



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión por competencias y su influencia en la productividad de la Pollería Salazar
SAC, Callao, 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Silvana, Armas Sanchez (ORCID: 0000-0003-1241-342X)

ASESOR:

Dr. Víctor, Dávila Arenaza (ORCID: 0000-0002-8917-1919)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

Lima - Perú

2019

Dedicatoria

A Dios por su guía y fortaleza en cada etapa de mi vida


A mi familia, mis padres y hermanos por confiar en mí y brindarme su apoyo en todo tiempo.

Agradecimiento

A mi padre y a mi madre quienes confiaron y me brindaron su apoyo en esta etapa de mi vida.

A mis hermanos Ruth y Adrián por su ayuda incondicional.


A mi asesor de tesis el Dr. Víctor Dávila Arenaza por su guía en el desarrollo de la tesis y a mis docentes por compartirme sus conocimientos durante la carrera.

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 2
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la Tesis presentada por don(ña) SILVANA ARMAS SANCHEZ cuyo título es: "GESTIÓN POR COMPETENCIAS Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA PODERÍA SALAZAR SAC, CALLAO, 2019"

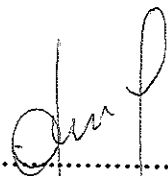
Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 15 (número) buena (letras).

Los Olivos, 08 de julio de 2019




Dr. Carlos Alberto García Palacios

PRESIDENTE



Mgr. Giancarlo Mariano Mancarella Valladares

SECRETARIO



Dr. Víctor Demetrio Davila Arenaza

VOCAL

RECIBI CONFORME



74569076

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

Declaratoria de autenticidad

Yo, Silvana Armas Sanchez con DNI N° 74569070, 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 Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica., con la tesis titulada. Gestión por competencias y su influencia en la productividad de la Pollería Salazar SAC, Callao, 2019.

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, Julio del 2019

Silvana Armas Sanchez

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
II. MÉTODO	19
2.1. Tipo y diseño de investigación	19
2.2. Operacionalización de variables	20
2.3. Población, muestra y muestreo	23
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	23
2.5. Procedimiento	25
2.6. Método de análisis de datos	25
2.7. Aspectos éticos	25
III. RESULTADOS	26
IV. DISCUSIÓN	32
V. CONCLUSIONES	36
VI. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	42

Índice de Tablas

Tabla 1 Matriz de operacionalización de variables	22
Tabla 2 Resultados de validación de instrumento	24
Tabla 3 Resumen de procedimientos de casos	24
Tabla 4 Estadísticas de fiabilidad	24
Tabla 5 Rango de confiabilidad	25
Tabla 6 Dimensión 1 selección de personal	26
Tabla 7 Dimensión 2 evaluación de desempeño	26
Tabla 8 Dimensión 3 desarrollo profesional	27
Tabla 9 Dimensión 4 logro de objetivos	27
Tabla 10 Dimensión 5 eficiencia	27
Tabla 11 Dimensión 6 máxima calidad	28
Tabla 12 Escala de coeficiente de correlación	29
Tabla 13 Prueba de hipótesis general	29
Tabla 14 Prueba de hipótesis específico 1	30
Tabla 15 Prueba de hipótesis específico 2	30
Tabla 16 Prueba de hipótesis específico 3	31

RESUMEN

La investigación titulada “Gestión por competencias y su influencia en la productividad de la Pollería Salazar SAC, Callao, 2019” tuvo como objetivo. Determinar la influencia de la gestión por competencias en la productividad de la Pollería Salazar SAC, Callao, 2019. La teoría Y indica que mediante la administración del talento humano se puede aprovechar el potencial que representan los trabajadores. el tipo de investigación fue aplicada; el diseño es no experimental de corte transversal porque no se manipularon las variables y se analizaron en un tiempo determinado, la población estuvo conformada por 50 trabajadores de la empresa, la muestra fue censal. Para realizar el estudio se aplicó la técnica de la encuesta con 22 preguntas, se procesaron los datos al software estadístico SPSS 22, con los resultados se realizó la estadística descriptiva e inferencial obteniendo el siguiente resultado. Existe influencia de la gestión por competencias en la productividad demostrado por una correlación de Rho de Spearman de 0,724, además la significancia es igual $0.000 < 0,05$ en este sentido se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Después de los resultados obtenidos se concluyó que existe influencia de la gestión por competencias en la productividad de la Pollería Salazar SAC, Callao, 2019.

Palabras clave: Gestión, competencias, objetivos, productividad.

ABSTRACT

The research entitled "Management by competences and its influence on the productivity of Pollería Salazar SAC, Callao, 2019" was aimed at. Determine the influence of management by competencies on the productivity of Polleria Salazar SAC, Callao, 2019. The theory Y indicates that through the administration of human talent can take advantage of the potential that workers represent. the type of research was applied; the design is not experimental of cross-section because the variables were not manipulated and analyzed in a determined time, the population consisted of 50 workers of the company, the sample was census. To carry out the study, the survey technique was applied with 22 questions, the data were processed to the statistical software SPSS 22, with the results the descriptive and inferential statistics were obtained, obtaining the following result. There is influence of the management by competences in the productivity demonstrated by a Spearman's Rho correlation of 0.724, in addition the significance is equal to $0.000 < 0.05$ in this sense the null hypothesis was rejected and the alternative hypothesis was accepted. After the results obtained it was concluded that there is influence of the management by competences in the productivity of the Polleria Salazar SAC, Callao, 2019.

Keywords: Management, competencies, objectives, productivity.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las organizaciones buscan a las personas más competentes por que desean lograr los objetivos organizacionales, pero existen muchas deficiencias al gestionar el talento humano. En un contexto internacional según el análisis de World Management Survey, la gestión del talento humano en Latinoamérica, las medianas empresas tienen deficiencias al atraer y desarrollar el talento humano, frente a esta situación es indispensable el desarrollo de un modelo integro que permita a las organizaciones gestionar al máximo las competencias del capital humano.

A nivel nacional el contexto es similar las pequeñas y medianas empresas en el sector privado en el Perú aun no alcanzan un modelo completo y ordenado en la gestión de las competencias de su capital humano debido a ello no se da el desarrollo de las personas en la organización, de este modo es de gran importancia la gestión eficiente por competencias porque es una estrategia para el crecimiento de la organización y los colaboradores.

Los negocios de restaurantes crecieron en 1,86% según el INEI para el año 2018, al ver esta realidad es primordial avanzar al mismo nivel y la gestión de los conocimientos, habilidades, atributos, valores, experiencias y cualidades son la clave para la competitividad, productividad y el alcance de los objetivos, con el fundamento de los perfiles de capacidades, con una función inicial de potenciar el talento humano en el desarrollo de sus labores con mayor calidad en el menor tiempo posible y brindar una experiencia diferente y única a los clientes.

En el contexto regional, las empresas y negocios dedicadas al rubro de servicios de pollerías y restaurantes en gran cantidad son negocios pequeños y carecen de una gestión del capital humano que dificulta su desarrollo en el mercado esta problemática genera a que muchos emprendedores no cuenten con el personal idóneo e identificado con la empresa.

La falta de definición de la gestión del talento humano por competencias limita a no tener un control de la capacidad de los colaboradores y no es muy provechosa en la empresa porque no se tiene una realidad clara, de modo que dificulta plantear la visión para el futuro que es importante para la dirección correcta, que también va a influir en los colaboradores porque no se tendrá una perspectiva amplia que ayude a la superación y el desarrollo de su máximo potencial.

En la empresa pollería Salazar, dedicada al rubro de servicios con 10 años en el mercado local, con la observación e información del personal administrativo y operario, se pudo ver que la gestión del talento humano no es óptima por que no cuenta con un modelo de gestión del talento de los colaboradores, quienes se desempeñan en las diversas áreas, y no realizan sus funciones según sus diferentes capacidades en el área correspondiente los trabajadores sienten que no tienen un crecimiento personal y profesional en la organización generando las faltas de compromiso con la empresa.

Toda empresa sin importar su tamaño debe considerar la gestión por competencias, ya que tiene un impacto en la organización y en la sociedad. Para que una organización alcance sus objetivos y tenga éxito en el mercado debe gestionar el potencial de sus colaboradores brindando capacitaciones y líneas de carrera según las competencias, para que el colaborador se sienta seguro, comprometido e identificado con la organización.

Sánchez, Martínez y Moreno, (2017). El objetivo de la investigación fue realizar un diseño para el crecimiento conjunto de las competencias de los colaboradores y brindar materiales para su aplicación, se realizó un estudio de la gestión por competencias, con el uso de un método a fin de estudiar las variables con teorías existentes, los aportes son las iniciales corrientes en la investigación de las competencias y el sistema de gestión de los colaboradores brindando herramientas para el desarrollo de competencias, el resultado del estudio de gestión por competencias constituye un factor determinante para el crecimiento de las organizaciones.

González y Muñiz, (2016). El objetivo de la investigación fue realizar un Procedimiento para el diagnóstico y proyección de la formación por competencias, además de un procedimiento para encontrar el problema y realizar capacitaciones por competencias. Se concluyó que desarrollar competencias dentro de una organización logra identificar que capacidades tiene cada colaborador así poder capacitarlos y potenciar sus capacidades laborales de esta forma empresa pueda alcanzar sus objetivos.

