



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Competencias genéricas de los trabajadores de la empresa Delaborum Plus
S.A.C, Trujillo 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

García Llanos, Margorieth Tamara

ASESORA METODÓLOGA

Dra. Espinoza Rodríguez, Olenka Ana Catherin

ASESORA ESPECIALISTA

Mg. Malpica Risco, Vhanya Olenka

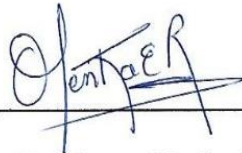
LINEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Organizaciones

Trujillo-Perú

2018

Página del jurado



Dra. Espinoza Rodríguez, Olenka Ana Catherine

Presidente



Mg. Malpica Risco, Vhanya Olenka

Secretaria



Mg. Díaz Mazabel, Susana

Vocal

Dedicatoria

A mi madre Margarita Alicia Llanos Herrera, por la comprensión que me brinda diariamente, por darme siempre su apoyo en cada decisión, y por tener paciencia en mi etapa como estudiante.

A mi hermana Camila, mi motivo de ser mejor cada día, por su cariño, sus bromas y sus abrazos antes de dormir.

A mis abuelos, por sus palabras de aliento, sus buenos deseos, y por sus ganas de verme cada día mejor.

A mi novio, por sus palabras de aliento, tu ayuda ha sido fundamental para continuar con el desarrollo de la tesis, estuviste motivándome y ayudándome en lo que podías, gracias cariño.

Agradecimiento

A mis asesores de tesis Dra. Espinoza Rodríguez, Olenka Ana Catherine, Mg. Malpica Risco, Vhanya Olenka por sus observaciones y consejos para que esta investigación sea mejor.

A todos los docentes de la carrera de Administración por sus conocimientos transmitidos en la universidad.

Al Supervisor General y RR.HH de la empresa Delaborum Plus Sac, por brindarme información y su tiempo para llevar a cabo esta investigación

Declaratoria de autenticidad

Yo, García Llanos Margorieth Tamara con DNI N° 72503106, 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 el juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo el 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 y 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.

Trujillo, julio del 2018



García Llanos Margorieth Tamara

DNI: 72503106

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Competencias genéricas de los trabajadores de la empresa Delaborum Plus S.A.C, Trujillo 2018” la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración.

La Autora.

Índice

Página del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. Introducción.....	11
1.1. Realidad problemática:.....	11
1.2. Trabajos Previos:.....	13
1.3. Teorías relacionadas al tema:.....	16
1.3.1. Competencias genéricas.....	16
1.3.2. Nivel de las competencias.....	17
1.3.3. Clases de competencias.....	18
1.3.4. Clasificación.....	18
1.4. Formulación del problema:.....	20
1.5. Justificación del estudio.....	20
1.6. Hipótesis:.....	21
1.7. Objetivos:.....	21
1.7.1. Objetivo General:.....	21
1.7.2. Objetivos Específicos:.....	21
II. Método.....	23
2.1. Diseño de Investigación:.....	23
2.2. Variables, operacionalización.....	23
2.3. Población y Muestra.....	25
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	25
2.5. Métodos de análisis de datos.....	26
2.6. Aspectos éticos.....	26
III. Resultados.....	28
VI. Recomendaciones.....	40
VII. Propuesta.....	42
Referencias.....	46
Anexos.....	

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar las competencias genéricas de los trabajadores de la empresa Delaborum Plus Sac Trujillo 2018, de tipo descriptiva con diseño no experimental de corte transeccional. La población y muestra estuvo conformada por un total de 40 trabajadores de la empresa Delaborum Plus Sac. Se aplicó un cuestionario-ficha rúbrica de 8 ítems, que fue adaptado de Martha Alles y los se presentan en tablas. Los resultados mostraron que los trabajadores no poseen las competencias genéricas exigidas por sus puestos de trabajo. Por ende se concluye que los trabajadores poseen parcialmente las competencias genéricas, debido a que las competencias de logro y acción, cognitivas y de eficacia personal no poseen pero las competencias de ayuda y servicio si poseen los trabajadores de la empresa Delaborum Plus SAC. Comprobándose parcialmente la hipótesis de investigación en la que los trabajadores de la empresa Delaborum Plus Sac no poseen las competencias genéricas exigidas por sus puestos de trabajo.

Palabras clave: competencia, genéricas, poseen.

Abstract

The objective of the present investigation was to determine the generic competences of the workers of the company Delaborum Plus Sac Trujillo 2018, of a descriptive type with a non-experimental design of a transectional nature. The population and sample consisted of a total of 40 workers of the company Delaborum Plus Sac. A questionnaire-rubric with 8 items was applied, which was adapted from Martha Alles and presented in tables. The results showed that workers do not possess the generic skills required for their jobs. Therefore, it is concluded that the workers partially possess the generic competences, because the competences of achievement and action, cognitive and of personal efficacy do not have but the competences of help and service if they have the workers of the company Delaborum Plus SAC. Partially checking the research hypothesis in which the workers of the company Delaborum Plus Sac do not have the generic skills required for their jobs.

Keywords: competence, generic, possess.

I. Introducción

I. Introducción

1.1. Realidad problemática:

Con el pasar de los años, el concepto de competencias ha ido obteniendo gran relevancia en los diferentes procesos de selección de personal, siendo una gran ventaja para la empresa porque se cumplen los objetivos propuestos, así mismo los trabajadores se desempeñan con éxito, cumpliendo con las tareas que su puesto de trabajo exige, logrando así colaboradores competentes dentro de la organización.

Un elemento principal para alcanzar este potencial, lo componen las competencias genéricas de los individuos, siendo el grupo de habilidades, actitudes, destrezas y aprendizajes más resaltantes, lo cual permite alcanzar las metas trazadas (Soto, 2013).

Las competencias genéricas cumplen un rol importante en las organizaciones porque se identifican las habilidades y destrezas de los colaboradores para desempeñarse en el puesto de trabajo. De esta manera las metas propuestas a corto o largo plazo se cumplen de manera eficaz.

Es por ello, que el campo laboral se entiende como las características que debe poseer un colaborador para la realización de las actividades. Estas competencias deben ser guiadas por tres importantes razones, que es el ser, el saber y el hacer; con el objetivo de tener un colaborador competente.

Asimismo, se debe poner en práctica todo lo aprendido haciendo uso de las habilidades y conocimientos para así lograr resultados que son exigidos por la organización.

Las competencias genéricas más requeridas por las organizaciones son: trabajo en equipo, adaptación al cambio (flexibilidad), comportamiento ante los fracasos y orientación al servicio al cliente (Diario Gestión, 2015).

La empresa de tercerización Delaborum Plus se dedica a asumir responsabilidades, tareas y actividades de la empresa contratante. Delaborum Plus cuenta con más de quince años en el rubro. En el transcurso de esta trayectoria y con la experiencia adquirida, se ha ido fortaleciendo como una organización líder de consultoría en procesos de Recursos Humanos, creando un servicio de calidad y valor agregado a sus clientes.

Delaborum Plus, se ha preocupado por ofrecer las mejores soluciones a sus clientes manteniéndose al nivel y adaptándose a los constantes cambios que requiere el mercado.

El actual problema que está pasando Delaborum Plus es que, sus trabajadores no poseen las competencias genéricas que el puesto de trabajo exige, ya que el desempeño de sus trabajadores no es el más apropiado al momento de realizar sus funciones, y una de las causas puede ser que los colaboradores tengan limitadas oportunidades de capacitación, falta de evaluación periódicamente.

Esto se debe muchas veces, a que las empresas no le toman la importancia correspondiente e invierten poco en lo que es capacitación e incentivos para que sus trabajadores estén actualizados y cumplan con las competencias requeridas por el mercado; ya que ellos son la clave de suma importancia para el crecimiento de la organización.

De manera, que dejan de lado las evaluaciones periódicamente y solo piensan en trabajar y obtener sus objetivos propuestos, pero si bien es cierto los trabajadores necesitan de talleres y charlas al término de sus funciones para saber cómo es su desempeño diario.

Por lo tanto, se busca determinar el grado de las competencias genéricas de los trabajadores en comparación a lo que su cargo exige, para mejorar y tener colaboradores potenciales.

Luego de describir la realidad problemática de los practicantes de la escuela de administración se han formulado las siguientes interrogantes.

¿Cuál son las competencias genéricas que exigen en los puestos de trabajo de la empresa Delaborum Plus SAC?

