



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

## **ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“GESTIÓN POR COMPETENCIA Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DEL  
PERSONAL DE RECTIFICACIONES ALVARADO SRL SAN MARTÍN DE PORRES,  
2017”**

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

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR**

**ROMERO ALVARADO, KENNY MAURO**

**ASESOR**

**Dr. FERNÁNDEZ SAUCEDO, NARCISO**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**LIMA-PERÚ**

**AÑO 2017**

Página del Jurado



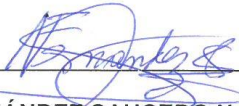
LEÓN ESPINOZA LESSNER

Presidente



DÍAZ SAUCEDO ANTONIO

Secretario



FERNÁNDEZ SAUCEDO NARCICO

Vocal

## **Dedicatoria**

Dedicado a mi padre, a mi madre y hermano mis seres queridos, por su apoyo constante su dedicación cada día de mi vida en mi formación como persona con principios y valores.

### **Agradecimientos**

A mi padre y a mi madre que creyeron en mí en todo momento.

A mi hermano por su constante apoyo incondicional.

A mis amistades por el constante aliento.

A mis docentes por brindarme sus conocimientos.

A la empresa por colaborar conmigo en el desarrollo de mi tesis.

#### DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Romero Alvarado, Kenny Mauro con DNI N°44842785 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

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

Lima 12 de Julio del 2017



---

Romero Alvarado, Kenny Mauro

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Gestión por competencia y su influencia en la productividad del personal de Rectificaciones Alvarado S.R.L. San Martín de Porres, 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

El Autor

## Índice

Página del jurado	I
Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Declaratoria de autenticidad	IV
Presentación	V
Índice	VI
Resumen	VII
Abstract	VIII
I. Introducción	9
1.1. Realidad Problemática	9
1.2. Trabajos previos	10
1.3. Teorías relacionadas al tema	12
1.4. Formulación del problema	18
1.4.1.Problema General	18
1.4.2.Problema Específicos	18
1.5. Justificación del problema	18
1.6. Objetivos	19
1.6.1.Objetivo General	19
1.6.2.Objetivos Específicos	19
1.7. Hipótesis	20
1.7.1.Hipótesis General	20
1.7.2.Hipótesis Específicos	20
II. Método	21
2.1. Diseño de la investigación	21
2.2. Tipo de la investigación	21
2.3. Variables y operacionalización	21
2.3.1.Variables	23
2.3.2.Operacionalización	25
2.4. Población, muestra y muestreo	26
2.4.1.Población	26
2.4.2.Muestra	26
2.5. Técnicas de recolección de datos	26
2.6. Método de análisis de datos	26
2.7. Aspectos éticos	27
III. Resultados	28
3.1. Resultado de por dimensión	28
3.2. Contrastación de hipótesis	34
3.3. Prueba de Influencia	38
IV. Discusión	45
V. Conclusiones	50
VI. Recomendaciones	51
VII. Referencias Bibliográficas	52
Anexos	54

## Resumen

La presente investigación titulada “Gestión por competencia y su influencia en la productividad del personal de Rectificaciones Alvarado SRL San Martín de Porres, 2017”, en el Primer capítulo se describió la realidad problemática, se plantearon los problema, los objetivos, se formuló la hipótesis general ,las hipótesis específicas, se justificaron las razones de la investigación y se definieron las variables .En el segundo capítulo se describe la Metodología y el diseño de la investigación, del cual se definió con la población que se iba a trabajar siendo un total de 97 personas. Para hacer el estudio se aplicó la técnica de la encuesta en la cual sus 22 preguntas se plantearon en base a los indicadores de las dimensiones de las variables de estudio. En el tercer capítulo tras haber realizado las encuestas, se procesaron los datos al software estadístico SPSS 24, con los resultados se realizó la estadística descriptiva y la inferencial, dando como respuesta que se rechazó la hipótesis de investigación concluyéndose que la gestión por competencia si influyo en la competitividad de la empresa Rectificaciones Alvarado S.R.L. del distrito de San Martin de Porras.

**Palabras clave:** organización, producción, productividad, satisfacción, competitividad.



## **Abstract**

The present research entitled “Gestión por competencia y su influencia en la productividad del personal de Rectificaciones Alvarado SRL San Martín de Porres, 2017”, in the First chapter the problematic reality was described, the problems were raised, the objectives were formulated The general hypothesis, the specific hypotheses, the reasons for the research were justified and the variables were defined. The second chapter describes the methodology and design of the research, which was defined with the population that was going to work as a Total of 97 people. In order to do the study the technique of the survey was applied in which its 22 questions were raised based on the indicators of the dimensions of the study variables. In the third chapter after having carried out the surveys, the data were processed to the statistical software SPSS 24, with the results the descriptive and inferential statistics were made, giving as answer that the research hypothesis was rejected, concluding that competency-based managements influence in the competitiveness of Rectificaciones Alvarado S.R.L. San Martin de Porras.

**Keywords:** organization, production, productivity, satisfaction, competitiveness.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

Para un análisis internacional, se debió tomar como importancia en la implantación de medidas de mejora en las empresas, por parte de cómo saber gestionar sus recursos humanos, ya que ello permite obtener mejores resultados de crecimiento y fortalecimiento, el caso de la crisis económica y financiera vivida en los años 2008 – 2016, también denominada como la gran recesión que fue originado en los Estados Unidos, lo cual ha traído consecuencias que aún no ha sido apreciadas por las empresas en su inadecuada manera de trabajar, organizar y competir.

Dentro de esta crisis, la Gestión del Talento Humano en las empresas tiene un papel fundamental en la búsqueda de lidiar con la presente crisis. En consecuencia, se describe la desaceleración empresarial en muchos países, ya que aún no lo toman en práctica en su totalidad, el desconocimiento de este tema es primordial para la alta dirección ya que todo recurso humano en un capital intrínseco dentro de la empresa al cual no se le está reinvertiendo en su totalidad.

Para el contexto nacional, A diferencia de las grandes empresas, las medianas empresas, las pequeñas empresas y con más importancia las micros empresas, vienen teniendo una desventaja fundamental en la implantación de nuevos cambios de adaptación para la Gestión del Talento Humano que no les permite su desarrollo competitivo, no lograr diferenciarse o estar al nivel de las empresas transnacionales.

No obstante, la falta de preocupación de mejora en la Gestión del Talento Humano no le permite obtener resultados positivos enfocándose, por la gestión del día a día de la empresa y por resolver cuestiones de corto plazo, quienes están al frente de las pymes carecen del tiempo y capacitación necesarios para pensar y arman una estrategia dirigida a la mejora y crecimiento de su organización.

En la presente investigación se profundizó el análisis enfocado en particular a la empresa Rectificaciones Alvarado S.R.L. en el distrito de San Martín

de Porres para el año 2017 se ha considerado tomar en cuenta como se da el problema, es una empresa conocida en el rubro del mercado local, en el cono norte desde el año 1993, prestadora de servicios de rectificación de motores diesel y gasolina, fabricantes y reconstructores de piezas para la industria y el transporte nacional, ofrece productos y servicios reconocidos en el mercado local. Preocupados por el desarrollo personal de su talento humano y el compromiso de mejorar continuamente, prestando así un buen servicio y productos al usuario.

En esta empresa, gracias a la observación e información del personal administrativo y operario, se pudo observar que no se muestra interés por gestionar el talento humano de manera eficiente, puesto que ellas no vienen teniendo un proceso de planificación que determine un análisis de puesto que le permita obtener un perfil adecuado acorde al requerimiento de ellas, también se determinó que la falta de estímulo de productividad del personal trae consigo la falta de compromiso con el trabajo que realizan por lo tanto se sienten aislados porque no valoran el esfuerzo que realizan dentro de la empresa y esto no genera cambios de crecimiento.

En donde de la misma organización como el ámbito personal, pues el trabajador lo vincula también como una falta de crecimiento personal, provocando una alta rotación, desmotivación en el trabajo, ausentismo, escasa capacitación y bajo desempeño laboral, ya sea por carencia de experiencia, aptitudes, actitudes, a ello sumado la alta pérdidas de clientes por una atención inadecuada, faltas de planes de carrera, la falta de liderazgo e incrementos en los costos por improductividades por el mal desempeño laboral, aparte se observó problemas internos entre el resto del personal con los jefes debido a la mala comunicación o por motivos disciplinarios de los trabajadores, La empresa no pueda determinar si el nivel de productividad de sus empleados es el adecuado o estén orientados a las metas organizacionales.

Se realizó un estudio para determinar de qué medida la gestión por competencia influye en la productividad del personal dentro de la empresa de Rectificaciones Alvarado S.R.L. y de esa manera me permitió tener un mayor conocimiento profesional, de un problema fundamental que toda empresa

peruana debería tomar en consideración, ya que tiene impacto social en las personas que laboran en cada empresa y su efecto colateral en lo económico ya que no podrán lograr sus objetivos de crecimiento. Para que una empresa logre ser competitiva dentro del mercado internacional debe enfocarse en el potencial de sus trabajadores, ya que de ellos depende el éxito de tal, pero no todas le dan la importancia necesaria a ellos, y no se dan cuenta que mientras el trabajador se sienta a gusto, mientras que la empresa les brinde las facilidades necesarias, este se sentirá identificado y comprometido con la empresa.

## **1.2. Trabajos previos**

### **1.2.1. Internacionales**

Castaño (2011) en su tesis “Propuesta para Determinar la Competitividad en las Empresas del Sector Comercial del Área Metropolitana Centro Occidente AMCO”, Universidad Tecnológica de Pereira. Tiene como objetivo determinar y analizar las principales características de las empresas comerciales del AMCO, ya que en la actualidad siguen existiendo múltiples debates por parte de los analistas para llegar a un consenso en cuanto a la definición más apropiada del término “competitividad” y los principales factores que influyen en su determinación; no obstante, dichos intentos han sido en vano debido a la complejidad del concepto y a las numerosas perspectivas de los autores; se concluye que los elementos más destacados a lo largo de los años para explicar la competitividad se encuentran la productividad, rentabilidad, eficiencia, eficacia, precio e innovación; a partir del siglo XX se empezó a concebir la empresa como parte de un sistema dinámico que incorpora factores económicos, políticos y socioculturales, además toman importancia la generación de valor agregado y las estrategias gerenciales para posicionarse en mercados nacionales e internacionales.

Flores y González (2009) en sus tesis titulada “Competitividad de las PYMES Morelianas: El análisis de la competitividad de las PyMES”, para La Universidad Michoacana de San Nicolás De Hidalgo, Morelia, Michoacán, México. El objetivo fue para los investigadores determinar la baja la variable competitividad, en que el índice de competitividad empresarial de las PyMES morelianas se encuentra en un 70%, este se requiere impulsar a través de:

Centros de investigación, Vinculación empresarial, Políticas públicas orientadas a: Desarrollo empresarial, Desarrollo educativo, Investigación y desarrollo tecnológico. Recomendaron capacitar a los administradores de dichas empresas en herramientas administrativas actuales que permitan elevar la competitividad de sus productos y abrir nuevas líneas de investigación, que permitan conocer más las PyMES y poder establecer planes de acción en el corto y largo plazo.

Pico (2008) "Productividad de los Procesos de reducción directa de la región Guayana" (para optar el grado de Magister en el programa de Gerencia Mención Operaciones y Producción), Universidad Nacional Experimental de Guayana. Tiene como objetivo el estudio de la productividad de los Procesos de Reducción Directa de Hierro de la Industria Siderúrgica Venezolana (MIDREX, HyL y FINMET).

En esta industria se ha manifestado una tendencia a la disminución de la productividad, siendo esto una situación problemática. Como parte de la misma, se destaca el problema de que la productividad se gerencia de forma que no se integran los principales factores que inciden sobre la misma, y no se establecen las funciones de su medición, evaluación integralmente. Esto pone en riesgo su competitividad y califica como un problema científico, porque la forma adecuada de abordarlo es mediante la aplicación rigurosa de apropiados métodos y técnicas de la investigación de productividad; teniendo como hipótesis directa la posibilidad de diseñar un modelo que permita medir y evaluar la Eficiencia, el Cambio Técnico, la Productividad y Competitividad (MECPC) integrando los factores tecnológicos; concluye proponer un resultado concreto con nuevas cualidades, alcanzado mediante la aplicación del Análisis Envolvente de Datos (DEA).

Los aportes esenciales de la investigación son el propio MECPC, y sus estrategias para la toma de decisiones en materia de productividad, que consiste en la medición y evaluación de la Eficiencia y Cambio Técnico de los Procesos de Reducción Directa de Hierro: MIDREX, HyL y FINMET; de las diferentes plantas radicadas en Guayana - Venezuela así como la obtención de los Cambios de Eficiencia y Cambio Técnico de estos procesos, y consecuentemente con el Índice de Malmquist se deriva la Productividad de los mismos. Esta aplicación le permitió

a las OSP de Guayana contribuir a la toma de decisiones de sus procesos en aras de reorientar las inversiones basándose en la productividad.

### **1.2.2. Nacionales**

Juárez (2010) “Relación entre Competitividad laboral y Productividad de los ingenieros de la Facultad de Mecánica”. (Tesis para obtener el grado de Doctor en Gestión empresarial), Universidad Nacional de Callao – Lima.