Sandoval y Pernalet, (2017). El objetivo de la investigación fue desarrollar tres temas necesarios como es: La conceptualización del diseño de dirección de perfiles según las funciones, la descripción y ejecución de una ontología para brindar información y desarrollar conocimiento. Se pudo concluir que la implementación de un marco ontológico permite la dirección de perfiles del puesto con las aptitudes laborales para el control del

capital humano que beneficia en el mejoramiento del desempeño en las empresas, permitiendo detallar y estandarizar la información para el dominio de los trabajadores.

Bravo, (2013). El objetivo de la investigación fue refutar y lograr soluciones que aporten en gestionar las competencias para el uso y la evaluación. Se llegó a la conclusión de que la carencia de competencias de los colaboradores disminuye el alcance de las metas, y el hecho de que los trabajadores tengan competencias permite el logro de las metas y la capacitación constante facilita las tareas de los colaboradores aportando las fortalezas para el éxito.

Viloria, Pedraza, Cuesta y Pérez, (2016). El objetivo de la investigación fue analizar a partir de aportes teóricos, las implicancias de la dirección informal en la competitividad y productividad de las empresas para lo cual se realizó un análisis de las investigaciones previas, además se consultó a expertos administrativos en Colombia y se brinda la siguiente conclusión: Los directivos deben potencializar las habilidades de sus empleados para mejorar los índices de productividad de cada integrante de la empresa con el propósito de ser más competitivos.

Vásquez, (2018). En su tesis tuvo como objetivo identificar la relación de la motivación intrínseca con la productividad laboral de los colaboradores, el diseño de investigación fue descriptivo se empleó instrumentos de investigación con la finalidad de obtener datos mediante la aplicación de las encuestas con el trabajo de campo a los colaboradores. La muestra poblacional estuvo integrada por 42 trabajadores y el autor formula la siguiente conclusión: La motivación intrínseca se relaciona de manera relevante con la productividad de la empresa de los colaboradores, de modo que las actividades que se desempeñan tienen relación con el trabajo haciendo que sean productivos.

Barba y Rengifo, (2017). En sus tesis que tuvo el objetivo de investigar la cultura organizacional y su relación con la productividad y la motivación de los colaboradores. El método de corte cualitativo y cuantitativo, se aplicó encuestas a los colaboradores, la muestra población estuvo integrada por 192 colaboradores y el autor formula siguiente conclusión: La organización está interesado en brindar las facilidades a sus trabajadores y mantiene la integración con guía a un mismo objetivo.

Vera, (2015). En su tesis que tuvo el objetivo de evaluar la gestión por competencias y su implicancia en el desempeño laboral de los colaboradores. El método no experimental,

analítico- sintético, Mediante la aplicación de las encuestas a los colaboradores. La muestra poblacional estuvo integrada por 25 colaboradores y el autor formula siguiente conclusión: La gestión por competencias en el Banco Guayaquil se centra en el diseño de los comportamientos donde los trabajadores con mejor desempeño definen las competencias requeridas para el puesto identificando características como la participación propia y el liderazgo.

Martínez, (2016). En su tesis que tuvo el objetivo de desarrollar un diseño de gestión por competencias, para el buen desarrollo de las labores del docente. El tipo de Investigación fue Cualitativa, el nivel de investigación fue aplicada, se empleó dos instrumentos de investigación con la finalidad de obtener datos mediante la aplicación de las encuestas, la muestra poblacional estuvo integrada por 22 docentes de planta y el autor formula la siguiente conclusión: El modelo de gestión por competencias une y define los pasos para la elección, evaluación y capacitación haciendo que los colaboradores sean eficientes, además de dirigir y otorgar crecimiento al capital humano.

Quiroa, (2014). En su tesis que tuvo el objetivo de identificar la implicancia de la toma de decisiones en la productividad laboral. El tipo de investigación fue descriptivo, su muestra fue de 50 personas y se brindó la siguiente conclusión: La implicancia de la toma de decisiones es decisiva para la existencia óptima de la productividad laboral. La productividad laboral es importante en la organización de este modo hay que mantener motivado a los trabajadores haciendo que se sientan a gusto con el desarrollo de sus labores.

Linares, (2017). En su tesis tuvo como objetivo analizar la gestión por competencias y encontrar el grado de desempeño laboral. el tipo de investigación fue no experimental de campo y transversal. El autor formula la siguiente conclusión: La gestión por competencias permite que el desempeño laboral en la organización mejore.

Noel y Serna, (2017). En su tesis que tuvo como objetivo determinar cómo se da la gestión del talento humano y la calidad del servicio en la empresa. El diseño de investigación es no experimental, el nivel de investigación fue aplicada. La muestra poblacional estuvo integrada por 25 y el autor formula la siguiente conclusión: La dirección del talento humano es decisivo para tener una ventaja competitiva, por este motivo en la fase inicial de incorporación del personal se debe garantizar, los conocimientos, actitudes y compromiso con la misión y estrategias de la empresa.

Romero, (2017). En su tesis tuvo como objetivo determinar que la gestión por competencias influye en la productividad del personal de rectificaciones Alvarado S.R.L. En la mencionada investigación se empleó el nivel descriptivo causal con, la muestra población estuvo integrada por 75 colaboradores y el autor formula la siguiente conclusión: Se determinó que la gestión por competencias afecta a la productividad de los colaboradores de rectificaciones Alvarado S.R.L. Por ende es importante una buena gestión de la competitividad, para medir la productividad de la empresa.

Rodríguez, (2016). En sus tesis que tuvo como objetivo crear un diseño de gestión por competencias que contribuya a mejorar el desempeño laboral de los trabajadores. En la mencionada investigación el método fue cualitativo o método no tradicional, la muestra población estuvo integrada por 77 y el autor formula la siguiente conclusión: Por medio del diseño de gestión por competencias se ha conseguido identificar los conocimientos, destrezas y habilidades en relación a cada área.

Casa, (2015). En su tesis que tuvo el objetivo de identificar la relación que hay entre la gestión por competencias y el desempeño laboral de los colaboradores. Tipo de investigación descriptiva con diseño de investigación no experimental, la muestra población estuvo integrada por 43 trabajadores y la autora concluye con que existe una relación significativa entre la gestión por competencias y el desempeño laboral de los colaboradores.

La gestión de las competencias del capital humano es primordial para que el personal desarrolle al máximo las habilidades, capacidades y conocimientos para ello es necesario conocer las siguientes teorías.

Teoría humanista o de las relaciones humanas

Desarrollada por Elton Mayo y sus discípulos en la planta de la Werstern Electric Company, Estados Unidos de América, al estudiar experimentalmente, los motivos de la ineficiencia o la eficiencia, como parte de las situaciones humanizantes y de motivación participativa en la planta, a partir de un punto de conductista con enfoque en las relaciones humanas. Se fundamenta en la organización informal, aquella que está debajo de la organización constituida. Considera a la persona un hombre social que es capaz de dar ideas y soluciones, de este modo una empresa está conformada por un grupo de personas. Donde al brindar la autonomía, el colaborador tiene la facilidad de ejecutar sus funciones de manera más óptima, el grado de producción es de acuerdo a la integración y un trabajo en conjunto.

Las recompensas primordiales para el colaborador son los reconocimientos simbólicos. (Torres, 2014, p. 137-138)

Teorías de McGregor. Teoría X e Y

McGregor propuso dos versiones contrarias de las personas: uno negativo como teoría X y el segundo positivo denominado teoría Y. en la teoría X plantea que el ser humano por naturaleza evade responsabilidades y no se siente conforme con el trabajo, mientras que la teoría Y es la puesta en práctica de los técnicas de administración para una mejora en la gestión de los colaboradores, plantea la teoría, que mediante la administración del talento humano se puede aprovechar el potencial que representan los trabajadores. Determinando que el trabajo debe ser como un descanso o un juego, el hombre desarrollará propia dirección y el propio control con el fin del logro de los objetivos. El trabajador tiene un alto grado de ideas y creatividad para solucionar problemas de la empresa, ya que tiene la capacidad de proponer ideas para la toma de decisiones, realizando un trabajo responsable que ayudará al establecimiento de metas y la buena relación entre los trabajadores (Robbins y Judge, 2009, p. 177).

Como se menciona en ambas teorías el ser humano tiene la capacidad y la creatividad para brindar propuestas de mejora por ello la gestión por competencias es un modelo óptimo para potenciar las capacidades del colaborador permitiendo que el trabajo que realiza día a día sea inspirador y supere sus expectativas, de este modo mantener una alta productividad del personal.

La gestión por competencias en la actualidad es un modelo que está más vigente permitiendo la incorporación de las fortalezas que promocionan el buen desempeño de cada integrante de la empresa, la gestión de las competencias permite la operación exitosa con las capacidades, habilidades, aptitudes y actitudes efectivas, logrando así un posicionamiento en su entorno.

En la gestión por competencias se debe tomar en cuenta, la remuneración valorando las competencias de una profesión para brindar el desarrollo en la empresa en relación las funciones que se ejercen en el puesto, por medio de la obtención de las competencias del puesto, la detección de las habilidades, conocimientos, capacidades, actitudes y aptitudes del trabajador que permitirá la promoción para su crecimiento, para elegir al colaborador ideal para el puesto se realiza, la búsqueda con diferentes técnicas como: Entrevistas, simulaciones

o role play. La competencia es un grupo de habilidades, conocimientos y actitudes que ayudan un buen logro en el desarrollo de una actividad o aportación profesional. (Calvo, 2014, p. 171)

La gestión por competencias es un modelo de gestión que ayuda dirigir a las personas que conforman una organización mediante la selección, evaluación y desarrollo con las competencias necesarias para alcanzar la estrategia organizacional. (Alles, 2015, p.79)

Competencia es una singularidad que tiene el ser humano al desarrollar las actividades mostrando un nivel superior en el trabajo o frente a una circunstancia, las principales competencias son:

- Motivación. Son los beneficios que el individuo desea. las motivaciones hacen que el comportamiento a ciertas situaciones o tareas sean más cercanas o más lejanas.
- Características. Aspectos y resultados con respuestas de pleno conocimiento ante circunstancias o información
- Concepto propio. Comportamiento, valores o actitudes propias de una persona.
- Conocimiento. la información que un trabajador tiene de las áreas individuales
- Habilidad. El desempeño de una actividad física o intelectual. (Alles, 2015, p. 84-85)

La productividad de los trabajadores en las organizaciones permite conocer la capacidad de cada uno de ellos y de ese modo gestionar de forma adecuada las competencias de los trabajadores con el establecimiento de metas y el logro de los objetivos, poniendo en práctica los valores.

