



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Competencias laborales en el Grifo Estrella de David Trujillo 2022

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

AUTORES:

Agreda Benites, Katia Mercedes (orcid.org/0000-0002-9676-9708)

Llontop Alva, Carlos Andre (orcid.org/0000-0003-3227-5319)

ASESORA:

Dra. Aguilar Aragón, Nancy Deifilia (orcid.org/0000-0002-1536-3109)

CO- ASESORA:

Dra. Mosqueira Rodriguez, Guisella Balbina (orcid.org/0000-0001-6170-5838)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO — PERÚ

2022

DEDICATORIA

Para expresar amor infinito a Dios por darnos la fuerza para seguir adelante, sabiduría y conocimiento para alcanzar con nuestros objetivos.

Por el amor y el cariño de nuestros padres:

-Martin Agreda y Sara Benites
-Juan Llontop y María Alva
que confían en nosotros y nos apoyan incondicionalmente para lograr cumplir con nuestras metas.

Para nuestras asesoras Dra. Nancy y Dra. Guisella que están en cada asesoría compartiendo sus conocimientos con nosotros y apoyándonos en el proceso de la tesis.

Katia y Carlos

AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios, por darnos la vida y estar con nosotros en cada momento, fortaleciendo nuestra sabiduría e iluminando nuestro camino y corazones.

A nuestros padres:

- Martin Agreda y Sara Benites

-Juan Llontop y María Alva

por enseñarnos valores y a no rendirnos ante los obstáculos que se presentan en la vida, agradecerles por brindarnos siempre palabras de aliento y su apoyo incondicional en toda nuestra carrera profesional.

A nuestras asesoras Dra.

Nancy y Dra. Guisella por guiarnos y enseñarnos durante todo el proceso de la tesis.

Katia y Carlos

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización.....	16
3.3. Población, muestra y muestreo.....	16
3.4. Técnicas e instrumento 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.....	30
VI. CONCLUSIONES.....	36
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS	41

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Nivel de desarrollo de las competencias laborales en el Grifo Estrella de David Trujillo 2022.	19
Tabla 2 Identificar el nivel de desarrollo de las competencias cardinales de los colaboradores del Grifo Estrella de David Trujillo 2022.	20
Tabla 3 Identificar el nivel de desarrollo de las competencias específicas de los colaboradores del Grifo Estrella de David Trujillo 2022.	21
Tabla 4 Analizar el nivel de las habilidades de los colaboradores del Grifo Estrella de David Trujillo 2022.	22
Tabla 5 Identificar el nivel de desarrollo de los indicadores de las competencias cardinales de los colaboradores del Grifo Estrella de David Trujillo 2022.	23
Tabla 6 Identificar el nivel de desarrollo de los indicadores de las competencias específicas de los colaboradores del Grifo Estrella de David Trujillo 2022.	24
Tabla 7 Identificar el nivel de desarrollo de los indicadores de las habilidades de los colaboradores del Grifo Estrella de David Trujillo 2022.	25

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Nivel de desarrollo de las competencias laborales	51
Figura 2 Nivel de desarrollo de las competencias cardinales	51
Figura 3 Nivel de desarrollo de las competencias específicas.....	52
Figura 4 Nivel de las habilidades	52

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar el nivel de desarrollo de las competencias laborales en el Grifo Estrella de David Trujillo 2022. La investigación fue de diseño no experimental, corte transversal y de nivel descriptivo. La muestra estuvo conformada por 30 colaboradores, el instrumento de recolección de datos fue la matriz de evaluación de desempeño por competencias conformada por 20 preguntas. Se obtuvo como resultado que los colaboradores se encuentran en un nivel regular en el desarrollo de sus competencias laborales (53.3%). Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación: El nivel de desarrollo de las competencias laborales en el Grifo Estrella de David es regular. Se concluye que los colaboradores no cumplen con las habilidades, conocimientos y estándares de calidad que se requiere. Asimismo, no tienen capacidad de adaptación al cambio y sus objetivos no se cumplen oportunamente de acuerdo al perfil del puesto. Se recomienda a recursos humanos, que implemente un manual del perfil del puesto por cada área que tenga la empresa con la finalidad de que en el proceso de selección de personal puedan evaluar al postulante de acuerdo a las competencias laborales que se requiere.

Palabras clave: Competencias laborales, evaluación de desempeño, habilidades.

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the level of development of labor skills in the David Trujillo Star Tap 2022. The research was of a non-experimental design, cross-sectional and descriptive level. The sample consisted of 30 employees; the data collection instrument was the performance evaluation matrix by competencies made up of 20 questions. It was obtained as a result that the collaborators are at a regular level in the development of their labor competencies (53.3%). Therefore, the research hypothesis is accepted: The level of development of labor skills in the Star of David Tap is regular. It is concluded that the collaborators do not meet the skills, knowledge and quality standards that are required. Likewise, they do not have the capacity to adapt to change and their objectives are not met in a timely manner according to the profile of the position. It is recommended that human resources implement a job profile manual for each area that the company has in order that in the personnel selection process they can demonstrate the applicant according to the labor competencies that are required.

Keywords: Labor competencies, performance evaluation, skills.

I. INTRODUCCIÓN

Al referirnos a competencias laborales estamos hablando de una serie de aptitudes y destrezas para realizar con eficiencia y eficacia una actividad previamente asignada pero agregado a esto viene de igual manera con una serie de actitudes que complementan y generan un desempeño integral equitativamente en el colaborador como en la compañía. Según, Espinach (2018) todas las empresas tienen un esquema por el cual se rigen a modo de cadena de mando con lo cual se divide en distintos puestos con ciertas funciones, con lo cual es ideal escoger a la persona adecuada con el perfil correcto para realizar dichas funciones y de esta manera optimizar el trabajo del mencionado puesto.

Mancilla (2019) menciona que en el mundo se puede notar un cambio en el sentido de que ninguna empresa se encuentra en condiciones de desperdiciar recursos, en estos tiempos de recuperación económica las competencias laborales son muy demandadas en el mercado pero en específico se requieren 8 en América Latina y en general las cuales son; capacidad de aprendizaje ya que demuestra la motivación para aprender algo nuevo o interés por mejorar un conocimiento previamente adquirido, responsabilidad y no solo con lo clásico de puntualidad sino en mantener la imagen de la empresa así como también su confidencialidad, comunicación para expresar ideas de manera clara además, incluye la escucha tanto en clientes como compañeros de trabajo, adaptación al cambio y evolucionar profesionalmente, iniciativa y no esperar que te digan todo lo que como colaborador debes hacer, toma de decisiones es la autonomía que se necesita para resolver problemas y no depender de otros, creatividad cuanto más innovador y creativo sea el personal mejor valorado será en la empresa.

Asimismo, Fascendini (2019) indica que el trabajo en la atención de estaciones de servicio no es una tarea sencilla, el encargado de atención es una persona multifuncional la cual debe tener múltiples competencias laborales como las mencionadas con anterioridad para el correcto desempeño requerido de sus funciones ya que tiene que atender, cobrar para luego rendir cuentas, tiene una responsabilidad detrás de él por lo cual debe ser una persona íntegra que no cometa actos ilícitos como robos del combustible. Es así que la persona en atención al cliente se le exigen varias capacidades las cuales usualmente no son saciadas al ser un trabajo de muchas horas y poco control suelen pasar varias irregularidades además de no existir muchas personas postulantes a este rubro en dicho puesto de trabajo.

En el Perú, según refiere Pereira (2019), la cantidad extendida de estaciones de servicios cada uno con sus protocolos y obligaciones, pero con el sistema muy parecido entre todos. El colaborador encargado de atender a los clientes es tanto un vendedor como un cajero lo cual provoca directamente que haya la necesidad de múltiples competencias laborales que lo ayuden a desenvolverse de la manera correcta en sus funciones ya que es la cara de la empresa, con lo cual, ésta le exige que realice un trabajo de calidad para dar buena impresión a los clientes. Por otro lado, Molina (2020) explica que las competencias laborales buscadas en una persona encargada de la atención de una estación de servicios son difícilmente logradas ya que al ser un trabajo muy expuesto tanto en temas de salud como integridad por robos y además de ser sancionable en cuanto al dinero faltante no es muy llamativo a cualquier persona menos un profesional capaz de contener dichas aptitudes y actitudes que vayan con las funciones a realizar. De esta manera los colaboradores que postulan a la atención en estaciones de servicio suelen no cumplir con el perfil necesario para tener una óptima atención y se trabaja con este personal ya que la cantidad de postulantes es limitada en este sector por los mismos riesgos que conlleva.

Por lo tanto, se realizará una investigación al Grifo Estrella de David que se encuentra ubicado en la ciudad de Trujillo y su actividad principal es la venta de combustible, la empresa cuenta con 30 colaboradores que están asignados a distintos cargos de cada área de la organización. En el grifo se realiza la selección del personal a través de convocatorias laborales para el puesto de atención al cliente ya que se necesita más personal para que trabaje en esa área, pero a la vez también se contrata por recomendaciones y los colaboradores que ingresan a trabajar muchas veces no cumplen con todas las habilidades, conocimientos y actitudes que se requiere dentro del puesto laboral. Siendo así que los colaboradores de atención al cliente demuestran que no tienen la habilidad para resolver un problema de manera rápida, ya que al suceder un conflicto recurren a la administradora para que les ayude a solucionarlo.

Por otra parte, los colaboradores no son productivos, porque muchas veces atienden al cliente con desánimo, no están comprometidos con la empresa, asimismo, demuestran que no tienen comunicación eficaz porque en muchas ocasiones cuando los clientes llegan al grifo reclaman porque no les están dando una atención adecuada y los colaboradores se ponen a discutir con el cliente demostrando que no tienen autocontrol ante ese tipo de situaciones. Con respecto al conocimiento técnico los colaboradores reciben charlas y capacitaciones de sus funciones que tienen que realizar dentro de su horario laboral y también se les explica sobre la manipulación de extintores ante cualquier incendio que pueda suceder.

Las competencias laborales son importantes porque el reclutador en el proceso de postulación puede verificar ciertas habilidades de cada postulante y en base a ello elige a la persona que cumple con el perfil del puesto de acuerdo al cargo que se está buscando. Las competencias laborales permiten analizar las habilidades que posee cada colaborador de manera efectiva e integral de acuerdo a las necesidades de la empresa.

Todo esto depende de la calidad del factor humano y la disponibilidad del mismo, en cuanto más este integrado y se sepan aprovechar dichas cualidades más competitiva será la compañía en un mercado cambiante.

Por lo tanto, es importante formular la siguiente pregunta de investigación ¿Cuál es el nivel de desarrollo de las competencias laborales en el Grifo Estrella de David Trujillo 2022?

Esta investigación se justificó por conveniencia porque permitió el estudio de la variable en un contexto real, también se justificó por relevancia social porque los resultados obtenidos de esta investigación resultaron útiles para la empresa, y se comprobó que es importante escoger al personal adecuado en base a las competencias laborales del perfil del puesto. Asimismo, presentó justificación práctica porque ayudó a responder la pregunta de investigación planteada y también ayudó a dar recomendaciones a la empresa. Por otro lado, la justificación teórica permitió apoyarse en las bases de las teorías de las competencias laborales. Además, esta investigación benefició a las futuras investigaciones para que se apoyen de los resultados obtenidos. También este estudio se justificó de manera metodológica porque tiene una estructura de investigación.

En esta investigación se planteó como objetivo general: Determinar el nivel de desarrollo de las competencias laborales en el Grifo Estrella de David Trujillo 2022. Los objetivos específicos son: Identificar el nivel de desarrollo de las competencias cardinales de los colaboradores del Grifo Estrella de David Trujillo 2022.

Identificar el nivel de desarrollo de las competencias específicas de los colaboradores del Grifo Estrella de David Trujillo 2022.

Analizar el nivel de las habilidades de los colaboradores del Grifo Estrella de David Trujillo 2022.

Identificar el nivel de desarrollo de los indicadores de las competencias cardinales de los colaboradores del Grifo Estrella de David Trujillo 2022.

Identificar el nivel de desarrollo de los indicadores de las competencias específicas de los colaboradores del Grifo Estrella de David Trujillo 2022.

Identificar el nivel de desarrollo de los indicadores de las habilidades de los colaboradores del Grifo Estrella de David Trujillo 2022.

Presentar una propuesta de capacitación para reforzar las competencias laborales de los colaboradores del Grifo de Estrella de David Trujillo 2022.

La hipótesis de investigación es: El nivel de desarrollo de las competencias laborales en el Grifo Estrella de David Trujillo 2022 es regular.