El objetivo planteado por el autor fue determinar la actividad del docente en la Universidad Nacional de Callao, comprende diversidad de tareas dentro de sus tres áreas de desempeño como: preparar y hacer clases, preparar y presentar syllabus, y actualización permanente; investigación, elaboración de artículos y ponencias; tutoría y proyección social. En este contexto se presenta una serie de factores vinculados a sus tareas docentes, que se consideran negativos en su actividad laboral, tales como: el cumplimiento deficiente a las actividades académicas, escasa motivación para la investigación, indisposición para la proyección social, escasa identificación y compromiso en las actividades extra curriculares de la Institución que repercute en el proceso educativo con la que se encuentran fuertemente vinculados presentando un problema que debe ser abordado a través de una descripción de los factores de satisfacción laboral que inciden en la productividad del docente, esto contribuirá a mejorar el desempeño docente.

La productividad docente tiene como elemento fundamental la satisfacción en el trabajo y el proceso motivacional en el ámbito universitario, lo que indica que para mejorar las condiciones de desempeño laboral es prudente considerar aspectos referidos a las teorías mencionadas. Se comprueba que existe relación entre la satisfacción y la productividad tanto en los docentes de la Facultad de Educación, como en los de Ciencias de la Salud.

Tito (2012) “Gestión por competencia y productividad laboral en empresas del sector confección de calzado Lima Metropolitana (Tesis profesional para la obtención del grado de doctor en Ciencias Administrativas). Universidad Mayor de San Marcos. Tiene como objetivo estudiar e implementar modelos de gestión y estrategias innovadoras, mantener y/o incrementar los niveles de participación de

mercado, estudiar y desarrollar nuevos productos y servicios, crecimiento y desarrollo en este escenario competitivo buscando incorporar modelos innovadores para gestionar con mejores resultados en las empresas. En la actualidad el contexto empresarial es de extremada competencia de la mano de la tecnología como elementos importantes y fundamentales para minimizar costo y mejorar la calidad de productos; no obstante, resulta siendo insuficiente sostenerlo con la misma calidad y tecnología en el mercado que cada vez es más exigente.

Vargas (2015) “Características de la Competitividad y la productividad en las MYPES de servicios electromecánicos en Pariñas – *Talara 2015*” (tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración) Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. El objetivo de la tesis es determinar el Catching up de la MYPE de servicios electromecánicos; para ello se empleó la metodología de tipo descriptivo de corte transversal, nivel cuantitativo y diseño no experimental. La unidad de estudio compuesta de una MYPE, que cuenta con 11 trabajadores siendo usado como muestra y con clientes a 12 quienes se les aplicó el instrumento encuesta para la variable competitividad, para la variable competitividad bajo la guía entrevista. Los resultados en la competitividad la MYPE se caracteriza por tener una estrategia de liderazgo de costos en un 42%, es innovativo, hay elementos de liderazgo y trabajo en equipo, (cada uno en 18%) mayoritariamente se destaca el área de operaciones. En productividad se caracteriza por la eficiencia, sobre todo en el área de operaciones, pero no ocurre lo mismo en el área administrativa. El Catching up de la MYPE tiene falencias en el nivel administrativo una de ellas la falta de capacidad de organización, el desinterés hacia la imitación y la flexibilidad de cambio es solo en los momentos en que el cliente lo pide.

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

#### **1.3.1. Variable Independiente: Gestión por Competencia**

Es el gran conjunto consolidado de estratificar ideas que permitan diferenciarte con tus pares, y que debe plantearse dentro de las empresas mediante el adecuado uso de sus elementos fundamentales y básicos: planificar, organizar,

dirigir y controlar, con el objetivo de crear vínculos con los clientes para así generar un intercambio de valor.

### Definición

Gutierrez (2009) se entiende como la capacidad de una empresa de generar un producto o servicio de mejor manera que su competidor. Esta capacidad resulta fundamental en un mundo de mercados globalizados, en donde un cliente por lo general puede elegir de entre varias opciones, lo que necesita. (p. 18).

Así es como Gutiérrez nos presenta la idea de gestión por competencia como una salida franca para poder sobresalir en un ámbito local respecto a determinado rubro empresarial, usando varios instrumentos que nos ofrece la administración taxonómica.



Fuente: Gutiérrez (2009)

### Dimensiones del Competitivo

USAID (2010) es la capacidad de generar la mayor diferenciación en la satisfacción de los consumidores dentro de la organización, es decir con producción al menor costo posible, la cual depende especialmente de la calidad e innovación del producto; del nivel de precios que depende del logro de resultados. (p. 6).

Esto significa que para llegar a un público en general se tenga en cuenta que se debe ofrecer siempre un menor precio de mercado, pues esto no logra



reflejar el costo de producción, como es la materia prima, mano de obra directa o indirecta, según este concepto se debería usar más como una estrategia para llegar a un mercado más amplio y luego de haber alcanzado una reputación en gestión de servicios se debería adicionar al precio costo el precio por gestión de servicios.

### **Competitividad Diferenciada**

Algunos enfoque en la cual debe apuntar la mayoría las empresas para desarrollar su competitividad.

Porter (1990) "The Competitive Advantage of Nations". En el ya conocido libro de Porter define la competitividad como la capacidad para sostener e incrementar la participación en los mercados internacionales, con una elevación paralela del nivel de vida de la población. El único camino sólido para lograr esto se basa en el aumento de la productividad. (p. 59)

En base a la necesidad del cliente se debe presentar un abanico de propuestas del cual el cliente debería buscar cual lograra satisfacerlo.

### **Competitivo en el Servicio**

Porter (2011) nos menciona el servicio pasa por diferentes tipos de aspectos, entre los que podemos mencionar:

Aspectos Conductuales: La presentación personal, La amabilidad y cortesía, El manejo de quejas y las actitudes.

Aspectos técnicos: El tiempo y los materiales, el sistema de trabajo y el conocimiento de otros idiomas (p.27).

Kotlres (2013) menciona que la atención para los clientes en el rubro de Turismo tiene distintas composturas tanto en el aspecto de la conducta (La imagen del personal, gentileza y las actitudes ante reclamos), como en el aspecto técnico (Tiempo de atención, método de trabajo y dominio de idiomas).

### **Competitivo en el Producto**

Kotler (2011) "Producto es cualquier cosa que se pueda ofrecer en un mercado, que pueda recibir atención, ser adquirido, utilizado y consumido, y que

pueda satisfacer una necesidad o de deseo .Los productos incluyen objetos físicos, servicios, lugares, organizaciones e ideas” (p.290).

### **Competitivo en la Garantías**

Las empresas deben ser generadoras de un tipo de garantía post ventas para darle un plus adicional al cliente.

Solomon (2013) nos menciona una de las formas en que las organizaciones muy enfocadas en el cliente, institucionalizan un manejo profesional de las quejas, una recuperación efectiva del servicio y también institucionaliza el aprendizaje a partir de las fallas del servicio y las mejoras posteriores del sistema (p.359).

### **Competitivo en el Mercado**

Kotler (2011) menciona que “El mercado es un conjunto de compradores actuales y potenciales de un producto. Estos compradores comparten una necesidad o deseo en particular que se puede satisfacer mediante relaciones de intercambio”. (p.19).

### **Diferentes ante sus competidores**

Santesmases (2014) menciona que las empresas contrincantes limitan el planteamiento de las tácticas del marketing.

Kotler (2003) menciona que “las empresas tienen que dar al cliente más satisfacción que la que le proporcione la competencia” (p.10).

### **Competitivo en el Costo**

Porter (2008). Debe ser entendida como la diferenciación que tiene la organización para mantener la estrategia competitiva en su medio económico, que le permita alcanzar, sostener y mejorar; la cual se mide mediante el posicionamiento en su entorno socio-económico, Donde la competitividad está determinada por la productividad. (p. 20).

### **Competitivo en la Distribución**

Santesmases (2014) “Mediante una distribución efectiva la empresa puede lograr la diferenciación y, por lo tanto, una ventaja competitiva. No solo se ha de considerar el número de puntos de venta disponibles, sino también su ubicación, dimensión y ambientación” (p.155).

### 1.3.2. Variable Dependiente: Productividad

Un cliente es la persona o empresa que voluntariamente se vuelve usuario de los productos o servicios de una determinada marca o empresa a cambio de una cantidad de dinero.

#### Definición

USAID (2009) La capacidad de producir más bienes o servicios con menos recursos. La productividad depende en alto grado de la tecnología (capital físico) usada y la calidad de la formación de los trabajadores (capital humano). Una mayor productividad redonda en una mayor capacidad de producción a igualdad de costos, o un menor costo a igualdad de producto. (p. 7)

**Productividad: mejoramiento continuo del sistema.**

Más que producir rápido, se trata de producir mejor.

$$\text{Productividad} = \text{Eficiencia} \times \text{eficacia}$$
$$\frac{\text{Unidades producidas}}{\text{Tiempo total}} = \frac{\text{Tiempo útil}}{\text{Tiempo total}} \times \frac{\text{Unidades producidas}}{\text{Tiempo útil}}$$

<p><b>Eficiencia = 50%</b></p> <p>50% del tiempo se desperdicia en:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Programación.</li><li>• Paros no programados.</li><li>• Desbalanceo de capacidades.</li><li>• Mantenimiento y reparaciones.</li></ul>	<p><b>Eficacia = 80 %</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• De 100 unidades 80 están libres de defectos.</li><li>• 20 tuvieron algún tipo de defecto.</li></ul>
---	---

Thompson (2009), nos enseña la definición de esta manera cliente es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios. (p.5).

Según Gutiérrez (2009) Tiene que ver con los resultados de la calidad del producto y servicio, que se obtienen en un proceso o un sistema, por lo que incrementar la productividad, es lograr mejores resultados considerando los recursos empleados para generarlos. (p. 25).

Kotler (2003) comenta que “La mejor forma de mantener un cliente es adivinar de forma permanente, como darle más valor por menos dinero” (p.10).

## **1.4. Formulación del problema**

### **1.4.1. Problema general**

¿Cómo influye la Gestión por Competencias en la Productividad del personal de Rectificaciones Alvarado S.R.L. San Martín de Porres, 2017?

### **1.4.2. Problemas específicos**

**P.E.1:** ¿Cómo influye la Organización en la Productividad del personal de Rectificaciones Alvarado S.R.L. San Martín de Porres, 2017?

**P.E.2:** ¿Cómo influye la Producción en la Productividad del personal de Rectificaciones Alvarado S.R.L., San Martín de Porres, 2017?

**P.E.3:** ¿Cómo influye la Satisfacción del Consumidor en la Productividad de personal de Rectificaciones Alvarado S.R.L., San Martín de Porres, 2017?

## **1.5. Justificación**

### **Justificación Teórica**

De acuerdo a esta investigación se lograría la obtención de resultados que como consecuencia favorecerán a la empresa Rectificaciones Alvarado S.R.L. San Martín de Porres, 2017, basada en análisis y en la recolección de material teórico, basadas en sus teorías que los fundamentan, contribuyendo a enriquecer la investigación y contribuyendo a la referencia de investigaciones posteriores adquiriendo conocimiento sobre temas relacionados en el campo de la planeación estratégica.

Así como la puesta en práctica de los conocimientos adquiridos durante el proceso de aprendizaje universitario en temas como, estrategias de liderazgo, en segmentación, etc.

### **Justificación Metodológica**

El tipo de investigación utilizado del presente estudio es aplicada, ya que se va a presentar una descripción minuciosa y detallada sobre la incidencia de la gestión en competencia en la generación de productividad. De acuerdo a la naturaleza del

estudio, presenta un diseño no experimental, ya que no hay manipulación de las variables de la investigación.

### **Justificación Social**

En el aspecto social esta investigación beneficiará a los colaboradores de la empresa, ya que siendo una entidad privada requiere de analizar y mejorar sus procesos para facilitar el logro de sus objetivos, donde todos los trabajadores están comprometidos y de esa manera agilizar las labores que diariamente se presentan, transmitiendo confianza como también un ambiente basado en responsabilidad, con honestidad, equidad, compromiso y eficacia.

### **Justificación de Pertinencia**

Se espera que la investigación sirva como material de consulta y apoyo a las entidades donde tengan una problemática similar.

El estudio también podrá ser utilizado por personas interesadas en el tema y entidades que busquen soluciones e información con respecto a la gestión por competencia y su implicancia en los colaboradores.

## **1.6. Objetivos**

### **1.6.1 Objetivo General:**

Determinar que la Gestión por Competencias influye en la Productividad del personal de Rectificaciones Alvarado S.R.L. San Martín de Porres, 2017.

### **1.6.2 Objetivo Específicos:**

**O.E.1:** Precisar que la Organización influye en la Productividad del personal de Rectificaciones Alvarado S.R.L. San Martín de Porres, 2017.

**O.E.2:** Precisar que la Producción influye en la Productividad del personal de Rectificaciones Alvarado S.R.L. San Martín de Porres, 2017.

**O.E.3:** Precisar que la Satisfacción del Consumidor influye en la Productividad del personal de Rectificaciones Alvarado S.R.L., San Martín de Porres, 2017.