La productividad es el resultado de la producción y los recursos que se emplean para conseguirla, con la capacidad de otorgar productos y servicios de calidad con los mínimos recursos, por ende la producción se logra al máximo. (Tejada, 2007, p.289)

La productividad es una capacidad de creación, donde se emplean recursos para crear bienes, en primer lugar debe existir la eficiencia para una buena productividad, empleando de manera adecuada el tiempo, utilizando el espacio, la materia prima y los elementos necesarios, con la idea de ejecutar las tareas en el menor tiempo posible y con los menores recursos posibles. (López, 2013, p. 17)

Por su parte Fernández (2013) define: “La productividad es la capacidad de lograr objetivos y de generar respuestas de máxima calidad con el menor esfuerzo humano, físico y financiero en beneficio de todos [...]” (p. 21)

En resumen la productividad beneficia a la organización con el alcance de los objetivos y el buen uso de los recursos que a su vez también es de provecho para los colaboradores y los clientes quienes adquieren los productos, siendo de esta perspectiva una ventaja competitiva para la organización.

Problema general. ¿Cómo influye la gestión por competencias en la productividad de la pollería Salazar SAC, Callao, 2019? Problemas específicos: 1. ¿Cómo influye la gestión por competencias en el logro de objetivos de la pollería Salazar SAC, Callao, 2019?. 2. ¿Cómo influye la gestión por competencias en la eficiencia de la pollería Salazar SAC, Callao, 2019?. 3. ¿Cómo influye la gestión por competencias en la máxima calidad de la pollería Salazar SAC, Callao, 2019?

Los resultados de la investigación será de beneficio para la empresa y los colaboradores y permitirá mejorar la productividad con la gestión por competencias. Además será expuesto para la revisión de información a los interesados con el fin de concientizar la implicancia que tiene la gestión de las competencias en la empresa, donde todos los colaboradores estén comprometidos y demuestren responsabilidad, disciplina, confianza y honestidad.

La investigación permitirá analizar las competencias de los trabajadores, enfocándose en el logro de objetivos y la eficiencia para mejorar la productividad en la organización, el beneficio de la investigación será para la empresa haciendo que sea más competitiva y a los colaboradores brindando una seguridad y crecimiento personal y profesional.

La metodología utilizada para el desarrollo del estudio servirá como referencia para trabajos futuros de investigación así como para profundizar las teorías utilizadas y las conclusiones a las que se arribe.

Objetivo general. Determinar la influencia de la gestión por competencias en la productividad de la pollería Salazar SAC, Callao, 2019. Objetivos específicos: 1. Determinar la influencia de la gestión por competencias en el logro de objetivos de la pollería Salazar SAC, Callao, 2019. 2. Determinar la influencia de la gestión por

competencias en la eficiencia de la pollería Salazar SAC, Callao, 2019. 3. Determinar la influencia de la gestión por competencias en la máxima calidad de la pollería Salazar SAC, Callao, 2019.

Hipótesis General. La gestión por competencias influye significativamente en la productividad de la pollería Salazar SAC, Callao, 2019. Hipótesis Específico 1. La gestión por competencias influye significativamente en el logro de objetivos de la pollería Salazar SAC, Callao, 2019. 2. La Gestión por competencias influye significativamente en la eficiencia de la pollería Salazar SAC, Callao, 2019. 3. La Gestión por competencias influye significativamente en la máxima calidad de la pollería Salazar SAC, Callao, 2019

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1. Enfoque de investigación

Cuantitativo. El enfoque es secuencial y probatorio, posee un orden estructurado y no se pueden obviar pasos. Parte de una idea que tiene que ser delimitada, de dicha idea nacen los objetivos y preguntas de investigación para construir así un marco teórico. Se deben establecer hipótesis y determinar variables; se analizarán mediante métodos estadísticos y de esa manera establecer las conclusiones (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.4).

2.1.2. Nivel de investigación

Explicativa causal. Según Bernal (2010), La investigación explicativa o causal es para muchos conocedores del tema la mejor, cuenta como fundamento la prueba de las hipótesis y busca comparar las teorías e investigaciones previas. Así mismo el investigador tiene como fin estudiar el porqué de las cosas, los fenómenos, los hechos o las circunstancias. Analizando las causas (p. 115).

2.1.3. Tipo de Investigación

Aplicada. Según Valderrama (2007), menciona: La investigación aplicada se encuentra sujeta a investigaciones y teorías ya desarrolladas primero busca la información para luego ejecutar y aplicar sobre un entorno real (p. 29).

2.1.4. Diseño de investigación

No experimental de corte transversal. Esta investigación se encarga de percibir las variables en su forma natural, sin realizar ningún cambio para luego analizarlas. (Hernández, et al., 2014, p. 152). Los diseños de investigación de corte transversal recogen datos en un solo instante, es como fotografiar un hecho. (Hernández, et al., 2014, p. 154).

2.1.5. Método de investigación

Hipotético-deductivo. Se refiere a la formulación de posibles afirmaciones para rechazar o aceptar dicha hipótesis y generar conclusiones para comparar con los hechos (Bernal, 2010, p. 60).

2.2. Operacionalización de variables

Variable independiente: Gestión por competencias. La gestión por competencias es un modelo de gestión que ayuda a dirigir a los individuos que conforman una organización mediante la selección, evaluación y desarrollo a través de las competencias necesarias para alcanzar la estrategia organizacional. (Alles, 2015, p.79)

Dimensión 1: Selección de personal. Consiste en elegir al colaborador idóneo para el puesto adecuado. La selección es la búsqueda entre los candidatos reunidos a los que más cumplen con el perfil para el puesto, con el objetivo de que el trabajador se desempeñe de forma adecuada en su lugar de trabajo. (Chiavenato, 2007, p.169).

Indicadores. Conocimiento, experiencia, iniciativa.

Dimensión 2: Evaluación de desempeño. La evaluación más completa es la evaluación de 360° porque brinda información de diferentes puntos de vista desde una evaluación por parte del jefe, los compañeros de trabajo, los subordinados y los clientes. Evaluar el desempeño en una área es dar la valoración del desarrollo de las tareas con la que el responsable realiza las actividades en un tiempo definido (Alles, 2015, p. 309). **Indicadores.** Responsabilidad en el puesto, comunicación en el trabajo, Cumplimiento de metas.

Dimensión 3: Desarrollo profesional Según (Chiavenato, 2007) los recursos de la empresa deben administrarse de manera adecuada. Los seres humanos tienen la capacidad de dirigirse y desarrollarse por sí mismas. Por ende, poseen una enorme aptitud para el desarrollo (p, 412). De este modo las empresas deben de tomar conciencia del capital humano para tener un crecimiento y ser competitivos en el mercado. **Indicadores.** Capacidad, práctica de valores, vocación de servicio.

Variable dependiente: Productividad. “La productividad es la capacidad de lograr objetivos y de generar respuestas de máxima calidad con el menor esfuerzo humano, físico y financiero en beneficio de todos, [...]” (Fernández, 2013, p. 21). La productividad como menciona el autor es brindar una respuesta de eficiencia que será de provecho para la empresa, los trabajadores y los clientes al brindar mejores beneficios según la necesidad de cada uno.

Dimensión 4: Logro de objetivos. En una organización representa el resultado de todo el trabajo conjunto de colaboradores y directivos que beneficiará a toda la

empresa Según Fernández, (2013) los objetivos son los fines propuestos que se quiere alcanzar en toda una operación o actividad, la idea de objetivos tiene gran conexión con el concepto de resultados. (p. 263). **Indicadores.** Trabajo en equipo, participación.

Dimensión 5: Eficiencia. La eficiencia es realizar una actividad con los menores recursos posibles y en el menor tiempo posible, para las organizaciones es muy importante que las actividades se realicen con eficiencia por que incrementan su capacidad de productividad generando un ahorro en los recursos que se emplea. La eficiencia según Arrogante, (2018) Se refiere a lograr los distintos objetivos marcados por la empresa con el uso de la menor cantidad de los recursos, lo que nos lleva a un ahorro o reducción de estos. (p. 96). **Indicadores.** Tiempo, recursos.

Dimensión 6: Máxima Calidad. Según Marcelino y Ramírez (2014). Es un proceso de constante mejora en cual cada área de la organización en unión buscan la satisfacción de las necesidades del cliente con la participación en la realización del producto o la prestación de servicios. (p. 6). **Indicadores.** Producto, satisfacción del cliente.

