



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Competencias laborales y el desempeño laboral de los  
trabajadores de la empresa TK Elevadores Perú, Lima - 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

**AUTORES:**

Alvarez Alarco, Andrea Selene Lucero (ORCID: 0000-0002-6353-5390)

Delgado Ugaz, Ricardo Angel (ORCID: 0000-0003-4698-7579)

**ASESORA:**

Dra. Delgado Wong, Sofía Irene (ORCID: 0000-0001-7204-2558)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

Con mucho amor para mi abuelo, que hoy me guía desde el cielo y siempre anhelo este momento para mí. A mis padres y mis hermanos que son mi mayor motivación en la vida.

## **Agradecimiento**

Nuestro agradecimiento a Dios por habernos guiado en todo momento.

A nuestras familias que han sido el sostén anímico durante este camino. Y a la Dra. Wong, por su asesoría y apoyo constante en el desarrollo de esta investigación.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2 Variables y operacionalización.....	14
3.3 Población, muestra y muestreo.....	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5 Procedimientos.....	17
3.6 Método de análisis de datos.....	18
3.7 Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN.....	29
VI. CONCLUSIONES.....	31
VII. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS	

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Escala de medición del Alfa de Crobach .....	19
<b>Tabla 2</b> Análisis de fiabilidad .....	19
<b>Tabla 3</b> Alfa de Cronbach por variable: Competencias laborales .....	19
<b>Tabla 4</b> Alfa de Cronbach por variable: Desempeño laboral .....	20
<b>Tabla 5</b> Estadística descriptiva por variable: Competencias laborales .....	20
<b>Tabla 6</b> Estadística descriptiva por dimensiones: Competencias básicas, genéricas y específicas .....	21
<b>Tabla 7</b> Estadística descriptiva por variable: Desempeño laboral .....	22
<b>Tabla 8</b> Estadística descriptiva por dimensiones: Conocimiento, personalidad y expectativasT .....	23
<b>Tabla 9</b> Estadística inferencial de las variables .....	24
<b>Tabla 10</b> Correlación de las variables .....	25
<b>Tabla 11</b> Correlación de la variable competencias laborales y la dimensión conocimiento.....	26
<b>Tabla 12</b> Correlación de la variable competencias laborales y la dimensión personalidad .....	27
<b>Tabla 13</b> Correlación de la variable competencias laborales y la dimensión expectativa.....	28

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b>	Frecuencia de la variable: Competencias laborales.....
<b>Figura 2</b>	Frecuencia de las dimensiones de la variable 1 .....
<b>Figura 3</b>	Frecuencia de la variable: Desempeño laboral .....
<b>Figura 4</b>	Frecuencia de las dimensiones de la variable 2 .....

## Resumen

El objeto de la investigación fue determinar la relación entre competencias laborales y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa TK Elevadores Perú, Lima – 2022. La investigación fue tipo básica y enfocada en analizar el conocimiento mediante la comprensión de elementos, de enfoque cuantitativo; se usó el método descriptivo correlacional y de corte transversal. El diseño que se utilizó fue no experimental dado que se ejecutó sin manipular las variables. La población fue de 152 trabajadores; y la muestra estuvo constituida por 109 trabajadores de todas las áreas de la sucursal de Lima, para la recolección de datos se utilizó dos cuestionarios, uno por cada variable. Los resultados mostraron que el 89,9% de los encuestados manifestaron que las competencias laborales en la empresa son adecuadas, mientras que un 10,1% percibe que tienen un nivel regular. Asimismo, un 60,6% de los encuestados manifestaron que el desempeño laboral en la empresa TK Elevadores Perú tuvo una tendencia a ser de nivel medio. Sin embargo, el 38,5% percibe que el desempeño laboral se encuentra en un nivel aceptable y apenas el 0,9%, es decir una sola persona, percibió que el desempeño laboral es no aceptable. Se concluyó que sí existe relación directa y considerablemente entre competencias laborales y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa TK Elevadores Perú, Lima – 2022 esto debido a que la prueba de Rho Spearman se obtuvo un nivel de significancia de 0.000 y 0.028 para ambas variables respectivamente siendo este valor menor a la probabilidad de 0.05.

**Palabras clave:** Conocimiento, aptitudes, desempeño, expectativas

## **Abstract**

The object of the investigation was to determine the relationship between job skills and job performance of the workers of the company TK Elevadores Perú, Lima - 2022. The research was basic and focused on analyzing knowledge through the compression of elements, with a quantitative approach; the descriptive correlational and cross-sectional method was used. The design that was used was non-experimental since it was executed without manipulating the variables. The population was 152 workers; and the sample consisted of 109 workers from all areas of the Lima branch, two questionnaires were used for data collection, one for each variable. The results showed that 89.9% of the respondents stated that the labor skills in the company are adequate, while 10.1% perceive that they have a regular level. Likewise, 60.6% of those surveyed stated that job performance at the company TK ELEVADORES PERÚ had a tendency to be of a medium level. However, 38.5% perceive that job performance is at an acceptable level and only 0.9%, that is, only one person, perceived that job performance is not acceptable. It was concluded that there is a direct and considerable relationship between job skills and job performance of the workers of the company TK Elevadores Perú, Lima - 2022, this is due to the fact that the Rho Spearman test obtained a significance level of 0.000 and 0.028 for both variables. respectively, this value being less than the probability of 0.05.

**Keywords:** Knowledge, skills, performance, expectation



## I. INTRODUCCIÓN

La perspectiva de competencias laborales comienza en 1986 en Reino Unido. Más tarde, tomado por Australia y México, mediante alternativas que eran promovidas por los gobiernos para afianzar sistemas nacionales de realización, certificación y formación de competencias, siendo un objetivo primordial el fomentar competitividad en los sectores económicos. En Francia, Alemania, España, Argentina y Colombia, estos sistemas fueron gestionados por los ministerios de trabajo. Esta iniciativa surge del sector empresarial y empleados para motivar la competitividad del sector empresarial. En estos estados, organizaciones y en algunas partes del mundo con el objetivo de conservar la competencia en este escenario altamente disputado, se han implementado diferentes estrategias que de manera inminente persuaden sobre los trabajadores y que deben ser consideradas para su desarrollo profesional.

En América Latina, la ausencia de un grupo adecuado de trabajadores calificados hace que los países considerados como economías emergentes se vean impedidos de dar el salto a la categoría de países de ingresos altos. Esto se opone con la experiencia con la que cuentan las economías europeas y asiáticas, que han alcanzado continuidad al mejorar el stock y la calidad de la enseñanza, las habilidades y desarrollar un entorno que favorece a la innovación.

Según las encuestas de ManpowerGroup cuatro de cada diez empresas en Latinoamérica se les hace difícil encontrar trabajadores con destrezas adecuadas. En Argentina son las más perjudicadas, con un 59% batallando por contratar personal con las habilidades correctas; en Colombia, ese porcentaje es del 50% y 49% para Perú. Hacer una inversión en habilidades también ayudaría a abordar la desigualdad, ya que las diferencias en la productividad van de acorde con la disimilitud abismal de los sueldos.

Las compañías latinoamericanas sobresalen con una brecha de habilidades aún más crítica de lo que se piensa. De una muestra de más de 1,200 empresas, tres de cada cuatro dicen tener problemas para cubrir las vacantes, a pesar de la disponibilidad de candidatos. Curiosamente, esta escasez afecta a cuatro de cada cinco entre las grandes empresas, más de 250 empleados. (World Economic Forum 2018). Muchas empresas no han avanzado, en parte por la incompetencia de

ajustarse al cambio, por su permisividad y de un capital humano muy competitivo que afronte los cambios contextuales que presentan actualmente y sobrevivir a éstos. Teniendo esa realidad, la aparición de la dirección por competencias en las organizaciones, nace por exigir minimizar la brecha entre esfuerzo de formación y resultado efectivo (Mertens, 2001).

Juan Armando Corbin titulado en Psicología de la Universidad de Buenos Aires (2021) nos dice que la falta de trabajo en conjunto es una de las competencias profesionales con alto valor en las empresas; cuando se trabaja de esa forma el aprendizaje y la creatividad mejora. Pero, en donde los trabajadores deciden hacerlo por su cuenta y no se manifiesta el trabajo en conjunto, el desempeño laboral y la productividad disminuyen; en esas situaciones es práctico que se mal entiendan algunos comportamientos y se añade el querer destacar más que los compañeros de trabajo.

Según el Reporte global de brecha de habilidades 2020 de UdeMy indica que el 78% de los mexicanos indica que la transformación del mercado y la demanda de nuevas habilidades avanza a pasos agigantados, que la formación actual se está quedando obsoleta. En esa misma línea, el 76% de las personas considera que en los próximos cinco años las competencias para realizar su trabajo habrán cambiado. La investigación de McKinsey, sin especificar el rubro donde las personas trabajen, resalta que para poder enfrentar en el futuro el trabajo, el desarrollo de competencias debe estar orientado a agregar valor más allá de lo que puedan hacer los sistemas automatizados.

La vida laboral acelerada de las personas perjudica directamente el desempeño laboral y afecta las actividades, por la tanto, se convierte en objetivo principal cumplir con las obligaciones, más no son eficientes y proactivos en el desarrollo de las mismas.

El desempeño de un puesto se define como el rendimiento que un trabajador muestra cuando realiza las funciones de su puesto de trabajo o tareas asignadas. De esta manera, se corrobora si la persona acierta o no a la posición asignada. Si bien, son los factores que repercuten en la ejecución de objetivos de toda empresa, uno de los principales tiene que ver con cómo actúan y trabajan sus empleados, nos referimos a la calidad del servicio o trabajo que desarrolla el trabajador.

En conclusión, se refiere a cómo se comporta y hace su trabajo; y del impacto que genera en la organización, de manera positiva o negativa.

Para muestra, según lo informado por gestión, en el 2018, el Perú se posicionó en el puesto tres de toda Latinoamérica con relación a la alta rotación del personal representado por un 18%. Existen varios factores, por ejemplo, la carencia de desarrollo laboral, los trabajadores cumplen sus funciones y las actividades que se le asignan, sin embargo, muchos de ellos no logran cumplirlas en su totalidad y de acuerdo con lo estipulado, carecen de eficiencia, por lo que no muestran las habilidades que el puesto solicita. Asimismo, Rosana Patricia Vargas Masías (2019), docente en Gestión Avanzada de Recursos Humanos en ESAN se pueda analizar bajo diversas ópticas. La rotación puede iniciarse por una necesidad relacionada con la vida profesional, los ofrecimientos de la empresa o problemas personales. Se percibe una desmotivación y saturación entre la persona y el puesto que desempeña, lo que originan este problema. Por otro lado, Apaza (2018) indica que las organizaciones con más éxito en el mundo consideran la gestión del rendimiento laboral como el pilar más importante, lo que las lleva a invertir tiempo y recursos financieros para conservar un buen desempeño laboral donde cada trabajador logre ser productivo e innovador a través de la buena práctica.

Finalmente, Medina (2017) nos dice, a nivel nacional las empresas peruanas después de realizar la medición de desempeño solo invierten un 30% en capacitaciones, para reducir gastos, sin embargo, no tienen en cuenta que es una inversión que contribuirá a conseguir buenos resultados, brindará beneficios al colaborador con el propósito de contribuir con su deseo de superación. Asimismo, contribuirá con el crecimiento de la organización.

