativas de los trabajadores contribuyen en la mejora del trabajo?			/		
16.- ¿La experiencia permite lograr los objetivos?		/			
<b>Dimensión: Tiempo</b>					
17.- ¿Compartir habilidades y conocimientos mejora el cumplimiento de los objetivos de la empresa?				/	
18.- ¿El trabajo planificado permite alcanzar mejores resultados?		/			
<b>Dimensión: Recursos</b>					
19.- ¿El uso de equipos modernos mejora los resultados?			/		
20.- ¿Los equipos de comunicación son los indicados para mejorar el servicio al cliente?				/	
21.- ¿El trabajo en equipo permite lograr los objetivos y metas oportunamente?			/		

*Fuente: producción personal*

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD"

LIMA, 17 DE ABRIL de 2019

SR. (A) : PANANA SAMANAMU, JUAN CARLOS  
ADMINISTRADOR  
DE : RUÍZ FERNÁNDEZ, VILLER  
ESTUDIANTE DEL X CICLO DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE  
LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO - LIMA  
ASUNTO : SE BRINDE EL PERMISO PARA REALIZAR UNA ENCUESTA A LOS COLABORADORES  
DE LA EMPRESA PERUANA DE ESTACIONES DE SERVICIOS SAC.

---

Por medio de la presente reciba mi más cordial saludo y al mismo tiempo pedirle la oportunidad de realizar una encuesta a sus colaboradores para realizar una investigación científica con fines académicos, la cual se presentara como **TESIS**, documento que será elaborado en base al diagnóstico realizado a la empresa y en cuyo contenido se plantea el desarrollo de la investigación, la misma que buscará contribuir y dar solución a la problemática encontrada.

Sin otro particular me despido.

Atentamente,



RUÍZ FERNÁNDEZ, VILLER

DNI: 48185741

DAVILA ARENAZA, VICTOR DEMETRIO

DNI: 08467692



EESS NEOX  
Programa de Estaciones de Servicios S.A.C.  
Avenida 100 Norte Km. 34.5, Puente Pils  
48185741



Tabla 17. Matriz de consistencia

GESTIÓN POR COMPETENCIAS EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA PERUANA DE ESTACIONES DE SERVICIOS SAC, PUENTE PIEDRA ,2019						
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	MÉTODO	POBLACIÓN Y MUESTRA
<b>GENERAL</b>	<b>GENERAL</b>	<b>GENERAL</b>	<b>VARIABLE: INDEPENDIENTE</b>	PERSONALIDAD	Hipotético Deductivo	La población está conformada por 60 trabajadores de la empresa Peruana de Estaciones de Servicios SAC.
¿Cuál es la influencia de la gestión por competencias en la productividad de la empresa Peruana de Estaciones de Servicios SAC, Puente Piedra, 2019?	Determinar la influencia de gestión por competencias en la productividad de la empresa peruana de estaciones de Servicios SAC, Puente Piedra, 2019	La gestión por competencias influye significativamente en la productividad de la empresa peruana de estaciones de Servicios SAC, Puente Piedra, 2019	GESTIÓN POR COMPETENCIAS	COMPORTAMIENTO	<b>ENFOQUE</b>	La muestra es de 60 trabajadores y la prueba piloto se realizó a 10.
					Cuantitativo	
				DESEMPEÑO	<b>TIPO</b> Aplicada	<b>TÉCNICAS</b>
<b>ESPECÍFICOS</b>	<b>ESPECÍFICOS</b>	<b>ESPECÍFICAS</b>	<b>VARIABLE: DEPENDIENTE</b>		<b>NIVEL</b>	Encuesta con escala tipo Likert
¿Cómo influye la personalidad en la productividad de la empresa Peruana de Estaciones de Servicios SAC, Puente Piedra, 2019?	Determinar la influencia de la personalidad en la productividad de la empresa peruana de estaciones de Servicios SAC, Puente Piedra, 2019.	La personalidad influye significativamente en la productividad de la empresa peruana de estaciones de Servicios SAC, Puente Piedra, 2019.	PRODUCTIVIDAD	COMPROMISO	Explicativo Causal	
					<b>DISEÑO</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>
¿Cómo influye el comportamiento en la productividad de la empresa Peruana de Estaciones de Servicios SAC, Puente Piedra, 2019?	Determinar la influencia del comportamiento en la productividad de la empresa peruana de estaciones de Servicios SAC, Puente Piedra, 2019.	El comportamiento influye significativamente en la productividad de la empresa peruana de estaciones de Servicios SAC, Puente Piedra, 2019.		CALIDAD	No experimental de corte transversal o transeccional	Cuestionario de 21 Ítems
				TIEMPO		
¿Cómo influye el desempeño en la productividad de la empresa Peruana de Estaciones de Servicios SAC, Puente Piedra, 2019?	Determinar la influencia del desempeño en la productividad de la empresa Peruana de Estaciones de Servicios SAC. Puente Piedra 2019.	El desempeño influye significativamente en la Productividad de la empresa Peruana de Estaciones de Servicios SAC, Puente Piedra, 2019.		RECURSOS		