2.3.1. Operacionalización de variables

Tabla 1 *Matriz de operacionalización de variables*

Variab les	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Íte m	instru mento	Escala de medición
<i>Gestión por competencias</i>	La gestión por competencias es un modelo de gestión que ayuda a dirigir a las personas que conforman una organización mediante la selección, evaluación y desarrollo con las competencias necesarias para alcanzar la estrategia organizacional. (Alles, 2015, p.79).	Los datos que se van a obtener van a ser a través de un cuestionario con la finalidad de medir sus actitudes y que van a constar de 22 preguntas y estas van estar relacionadas con las siguientes dimensiones	Selección de personal	Conocimiento	¿Consideras Ud. que el personal de la pollería tiene los conocimientos para desarrollar sus actividades? ¿Considera Ud. que las habilidades que tiene cada trabajador le ayuda en el mejor desempeño de su puesto?	1-2	<i>Cuestionario</i>	Ordinal: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
				Experiencia	La experiencia del personal es buena para su mejor desempeño La experiencia del personal tiene la capacidad de solución de los problemas que se presentan en el servicio	3-4		
				Iniciativa	¿Considera Ud. que las iniciativas del personal mejoraran la calidad de los servicios del restaurant? ¿Considera Ud. que es conveniente realizar tareas adicionales para satisfacer las expectativas de los clientes?	5-6		
			Evaluación de desempeño	Responsabilidad en el puesto	¿El administrador de la empresa toma en cuenta el cumplimiento de sus tareas asignadas? ¿Considera Ud. que es conveniente cumplir sus tareas en la horario establecido?	7-8		
				comunicación en el trabajo	La comunicación fluida le permite a los trabajadores cumplir con los tareas programadas ¿Para tener éxito en sus tareas se comunican oportunamente con sus compañeros?	9-10		
				Cumplimiento de metas	¿Considera Ud. que los trabajadores cumplen las metas establecidas?	11		
				Desarrollo profesional	Capacidad	¿Considera Ud. Que los colaboradores están preparados para realizar un buen trabajo?		
			Práctica de valores		¿Considera Ud. que la práctica de la disciplina en el restaurante contribuirá en la satisfacción de los clientes?	13		
			Vocación de servicio		¿Considera Ud. que los trabajadores están atentos a servir oportunamente a los clientes?	14		
			<i>Productividad</i>	Es la capacidad de lograr objetivos y de generar respuestas de máxima calidad con el menor esfuerzo humano, físico y financiero en beneficio de todos. (Fernández, 2013, p. 21).	Los datos que se van a obtener van a ser a través de un cuestionario con la finalidad de medir sus actitudes y que van a constar de 22 preguntas y estas van estar relacionadas con las siguientes dimensiones	Logro de objetivos		
Participación	¿Considera Ud. qué la labor que realiza contribuye al logro de las metas?	16						
Eficiencia	Tiempo	¿La atención de los clientes está de acuerdo al tiempo que tiene como expectativa el cliente?				17		
	Recursos	¿Considera Ud. que se da el uso adecuado de los recursos para el cumplimiento de las actividades diarias?				18		
Máxima Calidad	Producto	¿Considera Ud. los productos que ofrece el restaurant cumplen con las expectativas del cliente? En la preparación de los productos se tiene en cuenta todos los procesos para lograr un buen producto				19-20		
	Satisfacción del cliente	¿Considera Ud. que el cliente demuestra satisfacción con los productos atendidos? ¿Consideras que el servicio que se brinda en el restaurant supera las expectativas del cliente?				21-22		

Fuente del investigador

2.3. Población, muestra y muestreo

2.3.1. Población

La población fue representada por 50 trabajadores de la empresa. Según Bernal, (2010). Son el total de individuos u objetos que tienen las características parecidas que serán de utilidad para el estudio, por ello es necesario definir las especificaciones de la población (p.160).

2.3.2. Muestra y muestreo

La muestra es representada por una parte de la población, el cual es representativa, de ella se extrae información para realizar el estudio de la investigación, asimismo se aplica la medición y observación de los variables del estudio (Bernal, 2010 p. 161).

La muestra censal según Pérez, (2010). Una muestra censal o censo recaba información de las características de la totalidad y cada uno de los elementos que componen dicha población (p.138).

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

2.4.1. Técnica de Recolección de Datos

Se realizó la encuesta, que es una técnica que se desarrolla a través de cuestionarios, los cuales son formulados con la finalidad de obtener información de los individuos de estudio, para realizar las conclusiones (Bernal, 2010, p. 194).

2.4.2. Instrumento de recolección de datos

El instrumento que se realizó fue el cuestionario según Bernal (2010). El cuestionario está conformado por un conjunto de preguntas relacionadas a las variables de estudio que se van a medir y que tienen la finalidad de recopilar datos. Por esa razón es importante recoger información de datos precisos para generar información confiable (p.250). En esta investigación se utilizaron dos cuestionarios, una por cada variable, la primera variable gestión por competencias consta de 14 preguntas. El segundo cuestionario que mide la variable la productividad consta de 8 preguntas.

2.4.3. Validez

La comprobación de los instrumentos fueron revisados y validados por profesionales orientados a esta línea de investigación mediante el juicio de expertos, según Martínez (2001) afirma que. El juicio de expertos se trata de una cercanía cualitativa que busca hallar una conformidad entre la opinión de un conjunto de expertos en el tema en cuestión. (p.15). Además, Hernández, et al., (2014), concluyeron que: “La validez, en

términos comunes, hace referencia al grado en que un instrumento mide a la variable que pretende medir”. (p.201). para ello cabe mencionar a los docentes siguientes:

Tabla 2 *Resultados de validación de instrumento*

N°	Nombres y Apellidos	Grado	Resultado
01	Abraham, Cárdenas Saavedra	Doctor	Validado
02	David Fernando, Aliaga Correa	Doctor	Validado
03	Carlos, Sarango Seminario	Magister	Validado

Fuente: Elaboración propia en base a la validez de los instrumentos.

2.4.4. Confiabilidad del Instrumento

La confiabilidad de un cuestionario se refiere a la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas, (Bernal, 2010, p. 247). Se utilizó el Alfa de Cronbach para calcular el coeficiente de fiabilidad del instrumento de medición; se hizo una prueba piloto en base a 10 trabajadores de la pollería Salazar. Además se analizó mediante el programa estadístico SPSS 22. obteniéndose la confiabilidad de Alfa de Cronbach de 0,853, el mismo que fue comparado con la Tabla 4 de confiabilidad, este valor se encuentra en el rango de confiabilidad : Muy alta.

Tabla 3 *Resumen de procedimientos de casos*

	N	%
Casos Válido	10	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	10	100,0

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4 *Estadísticas de fiabilidad*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,853	22

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5 *Rango de confiabilidad*

Rangos	Magnitud
0.81 a 1.00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy baja

Fuente: Ruiz, (1992).

2.5. Procedimiento

Según Pino (2016).El procedimiento o etapas es la manera y forma como se recolecto la información (p, 153).1 Seleccionar el instrumento adecuado al estudio. En esta etapa se escogió el cuestionario que constó de 22 preguntas que fueron validados por un juicio de expertos. 2 Luego se procedió a la autorización de la empresa para poder recoger los datos. 3 aquí se realizó la encuesta en la empresa luego fue procesada y ordenada en una base de datos de Excel para luego pasarlos al SPSS para su interpretación.

2.6.Método de análisis de datos

2.6.1. Análisis descriptivo

El objetivo principal, procesar, resumir y analizar un conjunto de datos obtenidos en las variables estudiadas. Estudiando un conjunto de mediciones o estadígrafos por medio del cual nos permite entender la magnitud de las variables estudiadas. (Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez, 2014, p. 254).

2.6.2. Análisis inferencial

Este método infiere, generaliza el resultado de una muestra a un todo, por ello se vale de un conjunto de procedimientos y técnicas estadísticas.(Ñaupas, et al., 2014, p. 254).

2.7. Aspectos éticos

Se realizó la investigación conforme a los protocolos de la universidad, mostrando en todo momento la transparencia y veracidad de la información y de los resultados, con el respeto a las autorías intelectuales, los pensamientos y el respeto de la privacidad de los trabajadores que colaboraron en el proceso para la recolección de datos.

III.RESULTADOS

3.1. Análisis descriptivo

Tabla 6 Dimensión 1 selección de personal

		Selección de personal			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	16,0	16,0	18,0
	De acuerdo	32	64,0	64,0	82,0
	Totalmente de acuerdo	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Conforme a los resultados de las encuestas aplicadas a los colaboradores de la pollería Salazar SAC, se aprecia que el 64% estuvo de acuerdo con la selección de personal, el 18% considera que estuvo totalmente de acuerdo con la selección de personal, el 16% estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo con la forma de la selección del personal y el 2% estuvo en desacuerdo con la selección del personal.

Tabla 7 Dimensión 2 evaluación de desempeño

		Evaluación de desempeño			
		Frecuencia	Porcentaje	porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	22,0	22,0	24,0
	De acuerdo	37	74,0	74,0	98,0
	Totalmente de acuerdo	1	2,0	2,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo con los resultados de las encuestas aplicadas a los de la pollería Salazar SAC, se aprecia que el 74% estuvo de acuerdo con la evaluación de desempeño, el 22% estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo con la evaluación de desempeño, el 2% considera que estuvo totalmente de acuerdo con la evaluación de desempeño y el 2% estuvo en desacuerdo con la evaluación de desempeño.

Tabla 8 Dimensión 3 desarrollo profesional

		Desarrollo profesional			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	18,0	18,0	20,0
	De acuerdo	40	80,0	80,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Con los resultados obtenidos de las encuestas que fueron aplicadas a los colaboradores la pollería Salazar SAC, se aprecia que el 80% estuvo de acuerdo con el desarrollo profesional, el 18% considera que estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo con desarrollo profesional, el 2% estuvo en desacuerdo con el desarrollo profesional.