En el Perú, como en casi todos los países, se requiere de servicios óptimos, por medio de las personas que disponen de las competencias laborales ideales para el correcto rendimiento de sus funciones, pero esto no asegura que el personal se desempeñe según lo que se pide. Por lo antes expuesto es que en la empresa TK ELEVADORES PERÚ, empresa dedicada a la venta de equipos de elevación vertical, con más de 20 años en el mercado y siendo una de las empresas pertenecientes al Top 3 de las que lideran en el mercado Nacional; se vio en la obligación de evaluar el desempeño laboral en base a las competencias laborales de cada uno de sus empleados, para dar solución a problemas de productividad e incumplimiento de tareas, incluso la poca relación entre áreas y como pudo afectar de directa e indirectamente a los objetivos planteados dentro las áreas y los generales de la empresa.

Por lo expuesto se presentó como problema general ¿Cuál es la relación entre las competencias laborales y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa TK Elevadores Perú, Lima - 2022? Y específicos de la investigación (a) ¿Cuál es la relación entre competencias laborales y conocimiento de los trabajadores de la empresa TK Elevadores Perú, Lima – 2022? (b) ¿Cuál es la relación entre competencias laborales y personalidad de los trabajadores de la empresa TK Elevadores Perú, Lima – 2022? (c) ¿Cuál es la relación entre competencias laborales y expectativas de los trabajadores de la empresa TK Elevadores Perú, Lima – 2022?

Justificación teórica: Porque hay la necesidad de conocer aún más las variables por eso consultó las teorías y conceptos previos que los investigadores estudian de los textos, libros, artículos, etc., para poder detallar de mejor forma la realidad problemática y poder sugerir algunas recomendaciones.

Justificación práctica: Hace referencia a la investigación de una posible relación entre variables, identificando cuáles los problemas que existen entre las dos. Asimismo, porque surge la necesidad de medir el desempeño laboral basado en las competencias laborales de los trabajadores.

Justificación metodológica: Utilizamos la encuesta y el cuestionario como instrumento, su aplicación nos permitirá cumplir los objetivos planteados. El enfoque fue cuantitativo, tipo aplicada de nivel correlacional. Adicional, porque esta investigación servirá como fuentes para futuras investigaciones que se relacionen al tema.

El objetivo general: Determinar la relación de las competencias laborales y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa TK Elevadores Perú, Lima – 2022 y los objetivos específicos son los siguientes: (a) Identificar la relación entre las competencias laborales y conocimiento de los trabajadores de la empresa TK Elevadores Perú, Lima – 2022. (b) Establecer las competencias laborales y su relación con la personalidad de los trabajadores de la empresa TK Elevadores Perú, Lima – 2022. (c) Describir la relación entre las competencias laborales y expectativas de los trabajadores de la empresa TK Elevadores Perú, Lima – 2022.

Asimismo, se pudo establecer la siguiente hipótesis: Las competencias laborales se relacionan directa y considerablemente con el desempeño laboral de los trabajadores empresa TK Elevadores Perú, Lima – 2022 y en hipótesis específicas (a) Las competencias laborales se relacionan directa y notablemente

con el conocimiento de los trabajadores de la empresa TK Elevadores Perú, Lima – 2022. (b) Las competencias laborales se relacionan directa y significativamente con la personalidad de los trabajadores de la empresa TK Elevadores Perú, Lima – 2022. (c) Las competencias laborales se relacionan directa y significativamente con las expectativas de los trabajadores de la empresa TK Elevadores Perú, Lima – 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Se citó investigaciones a nivel internacional, tal como: López (2021) en la investigación “Clima organizacional y desempeño laboral: propuesta metodológica para la universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil”, busca la influencia entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Su investigación fue correlacional con datos medibles. Conclusión, afirma que existe relación, la misma es positiva y hace referencia a que existe un incremento de la variable independiente sobre la dependiente.

En la revista científica Ciencia Latina (2021) nos habla de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los docentes, las relaciones interpersonales están vigentes en las actividades que desarrolla el ser humano, son relevantes y ayuda a relacionarse en diferentes contextos. Lacunza y Contini (2016) señalan que cuando hay relación positiva entre los individuos se fomenta el disfrute y eficiencia en cualquier actividad. La presente investigación tuvo como objetivo general diseñar un programa de estrategias para optimizar el desempeño laboral. Se usó el enfoque cuantitativo, tipo aplicada, diseño no experimental descriptivo transversal; para la obtención de datos se utilizó el cuestionario que fue aplicado a 72 docentes. Los resultados de la variable uno, los docentes calificaron deficiente con 78%, regular con 19% y 3% bueno; se concluyó que los profesores no están relacionados fácilmente y contribuye a la aparición de nuevas complicaciones en el desarrollo de sus actividades; y consideran que el desempeño laboral no es el adecuado.

Driskell y Salas (2018) en su artículo “Fundamentos del trabajo en equipo y colaboración” nos dicen que el trabajo de equipo es un factor motivacional dentro de una oficina. Sin embargo, aunque el trabajo en equipo observándolo puede ser fácil, es más difícil de describir y aún más producirlo. En un ambiente amplio, es el proceso a través del cual los participantes de un equipo trabajan juntos para lograr los objetivos. Finalmente, no dicen que el trabajo en equipo se refiere a las actividades a través de las cuales los aportes del equipo se traducen en resultados, como la eficacia y la satisfacción.

Indacochea y Porraspitia (2018) en el artículo “El desempeño laboral un problema social de la ciencia” nos dicen que a nivel mundial los estudios sociales de la ciencia y la tecnología constituyen un sector de trabajo consolidado que encaran con permanencia la urgencia de mejorar su desempeño laboral para reforzar el

potencial y generar incorporación o innovación tecnológica y favorecer una mejora continua de cualidades, capacidades y destrezas, etc. que harán la diferencia entre un individuo y otro.

Zagzebski (2017) en su artículo titulado “¿Qué es el conocimiento? Nos dice que es un estado sobrevalorado en que la persona está en contacto cognitivo con la realidad. De un lado de la relación está un sujeto consciente, y del otro una parte de realidad con la que el conocedor está directa o indirectamente relacionado. Es conveniente pensar en el conocimiento de las cosas como una forma directa de conocer en comparación con la cual el conocimiento sobre las cosas es indirecto. Se dice que existe conocimiento por familiaridad y proposicional; el primero el sujeto está en contacto experiencial con la porción de realidad conocida mientras que el segundo lo que se sabe es una proposición verdadera sobre el mundo. Por eso, el conocimiento en el trabajo es un grupo de responsabilidades específicas de un trabajo, como la capacidad de mantenerse al día de los cambios en las funciones. El conocimiento de un trabajador en particular debe coincidir necesariamente con el desempeño laboral que se pide.

Asimismo, la retroalimentación influye fuertemente para el aprendizaje, pese a a algunas investigaciones realizadas no muestren evidencias sobre su impacto. La retroalimentación tiene como finalidad convertirse en un recurso formativo, por lo que es sumamente importante cómo transmitimos la información y como el receptor la recibe. Es mostrar el impacto que el desarrollo de los procesos de retroalimentación tiene en el ámbito emocional y personal de los participantes. Las cartas de retroalimentación promueven procesos de evaluación globales, complejos y auténticos, aprendizajes profundos, relevantes, más allá de los estratégicos. Desde la perspectiva del investigador se señalan las contribuciones de este proceso al análisis, reflexión y mejora de su práctica docente, y, su propio desarrollo profesional. (Canabal y Margalef, 2017)

Para Viles, Zárraga-Rodríguez y García (2013), un equipo se compone en ayudar a obtener resultados correctos en tanto los conocimientos y habilidades de cada miembro sean complementarios, es decir, que exista concordancia entre las habilidades y roles con los que cuenta cada integrante y las actividades que llevará al equipo a mejorar el desempeño. Se vincula al éxito del trabajo en equipo a la capacitación de cada participante, establecer objetivos, la estructura para el equipo, entre otros (Jaca, Viles & Zárraga-Rodríguez, 2016). Por otro lado, Asún, Rapún y

Romero (2019), el trabajo en equipo no es la suma de tareas individuales conectadas a un mismo objetivo, sino que debe contar con relaciones interpersonales desarrolladas y el proceso de cumplir la meta implica condiciones específicas para la interacción de las personas.

Chiang y San Martín (2015) indican en el “Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano” cuyo objetivo fue la medición de la variable dependiente si existe una influencia en la satisfacción laboral. Un estudio de tipo descriptivo, no experimental, correlacional y diseño transversal. Se aplicó un cuestionario donde los resultados encontraron relación estadística significativa entre ambas variables. El resultado de la medición del talento requiere de una composición adecuada de varios factores para el buen rendimiento del personal.

Sanín y Salanova (2014) menciona en “Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios”; se desarrolló en base al método estadístico, es una investigación cuantitativa y cuyo diseño es descriptivo, concluyendo que la satisfacción mide parcialmente la relación con el desempeño y la apertura al cambio. Se evidenció que la transigencia y disposición al cambio se integran directa y positivamente con la satisfacción. Asimismo, predice el desempeño extra-rol y el que se cumplan las normas que son evaluados por un superior.

Kruse (2013) nos dicen en “¿Qué es el Liderazgo?” donde una simple pregunta tiene grandes respuestas. El liderazgo no tiene nada que ver con la antigüedad o la posición de una persona en la jerarquía de una organización. El liderazgo se relaciona con los atributos personales, no se necesita de rasgos extrovertidos para ejercer el liderazgo. Los líderes guía a las personas, delegan tareas y acompañan al desarrollo de estas.

Salas, Díaz y Pérez (2012) en “Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud” hacen referencia que la calidad de un servicio parte del nivel de desempeño y competencia de los subordinados al momento de cumplir con las funciones sociales y laborales. Por los últimos años, ha aparecido un elemento con alto valor; el conocimiento. Por ello, como se califica al profesional no solo se basa en el saber o las destrezas que se posee, también lo capaz que es al intervenir, actuar y decidir en una situación inesperada. Es una nueva percepción de la relación entre trabajo y aprendizaje.



Para Torrelles, Coiduras, Isus, Carrera, Paris, Cela (2011) nos habla en su artículo Competencia de trabajo en equipo, donde la misma se impone al trabajo individual. Las tareas han venido aumentando en cuanto a su dificultad, haciendo que el desarrollo individual sea casi imposible. Por lo mismo que las empresas han experimentado un gran cambio, fomenta una forma de trabajar en colaboración y de forma cooperativa. Hasta ahora se podía organizar el trabajo individual, hoy en día hace falta que dos o más trabajadores interactúen para conseguir determinados resultados. Finalmente, nos dice que trabajar en equipo es necesario la movilización de recursos propios y externos, de diversos conocimientos, habilidades y aptitudes que permitan a una persona adaptarse y alcanzar junto a otros un cometido. Para poseer la competencia de trabajo en equipo, no es suficiente solo los conocimientos de equipo, sino que tiene otras más implicancias. Como toda competencia, requiere de una transferencia, y es de vital importancia poder movilizar el conjunto de conocimientos que se han ido logrando a lo largo del tiempo para poderlos poner en práctica.

García (2011) menciona en su artículo "Modelo educativo basado en competencias: Importancia y Necesidad" nos dice que con el avance de las tecnologías y la comunicación el diseño curricular por competencias es considerado desde una perspectiva dialéctica, donde las etapas que se van logrando potencian hacia nuevos comportamientos y nuevas competencias más complejas.