Figura 8. Validación del instrumento

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS							
Título de la investigación: "GESTIÓN POR COMPETENCIAS EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA PERUANA DE ESTACIONES DE SERVICIOS SAC, PUENTE PIEDRA 2019"							
Apellidos y nombres del investigador: Ruiz Fernández, Villar							
Apellidos y nombres del experto: <i>Dr. SUAGA CORREA DAVID FERNANDO</i>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
GESTIÓN POR COMPETENCIAS	PERSONALIDAD	CONOCIMIENTO	01.- ¿La capacitación que se brinda a los colaboradores mejora la atención al cliente?	TD = Totalmente en Desacuerdo (1) ED = En Desacuerdo (2) NAND = Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) DA = De acuerdo (4) TA = Totalmente de acuerdo (5)	/		
		ACTITUD	02.- ¿El buen comportamiento permite desarrollar mejor sus actividades?		/		
		EMOCIONES	03.- ¿Demostrar satisfacción con el trabajo ayuda a mejorar las ventas?		/		
	COMPORTAMIENTO	LIDERAZGO	04.- ¿La predisposición en el desenvolvimiento de sus funciones ayuda a mejorar el servicio?		/		
		EMPATÍA	05.- ¿La empresa está pendiente de lo que sucede con los colaboradores para mejorar el desarrollo de las actividades?		/		
		COMUNICACIÓN	06.- ¿La comunicación fluida permite cumplir mejor con sus funciones?		/		
	DESEMPEÑO	TRABAJO EN EQUIPO	07.- ¿Los objetivos se logran mejor trabajando en equipo?		/		
		EFICIENCIA	08.- ¿Cumple con su trabajo mejorando el uso de los materiales y el tiempo para obtener un servicio de calidad?		/		
		RESPONSABILIDAD	09.- ¿Los trabajadores se comprometen y actúan de forma correcta en su puesto de trabajo?		/		
		VOCACIÓN DE SERVICIO	10.- ¿El buen trato permite lograr la satisfacción del usuario?		/		
PRODUCTIVIDAD	COMPROMISO	FLEXIBILIDAD	11.- ¿Los colaboradores de la empresa se adaptan rápidamente a los cambios que establece la empresa?	/			
		IDENTIFICACIÓN	12.- ¿Los trabajadores de la empresa se sienten identificados?	/			
		SATISFACCION LABORAL	13.- ¿Existe satisfacción con los ambientes de la empresa?	/			
	CALIDAD	MOTIVACIÓN	14.- ¿Los trabajadores son participativos para lograr una mejor atención de calidad y oportuna?	/			
		EMPRENDIMIENTO	15.- ¿Las iniciativas de los trabajadores contribuyen en la mejora del trabajo?	/			
		EXPERIENCIA	16.- ¿La experiencia permite lograr los objetivos?	/			
	TIEMPO	LIDERAZGO	17.- ¿Compartir habilidades y conocimientos mejora el cumplimiento de los objetivos de la empresa?	/			
		PLANIFICACIÓN	18.- ¿El trabajo planificado permite alcanzar mejores resultados?	/			
	RECURSOS	TECNOLOGÍA	19.- ¿El uso de equipos modernos mejora los resultados?	/			
		EQUIPO DE COMUNICACIÓN	20.- ¿Los equipos de comunicación son los indicados para mejorar el servicio al cliente?	/			
		TRABAJO EN EQUIPO	21.- ¿El trabajo en equipo permite lograr los objetivos y metas oportunamente?	/			
Firma del experto			Fecha: <i>02/12/2018</i>				