Variable dependiente: Productividad

Tabla 9 Dimensión 4 logro de objetivos

		Logro de objetivos			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	20,0	20,0	22,0
	de acuerdo	30	60,0	60,0	82,0
	totalmente de acuerdo	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo con los resultados de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la pollería Salazar SAC, se aprecia que el 60% estuvo de acuerdo con el logro de objetivos, el 20% considera que estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo con el logro de objetivos, el 18% estuvo totalmente de acuerdo con el logro de objetivos y el 2% estuvo en desacuerdo con el logro de objetivos.

Tabla 10 Dimensión 5 eficiencia

		Eficiencia			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	28,0	28,0	30,0
	de acuerdo	30	60,0	60,0	90,0
	Totalmente de acuerdo	5	10,0	10,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo con los resultados de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la pollería Salazar SAC, se aprecia que el 60% estuvo de acuerdo con la eficiencia, el 28 % estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo con la eficiencia, el 10% considera que estuvo totalmente de acuerdo con la eficiencia y el 2% estuvo en desacuerdo con la eficiencia.

Tabla 11 *Dimensión 6 máxima calidad*

		Máxima calidad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	24,0	24,0	26,0
	De acuerdo	27	54,0	54,0	80,0
	Totalmente de acuerdo	10	20,0	20,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Conforme a los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los trabajadores la pollería Salazar SAC, se aprecia que el 54% estuvo de acuerdo con la máxima calidad, el 24% estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo con la máxima calidad, el 20% considera que estuvo totalmente de acuerdo con la máxima calidad y el 2% estuvo en desacuerdo con la máxima calidad.

3.2. Análisis inferencial

Hipótesis general

H0: La Gestión por Competencias no influye significativamente en la Productividad de la pollería Salazar SAC, Callao, 2019.

H1: La Gestión por Competencias si influye significativamente en la Productividad de la pollería Salazar SAC, Callao, 2019.

Criterios de decisión

Nivel de Sig. = error 5% = 0.05

Nivel de aceptación: 95%; Z: 1.96

Decisión: Sig. e < sig. Se rechaza la H0

Sig. e > sig. Se acepta H0

Tabla 12 *Escala de coeficiente de correlación*

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

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

Tabla 13 *Prueba de hipótesis general*

		Correlaciones	
		Gestión por competencias (agrupado)	Productividad (agrupado)
Rho de Spearman	Gestión por competencias (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,724**
		N	50
	Productividad (agrupado)	Coeficiente de correlación	,724**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: El resultado del coeficiente de correlación de Rho de spearman fue de 0,724 lo que significa que la correlación entre las dos variables es positiva considerable según la tabla 12 de correlación. Además la significancia encontrada es menor a la significancia asumida en la investigación. ($0.000 < 0,05$) por ende es rechazada la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, indicando que existe influencia de la gestión por competencias en la productividad de la pollería Salazar SAC, Callao, 2019.

Hipótesis específico 1

H0: La Gestión por Competencias no influye significativamente en el logro de objetivos de la pollería Salazar SAC, Callao, 2019.

H1: La Gestión por Competencias si influye significativamente en el logro de objetivos de la pollería Salazar SAC, Callao, 2019.

Tabla 14 Prueba de hipótesis específico 1

Correlaciones				
			Gestión por competencias (agrupado)	Logro de objetivos (agrupado)
Rho de Spearman	Gestión por competencias (agrupado)	coeficiente de correlación	1,000	,674**
		sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Logro de objetivos (agrupado)	coeficiente de correlación	,674**	1,000
		sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** . la correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: El resultado del coeficiente de correlación de Rho de spearman es de 0,674 lo que significa que la correlación entre las dos variables es de correlación positiva media. según la tabla 11 de correlación. Además la significancia encontrada es menor a la significancia asumida en la investigación.(0.000<0,05) por ende es rechazada la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, indicando que existe influencia de la gestión por competencias en el logro de objetivos de la pollería Salazar SAC, Callao, 2019.

Hipótesis específico 2

H0: La Gestión por Competencias no influye significativamente en la eficiencia de la pollería Salazar SAC, Callao, 2019.

H1: La Gestión por Competencias si influye significativamente en la eficiencia de la pollería Salazar SAC, Callao, 2019.

Tabla 15 Prueba de hipótesis específico 2

Correlaciones				
			Gestión por competencias (agrupado)	Eficiencia (agrupado)
Rho de Spearman	Gestión por competencias (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,559**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Eficiencia (agrupado)	Coeficiente de correlación	,559**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: El coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0,559 lo que significa que la correlación entre las dos variables es de correlación positiva media. según la tabla 12 de correlación. Además la significancia encontrada es menor a la significancia asumida en la investigación.(0.000<0,05) por ende se rechaza la hipótesis nula y se acepta

la hipótesis alterna, indicando que existe influencia de la gestión por competencias en la eficiencia de la pollería Salazar SAC, Callao, 2019.

Hipótesis específico 3

H0: La Gestión por Competencias no influye significativamente en la máxima calidad de la pollería Salazar SAC, Callao, 2019.

H1: La Gestión por Competencias si influye significativamente en la máxima calidad de la pollería Salazar SAC, Callao, 2019.

Tabla 16 Prueba de hipótesis específico 3

Correlaciones			Gestión por competencias (agrupado)	Máxima calidad (agrupado)
Rho de Spearman	Gestión por competencias (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,566**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Máxima calidad (agrupado)	Coefficiente de correlación	,566**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: El coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0,566 lo que significa que la correlación entre las dos variables es de correlación positiva media. según la tabla 12 de correlación. Además la significancia encontrada es menor a la significancia asumida en la investigación. ($0.000 < 0,05$) por ende se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, indicando que existe influencia de la gestión por competencias en la máxima calidad de la pollería Salazar SAC, Callao, 2019.

IV. DISCUSIÓN

4.1. El objetivo general ha sido determinar la influencia de la gestión por competencias en la productividad de la Pollería Salazar SAC, Callao, 2019. De acuerdo a los resultados obtenidos y el análisis descriptivo e inferencial se ha determinado que existe influencia de la gestión por competencias en la productividad de la pollería Salazar SAC, Callao, 2019. Dichos resultados tienen coherencia con la teoría Y de McGregor quien plantea que mediante la administración del talento humano se puede aprovechar el potencial que representan los trabajadores. Determinando que el trabajo debe ser como un descanso o un juego, el hombre desarrollará propia dirección y el propio control con el fin del logro de los objetivos. El trabajador tiene un alto grado de ideas y creatividad para solucionar problemas de la empresa, ya que tiene la capacidad de proponer ideas para la toma de decisiones, realizando un trabajo responsable que permitirá el establecimiento de metas y la buena relación entre los trabajadores (Robbins y Judge, 2009, p. 177). Por otro lado Bravo (2013), El objetivo de la investigación fue refutar y lograr soluciones que aporten en gestionar las competencias para el uso y la evaluación. Se llegó a la conclusión de que la carencia de competencias de los colaboradores disminuye el alcance de las metas, y el hecho de que los trabajadores tengan competencias permite el logro de las metas y la capacitación constante facilita las tareas de los colaboradores aportando las fortalezas para el éxito. Así mismo tiene coherencia con el estudio realizado por Vera (2015). En su tesis que tuvo el objetivo de evaluar la gestión por competencias y su implicancia en el desempeño laboral de los colaboradores. El autor formula siguiente conclusión: La gestión por competencias en la empresa se centra en el diseño de los comportamientos donde los trabajadores con mejor desempeño definen las competencias requeridas para el puesto identificando características como la participación propia y el liderazgo. De la misma forma en la investigación realizada Romero (2017). En su tesis que tuvo como objetivo determinar que la gestión por competencias influye en la productividad del personal de rectificaciones Alvarado S.R.L. El autor formula la siguiente conclusión: Se determinó que la gestión por competencias afecta a la productividad de los colaboradores de rectificaciones Alvarado S.R.L. Por ende es importante una buena gestión de la competitividad, para medir la productividad de la empresa. En este

sentido la gestión por competencias es fundamental para la productividad en la empresa.

4.2. El objetivo específico 1 ha sido determinar la influencia de la gestión por competencias en el logro de objetivos de la Pollería Salazar SAC, Callao, 2019. De acuerdo a los resultados se ha determinado que existe influencia de la gestión por competencias en el logro de objetivos. Dichos resultados son coherentes con la investigación de Linares (2017). Con el objetivo de evaluar la gestión por competencias y determinar el nivel de desempeño laboral, el autor formula la siguiente conclusión: La gestión por competencias permite que el desempeño laboral en la organización mejore.

4.3. El objetivo específico 2 ha sido determinar la influencia de la gestión por competencias en la eficiencia de la Pollería Salazar SAC, Callao, 2019. De acuerdo a los resultados se determinó que existe influencia de la gestión por competencias en la eficiencia. Dichos resultados son coherentes con la investigación de Martínez, (2016) El objetivo fue brindar un modelo de gestión por competencias, para el óptimo desarrollo de las actividades del docente. el autor formula la siguiente conclusión: El modelo de gestión por competencias une y define los pasos para la elección, evaluación y capacitación haciendo que los maestros sean eficientes, además de dirigir y otorgar crecimiento al capital humano.