## **1.7. Hipótesis**

### **1.7.1. Hipótesis general**

La Gestión por Competencias influye en la Productividad del personal de Rectificaciones Alvarado S.R.L. San Martín de Porres, 2017.

### **1.7.2. Hipótesis específicas**

**H.E.1:** La Organización influye en la Productividad del personal de Rectificaciones Alvarado S.R.L. San Martín de Porres, 2017.

**H.E.2:** La Producción influye en la Productividad del personal de Rectificaciones Alvarado S.R.L. San Martín de Porres, 2017.

**H.E.3:** La Satisfacción del Consumido influye en la Productividad del personal de Rectificaciones Alvarado S.R.L. San Martín de Porres, 2017.

## **II. MÉTODO**

### **2.1. Diseño de investigación**

#### **2.1.1 Nivel**

El nivel es Descriptivo Causal.

Bernal (2010) menciona que “Las investigaciones descriptivas muestran, narran, reseñan o identifican hechos, situaciones, rasgos, características de un objeto de estudio, pero no dan explicaciones o razones de las situaciones, los hechos, los fenómenos, etc ” (p.113).

#### **2.1.2 Tipo de investigación**

La investigación es del tipo Aplicada.

Hernández (2010) menciona:

La investigación aplicada tiene por objetivo la generación de conocimiento con aplicación directa y a mediano plazo en la sociedad o en el sector productivo. Este tipo de estudios presenta un gran valor agregado por la utilización del conocimiento que proviene de la investigación básica. De esta manera, se genera riqueza por la diversificación y progreso del sector productivo. Así, la investigación aplicada impacta indirectamente en el aumento del nivel de vida de la población y en la creación de plazas de trabajo. (p.35).

#### **2.1.3 Diseño**

El diseño de la investigación es no experimental ya que no altera las variables y transversal porque mide el efecto de la muestra en un determinado momento.

Hernández (2014) menciona que “la investigación transversal tiene como propósito describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p.154).

### **2.2 Variables, Operacionalización**

Las variables adquieren valor para la investigación científica cuando llegan a relacionarse con otras variables, es decir, si forman parte de una hipótesis o una teoría. En este caso se les suele denominar constructos o construcciones hipotéticas.

### **2.2.1 Definición conceptual**

#### **Variable Independiente: Gestión por Competencia**

Según USAID (2009) Es la capacidad de generar la mayor satisfacción de los consumidores dentro de la organización, es decir con producción al menor costo posible, la cual depende especialmente de la calidad e innovación del producto; del nivel de precios que depende del logro de resultados. (p. 6).

#### **Dimensión: Organización**

Robbins (2011) Unidad social coordinada en forma consciente, compuesta de dos o más personas, que funciona sobre una base de continuidad relativa para lograr una meta o conjunto de metas comunes. (p. 6)

#### **Dimensión: Producción**

Koontz (2009) Producción de productos, servicios, utilidades, satisfacción e integración de las metas de diversos solicitantes de la empresa. (p. 29)

#### **Dimensión: Satisfacción**

Deming (2008) La satisfacción de los clientes con respecto a cualquier servicio dado o artículo fabricado, y según cualquier criterio, si es que tienen alguna opinión que ofrecer, mostrará una distribución que va desde la insatisfacción extrema a la mayor complacencia, de gran satisfacción. (p. 145).

#### **Variable Dependiente: Productividad**

Según Gutiérrez (2009) Tiene que ver con los resultados de la calidad del producto y servicio, que se obtienen en un proceso o un sistema, por lo que incrementar la productividad, es lograr mejores resultados considerando los recursos empleados para generarlos. (p. 25).

#### **Dimensión: Calidad de Producto**

Kotler, P (2012) La calidad del producto es una de las principales herramientas de posicionamiento del mercadólogo. (p. 230).



**Dimensión: Conocimiento de Procesos**

Heizer & Render (2009) Es la parte aplicativa de la planeación, la organización, la asignación de personal, la dirección y el control para el logro de objetivos. (p. 7).

**Dimensión: Calidad de Servicios**

Kotler (2012) Es el cumplimiento de la actividad, beneficio o satisfacción que se ofrece por una venta, que básicamente es intangible y no tiene como resultado la posesión de algo.” (p. 224).

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición
<b>Variable Independiente: Gestión por Competencia</b>	Es una estrategia importante con cualidades que tiene componentes importantes y estos deben estar relacionados: El lanzamiento de un producto debe ser promocionado en diversos medios de comunicación y estratégicamente distribuido para su fácil adquisición en un punto de venta establecido a un precio determinado.	Organización	Unidad Social	1,2	Ordinal
			Metas	3	
			Logro	4	
		Producción	Producto	5	
			Servicio	6	
			Utilidades	7,8	
		Satisfacción del Consumidor	Artículos	9, 10	
			Distribución	11	
			Satisfacción	12	
<b>Variable Dependiente: Productividad</b>	En las actividades de los empresariales que corresponde al rubro productivo; ello tiene que ver con los resultados de la calidad del producto y servicio, que se obtienen en un proceso o un sistema, por lo que incrementar la productividad, es lograr mejores resultados considerando los recursos empleados para generarlos	Calidad de Producto	Herramienta	13	Ordinal
			Posicionamiento	14, 15	
		Proceso	Planear	16	
			Organizar	17	
			Control	18	
		Calidad de Servicio	Actividades	19, 20	
			Beneficio	21, 22	

### 2.3. Población

La población de estudio lo conforman 93 colaboradores.

Hernandez, Fernandez (2012) “Se denomina Población al conjunto de elementos o componentes que serán materia de estudio que se van analizar” (p.18).

#### 2.3.1. Muestra

Según Hernandez, Fernandez (2008) “Es una parte o fragmento de la población representativo de la población, cuyas características esenciales son la de ser objetiva y reflejo fiel de ella, de tal manera que los resultados obtenidos en la muestra se pueden generalizar a todos los elementos que conforman la población” (P. 108)

En tipo de muestra que se aplicó en esta investigación es estadísticamente probabilístico de tipo aleatoria simple utilizando la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 p(1 - p)N}{e^2(N - 1) + Z^2 p(1 - p)}$$

**Dónde:**

**N:** población (93)

**Z:** nivel de confianza 1.96 para el (95% de confianza)

**P:** probabilidad de acierto (0.5)

**E:** Error es 0.05 (5% error máximo)

**n:** número de elementos de la muestra a calcular

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(1 - 0.5)93}{(0.05)^2(93 - 1) + (1.96)^2(0.5)(1 - 0.5)}$$

$$n = 75$$

Es decir, la muestra está constituida por 75 colaboradores pieza fundamental para la productividad

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **2.4.1. Técnica**

Se aplicó la encuesta como técnica de recolección de datos.

Según Bernal (2011) "Una encuesta es una técnica de recolección de información con una filosofía subyacente lo que la convierte en un método, pero admite muy diferentes diseños de investigación" (p.7).

### **2.4.2. Instrumento**

El instrumento para la investigación fue un cuestionario compuesto por 22 preguntas politómicas.

Según Bernal (2010) "El cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos del proyecto de investigación" (p.250).

### **2.4.3. Validación**

Para la investigación se realizará la validación a criterio de jueces, en esta ocasión docentes con grados de Maestría y Doctorado de la escuela de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, como son:

**Tabla N° 1**

Mg. Rosales Domínguez, Ediht	Hay suficiencia
Dr. Rodríguez Figueroa Jorge	Hay suficiencia
Mg. Peña Cerna, Aquiles Antonio	Hay suficiencia

### **2.4.4. Confiabilidad**

Se hizo una prueba piloto en base a 16 personas que acudieron al lugar de estudio que es la empresa Rectificaciones Alvarado .La confiabilidad del instrumento se realizó con el coeficiente de Alfa de Cronbach, digitando los datos obtenidos mediante el programa estadístico SPSS 24.

**Tabla N° 2**

Resumen de procesamiento de casos		
	N	%
Casos Válido	22	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	22	100,0

**Tabla N° 3**

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,949	16

El estadístico de fiabilidad indica que la prueba es confiable porque salió 0.949 es decir el grado de fiabilidad del instrumento y de los ítems es alto.

**Tabla N° 4:**  
**Coefficientes de alpha de cronbach**

Coeficiente alfa >.9	es excelente
Coeficiente alfa >.8	es bueno
Coeficiente alfa >.7	es aceptable
Coeficiente alfa >.6	es cuestionable
Coeficiente alfa >.5	es nula

Fuente: George y Mallery (2003, p.231)

## 2.5. Métodos de análisis de datos

El método de análisis es hipotético deductivo y el estadístico, porque se ha conseguido una serie de procedimientos y parámetros, partiendo unas premisas teóricas o hipótesis, para llegar a conclusiones y resultados determinados por una inferencia o calculo formal, apoyados por técnicas como encuesta para contrastar los resultados con las hipótesis establecidas

## 2.6. Aspectos éticos

Se tomara en cuenta la autenticidad de los resultados; el respeto por la propiedad intelectual dando crédito a los autores mediante la citación y las referencias; el respeto por las ideologías de los clientes; respeto por el medio ambiente y el respeto a la privacidad, no difundiendo información personal de las personas que participan en el estudio.

### III. Resultados

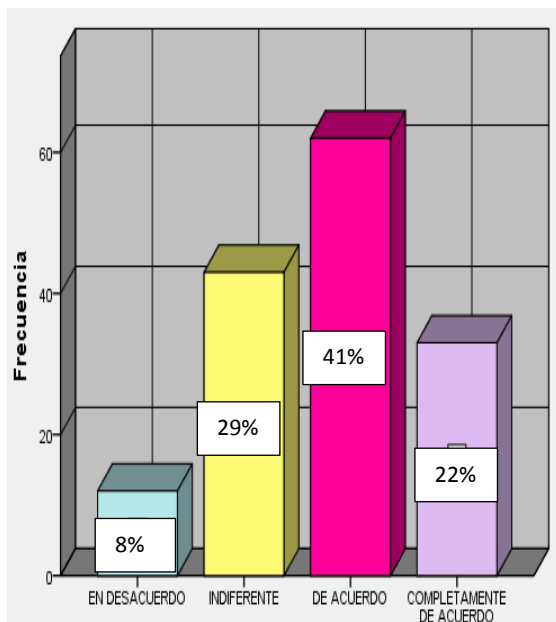
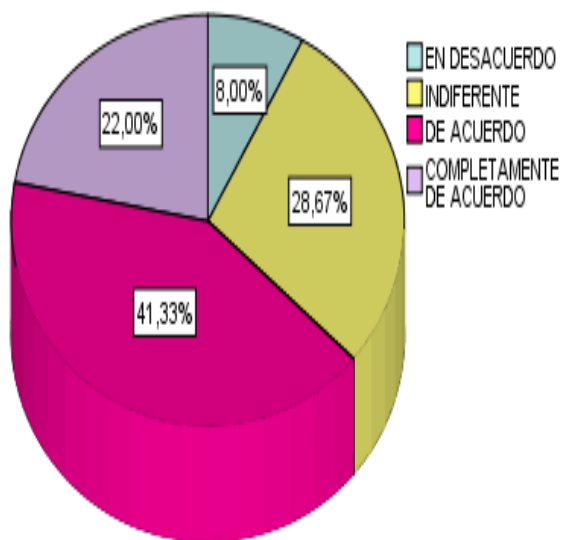
#### 3.1. Análisis descriptivo de los resultados

El análisis de los resultados se dio con 75 encuestas realizadas a los clientes de la empresa Rectificaciones Alvarado S.R.L. El resultado final de la investigación fue el siguiente:

**Variable Independiente: Gestión por Competencia**

**Tabla nº 5:**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	6	8,0	8,0	8,0
	INDIFERENTE	22	28,7	28,7	36,7
	DE ACUERDO	31	41,3	41,3	78,0
	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	16	22,0	22,0	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

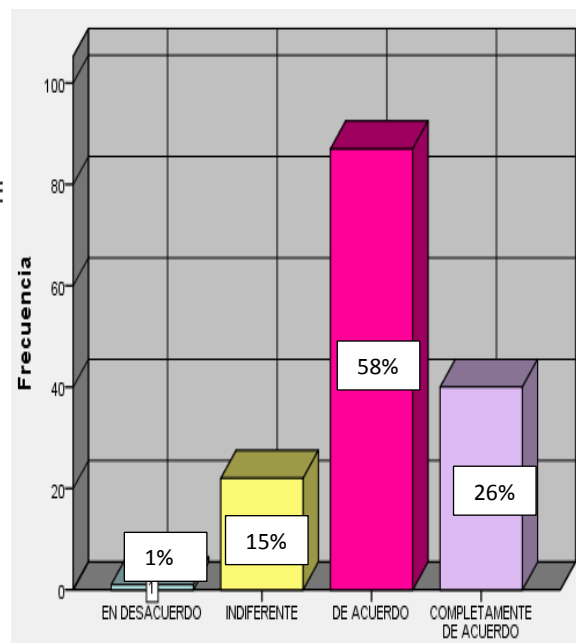
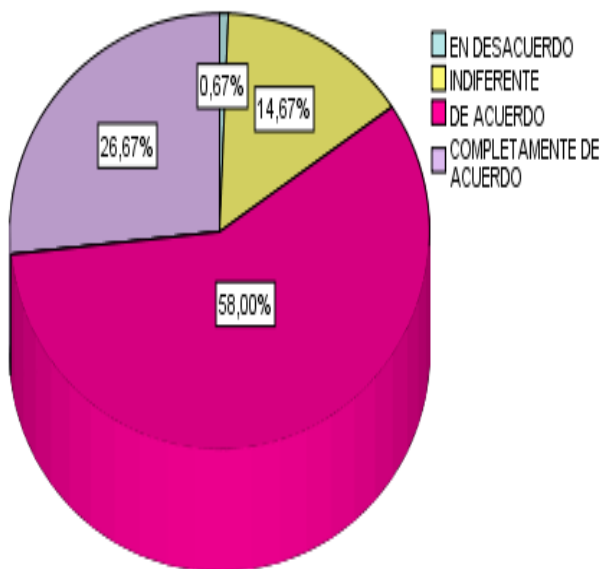


#### **Interpretación:**

La frecuencia de 31 personas indica que el 41.33% de la población estuvo de acuerdo con la Distribución de la empresa, la frecuencia de 22 personas indica que el 28.67% de la población estuvo indiferente sobre la Distribución de la empresa, la frecuencia de 16 personas indica que el 22% de la población estuvo completamente de acuerdo sobre la Distribución de la empresa, la frecuencia de 6 personas indica que el 8% de la población estuvo en desacuerdo sobre la organización de la empresa.