*[Firma]*  
22168979

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

Título de la investigación: "GESTIÓN POR COMPETENCIAS EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA PERUANA DE ESTACIONES DE SERVICIOS SAC, PUENTE PIEDRA 2019"							
Apellidos y nombres del investigador: Ruiz Fernández, Viller							
Apellidos y nombres del experto: Dr. ALVA ARCE, Rose/ César							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSEERACIONES / SUGERENCIAS
GESTIÓN POR COMPETENCIAS	PERSONALIDAD	CONOCIMIENTO	01.- ¿La capacitación que se brinda a los colaboradores mejora la atención al cliente?	TD = Totalmente en Desacuerdo (1) ED = En Desacuerdo (2) NAND = Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) DA = De acuerdo (4) TA = Totalmente de Acuerdo (5)	/		
		ACTITUD	02.- ¿El buen comportamiento permite desarrollar mejor sus actividades?		/		
		EMOCIONES	03.- ¿Demostrar satisfacción con el trabajo ayuda a mejorar las ventas?		/		
	COMPORTAMIENTO	LIDERAZGO	04.- ¿La predisposición en el desenvolvimiento de sus funciones ayuda a mejorar el servicio?		/		
		EMPATÍA	05.- ¿La empresa está pendiente de lo que sucede con los colaboradores para mejorar el desarrollo de las actividades?		/		
		COMUNICACIÓN	06.- ¿La comunicación fluida permite cumplir mejor con sus funciones?		/		
	DESEMPEÑO	TRABAJO EN EQUIPO	07.- ¿Los objetivos se logran mejor trabajando en equipo?		/		
		EFICIENCIA	08.- ¿Cumple con su trabajo mejorando el uso de los materiales y el tiempo para obtener un servicio de calidad?		/		
		RESPONSABILIDAD	09.- ¿Los trabajadores se comprometen y actúan de forma correcta en su puesto de trabajo?		/		
		VOCACIÓN DE SERVICIO	10.- ¿El buen trato permite lograr la satisfacción del usuario?		/		
PRODUCTIVIDAD	COMPROMISO	FLEXIBILIDAD	11.- ¿Los colaboradores de la empresa se adaptan rápidamente a los cambios que establece la empresa?	/			
		IDENTIFICACIÓN	12.- ¿Los trabajadores de la empresa se sienten identificados?	/			
		SATISFACCIÓN LABORAL	13.- ¿Existe satisfacción con los ambientes de la empresa?	/			
	CALIDAD	MOTIVACIÓN	14.- ¿Los trabajadores son participativos para lograr una mejor atención de calidad y oportuna?	/			
		EMPRENDIMIENTO	15.- ¿Las iniciativas de los trabajadores contribuyen en la mejora del trabajo?	/			
		EXPERIENCIA	16.- ¿La experiencia permite lograr los objetivos?	/			
	TIEMPO	LIDERAZGO	17.- ¿Compartir habilidades y conocimientos mejora el cumplimiento de los objetivos de la empresa?	/			
		PLANIFICACIÓN	18.- ¿El trabajo planificado permite alcanzar mejores resultados?	/			
	RECURSOS	TECNOLOGÍA	19.- ¿El uso de equipos modernos mejora los resultados?	/			
		EQUIPO DE COMUNICACIÓN	20.- ¿Los equipos de comunicación son los indicados para mejorar el servicio al cliente?	/			
		TRABAJO EN EQUIPO	21.- ¿El trabajo en equipo permite lograr los objetivos y metas oportunamente?	/			
Firma del experto			Fecha: 09/11/18				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