4.4. El objetivo específico 3 ha sido determinar la influencia de la gestión por competencias en la máxima calidad de la Pollería Salazar SAC, Callao, 2019. De acuerdo a los resultados se determinó que existe influencia de la gestión por competencias en la máxima calidad. dichos resultados son coherentes con Noel y Serna, (2017) El objetivo fue determinar cómo es la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la organización. se llegó a la siguiente conclusión: La gestión del talento humano es decisivo para tener una ventaja competitiva, por ende en la primera etapa de incorporación de personal se debe garantizar, los conocimientos, actitudes y compromiso con la misión y estrategias de la empresa.

- 4.5. La hipótesis general ha sido la gestión por competencias influye significativamente en la productividad de la Pollería Salazar SAC, Callao, 2019. De acuerdo a los resultados, análisis inferencial y la prueba de hipótesis de la tabla 13 el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0,724 lo que significa que la correlación entre las dos variables es positiva considerable. Además la significancia encontrada es menor a la significancia asumida en la investigación. ($0.000 < 0,05$) por ende se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, indicando que existe influencia de la gestión por competencias en la productividad de la pollería Salazar SAC, Callao, 2019.
- 4.6. La hipótesis específica 1 ha sido la gestión por competencias influye significativamente en el logro de objetivos de la Pollería Salazar SAC, Callao, 2019. De acuerdo a los resultados, análisis inferencial y la prueba de hipótesis de la tabla 14 el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0,674 lo que significa que la correlación entre las dos variables es de correlación positiva media. según la tabla 12 de correlación. Además la significancia encontrada es menor a la significancia asumida en la investigación. ($0.000 < 0,05$) por ende se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, indicando que existe influencia de la gestión por competencias en el logro de objetivos de la pollería Salazar SAC, Callao, 2019.
- 4.7. La hipótesis específica 2 ha sido la gestión por competencias influye significativamente en la eficiencia de la pollería Salazar SAC, Callao, 2019. De acuerdo a los resultados, análisis inferencial y la prueba de hipótesis de la tabla 15 el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0,559 lo que significa que la correlación entre las dos variables es de correlación positiva media. según la tabla 12 de correlación. Además la significancia encontrada es menor a la significancia asumida en la investigación. ($0.000 < 0,05$) por ende se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, indicando que existe influencia de la gestión por competencias en la eficiencia de la pollería Salazar SAC, Callao, 2019.

4.8. La hipótesis específica 3 ha sido la gestión por competencias influye significativamente en la máxima calidad de la pollería Salazar SAC, Callao, 2019. De acuerdo a los resultados, análisis inferencial y la prueba de hipótesis de la tabla 16 el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0,566 lo que significa que la correlación entre las dos variables es de correlación positiva media. según la tabla 12 de correlación. Además la significancia encontrada es menor a la significancia asumida en la investigación. ($0.000 < 0,05$) por ende se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, indicando que existe influencia de la gestión por competencias en la máxima calidad de la pollería Salazar SAC, Callao, 2019.

V. CONCLUSIONES

En la presente investigación de acuerdo a los objetivos planteados y los resultados obtenidos durante el desarrollo del trabajo de investigación. Se llegó a las siguientes conclusiones:

- 5.1. Primero siendo el objetivo general, determinar la influencia de la gestión por competencias en la productividad de la pollería Salazar SAC, Callao, 2019. Se ha concluido que existe influencia de la gestión por competencias en la productividad.

- 5.2. Segundo siendo el objetivo específicos 1, determinar la influencia de la Gestión por Competencias en el logro de objetivos de la pollería Salazar SAC, Callao, 2019. Se ha determinado que si existe influencia de la gestión por competencias en el logro de objetivos.

- 5.3. Tercero siendo el objetivo específico 2, determinar la influencia de la gestión por competencias en la eficiencia de la pollería Salazar SAC, Callao, 2019. Se ha determinado que si existe influencia de la gestión por competencias en la eficiencia.

- 5.4. Cuarto siendo el objetivo específico 3, determinar la influencia de la Gestión por Competencias en la máxima calidad de la pollería Salazar SAC, Callao, 2019. Se ha determinado que si existe influencia de la gestión por competencias en la máxima calidad.

VI. RECOMENDACIONES

Finalizado el análisis correspondiente en los resultados del trabajo de investigación se proponen las siguientes recomendaciones:

- 6.1. Se recomienda gestionar a los colaboradores de acuerdo a las competencias, habilidades, conocimientos, aptitudes y actitudes, con el objetivo de brindar un ambiente laboral deseable para el desarrollo de sus funciones con responsabilidad y vocación de servicio para lograr una mejor productividad.
- 6.2. Se recomienda seleccionar a los trabajadores idóneos que cumplan con el perfil específico para los distintos puestos, además de brindar capacitación constante con los requerimientos y exigencias de los objetivos trazados.
- 6.3. Se recomienda realizar una matriz con criterios de evaluación que permita medir el desempeño en las actividades desarrolladas. Esta evaluación permitirá tomar medidas para mejorar o contribuir positivamente en los puntos de vista de los colaboradores y realizar un trabajo eficiente.
- 6.4. Se recomienda llevar a cabo talleres interactivos que fomenten el desarrollo humano a través de actividades de aprendizaje, realizando convenios con instituciones, para que así la empresa tenga una mejor reputación y con beneficios para los colaboradores, esto permitirá que el personal esté capacitado para una buena atención a los clientes.

REFERENCIAS

- Alles, M. (2015). *Dirección estratégica de RR.HH.* (3ª ed). Argentina: Granica.
- Arrogante, A. (2018). Organización de eventos empresariales, España: Paraninfo
- Barba, C., y Rengifo, M. (2017). *La cultura organizacional y su relación con la productividad y la motivación de los colaboradores. Caso GMO* (Tesis de pregrado) Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/7510>
- Bernal (2010). *Metodología de la investigación* (3ª ed). Colombia: Pearson.
- Bravo, S. (2015). La formación por competencias y su impacto esperado en la productividad de la universidad y en la gestión de la empresa. *Ubiobio*, 13 (1), 66-75. Recuperado de <http://revistas.ubiobio.cl/index.php/HHEE/article/view/2114>
- Calvo, S. (2014). *Gestión por competencias como factor de mejora de la calidad asistencial*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=8499698441>
- Casa, M. (2015). *gestión por competencias y desempeño Laboral del personal administrativo en la municipalidad distrital de San Jerónimo – 2015* (tesis de pregrado) Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/242>
- Chiavenato. (2007). *Administración de recursos Humano.* (8ª ed). México: McGraw-Hill interamericana
- Fernández, R. (2013) *La mejora de la productividad en la pequeña y mediana empresa*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=8499484131>
- González, A., y Muñiz, N. (2016). Procedimiento para el diagnóstico y proyección de la formación por competencias. *Ingeniería Industrial*, 37(3), 265-276. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S181559362016000300005&lng=es&tlng=es.
- Hernández, Fernández y Baptista (2014) *Metodología de la Investigación.* (6ª . Ed.) México: McGraw-Hill.
- Instituto nacional de estadística. (2018). *Negocios de restaurantes crecieron en 1,86% y mantuvo crecimiento por décimo quinto mes consecutivo*. Recuperado de <https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/negocios-de-restaurantes-crecieron-en-186-y-mantuvo-crecimiento-por-decimo-quinto-mes-consecutivo-10915/>
- Linares, J. (2017) *Gestión por competencias y evaluación del desempeño laboral en la empresa Maestro Perú Arequipa-Lambamani* (Tesis de pregrado) Universidad

- Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/3379>
- López, J. (2013). *+Productividad*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=1463374798>
- Marcelino, A., y Ramírez, H. (2014). *Administración de la calidad, nuevas perspectivas*, México: Patria.
- Martínez, R. (2016). *Propuesta de un modelo de gestión por competencias, para el mejoramiento del desempeño laboral del personal docente de la facultad regional multidisciplinaria (FAREM-Estelí), para el año 2017* (Tesis de maestría) Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Estelí. Recuperado de <http://repositorio.unan.edu.ni/7535/1/17985.pdf>
- Noel, M., y Serna, F. (2017) *Gestión del talento humano y la calidad del servicio en hoteles tres estrellas del distrito de Zorritos – 2015* (Tesis de pregrado) Universidad Nacional de Tumbes, Perú. Recuperado de <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/UNITUMBES/89>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa cualitativa y redacción de la tesis*. (4^a. ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Perez, R. (2010). *Nociones básicas de estadística*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=0mHWT5Zs7pIC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Pino, R. (2016). *Metodología de la investigación*. Lima, Perú: Editorial San Marcos
- Quiroa, C. (2014). *Toma de decisiones y productividad laboral (estudio realizado con el área de salud de Quetzaltenango)* (tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango. Recuperado de <https://docplayer.es/68538734-Toma-de-decisiones-y-productividad-laboral-estudio-realizado-con-el-area-de-salud-de-quetzaltenango-tesis.html>
- Robbins, S., y Judge, T.(2009). *Comportamiento Organizacional*. (13^a . Edi.). México: Pearson.
- Rodríguez, D. (2016) *Modelo de gestión por competencias para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Promas S.R.L del distrito de Trujillo 2016* (Tesis de maestría) Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú. Recuperado de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/2369>