¿Cuál son las competencias genéricas de los trabajadores de la empresa Delaborum Plus SAC?

¿Cuál son las competencias que exigen en los puestos de trabajo y qué competencias poseen los trabajadores de la empresa Delaborum Plus SAC?

1.2. Trabajos Previos:

Carpio (2016) en su tesis tuvo como objetivo analizar las características que tiene la competencia laboral y la competitividad en las mype, rubro Courier en la provincia San Román, teniendo como diseño no experimental de corte transversal, con tipo de investigación descriptiva, la población estuvo conformado por 8 mype del rubro Courier, la muestra fue de 62 personas. Utilizando la técnica de observación, y concluyendo que las habilidades solicitadas por las mype en el sector Courier para los colaboradores son los estudios técnicos en la solución de problemas.

Los colaboradores tienen la competencia para orientar al cliente con información concisa en un 95%. Así mismo no tienen la competencia para trabajar en equipo, trabajo a presión, con una adecuada planificación y negociación en un 5%; esto se llegó a definir por el tipo de perfil que requieren los jefes del rubro Courier; y se consiguió como resultado que los colaboradores de las organizaciones Courier cumplen parcialmente con las habilidades requeridas por el puesto.

Los trabajadores no poseen un nivel de competencia alto esto se debe a que no tienen claras sus actividades a desarrollar, y esto tiene como consecuencia la falta de motivación y que no cumplan con los objetivos esperados de las mype.

García (2017) en su tesis tuvo como objetivo determinar si existe una relación significativa de las competencias genéricas con el desempeño laboral de los trabajadores de las pymes del sector confecciones de Lima, teniendo como diseño no experimental de corte transversal y tipo de investigación descriptiva, la población estuvo compuesta por pequeñas y microempresas de confecciones y la muestra por 230 trabajadores, utilizó la técnica de la encuesta. Concluye que los colaboradores en las competencias de conocimientos, confianza en sí mismo actitudes y motivación, obtienen niveles que se encuentran entre bajo y medio. Por el contrario en destrezas los colaboradores logran un nivel bajo.

Esto hace referencia que mientras más logros de competencias genéricas obtienen mejor es su desempeño dentro de la empresa.

Contreras (2017) en su tesis tuvo como objetivo determinar si los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad poseen las competencias laborales generales exigidas por sus respectivos puestos de trabajo,

teniendo una investigación no experimental-descriptiva. Su población fue de 67 colaboradores y su técnica fue la entrevista. Concluyendo que, de los 67 colaboradores, 49 no cuentan con las competencias que se requieren y 18 colaboradores cuentan con el nivel de competencias que se requiere.

La comparación entre las competencias que se requieren y con las que cuenta cada colaborador de la empresa en su respectiva área, dio como resultado que el 27% de los colaboradores poseen las competencias laborales generales que se exigen por sus respectivas áreas de trabajo y el 73% de los colaboradores no poseen las competencias exigidas por su área de trabajo.

Arana (2015) en su tesis. Cuyo objetivo fue determinar si el personal de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de la Esperanza posee las competencias laborales genéricas exigidas por sus respectivos puestos de trabajo, teniendo una investigación descriptiva y aplicada, la población estuvo conformada por 19 trabajadores, distribuidos en diferentes Sub Gerencias, utilizando la técnica de la entrevista. Concluyendo que los trabajadores de la Municipalidad, no poseen las competencias que los puestos de trabajo exigen, ya que existe una deficiencia del 8% en comparación a lo requerido.

La sub gerencia de habilitaciones urbanas y catastro presenta gran deficiencia en las competencias laborales genéricas a comparación de las otras sub gerencias, ya que se requiere de 1070 puntos y solo poseen 950 puntos.

Arrivasplata (2015) en su tesis tuvo como objetivo determinar si los trabajadores de la organización pública cumplen con las competencias laborales genéricas que sus respectivas áreas de trabajo requieren, teniendo una investigación no experimental-descriptiva-transversal. La población fue de 27 colaboradores, utilizando la técnica de la entrevista y ficha rúbrica. Concluyendo que las competencias laborales genéricas que se lograron identificar fueron 7: Orientación al resultado, atención al orden, autocontrol, iniciativa, búsqueda de información, orientación al cliente, trabajo en equipo y flexibilidad.

Los trabajadores de la organización no cumplen en un 100% las competencias laborales genéricas que en sus correspondientes grados exigen los diferentes puestos de trabajo, con excepción de algunos casos, en los que superan el grado requerido.

León (2013) en su tesis tuvo como objetivo determinar en qué magnitud el personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo, satisface las competencias laborales genéricas requeridas por sus correspondientes áreas de trabajo, teniendo una investigación no experimental-descriptivo-transversal. La población está compuesta por 22 colaboradores, utilizando la técnica de la entrevista. Concluyendo que se encontró que en su mayoría los colaboradores, no tienen las competencias que exigen sus correspondientes áreas de trabajo.

Con respecto al perfil que requiere el puesto de trabajo, los conocimientos técnicos o profesionales, los resultados obtenidos por los trabajadores son de un nivel bajo. Teniendo como consecuencia un cuello de botella para para cualquier proceso administrativo.

1.3. Teorías relacionadas al tema:

1.3.1. Competencias genéricas.

Es la característica interior de una persona que tiene relación con la capacidad para desarrollar una situación o trabajo (Spencer y Spencer, 2003).

Las competencias se utilizan principalmente para describir las habilidades, aptitudes, conocimientos, capacidades, actitudes y valores que tiene una persona, generando así valor agregado en el área que este se desempeña, siendo beneficioso para la organización.

Por consiguiente, el modelo propuesto tiene seis grupos de competencias genéricas que se refieren a continuación:

Las de logro y acción es la orientación al logro, preocupación por el orden, calidad y perfección, iniciativa, búsqueda de información. Así mismo las de ayuda y servicio se refiere a la orientación al cliente, entendimiento interpersonal. Competencias de influencia se refiere a la influencia e impacto, conciencia organizacional, construcción de relaciones (Spencer y Spencer, 2003).

Las competencias gerenciales es el crecimiento de las personas del trabajo en equipo, liderazgo, dirección y desarrollo del individuo. Así también las competencias cognitivas son el pensamiento analítico, razonamiento conceptual, capacidades técnicas, profesionales y directivas. Finalmente las competencias de eficacia personal que son la confianza en sí mismo, flexibilidad, autocontrol y el comportamiento ante los fracasos (Spencer y Spencer, 2003).

Estas son las dimensiones según Spencer y Spencer, que he utilizado como referencia para la elaboración de mi tabla de operacionalización, siendo de gran importancia estas competencias genéricas para desempeñarse en distintas tareas.

La iniciativa es hacer las cosas sin que te las digan, para ello también es importante hacer un esfuerzo para saber más de un tema, buscar nueva información.

En las competencias genéricas también se encuentra la orientación al cliente que es la ayuda que se les brinda a otros ante una duda, es por esto que en una organización debe existir el trabajo en equipo y la cooperación para poder lograr los objetivos propuestos.

La competencia tiene diversos significados, dependiendo del ambiente o enfoque que se emplee, que pueden ser en el contexto legal que hace referencia al ámbito de la acción o ejecución. También existe el ámbito de marketing que otorga a un agente competidor, individuo o ente que otorgue un servicio igual al de organización en evaluación. Y finalmente el deportivo este hace referencia a las actividades deportivas como enfoque de competencia (Segura, 2004).

La competencia es el desarrollo eficiente a los inconvenientes en el centro laboral, sumado a esto implica llevar a la práctica todas las capacidades y las actitudes de acuerdo a los logros inicialmente puestos (Tobón, 2007)

Las competencias son una nueva manera de llamar al capital humano. Estos conceptos pueden alejarse, es por ello que depende del enfoque y disciplina al que se desea adoptar (Aronson, 2007).

Las competencias son las habilidades y destrezas de un individuo para desarrollarse en un ambiente laboral, esto también conduce a poner en práctica todo nuestro aprendizaje, para solucionar inconvenientes que se presente en el trabajo.

1.3.2. Nivel de las competencias.

Existen diversas escalas para medir los niveles de una competencia, entre ellas tenemos: Nivel 1 significa que el colaborador se encuentra en nivel medio con relación a las actitudes, habilidades o destrezas por lo tanto solo pueden desarrollar actividades simples. El porcentaje oscila entre 0 y 25% (Urbina, 2010).