Título de la investigación: "GESTIÓN POR COMPETENCIAS EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA PERUANA DE ESTACIONES DE SERVICIOS SAC, PUENTE PIEDRA 2019"							
Apellidos y nombres del investigador: Ruiz Fernández, Viller							
Apellidos y nombres del experto: <i>Mg. CASMA ZAVALA, CARLOS</i>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
GESTIÓN POR COMPETENCIAS	PERSONALIDAD	CONOCIMIENTO	01.- ¿La capacitación que se brinda a los colaboradores mejora la atención al cliente?	TD = Totalmente en Desacuerdo (1) ED = En Desacuerdo (2) NAND = Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) DA = De acuerdo (4) TA = Totalmente de acuerdo (5)	/		
		ACTITUD	02.- ¿El buen comportamiento permite desarrollar mejor sus actividades?		/		
		EMOCIONES	03.- ¿Demostrar satisfacción con el trabajo ayuda a mejorar las ventas?		/		
	COMPORTAMIENTO	LIDERAZGO	04.- ¿La predisposición en el desenvolvimiento de sus funciones ayuda a mejorar el servicio?		/		
		EMPATÍA	05.- ¿La empresa está pendiente de lo que sucede con los colaboradores para mejorar el desarrollo de las actividades?		/		
		COMUNICACIÓN	06.- ¿La comunicación fluida permite cumplir mejor con sus funciones?		/		
	DESEMPEÑO	TRABAJO EN EQUIPO	07.- ¿Los objetivos se logran mejor trabajando en equipo?		/		
		EFICIENCIA	08.- ¿Cumple con su trabajo mejorando el uso de los materiales y el tiempo para obtener un servicio de calidad?		/		
		RESPONSABILIDAD	09.- ¿Los trabajadores se comprometen y actúan de forma correcta en su puesto de trabajo?		/		
		VOCACIÓN DE SERVICIO	10.- ¿El buen trato permite lograr la satisfacción del usuario?		/		
PRODUCTIVIDAD	COMPROMISO	FLEXIBILIDAD	11.- ¿Los colaboradores de la empresa se adaptan rápidamente a los cambios que establece la empresa?	/			
		IDENTIFICACIÓN	12.- ¿Los trabajadores de la empresa se sienten identificados?	/			
		SATISFACCIÓN LABORAL	13.- ¿Existe satisfacción con los ambientes de la empresa?	/			
	CALIDAD	MOTIVACIÓN	14.- ¿Los trabajadores son participativos para lograr una mejor atención de calidad y oportuna?	/			
		EMPRENDIMIENTO	15.- ¿Las iniciativas de los trabajadores contribuyen en la mejora del trabajo?	/			
		EXPERIENCIA	16.- ¿La experiencia permite lograr los objetivos?	/			
	TIEMPO	LIDERAZGO	17.- ¿Compartir habilidades y conocimientos mejora el cumplimiento de los objetivos de la empresa?	/			
		PLANIFICACIÓN	18.- ¿El trabajo planificado permite alcanzar mejores resultados?	/			
	RECURSOS	TECNOLOGÍA	19.- ¿El uso de equipos modernos mejora los resultados?	/			
		EQUIPO DE COMUNICACIÓN	20.- ¿Los equipos de comunicación son los indicados para mejorar el servicio al cliente?	/			
		TRABAJO EN EQUIPO	21.- ¿El trabajo en equipo permite lograr los objetivos y metas oportunamente?	/			
Firma del experto			Fecha: <i>03/12/18</i>				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