Antecedentes de la investigación a nivel local, la Unidad de Recursos Humanos de la DRELM realizó un análisis cuantitativo del desempeño laboral y la intención de rotación que existe en sus trabajadores, realizaron estudios de casos, revisaron documentos y entrevistas de manera que sirva para la recolección de información. Se trabajó con tres grupos, los resultados mostraron que el desempeño laboral de los grupos fue lo esperado, en dos grupos fue óptimo y en el último no es óptimo ni determinante. Finalmente, se encontró que si existe intención de rotación por parte de los trabajadores.

Por su lado, Andina una Agencia Peruana de Noticias (2020) nos indica que uno de los factores que tienen en cuenta los colaboradores es el clima organizacional. Por eso, Aptitus realizó una encuesta donde halló que el 81% de los encuestados valora lo importante que es el clima para su desempeño laboral. En tanto, algunos estarían decididos a renunciar si su trabajo tuviese un mal clima, esto fue representado por un 86%. Sin embargo, el 19% dijo que este aspecto no influye.

Asimismo, se indicó que el asunto o aspecto más relevante para aceptar una oferta laboral sigue siendo la remuneración seguida del buen clima o ambiente laboral. Es por eso Perez (2020) en su tesis “Sistemas de incentivos y salario emocional” dice que los aspectos motivacionales obligan a orientar el concepto más allá de solo retribuciones materiales y ampliarlo, incluyendo aspectos de salario emocional que cubran las necesidades más intrínsecas de las personas como horarios flexibles, cupones, teletrabajo, etc. lo que demuestra como la motivación influye en el desempeño laboral. Por eso es importante diseñar, proponer e implementar sistemas de incentivos y salario emocional que coincidan con las expectativas y necesidades del equipo, con el fin de encaminar los esfuerzos hacia el logro de los objetivos corporativos.

Por otro lado, Cerna y Martinez (2019) en su estudio “Competencias laborales en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chancay 2019”, la finalidad fue identificar como se muestran las competencias laborales en el personal administrativo. La metodología de la investigación fue básica, descriptiva y diseño no experimental. Los resultados muestran confiabilidad, de que existe un 64% de trabajadores administrativos que carecen de competencias laborales, es decir un nivel bajo, un nivel medio con 36% y no se manifestó nivel alto; es decir, adicional se muestra que existe un nivel bajo de competencias laborales en los trabajadores de la Municipalidad.

Ayala y Bustamante (2018) en la investigación “Compromiso Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa OPEMIP S.A.C. Arequipa 2018”, el propósito fue precisar la relación de CO y el desempeño laboral de los trabajadores; el estudio que han utilizado es de método cuantitativo, de nivel correlacional y el tipo que se aplica fue de corte transversal y diseño no experimental. El grado de relación de ambas variables fue 0.52% y el nivel de significancia son positivos.

Definiciones conceptuales de Competencias Laborales, según Cety's Universidad (2021) quienes explican que son las aptitudes, conocimientos y habilidades laborales con los que cuenta un individuo para cubrir de forma competente un puesto en específico, pero también la facultad para ejecutarlo a pesar de las dificultades que puedan surgir. Desde un punto de vista cultural, Ferreiro (2011) sugiere más que competencias son formaciones psicológicas superiores que contemplan conocimientos en un área de desempeño, las habilidades de cualquier

índole al momento de desarrollar una labor con el fin del logro de los objetivos (p.19). La competencia incorpora elementos operacionales que enfatizan en la utilización del atributo de transferencia que parece situar a la técnica o habilidad por encima de los conocimientos y actitudes, a la par son algunos de los elementos más críticos en lo que al concepto de competencia se refiere (Barnett, 2001; Zabalza, 2014).

Las competencias son factores importantes al momento de la contratación y marca la diferencia entre los que postulan, puede ser la partida para causar que una persona tome cierta distancia convirtiéndose en el candidato con más ventaja. (Díaz, Rodríguez, & Jiménez, 2015).

Dimensiones de competencias laborales, para el estudio de las competencias laborales se usó las dimensiones presentadas por Hayes y Corvalán (2005).

Competencias básicas: Son los inteligencia, destrezas o actitudes que permiten a la persona desarrollar una posición de trabajo con éxito (Amarante, 2018).

Competencias genéricas: De acuerdo con Alles (2015) dice que las aptitudes y los conocimientos prácticos se van desarrollando a través del entrenamiento y aprendizaje constante. Por otro lado, los aspectos que motivan y las características de personalidad, presentan un infortunio para su desarrollo y evaluación. Así como las aptitudes y el conocimiento, otra competencia principal es la toma de decisiones; si bien el proceso no ha registrado cambios abruptos desde que iniciaron las primeras teorías sobre administración de empresas, si ha ocurrido en el entorno que rodea a quienes deciden. El que decide debe responder de manera rápida a los hechos que parecen suceder a un ritmo cada vez más acelerado. A menudo, las decisiones diarias se toman rápidamente, sin necesidad de elaborar un proceso detallado de consideración. Sin embargo, cuando las decisiones son más críticas o complejas, para decidir es necesario tomarse un tiempo. Las decisiones críticas son las que no deben tomarse de forma acelerada. (Amaya Amaya, 2010).

Competencias específicas: Son las propias de un puesto específico, por ejemplo, un chef debe tener buen paladar, curiosidad, conocer la gastronomía local como internaciones, y así como los procedimientos básicos de inventario.

Definiciones conceptuales de desempeño laboral, según Werther, Davis y Guzmán (2014) el desempeño laboral forma parte del proceso por el que medimos el rendimiento del empleado, factor que determina la permanencia en la empresa. Un proceso de evaluación bien fundamentado permite la evaluación del proceso de reclutamiento, selección e inducción. Aún, las decisiones sobre oportunidades

ascenso y retribuciones (...) facilitar una explicación precisa y confiable de manera que el empleado desarrolla las funciones de su puesto, los sistemas de evaluación deben estar relacionados con la posición, ser confiables y prácticos (pp. 216-217). Así mismo, Palmar, Rafael, Valero, y Jhoan (2014) se refieren al resultado del cumplimiento de las labores, acorde a sus exigencias y requerimientos a modo de ser productivo, ayuda a la ejecución de las responsabilidades designadas para cumplir con los objetivos que van acorde a lo que quiere lograr la empresa.

Dimensiones de desempeño laboral, para el análisis de la primera variable se usó dimensiones presentadas por Arias (2011).

Conocimiento, para Chiavenato (2015) el conocimiento es de uno mismo, se origina dentro de un marco social e individual, no es propia de una organización o equipo. Supone conocer los hechos y se obtiene por medio de información. La inteligencia está en la mente de las personas y deriva de lo vivido y las experiencias, puede ser transferido de forma vaga y no estructurada por distintos medios. Para Diana León (2012) las empresas basadas en conocimiento son “un contexto en el que compartir conocimiento es primordial para mantener la eficacia mientras los problemas se resuelvan por un tipo especial de empleados que se le conoce como trabajadores del conocimiento”.

Personalidad, según Chiavenato (2015) es un constructo hipotético y complejo que se define en tener actitudes para diferentes situaciones. Desde otro punto de vista importante de la personalidad, es la originalidad donde cada individuo se comporta según las situaciones. Así, el concepto de personalidad explica la firmeza del comportamiento de una persona a lo largo del tiempo y en distintos escenarios. La personalidad es la constelación singular de rasgos de comportamiento que constituye a una persona (pp. 194-195).

Expectativas, de acuerdo con Arias (2011) las expectativas se catalogan bajo los resultados esperados del desempeño, principalmente con recompensas y sanciones. Las expectativas se obtienen de como interactúe la persona con el momento que atraviesa. Para Vroom (1964), Graen (1969) y Porter y Steers (1973) citados por (Moreno & Garrosa, 2013), en los 70' desarrollaron la teoría de las expectativas laborales. Crea este modelo basándose en el entendimiento de lo que se espera de un trabajo y se vuelven dependientes de este para obtener o no los incentivos deseados. La teoría de la expectativa plantea que con la valentía definen el interés para comportarse de cierta forma que se establece la fuerza motivacional.

Las expectativas son una probabilidad subjetiva de que el esmero se traduce en rendimiento y por ende una recompensa.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

Fue tipo básica y enfocada en analizar el conocimiento mediante la comprensión de elementos esenciales de los fenómenos, hechos observables o relaciones que se establecen (CONCYTEC, 2018). Asimismo, Muntané (2010) indica que la investigación básica también se denomina teórica o dogmática. El objetivo es aumentar los conocimientos científicos sin diferir con ningún aspecto práctico.

Diseño de investigación: abordó un corte transversal de diseño no experimental. Hernández, Fernández y Baptista (2014) es la indagación donde no se manipulan las variables. Son estudios que de forma intencional no se cambian las variables. El estudio no experimental radica en observar hechos tal como se dan en su contexto habitual para analizarlos (p. 152).

En lo correspondiente al enfoque, cuenta con un enfoque cuantitativo debido a que la información que se recolectó por medio de los cuestionarios fue procesada de manera estadística. Según Hernández, Fernández y Baptista (2018) el enfoque cuantitativo simboliza un cúmulo de procesos organizados de manera consecutiva para corroborar algunas suposiciones. (pp. 5-6)

El nivel considerado es correlacional. Hernández-Sampieri y Mendoza (2014) indican que es el grado de relación entre dos o más conceptos, variables o categorías en un contexto en específico. Algunos casos únicamente se analiza la asociación de solo dos variables (p. 109).

#### 3.2 Variables y operacionalización

Debido aquel estudio es de nivel correlacional, se determinó dos variables: independiente a competencias laborales y desempeño laboral como dependiente.

**Variable independiente:** Competencias laborales según Cety's Universidad (2021) las competencias laborales son conocimientos, aptitudes y habilidades con las que un individuo cuenta para cubrir necesidades de un puesto. Incluye contar con las herramientas necesarias para poder realizar el trabajo, pero también la facultad para hacerlo.

**Definición operacional:** La variable será evaluada en función de las dimensiones: competencias básicas, genéricas y específicas.

**Indicadores:** Se ha considerado 9 indicadores entre las 3 dimensiones que son; adaptación, tolerancia, aptitudes, trabajo en equipo, proactividad, toma de decisiones,

negociación, liderazgo y experiencia laboral.

**Variable dependiente:** Desempeño laboral de acuerdo con Werther, Davis y Guzmán (2014) constituye la causa por la que se mide el rendimiento general, factor que define su permanencia en la empresa. Un sistema de evaluación bien sustentado contribuye a la evaluación de los métodos de reclutamiento, selección e inducción. Incluso, las decisiones sobre oportunidades de ascenso y compensaciones (...) a fin de dar una descripción precisa y segura de la manera en que el empleado se desenvuelve en su puesto, los sistemas van de la mano con la posición, ser prácticos y confiables (pp. 216-217).

**Definición operacional:** la variable será evaluada en función de las dimensiones: conocimientos, personalidad y expectativas

**Indicadores:** Se ha considerado 9 indicadores entre las 3 dimensiones que son; objetivos, misión, visión, estrategias, relaciones interpersonales, emociones, liderazgo, recompensa e incentivos, oportunidad de desarrollo y retroalimentación laborales.

### 3.3 Población, muestra y muestreo

**Población:** A lo que se refiere, se compuso por 152 trabajadores de una empresa privada dedicada a la venta de equipos de elevación vertical, y cuya oficina principal se encuentra en La Victoria, Lima. Lo indicado por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) hablan de grupo de recursos que coinciden con un grupo de especificaciones (p. 195).

**Criterios de inclusión:** Los colaboradores que se encuentren aptos al momento del envío de los cuestionarios. Asimismo, personal administrativo y operativo desde la Gerencia General hasta la recepción.