### Producción (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	1	,7	,7	,7
	INDIFERENTE	10	14,7	14,7	15,3
	DE ACUERDO	44	58,0	58,0	73,3
	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	20	26,7	26,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	



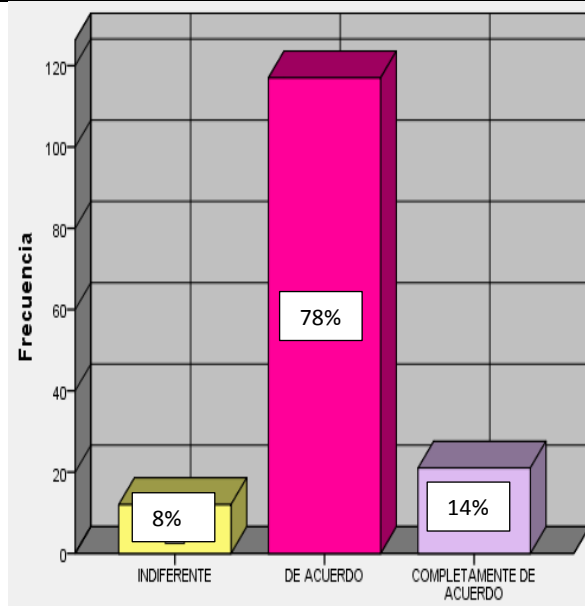
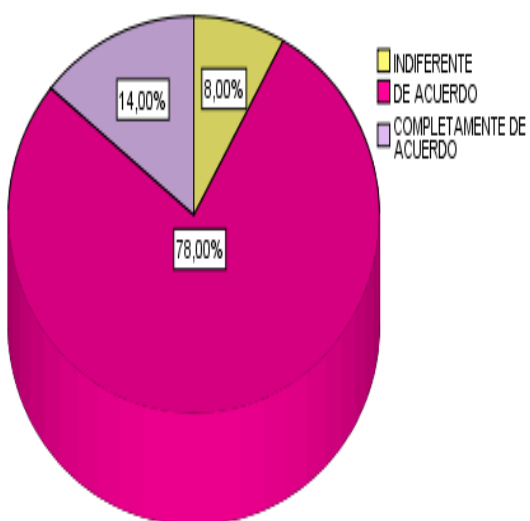
#### Interpretación:

La frecuencia de 44 personas indica que el 58% de la población estuvo de acuerdo con los precios de la empresa. La frecuencia de 20 personas indica que el 26.67% de la población estuvo completamente de acuerdo con los precios de la empresa. La frecuencia de 10 personas indica que el 14.67% de la población estuvo indiferente con los precios de la empresa. La frecuencia de 1 persona indica que el 0.67% de la población estuvo en desacuerdo con la producción de la empresa.

Tabla nº 7:

**Satisfacción del consumidor (Agrupada)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	6	8,0	8,0	8,0
	DE ACUERDO	59	78,0	78,0	86,0
	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	10	14,0	14,0	100,0
	Total	75	100,0	100,0	



**Interpretación:**

La frecuencia de 59 personas indica que el 78% de la población estuvo de acuerdo con los productos de la empresa. La frecuencia de 10 personas indica que el 14% de la población estuvo de completamente de acuerdo con los productos de la empresa. La frecuencia de 6 personas indica que el 8% de la población estuvo de acuerdo con lo satisfacción del consumidor de la empresa.

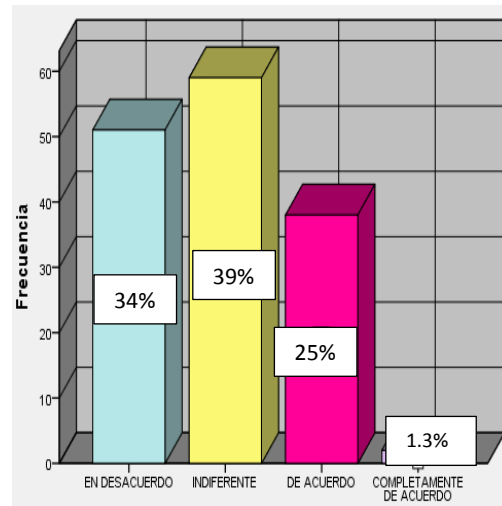
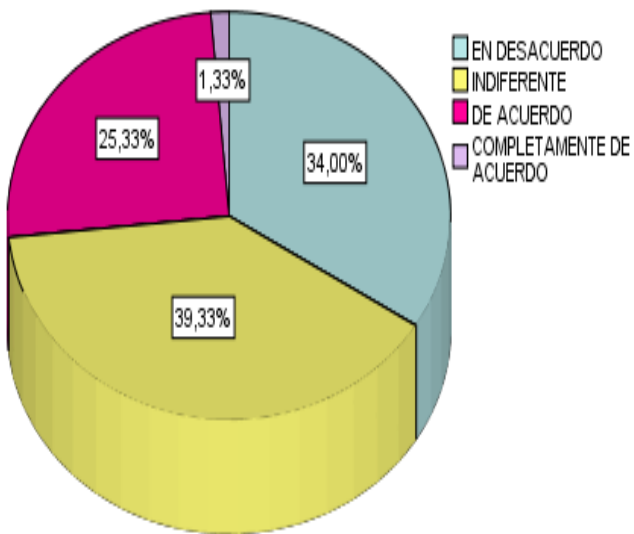


## Variable Dependiente: Productividad

Tabla N° 8:

### Calidad del Producto (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	25	34,0	34,0	34,0
	INDIFERENTE	30	39,3	39,3	73,3
	DE ACUERDO	19	25,3	25,3	98,7
	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	1	1,3	1,3	100,0
	Total	75	100,0	100,0	



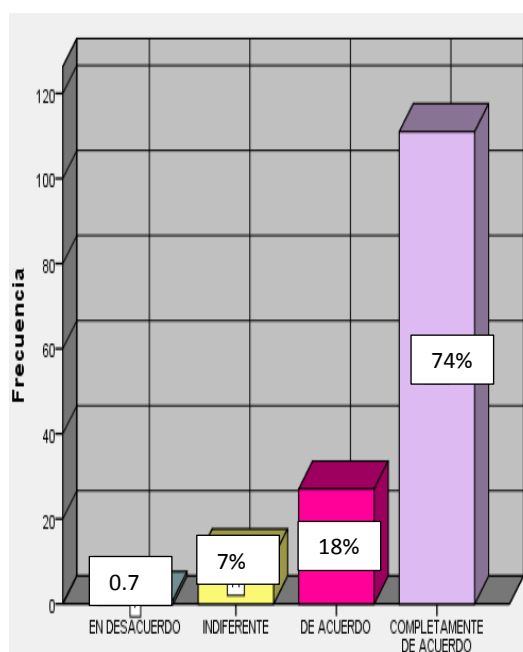
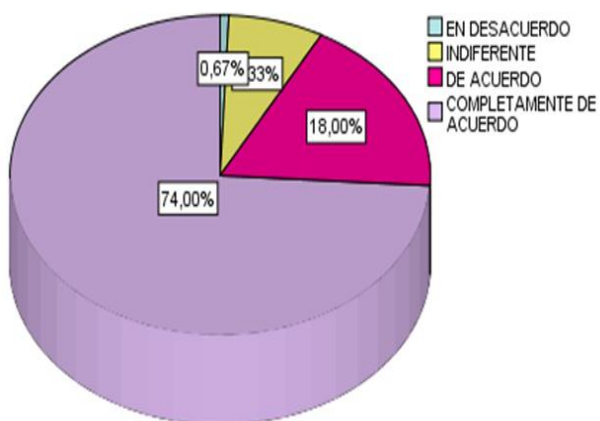
#### **Interpretación:**

La frecuencia de 30 personas indica que el 39.33% de la población estuvo indiferente con la comunicación de la empresa. La frecuencia de 25 personas indica que el 34% de la población estuvo en desacuerdo con la comunicación de la empresa. La frecuencia de 19 personas indica que el 25.33% estuvo de acuerdo. La frecuencia de 1 persona indica que el 1.3% de la población estuvo de completamente acuerdo con la calidad del producto de la empresa.

**Tabla nº 9:**

**Procesos (Agrupada)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	1	,7	,7	,7
	INDIFERENTE	6	7,3	7,3	8,0
	DE ACUERDO	14	18,0	18,0	26,0
	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	54	74,0	74,0	100,0
	Total	75	100,0	100,0	



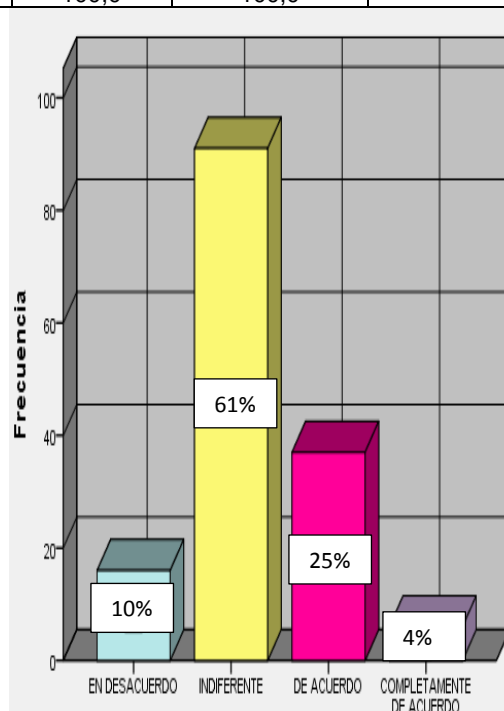
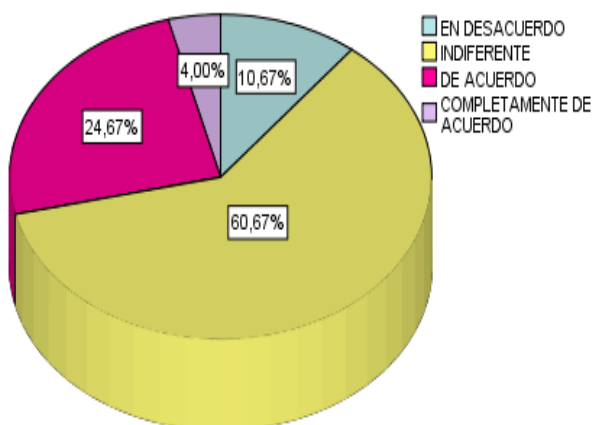
**Interpretación:**

La frecuencia de 54 personas indica que el 74% de la población estuvo completamente de acuerdo. La frecuencia de 14 personas indica que el 18% de la población estuvo de acuerdo. La frecuencia de 6 personas indica que el 7.33%, La frecuencia de 1 persona indica que el 0.7% de la población estuvo en desacuerdo con los procesos de la empresa.

Tabla nº 10:

**Calidad del servicio (Agrupada)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	8	10,7	10,7	10,7
	INDIFERENTE	46	60,7	60,7	71,3
	DE ACUERDO	18	24,7	24,7	96,0
	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	3	4,0	4,0	100,0
	Total	75	100,0	100,0	



**Interpretación:**

La frecuencia de 46 personas indica que el 60.67% de la población estuvo completamente de acuerdo. La frecuencia de 18 personas indica que el 24.67% de la población estuvo de acuerdo. La frecuencia de 8 personas indica que el 10.7% de la población estuvo en desacuerdo. La frecuencia de 3 personas indica que el 4% de la población estuvo indiferente con la calidad del servicio.

## 3.2. Análisis inferencial de los resultados

### 3.2.1. Prueba de Hipótesis

#### Hipótesis general

$H_g$ : La Gestión por Competencia influye en la Productividad del personal de Rectificaciones Alvarado S.R.L. San Martín de Porres, 2017.