II. MARCO TEÓRICO

Dentro de las investigaciones referentes al ámbito nacional encontramos: Díaz y Huamán (2020) en su investigación tuvieron como objetivo analizar el grado de cumplimiento de las competencias laborales de los asesores en el área de créditos de la financiera CrediScotia del distrito de Trujillo – 2019. El método utilizado fue de tipo descriptiva y de diseño no experimental. La población fue de un total de 87 asesores. La muestra fue no probabilística del tipo por juicio de expertos. Según los resultados obtenidos los asesores de créditos poseen un grado de cumplimiento positivo, destacando a la competencia general “orientación a los resultados” y en la específica “pro actividad” ambas con el más alto grado de cumplimiento, lo cual facilita un mejor resultado en sus respectivas funciones. Se concluye que los asesores poseen cierto grado de cumplimiento de competencias laborales positivo, generando un desempeño destacado en sus funciones.

Espinoza y Gordillo (2021) en su estudio tuvieron como objetivo determinar los niveles de las competencias laborales en los trabajadores de la empresa de call center. El método utilizado fue descriptivo, no experimental. La muestra fueron 100 colaboradores. Según los resultados porcentuales el 55% tuvo un nivel regular y el 45% un nivel favorable en la escala de las competencias laborales. Con respecto a las dimensiones, fueron liderazgo, adaptabilidad y desempeño laboral mostrando un desarrollo aceptable. Se concluye que los factores de adaptabilidad, autocontrol, liderazgo, capacidad de influencia, valores, orientación al logro y desempeño laboral están en niveles aceptables.

Contreras (2017) en su investigación tuvo como objetivo determinar si los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad poseen las competencias laborales generales en sus respectivos puestos de trabajo. El método implementado fue descriptivo, la población fue de 150 trabajadores y como muestra 67 de estos.

Como resultados se obtuvo que el 27% de los trabajadores tienen las competencias laborales generales requeridas por su puesto de trabajo. Se concluye que son importantes las competencias laborales para que el colaborador se desempeñe de manera adecuada en su centro de trabajo.

Velásquez (2018) en su investigación tuvo como objetivo determinar si los trabajadores de la UGEL cumplen las competencias laborales genéricas en sus respectivos puestos. El método fue descriptivo, la población fueron 26 trabajadores de la UGEL. Los resultados fueron que el 23% de los colaboradores realmente tienen las competencias laborales genéricas. Se concluye que las competencias genéricas que se identificaron fueron las de, orientación al cliente; orientación al resultado; calidad y perfección; trabajo en grupo y cooperación; atención al orden; y el pensamiento analítico.

Mantilla y Rojas (2021) en su investigación tuvieron como objetivo evaluar las competencias laborales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera. El método fue descriptivo, la población fueron 332 trabajadores de los cuales se tuvo una muestra de 100 trabajadores que participaron en la investigación. Los resultados fueron que en la dimensión conocimiento se obtuvo un porcentaje de 56% con un nivel medio, en la dimensión habilidades el 100% de los trabajadores tiene en un nivel medio. Se concluye que las competencias laborales de los colaboradores están a un nivel medio.

Rodríguez (2017) en su investigación tuvo como objetivo describir las competencias laborales en el área administrativa de la Clínica Oxigen Medical Network. El método aplicado fue descriptivo. La población estuvo conformada por 23 trabajadores. En los resultados se obtuvo que las competencias laborales de los colaboradores del área administrativa se presentan de manera normal con un promedio de 3.01. Se concluye que en la empresa las competencias laborales no se desarrollan de manera adecuada.

Ochoa (2020) en su investigación tuvo como objetivo analizar las competencias laborales que tienen los egresados de las universidades. El método de la investigación fue descriptivo, la población fueron los universitarios. Como resultado se obtuvo que las competencias laborales que requieren los egresados son toma de decisiones, liderazgo, iniciativa, trabajo en equipo. Se concluye que los egresados deben tener esas competencias para garantizar que tienen profesionalismo y que serán competentes en el mercado laboral.

Por otro lado, de las investigaciones referentes al ámbito internacional encontramos:

Quintero y Castro (2021) en su estudio tuvieron como objetivo identificar las competencias laborales de los supervisores del Centro de Contacto de la empresa PRC 333.CA. El método fue descriptivo, la población estuvo conformada por 22 supervisores y tan solo fueron participes 10 de ellos. Los resultados demostraron que los supervisores no tienen una preparación formal que les permita desarrollar las competencias necesarias para su puesto. Se llegó a la conclusión que los trabajadores no tienen las competencias que se describen en el manual del perfil del puesto.

Reyes y Fernández (2019) en su estudio tuvieron como objetivo analizar la formación por competencias laborales de los profesores de la Universidad Politécnica de Cúcuta, el método fue no experimental, la población fueron 98 profesores. Los resultados fueron que las competencias que poseen los docentes son competencias intelectuales, conocimientos en su área, formación curricular. Se concluye que los profesores se adaptan a las exigencias del entorno laboral.

Yusely (2018) en su investigación tuvo como objetivo la incidencia de las competencias laborales en la evaluación del desempeño para el personal de Autocentro Gutiérrez. El método usado fue descriptivo. La población fueron 22 trabajadores.

En los resultados en base a las competencias específicas generales ninguno de los 22 trabajadores presenta un nivel bajo. De esta manera se concluye que los 22 colaboradores tienen un nivel alto de las competencias específicas.

Carmona (2017) en su investigación tiene como objetivo determinar las competencias laborales para los colaboradores de una compañía manufacturera por medio de una evaluación de 360°. El método fue descriptivo, la población fue de 66 colaboradores, se usó un instrumento un formulario de evaluación de desempeño. De esta investigación se concluye que se debe fortalecer las competencias de desarrollo de los colaboradores y liderazgo.

Aguilar et al. (2019) en su investigación tuvieron como objetivo identificar el marco de competencias laborales en enfermería en áreas específicas del cuidado en el Sistema del seguro Social Costarricense. El método utilizado fue descriptivo. La población fueron 118 enfermeras. Se concluye que las competencias técnicas que tienen las enfermeras son identificables y están desarrolladas en un buen nivel.

Cachiguango et al. (2020) in their investigation has as objective to establish a framework of labor competencies to guide the management of key positions in restoration companies. This research was of a cross-sectional phenomenographic type. The sampling technique used was a sample by criterion; the instrument was an interview.

Magda (2020) in her research aimed to identify the professional profile by job skills in university professors. 56 teachers were considered for the research. It is concluded that the teacher must comply with the knowledge and skills competencies to develop adequately in the university.

En esta investigación se detallará las definiciones de la variable competencias laborales:

Alles (2006) menciona que “Las competencias laborales son la combinación integrada por las habilidades, conocimientos y actitudes las cuales permiten tener un mejor desempeño dentro de un entorno de trabajo”. (p.78).

Levy (1997) explica que “La palabra competencia se deriva del verbo competir, lo que significa pertenecer, incumbir, esto quiere decir que una persona competente logra cumplir con ciertas actitudes dentro de su puesto de trabajo”. (p.30).

Vargas et al. (2001) mencionan que la competencia laboral es cuando una persona tiene como capacidad realizar su trabajo de manera eficiente utilizando sus conocimientos, comprensión, habilidades y destrezas.

Ernst y Young (2010) refieren que las características más resaltantes de la gestión por competencias son tales como tener una dirección centrada en el talento humano donde los colaboradores aportan todas sus actitudes y aptitudes a la empresa.

Sánchez (2017) indica que “La competencia laboral es un elemento esencial ya que adhiere la capacidad colectiva e individual de la persona”.

Según Martens (1997) las competencias laborales son un conjunto de comportamientos afectivos, sensoriales, sociales y habilidades cognitivas que permiten que la persona se desempeñe en una tarea o actividad.

Beltrán (2000) menciona que las competencias laborales son las características de una persona que permiten que sea competente al momento de realizar sus actividades.

Moya (2016) detalla que en las competencias intervienen una serie de elementos que interrelacionan el entorno con los conocimientos.

Se mencionará importantes teorías de la variable en estudio:

Torres (2014) menciona la teoría humanista desarrollada por Elton Mayo que considera a la persona un hombre social que es capaz de dar ideas y soluciones, de este modo una empresa está conformada por un grupo de personas. Donde al brindar la autonomía, el colaborador tiene la facilidad de ejecutar sus funciones de manera más óptima, el grado de producción es de acuerdo a la integración y un trabajo en conjunto.

Saracho (2005) menciona tres modelos distintos de competencias, empezando por el modelo de competencias distintivas que fue creado por David McClelland y detalla que al evaluar su potencial de desarrollo de la persona este mostrará todas sus habilidades en la realización de sus actividades. Asimismo, el modelo de competencias genéricas fue creado por William Byham y sirve para la evaluación de capacidades a fondo de la persona en la manera de comportarse y que le permitirá desempeñarse de manera correcta. El modelo de competencias funcionales fue elaborado por Sydney Fine y se refiere a desempeños o resultados concretos que la persona muestra en la realización de actividades determinadas y poder cumplir con los objetivos establecidos.

Vera (2018) indica que la evaluación de competencias laborales se refiere al proceso de evaluación que permite recopilar información del colaborador en base a sus competencias, habilidades, conocimientos y destrezas para luego proceder a comparar con el perfil del puesto en cuestión.

Según Alles (2009) define a la dimensión competencias cardinales como aquellas que debe tener todo colaborador en la cual se verán reflejado sus valores. En el diccionario menciona distintos tipos de competencias cardinales dentro de los cuales tenemos:

Compromiso, aquella capacidad para identificarse con los objetivos de la organización y hacer efectivo el cumplimiento todas las obligaciones profesionales y personales. (p.128)

Ética, es dicha capacidad que se tiene para en todo momento actuar con valores y moral en prácticas profesionales de igual manera respetar las políticas organizacionales. (p.132)

Autocontrol, es el control que una persona posee de sí mismo, para así controlar sus emociones de tal manera que no influyan negativamente en su puesto laboral. (p.100)

Respeto, es aquella capacidad que consta de tratar a otras personas de tu entorno de manera digna, tolerante, franca y comportarse de acuerdo con los valores morales. (p.142)

Responsabilidad, es dicha habilidad que se tiene para conservar el equilibrio entre obligaciones profesionales y personales, incitar el logro de los objetivos por alcanzar en adecuado ambiente laboral. (p.143)

Por otro lado, Alles (2009) define que las competencias específicas son aplicables por áreas dentro de la organización, la cual se tiene que dividir en sectores para evaluar de manera específica al colaborador. En el diccionario se menciona distintos tipos de competencias específicas dentro de ellos esta:

Adaptabilidad, capacidad para identificar y comprender rápidamente los cambios en el entorno de la empresa. (p.127)

Colaboración, es aquella capacidad que tiene una persona para ayudar a otros colaboradores de su organización y ser partícipe de las actividades que se dan dentro de ella. (p.170)

Comunicación eficaz, es la habilidad que posee una persona para entender y escuchar a las demás personas, la cual demuestra que sabe comunicarse de manera adecuada, de esta manera trasmite claramente la información de forma objetiva a su entorno. (p.172)

Conocimientos técnicos, la persona demuestra que tiene conocimientos en el área donde se desenvolverá, permitiendo ejercer su función o cargo de manera eficiente y a la vez tiene interés por seguir aprendiendo para ampliar sus conocimientos. (p.174)

Orientación a los resultados con calidad, es la capacidad para orientar hacia el objetivo, es por eso que se fijan metas y se cumplen con los estándares de calidad establecidos. (p.183)

Productividad, es aquella capacidad que tiene una persona para desenvolverse en su puesto de trabajo de manera eficaz, la cual demuestra que tiene un alto desempeño y realiza aportes de valor a la organización. (p.188)

Tolerancia a la presión de trabajo, es la capacidad para trabajar con determinación y cumplir con los objetivos establecidos por la empresa, demostrando el compromiso y esfuerzo de manera habitual. (p.193)

Asimismo, Alles (2005) explica que las habilidades son la capacidad que tiene una persona para demostrar sus conocimientos adquiridos.

Ackoff (1981) menciona que la habilidad para resolver problemas, es dicha capacidad que tiene una persona para identificar un problema y actuar de manera de inmediata para encontrar una solución que sea viable y correcta en un tiempo determinado.

Molina et al. (2001) explican que los conocimientos y experiencia, son cuando una persona ha adquirido conocimientos en otra empresa del mismo rubro y al tener experiencia sabrá desenvolverse en su cargo y por ende su desempeño será más óptimo.

Gordillo (2004) nos dice que la puntualidad, es la disciplina que tiene una persona de llegar a la hora de manera puntual para realizar sus funciones correspondientes.

Sanguinetti (2016) menciona que el razonamiento matemático, es aquella la habilidad que una persona tiene para comprender los números y tener conocimientos en matemáticas.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

Se realizó una investigación aplicada porque se busca dar solución a un problema, es por eso que se determinará el nivel de desarrollo de las competencias laborales en el Grifo Estrella de David Trujillo 2022. Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) indican que la investigación aplicada tiene como propósito emplear el conocimiento y la metodología científica para la resolución de una necesidad o problema determinado.