**Criterios de exclusión:** Los colaboradores que estén de vacaciones, descanso médico o que no deseen participar de dicha investigación. Así como los de las sucursales fuera de Lima.

PUESTOS	Cantidad
ANALISTA ADMINISTRACIÓN RECURSOS HUMANOS	1
ANALISTA COBRANZA	4
ANALISTA COMERCIO EXTERIOR	1
ANALISTA CONTABLE	2
ANALISTA CONTROL DE GESTIÓN	1
ANALISTA DE OPERACIONES	1

ANALISTA GESTIÓN CALIDAD	1
ANALISTA LOGÍSTICA	1
ANALISTA RECLUTAMIENTO SELECCIÓN CAPACITACIÓN Y DESARROLLO	1
ANALISTA SOPORTE TI	1
ASISTENTE ADMINISTRATIVO MODERNIZACIÓN Y OBRA NUEVA	2
ASISTENTE ADMINISTRATIVO SERVICIOS	3
ASISTENTE COMERCIAL MODERNIZACIÓN Y OBRA NUEVA	1
ASISTENTE LOGISTICA	2
EJECUTIVO COMERCIAL MODERNIZACIÓN	1
EJECUTIVO COMERCIAL OBRA NUEVA	4
EJECUTIVO COMERCIAL SERVICIOS	5
GERENTE GENERAL	1
GERENTE MODERNIZACIÓN Y OBRA NUEVA	1
GERENTE SERVICIOS	1
JEFE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	1
JEFE DE PROYECTO	1
JEFE MONTAJE	1
JEFE RECURSOS HUMANOS	1
JEFE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	1
JEFE SERVICIOS	2
PREVENCIONISTA RIESGOS	4
RECEPCIONISTA	1
SUPERVISOR CALIDAD	2
SUPERVISOR CONTABLE	1
SUPERVISOR LOGÍSTICA	1
SUPERVISOR MODERNIZACIÓN Y OBRA NUEVA	2
SUPERVISOR REPARACIONES	1
SUPERVISOR SERVICIOS	6
TÉCNICO CALIDAD I	1
TÉCNICO CALIDAD II	3
TÉCNICO DE MANTENIMIENTO ESPECIALISTA	1
TÉCNICO ESPECIALISTA SERVICIOS	3
TÉCNICO LABORATORIO	1
TÉCNICO MANTENIMIENTO SERVICIOS I Y II	58
TÉCNICO MANTENIMIENTO SERVICIOS III Y IV	12
TÉCNICO PREINSTALACIÓN MODERNIZACIÓN Y OBRA NUEVA I Y II	3
TÉCNICO PREINSTALACION MODERNIZACIÓN Y OBRA NUEVA III	1
TÉCNICO PUESTA EN MARCHA I Y II	3
TELEVENDEDOR	4
VENDEDOR SERVICIOS	2
<b>Total general</b>	<b>152</b>



**Muestra:** Para Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) hablan de la muestra como un subgrupo del universo o la población que interesa, sobre la que se recopilarán los datos necesarios, y deberá ser típica de dicha población. La población es definida o, perfilada desde el planteamiento del problema (p. 196). El cálculo arrojó un resultado de 109 trabajadores.

**Muestreo:** En ese contexto, el muestreo fue probabilístico aleatorio simple, ya que para obtener la muestra se empleó una fórmula estadística. Para Hernández y Mendoza (2018) indican que el muestro probabilístico es una sección de la población en el que la mayoría tiene la misma posibilidad de ser seleccionados (p. 200).

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

**Técnicas:** Tomamos la encuesta. De acuerdo con Ríos (2017) indica que las técnicas representan la parte vaga de la recolección de datos. Es como los investigadores logran la obtención de datos para que se pueda decidir que instrumento utilizar. Para elegir la técnica, se debe establecer de manera precisa el problema a investigar, la peculiaridad de las unidades de análisis, la naturaleza, nivel de las variables y los recursos (p.101).

Para la primera variable, se empleó el Cuestionario de Competencias Laborales y será medido con la escala de Likert y cuenta con 5 niveles de respuesta: siempre (5); casi siempre (4); algunas veces (3); muy pocas veces (2) y nunca (1).

En la siguiente variable, se utilizó el Cuestionario de Desempeño Laboral y será medido con la escala de Likert.

**Instrumentos:** Se empleó los cuestionarios. Según Ríos (2017) señala que los cuestionarios son herramientas de investigación e implica la elaboración de un conjunto sistemático de preguntas escritas, y que tienen vínculo entre las variables y los indicadores. Su propósito es recoger datos y probar la hipótesis de la investigación (p. 291).

### **3.5 Procedimientos**

Los procedimientos por seguir comprenden de la elaboración de un cuestionario, el mismo que deberá pasar por pruebas de validez y confiabilidad. Una vez cumplido lo anterior, se deberá aplicar los instrumentos a la muestra elegida, con el fin de que se visualicen los resultados obtenidos mediante tablas dinámicas y gráficos.

### **3.6 Método de análisis de datos**

A fin de realizar con pertinencia la indagación de datos, lo primero es la inspección, depuración y transformación con el objetivo de enfatizar la información útil, para sugerir conclusiones y apoyo en la toma de decisiones.

Los métodos de análisis de datos comprenden a los teóricos y a los estadísticos; en ese sentido, a nivel teórico, el procesamiento de la información, así como el análisis de los datos comprende los métodos analítico y sintético, así como la inducción y deducción.

En el caso del nivel estadísticos deben estimar la dirección y la intensidad de la asociación entre las variables de estudio.

Para todo lo mencionado se usó el programa estadístico SPSS en su versión 25, en base al cálculo del coeficiente estadístico Alfa de Cronbach, que oscila entre 0 y 1, a más cerca este el resultado de 1 mayor será su consistencia en los ítems analizados. (Frías, 2019)

### **3.7 Aspectos éticos**

Los aspectos responden a la autorización y aceptación de la solicitud de consentimiento informado que deben firmar la unidad de estudio.

El trabajo de investigación es propio de los autores, y todos los fragmentos o ideas tomadas de otros investigadores o autores han sido respetando citas, referencias bibliográficas, reglamentos de la universidad y siguiendo los parámetros establecidos por la institución, a fin de proporcionar y dar los créditos al autor origina

## IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Escala de medición del Alfa de Cronbach*

Rango	Nivel
> 0.9	Perfecta
> 0.8	Bueno
> 0.7	Aceptable
> 0.6	Regular
> 0.5	Baja
< 0.5	Muy baja

*Nota.* Rango de escala de medición del Alfa de Cronbach

Fuente: Adaptado de Miami University Blog. (2016)

### Resultados de fiabilidad: Coeficiente Alfa de Cronbach General

**Tabla 2**

*Análisis de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,849	36

*Nota.* Resultados del análisis de confiabilidad de los dos instrumentos

Fuente: Elaborado por los autores en base al programa SPSS Versión 25

Se obtuvo el resultado de 0.849 como coeficiente de confiabilidad, se considera como **bueno** para ser aplicado, según Cronbach.

**Tabla 3**

*Confiabilidad Cuestionario de Competencias laborales*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,925	18

*Nota.* Resultados del análisis de confiabilidad del cuestionario de Competencias laborales

Fuente: Elaborado por los autores en base al programa SPSS Versión 25

Se obtuvo como resultado 0.925 como coeficiente de confiabilidad, el cual se considera como **perfecta** para ser aplicado, según Cronbach.

## Tabla 4

### Confiabilidad Cuestionario de Desempeño Laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,871	18

Nota. Resultados del análisis de confiabilidad del cuestionario de Desempeño laboral  
Fuente: Elaborado por los autores en base al programa SPSS Versión 25

Se obtuvo como resultado 0,871 como coeficiente de confiabilidad, la cual se considera como **bueno** según Cronbach y por lo tanto es aplicable.

## 4.1 Estadística descriptiva

### Tabla 5

#### Las competencias laborales, en la Empresa TK ELEVADORES PERÚ, Lima, 2022.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Competencias laborales Regular	11	10,1	10,1
Adecuadas	98	89,9	89,9
Total	109	100,0	100,0

Nota. Porcentaje de las respuestas brindadas por los trabajadores TK Elevadores Perú sobre los niveles en que se encuentra las Competencias laborales.

Fuente: Elaborado por los autores en base al programa SPSS Versión 25.

#### Interpretación:

En la Tabla 5 y Figura 1, se puede observar que el 89,9% de los encuestados manifestaron que las Competencias Laborales en la Empresa TK Elevadores Perú son Adecuadas, mientras que el 10,1% percibe que Los Competencias Laborales tienen un nivel Regular.

**Tabla 6**

*Las Competencias Básicas, Competencias Genéricas y Competencias Específicas en la Empresa TK ELEVADORES PERÚ, Lima, 2022.*

Dimensiones	Competencias Básicas		Competencias Genéricas		Competencias Específicas	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Poca Adecuadas	0	0	0	0	0	0
Regular Adecuadas	23	21.1	22	20.2	20	18.3
Total	109	100	109	100	109	100

*Nota. Porcentaje de las respuestas brindadas por los trabajadores TK Elevadores Perú sobre los niveles en que se encuentra las dimensiones de Competencias laborales.*

Fuente: Elaborado por los autores en base al programa SPSS Versión 25.

**Interpretación:**

Podemos observar de la Tabla 6 y Figura 2 que las Competencias Básicas en la empresa TK ELEVADORES PERÚ, Lima, 2022 tienen una tendencia a ser Adecuadas según el 78,9% de la totalidad de los trabajadores encuestados, los cuales fueron 109 y que así lo perciben, además el 21,1% señaló que estas tienen un nivel Regular. Asimismo, el 79,8% percibe que las Competencias Genéricas tienen una tendencia a ser también Adecuadas, aunque un 20,2% percibe que son Regulares. También el 81,7% indicó que las Competencias Específicas son Adecuadas y tan solo un 18,3% percibe que son Regulares.

## Tabla 7

*El Desempeño Laboral en la Empresa TK Elevadores Perú, Lima, 2022.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	No Aceptable	1	,9	,9
	Medio	66	60,6	60,6
	Aceptable	42	38,5	38,5
	Total	109	100,0	100,0

*Nota.* Porcentaje de las respuestas brindadas por los trabajadores TK Elevadores Perú sobre los niveles en que se encuentra el Desempeño laboral.

Fuente: Elaborado por los autores en base al programa SPSS Versión 25

### **Interpretación:**

Podemos observar de la Tabla 7 y Figura 3 que el 60,6% de los encuestados manifestaron que el desempeño Laboral en la empresa TK Elevadores Perú, Lima, 2022 tiene una tendencia a ser de nivel Medio, sin embargo, el 38,5% percibe que el Desempeño Laboral en dicha empresa se encuentra en un nivel Aceptable y apenas el 0,9%, es decir una sola persona, percibe que el Desempeño Laboral es No Aceptable.

## Tabla 8

*El Conocimiento, Personalidad y Expectativas en la Empresa TK ELEVADORES PERÚ, Lima, 2022.*

Dimensiones	Conocimiento		Personalidad		Expectativas	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
No Aceptable	5	4.6	0	0	6	5.5
Media	60	55	68	62.4	89	81.7
Aceptable	44	40.4	41	37.6	14	12.8
Total	109	100	109	100	109	100

*Nota.* Porcentaje de las respuestas brindadas por los trabajadores TK Elevadores Perú sobre los niveles en que se encuentran las dimensiones del Desempeño Laboral.