$H_0$ : La Gestión por Competencia no influye en la Productividad del personal de Rectificaciones Alvarado S.R.L. San Martín de Porres, 2017.

$H_1$ : La Gestión por Competencia si influye en la Productividad del personal de Rectificaciones Alvarado S.R.L. San Martín de Porres, 2017.

#### Regla de decisión

Si valor  $p > 0.05$ , se acepta la  $H_0$

Si valor  $p < 0.05$ , se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$

**Tabla N° 11:**

Correlaciones			
		GESTION POR COMPETENCIA	PRODUCTIVIDAD
GESTION POR COMPETENCIA	Correlación de Pearson	1	,856
	Sig. (bilateral)		,000
	N	75	75
PRODUCTIVIDAD	Correlación de Pearson	,856	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	75	75

**Interpretación:** El coeficiente de correlación de R de Pearson es de 0,856 lo que significa que la relación entre las dos variables es positiva considerable según la tabla n° 15 de correlación.

Además se muestra a las variables de estudio con un nivel de significancia menor a 0,05, por ende se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, indicando que la gestión por competencia si influye en la Productividad del personal de Rectificaciones Alvarado S.R.L. San Martín de Porres, 2017.

## Prueba de Hipótesis Específicas

### a) Hipótesis específica 1

$H_g$ : La Organización influye en la Productividad del personal de Rectificaciones Alvarado S.R.L. San Martín de Porres, 2017.

$H_0$ : La Organización no influye en la Productividad del personal de Rectificaciones Alvarado S.R.L. San Martín de Porres, 2017.

$H_1$ : La Organización si influye en la Productividad del personal de Rectificaciones Alvarado S.R.L. San Martín de Porres, 2017.

### Regla de decisión

Si valor  $p > 0.05$ , se acepta la  $H_0$

Si valor  $p < 0.05$ , se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$

**Tabla N° 12:**

Correlaciones			
		ORGANIZACION	PRODUCTIVIDAD
ORGANIZACIÓN	Correlación de Pearson	1	,801
	Sig. (bilateral)		,000
	N	75	75
PRODUCTIVIDAD	Correlación de Pearson	,801	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	75	75

**Interpretación:** El coeficiente de correlación de R Pearson es de 0,801 lo que significa que existe correlación positiva considerable, entre las dos variable según la tabla n° 15 de correlación. Además se muestra a las variables de estudio con un nivel de significancia menor a 0,05, por ende se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna de investigación como verdadera, indicando que la Organización si influye en la Productividad del personal de Rectificaciones Alvarado S.R.L. San Martín de Porres, 2017.

## b) Hipótesis específica 2

$H_g$ : La Producción influye en la Productividad del personal de Rectificaciones Alvarado S.R.L. San Martín de Porres, 2017.

$H_0$ : La Producción no influye en la Productividad del personal de Rectificaciones Alvarado S.R.L. San Martín de Porres, 2017.

$H_1$ : La Producción si influye en la Productividad del personal de Rectificaciones Alvarado S.R.L. San Martín de Porres, 2017.

### Regla de decisión

Si valor  $p > 0.05$ , se acepta la  $H_0$

Si valor  $p < 0.05$ , se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$

**Tabla nº 13:**

Correlaciones			
		PRODUCCION	PRODUCTIVIDAD
PRODUCCIÓN	Correlación de Pearson	1	,822
	Sig. (bilateral)		,000
	N	75	75
PRODUCTIVIDAD	Correlación de Pearson	,822	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	75	75

**Interpretación:** El coeficiente de correlación de R Pearson es de 0,822 lo que significa que hay una correlación positiva considerable entre las dos variables según la tabla nº 15 de correlación. Además se muestra a las variables de estudio con un nivel de significancia menor a 0,05, por ende se rechaza la nula y se acepta la hipótesis alterna, indicando que la Producción si influye en la Productividad del personal de Rectificaciones Alvarado S.R.L. San Martín de Porres, 2017.

### c) Hipótesis específica 3

**H<sub>g</sub>:** La Satisfacción del Consumido influye en la Productividad del personal de Rectificaciones Alvarado S.R.L. San Martín de Porres, 2017.

**H<sub>0</sub>:** La Satisfacción del Consumido no influye en la Productividad del personal de Rectificaciones Alvarado S.R.L. San Martín de Porres, 2017.

**H<sub>1</sub>:** La Satisfacción del Consumido si influye en la Productividad del personal de Rectificaciones Alvarado S.R.L. San Martín de Porres, 2017.

#### Regla de decisión

Si valor  $p > 0.05$ , se acepta la H<sub>0</sub>

Si valor  $p < 0.05$ , se rechaza la H<sub>0</sub> y se acepta la H<sub>1</sub>

**Tabla N° 14:**

Correlaciones			
		SATISFACCION DEL CONSUMIDOR	PRODUCTIVIDAD
SATISFACCION DEL CONSUMIDOR	Correlación de Pearson	1	,743
	Sig. (bilateral)		,000
	N	57	75
PRODUCTIVIDAD	Correlación de Pearson	,743	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	75	75

**Interpretación:** El coeficiente de correlación de R Pearson es de 0,743 lo que significa que existe correlación positiva media entre las dos variables según la tabla n° 15 de correlación. Además se muestra a las variables de estudio con un nivel de significancia menor a 0,05, por ende se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna de investigación como verdadera, indicando que la Satisfacción del Consumidor influye en la Productividad del personal de Rectificaciones Alvarado S.R.L. San Martín de Porres, 2017.

**Tabla N° 15: Grado de correlación**

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

*Fuente: Hernández (2010, p.312)*

### 3.3. Prueba de Influencia

#### Hipótesis general

**H<sub>g</sub>:** La Gestión por Competencias influye en la Productividad del personal de Rectificaciones Alvarado S.R.L. San Martín de Porres, 2017.

**H<sub>0</sub>:** La Gestión por Competencias no influye en la Productividad del personal de Rectificaciones Alvarado S.R.L. San Martín de Porres, 2017.

**H<sub>1</sub>:** La Gestión por Competencias si influye en la Productividad del personal de Rectificaciones Alvarado S.R.L. San Martín de Porres, 2017.

#### Regresión lineal

**Tabla N° 16: Resumen del modelo<sup>b</sup>**

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Durbin-Watson
1	,856 <sup>a</sup>	,824	,818	,37094	1,570

a. Predictores: (Constante), GESTION POR COMPETENCIA

b. Variable dependiente: PRODUCTIVIDAD



**Interpretación:** Según los resultados tenemos en el R cuadrado un coeficiente de 82.4% indicando que la productividad está explicada por la gestión por competencia, según la tabla nº 15 de porcentajes esta variación es muy considerable.

**Tabla nº 17: Porcentajes estandarizados**

PORCENTAJE	TENDENCIA
1% - 20%	Muy baja
21% - 40%	Baja
41% - 60%	Moderada
61% - 80%	Alta
81% - 100%	Muy alta

Según (Rivero, 2005, p.240)

**Tabla nº 18: ANOVA<sup>a</sup>**

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	,506	1	,506	3,678	,007 <sup>b</sup>
	Residuo	20,365	74	,138		
	Total	20,871	75			

a. Predictores: (Constante), GESTION POR COMPETENCIA

b. Variable dependiente: PRODUCTIVIDAD

**Interpretación:**

De acuerdo a los resultados de la tabla de ANOVA se observa que la significancia de encontrada es menor 0.007 a la significancia de trabajo 0.05, es decir “0.007 > 0.05”; por lo tanto se acepta la hipótesis alterna. Es decir, la gestión por competencia si influye en la Productividad del personal de Rectificaciones Alvarado S.R.L. San Martín de Porres, 2017.

**Tabla nº 19:**

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	1,002	,381		7,876	,000
	PRODUCTIVIDAD	,223	,116	,156	1,918	,057

### Interpretación:

El resultado nos a presentar la ecuación de regresión lineal que es  $Y = \beta_0 + \beta_1 X$

1) La variación de la gestión por competencia se da con un valor porcentual de 82.4 % por efecto de la variable productividad.

2) La ecuación de Regresión Lineal es:

$$\text{Productividad} = 1.002 + 0.223 * (\text{gestión por competencia})$$

Esto quiere decir que el aporte de la gestión por competencia es de 0.223 a la variable productividad.

3) De la tabla de coeficiente se observa el  $B = 0,156$  que mide una intensidad fuerte, el signo también es positivo eso significa que las variables están yendo en una misma dirección es decir la gestión por competencia y la productividad son directamente proporcional.

#### a) Hipótesis específica 1

$H_g$ : La Organización influye en la Productividad del personal de Rectificaciones Alvarado S.R.L. San Martín de Porres, 2017.

$H_0$ : La Organización no influye en la Productividad del personal de Rectificaciones Alvarado S.R.L. San Martín de Porres, 2017.

$H_1$ : La Organización si influye en la Productividad del personal de Rectificaciones Alvarado S.R.L. San Martín de Porres, 2017.

**Tabla nº 20: Resumen del modelo<sup>b</sup>**

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Durbin-Watson
1	,901 <sup>a</sup>	,900	,887	,37552	1,584

a. Predictores: (Constante), ORGANIZACIÓN

b. Variable dependiente: PRODUCTIVIDAD

### Interpretación:

Según los resultados de la tabla tenemos en el R cuadrado un coeficiente de 90% indicando que la distribución está explicada por la organización, según la tabla de porcentajes no se encontró variación.

**Tabla N° 21:****ANOVA<sup>a</sup>**

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	,000	1	,000	,000	,000 <sup>b</sup>
	Residuo	20,871	74	,141		
	Total	20,871	75			

a. Predictores: (Constante), ORGANIZACIÓN

b. Variable dependiente: PRODUCTIVIDAD

**Interpretación:**

De acuerdo a los resultados de la tabla de ANOVA se observa que la significancia de encontrada es menor; 0.000 a la significancia de trabajo 0.05, es decir “0,000 < 0.05”; por lo tanto se acepta la hipótesis alterna. Es decir, la Organización si influye en la Productividad del personal de Rectificaciones Alvarado S.R.L. San Martín de Porres, 2017.

**Tabla N° 22:**

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	3,729	,107		34,827	,000
	ORGANIZACIÓN	,909	,033	,001	,007	,994

**Interpretación:**

El resultado nos presenta la ecuación de regresión lineal que es  $Y = \beta_0 + \beta_1 X$

1) La variación de la organización se da con un valor porcentual de 90.0 % por efecto de la variable productividad.

2) La ecuación de Regresión Lineal es:

$$\text{Productividad} = 3.726 + 0.909 * (\text{organización})$$

Eso quiere decir que el aporte de la organización es de 0.909 a la variable productividad.

3) De la tabla de coeficiente se observa el  $B = 0,001$  que mide una intensidad fuerte, el signo también es positivo eso significa que las variables están yendo en una misma dirección es decir la organización y la productividad son directamente proporcional.

## Hipótesis específica 2

$H_g$ : La Producción influye en la Productividad del personal de Rectificaciones Alvarado S.R.L. San Martín de Porres, 2017.

$H_0$ : La Producción influye en la Productividad del personal de Rectificaciones Alvarado S.R.L. San Martín de Porres, 2017.

$H_1$ : La Producción influye en la Productividad del personal de Rectificaciones Alvarado S.R.L. San Martín de Porres, 2017.

**Tabla N° 23: Resumen del modelo<sup>b</sup>**

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Durbin-Watson
1	,922 <sup>a</sup>	,915	,858	,37272	1,607

a. Predictores: (Constante), PRODUCCIÓN

b. Variable dependiente: PRODUCTIVIDAD

### Interpretación:

Según los resultados de la tabla tenemos en el R cuadrado un coeficiente de 91.5% indicando que el precio está explicado por los clientes, según la tabla de porcentajes la variación es considerable.

**Tabla N° 24: ANOVA<sup>a</sup>**

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	,311	1	,311	2,236	,000 <sup>b</sup>
	Residuo	20,560	74	,139		
	Total	20,871	75			,000

a. Predictores: (Constante), PRODUCCIÓN

b. Variable dependiente: PRODUCTIVIDAD

### Interpretación:

De acuerdo a los resultados de la tabla de ANOVA se observa que la significancia de encontrada es menor a 0.000 a la significancia de trabajo 0.05, es decir "0,000 < 0.05"; por lo tanto se acepta la hipótesis alterna. Es decir, La Producción influye en la Productividad del personal de Rectificaciones Alvarado S.R.L. San Martín de Porres, 2017.

**Tabla N° 25:**

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	3,454	,187		18,450	,000
	PRODUCCIÓN	1,089	,060	,122	1,495	,000

**Interpretación:**

El resultado nos presenta la ecuación de regresión lineal que es  $Y = \beta_0 + \beta_1 X$

1) La variación de la organización se da con un valor porcentual de 91.5 % por efecto de la variable productividad.

2) La ecuación de Regresión Lineal es:

$$\text{Productividad} = 3.454 + 1.089 * (\text{producción})$$

Eso quiere decir que el aporte de la organización es de 1.089 a la variable productividad.