3.1.2 Diseño de investigación

En esta investigación el diseño es no experimental; porque no existe ninguna manipulación de manera intencional, ya que solamente se va a observar los problemas existentes. El corte es transversal, porque se estudiará en un determinado tiempo.

Según Hernández, et al. (2014) menciona que la investigación no experimental, es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente las variables y los datos simplemente se recolectan y luego se interpretan puesto que no se interviene de forma directa sobre el fenómeno.

El nivel es descriptivo; porque sirve como base para las investigaciones experimentando con todo aquel que esté sometido al análisis y es de gran ayuda para identificar los fenómenos o sucesos de una problemática.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Competencias laborales

Definición conceptual

Alles (2006) menciona que “Las competencias laborales son la combinación integrada por las habilidades, conocimientos y actitudes las cuales permiten tener un mejor desempeño dentro de un entorno de trabajo”. (p.78)

Definición operacional

Se midió la variable con una matriz de evaluación de desempeño por competencias y el método fue de 90 grados, la evaluación por competencias lo realizó el jefe inmediato de cada trabajador.

Indicadores

Compromiso, ética, autocontrol, respeto, responsabilidad, adaptabilidad, colaboración, comunicación eficaz, conocimientos técnicos, orientación a los resultados con calidad, productividad, tolerancia a la presión de trabajo, habilidad para resolver problemas, conocimientos y experiencia, puntualidad, razonamiento matemático.

Escala de medición: Nominal

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

La población estuvo conformada por un total de 30 colaboradores de la empresa Grifo Estrella de David, los cuales cumplen con los criterios necesarios para el aporte de la investigación.

3.3.2 Muestra

La muestra es censal, debido a que se han considerado a todos los colaboradores del Grifo Estrella de David.

3.3.3 Muestreo

Se aplicó el método por conveniencia ya que los miembros de la población estuvieron dispuestos a participar en la investigación.

3.3.4 Unidad de análisis

Cada uno de los colaboradores del Grifo Estrella de David.

3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

Técnica

En esta investigación se utilizó el método de evaluación de desempeño por competencias de 90 grados.

Instrumento

Se utilizó como instrumento de recolección de datos la matriz de evaluación de desempeño por competencias que estuvo compuesta en base a las dimensiones e indicadores de la variable competencias laborales, dicha matriz tendrá la fecha de evaluación, los datos del evaluado y evaluador.

Validez

La matriz de evaluación de competencias laborales de 90 grados fue validada por expertos.

Confiabilidad

En esta investigación para el cálculo de la fiabilidad se empleó el coeficiente de alfa de Cronbach. Según Cohen y Swerdlik (2001) mencionan que para determinar el coeficiente de alfa de Cronbach se debe medir la confiabilidad del tipo de consistencia interna de una escala con la finalidad de evaluar la magnitud en que los ítems del instrumento están correlacionados.

3.5 Procedimientos

Para la presente investigación se inició solicitando permiso al gerente del Grifo Estrella de David el señor Segundo Ruiz Varas.

De esta manera con los permisos en orden se procedió a dar inicio con la investigación eligiendo la variable en estudio y se realizó la introducción, describiendo los objetivos, problemática y justificaciones, así mismo se buscó los antecedentes nacionales e internacionales en el repositorio de distintas universidades y los conceptos de la variable en estudio, paso siguiente se procedió a realizarse la parte de la metodología que detalla el tipo y diseño de investigación, la variable y operacionalización, la población, muestra y muestreo, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, el método de análisis y aspectos éticos; finalmente se realizó los resultados, discusión, conclusiones y recomendaciones.

3.6 Método de análisis de datos

Se utilizó la estadística descriptiva, utilizando el programa Microsoft Excel en donde se procesó la información y se realizó tablas de frecuencias y porcentajes que fueron representadas en figuras y tablas, a fin de describir las competencias laborales de los colaboradores del Grifo estrella de David.

3.7 Aspectos éticos

Según Peña (2015), afirma que la ética es aquella responsabilidad profesional que implica responder los problemas de la sociedad. Asimismo, la ética profesional antepone a las distinciones; y se enfoca en promover el bienestar social.

La presente investigación se hizo en base a las políticas académicas, es por eso que se registró el respectivo permiso concedido por la empresa Grifo Estrella de David ubicado en la ciudad de Trujillo para realizar la investigación, aparte teniendo la transparencia en los datos obtenidos, con fines académicos. Con respecto a las tesis y artículos del marco teórico no se modificó ningún dato, en la recopilación de libros se citó correctamente respetando las normas APA. Además, también se utilizó el programa Turnitin para ver el porcentaje de similitud y comprobar que los datos recopilados son reales y verídicos.

IV. RESULTADOS

Determinar el nivel de desarrollo de las competencias laborales en el Grifo Estrella de David Trujillo 2022.

En la tabla 1, se realizó el análisis descriptivo para determinar el nivel de desarrollo de las competencias laborales en el Grifo Estrella de David Trujillo.

Tabla 1

Nivel de desarrollo de las competencias laborales en el Grifo Estrella de David Trujillo 2022.

Variable	Nivel	fi	%
Competencias laborales	Bueno	14	46.7
	Regular	16	53.3
	Deficiente	0	0.0
Total		30	100.0

Nota: Información recolectada en el mes de setiembre del 2022 a una muestra de 30 colaboradores del Grifo Estrella de David.

Interpretación: Según la tabla 1 los colaboradores del Grifo Estrella de David de la ciudad de Trujillo se encuentran en un nivel regular en el desarrollo de sus competencias laborales (53.3%). Se infiere por tanto que el resultado se debe a que colaboradores del Grifo Estrella de David no cumplen con las habilidades, conocimientos y estándares de calidad que se requiere. Asimismo, no tienen capacidad de adaptación a los cambios y sus objetivos no se cumplen oportunamente, requeridas de acuerdo al perfil del puesto.

Identificar el nivel de desarrollo de las competencias cardinales de los colaboradores del Grifo Estrella de David Trujillo 2022.

En la tabla 2, se realizó el análisis descriptivo para identificar el nivel de desarrollo de las competencias cardinales de los colaboradores del Grifo Estrella de David Trujillo.

Tabla 2

Identificar el nivel de desarrollo de las competencias cardinales de los colaboradores del Grifo Estrella de David Trujillo 2022.

Variable	Nivel	fi	%
Competencias cardinales	Bueno	18	60.0
	Regular	12	40.0
	Deficiente	0	0.0
Total		30	100.0

Nota: Información recolectada en el mes de setiembre del 2022 a una muestra de 30 colaboradores del Grifo Estrella de David.

Interpretación: Según la tabla 2 el 60.0% de los colaboradores del Grifo Estrella de David de la ciudad de Trujillo tiene desarrolladas las competencias cardinales en un nivel bueno. Esto indica que los colaboradores tienen capacidad para tratar amablemente a sus compañeros de trabajo, tienen ética y cumplen con las actividades que se les asigna dentro de su horario laboral.

Identificar el nivel de desarrollo de las competencias específicas de los colaboradores del Grifo Estrella de David Trujillo 2022.

En la tabla 3, se realizó el análisis descriptivo para identificar el nivel de desarrollo de las competencias específicas de los colaboradores del Grifo Estrella de David Trujillo.

Tabla 3

Identificar el nivel de desarrollo de las competencias específicas de los colaboradores del Grifo Estrella de David Trujillo 2022.

Variable	Nivel	fi	%
Competencias específicas	Bueno	13	43.3
	Regular	17	56.7
	Deficiente	0	0.0
Total		30	100.0

Nota: Información recolectada en el mes de setiembre del 2022 a una muestra de 30 colaboradores del Grifo Estrella de David.

Interpretación: Según la tabla 3 el 56.7% de los colaboradores del Grifo Estrella de David de la ciudad de Trujillo se encuentra en un nivel regular en el desarrollo de sus competencias específicas. Se infiere por tanto que los colaboradores no cuentan con la capacidad para adaptarse a los cambios modificando si fuere necesario su propia conducta, no tienen una comunicación eficaz y no suelen ser productivos, ni colaborativos y no tienen tolerancia a la presión de trabajo.

Analizar el nivel de las habilidades de los colaboradores del Grifo Estrella de David Trujillo 2022.

En la tabla 4, se realizó el análisis descriptivo para analizar el nivel de las habilidades de los colaboradores del Grifo Estrella de David Trujillo.

Tabla 4

Analizar el nivel de las habilidades de los colaboradores del Grifo Estrella de David Trujillo 2022.

Variable	Nivel	fi	%
Habilidades	Bueno	13	43.3
	Regular	15	50.0
	Deficiente	2	6.7
Total		30	100.0

Nota: Información recolectada en el mes de setiembre del 2022 a una muestra de 30 colaboradores del Grifo Estrella de David.

Interpretación: Según la tabla 4 el 50.0% de los colaboradores del Grifo Estrella de David de la ciudad de Trujillo se encuentra en un nivel regular en el desarrollo de sus habilidades. Esto indica que los colaboradores ante un problema suelen más recurrir al área administrativa para que les ayude a solucionarlo y no tienen la capacidad para resolverlos por sí mismos, asimismo, los colaboradores no cuentan con la experiencia y los conocimientos necesarios que se requiere para el puesto laboral.

Identificar el nivel de desarrollo de los indicadores de las competencias cardinales de los colaboradores del Grifo Estrella de David Trujillo 2022.

En la tabla 5, se realizó el análisis descriptivo para identificar el nivel de desarrollo de los indicadores de las competencias cardinales de los colaboradores del Grifo Estrella de David Trujillo.

Tabla 5

Identificar el nivel de desarrollo de los indicadores de las competencias cardinales de los colaboradores del Grifo Estrella de David Trujillo 2022.

Indicador	Nivel	fi	%
Compromiso	Bueno	20	66.7
	Regular	10	33.3
	Deficiente	0	0.0
Total		30	100.0
Ética	Bueno	18	60.0
	Regular	12	40.0
	Deficiente	0	0.0
Total		30	100.0
Autocontrol	Bueno	19	63.3
	Regular	8	26.7
	Deficiente	3	10.0
Total		30	100.0
Respeto	Bueno	27	90.0
	Regular	2	6.7
	Deficiente	1	3.3
Total		30	100.0
Responsabilidad	Bueno	24	80.0
	Regular	5	16.7
	Deficiente	1	3.3
Total		30	100.0

Nota: Información recolectada en el mes de setiembre del 2022 a una muestra de 30 colaboradores del Grifo Estrella de David.

Interpretación: Según la tabla 5 el 90.0% de los colaboradores del Grifo Estrella de David de la ciudad de Trujillo se encuentra en un nivel bueno en el desarrollo del indicador respeto. Esto quiere decir que los colaboradores se tratan con respeto dentro del ambiente laboral.

Identificar el nivel de desarrollo de los indicadores de las competencias específicas de los colaboradores del Grifo Estrella de David Trujillo 2022.

En la tabla 6, se realizó el análisis descriptivo para identificar el nivel de desarrollo de los indicadores de las competencias específicas de los colaboradores del Grifo Estrella de David Trujillo.

Tabla 6

Identificar el nivel de desarrollo de los indicadores de las competencias específicas de los colaboradores del Grifo Estrella de David Trujillo 2022.

Indicador	Nivel	fi	%
Adaptabilidad	Bueno	7	23.3
	Regular	22	73.3
	Deficiente	1	3.3
	Total	30	100.0
Colaboración	Bueno	3	10.0
	Regular	26	86.7
	Deficiente	1	3.3
	Total	30	100.0
Comunicación eficaz	Bueno	2	6.7
	Regular	27	90.0
	Deficiente	1	3.3
	Total	30	100.0
Conocimientos técnicos	Bueno	4	13.3
	Regular	22	73.3
	Deficiente	4	13.3
	Total	30	100.0
Orientación a los resultados con calidad	Bueno	3	10.0
	Regular	27	90.0
	Deficiente	0	0.0
	Total	30	100.0
Productividad	Bueno	4	13.3
	Regular	24	80.0
	Deficiente	2	6.7
	Total	30	100.0
Tolerancia a la presión de trabajo	Bueno	5	16.7
	Regular	24	80.0
	Deficiente	1	3.3
	Total	30	100.0

Nota: Información recolectada en el mes de setiembre del 2022 a una muestra de 30 colaboradores del Grifo Estrella de David.

Interpretación: Según la 6 tabla el 90.0% de los colaboradores del Grifo Estrella de David de la ciudad de Trujillo se encuentra en un nivel regular en el desarrollo del indicador comunicación eficaz y orientación a los resultados de calidad. Por tanto, se infiere que los colaboradores no se comunican eficazmente y no cumple con todas las tareas asignadas.

Identificar el nivel de desarrollo de los indicadores de las habilidades de los colaboradores del Grifo Estrella de David Trujillo 2022.