Nivel 2 significa que el colaborador se encuentra en un nivel medio con relación a las actitudes, habilidades o destrezas por lo tanto pueden desarrollar actividades con una dificultad leve. El porcentaje oscila entre 25 y 50% (Urbina, 2010).

Nivel 3 significa que el colaborador se encuentra en un nivel alto con relación a las actitudes, habilidades o destrezas por lo tanto pueden desarrollar actividades con dificultad. El porcentaje oscila entre 50 y 75% (Urbina, 2010).

Nivel 4 significa que el colaborador ya cuenta con un nivel experto con relación a las actitudes, habilidades o destrezas por lo tanto pueden desarrollar actividades con alto grado de dificultad. El porcentaje oscila entre 75 y 100% (Urbina, 2010).

1.3.3. Clases de competencias.

Existen varias maneras de entender sobre las competencias laborales, las cuales son: competencias básicas, competencias genéricas, competencias específicas (Tobón, 2007).

1.3.4. Clasificación.

1.3.4.1. Habilidad comunicacional.

La habilidad comunicativa se refiere a la capacidad de formar enunciados que no solo sea en un lenguaje adecuado, sino también socialmente apropiados en el contexto laboral. De manera que, tiene relación con la capacidad de las personas para comunicarse con un lenguaje apropiado, su lenguaje es resultado de su propia interacción social del mundo en que se desarrollan, principalmente la familia (Tobón, 2007).

1.3.4.2. Tecnología de la información y la comunicación (TIC).

Facilita el alcance de la indagación y realizar conocimiento. Por consiguiente, desde el constructivismo resulta primordial saber buscar, valorar, seleccionar y organizar la información, y no memorizar información que puede estar al alcance de todos, a través de la gran variedad de información que existe en la red. Las TIC son fundamentales y de gran ayuda porque estas permiten realizar diferentes tareas que solicitan investigación, búsqueda, análisis y selección de información relevante (Tobón, 2007).

1.3.4.3. Capacidad de iniciativa.

La capacidad de iniciativa se refiere al interés de iniciar una labor, establecer oportunidades y obtener mejores resultados, sin la exigencia de factores externos, siendo esto de apoyo en la autorresponsabilidad y la autodirección. Tener iniciativa implica tener una actitud proactiva, abierta ante la realidad y con la sensatez suficiente para aceptar los resultados de la acción (Tobón, 2007).

Esta competencia es de gran ayuda e importancia para el ámbito laboral porque tener capacidad de iniciativa implica estar dispuesto a hacer otras cosas y esto ayuda avanzar a la empresa.

1.3.4.4. Creatividad.

La creatividad es la habilidad que admite generar alternativas, ideas y soluciones a un problema, entonces el ser humano es creativo cuando demuestra nuevas formas de desarrollar ideas, resolver problemas en situaciones diferentes (Ponti, 2001).

La creatividad es importante para el ser humano porque se puede crear nuevas ideas e inventar nuevas cosas, es por ello que el aprendizaje creativo puede ser libre e individual (López, 2007).

Esta habilidad es muy importante para la persona porque permite generar alternativas de solución mediante nuevas ideas y opciones, creando un enfoque diferente frente a una situación.

1.3.4.5. Resolución de problemas.

Es una competencia genérica que ayuda a enfrentar diferentes situaciones, aprender y aplicar sus conocimientos para buscar, brindar probables soluciones, por ello se necesita de flexibilidad y apertura a nuevas opciones no precisamente conocidas; enfrentarse a problemas es cuando nos damos cuenta entre la circunstancia actual y la que consideramos ideal.

Una vez que un trabajador se enfrenta a distintos problemas primero se debe identificar, luego apelar otros conocimientos, ponerse en diferentes situaciones tanto nuevas como pasadas (Sánchez y Ruiz, 2007).

Es la capacidad que tiene un colaborador para dar solución a nuevos problemas, primero tiene que saber identificar el cuello de botella para considerar cual sería la situación ideal.

1.3.4.6. Liderazgo.

Es la habilidad del ser humano para influir dentro de un equipo, fomentando una motivación alta en cada integrante para lograr los objetivos propuestos. Por consiguiente se alcanza la meta final de la empresa.

El liderazgo también implica comunicar una visión haciendo que se vea alcanzable para ello el individuo debe tener la capacidad de llevar al equipo hacia el mismo objetivo (Alles, 2002).

1.3.4.7. Capacidad de aprender a aprender.

Aprender a aprender es la capacidad que tienen las personas de observar los procedimientos de aprendizaje, gracias a ello se puede tener actualización continua del saber y destrezas que son fundamentales para realizar una tarea o labor.

En el ámbito laboral esta capacidad representa la adquisición y aplicación de nuevas prácticas que lleven a mejorar y optimizar el desempeño (Alles, 2002).

Son los procesos de aprendizaje para obtener nuevos conocimientos, desarrollando nuevas competencias que se pondrán en práctica en el campo laboral o a lo largo de la vida profesional.

1.4. Formulación del problema:

¿Cuáles son las competencias genéricas que poseen los trabajadores de la empresa Delaborum Plus SAC, Trujillo 2018?

1.5. Justificación del estudio

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014) la investigación se justifica por:

Conveniencia:

Esta investigación es conveniente porque permite saber a la empresa Delaborum Plus SAC cuáles son las competencias genéricas que son fundamentales para las diversas áreas en un centro laboral y cuáles son las habilidades mejor desempeñadas que están realizando sus trabajadores.

Relevancia social:

Beneficia a los trabajadores de la empresa Delaborum Plus SAC, porque les ayuda a saber cuáles son las competencias genéricas que ellos poseen y por ende mejorarlas.

Implicancias prácticas:

Esta investigación ayuda a resolver lo que refiere la realidad problemática, que los trabajadores tengan conocimiento de sus competencias genéricas y lo utilicen en su área correspondiente.

Utilidad metodológica:

Mediante esta investigación se consigue desarrollar el interés por empresarios, profesionales, colaboradores e investigadores que realicen estudios y deseen evaluar la variable competencias genéricas como tal o relacionarla con otra variable de importancia. Además sugiere como mejorar y fortalecer las competencias genéricas en los trabajadores.

1.6. Hipótesis:

Los trabajadores de la empresa Delaborum Plus SAC de Trujillo poseen al menos una de las competencias genéricas que sus respectivos puestos de trabajo exigen.

1.7. Objetivos:

1.7.1. Objetivo General:

Determinar las competencias genéricas de los trabajadores de la empresa Delaborum Plus SAC, Trujillo 2018.

1.7.2. Objetivos Específicos:

O1. Identificar las competencias de logro y acción de los trabajadores de la empresa Delaborum Plus SAC, Trujillo 2018

O2. Identificar las competencias de ayuda y servicio de los trabajadores de la empresa Delaborum Plus SAC, Trujillo 2018.

O3. Identificar las competencias cognoscitivas de los trabajadores de la empresa Delaborum Plus SAC, Trujillo 2018.

O4. Identificar las competencias de eficacia personal de los trabajadores de la empresa Delaborum Plus SAC, Trujillo 2018.

O5. Proponer un plan de mejora para el desarrollo de las competencias genéricas de los trabajadores de la empresa Delaborum Plus SAC, Trujillo 2018.

II.Método

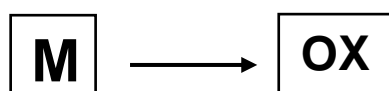
II. Método

2.1. Diseño de Investigación:

Es no experimental porque no se tiene intervención directa y no es posible manejarlas, porque ya ocurrieron (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Es de corte transeccional porque los datos se recogen en un tiempo determinado. Teniendo como objetivo detallar las variables y determinar su acontecimiento en un solo momento (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Descriptivo porque tiene como objetivo principal determinar su incidencia en los niveles de una o más variables en una población (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).



Dónde:

OX: Competencias Genéricas

M: Los trabajadores de la Empresa Delaborum Plus SAC de Trujillo.

2.2. Variables, operacionalización

Competencias genéricas

Tabla 2.1. Operacionalización de Variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Competencias Genéricas	Es la característica interior de una persona que tiene relación con la capacidad para desarrollar una situación o trabajo (Spencer y Spencer, 2003).	Se tomará como técnica de recojo de información el cuestionario adaptado de Alles (2005) y dimensionado por Spencer y Spencer (1993).	Competencias de logro y acción	Iniciativa Búsqueda de Información	Nominal
			Competencias de ayuda y servicio	Orientación al servicio al cliente	
			Competencias cognitivas	Capacidades técnicas y profesionales	
			Competencias de eficacia personal	Autocontrol Comportamiento ante los fracasos Confianza en sí mismo Flexibilidad	

Nota: Dimensiones según Spencer y Spencer (1993).