3) De la tabla de coeficiente se observa el  $B = 0,122$  que mide una intensidad fuerte, el signo también es positivo eso significa que las variables están yendo en una misma dirección es decir la producción y la productividad son directamente proporcional.

**Hipótesis específica 3**

**H<sub>g</sub>:** La Satisfacción del Consumido influye en la Productividad del personal de Rectificaciones Alvarado S.R.L. San Martín de Porres, 2017.

**H<sub>0</sub>:** La Satisfacción del Consumido influye en la Productividad del personal de Rectificaciones Alvarado S.R.L. San Martín de Porres, 2017.

**H<sub>1</sub>:** La Satisfacción del Consumido influye en la Productividad del personal de Rectificaciones Alvarado S.R.L. San Martín de Porres, 2017.

**Tabla N° 26:****Resumen del modelo<sup>b</sup>**

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Durbin-Watson
1	0.943 <sup>a</sup>	0,882	0,805	,37517	1,580

a. Predictores: (Constante), SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR

b. Variable dependiente: PRODUCTIVIDAD

**Interpretación:**

Según los resultados de la tabla tenemos en el R cuadrado un coeficiente de 88,2% indicando que el precio está explicado por los clientes, según la tabla de porcentajes no hay variación

**Tabla N° 27:****ANOVA<sup>a</sup>**

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	,039	1	,039	,281	,000
	Residuo	20,831	74	,141		
	Total	20,871	75			

a. Variable dependiente: SATISFACCION DEL CONSUMIDOR

b. Predictores: (Constante), PRODUCTIVIDAD

**Interpretación:**

De acuerdo a los resultados de la tabla de ANOVA se observa que la significancia de es menor 0.000 a la significancia de trabajo 0.05, es decir "0.000 < 0.05"; por lo tanto se acepta la hipótesis alterna. Es decir, Satisfacción del Consumido influye en la Productividad del personal de Rectificaciones Alvarado S.R.L. San Martín de Porres, 2017.

**Tabla N° 28:**

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	2,432	,564		6,085	,000
	SATISFACCION	1,072	,136	,043	,530	,000

### **Interpretación:**

El resultado nos presenta la ecuación de regresión lineal que es  $Y = \beta_0 + \beta_1 X$

1) La variación de la organización se da con un valor porcentual de 88.2 % por efecto de la variable productividad.

2) La ecuación de Regresión Lineal es:

$$\text{Productividad} = 2.432 + 1.072^{**}(\text{satisfacción del consumidor})$$

Eso quiere decir que el aporte de la organización es de 0.1.072 a la variable productividad.

3) De la tabla de coeficiente se observa el  $B = 0,043$  que mide una intensidad fuerte, el signo también es positivo eso significa que las variables están yendo en una misma dirección es decir satisfacción del consumidor y la productividad son directamente proporcional.

#### **IV DISCUSIÓN**

En la presente tesis los resultados más relevantes obtenidos como parte de la recolección y proceso de datos en la investigación titulada “La Gestión por Competencias influye en la Productividad del personal de Rectificaciones Alvarado S.R.L. San Martín de Porres, 2017”, fueron comparados con los antecedentes de estudio, destacando las investigaciones de Castaño (2011), Pico (2008), Juárez (2010), Tito (2012).

La tesis tuvo como objetivo general determinar la Gestión por Competencia influye en la Productividad del personal de Rectificaciones Alvarado S.R.L. San Martín de Porres, 2017. De acuerdo a la prueba de hipótesis y análisis del cuadro de resultados en base al estadístico de correlación de Pearson la tabla 15 y 17 indican que se aceptó la hipótesis alterna de investigación.

Además tiene coherencia con la teoría de Gutiérrez (2009) se entiende como la capacidad de una empresa de generar un producto o servicio de mejor manera que su competidor. Esta capacidad resulta fundamental en un mundo de mercados globalizados, en donde un cliente por lo general puede elegir de entre varias opciones, lo que necesita.

Dichos resultados tienen una coherencia indirecta con los resultados de la tesis de Castaño (2011) en su tesis “Propuesta para Determinar la Competitividad en las Empresas del Sector Comercial del Área Metropolitana Centro Occidente AMCO”, Universidad Tecnológica de Pereira. Tiene como objetivo determinar y analizar las principales características de las empresas comerciales del AMCO, ya que en la actualidad siguen existiendo múltiples debates por parte de los analistas para llegar a un consenso en cuanto a la definición más apropiada del término “competitividad” y los principales factores que influyen en su determinación; no obstante, dichos intentos han sido en vano debido a la complejidad del concepto y a las numerosas perspectivas de los autores; se concluye que los elementos más destacados a lo largo de los años para explicar la competitividad se encuentran la productividad, rentabilidad, eficiencia, eficacia, precio e innovación; a partir del siglo XX se empezó a concebir la empresa como



parte de un sistema dinámico que incorpora factores económicos, políticos y socioculturales, además toman importancia la generación de valor agregado y las estrategias gerenciales para posicionarse en mercados nacionales e internacionales. Por último la competitividad en la empresa Rectificaciones Alvarado S.R.L. San Martín de Porres, además de diferenciar con las demás y ello va influir más sobre los demás factores, ya que es una empresa en etapa de madurez y posicionada en el ámbito local.

### **Hipótesis y objetivo específico 1:**

**La tesis tuvo como objetivo específico 1:** Precisar la Organización influye en la Productividad del personal de Rectificaciones Alvarado S.R.L. San Martín de Porres, 2017.

Tiene coherencia con la teoría de USAID (2010) es la capacidad de generar la mayor diferenciación en la satisfacción de los consumidores dentro de la organización, es decir con producción al menor costo posible, la cual depende especialmente de la calidad e innovación del producto; del nivel de precios que depende del logro de resultados.

Dichos resultados no tienen mucha coherencia con los resultados de la tesis de Juárez (2010) “Relación entre Competitividad laboral y Productividad de los ingenieros de la Facultades de Mecánica”. (Tesis para obtener el grado de Doctor en Gestión empresarial), Universidad Nacional de Callao – Lima. El objetivo planteado por el autor fue determinar la actividad del docente en la Universidad Nacional de Callao, comprende diversidad de tareas dentro de sus tres áreas de desempeño como: preparar y hacer clases, preparar y presentar syllabus, y actualización permanente; investigación, elaboración de artículos y ponencias; tutoría y proyección social. En este contexto se presenta una serie de factores vinculados a sus tareas docentes, que se consideran negativos en su actividad laboral, tales como: el cumplimiento deficiente a las actividades académicas, escasa motivación para la investigación, indisposición para la proyección social, escasa identificación y compromiso en las actividades extra curriculares de la Institución que repercute en el proceso educativo con la que se encuentran fuertemente vinculados presentando un problema que debe ser

abordado a través de una descripción de los factores de satisfacción laboral que inciden en la productividad del docente, esto contribuirá a mejorar el desempeño docente.

La productividad docente tiene como elemento fundamental la satisfacción en el trabajo y el proceso motivacional en el ámbito universitario, lo que indica que para mejorar las condiciones de desempeño laboral es prudente considerar aspectos referidos a las teorías mencionadas. Se comprueba que existe relación entre la satisfacción y la productividad tanto en los docentes de la Facultad de Educación, como en los de Ciencias de la Salud.

**Hipótesis específica 1:** La Organización influye en la Productividad del personal de Rectificaciones Alvarado S.R.L. San Martín de Porres, 2017. De acuerdo a la prueba de hipótesis y análisis del cuadro de resultados en base al estadístico de correlación R de Pearson la tabla 12 y 15 se aceptó la hipótesis de investigación, en la tabla 21 se aceptó la hipótesis alterna. Por lo tanto existe una correlación entre la organización y la productividad.

**Hipótesis y objetivo específico 2:**

**La tesis tuvo como objetivo específico 2:** Precisar que la Producción influye en la Productividad del personal de Rectificaciones Alvarado S.R.L. San Martín de Porres, 2017.

Además tiene coherencia con la teoría Según Gutiérrez (2009) Tiene que ver con los resultados de la calidad del producto y servicio, que se obtienen en un proceso o un sistema, por lo que incrementar la productividad, es lograr mejores resultados considerando los recursos empleados para generarlos. (p. 25).

Dichos resultados no tienen coherencia con la resultados de la tesis de Pico (2008) “Productividad de los Procesos de reducción directa de la región Guayana” (para optar el grado de Magister en el programa de Gerencia Mención Operaciones y Producción), Universidad Nacional Experimental de Guayana. Tiene como objetivo el estudio de la productividad de los Procesos de Reducción

Directa de Hierro de la Industria Siderúrgica Venezolana (MIDREX, HyL y FINMET). En esta industria se ha manifestado una tendencia a la disminución de la productividad, siendo esto una situación problemática. Como parte de la misma, se destaca el problema de que la productividad se gerencia de forma que no se integran los principales factores que inciden sobre la misma, y no se establecen las funciones de su medición, evaluación integralmente.

Esto pone en riesgo su competitividad y califica como un problema científico, porque la forma adecuada de abordarlo es mediante la aplicación rigurosa de apropiados métodos y técnicas de la investigación de productividad; teniendo como hipótesis directa la posibilidad de diseñar un modelo que permita medir y evaluar la Eficiencia, el Cambio Técnico, la Productividad y Competitividad (MECPC) integrando los factores tecnológicos; concluye proponer un resultado concreto con nuevas cualidades, alcanzado mediante la aplicación del Análisis Envolverte de Datos (DEA).

Los aportes esenciales de la investigación son el propio MECPC, y sus estrategias para la toma de decisiones en materia de productividad, que consiste en la medición y evaluación de la Eficiencia y Cambio Técnico de los Procesos de Reducción Directa de Hierro: MIDREX, HyL y FINMET; de las diferentes plantas radicadas en Guayana - Venezuela así como la obtención de los Cambios de Eficiencia y Cambio Técnico de estos procesos, y consecuentemente con el Índice de Malmquist se deriva la Productividad de los mismos. Esta aplicación le permitió a las OSP de Guayana contribuir a la toma de decisiones de sus procesos en aras de reorientar las inversiones basándose en la productividad.

**Hipótesis específica 2:** La Producción influye en la Productividad del personal de Rectificaciones Alvarado S.R.L. San Martín de Porres, 2017. De acuerdo a la prueba de hipótesis y análisis del cuadro de resultados en base al estadístico de correlación R de Pearson la tabla 13 y 15 indican que se aceptó la hipótesis alterna. Por lo tanto existe una correlación positiva considerable entre la producción y la productividad.

### **Hipótesis y objetivo específico 3:**

**La tesis tuvo como objetivo específico 3:** Precisar que la Satisfacción del Consumidor influye en la Productividad del personal de Rectificaciones Alvarado S.R.L., San Martín de Porres, 2017.

Dicha investigación tiene coherencia con la teoría de Gutiérrez (2009) se entiende como la capacidad de una empresa de generar un producto o servicio de mejor manera que su competidor. Esta capacidad resulta fundamental en un mundo de mercados globalizados, en donde un cliente por lo general puede elegir de entre varias opciones, lo que necesita. (p. 18).

Dichos resultados tienen coherencia con la conclusión de la tesis de Tito (2012) "Gestión por competencia y productividad laboral en empresas del sector confección de calzado Lima Metropolitana (Tesis profesional para la obtener el grado de doctor en Ciencias Administrativas). Universidad Mayor de San Marcos. Tiene como objetivo estudiar e implementar modelos de gestión y estrategias innovadoras, mantener y/o incrementar los niveles de participación de mercado, estudiar y desarrollar nuevos productos y servicios, crecimiento y desarrollo en este escenario competitivo buscando incorporar modelos innovadores para gestionar con mejores resultados en las empresas. En la actualidad el contexto empresarial es de extrema competencia de la mano de la tecnología como elementos importantes y fundamentales para minimizar costo y mejorar la calidad de productos; no obstante, resulta siendo insuficiente sostenerlo con la misma calidad y tecnología en el mercado que cada vez es más exigente.

**Hipótesis específica 3:** La Satisfacción del Consumidor influye en la Productividad del personal de Rectificaciones Alvarado S.R.L. San Martín de Porres, 2017. De acuerdo a la prueba de hipótesis y análisis del cuadro de resultados en base al estadístico de correlación de R de Pearson la tabla 14 y 15 indican que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Por lo tanto existe una correlación entre la satisfacción del consumidor y la productividad.

## **V. CONCLUSIONES**

Contrastando los resultados de la investigación de campo, los objetivos planteados y la comprobación de hipótesis se llegó a determinar las siguientes conclusiones:

1. Se determinó que la Gestión por Competencias influye en la Productividad del personal de Rectificaciones Alvarado S.R.L. San Martín de Porres, 2017. Por ende se concluyó que es importante una buena gestión de la competitividad; para medir la productividad de la empresa.
2. Se precisó que la Organización influye en la Productividad del personal de Rectificaciones Alvarado S.R.L. San Martín de Porres, 2017. Por ende se concluyó que una adecuada gestión en la organización implica significativamente en la integración del personal, puesto que para ser diferenciados de la competencia, es conveniente no descuidar la productividad para lograr mejores resultados en la empresa.
3. Se precisó que la Producción influye en la Productividad del personal de Rectificaciones Alvarado S.R.L. San Martín de Porres, 2017. Por ende se concluyó que el costo es el elemento más importante de la producción, ya que mayormente determina la venta y a pesar de que los precios son cómodos, el público ve las tarifas de la empresa, un poco fuera de alcance en su economía.
4. Se precisó que la Satisfacción del Consumidor influye en la Productividad del personal de Rectificaciones Alvarado S.R.L. San Martín de Porres, 2017. Por ende se concluyó que para el servicio de un producto no solo es importante la calidad de este, sino que también la buena atención y la garantía. Ya que un personal bien capacitado y con un trato amable forman parte de los productos ofrecidos.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Tras los resultados de la investigación, se sugiere a la empresa que tome las siguientes medidas.