En la tabla 7, se realizó el análisis descriptivo para identificar el nivel de desarrollo de los indicadores de las habilidades de los colaboradores del Grifo Estrella de David Trujillo.

Tabla 7

Identificar el nivel de desarrollo de los indicadores de las habilidades de los colaboradores del Grifo Estrella de David Trujillo 2022.

Indicador	Nivel	fi	%
Habilidades para resolver problemas	Bueno	2	6.7
	Regular	27	90.0
	Deficiente	1	3.3
	Total	30	100.0
Conocimiento	Bueno	1	3.3
	Regular	25	83.3
	Deficiente	4	13.3
	Total	30	100.0
Experiencia	Bueno	7	23.3
	Regular	23	76.7
	Deficiente	0	0.0
	Total	30	100.0
Puntualidad	Bueno	4	13.3
	Regular	24	80.0
	Deficiente	2	6.7
	Total	30	100.0
Razonamiento matemático	Bueno	3	10.0
	Regular	23	76.7
	Deficiente	4	13.3
	Total	30	100.0

Nota: Información recolectada en el mes de setiembre del 2022 a una muestra de 30 colaboradores del Grifo Estrella de David.

Interpretación: Según la 7 tabla el 90.0% de los colaboradores del Grifo Estrella de David de la ciudad de Trujillo se encuentra en un nivel regular en el desarrollo del indicador habilidad para resolver problemas. Esto indica que los colaboradores no tienen la capacidad para resolver un conflicto que se presenta dentro del área de trabajo.

CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS

De acuerdo a los resultados obtenidos se acepta la hipótesis de investigación: El nivel de desarrollo de las competencias laborales en el Grifo Estrella de David Trujillo 2022 es regular.

Presentar una propuesta de capacitación para reforzar las competencias laborales de los colaboradores del Grifo de Estrella de David Trujillo 2022

Objetivo general:

Capacitar a los colaboradores del Grifo de Estrella de David acerca de las competencias laborales requeridas para su puesto.

Objetivos específicos:

- Mejorar las competencias cardinales
- Mejorar las competencias específicas
- Desarrollar las habilidades

Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	MESES		
	Octubre	Noviembre	Diciembre
1. Solicitar un permiso al gerente para realizar la capacitación.	X		
2. Inscribir a los colaboradores del área de atención al cliente en la capacitación.	X		
3. Contratar a especialistas para que brinden la capacitación y el taller.	X		
4. Realizar la capacitación “Mejorando la comunicación eficaz”		X	
5. Realizar el taller de “Habilidad para resolver problemas”		X	
6. Evaluación final a los colaboradores y presentación del informe.			X

CAPACITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

Tema: “Mejorando la comunicación eficaz”

Objetivo: Mejorar las competencias específicas de los colaboradores del Grifo Estrella de David.

Descripción: La finalidad de la capacitación es que los colaboradores puedan mejorar su comunicación eficaz dentro del ambiente laboral.

Secuencia metodológica:

1. Se reunirán los días lunes 1 hora después del horario laboral.
2. La capacitación consistirá en temas como estilos de comunicación asertiva, escucha activa, manejo del estrés y tipos de comunicación
3. En la capacitación se harán dinámicas grupales y preguntas sobre los temas tratados.

Cierre:

Para finalizar la capacitación se realizará preguntas de acuerdo al tema brindado y se le entregará folletos a cada colaborador.

Materiales:

- Laptop
- Proyector
- Plumones
- Hojas
- Folletos
- Pizarra

TALLER - HABILIDADES

Tema: “Habilidad para resolver problemas”

Objetivo: Desarrollar las habilidades de los colaboradores del Grifo Estrella de David.

Descripción: La finalidad de la capacitación es que los colaboradores puedan desarrollar la habilidad para resolver problemas.

Secuencia metodológica:

4. Se reunirán los días jueves 1 hora después del horario laboral.
5. En el taller se brindará la información de temas relacionados a identificar un conflicto, herramientas para la resolución de problemas y estrategias de solución de conflictos.
6. En el taller se harán dinámicas grupales y se analizará en base a ejemplos de casos reales que suceden en el grifo.

Cierre: Para finalizar el taller se realizará preguntas de acuerdo al tema brindado y se le entregará folletos a cada colaborador.

Materiales:

- Laptop
- Proyector
- Plumones
- Hojas
- Folletos
- Pizarra

Presupuesto

Recursos	Unidad	Costo total
Especialista en competencias laborales	1	S/ 3,500.00
Laptop	1	S/ 2,500.00
Proyector	1	S/ 450.00
Plumones	5	S/ 15.00
Paquete de hojas bond	2	S/ 25.00
Folletos	30	S/ 30.00
Pizarra	1	S/ 300.00
	Total	S/ 6,820.00

V. DISCUSIÓN

En relación al objetivo general que es determinar el nivel de desarrollo de las competencias laborales en el Grifo Estrella de David Trujillo, se obtuvo como resultado que los colaboradores se encuentran en un nivel regular en el desarrollo de sus competencias laborales (53.3%). Se infiere por tanto que el resultado se debe a que colaboradores del Grifo Estrella de David no cumplen con las habilidades, conocimientos y estándares de calidad que se requiere. Asimismo, no tienen capacidad de adaptación a los cambios y sus objetivos no se cumplen oportunamente, requeridas de acuerdo al perfil del puesto. Estos resultados son corroborados por Quintero y Castro (2021) quienes en su investigación "*Competencias laborales en supervisores del Centro de Contacto de la empresa PRC 333.CA*" demostraron que los supervisores no tienen las competencias que se describen de acuerdo al manual del perfil del puesto y tampoco cuentan con una preparación que les permita desarrollar las competencias necesarias. Por otra parte, los resultados guardan relación a los obtenidos por Espinoza y Gordillo (2021) quienes en su investigación "*Competencias laborales en los trabajadores de una empresa de call center, 2020*" obtuvieron como resultados que el 55% de los trabajadores del call center poseen un nivel regular de las competencias laborales el cual demuestra que no cumplen con los requerimientos que se solicita en el puesto laboral y que esto podría traer consecuencias negativas para la empresa si no se desarrolla un plan de mejora. Con respecto al análisis de los resultados se confirma que un colaborador tiene que tener ciertas habilidades, conocimientos y actitudes que demuestren que se desempeñara de manera eficiente en su puesto de trabajo.

Con respecto al objetivo específico 1, que fue identificar el nivel de desarrollo de las competencias cardinales de los colaboradores del Grifo Estrella de David Trujillo. Los resultados obtenidos fueron que el 60% de los colaboradores del Grifo Estrella de David de la ciudad de Trujillo tiene desarrolladas las competencias cardinales en un nivel bueno. Esto indica que los colaboradores tienen capacidad para tratar amablemente a sus compañeros de trabajo, tienen ética y cumplen con las actividades que se les asigna dentro de su horario laboral. Estos resultados son similares a los obtenidos por Díaz y Huamán (2020) quienes en su investigación "*Competencias laborales de los asesores en el área de créditos de la Financiera CrediScotia en el distrito de Trujillo – 2019*" concluyen que los asesores de la financiera poseen un alto grado de cumplimiento de las competencias cardinales demostrando que realizan un desempeño destacado en sus funciones. Por otro lado, los resultados no son similares a los obtenidos por Velásquez (2018) quien en su investigación "*Evaluación de Competencias Laborales Genéricas en la UGEL N° 02 - La Esperanza 2018*" obtuvo como resultado que el 23% de los trabajadores de la UGEL, tienen desarrolladas las competencias cardinales.

Estos resultados son fundamentados en la teoría de Alles (2009) la cual define que las competencias cardinales son requeridas en todos los colaboradores, ya que se ven reflejados sus valores.

De acuerdo al objetivo específico 2, en esta investigación al identificar el nivel de desarrollo de competencias específicas de los colaboradores del grifo Estrella de David Trujillo, se consiguió como resultado que el 56.7% de los colaboradores del Grifo Estrella de David de la ciudad de Trujillo se encuentra en un nivel regular en el desarrollo de sus competencias específicas. Se infiere por tanto que los colaboradores no cuentan con la capacidad para adaptarse a los cambios modificando si fuere necesario su propia conducta, no tienen una comunicación eficaz y no suelen ser productivos, ni colaborativos y no tienen tolerancia a la presión de trabajo. Estos resultados son corroborados por Contreras (2017) quien en su investigación "*Competencias laborales generales de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad-2017*" determina que solo el 27% de los colaboradores presentan competencias específicas requeridas por su puesto de trabajo y se ve reflejado en el desempeño sobre los que no las poseen. Asimismo, estos resultados guardan relación a los obtenidos por Mantilla y Rojas (2021) quienes en su investigación "*Competencias laborales en tiempos de COVID-19 de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera Trujillo 2021*" tuvieron como resultado que el 56% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera tienen desarrolladas sus competencias específicas en un nivel medio. Además, los resultados contrastan con la definición de Vargas et al. (2001) la cual hace mención que una persona que posee competencias tiene la capacidad de realizar su trabajo de manera eficiente utilizando sus conocimientos dentro de su área de trabajo.

Con respecto al análisis de los resultados podemos darnos cuenta que un colaborador con las competencias específicas bien desarrolladas será un colaborador completo y eficiente que cumple con el perfil de puesto que ocupa.

Con respecto al objetivo específico 3, en esta investigación al analizar el nivel de las habilidades de los colaboradores del Grifo Estrella de David, se obtuvo como resultado que el 50.0% de los colaboradores del Grifo Estrella de David de la ciudad de Trujillo se encuentra en un nivel regular en el desarrollo de sus habilidades. Esto indica que los colaboradores ante un problema suelen más recurrir al área administrativa para que les ayude a solucionarlo y no tienen la capacidad para resolverlos por sí mismos, asimismo, los colaboradores no cuentan con la experiencia y los conocimientos necesarios que se requiere para el puesto laboral. Los resultados no guardan relación a los obtenidos por Mantilla y Rojas (2021) quienes en su investigación "*Competencias laborales en tiempos de COVID-19 de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera Trujillo 2021*" obtuvieron como resultados que el 100% de los trabajadores tienen un nivel alto en el desarrollo de sus habilidades demostrando alta capacidad de trabajo en equipo, experiencia y comunicación brindando apoyo necesario y resolviendo problemas por ellos mismos. Por otro lado, los resultados obtenidos poseen relación con la definición de Alles (2006) quien menciona que las competencias laborales son un conjunto de habilidades destrezas y conocimientos que generan un alto desempeño en el colaborador.

Teniendo en cuenta el análisis de los resultados se denota que un colaborador restante de habilidades se ve incapaz de resolver ciertas situaciones por sí mismo teniendo que socorrer a alguien superior en cada caso para que pueda dar alguna solución al problema generando falta de eficiencia y eficacia al no poder ser absuelto por el colaborador en cuestión.

Con respecto al objetivo específico 4, que fue identificar el nivel de desarrollo de los indicadores de las competencias cardinales de los colaboradores del Grifo Estrella de David Trujillo. Los resultados que se obtuvieron fueron que el 90.0% de los colaboradores del Grifo Estrella de David de la ciudad de Trujillo se encuentra en un nivel bueno en el desarrollo del indicador respeto. Esto quiere decir que los colaboradores se tratan con respeto dentro del ambiente laboral. Estos resultados son parecidos a los obtenidos por Yusely (2018) quien en su investigación *“Competencias laborales y evaluación de desempeño del personal de Autocentro Gutiérrez S.A”* obtuvo como resultado que el 77% de los trabajadores tiene un nivel alto en el indicador respeto, demostrando que existe un trato cordial y un respeto mutuo entre los colaboradores.

Con respecto al objetivo específico 5, que fue identificar el nivel de desarrollo de los indicadores de las competencias específicas de los colaboradores del Grifo Estrella de David Trujillo. En los resultados se obtuvo que el 90.0% de los colaboradores del Grifo Estrella de David de la ciudad de Trujillo se encuentra en un nivel regular en el desarrollo del indicador comunicación eficaz y orientación a los resultados de calidad. Por tanto, se infiere que los colaboradores no se comunican eficazmente y no cumple con todas las tareas asignadas. Estos resultados no son similares a los obtenidos por Mantilla y Rojas (2021) quienes en su investigación *“Competencias Laborales en Tiempos de COVID-19 de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera Trujillo 2021”* obtuvieron como resultado que el 65% de los trabajadores tiene un nivel alto en el indicador comunicación eficaz, por ende, los colaboradores se comunican constantemente y trabajan de manera coordinada. En cuanto al indicador orientación a los resultados de calidad se aprecia una similitud con los resultados obtenidos por Espinoza y Gordillo (2021) quienes en su investigación *“Competencias laborales en los trabajadores de una empresa de call center, 2020”* tuvieron como resultados que el 72% de los colaboradores tienen un nivel regular en el indicador orientación a los resultados de calidad, esto indica que los colaboradores no han desarrollado dicho indicador en su totalidad y es por ello que no logran trabajar de manera eficiente.