- Romero, K. (2017) *Gestión por competencia y su influencia en la productividad del personal de rectificaciones Alvarado SRL San Martín de Porres, 2017* (Tesis de pregrado) Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/14428>
- Ruiz, C. (1992). *Instrumentos y Técnicas de Investigación Educativa*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=_Q9aDQAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Sánchez , A., Martínez, R., y Moreno, J. (2017) Gestión por competencias laborales en el contexto del proceso de cambios políticos y económicos en Cuba. *Innovar*. 27(66), 169-184. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.15446/innovar.v27n66.66811>
- Sandoval, F., y Pernalet, D. (2017). Marco Ontológico para la Gestión de Perfiles de Cargos basada en Competencias Laborales. *Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología*. 5(1), 17-41. Recuperado de <https://www.upo.es/revistas/index.php/gecontec/article/view/1996>.
- Tejada, B. (2007). *Administración de servicios de alimentación. Calidad, nutrición, productividad y beneficios*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=GxTF74WTNAYC&printsec=frontcover&hl=ca&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Torres, H. (2014). *Teoría general de la administración*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=LtLhBAAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- World management survey, (2014). <http://worldmanagementsurvey.org/wp-content/images/2015/06/Manufacturing-Report-2014-LATIN-AMERICA-SPANISH.pdf>
- Valderrama, S.(2007). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica*. Perú: San Marcos.
- Vásquez, M.(2018) *Motivación intrínseca y productividad laboral* (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Vasquez-Mayra.pdf>
- Vera, E. (2015) *La gestión por competencias y su incidencia en el desempeño laboral del talento humano del banco Guayaquil agencia Portoviejo* (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Manabí, Portoviejo, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.utm.edu.ec/>

Viloria, J., Pedraza, L., Cuesta, K., y Pérez, C. (2016) Liderazgo informal en las organizaciones: reflexiones sobre su impacto e influencia en la competitividad. Clío América. 10 (19), 31 – 42. Recuperado de <http://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/clioamerica/article/view/1658>

ANEXOS

Anexo A:

CUESTIONARIO PARA ENCUESTAS AL PERSONAL DE LA EMPRESA POLLERRIA SALAZAR Instrumento de Medición

Mis saludos cordiales Sr. (a) colaborador, el presente cuestionario servirá para elaborar una tesis acerca del “LA GESTION POR COMPETENCIAS Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA POLLERIA SALAZAR SAC, CALLAO, 2019”.

Quisiera pedirle en forma muy especial su colaboración para que conteste las preguntas, que no le llevarán mucho tiempo; cabe precisar que sus respuestas serán confidenciales. Las opiniones de todos los encuestados serán el sustento de la tesis para optar el Título de Licenciada en administración, pero nunca se comunicarán datos individuales.

Le pido que conteste con la mayor claridad posible respecto al tema, cabe precisar que no hay respuesta correcta ni incorrecta. Muchas gracias por su colaboración.

		1 Totalmente en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
	VARIABLES, DIMENSIONES E ÍTEMS					
	VARIABLE INDEPENDIENTE: Gestión por competencias					
	Dimensión: Selección de personal					
1	¿Consideras Ud. que el personal de la pollería tiene los conocimientos para desarrollar sus actividades?					
2	¿Considera Ud. que las habilidades que tiene cada trabajador le ayuda en el mejor desempeño de su puesto?					
3	La experiencia del personal es buena para su mejor desempeño					
4	La experiencia del personal tiene la capacidad de solución de los problemas que se presentan en el servicio					
5	¿Considera Ud. que las iniciativas del personal mejoraran la calidad de los servicios del restaurant?					
6	¿Considera Ud. que es conveniente realizar tareas adicionales para satisfacer las expectativas de los clientes?					
	Dimensión: Evaluación de desempeño					
7	¿El administrador de la empresa toma en cuenta el cumplimiento de sus tareas asignadas?					
8	¿Considera Ud. que es conveniente cumplir sus tareas en la horario establecido?					
9	La comunicación fluida le permite a los trabajadores cumplir con los tareas programadas					
10	¿Para tener éxito en sus tareas se comunican oportunamente con sus compañeros?					
11	¿Considera Ud. que los trabajadores cumplen las metas establecidas?					
	Dimensión: Desarrollo profesional					
12	¿Considera Ud. Que los colaboradores están preparados para realizar un buen trabajo?					
13	¿Considera Ud. que la práctica de la disciplina en el restaurante contribuirá en la satisfacción de los clientes?					
14	¿Considera Ud. que los trabajadores están atentos a servir oportunamente a los clientes?					

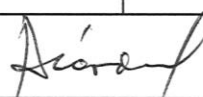
	VARIABLE DEPENDIENTE: Productividad Dimensión: Logro de objetivos	1 Totalm ente en desacue rdo	2 En desacue rdo	3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	4 De acuerdo	5 Totalm ente de acuerdo
15	El trabajo en equipo es conveniente para la empresa					
16	¿Considera Ud. que la labor que realiza contribuye al logro de las metas?					
	Dimensión: Eficiencia					
17	¿La atención de los clientes está de acuerdo al tiempo que tiene como expectativa el cliente?					
18	¿Considera Ud. que se da el uso adecuado de los recursos para el cumplimiento de las actividades diarias?					
	Dimensión: máxima calidad					
19	¿Considera Ud. los productos que ofrece el restaurant cumplen con las expectativas del cliente?					
20	En la preparación de los productos se tiene en cuenta todos los procesos para lograr un buen producto					
21	¿Considera Ud. que el cliente demuestra satisfacción con los productos atendidos?					
22	¿Consideras que el servicio que se brinda en el restaurant supera las expectativas del cliente?					

Fuente: El investigador.

Anexo B:

Juicio de expertos

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS							
Título de la investigación: "LA GESTION POR COMPETENCIAS Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA POLLERIA SALAZAR SAC, CALLAO, 2019".							
Apellidos y nombres del investigador: Armas Sanchez, Silvana							
Apellidos y nombres del experto: Dr. CARDENAS SRAVEDNA ABRAHAM							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Gestión por competencias	Selección de personal	Conocimiento	1.¿Consideras Ud. que el personal de la pollería tiene los conocimientos para desarrollar sus actividades?	Ordinal: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	✓		
			2.¿Considera Ud. que las habilidades que tiene cada trabajador le ayuda en el mejor desempeño de su puesto?		✓		
		Experiencia	3. La experiencia del personal es buena para su mejor desempeño		✓		
			4.La experiencia del personal tiene la capacidad de solución de los problemas que se presentan en el servicio		✓		
		Iniciativa	5.¿Considera Ud. que las iniciativas del personal mejoraran la calidad de los servicios del restaurant ?		✓		
			6.¿Considera Ud. que es conveniente realizar tareas adicionales para satisfacer las expectativas de los clientes?		✓		
	Evaluación de desempeño	Responsabilidad en el puesto	7.¿El administrador de la empresa toma en cuenta el cumplimiento de sus tareas asignadas ?		✓		
			8.¿Considera Ud. que es conveniente cumplir sus tareas en la horario establecido?		✓		
		comunicación en el trabajo	9.La comunicación fluida le permite a los trabajadores cumplir con los tareas programadas		✓		
			10.Para tener éxito en sus tareas se comunican oportunamente con sus compañeros?		✓		
		Cumplimiento de metas	11. ¿Considera Ud. que los trabajadores cumplen las metas establecidas?		✓		
		Desarrollo profesional	Capacidad		12. ¿Considera Ud. Que los colaboradores están preparados para realizar un buen trabajo?	✓	

		Práctica de valores	13.¿Considera Ud. que la práctica de la disciplina en el restaurante contribuirá en la satisfacción de los clientes ?		/			
		Vocación de servicio	14.¿Considera Ud. que los trabajadores están atentos a servir oportunamente a los clientes?		/			
Productividad	Logro de objetivos	Trabajo en equipo	15.El trabajo en equipo es conveniente para la empresa		/			
		Participación	16.¿Considera Ud. qué la labor que realiza contribuye al logro de las metas?		/			
	Eficiencia	Tiempo	17.¿La atención de los clientes está de acuerdo al tiempo que tiene como expectativa el cliente?		/			
		Recursos	18.¿Considera Ud. que se da el uso adecuado de los recursos para el cumplimiento de las actividades diarias?		/			
	Máxima Calidad	Producto	19.¿Considera Ud. los productos que ofrece el restaurant cumplen con las expectativas del cliente?		/			
			20.En la preparación de los productos se tiene en cuenta todos los procesos para lograr un buen producto		/			
		Satisfacción del cliente	21.¿Considera Ud. que el cliente demuestra satisfacción con los productos atendidos?		/			
			22.¿Consideras que el servicio que se brinda en el restaurant supera las expectativas del cliente?		/			
	Firma del experto				Fecha		08/11/18	

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


MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "LA GESTION POR COMPETENCIAS Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA POLLERIA SALAZAR SAC, CALLAO, 2019".