1. Se recomienda gestionar un proceso de la mejora por competencia para la contratación de los nuevos tipos de clientes y sus exigencias sobre el servicio, que gestiona las operaciones en la empresa ya que así la empresa será más productivo.
2. Se recomienda que para no descuidar la organización en la empresa, requerir a los servicios de un los ingenieros capaces de responder a las exigencias del tipo de diseño, para que así los contratos de la empresa impacten y atraiga a los demás, con la finalidad de convertirlos en clientes potenciales.
3. Se recomienda aplicar estrategias de costos de la producción, los jefes del área deben cotizar bien mediante la plataforma o software, por medio de los vendedores, los precios de los servicios diversos que brinda la empresa deben ser capaces de responder la respuesta del cliente, ya que estas en su mayoría deben ser un poco más económicas, a fin de que la empresa y los clientes salgan más beneficiados.
4. A pesar de que la satisfacción en la empresa está conforme, se recomienda una capacitación constante al personal, realizando convenios con distintos instituciones, para que así la empresa obtenga beneficios; ya que así el personal tendrá la posibilidad de interactuar técnicamente mejor con los clientes de otras empresas que contraten nuestro servicio de rectificación.

## VII. REFERENCIAS

- Bernal (2010). *Metodología de la investigación* (3ª ed). Colombia: Pearson.
- Castaño (2011). Tesis titulada "Propuesta para Determinar la Competitividad en las Empresas del Sector Comercial del Área Metropolitana Centro Occidente AMCO", Universidad Tecnológica de Pereira.
- Recuperado:  
<http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/2041/658406C346.pdf;jsessionid=58F2E2CE4494B2B41C1B5C9D7A8FC637?sequence=1>
- Deming (2009) *Calidad, Productividad y Competitividad*. Salida de la Crisis. (3º edi.). Madrid: Diaz de Santos S.A.
- Flores y González (2009) "*Competitividad de las PYMES Morelianas: El análisis de la competitividad de las PyMES*", La Universidad Michoacana de San Nicolás De Hidalgo, Morelia, Michoacán, México.
- Recuperado:  
[http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/cuadcimbage/cuadcimbage\\_n11\\_05.pdf](http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/cuadcimbage/cuadcimbage_n11_05.pdf)  
[Gutiérrez, H \(2009\) \*Calidad Total y Productividad\*. \(2º edic.\) Madrid - España: Mc Graw Hill.](#)
- Heizer & Render (2009) *Administración Operaciones*. (7ª edic.). México: Pearson Educacion.
- Hernández (2014). *Metodología de la Investigación* (6ª ed). México: McGra Hill.
- Hernández Fernández y Baptista (2014) *Metodología de la Investigación*. (6ª. Ed.) México: McGraw-Hill.
- Juárez (2010). Tesis Titulada "*Relación entre Competitividad laboral y Productividad de los ingenieros de la Facultades de Mecánica*" Universidad Nacional de Callao – Lima.
- Konntz (2012). *Administracion una Perspectiva Global y Empresarail*. (14va edi.). Mexico: Mc Graw Hill.
- Kotler & Armstrong (2012). *Marketing* (14ª ed) .Mexico: Pearson.
- Kotler (2003). *Los 80 conceptos esenciales del marketing de la A a la Z*. Madrid: Pearson.
- Pico (2008) Tesis: "*Productividad de los Procesos de reducción directa de la región Guayana*", Universidad Nacional Experimental de Guayana.

Recuperado:

<http://s68a6cedd9de495c2.jimcontent.com/download/version/1434393764/module/10717171160/name/TESIS%20GERENCIA%20EN%20OPERACIONES-TGMTP52F472008JairoPico.pdf>

Porter. (2008). “*The Competitive Advantage of Nations*”. New York: The Free Press.

Rey (2015) *Dirección de Marketing turístico*. Madrid: Pirámide

Robbins (2010). *Administración*. (10ma. Edi.). México: Pearson.

Santesmases (2014) *Fundamentos del Marketing*(2ª ed) .Madrid: Pirámide

Solomon (2013) *comportamiento del Consumidor* (10 ed) Mexico: Pearson.

Tito (2012). *Gestión por competencias y productividad laboral en empresas del sector confección de calzado de Lima Metropolitana*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Recuperado:

[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3155/1/Tito\\_hp\(2\).pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3155/1/Tito_hp(2).pdf)

Thompson (2009) *Definición de Cliente*. [Entrada de blog].

Recuperado:

<http://www.promonegocios.net/clientes/cliente-definicion.html>

Valderrama (2013). *La gestión empresarial: equilibrio objetivo y valores*. Madrid: Díaz de Santos S.A

Vargas (2015). Tesis Titulada “*Características de la Competitividad y la productividad en las MYPES de servicios electromecánicos en Pariñas – Talara*”, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Recuperado:

[http://tesis.uladech.edu.pe/bitstream/handle/ULADECH\\_CATOLICA/112/U004-Repositorio-Tesis-Uladech\\_Catolica.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.uladech.edu.pe/bitstream/handle/ULADECH_CATOLICA/112/U004-Repositorio-Tesis-Uladech_Catolica.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

USAID (2010) *Proyecto de Productividad y Competitividad*. Estados Unidos:USAID

Recuperado:

[http://pdf.usaid.gov/pdf\\_docs/pdacu653.pdf](http://pdf.usaid.gov/pdf_docs/pdacu653.pdf)



## **ANEXOS**

## ANEXO 01

### Gestión por Competencias y Productividad del personal de Rectificaciones Alvarado S.R.L. San Martín de Porres, 2017.

Donde

A es completamente en desacuerdo

C es indiferente

B es en desacuerdo

D es de acuerdo

E es completamente de acuerdo

N°	Preguntas	A	B	C	D	E4
Dimensión 1: Organización						
1	¿La unidad social cumple con los objetivos de la organización?					
2	¿Se plantea nuevos objetivos dentro de la unidad social?					
3	¿Enfoca todas sus capacidades en el cumplimiento de las metas dentro de la empresa?					
4	¿Considera usted que el logro, genera mayor productividad dentro de la empresa?					
Dimensión 2: Producción						
5	¿Considera usted que realiza un trabajo óptimo, estructurado para mejorar el producto?					
6	¿Posee las capacidades y habilidades necesarias para mejorar el servicio?					
7	¿Está usted de acuerdo que el abastecimiento mejorara las utilidades?					
8	¿Cree que un buen abastecimiento permitirá a la empresa obtener más utilidades?					
Dimensión 3: Satisfacción de consumidor						
9	¿Es evaluado por sus subordinados dentro de la organización para la mejora de los artículos?					
10	¿Cree usted que la evaluación total permite mejorar la distribución de los pedidos?					
11	¿La evaluación de manera objetiva ayuda a los trabajadores brindar mayor complacencia con los clientes?					
12	¿Está usted de acuerdo que los clientes perciben un desempeño con mayor complacencia dentro de nuestras actividades diarias?					
Dimensión 4: Calidad del Producto						
13	¿Cree que la empresa les provee las herramientas adecuadas en su área de trabajo?					
14	¿Considera que la competitividad permite un adecuado posicionamiento con otras empresas?					
15	¿Usted realiza un adecuado trabajo que permite a la empresa obtener un buen posicionamiento?					
Dimensión 5: Conocimiento de Procesos						
16	¿Considera que es necesaria planificar las tareas periódicamente para alcanzar la optimización de buenos resultados?					
17	¿Cree que la organización identifica lo que tiene que mejorar para obtener un buen proceso de servicio?					
18	¿La empresa cuenta con la capacidad necesaria de manejar un control de afrontar situaciones de emergencia?					
Dimensión 6: Calidad de servicio						
19	¿Considera que su ambiente laboral es el adecuado para el cumplimiento de las actividades?					
20	¿Cuenta con los materiales necesarios que permitan un cumplimiento de las actividades diarias?					
21	¿Su ambiente laboral es limpio y agradable que beneficie un buen clima de trabajo?					
22	¿Considera que la sobrecarga de trabajo no le beneficia, cuando trabaja a presión?					

## Matriz de consistencia

### “GESTIÓN POR COMPETENCIA Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DE RECTIFICACIONES ALVARADO SRL - SAN MARTÍN DE PORRES, 2017”

PLANEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	HIPOTESIS DE LA INVESTIGACION	VARIABLES	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Cómo la Gestión por competencias influye en la Productividad del personal de Rectificaciones Alvarado S.R.L. San Martín de Porres, 2017?</p>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Determinar que la Gestión por Competencias influye en la Productividad del personal de Rectificaciones Alvarado S.R.L. San Martín de Porres, 2017.</p>	<p><b>Hipótesis General:</b></p> <p>La Gestión por Competencias influye en la Productividad del personal de Rectificaciones Alvarado S.R.L. San Martín de Porres, 2017.</p>	<p><b>Variable independiente:</b></p> <p>La Gestión por Competencias</p> <p><b>Indicadores:</b></p> <p>- <i>Unidad Social</i> - <i>Metas</i> - <i>Logros</i> - <i>Producto</i> - <i>Servicio</i> - <i>Utilidades</i> - <i>Artículos</i> - <i>Distribución</i> - <i>Satisfacción</i></p> <p><b>Variable dependiente:</b></p> <p>Productividad</p> <p><b>Indicadores:</b></p> <p>- <i>Herramienta</i> - <i>Posicionamiento</i> - <i>Planear</i> - <i>Organizar</i> - <i>Control</i> - <i>Actividades</i> - <i>Beneficios</i></p>	<p><b>Tipo de Investigación</b></p> <p>Aplicado</p> <p><b>Diseño</b></p> <p>No Experimental – Transversal</p> <p><b>Método</b></p> <p>Descriptivo – Explicativo</p> <p><b>Población</b></p> <p>97 personales del área operativa</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>Prueba 75 personales del área operativa</p> <p><b>Método de Análisis</b></p> <p>Análisis cuantitativo en el programa SPSS.</p>
<p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>a. ¿Cómo la Organización influye en la Productividad del personal de Rectificaciones Alvarado S.R.L. San Martín de Porres, 2017?</p> <p>b. ¿Cómo la Producción influye en la Productividad del personal de Rectificaciones Alvarado S.R.L., San Martín de Porres, 2017?</p> <p>c. ¿Cómo la Satisfacción del Consumidor influye en la Productividad del personal de Rectificaciones Alvarado S.R.L., San Martín de Porres, 2017?</p>	<p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p>a. Determinar que la Organización influye en la Productividad del personal de Rectificaciones Alvarado S.R.L. San Martín de Porres, 2017.</p> <p>b. Determinar que la Producción influye en la Productividad del personal de Rectificaciones Alvarado S.R.L. San Martín de Porres, 2017.</p> <p>c. Determinar que la Satisfacción del Consumidor influye en la Productividad del personal de Rectificaciones Alvarado S.R.L., San Martín de Porres, 2017.</p>	<p><b>Hipótesis Específicos:</b></p> <p>a. La Organización influye en la Productividad del personal de Rectificaciones Alvarado S.R.L. San Martín de Porres, 2017.</p> <p>b. La Producción influye en la Productividad del personal de Rectificaciones Alvarado S.R.L. San Martín de Porres, 2017.</p> <p>c. La Satisfacción del Consumidor influye en la Productividad del personal de Rectificaciones Alvarado S.R.L. San Martín de Porres, 2017.</p>	<p><b>Indicadores:</b></p> <p>- <i>Unidad Social</i> - <i>Metas</i> - <i>Logros</i> - <i>Producto</i> - <i>Servicio</i> - <i>Utilidades</i> - <i>Artículos</i> - <i>Distribución</i> - <i>Satisfacción</i></p> <p><b>Variable dependiente:</b></p> <p>Productividad</p> <p><b>Indicadores:</b></p> <p>- <i>Herramienta</i> - <i>Posicionamiento</i> - <i>Planear</i> - <i>Organizar</i> - <i>Control</i> - <i>Actividades</i> - <i>Beneficios</i></p>	<p><b>Tipo de Investigación</b></p> <p>Aplicado</p> <p><b>Diseño</b></p> <p>No Experimental – Transversal</p> <p><b>Método</b></p> <p>Descriptivo – Explicativo</p> <p><b>Población</b></p> <p>97 personales del área operativa</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>Prueba 75 personales del área operativa</p> <p><b>Método de Análisis</b></p> <p>Análisis cuantitativo en el programa SPSS.</p>