2.3. Población y Muestra

Población:

La población está compuesta por todos los trabajadores de la empresa Delaborum Plus SAC de Trujillo, entre los cuales se encuentran los supervisores, las áreas de auxiliar de atención al cliente y atención telefónica. En total la empresa Delaborum Plus SAC tiene 40 colaboradores en el año 2017

Muestra:

La muestra será los 40 colaboradores que se desempeñan en la empresa Delaborum Plus SAC Trujillo 2018, 29 trabajadores del área atención telefónica y 11 del área de auxiliar de atención al cliente. Se tomará la totalidad de los trabajadores puesto que es una cantidad relativamente pequeña

Unidad de Análisis: Trabajadores de la empresa Delaborum Plus SAC Trujillo 2018.

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

- **Técnica:**

La técnica empleada para la investigación será una encuesta, el cual estará dirigido a 40 trabajadores de la empresa Delaborum Plus SAC y con la que se busca evaluar las competencias genéricas de los trabajadores.

- **Instrumento:**

El instrumento que se utilizará para la recolección de datos será un cuestionario, adaptado de Alles el cual está compuesto por 8 ítems que evalúan las competencias genéricas de los trabajadores, dentro de estos ítems los 2 primeros corresponden a la dimensión “competencias de logro y acción”, el siguiente a “competencias de ayuda y servicio”, el próximo a “competencias cognoscitivas”, mientras que los 4 últimos a “competencias de eficacia personal”, y serán medidos por 4 grados entre los cuales 1 representa el más bajo y 4 representa el más alto.

2.4.1. Validez de contenido.

La validez es el nivel en que el instrumento mide la variable en cuestión, además es la recolección de datos que se desea obtener con el instrumento. Logrando la justificación e interpretación al aplicar el instrumento. La validez del contenido es posible a través del juicio de expertos, consultando con especialistas para saber si la variable a investigar tiene un argumento válido. El número de expertos que se debe consultar oscila entre 3 y 10 (Vara, 2014).

El presente estudio se validó por:

- Dos especialistas
- Un metodólogo

2.5. Métodos de análisis de datos

El análisis de los datos obtenidos mediante la ficha rúbrica se realizó empleando el estadístico descriptivo, los cuales estuvieron representados en gráficos y fueron procesados en el software Microsoft Excel.

2.6. Aspectos éticos

Se tuvo presente, el respeto a las ideas de los distintos autores al momento de la recolección de información y la honestidad en el desarrollo del tema expuesto. Así mismo, consideración por los participantes y sus aportes ofrecidos para la investigación.

III. Resultados

III. Resultados

3.1. Identificar las competencias de logro y acción de los trabajadores de la empresa Delaborum Plus SAC, Trujillo 2018.

Tabla 3.1.

Competencias de logro y acción

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
no posee	28	70.0	70.0	70.0
si posee	12	30.0	30.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

Nota: Ficha Rúbrica aplicada a los 40 trabajadores de la empresa Delaborum Plus Sac.

En la tabla 3.1 se señala que el 70% de los trabajadores de la empresa Delaborum Plus SAC, no poseen las competencias de logro y acción. Es decir que los trabajadores no tienen la iniciativa para emprender acciones, obtener información para mejorar resultados.

3.2. Identificar las competencias de ayuda y servicio de los trabajadores de la empresa Delaborum Plus SAC, Trujillo 2018.

Tabla 3.2.

Competencias de ayuda y servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
no posee	1	2.5	2.5	2.5
si posee	39	97.5	97.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	

Nota: Ficha Rúbrica aplicada a los 40 trabajadores de la empresa Delaborum Plus Sac.

En la tabla 3.2 se señala que el 98% de los trabajadores de la empresa Delaborum Plus SAC, si poseen las competencias de ayuda y servicio. Es decir que los trabajadores si tienen el deseo de ayudar a los clientes, averiguar sus necesidades y satisfacerlas.

3.3. Identificar las competencias cognoscitivas de los trabajadores de la empresa Delaborum Plus SAC, Trujillo 2018.

Tabla 3.3.

Competencias cognoscitivas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
no posee	39	97.5	97.5	97.5
si posee	1	2.5	2.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	

Nota: Ficha Rúbrica aplicada a los 40 trabajadores de la empresa Delaborum Plus Sac.

En la tabla 3.3 se señala que el 98% de los trabajadores de la empresa Delaborum Plus SAC, no poseen las competencias cognoscitivas. Es decir que los trabajadores no tienen el conocimiento técnico y profesional relacionado a su puesto de trabajo.

3.4. Identificar las competencias de eficacia personal de los trabajadores de la empresa Delaborum Plus SAC, Trujillo 2018.

Tabla 3.4.

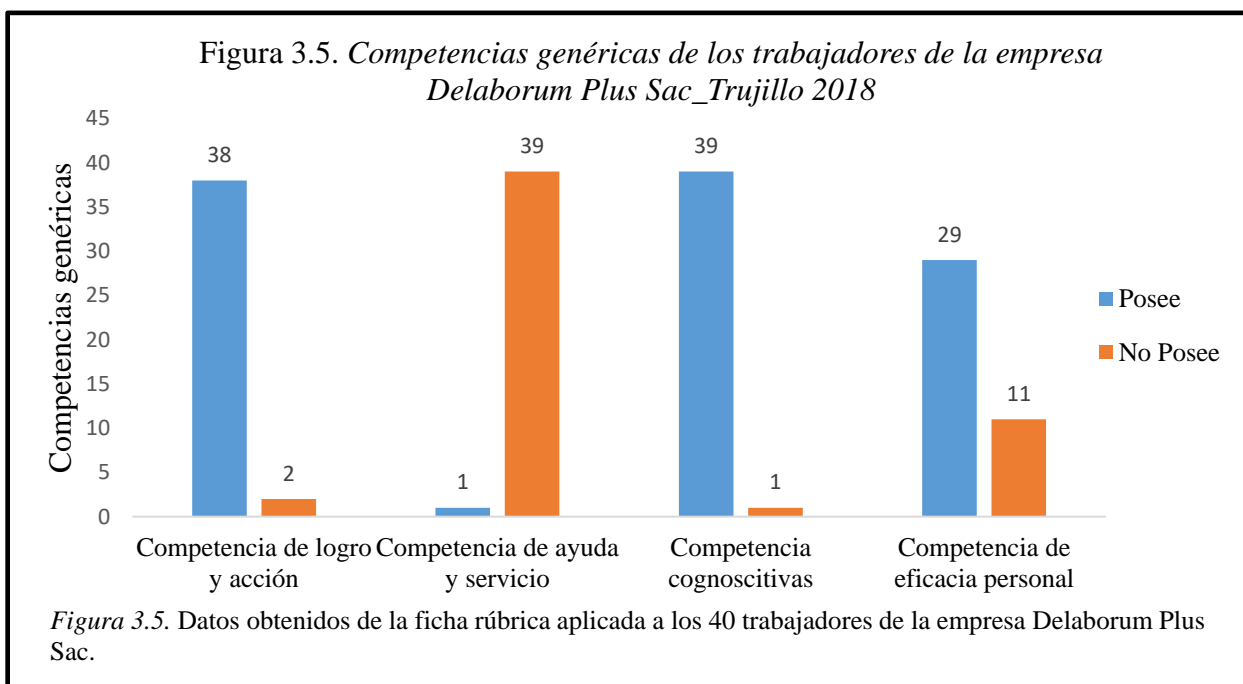
Competencias de eficacia personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
no posee	29	72.5	72.5	72.5
si posee	11	27.5	27.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	

Nota: Ficha Rúbrica aplicada a los 40 trabajadores de la empresa Delaborum Plus Sac.

En la tabla 3.4 se señala que el 73% de los trabajadores de la empresa Delaborum Plus SAC, no poseen las competencias de eficacia personal. Es decir que los trabajadores no tienen autocontrol en sus emociones, la capacidad para elegir el enfoque adecuado para una tarea y la capacidad para adaptarse a diferentes situaciones.