Fuente: Elaborado por los autores en base al programa SPSS Versión 25

### Interpretación:

Podemos observar de la Tabla 8 y Figura 4 que el conocimiento de los trabajadores de la empresa TK ELEVADORES PERÚ, Lima, 2022 tiene una tendencia a ser de nivel Medio según el 55% del total de encuestados que así lo percibe, asimismo un 40.4% indicaron que este conocimiento se encuentra en un nivel Aceptable. La personalidad según lo indicado por el 62.4% de los 109 encuestados tiene una tendencia a ser también de nivel Medio, aunque el 37,6% perciben que está en un nivel Aceptable. Las expectativas también tuvieron una tendencia a ser de nivel Medio ya que el 81,7% de los encuestados así lo percibe, sin embargo, el 12.8% indicó que las expectativas son Aceptables.

## 4.2 Estadística Inferencial

Para el cálculo inferencial se utilizó el estadístico de correlación de Rho-Spearman, porque los datos son ordinales y su distribución estadística se comprobó que no era normal:

### Prueba de Normalidad:

- $H_0$ : La distribución estadística de los datos es normal.
- $H_1$ : La distribución estadística de los datos no es normal.

Al ser una muestra con una población  $N > 30$ , utilizaremos el estadístico de Kolmogórov-Smirnov para el análisis de la normalidad, teniendo el siguiente criterio de decisión y que también será el criterio general para el análisis inferencial:

- $\text{Sig.} \geq 0.05$  se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ )
- $\text{Sig.} < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula

### Tabla 9

*Prueba de normalidad de las Competencias Laborales y el Desempeño Laboral de la empresa TK ELEVADORES PERÚ, Lima, 2022*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Competencias Laborales	,170	109	,000	,857	109	,000
Desempeño Laboral	,091	109	,028	,972	109	,023

Nota. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaborado por los autores en base al programa SPSS Versión 25

### Interpretación:

Podemos observar en la Tabla 9 que el nivel de significancia es de 0.000 y 0.028 para ambas variables respectivamente siendo este valor menor a la probabilidad de 0.05 en ambos casos y por lo tanto de acuerdo al criterio de decisión se estaría rechazando la hipótesis nula  $H_0$  entonces podemos decir que los datos NO tienen una distribución normal, induciéndose el uso de una prueba no paramétrica para su análisis de correlación, para lo cual como se mencionó se ha elegido usar el estadístico de Rho-Spearman, el cual para su interpretación presenta los siguientes valores de correlación: **bajo (0,10 - 0,30), Moderada (0,30-0,50) y Alta (>0,50).**



## Prueba de hipótesis: Hipótesis general

H<sub>0</sub>: Las competencias laborales no se relacionan directa y considerablemente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa TK Elevadores Perú, Lima – 2022

H<sub>1</sub>: Las competencias laborales se relacionan directa y considerablemente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa TK Elevadores Perú, Lima – 2022.

### Tabla 10

*Correlación de las variables competencias laborales y desempeño laboral de la empresa TK Elevadores Perú, Lima – 2022*

			Competencias Laborales	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Competencias Laborales	Coeficiente de correlación	1,000	,271**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	109	109
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,271**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	109	109

*Nota.* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente. Elaborado por los autores en base al programa SPSS Versión 25

### Interpretación:

Podemos apreciar en la tabla 10 un valor para el coeficiente de correlación de 0,271, siendo este un valor positivo bajo para la correlación, sin embargo, se observa una significancia  $p = 0,004$  que es menor a 0,01 por lo que podemos admitir que es una relación altamente significativa y por el criterio de decisión general se rechaza la hipótesis nula, aceptándose la hipótesis alterna: Las competencias laborales se relacionan directa y considerablemente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa TK Elevadores Perú, Lima – 2022

## Hipótesis específica 1

H<sub>0</sub>: Las competencias laborales no se relacionan directa y notablemente con el conocimiento de los trabajadores de la empresa TK Elevadores Perú, Lima – 2022.

H<sub>1</sub>: Las competencias laborales se relacionan directa y notablemente con el conocimiento de los trabajadores de la empresa TK Elevadores Perú, Lima – 2022.

### Tabla 11

*Correlación de la variable competencias laborales y la dimensión conocimiento de los trabajadores de la empresa TK Elevadores Perú, Lima – 2022.*

			Competencias	
			Laborales	Conocimiento
Rho de Spearman	Competencias Laborales	Coeficiente de correlación	1,000	,194*
		Sig. (bilateral)	.	,043
		N	109	109
	Conocimiento	Coeficiente de correlación	,194*	1,000
		Sig. (bilateral)	,043	.
		N	109	109

*Nota.* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaborado por los autores en base al programa SPSS Versión 25

### Interpretación:

Podemos apreciar en la tabla 11 un valor para el estadístico de Rho de Spearman igual a 0,194, siendo un valor positivo bajo para la correlación, sin embargo, se observa un valor de significancia igual a 0,043 que es menor a la probabilidad de 0,05 comprobando una relación significativa y de acuerdo al criterio de decisión general se rechaza la hipótesis nula, aceptándose la hipótesis alterna: Las competencias laborales si se relacionan directa y notablemente con el conocimiento de los trabajadores de la empresa TK Elevadores Perú, Lima – 2022.

## Hipótesis específica 2

H<sub>0</sub>: Las competencias laborales no se relacionan directa y significativamente con la personalidad de los trabajadores de la empresa TK Elevadores Perú, Lima – 2022.

H<sub>1</sub>: Las competencias laborales se relacionan directa y significativamente con la personalidad de los trabajadores de la empresa TK Elevadores Perú, Lima – 2022.

### Tabla 12

*Correlación de la variable competencias laborales y la dimensión personalidad de los trabajadores de la empresa TK Elevadores Perú, Lima – 2022.*

			Competencias	
			Laborales	Personalidad
Rho de Spearman	Competencias Laborales	Coeficiente de correlación	1,000	,134
		Sig. (bilateral)	.	,164
		N	109	109
	Personalidad	Coeficiente de correlación	,134	1,000
		Sig. (bilateral)	,164	.
		N	109	109

*Nota.* La correlación entre las competencias laborales y la dimensión personalidad.

Fuente: Elaborado por los autores en base al programa SPSS Versión 25

### Interpretación:

Podemos apreciar en la tabla 12 un valor para el estadístico de Rho de Spearman igual a 0,134, siendo un valor positivo bajo para la correlación, además se observa una significancia  $p = 0,164$  que es mayor a la probabilidad de 0,05 por lo que la relación no es estadísticamente significativa. Motivo por el cual se acepta la hipótesis nula: Las competencias laborales no se relacionan directa y significativamente con la personalidad de los trabajadores de la empresa TK Elevadores Perú, Lima – 2022.

### Hipótesis específica 3

H<sub>0</sub>: Las competencias laborales no se relacionan directa y significativamente con las expectativas de los trabajadores de la empresa TK Elevadores Perú, Lima – 2022.

H<sub>1</sub>: Las competencias laborales se relacionan directa y significativamente con las expectativas de los trabajadores de la empresa TK Elevadores Perú, Lima – 2022.

### Tabla 13

*Correlación de la variable competencias laborales y la dimensión expectativa de los trabajadores de la empresa TK Elevadores Perú, Lima – 2022.*

			Competencias Laborales	Expectativas
Rho de Spearman	Competencias Laborales	Coeficiente de correlación	1,000	,268**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	109	109
	Expectativas	Coeficiente de correlación	,268**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	109	109

*Nota.* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaborado por los autores en base al programa SPSS Versión 25

### Interpretación:

Podemos apreciar en la tabla 13 que el valor del coeficiente de correlación tiene un valor de 0,268, siendo un valor positivo bajo, sin embargo, se observa una significancia  $p = 0,005$  que es menor a la probabilidad de 0,01 por lo que la relación es altamente significativa. Motivo por el cual se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna: Las competencias laborales se relacionan directa y significativamente con las expectativas de los trabajadores de la empresa TK Elevadores Perú, Lima – 2022.

## V. DISCUSIÓN

La discusión de los resultados se presenta de acuerdo al orden de los objetivos de la investigación: se determinó para el objetivo general que sí existe una relación altamente significativa entre competencias laborales y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa TK Elevadores Perú, Lima – 2022, la prueba de Rho Spearman arrojó un valor para el coeficiente de correlación de 0,271, siendo este un valor positivo bajo para la correlación, sin embargo, se observa una significancia  $p = 0,004$  que es menor a 0,01 por lo que podemos admitir que es una relación altamente significativa. El resultado coincide con el trabajo de Salas, Diaz y Perez (2012) quienes hacen referencia que la calidad de un servicio parte del nivel de desempeño y competencia de los subordinados al momento de cumplir con las funciones sociales y laborales, es decir que las competencias influyen directamente en el desempeño laboral. Por su parte, Ferreiro (2011) alude que más que competencias son formaciones psicológicas superiores que abarcan conocimientos en un sector de desempeño, las habilidades de cualquier índole al momento de desarrollar una labor. El mismo, coincide que existe una relación altamente significativa entre las variables.

Con relación al primer objetivo específico y de acuerdo con los datos de los resultados que arrojó el análisis estadístico Rho de Spearman igual a 0,194, siendo un valor positivo bajo para la correlación, sin embargo, se observa un valor de significancia igual a 0,043 que es menor a la probabilidad de 0,05: sí existe una relación significativa entre las competencias laborales y el conocimiento. Dichos datos, se asemejan con Cetys Universidad (2021) hace mención que las competencias son las aptitudes, conocimientos y habilidades laborales que posee un individuo para cubrir de forma competente un puesto de trabajo, pero, también la determinación para ejecutarlo a pesar de las dificultades que puedan surgir. El conocimiento de un trabajador en particular debe coincidir estrechamente con el desempeño laboral real requerido, a mejor conocimiento mayor es la competencia que un trabajador posee. (Zagzebski, 2017).

Para el segundo objetivo, se estableció que no existe relación directa y significativa entre las competencias laborales y la personalidad, para el estadístico de Rho Spearman igual a 0,134, siendo un valor positivo bajo para la correlación, además se observa una significancia  $p = 0,164$  que es mayor a la probabilidad de 0,05 por lo que la relación no es estadísticamente significativa. En la misma línea, Alles (2015) dice

que las aptitudes y los conocimientos prácticos se van desarrollando a través del entrenamiento y aprendizaje constante. Pero, los aspectos que motivan y las características de personalidad, presentan una desventaja para el desarrollo y evaluación.

En el tercer objetivo específico se describió que las competencias laborales sí se relacionan directa y significativamente con las expectativas, el coeficiente de correlación tiene un valor de 0,268, siendo un valor positivo bajo, sin embargo, se observa una significancia  $p = 0,005$  que es menor a la probabilidad de 0,01 por lo que la relación es altamente significativa. De acuerdo con Andina una Agencia Peruana de Noticias (2020) indica que son altas las expectativas de los trabajadores en cuánto al clima laboral por eso mismo, algunos estarían decididos a renunciar si su trabajo tuviese un mal clima, esto fue representado por un 86%. Sin embargo, el 19% dijo que este aspecto no influye. Las expectativas vienen a ser una especie de guía que van a enfocar mejor el proceso de desarrollo, en la carrera y crecimiento profesional. A más expectativas tiene un trabajador más claro serán sus objetivos personales y dentro de la organización. Finalmente, se indicó que el asunto o expectativa más relevante para aceptar una oferta laboral sigue siendo la remuneración seguida del buen clima o ambiente laboral.