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DE COMPETENCIA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: ORGANIZACIÓN</b>								
1	¿La unidad social cumple con los objetivos de la organización?	/		/		/		
2	¿Se plantea nuevo objetivos dentro de la unidad social?	/		/		/		
3	¿Enfoca todas sus capacidades en el cumplimiento de las metas dentro de la empresa?	/		/		/		
4	¿Considera usted que el logro, genera mayor productividad dentro de la empresa?	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 2: PRODUCCIÓN</b>								
5	¿Considera usted que realiza un trabajo óptimo, estructurado para mejorar el producto?	/		/		/		
6	¿Posee las capacidades y habilidades es necesaria para mejorar el servicio?	/		/		/		
7	¿Está usted de acuerdo que el abastecimiento mejorara las utilidades?	/		/		/		
8	¿Cree que un buen abastecimiento permitirá a la empresa obtener más utilidades?	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 3: SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR</b>								
9	¿Es evaluado por sus subordinados dentro de la organización para la mejora de los artículos?	/		/		/		
10	¿Cree usted que la evaluación total permite mejorar la distribución de los pedidos?	/		/		/		
11	¿La evaluación de manera objetiva ayuda a los trabajadores brindar mayor complacencia con los clientes?	/		/		/		
12	¿Está usted de acuerdo que los clientes perciben un desempeño con mayor complacencia dentro de nuestras actividades diarias?	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HL4 SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  / Aplicable después de corregir  / No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DOCTOR RODRIGUEZ FIGUEROA JORGE DNI: 10229469

Especialidad del validador: CONYATEC - ADMINISTRACIÓN

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia se dice suficiencia cuando los ítems planteados

11 de NOV del 2016

  
 DR. RODRIGUEZ FIGUEROA JORGE  
 ABOGADO CALN N° 1048  
 ADMINISTRADOR CLAP 3353

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PRODUCTIVIDAD**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: CALIDAD DE PRODUCTO</b>								
13	¿Cree que la empresa les provee las herramientas adecuadas en su área de trabajo?	/		/		/		
14	¿Considera que la competitividad permite un adecuado posicionamiento con otras empresas?	/		/		/		
15	¿Usted realiza un adecuado trabajo que permite a la empresa obtener un buen posicionamiento?	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 2: CONOCIMIENTO DE PROCESOS</b>								
16	¿Considera que es necesaria planificar las tareas periódicamente para alcanzar la optimización de buenos resultados?	/		/		/		
17	¿Cree que la organización identifica lo que tiene que mejorar para obtener un buen proceso de servicio?	/		/		/		
18	¿La empresa cuenta con la capacidad necesaria de manejar un control de afrontar situaciones de emergencia?	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 3: CALIDAD DE SERVICIO</b>								
19	¿Considera que su ambiente laboral es el adecuado para el cumplimiento de las actividades?	/		/		/		
20	¿Cuenta con los materiales necesarios que permitan un cumplimiento de las actividades diarias?	/		/		/		
21	¿Su ambiente laboral es limpio y agradable que beneficie un buen clima de trabajo?	/		/		/		
22	¿Considera que la sobrecarga de trabajo no le beneficia, cuando trabaja a presión?	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [  ]   Aplicable después de corregir [  ]   No aplicable [  ]  
 Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: DOCTOR RODRIGUEZ FERRER JORGE DNI: 10729462  
 Especialidad del validador: CONCYTEL ADMINISTRACION

17 de NOV del 2016  
  
 DR. RODRIGUEZ FERRER JORGE  
 ABOGADO G.A.M. N° 1918  
 ADMINISTRADOR CLAP 1932

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia se dice suficiencia cuando los ítems planteados  
 Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DE COMPETENCIA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: ORGANIZACIÓN</b>								
1	¿La unidad social cumple con los objetivos de la organización?	/		/		/		
2	¿Se plantea nuevo objetivos dentro de la unidad social?	/		/		/		
3	¿Enfoca todas sus capacidades en el cumplimiento de las metas dentro de la empresa?	/		/		/		
4	¿Considera usted que el logro, genera mayor productividad dentro de la empresa?	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 2: PRODUCCIÓN</b>								
5	¿Considera usted que realiza un trabajo óptimo, estructurado para mejorar el producto?	/		/		/		
6	¿Posee las capacidades y habilidades es necesaria para mejorar el servicio?	/		/		/		
7	¿Está usted de acuerdo que el abastecimiento mejorara las utilidades?	/		/		/		
8	¿Cree que un buen abastecimiento permitirá a la empresa obtener más utilidades?	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 3: SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR</b>								
9	¿Es evaluado por sus subordinados dentro de la organización para la mejora de los artículos?	/		/		/		
10	¿Cree usted que la evaluación total permite mejorar la distribución de los pedidos?	/		/		/		
11	¿La evaluación de manera objetiva ayuda a los trabajadores brindar mayor complacencia con los clientes?	/		/		/		
12	¿Está usted de acuerdo que los clientes perciben un desempeño con mayor complacencia dentro de nuestras actividades diarias?	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Pérez Cerna Aguilar Antonio    DNI: 42353486

Especialidad del validador: Administrador

...16 de 11... del 2016

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Mnta: Suficiencia se dice suficiencia cuando los ítems planteados

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PRODUCTIVIDAD

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: CALIDAD DE PRODUCTO</b>								
13	¿Cree que la empresa les provee las herramientas adecuadas en su área de trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
14	¿Considera que la competitividad permite un adecuado posicionamiento con otras empresas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15	¿Usted realiza un adecuado trabajo que permite a la empresa obtener un buen posicionamiento?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>DIMENSIÓN 2: CONOCIMIENTO DE PROCESOS</b>								
16	¿Considera que es necesaria planificar las tareas periódicamente para alcanzar la optimización de buenos resultados?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17	¿Cree que la organización identifica lo que tiene que mejorar para obtener un buen proceso de servicio?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
18	¿La empresa cuenta con la capacidad necesaria de manejar un control de afrontar situaciones de emergencia?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>DIMENSIÓN 3: CALIDAD DE SERVICIO</b>								
19	¿Considera que su ambiente laboral es el adecuado para el cumplimiento de las actividades?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
20	¿Cuenta con los materiales necesarios que permitan un cumplimiento de las actividades diarias?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
21	¿Su ambiente laboral es limpio y agradable que beneficie un buen clima de trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
22	¿Considera que la sobrecarga de trabajo no le beneficia, cuando trabaja a presión?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [✓]     Aplicable después de corregir [ ]     No aplicable [ ]

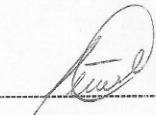
Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Pérez Cerna Aguilar Antonio    DNI: 42353436

Especialidad del validador: Administrador

...16...de...11...del 20...16

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DE COMPETENCIA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: ORGANIZACIÓN</b>								
1	¿La unidad social cumple con los objetivos de la organización?	/		/		/		
2	¿Se plantea nuevo objetivos dentro de la unidad social?	/		/		/		
3	¿Enfoca todas sus capacidades en el cumplimiento de las metas dentro de la empresa?	/		/		/		
4	¿Considera usted que el logro, genera mayor productividad dentro de la empresa?	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 2: PRODUCCIÓN</b>								
5	¿Considera usted que realiza un trabajo óptimo, estructurado para mejorar el producto?	/		/		/		
6	¿Posee las capacidades y habilidades es necesaria para mejorar el servicio?	/		/		/		
7	¿Está usted de acuerdo que el abastecimiento mejorara las utilidades?	/		/		/		
8	¿Cree que un buen abastecimiento permitirá a la empresa obtener más utilidades?	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 3: SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR</b>								
9	¿Es evaluado por sus subordinados dentro de la organización para la mejora de los artículos?	/		/		/		
10	¿Cree usted que la evaluación total permite mejorar la distribución de los pedidos?	/		/		/		
11	¿La evaluación de manera objetiva ayuda a los trabajadores brindar mayor complacencia con los clientes?	/		/		/		
12	¿Está usted de acuerdo que los clientes perciben un desempeño con mayor complacencia dentro de nuestras actividades diarias?	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

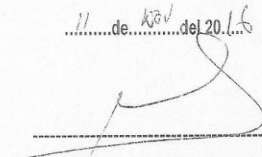
Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Edwin G. Rosales Domínguez DNI: 25703679

Especialidad del validador: FINANZAS

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia es una suficiencia cuando los ítems planteados

.....de.....del 20..15



Firma del Experto Informante.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PRODUCTIVIDAD**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1: CALIDAD DE PRODUCTO</b>								
13	¿Cree que la empresa les provee las herramientas adecuadas en su área de trabajo?	/		/		/		
14	¿Considera que la competitividad permite un adecuado posicionamiento con otras empresas?	/		/		/		
15	¿Usted realiza un adecuado trabajo que permite a la empresa obtener un buen posicionamiento?	/		/		/		
<b>DIMENSION 2: CONOCIMIENTO DE PROCESOS</b>								
16	¿Considera que es necesaria planificar las tareas periódicamente para alcanzar la optimización de buenos resultados?	/		/		/		
17	¿Cree que la organización identifica lo que tiene que mejorar para obtener un buen proceso de servicio?	/		/		/		
18	¿La empresa cuenta con la capacidad necesaria de manejar un control de afrontar situaciones de emergencia?	/		/		/		
<b>DIMENSION 3: CALIDAD DE SERVICIO</b>								
19	¿Considera que su ambiente laboral es el adecuado para el cumplimiento de las actividades?	/		/		/		
20	¿Cuenta con los materiales necesarios que permitan un cumplimiento de las actividades diarias?	/		/		/		
21	¿Su ambiente laboral es limpio y agradable que beneficie un buen clima de trabajo?	/		/		/		
22	¿Considera que la sobrecarga de trabajo no le beneficia, cuando trabaja a presión?	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: ELIOT G. ROSAS DOMÍNGUEZ DNI: 25703639

Especialidad del validador: PSICOLOGÍA

11 de Nov del 2016

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Más criterios en otros estudios cuando los ítems plantean:



Firma del Experto Informante.



**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD  
DE TESIS**

Código : F06-PP-PR-02.02  
Versión : 07  
Fecha : 31-03-2017  
Página : 1 de 1

Yo, Dr. Fernández Saucedo, Narciso, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Lima Norte, revisor (a) de la tesis titulada

"Gestión por competencia y su influencia en la productividad del personal de Rectificaciones Alvarado SRL San Martín de Porres, 2017", del (de la) estudiante Romero Alvarado, Kenny Mauro, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

Lima 04 de Junio del 2018



  
.....  
Firma

Nombres y apellidos del (de la) docente

DNI: 09044632

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

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

\*Gestión por competencia y su influencia en la productividad del personal de Rectificaciones Alvarado SRL - San Martín de Porres, 2017\*

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
Licenciado en Administración

**AUTOR**  
ROMERO ALVARADO, KENNY MAURO

**ASESOR**  
Dr. FERNÁNDEZ SALCEDO, NARCISO

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**  
Gestión del Talento Humano  
LIMA-PERU  
Año 2017



**Resumen de coincidencias**

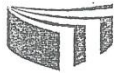
Se están viendo fuentes estándar

**14 %**

Ver fuentes en inglés (Beta)

**14 %**

Coincidencias	Fuente de Internet	Porcentaje
1	tesis.luz.edu.pe Fuente de Internet	1 %
2	www.udi.edu.ec Fuente de Internet	1 %
3	20121227HXXUn... Trabajo del estudiante	1 %
4	invento.uam.mx Fuente de Internet	<1 %
5	revistaspaedicos.com Fuente de Internet	<1 %
6	recopilatorio.ude.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
7	basas.socioeco.org Fuente de Internet	<1 %
8	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
9	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %
10	recopilatorio.uasb.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
11	www.pholomes.unam... Fuente de Internet	<1 %



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

ROMERO ALVARADO, KENNY MAURO  
D.N.I. : 44842785  
Domicilio : Av. Eduardo de HERRERA #610 Urb. ING. S. N. P.  
Teléfono : Fijo : 534-0583 Móvil : 991661305  
E-mail : Kny.Romero.kv7@gmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : CIENCIAS EMPRESARIALES  
Escuela : ADMINISTRACION  
Carrera : ADMINISTRACION  
Título : .....

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : .....  
Mención : .....

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

ROMERO ALVARADO, KENNY MAURO  
.....  
.....

Título de la tesis:

GESTION POR COMPETENCIA Y SU INFLUENCIA EN  
LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DE RECTIFICACIONES  
ALVARADO SRL SAN MARTIN DE PORRES, 2017

Año de publicación : 2017

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte,  
a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha : 15/06/18



## **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

### **ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

“GESTIÓN POR COMPETENCIA Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DEL  
PERSONAL DE RECTIFICACIONES ALVARADO SRL SAN MARTÍN DE PORRES,  
2017”

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

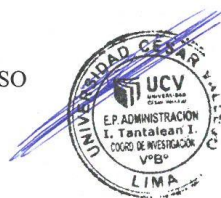
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

#### **AUTOR**

ROMERO ALVARADO, KENNY MAURO

#### **ASESOR**

Dr. FERNÁNDEZ SAUCEDO, NARCISO



#### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

**LIMA-PERÚ**

**AÑO 2017**