3.5. Determinar las competencias genéricas de los trabajadores de la empresa Delaborum Plus SAC, Trujillo 2018.



En la figura 3.5 se puede observar que los trabajadores que no poseen las competencias de logro y acción son 38, a comparación de las competencias de ayuda y servicio que 39 de los trabajadores si poseen. Por otro lado las competencias cognoscitivas 39 trabajadores no poseen. Finalmente 29 trabajadores no poseen las competencias de eficacia personal.

Después de haber sido analizada la información obtenida se determinó que los trabajadores poseen al menos una competencia genérica que es la competencia de ayuda y servicio aceptándose de este modo la hipótesis de investigación.

IV. Discusión

IV. Discusión

Las competencias genéricas son las habilidades y destrezas que tienen las personas para desempeñarse en un área de trabajo. Por lo tanto, es importante que los colaboradores posean las competencias exigidas por su puesto de trabajo.

Los trabajadores presentan mal desempeño al momento de realizar sus funciones, esto se debe a que los trabajadores tienen poca iniciativa para emprender acciones, no realizan la búsqueda de información para mejorar resultados, falta de autocontrol en sus emociones y capacidad para adaptarse a diferentes situaciones. Ante el problema de las limitadas oportunidades de capacitación, incorrecta selección de personal y falta de evaluación periódicamente, se propone la presente investigación con la finalidad de determinar las competencias genéricas que exige el puesto de trabajo y si los trabajadores las poseen al desempeñarse en su trabajo.

Las limitaciones que se dieron al momento de realizar esta investigación fue el tiempo que disponía el supervisor general para responder y completar las fichas rubricas de cada trabajador, puesto que el mismo fue aplicado dentro de su horario de trabajo, sin embargo el supervisor se dio el tiempo que fuese necesario para ayudar con esta investigación y estuvo dispuesto a brindar todo tipo de información para obtener resultados veraces; logrando así, superar con éxito las limitaciones que se dieron en el proceso de investigación.

La identificación de las competencias de logro y acción de los trabajadores de la empresa Delaborum Plus SAC se determinó mediante una ficha rubrica donde se llegó al resultado que el 70% de los trabajadores no poseen las competencias de logro y acción, es decir no tienen iniciativa para emprender acciones y obtener información para mejorar resultados. Lo mencionado se corrobora con la tesis de Contreras (2017) en su investigación; reafirma que las competencias laborales generales exigidas por sus respectivos puestos de trabajo el 73% de los colaboradores no poseen las competencias exigidas por su área de trabajo.

Por ende, los trabajadores no poseen las competencias exigidas por sus puestos de trabajo en un alto porcentaje siendo este más del 50%.

En la tabla 3.2 se identificó las competencias de ayuda y servicio de los trabajadores de la empresa Delaborum Plus SAC donde se llegó al resultado que el 98% de los trabajadores si poseen las competencias de ayuda y servicio, es decir que los

trabajadores si tienen el deseo de ayudar a los clientes, averiguar sus necesidades y satisfacerlas. Lo cual se corrobora con la tesis de Carpio (2016) en su investigación; en donde concluyó que los colaboradores tienen la competencia para orientar al cliente con información concisa en un 95%.

Ambas investigaciones permiten determinar que los colaboradores poseen la capacidad para ayudar y orientar a los clientes en sus necesidades, siendo beneficioso para la organización.

En la tabla 3.3 se identificó las competencias cognoscitivas de los trabajadores de la empresa Delaborum Plus SAC. Se llegó al resultado que el 98% de los trabajadores no poseen las competencias cognoscitivas, es decir que los trabajadores no tienen el conocimiento técnico y profesional relacionado a su puesto de trabajo. Lo mencionado se afirma con la tesis de León (2013) en su investigación; lo cual encontró que en su mayoría los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo no poseen las competencias exigidas por sus correspondientes puestos de trabajo.

Con respecto al perfil que requiere el puesto de trabajo, los conocimientos técnicos o profesionales, los resultados obtenidos por los trabajadores son de un nivel bajo teniendo como consecuencia un cuello de botella para cualquier proceso administrativo.

De esta manera, se confirman los resultados obtenidos ya que ambas investigaciones coinciden en que los trabajadores no poseen el conocimiento técnico y profesional relacionado a su puesto de trabajo.

En la tabla 3.4 se identificó las competencias de eficacia personal de los trabajadores de la empresa Delaborum Plus SAC. Se llegó al resultado que el 73% de los trabajadores no poseen las competencias de eficacia personal, es decir que los trabajadores no tienen autocontrol en sus emociones, la capacidad para elegir el enfoque adecuado para una tarea (confianza en sí mismo) y la capacidad para adaptarse a diferentes situaciones (flexibilidad). Lo cual se revalida con la tesis de Arrivasplata (2015) en su investigación; lo cual logró identificar que las competencias laborales genéricas no se cumplen en un 100% de acuerdo a lo que exigen sus diferentes puestos de trabajo, siendo estas las habilidades como: autocontrol, flexibilidad.

Así mismo, García (2017) en su investigación concluye que los trabajadores poseen un nivel bajo en confianza en sí mismo.

Por ende, se llega a confirmar en ambas investigaciones que los trabajadores no poseen las habilidades de autocontrol, flexibilidad y confianza en sí mismo; obteniendo un nivel bajo de acuerdo a lo que exige su puesto de trabajo, siendo esto de gran desventaja para la organización.

La investigación contribuye con la información necesaria para identificar las competencias genéricas dentro de las empresas públicas o privadas en la ciudad de Trujillo, hasta la realización de un plan de mejora en el cual se describe el desarrollo y se detallan las principales actividades que deben realizar de acuerdo al cronograma así como el financiamiento lo cual comprueba la viabilidad del proyecto de investigación.

V. Conclusiones

V. Conclusión

- 5.1.** En el estudio se identificó las competencias de logro y acción se obtuvo como resultado que el 70% de los trabajadores de la empresa Delaborum Plus SAC, no poseen las competencias y solo el 30% de los trabajadores poseen iniciativa para emprender acciones, obtener información para mejorar resultados (Tabla 3.1).
- 5.2.** Por otro lado, se encontró en la investigación que el 98% de los trabajadores de la empresa Delaborum Plus SAC, si poseen las competencias de ayuda y servicio, siendo solo un 2% de los trabajadores que no poseen el deseo de ayudar a los clientes, averiguar sus necesidades y satisfacerlas (Tabla 3.2).
- 5.3.** Se encontró que el 98% de los trabajadores de la empresa Delaborum Plus SAC, no poseen las competencias cognoscitivas y solo el 2% de los trabajadores poseen los conocimientos técnicos y profesionales relacionados a su puesto de trabajo (Tabla 3.3).
- 5.4.** Así mismo, se identificó las competencias de eficacia personal de los trabajadores de la empresa Delaborum Plus SAC obteniendo como resultado que el 73% no poseen las competencias y solo 27% de los trabajadores tienen la capacidad de autocontrol en sus emociones, para elegir el enfoque adecuado a una tarea y ser flexibles ante situaciones diferentes (Tabla 3.4).
- 5.5.** Al haberse identificado las competencias genéricas exigidas por sus respectivos puestos de trabajo se ha realizado un plan de mejora para el desarrollo de las competencias de la empresa Delaborum Plus SAC Trujillo 2018.
- 5.6.** Finalmente, la investigación determinó las competencias genéricas de los trabajadores de la empresa Delaborum Plus SAC Trujillo 2018 y se llegó a determinar que los trabajadores poseen parcialmente las competencias genéricas exigidas por sus puestos de trabajo (Tabla 3.5).

VI. Recomendaciones

VI. Recomendaciones

- 6.1.** Al área de recursos humanos y supervisores se les recomienda que para mejorar las competencias de logro y acción debe realizar capacitaciones, otorgarles certificados e incentivos para motivar a los colaboradores a su participación.
- 6.2.** A los supervisores de las diferentes áreas deben mantener actualizados mediante charlas y talleres a los colaboradores para continuar desarrollando y perfeccionando el desempeño.
- 6.3.** Al área de recursos humanos se le recomienda rediseñar el proceso de reclutamiento y selección de personal para que los trabajadores sean potencialmente calificados y capaces de ocupar los puestos de trabajo de acuerdo a sus conocimientos técnicos y profesionales.
- 6.4.** Al área de recursos humanos se le recomienda realizar talleres de desarrollo de competencias genéricas en donde se otorgue distintas situaciones, tareas y observar como los colaboradores se desempeñan y resuelven diferentes conflictos del día a día.
- 6.5.** Al supervisor general de la empresa Delaborum Plus SAC se le recomienda realizar y aplicar un plan de mejora de competencias genéricas para el mejor desempeño de sus colaboradores y que cumplan con las funciones que exige su puesto de trabajo.
- 6.6.** Se recomienda para futuras investigaciones realizar estudios explicativos donde se considere la variable competencias genéricas relacionada con la variable habilidades sociales.