## VI. CONCLUSIONES

1. En la investigación se concluyó que las competencias laborales si se relacionan directa y notablemente con el conocimiento de los trabajadores de la empresa TK Elevadores Perú, Lima – 2022, esto se demostró con un valor para el estadístico de Rho de Spearman igual a 0,194, siendo un valor positivo bajo para la correlación, sin embargo, se observa un valor de significancia igual a 0,043 que es menor a la probabilidad de 0,05 comprobando una relación significativa y de acuerdo al criterio de decisión general se rechaza la hipótesis nula. Al existir relación, nos dice que el trabajador seleccionado para cierta posición cuenta con la experiencia que este lo requiera pudiendo cumplir satisfactoriamente las funciones y el cargo asignado.
2. Con respecto a las competencias laborales y la personalidad; concluimos que no se relacionan directa y significativamente esto porque para el estadístico de Rho de Spearman el valor fue igual a 0,134, siendo un valor positivo bajo para la correlación, además se observa una significancia  $p = 0,164$  que es mayor a la probabilidad de 0,05. Podemos decir que, al no existir relación los individuos suelen ser limitados al momento de ejercer sus funciones, cumpliendo funciones básicas y no contribuye a su crecimiento personal dentro de la empresa.
3. Se describe que las competencias laborales se relacionan directa y significativamente con las expectativas de los trabajadores de la empresa TK Elevadores Perú, Lima – 2022. Esto debido a que las expectativas son los objetivos que cada persona tiene y les permitirá acercarse hacia el punto en el que se sentirá satisfecha consigo misma en el ámbito profesional. En otras palabras, son guías que van a enfocar mejor el proceso de desarrollo y crecimiento profesional. Es decir, si tenemos a un trabajador altamente satisfecho seguirá desarrollando competencias que haga sobresalir su desempeño laboral.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. A la jefa de Recursos Humanos de TK Elevadores Perú se sugiere compartir el siguiente trabajo de investigación con la plana mayor de la compañía; con la finalidad que con los resultados obtenidos elaboren un plan de acción que permita mejorar el desempeño laboral de los trabajadores y sobre todo atacar los puntos débiles que existen en ellos.
2. Se invita a los gerentes, jefes y supervisores a participar activamente en la planeación, organización y aplicación de un plan de desarrollo de competencias, para capacitarse y ser neutral al momento de la evaluación de desempeño de los colaboradores a cargo.
3. Al área de Recursos Humanos se recomienda crear una estrategia general para alinear las competencias con el desempeño, siendo el punto de partida la evaluación de los perfiles de cada puesto con los que cuenta cada área de la compañía.
4. Se recomienda al Gerente General y al área Recursos la implementación de campañas de estudios que permita al trabajador tener oportunidades de crecimiento profesional que contribuya a su conocimiento diario; es decir; cursos, talleres, etc. de acuerdo con su puesto y perfil de trabajador.



## REFERENCIAS

- Alles, M. (2015). *Desempeño por competencias, evaluación 360°*. (1a. ed. 2a. reimpresión) *Buenos Aires, Argentina*.
- Alvarez Indacochea B. y Porraspita Alfonso, D. (2018). *El desempeño laboral un problema social de la ciencia: Didáctica y Educación*, 9(2), 147-158.
- Amarante, N. S. (2018). *Manual. Orientación laboral y promoción de la calidad en la formación profesional para el empleo*. Madrid: Editorial CEP S.L.
- Amaya Amaya, J. (2010). *Toma de decisiones gerenciales: métodos cuantitativos para la administración* (2a. Ed.) Ecoe Ediciones.
- Apaza, F. (2018). *Desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Chumbivilcas – Cusco, 2018*. Universidad Peruana Unión. Juliaca, Perú.
- Arias, F. (2011). *Administración de recursos humanos: para el alto desempeño*.
- Asún Dieste, S., Rapún López, M., & Romero Martín, M. R. (2019). Percepciones de Estudiantes Universitarios sobre una Evaluación Formativa en el Trabajo en Equipo. *Revista Iberoamericana De Evaluación Educativa*, 12(1).  
<https://doi.org/10.15366/riee2019.12.1.010>
- Ayala y Bustamante (2018). *Compromiso Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa OPEMIP S.A.C. Arequipa. Perú*.
- Canabal, C. y Margalef, L. (2017). The feedback: a key learning-oriented assesment. Profesora. *Revista de curriculum*. Vol. 21. Num. 2
- Cerna y Martinez (2019). *Competencias laborales en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chancay, Lima*.
- Cetys Universidad (2021, febrero). ¿Qué son las competencias laborales?. *Cetys Educación Continua*. <https://www.cetys.mx/educon/que-son-las-competencias-laborales/>
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica – CONCYTEC (2018). *Guía práctica para la formulación y ejecución de proyectos de investigación y desarrollo (I+D)*.

- Corbin, J. (2018). *Satisfacción en el trabajo: 7 formas de mejorarla*. De Psicología y Mente. <https://psicologiaymente.com/organizaciones/satisfaccion-en-el-trabajo>
- Chiang y San Martín (2015). Analysis of work satisfaction and performance in public employees of Talcahuano city hall. *Ciencia & Trabajo*, 54, 159-165.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos, El capital humano de las organizaciones*. (9a. ed.). México: McGraw Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento Organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones*. (3a. ed.). México: McGraw Hill Interamericana.
- Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. Interpersonal relationship in teacher job performance, Ciudad de México, México. ISN 2707-2207 / ISSN 2707-2215, julio-agosto, 2021, Volumen 5, Número 4.  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i4.766\\_p.6184](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.766_p.6184)
- Díaz, F. R., Rodríguez, J. L., & Jiménez, J. (2015). Competencias y valores para el primer empleo. Madrid: fundación EOI.
- Diez, Elisabeth, & Jaca García, Carmen, & Zárraga-Rodríguez, Marta (2013). Herramienta para evaluar el funcionamiento de los equipos de trabajo en entornos docentes. *Intangible Capital*, 9(1), 281-304. [fecha de Consulta 8 de Abril de 2022]. ISSN: 2014-3214.  
Disponibile en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=54926344004>
- Driskell, J. E., Salas, E., & Driskell, T. (2018). Foundations of teamwork and collaboration. *American Psychologist*, 73(4), 334–348.  
<https://doi.org/10.1037/amp0000241>
- Espinoza Galvez, R., Ramos Huamán, O. M. del C., Espinoza Gonzáles, M. A., & Asca Agama, P. G. (2021). *El desempeño laboral e intención de rotación de los trabajadores de la Unidad de Recursos Humanos de la DRELM, un análisis cualitativo*. *INNOVA Research Journal*, 6(1), 61-83.  
<https://doi.org/10.33890/innova.v6.n1.2021.1566>
- Frías-Navarro, D. (2019). Apuntes de consistencia interna de las puntuaciones de un instrumento de medida.
- García, Retana J. (2011) *Educational Model Based In Competency: Importance and*

*Necessity*, 11(3), 1-24.

- Hawes, G. y Corvalán, O. (2005). *Construcción de un perfil profesional* (Proyecto Mecesus Tal 0101). Chile: Instituto de Investigación y Desarrollo Educacional. Universidad de Talca. Recuperado de: [http://www.iide.cl/medios/iide/publicaciones/revistas/Construccion\\_de\\_un\\_Perfil\\_Profesional.pdf](http://www.iide.cl/medios/iide/publicaciones/revistas/Construccion_de_un_Perfil_Profesional.pdf)
- Hernández-Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2006). *Metodología de la Investigación* (4a ed.). Editorial McGraw Hill.
- Hernández-Sampieri R., Fernández, C. y Baptista M. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6a ed.). Editorial McGraw Hill.
- Hernández-Sampieri, R y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. (1a ed.). Editorial McGraw Hill.
- Jaca, C., Viles, E., Zárraga-Rodríguez, M. (2016). Teamwork competence development for Higher Education. Recuperado a partir de [https://www.researchgate.net/publication/311738931\\_Desarrollo\\_de\\_la\\_competencia\\_de\\_trabajo\\_en\\_equipo\\_en\\_un\\_grado\\_universitario](https://www.researchgate.net/publication/311738931_Desarrollo_de_la_competencia_de_trabajo_en_equipo_en_un_grado_universitario)
- Kruse, K. (2013). *What Is Leadership?*. Original source - forbes.com
- Lopez, A. (2021). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral: Propuesta Metodológica para la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil, Ecuador*.
- Mancini, M., Toros Scorians, C., Vélez, M., & Herrero, M. (2019). Relevant information for strategic decision-making: Only theory in the tourist accommodation management of the Argentina Northern Patagonias?. *Realidad. Tendencias Y Desafíos En Turismo (CONDET)*, 17(1), 1–18. Recuperado a partir de <http://170.210.83.53/index.php/condet/article/view/2293>
- Medina, E. S (2017). *Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017*. Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- Muntané J. (2010). Introducción a la Investigación Básica. *Rapd Online*, 33 (3), 221.
- Palmar, G., Rafael, S., Valero, U., & Jhoan, M. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía

del municipio Mara del estado Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 17(39), 159–188.

Pérez Tacanga, A. (2020). Sistemas de incentivos y salario emocional.

Salas, Díaz y Perez (2012). *Rationale for the competency and the work performance in the national health care system: Revista Cubana de Educación Médica Superior*, 26(4),604-617.

Sanín, J. A. & Salanova, M. (2014). Job Satisfaction: The Way between Psychological Growth and Job Performance in Industrial and Service Companies in Colombia. *Universitas Psychologica*, 13(1). doi:10.11144/Javeri-ana.UPSY13-1.slcpSampieri, R. H. y Mendoza Torres C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill México.

Torrelles, C., Coiduras, J., Isus, S., Carrera, X., Paris, G. y Cela, J. (2011). Teamwork competence: Definition and categorization. Vol. 15. N° 3.

Vargas, R. (2019). *Rotación laboral en el Perú: ¿qué hacer para disminuirla?*. Revista Conexión ESAN.

Werther, J. Davis, K. y Guzmán, M. (2014). *Administración de recursos humanos, Gestión del capital humano (7a. ed.)*. México: McGraw Hill Interamericana.

World Economic Forum (2018). América Latina tiene la mayor brecha de habilidades del mundo. *Gestión*. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/america-latina-mayor-brecha-habilidades-mundo-229335-noticia/?ref=gesr>

Zagzebski, L. (2017). “What is knowledge?”, *The Blackwell Guide to Epistemology*. Chapter 3.

## Anexos

### ANEXO 1. Matriz de Operacionalización de Variables

Variables	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición
<b>V1 COMPETENCIAS LABORALES</b>	Según Cetys Universidad (2021) las competencias laborales son todos aquellos conocimientos, aptitudes y habilidades laborales que posea un individuo para cubrir competentemente un determinado puesto de trabajo. Incluye tener los conocimientos y las herramientas necesarias para poder realizar el trabajo, pero también la capacidad para hacerlo a pesar de alguna dificultad.	Se aplicará la técnica de encuestas, el instrumento es el cuestionario.	Competencias Básicas	Adaptación	1	Likert  1. nunca 2. muy pocas veces 3. a veces 4. casi siempre 5. siempre
				Tolerancia	2	
				Aptitudes	3	
			Competencias Genéricas	Trabajo en equipo	4	
				Proactividad	5	
				Toma de decisiones	6	
			Competencias Específicas	Negociación	7	
				Liderazgo	8	
				Experiencia laboral	9	
<b>V2 DESEMPEÑO LABORAL</b>	Bajo esta premisa, Chiavenato (2011) mencionada que el desempeño laboral es la eficacia que demuestra el colaborador al realizar su trabajo, la cual esta resulta necesaria en las empresas, por ende, esta se convierte en una ventaja competitiva para las empresas en la actualidad.	Se aplicará la técnica de encuestas, el instrumento es el cuestionario.	Conocimiento	Objetivos	10	Likert  1. nunca 2. muy pocas veces 3. a veces 4. casi siempre 5. siempre
				Misión y Visión	11	
				Estrategias	12	
			Personalidad	Relaciones Interpersonales	13	
				Emociones	14	
				Liderazgo	15	
			Expectativas	Recompensa e incentivos	16	
				Oportunidad de desarrollo	17	
				Retroalimentación	18	

## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos (cuestionario)

### INSTRUMENTO DE LA VARIABLE 1 CUESTIONARIO DE COMPETENCIAS LABORALES

La aplicación de este cuestionario tiene como propósito recopilar información sobre las competencias laborales, en la Empresa TK ELEVADORES PERÚ, Lima, 2022. Los resultados obtenidos solo se utilizarán con fines académicos.