Con respecto al objetivo específico 6, que fue identificar el nivel de desarrollo de los indicadores de las habilidades de los colaboradores del Grifo Estrella de David Trujillo. Los resultados obtenidos fueron que el 90.0% de los colaboradores del Grifo Estrella de David de la ciudad de Trujillo se encuentra en un nivel regular en el desarrollo del indicador habilidad para resolver problemas. Esto indica que los colaboradores no tienen la capacidad para resolver un conflicto que se presenta dentro del área de trabajo. Estos resultados están relacionados a los obtenidos por Rodríguez (2017) quien en su investigación *“Competencias laborales de los trabajadores del área administrativa de la Clínica Oxigen Medical Network E.I.R.L. – 2017”* tuvo como resultado que el 52% de los colaboradores posee un nivel medio en el indicador habilidad para resolver un problema, se infiere por tanto que los trabajadores no poseen la capacidad de resolver situaciones complejas que se presentan en ocasiones cuando están desarrollando sus actividades laborales.

VI. CONCLUSIONES

1. Según el objetivo general, que fue determinar el nivel de desarrollo de las competencias laborales en el Grifo Estrella de David Trujillo 2022. Se concluye que los colaboradores se encuentran en un nivel regular en el desarrollo de sus competencias laborales (53.3%). El resultado se debe a que los colaboradores no cumplen con las habilidades, conocimientos y estándares de calidad que se requiere. Asimismo, no tienen capacidad de adaptación a los cambios y sus objetivos no se cumplen oportunamente, requeridas de acuerdo al perfil del puesto.
2. Con respecto a las competencias cardinales se concluye que el 60.0% de los colaboradores tiene desarrolladas las competencias cardinales en un nivel bueno. Esto indica que los colaboradores tienen capacidad para tratar amablemente a sus compañeros de trabajo, tienen ética y cumplen con las actividades que se les asigna dentro de su horario laboral.
3. En relación a las competencias específicas se concluye que el 56.7% de los colaboradores se encuentra en un nivel regular en el desarrollo de sus competencias específicas. Se infiere por tanto que los colaboradores no cuentan con la capacidad para adaptarse a los cambios modificando si fuere necesario su propia conducta, no tienen una comunicación eficaz y no suelen ser productivos, ni colaborativos y no tienen tolerancia a la presión de trabajo.
4. Se concluye que las habilidades de los colaboradores se encuentran en un nivel regular (50.0%). Esto indica que los colaboradores ante un problema suelen más recurrir al área administrativa para que les ayude a solucionarlo y no tienen la capacidad para resolverlos por sí mismos, asimismo, los colaboradores no cuentan con la experiencia y los conocimientos necesarios que se requiere para el puesto laboral.
5. Se identificó el nivel de desarrollo de los indicadores de las competencias cardinales y se llegó a la conclusión que el 90.0% de los colaboradores se encuentra en un nivel bueno en el desarrollo del indicador respeto. Esto quiere decir que los colaboradores se tratan con respeto dentro del ambiente laboral.

6. Se identifico el nivel de desarrollo de los indicadores de las competencias especificas llegando a conclusión que el 90.0% de los colaboradores se encuentra en un nivel regular en el desarrollo del indicador comunicación eficaz y orientación a los resultados de calidad. Por tanto, se infiere que los colaboradores no se comunican eficazmente y no cumple con todas las tareas asignadas.

7. Se identifico el nivel de desarrollo de los indicadores de las habilidades y se concluyó que el 90.0% de los colaboradores se encuentra en un nivel regular en el desarrollo del indicador habilidad para resolver problemas. Esto indica que los colaboradores no tienen la capacidad para resolver un conflicto que se presenta dentro del área de trabajo.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la Jefa de Recursos Humanos, que implemente un manual del perfil del puesto por cada área que tenga la empresa con la finalidad de que en el proceso de selección de personal puedan evaluar al postulante de acuerdo a las competencias laborales que se requiere y así podrán contratar a la persona que cumpla con todos los requerimientos que se necesitan para el puesto laboral, demostrando que será un colaborador eficiente dentro de su área de trabajo.
2. Se recomienda a la Jefa de Recursos Humanos que realice reuniones para efectuar una retroalimentación, para que los colaboradores puedan sentirse identificados con la empresa, asimismo, fortalecer sus valores y buenas costumbres demostrando que estén alineados con los objetivos organizacionales que tiene el grifo.
3. Se recomienda a la Jefa de Recursos Humanos realice evaluaciones de desempeño a todos los colaboradores de acuerdo a cada área de la empresa para poder detectar cuales son las competencias que aún no las tienen desarrolladas completamente los colaboradores y en base a ello realizar talleres o capacitaciones con la finalidad de que los colaboradores sean más productivos.
4. Se recomienda a la Jefa de Recursos Humanos que implemente un programa de capacitación donde se les brinde la información con temas relacionados a cómo mejorar sus habilidades y a la vez se pueda brindar incentivos laborales motivándolos a poder crecer en el ámbito laboral.
5. Se recomienda al Gerente General, siga incentivando a los colaboradores que cumplan con los valores organizacionales y exista un buen clima laboral, por ende, se sentirán identificados con la empresa.
6. Es recomendable que los colaboradores tengan una buena comunicación eficaz es por ellos que la Jefa de Recursos Humanos debería asignar un encargado por cada sede de los grifos para que se fortalezca la comunicación organizacional dentro del horario laboral.
7. Por último, se recomienda a la Jefa de Recursos Humanos que implemente un taller donde se detalle casos reales de conflictos y se enseñe como solucionar esos problemas que ocurren en el trabajo.

REFERENCIAS

- Ackoff, R. (1981). *El arte de resolver problemas*. Mexico: Limusa S.A.
- Aguilar, C., Chaves, O., & Monge, J. (2019). *Identificación del marco de competencias laborales en enfermería en el Sistema del seguro Social Costarricense*, (37), 245-262.
https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-45682019000200245&script=sci_arttext
- Alles, M. (2005). *Gestión por Competencias.El diccionario 2a ed.* Buenos Aires: Granica.
- Alles, M. (2006). *Dirección Estrategica de Recursos Humanos: Gestión por Competencias*. Buenos Aires: Granica.
- Alles, M. (2009). *Diccionario de competencias: La trilogía*. Buenos Aires: Granica.
- Beltrán, J. (2000). *Indicadores de gestión, herramientas para lograr la competitividad 2a ed.* Venezuela: 3R Editores
- Cachiguango, I., Aguinaga,C., & Molina, R. (2020). *Labor competencies in the restaurant sector: a framework of key competencies for its management*, (27),161-181. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=576265775009>
- Carmona, A. (2017). *Competencias laborales para el personal empleado de una empresa manufacturera a través de la evaluación de 360 grados*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Autónoma del Estado de México].
<http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/65174/TESIS%20YASMIN%20CARMONA-split-merge.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Cohen, R., & Swerdlick, M. (2001). *Pruebas y Evaluación Psicológicas. Introducción a las pruebas y a la medición*. México: McGraW.
- Contreras, M. (2017). *Competencias laborales generales de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad-2017*. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9866/contreras_zm.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Díaz, J., & Huamán, J. (2020). *Competencias laborales de los asesores en el área de créditos de la Financiera CrediScotia en el distrito de Trujillo – 2019*. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo].
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52552/D%
%adaz_NJA-Huam%
%a1n_NJE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52552/D%c3%adaz_NJA-Huam%c3%a1n_NJE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ernst, A., & Young, C. (2010). *Gestión del Talento Humano*. México: ESIC.
- Espinach, M. (2018). *Competencias laborales y tecnológicas requeridas en distintas carreras de administración de empresas*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6522029>
- Espinoza, B., & Gordillo, S. (2021). *Competencias laborales en los trabajadores de una empresa de call center, 2020*. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62965/Espinoza_CBR-Gordillo_BSJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fascendini, J. (2019). *La evaluación de competencias laborales*.
<https://www.redalyc.org/pdf/706/70601006.pdf>
- Gordillo. (2004). *Evaluación de competencias laborales*. Buenos Aires.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Levy, C. (1997). *Gestión de las Competencias. Edición 2003*. Barcelona. España.
- Magda.C. (2020). *Characterization of the Profile of Labour Competences in University Teaching*.
https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3639488
- Mancilla, G. (2019). *Reclutamiento y selección por competencias: Empresas familiares del Estado de Coahuila. Mercados y negocios*.
https://redib.org/Record/oai_articulo2081988-reclutamiento-y-selección-por-competencias-empresas-familiares-del-estado-de-coahuila

- Mantilla, V., & Rojas, W. (2021). *Competencias laborales en tiempos de COVID-19 de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera Trujillo 2021*. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79913/Mantilla_MVA-Rojas_CBA-SD.pdf?sequence=1
- Martens, L. (1997). *Competencia laboral: sistemas surgimientos y modelo*.
- Molina, J., Serra, M., & Montserrat, M. (2001). *La gestión del conocimiento*. Mexico: LibroEnRed.
- Molina, R. (2020). *Competencias laborales en el sector de la restauración: un marco de competencias clave para su gestión*. *Turismo y Sociedad*.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=576265775009>
- Moya, L. (2016). *La empatía en la empresa*. Barcelona: Plataforma Editorial.
- Ochoa, L. (2020). *Competencias laborales de los egresados de las Universidades*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional del Atiplano].
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/15191/Ochoa_Valencia_Lourdes_Goretty.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Peña. (2015). *Introducción a la ética en investigación*. México.
- Pereira, M. (2019). *Las competencias laborales y su evaluación mediante el modelo de 360 grados*.
<https://www.redalyc.org/pdf/4096/409634349004.pdf>
- Quintero, Y., & Castro, S. (2021). *Competencias laborales en supervisores del Centro de Contacto de la empresa PRC 333.CA*, 45(1), 102.
<http://revistas.upel.edu.ve/index.php/revinvest/article/view/9015>
- Reyes, F., & Fernández, M. (2019). *Formación por competencias laborales de los profesores de la Universidad Politécnica de Cabimas*, 44(1), 21-31.
<http://www.revistaorbis.org/pdf/44/art2.pdf>
- Rodriguez, K. (2017). *Competencias laborales de los trabajadores del área administrativa de la Clínica Oxigen Medical Network E.I.R.L.-2017*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Andina del Cusco].
<https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/1286/RESUMEN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Sanguinetti, P. (2016). *Las habilidades para el trabajo y la vida* . <https://www.segib.org/wpcontent/uploads/08-PS-X.pdf>.
- Sánchez, R. (2017). *Gestión por competencias laborales en el contexto del proceso de cambios políticos y económicos en Cuba*. *Innovar*, 27(66), 169-184 <https://doi.org/10.15446/innovar.v27n66.66811>
- Saracho, J. (2005). *Un modelo general de gestión por competencias. Modelos y metodologías para la identificación y construcción de competencias*. Santiago de Chile: RIL .
- Torres, H. (2014). *Teoría general de la administración*. México: Grupo Editorial Patria.
- Vargas, F., Casanova, F., & Montanaro, L. (2001). *El enfoque de competencia laboral: manual de formación*. Montevideo: Cinterfor. 128-130.
- Velásquez, K. (2018). *Evaluación de Competencias Laborales Genéricas en la UGEL N° 02 - La Esperanza 2018*. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23985/vel%c3%a1squez_tk.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vera, M. (2018) *Las competencias laborales como eje formativo para mejorar el desempeño organizacional*. *Maestro Y Sociedad*, 42–54.
<https://maestrosociedad.uo.edu.cu/index.php/MyS/article/view/3379>
- Yusely, K. (2018). *Competencias laborales y evaluación del desempeño*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Rafael Landívar].
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Pum-Kinberly.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS GENERALES	HIPÓTESIS	VARIABLE 1	DIMENSIONES	INDICADORES	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN
Competencias laborales en el Grifo Estrella de David Trujillo 2022	¿Cuál es el nivel de desarrollo de las competencias laborales en el Grifo Estrella de David Trujillo 2022?	Determinar el nivel de desarrollo de las competencias laborales en el Grifo Estrella de David Trujillo 2022	El nivel de desarrollo de las competencias laborales en el Grifo Estrella de David Trujillo 2022 es regular	Competencias laborales	Competencias cardinales	-Compromiso -Ética -Autocontrol -Respeto -Responsabilidad	Tipo: Aplicada Nivel: Descriptiva Diseño: No experimental
PROBLEMAS ESPECÍFICOS:		OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLE 2			De corte: Transversal
<ul style="list-style-type: none"> Los colaboradores no cumplen con todas las habilidades, conocimientos y actitudes que se requiere dentro del puesto laboral. No tienen la habilidad para resolver un problema de manera rápida. 		<ul style="list-style-type: none"> Identificar el nivel de desarrollo de las competencias cardinales de los colaboradores del Grifo Estrella de David Trujillo 2022. Identificar el nivel de desarrollo de las competencias específicas de los colaboradores del Grifo Estrella de David Trujillo 2022. Analizar el nivel de las habilidades de los colaboradores del Grifo Estrella de David Trujillo 2022. 			Competencias específicas	-Adaptabilidad -Colaboración -Comunicación eficaz -Conocimientos técnicos -Orientación a los resultados con calidad -Productividad -Tolerancia a la presión de trabajo	Población: 30 colaboradores Muestra: Censal Técnica: Método de evaluación de desempeño por competencias de 90 grados.
					Habilidades	-Habilidad para resolver problemas -Conocimientos -Experiencia -Puntualidad -Razonamiento matemático	Instrumento: Matriz de evaluación de desempeño por competencias.