VII.Propuesta

VII. Propuesta

Plan de mejora para el desarrollo de las competencias genéricas de los trabajadores de la empresa Delaborum Plus Sac

7.1. Introducción

El plan de mejora consiste en un cronograma de actividades planeadas y organizadas que serán implementadas a la organización para realizar cambios en los procedimientos para así obtener mejores resultados en su desempeño de acuerdo a sus funciones.

Las competencias genéricas son de gran relevancia para los diferentes procesos que se realizan en una organización una de ellas es la selección al personal, donde se debe tener en cuenta las habilidades que los futuros colaboradores poseen para que se logren cumplir los objetivos propuestos y los trabajadores se desempeñen con éxito en su área.

7.2. Justificación

La justificación del proyecto se basa en mejorar las competencias genéricas de los trabajadores con la finalidad de incrementar su desempeño a la vez que la organización obtiene mejores resultados y logra los objetivos propuestos.

7.3. Objetivos

Objetivo General

- Desarrollar un cronograma de actividades para mejorar las competencias genéricas de los trabajadores de la empresa Delaborum Plus Sac.

Objetivos Específicos

- Desarrollar actividades para mejorar las competencias genéricas de los trabajadores de la empresa Delaborum Plus Sac.
- Informar al supervisor general sobre el responsable de cada actividad del plan de mejora para los trabajadores de la empresa Delaborum Plus Sac.
- Analizar el financiamiento del plan de mejora para los trabajadores de la empresa Delaborum Plus Sac.

7.4. Indicadores del Plan:

- Porcentaje de asistencia
- Mejora del rendimiento laboral

7.5. Cronograma de Actividades

N°	Detalle/ Actividad	Responsable	Fechas	Observaciones
1	En el proceso de reclutamiento y selección de personal aplicar test, pruebas y exámenes que permitan identificar si poseen las competencias exigidas por el puesto de trabajo.	Área de Recursos Humanos (Psicólogo)	1° y 2° semana de Agosto del 2018	
2	Realizar charlas informativas sobre las competencias genéricas al inicio de sus funciones para mantener motivados y actualizados mejorando el desarrollo de sus funciones.	Supervisores (Psicólogo)	Todos los lunes de cada semana	
3	Realizar talleres para reforzar las competencias genéricas en donde se de distintas situaciones del ámbito laboral y observar cómo se desenvuelven en la actividad.	Área de Recursos Humanos Supervisor General (Psicólogo)	4° semana de Agosto del 2018	
4	Evaluar a los trabajadores para saber si las charlas y talleres están dando resultado y continuar con el método de plan de mejora.	Supervisores (Psicólogo)	1° semana de Septiembre del 2018	

Nota: Elaborado por la autora

De acuerdo a los resultados obtenidos en base a los objetivos se trabajará el plan de mejora con apoyo del área de recursos humanos, supervisor general, supervisores y psicólogo.

7.6. Financiamiento

Presupuesto

Descripción	Unidad	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
Hojas bond	Unidad	500	0.03	15.00
Lapiceros	Unidad	40	0.50	20.00
Separatas	Unidad	40	2.00	80.00
Refrigerio	Unidad	40	5.00	200.00
Certificados	Unidad	40	10.00	400.00
Impresiones	Unidad	40	0.05	2.00
TOTAL				S/. 717.00

Nota: Elaborado por la autora

7.7. Recursos

Humanos: El recurso humano estará conformado por los colaboradores de la empresa Delaborum Plus Sac.

Materiales: Los materiales utilizados serán hojas bond, lapiceros, separatas, impresora.

Económicos: Para realizar este proyecto se necesitará S/. 717.00 para los materiales y refrigerio.

Referencias

Referencias

Alles, M. (2002). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos Gestión por Gestión por Competencia*. Buenos Aires: Editorial Granica

Arana, J. (2015). *Evaluación de las competencias laborales genéricas en la Municipalidad Distrital de la Esperanza año 2015: Caso Gerencia de Desarrollo Urbano*, (tesis de licenciatura), Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.

Arrivasplata, C. (2015). *Evaluación de competencias laborales genéricas en una organización regional pública, año 2015*, (tesis de licenciatura), Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú

Carpio, D. (2016). *Caracterización de la competencia laboral y competitividad en las mype del sector servicio rubro Courier de la Provincia de San Román año 2015*, (tesis de licenciatura), Escuela Profesional de Administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Juliaca, Perú

Recuperado de:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/596/COMPETENCIA_LABORAL_COMPETITIVIDAD_MYPE_CARPIO_VALDEZ_%20DE_LIA.pdf?sequence=1

Contreras, M. (2017). *Competencias laborales generales de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad, 2017*, (tesis de licenciatura), Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú

Recuperado de:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9866/contreras_zm.pdf?sequence=1&isAllowed=y

García, J. (2017). *Las competencias genéricas y su relación con el desempeño laboral en las pymes Lima Metropolitana*, (tesis de doctorado), Facultad de Ciencias Administrativas Unidad de Posgrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

Gómez, I. (2005). *Competencias profesionales. Una propuesta de evaluación para las facultades de ciencias administrativas*. Pedagogía universitaria.

Educación y educadores. Vol.8.

Recuperado de:

<http://educacionyeducadores.unisabana.edu.co/index.php/eye/article/viewArticle/565>

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014), *Metodología De La Investigación*. (6°. ed.). México: McGraw Hill Interamericana.

León, K. (2013). *Evaluación de competencias laborales genéricas en la Gerencia de Administración y Finanzas de una Organización Municipal*, (tesis de licenciatura), Escuela Académico Profesional de Administración, Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.

López, M. Pérez, N. y Remigio, M. (2007). Identificación de las competencias generales y técnicas necesarias para un mejor desempeño bibliotecario, estudio de un caso.

Recuperado de:

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352007000100005

Ponti, F. (2001). *La Empresa Creativa, Metodología para el desarrollo de la innovación en las organizaciones*. Barcelona: Editorial Granica.

Segura, M. (2004). Hacia un perfil del docente universitario. Revista Ciencias de la Educación. Volumen xv. N° 1.

Recuperado de:

<http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/a4n23/23-1.pdf>

Spencer, L. Spencer, S. (1993), *Evaluación de Competencia en el Trabajo. Modelos para un Desempeño Superior*.

Recuperado de:

<https://es.scribd.com/doc/19788609/Libro-Competencias-Spencer>

Spencer, L. Spencer, S. (2003), *Diccionario didáctico. Selección por competencias*.

Recuperado de:

<https://es.scribd.com/doc/38903248/Diccionario-de-Competencias-Spencer-y-Spencer>

Tobón, S. (2007), El enfoque complejo de las competencias y el diseño curricular. *Acción pedagógica* N° 1. pp. 14-28

Recuperado de:

<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:OIWOou-fY2AJ:https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo%3Fcodigo%3D2968540+%cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>

Anexos

Anexo N° 1: Matriz de Consistencia

Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición		
¿Cuáles son las competencias genéricas que poseen los trabajadores de la empresa Delaborum Plus SAC, Trujillo 2018?	Objetivo general. Evaluar las competencias genéricas de los trabajadores de la empresa Delaborum Plus SAC, Trujillo 2018.					Competencias de logro y acción	Iniciativa	(1-2)			
	Objetivos Específicos. O1: Identificar las competencias de desempeño logro y acción de la empresa Delaborum Plus SAC, Trujillo 2018.	Los trabajadores de la empresa Delaborum Plus SAC de Trujillo no poseen las competencias genéricas que sus respectivos puestos de trabajo exigen.	Competencias Genéricas	Es la característica interior de una persona que tiene relación con la capacidad para desarrollar una situación o trabajo (Spencer y Spencer, 2003).	Se tomará como técnica de recojo de información la entrevista y ficha Rúbrica adaptada de Martha Alles (2005) y dimensionado por Spencer y Spencer (2003).		Busqueda de Información				
	O2: Identificar las competencias de ayuda y servicio de los trabajadores de la empresa Delaborum Plus SAC, Trujillo 2018.					Competencias de ayuda y servicio	Orientación al servicio al cliente	(3)			
	O3: Identificar las competencias cognoscitivas de los trabajadores de la empresa Delaborum Plus SAC, Trujillo 2018.					Competencias cognoscitivas	Capacidades técnicas y profesionales	(4)	Nominal		
	O4: Identificar las competencias de eficacia personal de los trabajadores de la empresa Delaborum Plus SAC, Trujillo 2018.								Autocontrol		
								Competencias de eficacia personal	Comportamiento ante los fracasos	Confianza en si mismo	(5-8)
							Flexibilidad				

Nota: Elaboración propia.