**Instrucciones:** Lee cuidadosamente cada enunciado antes de responder, marcando solo una vez en cada pregunta con una (X) el recuadro que mejor exprese su opinión.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>NUNCA</b>	<b>CASI NUNCA</b>	<b>A VECES</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>SIEMPRE</b>

ÍTEMS / DIMENSIÓN	1	2	3	4	5
<b>Competencias Básicas</b>					
01. ¿Los trabajadores se adaptan rápidamente a las situaciones presentadas?					
02. ¿Considera la adaptación como una competencia importante para el éxito de sus labores?					
03. ¿Los trabajadores son tolerantes a los cambios dados por la pandemia?					
04. ¿Los trabajadores son tolerantes a los problemas que se suscitan?					
05. ¿El personal presenta aptitudes para el desarrollo de un proceso formativo profesional?					
06. ¿La aptitud mental de los trabajadores es acorde a la concentración que la realización del trabajo requiere?					
<b>Competencias Genéricas</b>					
07. ¿Se realiza un buen trabajo en equipo?					
08. ¿Hay predisposición de parte del personal para trabajar en equipo?					
09. ¿Los trabajadores presentan proactividad para el desempeño de sus labores?					
10. ¿Los trabajadores presentan características proactivas como tener iniciativa, opiniones asertivas, ser perseverante, responsable, asume sus fracasos, entre otros?					
11. ¿La toma de decisiones de los jefes responsables es la más acertada?					
12. ¿La toma de decisiones se realiza una vez que se ha evaluado todas las posibles soluciones?					
<b>Competencias Específicas</b>					
13. ¿Las personas designadas para la negociación de los trabajos lo realizan competentemente?					
14. ¿La negociación de los contratos es la adecuada?					
15. ¿Los líderes/ jefes /supervisores, coordinan con los equipos de trabajo continuamente?					
16. ¿Los líderes se notan siempre motivados y transmiten esta motivación a los demás trabajadores?					
17. ¿Los trabajadores poseen experiencia laboral previa?					
18. ¿La experiencia laboral de los trabajadores se ajusta a las necesidades del puesto de trabajo o los califica para ello?					

## INSTRUMENTO DE LA VARIABLE 2 CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

La aplicación de este cuestionario tiene como propósito recopilar información sobre el desempeño laboral, en la Empresa TK ELEVADORES PERÚ, Lima, 2022. Los resultados obtenidos solo se utilizarán con fines académicos.

**Instrucciones:** Lee cuidadosamente cada enunciado antes de responder, marcando solo una vez en cada pregunta con una (X) el recuadro que mejor exprese su opinión.

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

ÍTEMS/ DIMENSIÓN	1	2	3	4	5
<b>Conocimiento</b>					
1. ¿El personal de la empresa TK ELEVADORES PERÚ conoce cuales son los objetivos y metas trazadas?					
2. ¿Se cumple con los objetivos a corto, mediano y largo plazo?					
3. ¿El personal de TK ELEVADORES PERÚ conoce cuál es la misión y visión de la empresa?					
4. ¿Se cumple con la misión y visión?					
5. ¿El personal de la empresa TK ELEVADORES PERÚ conoce cuales son las estrategias comerciales implementadas por la empresa?					
6. ¿Se cumple con el desarrollo de las estrategias establecidas?					
<b>Personalidad</b>					
7. ¿Las relaciones interpersonales entre los trabajadores y sus jefes inmediatos impulsan a un buen desempeño laboral?					
8. ¿Los trabajadores se involucran, en la medida que sea posible, con las actividades de la empresa, su misión y visión y el cumplimiento de los objetivos?					
9. ¿Los trabajadores presentan emociones positivas en el ambiente de trabajo?					
10. ¿La empresa fomenta actividades encaminadas al manejo de situaciones de inquietud o fracaso para superar las emociones negativas que esto genera?					
11. ¿Eres capaz de comunicar tu idea de lo que es el éxito para tu empresa de manera clara a tus demás compañeros o equipo de trabajo?					
12. ¿Puedes concentrarse en lo esencial que se debe hacer para ese día y delegar tareas necesarias adicionales con eficacia?					
<b>Expectativas</b>					
13. ¿La empresa TK ELEVADORES PERÚ, reconoce la actuación personal como elemento imprescindible para aumentar la productividad?					
14. ¿La empresa TK ELEVADORES PERÚ, reconoce la capacidad de sus trabajadores otorgándoles incentivos por el logro de las metas?					
15. ¿La empresa TK ELEVADORES PERÚ, destina suficientes recursos para fortalecer y actualizar la competencia de sus trabajadores?					
16. ¿Se brindan especializaciones satisfactorias?					
17. ¿La experiencia obtenida en el trabajo retroalimenta los conocimientos previos?					

### Anexo 3. Cálculo del tamaño de la muestra

N= 220 trabajadores de la empresa TK Elevadores Perú

Q= 50%.....0.5 probabilidad

P= 50%.....0.5 probabilidad

Z= 95%.....1.96

Error= 5%...0.05

n= muestra

$$n = \frac{N Z^2 P Q}{(N - 1) E^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{(152)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(152-1)(0.5)^2 + 1.96^2(0.5)(0.5)}$$

*n= 109 trabajadores*



## Anexo 4. Constancia de validación



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Sofía Irene Delgado Wong identificado con DNI N° 16680531 Doctor en Administración; de profesión Administración desempeñándome actualmente como Asesor de Tesis en Universidad Cesar Vallejo.

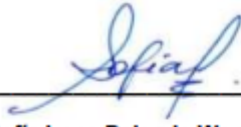
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:

Cuestionario

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

Cuestionario xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx	dirigido	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad						X
2. Objetividad						X
3. Actualidad						X
4. Organización					X	
5. Suficiencia					X	
6. Intencionalidad					X	
7. Consistencia						X
8. Coherencia						X
9. Metodología						X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Lima, a los 22 días del mes de enero del dos mil veintidós.



**Sofía Irene Delgado Wong**

Dra. : Sofía Irene Delgado Wong  
DNI : 16680531  
Especialidad : Administración  
E-mail : [dwongsi@ucvvirtual.edu.pe](mailto:dwongsi@ucvvirtual.edu.pe)



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Ericka Janet Villamares Hernandez, identificado con DNI N°41486897, Doctor en Ciencias empresariales N.º colegiatura 4999 de profesión Licenciada en administración, desempeñándome actualmente como docentes ordinario en la Universidad San Luis Gonzaga, en Ica.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:

Cuestionario: **"Competencias laborales y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa TK ELEVADORES PERÚ, Lima - 2022"**.

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

Cuestionario dirigido a consumidores del comercio electrónico de las tiendas retail de Lima Metropolitana	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización					X
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X

9. Metodología					X
----------------	--	--	--	--	---

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Lima a los 30 días del mes de enero del Dos mil veintidós.



---

Dra. : Ericka Janet Villamares Hernandez  
DNI : 41486897  
Especialidad : Ciencias empresariales  
E-mail : ericka2303@hotmail.es



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Gustavo Felipe Espinoza León, identificado con DNI N° 43932363. Magister en Dirección y Gestión de Empresas, de profesión Administración desempeñándome actualmente como Docente de la Universidad Alas Peruanas.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:

Cuestionario

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

Cuestionario dirigido a Trabajadores Empresa Elevadores TK Perú	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Lima, a los 10 días del mes de febrero del dos mil veintidós.

*Gustavo*

**Gustavo Felipe Espinoza León**

Mg. : Gustavo Felipe Espinoza León  
DNI : 43932363  
Especialidad : Administración  
E-mail : [gusta16\\_6@gmail.com](mailto:gusta16_6@gmail.com)

## Anexo 5. Ficha de validación de expertos



### “Competencias laborales y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa TK ELEVADORES PERÚ, Lima - 2022”

#### FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO A LOS TRABAJADORES DE TK ELEVADORES PERÚ.

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																	82				
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																	81				
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																	82				
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																80					
5. Suficiencia	Aspectos necesarios en cantidad y calidad.																80					



**“Competencias laborales y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa TK ELEVADORES  
PERÚ, Lima - 2022”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO A LOS TRABAJADORES DE TK ELEVADORES PERÚ.**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																	x				
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																x					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																x					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																	x				
5. Suficiencia	Aspectos necesarios en cantidad y calidad.																x					





“Competencias laborales y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa TK ELEVADORES  
PERÚ, Lima - 2022”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO A LOS TRABAJADORES DE TK ELEVADORES PERÚ

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				X	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				X	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				X	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				X	
5. Suficiencia	Aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				X	

6.Intencionaldad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																			x	
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																			x	
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																			x	
9 Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																			x	

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Ica, 10 de Febrero de 2022.



Mg.: Gustavo Felipe Espinoza León  
DNI: 43932363  
Teléfono: 945643636  
E-mail: gusta16\_6@hotmail.com

## Anexo 6. Solicitud de Autorización

Lima, 04 de febrero de 2022

Señor  
Alfredo Alexander Delgado Pacheco  
Jefe de Administración y Finanzas  
TK ELEVADORES PERU S.A.C.  
Av. Paseo de la República 1479 Urb. Balconcillo  
La Victoria, -

**Asunto:** Autorizar la toma de encuestas para la ejecución de la Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración.

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente en nombre de la Universidad Cesar Vallejo Filial Lima Norte, el de mi compañero Ricardo Angel Delgado Ugaz y en el mío propio, deseándole la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización, a fin de quienes suscriben la presente, el Bach. Ricardo Angel Delgado Ugaz y la Bach. Andrea Selene Lucero Alvarez Alarco y del Programa de Titulación para universidades no licenciadas, Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de Administración, podamos ejecutar la toma de encuestas de nuestra investigación titulada: "**Competencia laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa TK Elevadores Perú S.A.C de Lima, 2021**", en la institución a la cual usted representa; agradeceré se nos brinden las facilidades correspondientes.

Sin otro particular, me despido de usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

Atentamente,

*Andrea Alvarez A.*

---

Andrea Selene Lucero  
Alvarez Alarco

*Ricardo Delgado U.*

---

Ricardo Angel  
Delgado Ugaz

Yo, **Alfredo Alexander Delgado Pacherras** identificado con **DNI Nro. 41361468** representante legal de la empresa **TK ELEVADORES PERU S.A.C** con RUC Nro. 20295734681. Autorizo que los Bachilleres **Andrea Selene Lucero Alvarez Alarco** y **Ricardo Angel Delgado Ugaz** puedan ejecutar la toma de encuestas de su investigación titulada: "**Competencia laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa TK Elevadores Perú S.A.C de Lima, 2021**".