ANEXO 2:

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS

Fecha de evaluación ----/----/----

CONSENTIMIENTO INFORMADO: Teniendo en cuenta los alcances de la presente investigación, acepto llenar la matriz de evaluación de desempeño por competencias

DATOS DEL EVALUADO

Nombres y Apellidos.....

Puesto Actual

DATOS DEL EVALUADOR

Nombres y Apellidos.....

Puesto Actual

SEÑOR(A): Se le solicita evaluar al trabajador mencionado marcando la opción que considera conveniente. Agradecidos con su gentil colaboración.

Teniendo en cuenta:

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

ITEMS		1	2	3	4	5
1	Se identifica y cumple con los objetivos de la empresa.					
2	Actúa en todo momento coherentemente con las buenas costumbres.					
3	Actúa de acuerdo a los valores de la empresa.					
4	Cumple adecuadamente las políticas de la empresa.					
5	Maneja efectivamente sus emociones.					
6	Evita las reacciones negativas ante provocaciones.					
7	Tiene capacidad para tratar amablemente a sus compañeros.					
8	Desempeña las tareas con dedicación y cumple con todas las actividades asignadas.					
9	Tiene la capacidad de adaptarse a los cambios modificando si fuera necesario su propia conducta.					
10	Tiene capacidad para brindar ayuda y colaboración.					
11	Se comunica con claridad y precisión ante cualquier circunstancia.					
12	Tiene la capacidad para entender, conocer, demostrar y poner en práctica los diversos aspectos de su especialidad y función.					
13	Tiene capacidad para cumplir con los estándares de calidad de las tareas que realiza.					
14	Tiene capacidad para alcanzar resultados, caracterizándose por la eficiencia su desempeño.					
15	Alcanza los objetivos previstos en situaciones de presión de tiempo.					
16	Tiene capacidad para resolver algún problema dentro del área de trabajo.					
17	Aplica sus conocimientos para mejorar la calidad de su trabajo.					
18	Tiene experiencia en el puesto asignado					
19	Cumple con el horario establecido de trabajo.					
20	Tiene la capacidad de realizar cálculos matemáticos e interpretarlo.					

.....
Firma del evaluador

ANEXO 3: VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

PRUEBA DE CONFIABILIDAD

ALPHA DE CRONBACH

Alpha de cronbach	N° de elementos
0.918	20

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DEL ESTUDIO: Competencias laborales en el Grifo Estrella de David Trujillo 2022

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Matriz de la variable competencias laborales

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				-Siempre (5) -Casi Siempre (4) -A veces (3) -Casi Nunca (2) -Nunca (1)	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
VARIABLES COMPETENCIAS LABORALES	Competencias cardinales	Compromiso	Se identifica y cumple con los objetivos de la empresa.		X		X		X		X			
		Ética	Actúa en todo momento coherentemente con las buenas costumbres.		X		X		X		X			
			Actúa de acuerdo a los valores de la empresa.		X		X		X		X			
			Cumple adecuadamente las políticas de la empresa.		X		X		X		X			
		Autocontrol	Maneja efectivamente sus emociones.		X		X		X		X			
			Evita las reacciones negativas ante provocaciones.		X		X		X		X			
		Respeto	Tiene capacidad para tratar amablemente a sus compañeros.		X		X		X		X			
	Responsabilidad	Desempeña las tareas con dedicación y cumple con todas las actividades asignadas.		X		X		X		X				
	Competencias específicas	Adaptabilidad	Tiene la capacidad de adaptarse a los cambios modificando si fuera necesario su propia conducta.		X		X		X		X			
		Colaboración	Tiene capacidad para brindar ayuda y colaboración.		X		X		X		X			
		Comunicación eficaz	Se comunica con claridad y precisión ante cualquier circunstancia.		X		X		X		X			
		Conocimientos técnicos	Tiene la capacidad para entender, conocer, demostrar y poner en práctica los diversos aspectos de su especialidad y función.		X		X		X		X			
		Orientación a los resultados con calidad	Tiene capacidad para cumplir con los estándares de calidad de las tareas que realiza.		X		X		X		X			
		Productividad	Tiene capacidad para alcanzar resultados, caracterizándose por la eficiencia su desempeño.		X		X		X		X			
		Tolerancia a la presión de trabajo	Alcanza los objetivos previstos en situaciones de presión de tiempo.		X		X		X		X			
	Habilidades	Habilidad para resolver problemas	Tiene capacidad para resolver algún problema dentro del área de trabajo.		X		X		X		X			
		Conocimiento	Aplica sus conocimientos para mejorar la calidad de su trabajo.		X		X		X		X			
		Experiencia	Tiene experiencia en el puesto asignado		X		X		X		X			
		Puntualidad	Cumple con el horario establecido de trabajo.		X		X		X		X			
		Razonamiento matemático	Tiene la capacidad de realizar cálculos matemáticos e interpretarlo.		X		X		X		X			



MG. CEDRON MEDINA CARLOS ALBERTO
DNI N° 18070929

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Matriz de la variable competencias laborales

OBJETIVO: Determinar el nivel de desarrollo de las competencias laborales en el Grifo Estrella de David Trujillo 2022

DIRIGIDO A: 30 colaboradores del Grifo Estrella de David

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : CEDRON MEDINA CARLOS ALBERTO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER

DNI N° 18070929

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DEL ESTUDIO: Competencias laborales en el Grifo Estrella de David Trujillo 2022

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Matriz de la variable competencias laborales

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				-Siempre (5) -Casi Siempre (4) -A veces (3) -Casi Nunca (2) -Nunca (1)	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLES COMPETENCIAS LABORALES	Competencias cardinales	Compromiso	Se identifica y cumple con los objetivos de la empresa.		X		X		X		X		
		Ética	Actúa en todo momento coherentemente con las buenas costumbres.		X		X		X		X		
			Actúa de acuerdo a los valores de la empresa.		X		X		X		X		
			Cumple adecuadamente las políticas de la empresa.		X		X		X		X		
		Autocontrol	Maneja efectivamente sus emociones.		X		X		X		X		
			Evita las reacciones negativas ante provocaciones.		X		X		X		X		
	Respeto	Tiene capacidad para tratar amablemente a sus compañeros.		X		X		X		X			
	Responsabilidad	Desempeña las tareas con dedicación y cumple con todas las actividades asignadas.		X		X		X		X			
	Competencias específicas	Adaptabilidad	Tiene la capacidad de adaptarse a los cambios modificando si fuera necesario su propia conducta.		X		X		X		X		
		Colaboración	Tiene capacidad para brindar ayuda y colaboración.		X		X		X		X		
		Comunicación eficaz	Se comunica con claridad y precisión ante cualquier circunstancia.		X		X		X		X		
		Conocimientos técnicos	Tiene la capacidad para entender, conocer, demostrar y poner en práctica los diversos aspectos de su especialidad y función.		X		X		X		X		
		Orientación a los resultados con calidad	Tiene capacidad para cumplir con los estándares de calidad de las tareas que realiza.		X		X		X		X		
		Productividad	Tiene capacidad para alcanzar resultados, caracterizándose por la eficiencia su desempeño.		X		X		X		X		
		Tolerancia a la presión de trabajo	Alcanza los objetivos previstos en situaciones de presión de tiempo.		X		X		X		X		
	Habilidades	Habilidad para resolver problemas	Tiene capacidad para resolver algún problema dentro del área de trabajo.		X		X		X		X		
		Conocimiento	Aplica sus conocimientos para mejorar la calidad de su trabajo.		X		X		X		X		
		Experiencia	Tiene experiencia en el puesto asignado		X		X		X		X		
		Puntualidad	Cumple con el horario establecido de trabajo.		X		X		X		X		
		Razonamiento matemático	Tiene la capacidad de realizar cálculos matemáticos e interpretarlo.		X		X		X		X		


Dra. MOSQUEIRA RODRIGUEZ GUISELLA B.

DNI N°: 18095897

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Matriz de la variable competencias laborales

OBJETIVO: Determinar el nivel de desarrollo de las competencias laborales en el Grifo Estrella de David Trujillo 2022

DIRIGIDO A: 30 colaboradores del Grifo Estrella de David

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : MOSQUEIRA RODRIGUEZ GUISELLA B.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : DOCTORA.

DNI N° 18095897

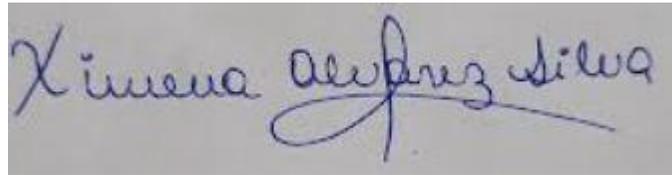
NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DEL ESTUDIO: Competencias laborales en el Grifo Estrella de David Trujillo 2022

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Matriz de la variable competencias laborales

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				-Siempre (5) -Casi Siempre (4) -A veces (3) -Casi Nunca (2) -Nunca (1)	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE COMPETENCIAS LABORALES	Competencias cardinales	Compromiso	Se identifica y cumple con los objetivos de la empresa.		X		X		X		X		
		Ética	Actúa en todo momento coherentemente con las buenas costumbres.		X		X		X		X		
			Actúa de acuerdo a los valores de la empresa.		X		X		X		X		
			Cumple adecuadamente las políticas de la empresa.		X		X		X		X		
		Autocontrol	Maneja efectivamente sus emociones.		X		X		X		X		
			Evita las reacciones negativas ante provocaciones.		X		X		X		X		
	Respeto	Tiene capacidad para tratar amablemente a sus compañeros.		X		X		X		X			
	Responsabilidad	Desempeña las tareas con dedicación y cumple con todas las actividades asignadas.		X		X		X		X			
	Competencias específicas	Adaptabilidad	Tiene la capacidad de adaptarse a los cambios modificando si fuera necesario su propia conducta.		X		X		X		X		
		Colaboración	Tiene capacidad para brindar ayuda y colaboración.		X		X		X		X		
		Comunicación eficaz	Se comunica con claridad y precisión ante cualquier circunstancia.		X		X		X		X		
		Conocimientos técnicos	Tiene la capacidad para entender, conocer, demostrar y poner en práctica los diversos aspectos de su especialidad y función.		X		X		X		X		
		Orientación a los resultados con calidad	Tiene capacidad para cumplir con los estándares de calidad de las tareas que realiza.		X		X		X		X		
		Productividad	Tiene capacidad para alcanzar resultados, caracterizándose por la eficiencia su desempeño.		X		X		X		X		
		Tolerancia a la presión de trabajo	Alcanza los objetivos previstos en situaciones de presión de tiempo.		X		X		X		X		
	Habilidades	Habilidad para resolver problemas	Tiene capacidad para resolver algún problema dentro del área de trabajo.		X		X		X		X		
		Conocimiento	Aplica sus conocimientos para mejorar la calidad de su trabajo.		X		X		X		X		
		Experiencia	Tiene experiencia en el puesto asignado		X		X		X		X		
		Puntualidad	Cumple con el horario establecido de trabajo.		X		X		X		X		
		Razonamiento matemático	Tiene la capacidad de realizar cálculos matemáticos e interpretarlo.		X		X		X		X		



ALVAREZ SILVA XIMENA
DNI N° 18199843

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Matriz de la variable competencias laborales

OBJETIVO: Determinar el nivel de desarrollo de las competencias laborales en el Grifo Estrella de David Trujillo 2022

DIRIGIDO A: 30 colaboradores del Grifo Estrella de David

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : ALVAREZ SILVA XIMENA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : DOCTORA.