PERFIL DEL PUESTO POR COMPETENCIAS GENÉRICAS				
NOMBRE DEL JEFE DE ÁREA:				
NOMBRE DEL ÁREA:				
Instrucciones: De la lista de competencias genéricas que aparece a continuación, identifique a su criterio el grado que debe poseer la persona que desempeñe el respectivo puesto de trabajo. A continuación marque con una (x) el grado de competencia.				
DESCRIPCIÓN DE LA COMPETENCIA	GRADO 01	GRADO 02	GRADO 03	GRADO 04
	10	20	30	40
<p><u>1. Iniciativa:</u> Predisposición para emprender acciones, mejora resultados o crear oportunidades.</p>	<input type="checkbox"/> Consulta con su superior sobre todos los pequeños problemas del día a día	<input type="checkbox"/> Pone en marcha adecuadamente los cambios propuestos por la Dirección	<input type="checkbox"/> Resuelve las pequeñas complicaciones cotidianas con efectividad	<input type="checkbox"/> Propone mejoras sin esperar a que se presente un problema
<p><u>2. Búsqueda de Información:</u> Curiosidad y deseo por obtener información amplia y también concreta para llegar al fondo de los asuntos.</p>	<input type="checkbox"/> Hace preguntas directas tanto a las personas que están presentes o que se supone conocen la situación	<input type="checkbox"/> Aborda personalmente el esclarecimiento de una situación o problema	<input type="checkbox"/> Realiza un trabajo sistemático en un determinado lapso con la máxima y mejor información	<input type="checkbox"/> Poner en marcha personalmente sistemas o prácticas que permiten recoger información
<p><u>3. Orientación al Servicio al Cliente:</u> Deseo de ayudar a los demás a base de averiguar sus necesidades y después satisfacerlas.</p>	<input type="checkbox"/> Promueve y en ocasiones hace personalmente el contacto permanente con el cliente	<input type="checkbox"/> Mantiene un actitud de total disponibilidad, brinda más de lo que se espera	<input type="checkbox"/> Promueve la búsqueda de información sobre las necesidades latentes	<input type="checkbox"/> Establece una relación con perspectivas de largo plazo con los clientes para resolver sus necesidades
<p><u>4. Capacidades Técnicas y Profesionales:</u> Conocimiento relacionado a un trabajo que puede ser técnico o profesional y también la motivación para expandir el conocimiento a otros.</p>	<input type="checkbox"/> Comunica eficientemente información al resto del equipo	<input type="checkbox"/> Considera el conocimiento como un activo importante para la generación de valor dentro de la compañía	<input type="checkbox"/> Comparte logros y experiencias y se abre al conocimiento y capacidades de los otros, con el fin de alcanzar objetivos y logros más importantes en la actividad	<input type="checkbox"/> Valora y emplea el conocimiento como su activo principal, y promueve esta convicción entre sus compañeros

<p><u>5. Autocontrol:</u> Capacidad de mantener controlada las propias emociones y evitar reacciones negativas ante provocaciones.</p>	<input type="checkbox"/> No se involucra. Siente la presión de la situación y se mantiene al margen de la discusión	<input type="checkbox"/> Controla sus emociones siente el impulso de hacer algo inapropiado pero resiste la tentación	<input type="checkbox"/> Actúa con calma, siente emociones, fuertes tales como el enfado o frustración, pero tiene calma	<input type="checkbox"/> Evita las manifestaciones de las emociones fuertes o por estrés
<p><u>6. Comportamiento ante los Fracazos:</u> Habilidad y deseo para alinear sus propias conductas con las necesidades.</p>	<input type="checkbox"/> Tiene una actitud positiva respecto del trabajo conjunto	<input type="checkbox"/> Tiene una actitud positiva respecto de las situaciones desafiantes que se le plantean, a su vez, la posibilidad de superarse	<input type="checkbox"/> Alienta a su equipo para que avance continuamente, generando compromiso con los objetivos organizacionales	<input type="checkbox"/> Diseña estructuras organizativas que fomentan la creación de situaciones desafiantes y motivan el aprendizaje continuo y la creación de valor para la compañía
<p><u>7. Confianza en sí Mismo:</u> Elegir el enfoque adecuado para una tarea, y llevarla a cabo, especialmente en situaciones difíciles que suponen un reto.</p>	<input type="checkbox"/> Trabaja sin requerir supervisión, muestra confianza en sí mismo, aparece seguro ante los demás	<input type="checkbox"/> Toma decisiones o actúa sin necesidad de consultar o pasar de un desacuerdo manifestado por subordinados	<input type="checkbox"/> Habla cuando no está de acuerdo con sus superiores, clientes o personas en una posición superior	<input type="checkbox"/> Se enfrenta a superiores o clientes con convicción y firmeza, no es brusco ni maleducado
<p><u>8. Flexibilidad:</u> Capacidad para adaptarse y trabajar en distintas y variadas situaciones con personas o grupos diversos.</p>	<input type="checkbox"/> Reconoce la validez de otros puntos de vista o criterios	<input type="checkbox"/> Comprende rápidamente los cambios de situación o contexto, en la medida en que sus superiores lo mantienen informado	<input type="checkbox"/> Toma decisiones basándose en el análisis de la situación y en la información que busca cotidianamente entre sus expertos y directivos	<input type="checkbox"/> Evalúa la necesidad de efectuar cambios de estrategia ante nuevos retos o requerimientos

Anexo N° 3: Validación de los Instrumentos

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Ximena Alvarez Silva, titular del
DNI. 79843, de profesión
Administradora, ejerciendo
actualmente como Docente Universitaria, en la
Institución Universidad César Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de
Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al
personal que labora Delaborum Plus Sac

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

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			/	
Amplitud de contenido			/	
Redacción de los Ítems			/	
Claridad y precisión			/	
Pertinencia			/	

En Trujillo, a los 30 días del mes de Octubre del
2017

Ximena Alvarez Silva
Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Vhanya Oleuka Malpica Risco, titular
del DNI. N° 18140940, de profesión
Psicóloga, ejerciendo
actualmente como Docente, en la
Institución César Vallijo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de
Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al
personal que labora en
Delaborum Plus Sac.

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

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los Ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

En Trujillo, a los 03 días del mes de Noviembre del 2014


Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

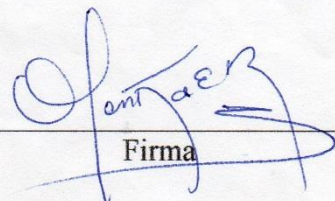
Yo, Olenka Espinoza Rodriguez, titular del DNI. N° 18092486, de profesión Economista, ejerciendo actualmente como Docente de Investigación, en la Institución Universidad Cesar Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en Delaborum Plus Sac.

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

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los Ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

En Trujillo, a los 15 días del mes de Noviembre del 2017


Firma

Anexo N° 4: Constancia de Recolección de Datos

CONSTANCIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

EL QUE SUSCRIBE:

SUPERVISOR GENERAL DE LA EMPRESA DELABORUM PLUS SAC- TRUJILLO

HACE CONSTAR:

Que: la señorita **Margorieth Tamara García Llanos** identificada con DNI N° 72503106, estudiante del X ciclo de la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo, ha recolectado datos correspondientes al desarrollo de su trabajo de investigación en la empresa Delaborum Plus Sac ubicado en **Av. España 1082**, en la ciudad de Trujillo.

Se expide el presente documento a petición del interesado.

Trujillo, 25 de Junio del 2018.


DELABORUM PLUS SAC
.....
Fernando E. Medina Valera
ASISTENTE ADMINISTRATIVO R.R.H.H.