Apellidos y nombres del investigador: Armas Sanchez, Silvana

Apellidos y nombres del experto: Dr. ALIAGA CORREA DAVID FERNANDO

ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Gestión por competencias	Selección de personal	Conocimiento	1.¿Consideras Ud. que el personal de la pollería tiene los conocimientos para desarrollar sus actividades?	Ordinal: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	/		
			2.¿Considera Ud. que las habilidades que tiene cada trabajador le ayuda en el mejor desempeño de su puesto?		/		
		Experiencia	3. La experiencia del personal es buena para su mejor desempeño		/		
			4.La experiencia del personal tiene la capacidad de solución de los problemas que se presentan en el servicio		/		
		Iniciativa	5.¿Considera Ud. que las iniciativas del personal mejoraran la calidad de los servicios del restaurant ?		/		
			6.¿Considera Ud. que es conveniente realizar tareas adicionales para satisfacer las expectativas de los clientes?		/		
	Evaluación de desempeño	Responsabilidad en el puesto	7.¿El administrador de la empresa toma en cuenta el cumplimiento de sus tareas asignadas ?		/		
			8.¿Considera Ud. que es conveniente cumplir sus tareas en la horario establecido?		/		
		comunicación en el trabajo	9.La comunicación fluida le permite a los trabajadores cumplir con los tareas programadas		/		
			10.Para tener éxito en sus tareas se comunican oportunamente con sus compañeros?		/		
		Cumplimiento de metas	11. ¿Considera Ud. que los trabajadores cumplen las metas establecidas?		/		
			12. ¿Considera Ud. Que los colaboradores están preparados para realizar un buen trabajo?		/		
Desarrollo profesional	Capacidad						

		Práctica de valores	13.¿Considera Ud. que la práctica de la disciplina en el restaurante contribuirá en la satisfacción de los clientes ?		/		
		Vocación de servicio	14.¿Considera Ud. que los trabajadores están atentos a servir oportunamente a los clientes?		/		
Productividad	Logro de objetivos	Trabajo en equipo	15.El trabajo en equipo es conveniente para la empresa		/		
		Participación	16.¿Considera Ud. qué la labor que realiza contribuye al logro de las metas?		/		
	Eficiencia	Tiempo	17.¿La atención de los clientes está de acuerdo al tiempo que tiene como expectativa el cliente?		/		
		Recursos	18.¿Considera Ud. que se da el uso adecuado de los recursos para el cumplimiento de las actividades diarias?		/		
	Máxima Calidad	Producto	19.¿Considera Ud. los productos que ofrece el restaurant cumplen con las expectativas del cliente?		/		
			20.En la preparación de los productos se tiene en cuenta todos los procesos para lograr un buen producto		/		
		Satisfacción del cliente	21.¿Considera Ud. que el cliente demuestra satisfacción con los productos atendidos?		/		
			22.¿Consideras que el servicio que se brinda en el restaurant supera las expectativas del cliente?		/		
Firma del experto		 27168879		Fecha	08-11-2018		

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


MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "LA GESTION POR COMPETENCIAS Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA POLLERIA SALAZAR SAC, CALLAO, 2019".

Apellidos y nombres del investigador: Armas Sanchez, Silvana

Apellidos y nombres del experto: MASIRAN GO SEMUNANO CARLO

ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPL E	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Gestión por competencias	Selección de personal	Conocimiento	1.¿Consideras Ud. que el personal de la pollería tiene los conocimientos para desarrollar sus actividades?	Ordinal: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	/		
			2.¿Considera Ud. que las habilidades que tiene cada trabajador le ayuda en el mejor desempeño de su puesto?		/		
		Experiencia	3. La experiencia del personal es buena para su mejor desempeño		/		
			4.La experiencia del personal tiene la capacidad de solución de los problemas que se presentan en el servicio		/		
		Iniciativa	5.¿Considera Ud. que las iniciativas del personal mejoraran la calidad de los servicios del restaurant ?		/		
			6.¿Considera Ud. que es conveniente realizar tareas adicionales para satisfacer las expectativas de los clientes?		/		
	Evaluación de desempeño	Responsabilidad en el puesto	7.¿El administrador de la empresa toma en cuenta el cumplimiento de sus tareas asignadas ?		/		
			8.¿Considera Ud. que es conveniente cumplir sus tareas en la horario establecido?		/		
		comunicación en el trabajo	9.La comunicación fluida le permite a los trabajadores cumplir con los tareas programadas		/		
			10.Para tener éxito en sus tareas se comunican oportunamente con sus compañeros?		/		
		Cumplimiento de metas	11. ¿Considera Ud. que los trabajadores cumplen las metas establecidas?		/		
			Desarrollo profesional		Capacidad	12. ¿Considera Ud. Que los colaboradores están preparados para realizar un buen trabajo?	/

		Práctica de valores	13.¿Considera Ud. que la práctica de la disciplina en el restaurante contribuirá en la satisfacción de los clientes ?		/			
		Vocación de servicio	14.¿Considera Ud. que los trabajadores están atentos a servir oportunamente a los clientes?		/			
Productividad	Logro de objetivos	Trabajo en equipo	15.El trabajo en equipo es conveniente para la empresa		/			
		Participación	16.¿Considera Ud. qué la labor que realiza contribuye al logro de las metas?		/			
	Eficiencia	Tiempo	17.¿La atención de los clientes está de acuerdo al tiempo que tiene como expectativa el cliente?		/			
		Recursos	18.¿Considera Ud. que se da el uso adecuado de los recursos para el cumplimiento de las actividades diarias?		/			
	Máxima Calidad	Producto		19.¿Considera Ud. los productos que ofrece el restaurant cumplen con las expectativas del cliente?		/		
				20.En la preparación de los productos se tiene en cuenta todos los procesos para lograr un buen producto		/		
		Satisfacción del cliente		21.¿Considera Ud. que el cliente demuestra satisfacción con los productos atendidos?		/		
				22.¿Consideras que el servicio que se brinda en el restaurant supera las expectativas del cliente?		/		
Firma del experto				Fecha	08 - 11 - 2018			

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

Anexo C:

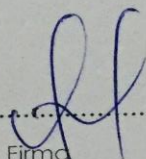
Matriz de consistencia

Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cómo influye la Gestión por Competencias en la Productividad de la pollería Salazar SAC, Callao, 2019?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿Cómo influye la Gestión por Competencias en el logro de objetivos de la pollería Salazar SAC, Callao, 2019?</p> <p>¿Cómo influye la Gestión por Competencias en la eficiencia de la pollería Salazar SAC, Callao, 2019?</p> <p>¿Cómo influye la Gestión por Competencias en la máxima calidad de la pollería Salazar SAC, Callao, 2019?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar la influencia de la Gestión por Competencias en la Productividad de la pollería Salazar SAC, Callao, 2019.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS Determinar la influencia de la Gestión por Competencias en el logro de objetivos de la pollería Salazar SAC, Callao, 2019.</p> <p>Determinar la influencia de la Gestión por Competencias en la eficiencia de la pollería Salazar SAC, Callao, 2019.</p> <p>Determinar la influencia de la Gestión por Competencias en la máxima calidad de la pollería Salazar SAC, Callao, 2019.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL La Gestión por Competencias influye significativamente en la Productividad de la pollería Salazar SAC, Callao, 2019.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS La Gestión por Competencias influye significativamente en el logro de objetivos de la pollería Salazar SAC, Callao, 2019.</p> <p>La Gestión por Competencias influye significativamente en la eficiencia de la pollería Salazar SAC, Callao, 2019.</p> <p>La Gestión por Competencias influye significativamente en la máxima calidad de la pollería Salazar SAC, Callao, 2019.</p>	<p>Variable Independiente: Gestión por competencias.</p>	<p>-Selección de personal.</p> <p>-Evaluación de desempeño</p> <p>-Desarrollo profesional.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conocimiento 2. Experiencia 3. Iniciativa 4. Responsabilidad en el puesto 5. comunicación en el trabajo 6. Cumplimiento de metas. 7. Capacidad. 8. Práctica de valores. 9. Vocación de servicio 	<p>Tipo de investigación: Aplicada</p> <p>Nivel: Explicativo-causal</p> <p>Diseño de investigación: No Experimental – de corte transversal</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Población: 50 colaboradores de la pollería Salazar SAC, Callao, 2019.</p> <p>Muestra: Censal 50 colaboradores de la pollería Salazar SAC, Callao, 2019.</p>
			<p>Variable Dependiente: Productividad</p>	<p>-Logro de objetivos</p> <p>-Eficiencia</p> <p>-Máxima Calidad</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Trabajo en equipo. 2. Participación 3. Tiempo. 4. Recursos. 5. Producto. 6. Satisfacción del cliente 	

Yo, DR. VICTOR DÁVILA ARENAZA, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo filial Lima sede Lima Norte, revisor de la tesis titulada. "Gestión por competencias y su influencia en la productividad de la Pollería Salazar SAC, Callao, 2019" de la estudiante Armas Sanchez Silvana, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 28% 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.

Los Olivos 24 de Junio del año 2019.



Firma

DR. VICTOR DÁVILA ARENAZA

DNI: 08467692

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

Anexo D:

Reporte de originalidad turnitin

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. The document being checked is titled "Gestión por competencias y su influencia en la productividad de la Pollería Salazar SAC, Callao, 2019" and is associated with Universidad César Vallejo. The report shows a 28% similarity score. The right-hand panel lists six sources of coincidence, with the highest being "repositorio.ucv.edu.pe" at 12%.

Feedback Studio | Silvana Armas | Gestión por competencias y su influencia en la productividad de la Pollería Salazar SAC, Callao, 2019

Resumen de coincidencias ×

28 %

Coincidencia 1 de 72

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

Coincidencias

Rank	Source	Percentage
1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de internet	12 %
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	11 %
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
4	dspace.utpl.edu.ec Fuente de internet	<1 %
5	Entregado a Escuela P... Trabajo del estudiante	<1 %
6	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %

Página: 1 de 32 | Número de palabras: 7156 | Text-only Report | High Resolution **Activado**



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS
EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo ARMAS SANCHEZ SILVANA, identificado con Documento de Identidad N° 74569070 egresado de la Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN de la Universidad César Vallejo, autorizo (), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **"GESTIÓN POR COMPETENCIAS Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA POLLERÍA SALAZAR SAC, CALLAO, 2019"**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ARMAS SANCHEZ SILVANA
74569070

FECHA: 24 de Junio de 2019.