DNI N° 18199843

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

ANEXO 4: AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN GRIFOS ESTRELLA DE DAVID E.R.L



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:20440135502
GRIFOS ESTRELLA DE DAVID E.I.R.L.	
Nombre del Titular o Representante legal	
Nombres y Apellidos SEGUNDO FORTUNATO RUIZ VARAS	DNI: 17822716

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal “f” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [x], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Competencias laborales en el Grifo Estrella de David Trujillo 2022	
Nombre del Programa Académico: Escuela profesional de Administración	
Autor: Nombres y Apellidos -Katia Mercedes, Agreda Benites -Carlos Andre, Llontop Alva	DNI: 71635289 72280596

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Trujillo, 4 de mayo del 2022

Firma: _____

Segundo Fortunato Ruiz Varas

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal “ f ” Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

ANEXO 6:

Figura 1 Nivel de desarrollo de las competencias laborales

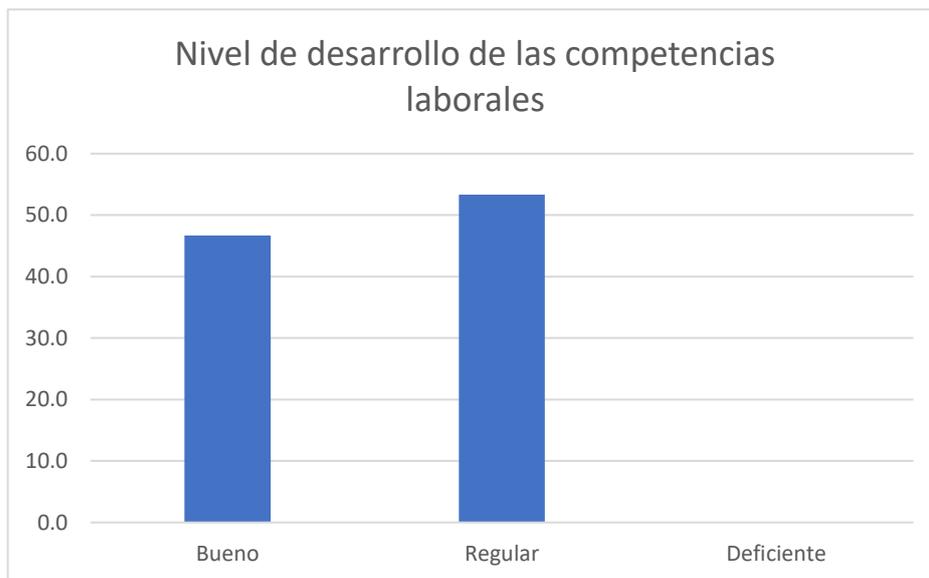


Figura 2 Nivel de desarrollo de las competencias cardinales

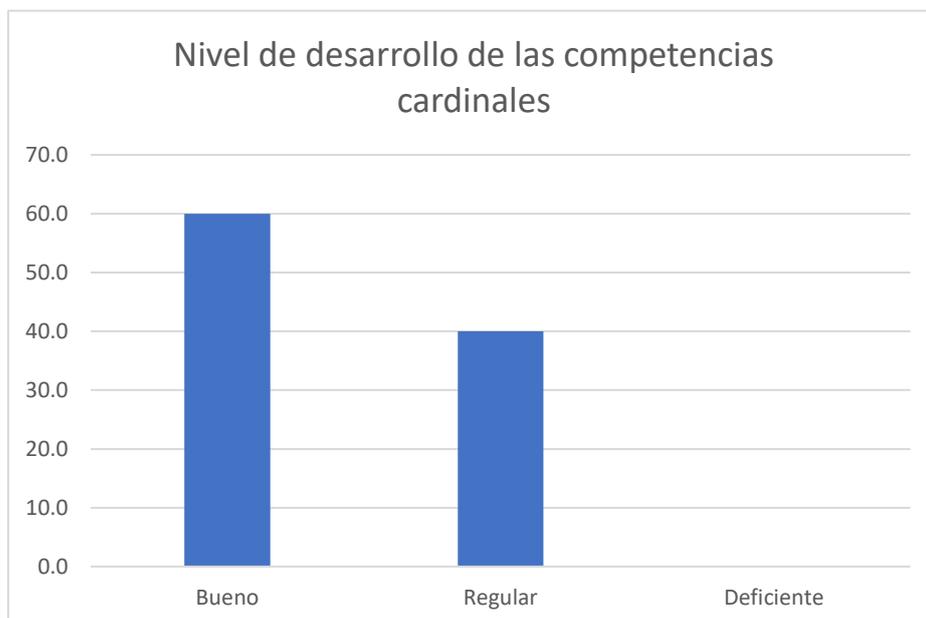


Figura 3 Nivel de desarrollo de las competencias específicas

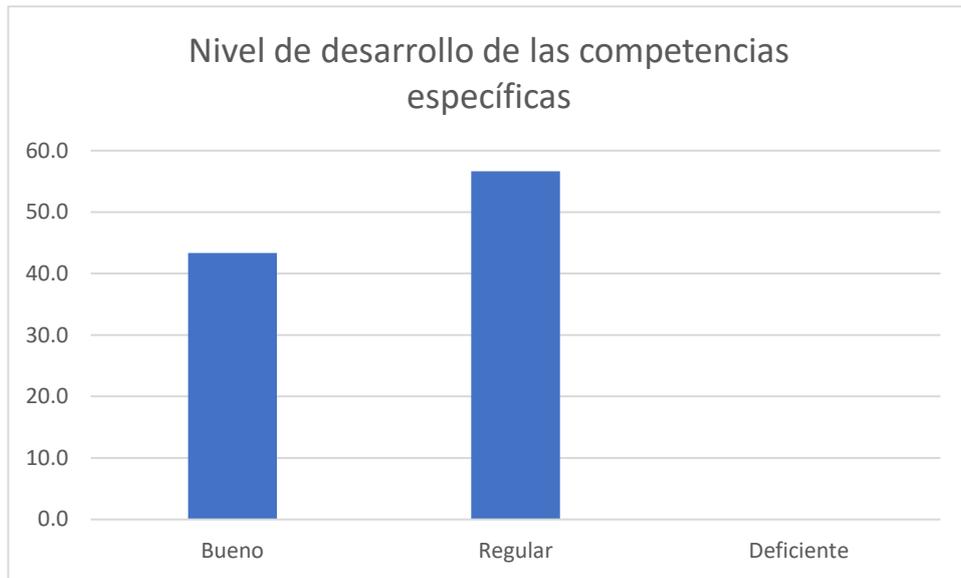
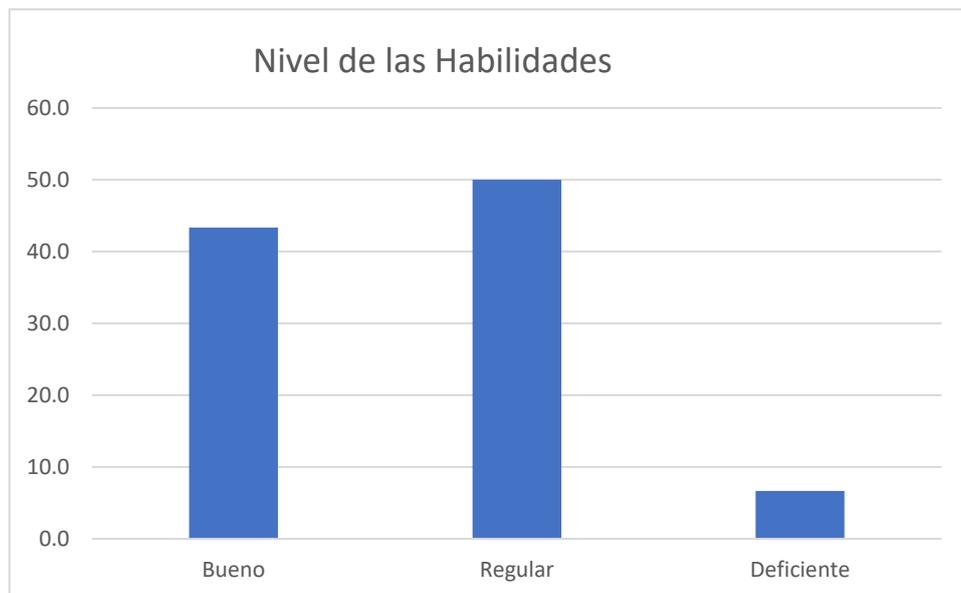


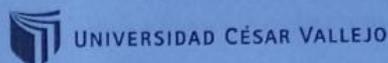
Figura 4 Nivel de las habilidades



ANEXO 7: BASES DE DATOS

	Competencias Cardinales								Competencias Especificas								Habilidades						TOTAL					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20								
1	4	3	3	4	3	2	4	3	26	Regular	4	3	3	3	4	3	4	24	Regular	3	3	4	4	4	18	Regular	68	Regular
2	4	4	4	3	4	3	4	4	30	Bueno	4	3	5	4	3	4	2	25	Regular	4	3	3	4	4	18	Regular	73	Regular
3	4	5	4	3	4	3	5	4	32	Bueno	4	3	4	3	4	2	4	24	Regular	2	2	3	4	4	15	Regular	71	Regular
4	3	4	4	4	2	1	2	1	21	Regular	3	3	3	4	3	4	5	25	Regular	3	3	4	3	3	16	Regular	62	Regular
5	4	3	5	5	4	3	4	5	33	Bueno	4	4	5	2	4	4	4	27	Bueno	3	2	4	4	4	17	Regular	77	Bueno
6	4	4	5	4	3	4	3	4	31	Bueno	3	4	4	3	3	4	5	26	Regular	4	3	4	4	3	18	Regular	75	Bueno
7	4	4	4	4	4	4	4	4	32	Bueno	5	4	3	2	4	3	3	24	Regular	5	4	4	4	4	21	Bueno	77	Bueno
8	4	4	4	4	3	4	4	4	31	Bueno	4	5	4	3	4	4	4	28	Bueno	3	4	4	4	3	18	Regular	77	Bueno
9	5	4	3	3	3	2	3	3	26	Regular	4	4	4	4	4	4	3	27	Bueno	3	5	3	3	4	18	Regular	71	Regular
10	3	4	4	3	5	4	4	3	30	Bueno	5	4	4	4	4	4	4	29	Bueno	5	3	5	3	3	19	Bueno	78	Bueno
11	4	3	4	4	4	4	4	4	31	Bueno	4	4	4	3	4	5	5	29	Bueno	5	4	4	5	4	22	Bueno	82	Bueno
12	5	4	5	4	4	3	4	4	33	Bueno	5	4	4	4	5	5	3	30	Bueno	3	3	3	5	4	18	Regular	81	Bueno
13	5	4	5	4	4	3	4	3	32	Bueno	4	3	3	5	3	3	3	24	Regular	2	3	3	3	4	15	Regular	71	Regular
14	4	5	3	5	4	4	4	4	33	Bueno	2	3	2	2	3	3	3	18	Regular	3	4	4	4	4	19	Bueno	70	Regular
15	5	3	4	4	4	3	4	5	32	Bueno	5	5	4	4	4	5	4	31	Bueno	4	4	3	3	4	18	Regular	81	Bueno
16	4	4	3	4	5	3	3	4	30	Bueno	3	4	3	4	3	4	4	25	Regular	4	3	4	5	4	20	Bueno	75	Bueno
17	5	4	3	3	4	5	5	3	32	Bueno	4	3	3	3	3	3	3	22	Regular	2	2	3	2	3	12	Deficiente	66	Regular
18	5	3	4	3	3	3	3	4	28	Regular	3	4	4	3	3	3	4	24	Regular	4	4	3	4	4	19	Bueno	71	Regular
19	5	3	4	3	3	3	4	5	30	Bueno	3	4	3	3	3	3	3	22	Regular	2	3	3	4	4	16	Regular	68	Regular
20	4	4	3	3	4	4	3	4	29	Regular	4	4	4	4	4	4	4	28	Bueno	4	4	4	4	4	20	Bueno	77	Bueno
21	4	3	4	4	3	3	3	4	28	Regular	5	3	3	4	4	3	3	25	Regular	3	3	5	4	4	19	Bueno	72	Regular
22	5	3	3	3	4	3	3	3	27	Regular	3	3	3	3	5	4	5	26	Regular	3	4	5	4	4	20	Bueno	73	Regular
23	4	4	4	4	4	4	3	5	32	Bueno	4	4	4	4	3	3	3	25	Regular	3	3	4	4	4	18	Regular	75	Bueno
24	3	3	3	3	4	2	3	3	24	Regular	4	3	4	3	3	3	3	23	Regular	3	3	5	3	4	18	Regular	65	Regular
25	5	3	3	3	4	3	3	5	29	Regular	5	4	4	5	5	5	4	32	Bueno	3	4	5	5	3	20	Bueno	81	Bueno
26	4	4	4	4	3	3	4	3	29	Regular	5	5	4	5	4	3	4	30	Bueno	4	3	4	3	5	19	Bueno	78	Bueno
27	4	4	4	4	4	3	4	3	30	Bueno	3	2	3	2	3	2	5	20	Regular	3	2	5	3	2	15	Regular	65	Regular
28	5	4	3	3	4	3	4	4	30	Bueno	4	4	4	4	4	4	4	28	Bueno	3	4	4	4	5	20	Bueno	78	Bueno
29	4	3	4	4	3	3	3	3	27	Regular	3	3	3	3	3	3	4	22	Regular	3	4	5	2	3	17	Regular	66	Regular
30	3	4	3	3	3	3	4	4	27	Regular	4	3	4	5	4	4	3	27	Bueno	3	4	4	4	4	19	Bueno	73	Regular

ANEXO 8: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS APLICADO



MATRIZ DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS

Fecha de evaluación 25/09/22

CONSENTIMIENTO INFORMADO: Teniendo en cuenta los alcances de la presente investigación, acepto llenar la matriz de evaluación de desempeño por competencias

DATOS DEL EVALUADO

Nombres y Apellidos Cortes Rojas
 Puesto Actual Atención al Cliente

DATOS DEL EVALUADOR

Nombres y Apellidos Encero Alfonso Sulo
 Puesto Actual Jefa de Recursos Humanos

SEÑOR(A): Se le solicita evaluar al trabajador mencionado marcando la opción que considera conveniente. Agradecidos con su gentil colaboración.