Anexo N° 5: Ficha Técnica

Instrumento: Ficha Rúbrica

Nombre original.-Ficha Rúbrica

Autor.- Martha Alles

Procedencia.- Buenos Aires- Argentina

Administración.- Individual

Año.- 2005

Duración: 5 a 10 minutos (Aproximadamente).

Aplicación.- Trabajadores de la empresa Delaborum Plus SAC.

Puntuación.- Manual.

Dimensiones.- Competencias de logro y acción, competencias de ayuda y servicio, competencias cognitivas, competencias de eficacia personal: 8 indicadores.

Usos.- En la administración y en la investigación.

Materiales.- Ficha rúbrica que contiene los ítems de iniciativa, búsqueda de información, orientación al servicio al cliente, capacidades técnicas y profesionales, autocontrol, comportamiento ante los fracasos, confianza en sí mismo, flexibilidad.

Anexo N° 6: Análisis Funcional del Puesto

Auxiliar de Atención al cliente – Atención

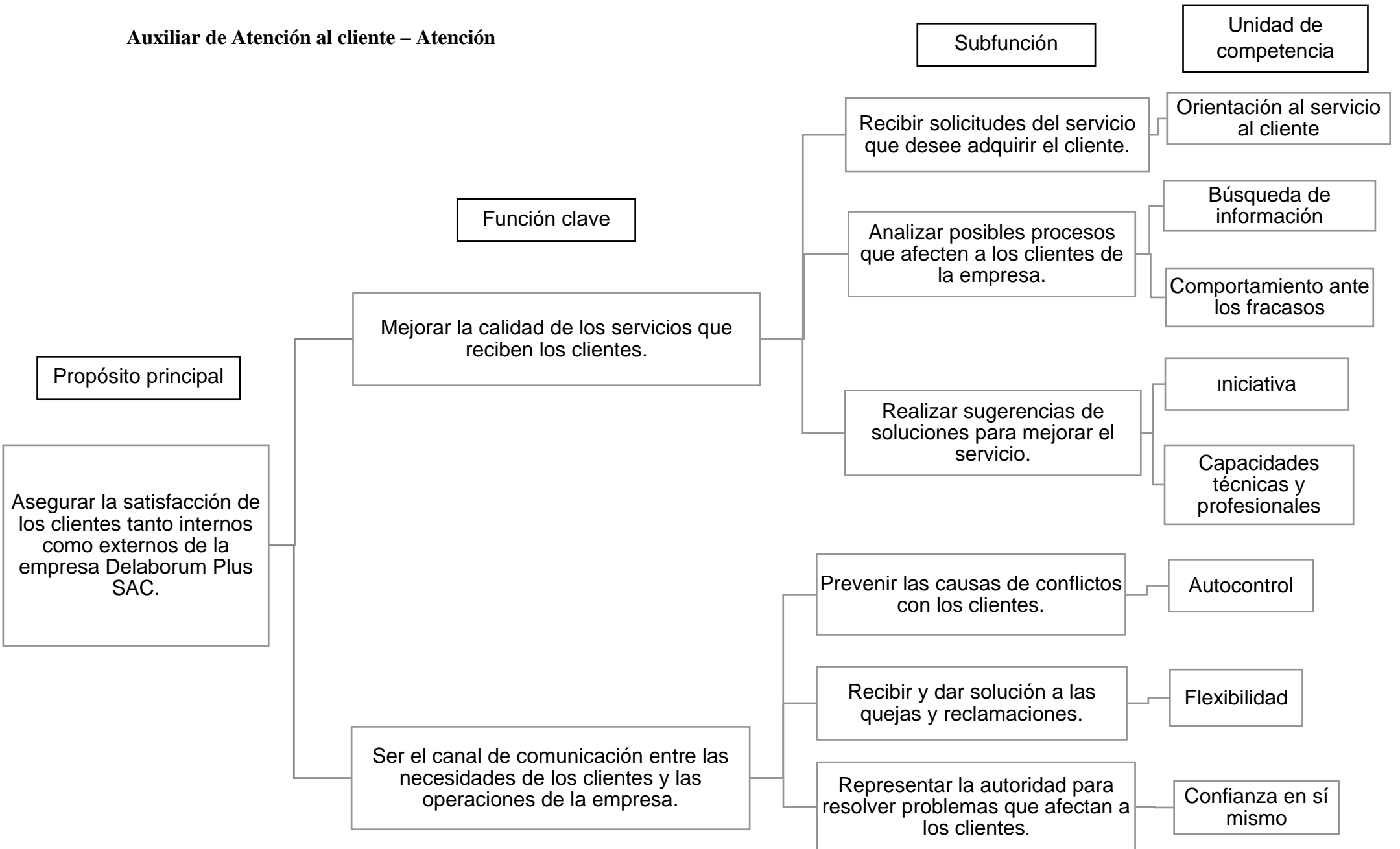


Figura 1. Análisis funcional del puesto.

Fuente: Elaboración propia.

Anexo N° 7: Base de Datos

N°	Iniciativa	Búsqueda de información	Competencia de logro y acción	Competencia de ayuda y servicio	Capacidades técnicas y profesionales	Competencia cognoscitivas	Autocontrol	Comportamiento ante los fracasos	Confianza en sí mismo	Flexibilidad	Competencia de eficacia personal
1	no	no	no posee	si posee	no	no posee	si	no	si	si	no posee
2	no	no	no posee	si posee	no	no posee	si	si	si	si	si posee
3	no	si	no posee	si posee	no	no posee	no	si	si	si	no posee
4	no	no	no posee	si posee	no	no posee	si	no	si	si	no posee
5	no	no	no posee	si posee	no	no posee	no	si	si	si	no posee
6	no	si	no posee	si posee	no	no posee	no	no	si	si	no posee
7	no	no	no posee	si posee	no	no posee	si	si	si	si	si posee
8	si	si	si posee	si posee	no	no posee	si	si	si	si	si posee
9	no	si	no posee	si posee	no	no posee	si	si	si	si	si posee
10	no	no	no posee	si posee	no	no posee	no	no	si	si	no posee
11	no	si	no posee	si posee	no	no posee	si	si	si	si	si posee
12	si	no	no posee	si posee	no	no posee	no	no	si	si	no posee
13	si	no	no posee	si posee	no	no posee	no	si	si	si	no posee
14	si	no	no posee	si posee	no	no posee	no	si	si	si	no posee
15	si	no	no posee	si posee	no	no posee	no	si	si	si	no posee
16	si	no	no posee	si posee	no	no posee	no	no	si	si	no posee
17	si	no	no posee	si posee	no	no posee	no	si	si	si	no posee
18	si	no	no posee	si posee	no	no posee	no	no	si	si	no posee
19	si	si	si posee	si posee	no	no posee	no	si	si	si	no posee

20	si	si	si posee	si posee	no	no posee	si	si	si	si	si posee
21	si	no	no posee	si posee	no	no posee	si	si	si	si	si posee
22	si	no	no posee	si posee	no	no posee	no	si	si	si	no posee
23	si	si	si posee	si posee	no	no posee	no	si	si	si	no posee
24	si	si	si posee	si posee	si	si posee	no	si	si	si	no posee
25	si	si	si posee	si posee	no	no posee	no	si	si	si	no posee
26	si	no	no posee	si posee	no	no posee	no	si	si	si	no posee
27	si	no	no posee	no posee	no	no posee	no	no	si	si	no posee
28	si	no	no posee	si posee	no	no posee	si	si	si	si	si posee
29	si	no	no posee	si posee	no	no posee	no	si	si	no	no posee
30	si	si	si posee	si posee	no	no posee	si	si	si	si	si posee
31	si	si	si posee	si posee	no	no posee	no	si	si	si	no posee
32	si	no	no posee	si posee	no	no posee	no	no	si	si	no posee
33	si	no	no posee	si posee	no	no posee	no	si	si	si	no posee
34	si	no	no posee	si posee	no	no posee	si	si	si	si	si posee
35	si	si	si posee	si posee	no	no posee	no	si	si	si	no posee
36	si	no	no posee	si posee	no	no posee	no	si	si	si	no posee
37	si	no	no posee	si posee	no	no posee	no	si	si	si	no posee
38	si	si	si posee	si posee	no	no posee	si	si	si	si	si posee
39	si	si	si posee	si posee	no	no posee	no	si	si	si	no posee
40	si	si	si posee	si posee	no	no posee	no	si	si	si	no posee

Nota: Ficha Rúbrica aplicada a los 40 trabajadores de la empresa Delaborum Plus Sac.