



ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA

Competencias laborales del personal operativo de los distribuidores autorizados de  
América Móvil Perú SAC, Chimbote, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de Negocios - MBA

AUTOR:

Br. Miguel Angel Abanto Alva (ORCID: 0000-0002-6418-860X)

ASESOR:

Ms. David Omar Fernando Casusol Morales (ORCID: 0000-0002-7580-6573)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias Funcionales

CHIMBOTE – PERÚ

2020

## Dedicatoria

A mis padres que siempre se esforzaron  
por darme la mejor educación.

A mi esposa por ser el soporte en los momentos  
más difíciles.

A mi pequeña hija por ser el motor y motivo  
para seguir esforzándome.

Miguel

## Agradecimiento

A los distribuidores autorizados de  
América Móvil Perú SAC, Chimbote.

Al personal operativo de los distribuidores  
de América Móvil Perú SAC, Chimbote.

A los expertos que validaron el instrumento  
de medición de la variable.

El autor

## Página del jurado

## Declaratoria de autenticidad

Yo, Miguel Angel Abanto Alva, estudiante de la Escuela Profesional de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Chimbote, declaro que el trabajo académico titulado “Competencias laborales del personal operativo de los distribuidores autorizados de América Móvil Perú SAC, Chimbote, 2019” presentado en 87 Folios, para la obtención del grado académico de Maestro en Administración de Negocios – MBA, es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación identificando correctamente toda la cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes de acuerdo a lo establecido por las normas de elaboración de trabajo académico.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en busca de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Chimbote, Enero 2020



Miguel Angel Abanto Alva

DNI: 41087080

## Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	1
II. Método	19
2.1. Tipo y diseño de investigación	19
2.2. Operacionalización de las variables	20
2.3. Población, muestra, muestreo y criterios de selección	22
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	23
2.5. Procedimiento	24
2.6. Método de análisis de datos	25
2.7. Aspectos Éticos	25
III. Resultados	26
IV. Discusión	28
V. Conclusiones	32
VI. Recomendaciones	33
Referencias	34
Anexos	41
Anexo 01. Propuesta	41
Anexo 02. Matriz de consistencia	45
Anexo 03. Instrumentos	46
Anexo 04. Validez y confiabilidad	53
Anexo 05. Autorización de la institución donde se aplicó la investigación	63
Anexo 06. Base de Datos	65
Anexo 07. Artículo Científico	67

Anexo 08. Autorización de publicación del artículo científico	74
Anexo 09. Pantalla de Turnitin	75
Anexo 10. Acta de originalidad de la tesis	76
Anexo 11. Formulario de autorización de publicación electrónica de las tesis	77
Anexo 12. Autorización de la Versión Final del Trabajo de Investigación	78

#### Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de la dimensión conocimientos	26
Tabla 2. Nivel de la dimensión habilidades	26
Tabla 3. Nivel de la dimensión actitudes	27
Tabla 4. Nivel de la variable competencias laborales	27

## Resumen

El presente trabajo de investigación titulado “Competencias laborales del personal operativo de los distribuidores autorizados de América Móvil Perú SAC, Chimbote, 2019” tuvo como objetivo general determinar los niveles de las competencias laborales del personal operativo de los distribuidores autorizados de América Móvil Perú SAC, Chimbote, 2019.

El método empleado en la investigación, fue de tipo descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, porque se obtuvo información en un solo momento, la población estuvo conformada por 69 trabajadores, la muestra fue probabilística, se utilizó la técnica de la encuesta, con su instrumento el cuestionario de competencias laborales, conformada por 21 preguntas, aplicado a una muestra de 59 trabajadores.

Los resultados arrojaron que las competencias laborales del personal operativo de los distribuidores autorizados de América Móvil Perú SAC, Chimbote, 2019 se encuentran en un nivel alto con 95% y en nivel medio con un 5%.

La conclusión del trabajo de investigación sobre las competencias laborales del personal operativo de los distribuidores de América Perú SAC, Chimbote, 2019 es que si cuentas con un nivel alto de conocimientos, habilidades y Actitudes que los hacen competentes para el desempeño de sus funciones.