Teniendo en cuenta:

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

	ITEMS	1	2	3	4	5
1	Se identifica y cumple con los objetivos de la empresa.					X
2	Actúa en todo momento coherentemente con las buenas costumbres.				X	
3	Actúa de acuerdo a los valores de la empresa.				X	
4	Cumple adecuadamente las políticas de la empresa.				X	
5	Maneja efectivamente sus emociones.				X	X
6	Evita las reacciones negativas ante provocaciones.				X	
7	Tiene capacidad para tratar amablemente a sus compañeros.		X			
8	Desempeña las tareas con dedicación y cumple con todas las actividades asignadas.			X		
9	Tiene la capacidad de adaptarse a los cambios modificando si fuera necesario su propia conducta.			X		
10	Tiene capacidad para brindar ayuda y colaboración.			X		
11	Se comunica con claridad y precisión ante cualquier circunstancia.			X		
12	Tiene la capacidad para entender, conocer, demostrar y poner en práctica los diversos aspectos de su especialidad y función.		X			
13	Tiene capacidad para cumplir con los estándares de calidad de las tareas que realiza.		X			
14	Tiene capacidad para alcanzar resultados, caracterizándose por la eficiencia su desempeño.		X			
15	Alcanza los objetivos previstos en situaciones de presión de tiempo.			X		
16	Tiene capacidad para resolver algún problema dentro del área de trabajo.			X		
17	Aplica sus conocimientos para mejorar la calidad de su trabajo.			X		
18	Tiene experiencia en el puesto asignado			X		
19	Cumple con el horario establecido de trabajo.		X			
20	Tiene la capacidad de realizar cálculos matemáticos e interpretarlo.			X		

.....
 Firma del evaluador

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS

 Fecha de evaluación 25/09/22
CONSENTIMIENTO INFORMADO: Teniendo en cuenta los alcances de la presente investigación, acepto llenar la matriz de evaluación de desempeño por competencias

DATOS DEL EVALUADO

 Nombres y Apellidos Nataly Santos
 Puesto Actual Atención al cliente
DATOS DEL EVALUADOR

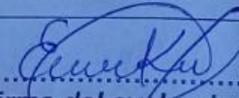
 Nombres y Apellidos Enita Alvaro Acuña
 Puesto Actual Jefa de Recursos Humanos

SEÑOR(A): Se le solicita evaluar al trabajador mencionado marcando la opción que considera conveniente. Agradecidos con su gentil colaboración.

Teniendo en cuenta:

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

ITEMS		1	2	3	4	5
1	Se identifica y cumple con los objetivos de la empresa.					X
2	Actúa en todo momento coherentemente con las buenas costumbres.					X
3	Actúa de acuerdo a los valores de la empresa.				X	
4	Cumple adecuadamente las políticas de la empresa.				X	
5	Maneja efectivamente sus emociones.					X
6	Evita las reacciones negativas ante provocaciones.					X
7	Tiene capacidad para tratar amablemente a sus compañeros.			X		
8	Desempeña las tareas con dedicación y cumple con todas las actividades asignadas.			X		
9	Tiene la capacidad de adaptarse a los cambios modificando si fuera necesario su propia conducta.		X			
10	Tiene capacidad para brindar ayuda y colaboración.		X			
11	Se comunica con claridad y precisión ante cualquier circunstancia.		X			
12	Tiene la capacidad para entender, conocer, demostrar y poner en práctica los diversos aspectos de su especialidad y función.		X	X		
13	Tiene capacidad para cumplir con los estándares de calidad de las tareas que realiza.		X			
14	Tiene capacidad para alcanzar resultados, caracterizándose por la eficiencia su desempeño.		X	X		
15	Alcanza los objetivos previstos en situaciones de presión de tiempo.		X			
16	Tiene capacidad para resolver algún problema dentro del área de trabajo.		X			
17	Aplica sus conocimientos para mejorar la calidad de su trabajo.			X		
18	Tiene experiencia en el puesto asignado		X			
19	Cumple con el horario establecido de trabajo.		X			
20	Tiene la capacidad de realizar cálculos matemáticos e interpretarlo.		X			



Firma del evaluador

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS

 Fecha de evaluación: 25/09/22
CONSENTIMIENTO INFORMADO: Teniendo en cuenta los alcances de la presente investigación, acepto llenar la matriz de evaluación de desempeño por competencias

DATOS DEL EVALUADO

 Nombres y Apellidos: Terezo Flores
 Puesto Actual: Atención al Cliente
DATOS DEL EVALUADOR

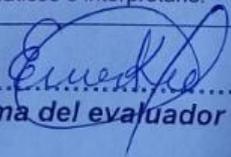
 Nombres y Apellidos: Enrica Alfaro Dula
 Puesto Actual: Jefa de Recursos Humanos

SEÑOR(A): Se le solicita evaluar al trabajador mencionado marcando la opción que considera conveniente. Agradecidos con su gentil colaboración.

Teniendo en cuenta:

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

ITEMS		1	2	3	4	5
1	Se identifica y cumple con los objetivos de la empresa.				X	
2	Actúa en todo momento coherentemente con las buenas costumbres.				X	
3	Actúa de acuerdo a los valores de la empresa.				X	
4	Cumple adecuadamente las políticas de la empresa.					X
5	Maneja efectivamente sus emociones.				X	
6	Evita las reacciones negativas ante provocaciones.				X	
7	Tiene capacidad para tratar amablemente a sus compañeros.			X		
8	Desempeña las tareas con dedicación y cumple con todas las actividades asignadas.			X		
9	Tiene la capacidad de adaptarse a los cambios modificando si fuera necesario su propia conducta.			X		
10	Tiene capacidad para brindar ayuda y colaboración.		X			
11	Se comunica con claridad y precisión ante cualquier circunstancia.			X		
12	Tiene la capacidad para entender, conocer, demostrar y poner en práctica los diversos aspectos de su especialidad y función.		X			
13	Tiene capacidad para cumplir con los estándares de calidad de las tareas que realiza.			X		
14	Tiene capacidad para alcanzar resultados, caracterizándose por la eficiencia su desempeño.		X			
15	Alcanza los objetivos previstos en situaciones de presión de tiempo.			X		
16	Tiene capacidad para resolver algún problema dentro del área de trabajo.		X			
17	Aplica sus conocimientos para mejorar la calidad de su trabajo.			X		
18	Tiene experiencia en el puesto asignado			X		
19	Cumple con el horario establecido de trabajo.			X		
20	Tiene la capacidad de realizar cálculos matemáticos e interpretarlo.		X			



Firma del evaluador

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS

 Fecha de evaluación 25/09/22
CONSENTIMIENTO INFORMADO: Teniendo en cuenta los alcances de la presente investigación, acepto llenar la matriz de evaluación de desempeño por competencias

DATOS DEL EVALUADO

 Nombres y Apellidos César Herra
 Puesto Actual Atención al Cliente
DATOS DEL EVALUADOR

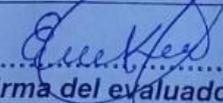
 Nombres y Apellidos Carolina Alfaro Huila
 Puesto Actual Jeefa de Recursos Humanos

SEÑOR(A): Se le solicita evaluar al trabajador mencionado marcando la opción que considera conveniente. Agradecidos con su gentil colaboración.

Teniendo en cuenta:

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

ITEMS		1	2	3	4	5
1	Se identifica y cumple con los objetivos de la empresa.				X	
2	Actúa en todo momento coherentemente con las buenas costumbres.				X	
3	Actúa de acuerdo a los valores de la empresa.					X
4	Cumple adecuadamente las políticas de la empresa.					X
5	Maneja efectivamente sus emociones.				X	
6	Evita las reacciones negativas ante provocaciones.					X
7	Tiene capacidad para tratar amablemente a sus compañeros.			X		
8	Desempeña las tareas con dedicación y cumple con todas las actividades asignadas.			X		
9	Tiene la capacidad de adaptarse a los cambios modificando si fuera necesario su propia conducta.			X		
10	Tiene capacidad para brindar ayuda y colaboración.		X			
11	Se comunica con claridad y precisión ante cualquier circunstancia.			X		
12	Tiene la capacidad para entender, conocer, demostrar y poner en práctica los diversos aspectos de su especialidad y función.			X		
13	Tiene capacidad para cumplir con los estándares de calidad de las tareas que realiza.			X		
14	Tiene capacidad para alcanzar resultados, caracterizándose por la eficiencia su desempeño.			X		
15	Alcanza los objetivos previstos en situaciones de presión de tiempo.		X			
16	Tiene capacidad para resolver algún problema dentro del área de trabajo.		X			
17	Aplica sus conocimientos para mejorar la calidad de su trabajo.			X		
18	Tiene experiencia en el puesto asignado			X		
19	Cumple con el horario establecido de trabajo.			X		
20	Tiene la capacidad de realizar cálculos matemáticos e interpretarlo.		X			



Firma del evaluador

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS

 Fecha de evaluación 25/09/22

CONSENTIMIENTO INFORMADO: Teniendo en cuenta los alcances de la presente investigación, acepto llenar la matriz de evaluación de desempeño por competencias

DATOS DEL EVALUADO

 Nombres y Apellidos Chela Pintado Domínguez
 Puesto Actual Atención al Cliente

DATOS DEL EVALUADOR

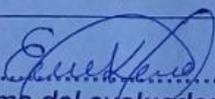
 Nombres y Apellidos Enuka Alfaro Della
 Puesto Actual Jefa de Recursos Humanos

SEÑOR(A): Se le solicita evaluar al trabajador mencionado marcando la opción que considera conveniente. Agradecidos con su gentil colaboración.

Teniendo en cuenta:

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

ITEMS	DESCRIPCIÓN	1	2	3	4	5
1	Se identifica y cumple con los objetivos de la empresa.				X	X
2	Actúa en todo momento coherentemente con las buenas costumbres.				X	
3	Actúa de acuerdo a los valores de la empresa.					X
4	Cumple adecuadamente las políticas de la empresa.					X
5	Maneja efectivamente sus emociones.				X	
6	Evita las reacciones negativas ante provocaciones.				X	
7	Tiene capacidad para tratar amablemente a sus compañeros.					X
8	Desempeña las tareas con dedicación y cumple con todas las actividades asignadas.					X
9	Tiene la capacidad de adaptarse a los cambios modificando si fuera necesario su propia conducta.					X
10	Tiene capacidad para brindar ayuda y colaboración.				X	
11	Se comunica con claridad y precisión ante cualquier circunstancia.					X
12	Tiene la capacidad para entender, conocer, demostrar y poner en práctica los diversos aspectos de su especialidad y función.					X
13	Tiene capacidad para cumplir con los estándares de calidad de las tareas que realiza.					X
14	Tiene capacidad para alcanzar resultados, caracterizándose por la eficiencia su desempeño.					X
15	Alcanza los objetivos previstos en situaciones de presión de tiempo.				X	
16	Tiene capacidad para resolver algún problema dentro del área de trabajo.				X	
17	Aplica sus conocimientos para mejorar la calidad de su trabajo.				X	
18	Tiene experiencia en el puesto asignado					X
19	Cumple con el horario establecido de trabajo.					X
20	Tiene la capacidad de realizar cálculos matemáticos e interpretarlo.				X	



Firma del evaluador

ANEXO 9: FOTO DE JEFA DE RECURSOS HUMANOS CALIFICANDO AL PERSONAL SEGÚN LA MATRIZ DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, AGUILAR ARAGON NANCY DEIFILIA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Competencias laborales en el Grifo Estrella de David Trujillo 2022", cuyos autores son LLONTOP ALVA CARLOS ANDRE, AGREDA BENITES KATIA MERCEDES, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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.

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

TRUJILLO, 07 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
AGUILAR ARAGON NANCY DEIFILIA DNI: 18172951 ORCID: 0000-0002-1536-3109	Firmado electrónicamente por: NAGUILARA el 07- 12-2022 22:20:50

Código documento Trilce: TRI - 0478928