**Tabla 18. Cronograma de ejecución**

<b>Actividades</b>	<b>Sem 1</b>	<b>Sem 2</b>	<b>Sem 3</b>	<b>Sem 4</b>	<b>Sem 5</b>	<b>Sem 6</b>	<b>Sem 7</b>	<b>Sem 8</b>	<b>Sem 9</b>	<b>Sem 10</b>	<b>Sem 11</b>	<b>Sem 12</b>	<b>Sem 13</b>	<b>Sem 14</b>	<b>Sem 15</b>	<b>Sem 16</b>
1. Reunión de Coordinación	■							■					■			
2. Presentación del Esquema del Desarrollo de proyecto de investigación.	■															
3. Rigor Científico.		■														
4. Recolección de Datos.			■	■	■											
5. Procesamiento de la Información: Análisis Cualitativos						■	■									
6. <b>JORNADA DE INVESTIGACIÓN N° 1</b> Presentación del avance.							■	■								
7. Descripción de resultados: Para la descripción de resultados, se revisan los datos y su vinculación con las unidades de análisis.								■								
8. Discusión de los resultados y redacción de tesis									■							
9. Condiciones y recomendaciones										■						
10. Entrega preliminar de la tesis para la revisión											■					
11. Presentación de la tesis completa con las observaciones levantadas.												■				
12. Revisión y observación de informe de tesis por los jurados.													■			■
13. <b>JORNADA DE INVESTIGACIÓN N.º 2:</b> Sustentación del informe de Tesis														■	■	■

Fuente: Guía de productos observables

## Acta de aprobación de originalidad de tesis

	<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, Dr. **DÁVILA ARENAZA, VICTOR DEMETRIO**, docente de la Facultad de **Ciencias Empresariales** y Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo **Filial - Lima Los Olivos**, revisor de la tesis titulada:

**"GESTIÓN POR COMPETENCIAS EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA PERUANA DE ESTACIONES DE SERVICIOS SAC, PUENTE PIEDRA, 2019"** del estudiante **VILLER RUÍZ FERNÁNDEZ**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **25%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

EL suscrito 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.

Los Olivos, 06 de marzo de 2020

  
Dr. **DÁVILA ARENAZA, VICTOR DEMETRIO**  
DNI: 08467692

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

Pantallazo del software Turnitin

 <p><b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</p>	<p><b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b></p>	<p>Código : F06-PP-PR-02.02                  Versión : 07                  Fecha : 04-07-2018                  Página : 1 de 2</p>
---	---	--



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Gestión por competencias en la productividad de la empresa. Periana de Estaciones de Servicios SAC, Puente Piedra, 2019.

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

**AUTOR:**  
 RUÍZ FERNÁNDEZ, VILLER (0000-0003-3181-2602)

**ASESOR:**  
 Dr. DÁVILA ARENAZA, VÍCTOR DEMETRIO (0000-00028917-1919)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**  
 GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA - PERÚ  
 2019

Resumen de coincidencias

25 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias	Porcentaje
1 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	10 %
2 repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	7 %
3 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
4 documentop.com Fuente de Internet	1 %
5 cybertesis.unmsm.edu... Fuente de Internet	1 %
6 www.redalyc.org Fuente de Internet	<1 %
7 repositorio.uladech.edu... Fuente de Internet	<1 %
8 www.palcoexamenes.c... Fuente de Internet	<1 %
9 studylib.es Fuente de Internet	<1 %
10 tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11 repositorio.unifac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Página: 1 de 31    Número de palabras: 9542    Text-only Report    High Resolution    Activado

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

## Autorización para la publicación de la tesis

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

Yo **VILLER RUÍZ FERNÁNDEZ**, identificado con DNI N° **48185741**, egresado de la Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo, autorizo () No autorizo (  ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **"GESTIÓN POR COMPETENCIAS EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA PERUANA DE ESTACIONES DE SERVICIOS SAC, PUENTE PIEDRA, 2019"**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



VILLER RUÍZ FERNÁNDEZ

DNI: **48185741**

FECHA: 25 de junio de 2019

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



## 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 LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN - SEDE LIMA NORTE, A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA EL:

SR. RUÍZ FERNÁNDEZ, VILLER

INFORME TÍTULADO:

**“GESTIÓN POR COMPETENCIAS EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA PERUANA DE ESTACIONES DE SERVICIOS SAC, PUENTE PIEDRA, 2019”**

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

---

SUSTENTADO EN FECHA: 08 de julio de 2019

NOTA O MENCIÓN: 15 (QUINCE)



Dr. VICTOR DEMETRIO DÁVILA ARENAZA

Coordinador de investigación de la EP Administración