**TK PERU**  
Alfredo Delgado  
Jefe de Administración & Finanzas

---

**Alfredo Alexander Delgado Pacherras**  
**Jefe de Administración y Finanzas**

## Anexo 9. Consentimiento informado



Señores:  
**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
Sede Lima Norte

De mi mayor consideración:

La empresa **TK ELEVADORES PERÚ S.A.C** identificada con RUC Nro. 20295734681 con domicilio fiscal en Av. Paseo de la República 1479 en el distrito de La Victoria representada por el Sr. Alfredo Alexander Delgado Pachterres identificado con DNI Nro. 41361466.

Mediante la presente tiene como objetivo autorizar, a fin de que la Bach. Andrea Selene Lucero Alvarez Alarco y el Bach. Ricardo Angel Delgado Ugaz del Programa de Titulación para universidades no licenciadas, Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de Administración, pueda ejecutar su investigación en la entidad a la cual represento, titulada: **"Competencia laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa TK Elevadores Perú S.A.C de Lima, 2021"**.

Por medio de la presente, se deja constancia de lo antes señalado.

Atentamente,

Alfredo Alexander Delgado Pachterres  
**Jefe de Administración y Finanzas**

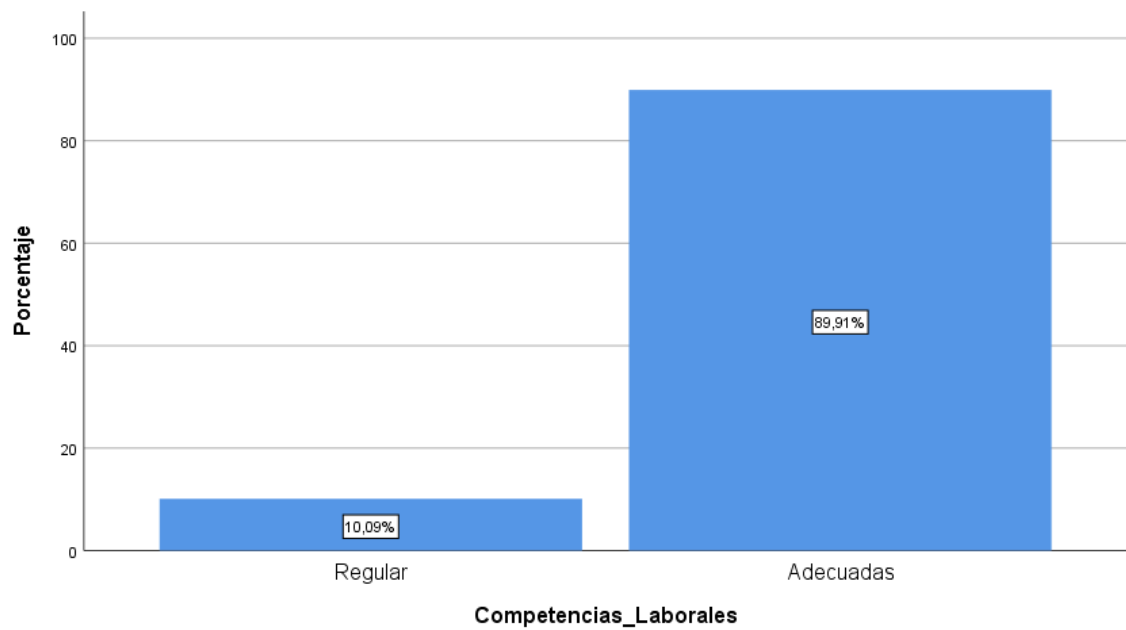
---

**TK ELEVADORES PERU S.A.C**

Av. Paseo de la República 1479 Urb. Balconcillo, La Victoria | T +51 625 0400 | www.tkelevator.com

**Figura 1**

*Frecuencias de la variable Competencias Laborales*

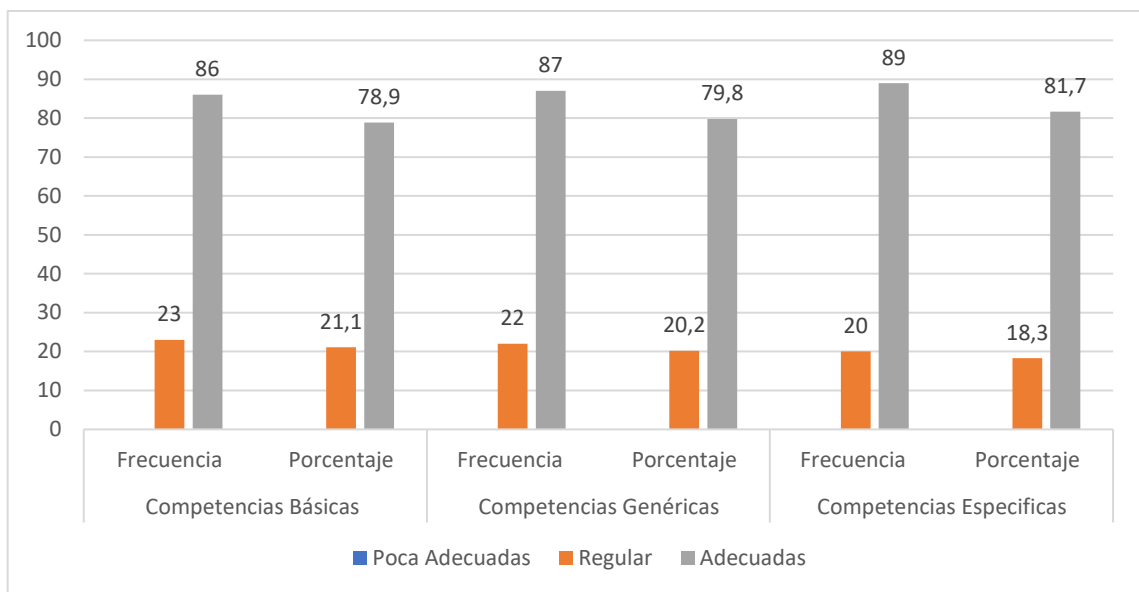


*Nota.* Porcentaje de las respuestas de la frecuencia de la variable Competencia laboral

Fuente: Elaborado por los autores en base al programa SPSS Versión 25

**Figura 2**

*Frecuencias de las Competencias Básicas, Competencias Genéricas y Competencias Específicas*

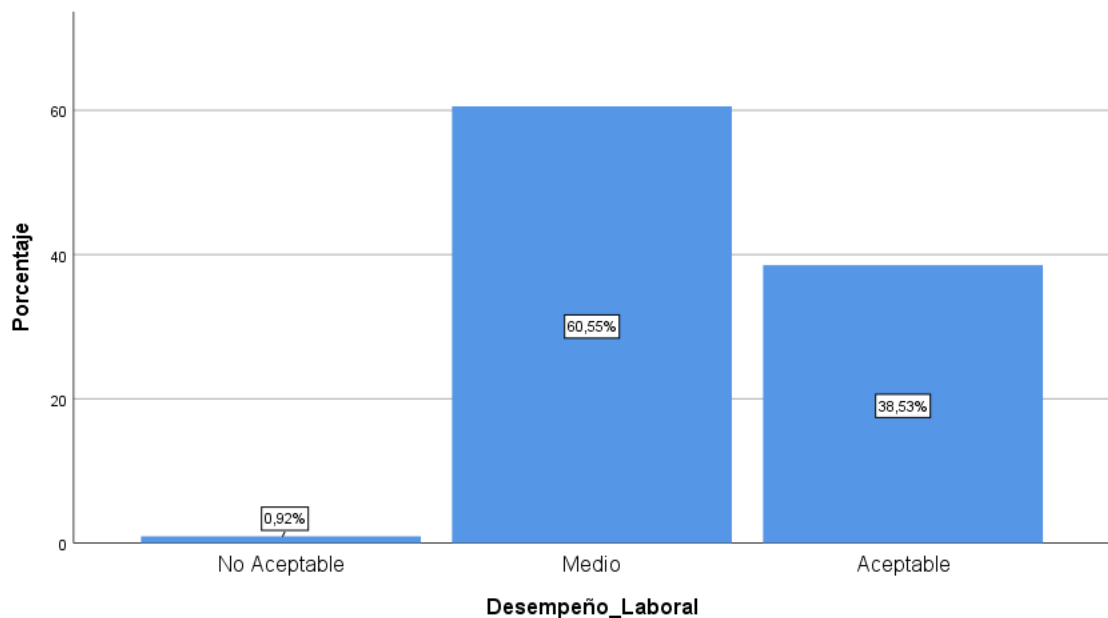


*Nota.* Porcentaje de las respuestas de la frecuencia de las dimensiones de la variable 1

Fuente: Elaborado por los autores en base al programa SPSS Versión 25

**Figura 3**

*Frecuencias de la variable Desempeño Laboral*



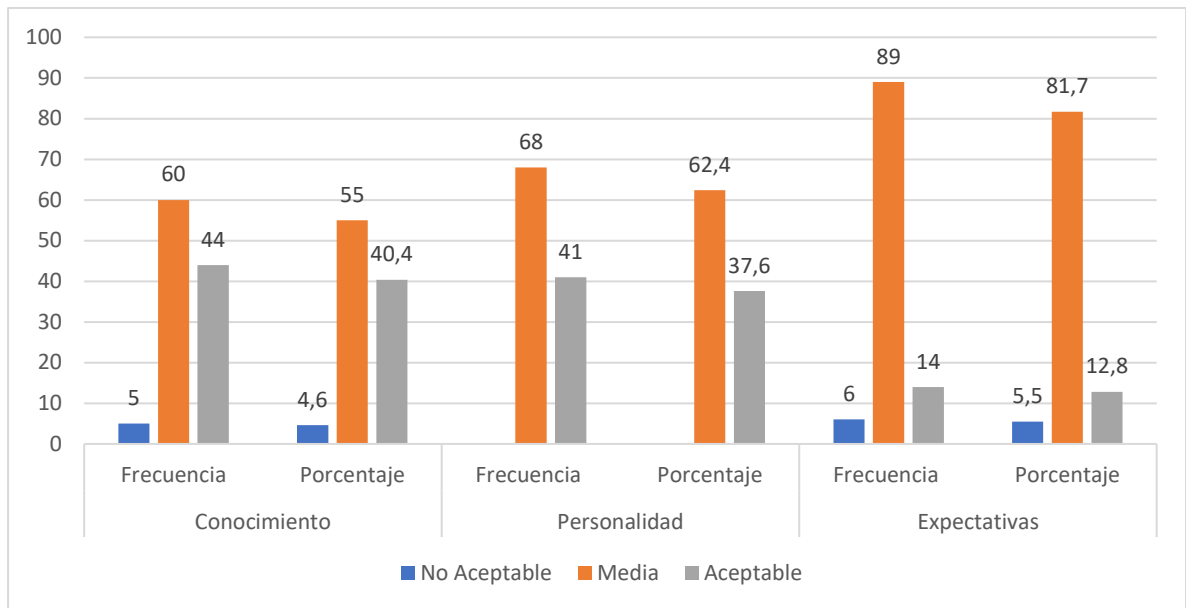
*Nota.* Porcentaje de las respuestas de la frecuencia de la variable Desempeño laboral

Fuente: Elaborado por los autores en base al programa SPSS Versión 25



**Figura 4**

*Frecuencias de las Dimensiones: Conocimiento, Personalidad y Expectativas*



*Nota.* Porcentaje de las respuestas de la frecuencia de las dimensiones de la variable 2

Fuente: Elaborado por los autores en base al programa SPSS Versión 25