**Palabras Clave:** competencias laborales, conocimientos, habilidades, actitudes.



## Abstract

The present research work entitled “Labor competencies of the operative personnel of the authorized distributors of América Móvil Perú SAC, Chimbote, 2019” had as general objective to determine the levels of labor competencies of the operative personnel of the authorized distributors of América Móvil Perú SAC, Chimbote, 2019.

The method used in the research is descriptive, non-experimental design of cross section, because information was obtained in a single moment, the population was made up of 69 workers, the sample was probabilistic, the survey technique was used, with its instrument the labor competencies questionnaire, consisting of 21 questions, applied to a sample of 59 workers.

The results showed that the labor competencies of the operative personnel of the authorized distributors of América Móvil Perú SAC, Chimbote, 2019 are at a high level with 95% and in the middle level with 5%.

The conclusion of the research work on the labor competencies of the operative personnel of the distributors of America Perú SAC, Chimbote, 2019 is that if you have a high level of knowledge, skills and Attitudes that make them competent for the performance of their functions.

**Keywords:** labor competencies, knowledge, skills, attitudes.

## **I. Introducción**

En la actualidad todas las organizaciones están en la búsqueda constante del mejor talento humano que reúnan ciertas competencias laborales, para atraerlos y que formen parte de sus equipos de trabajo. Estas competencias laborales que buscan las organizaciones en los trabajadores es un conjunto de requisitos que se centran en los conocimientos, habilidades y actitudes que deben ser parte de cada trabajador dentro de las organizaciones, es decir es lo que más requieren y valoran de quien va a convertirse en un nuevo integrante importante que aporte y ayude a conseguir los objetivos estratégicos de la organización.

A nivel internacional empresas como Movistar en España han logrado posicionarse y ser competitiva en el mercado de las telecomunicaciones a través del reto de ser la opción mejor de elección laboral para sus trabajadores mediante la identificación y desarrollo de las competencias laborales. Para llegar a conseguir implementó varias iniciativas en temas de formación, desarrollo y de competencias genéricas y valores que refuercen a la organización. De modo que todo esto permitió que cada uno de los trabajadores llegara a conocer que es lo que la empresa esperaba de ellos. Otra empresa es también Vodafone en el Reino Unido ha creado un programa sobre competencias laborales y ha implementado también la utilización de nuevas tecnologías con el fin de mejorar el inicio de jóvenes valores en el ámbito de trabajo, en los mismos escenarios de oportunidades para realizar un empleo productivo y de calidad. Dentro de las políticas de selección de la empresa, se realiza a través de entrevistas individuales a los trabajadores para conocerlos más de cerca sobre su experiencia y conocer cuáles son sus principales competencias y su verdadero potencial para afrontar responsabilidades de mayor riesgo. Para ello realizaron el desarrollo de diversas habilidades de liderazgo. Potenciaron el desarrollo de competencias como Innovación, gestión del cambio y orientación al cliente y por último, lanzaron un novedoso programa de preparación de líderes con instrumentos más sólidos como, instrumentos de gestión y transformación hacia el éxito y alcanzar los objetivos, entrenamiento de coaching y técnicas de selección fortalecidos en competencias.

A nivel nacional las empresas que tienen presencia en el mercado de las telecomunicaciones son Bitel, Entel, Movistar empresas que ya han sabido

identificar, potenciar y desarrollar las competencias laborales de sus colaboradores tales como trabajo en equipo, aprendizaje continuo, empatía, motivación, toma de decisión, orientación al cliente, creativos e innovadores, comunicación eficaz, responsabilidad, solución de problemas, actitud positiva, iniciativa, adaptación al cambio. Así podemos decir de Movistar que esto le ha servido para poder retener a sus clientes y no migren a otros operadores de la competencia por temas relacionados a su calidad de servicio, para Entel que es una empresa nueva que compro a Nextel, esto le ha servido para retener, fidelizar y ganar nuevos clientes de la competencia, por otro lado, a Bitel le ha servido para ganar y seguir ganando nuevos clientes de la competencia y seguir creciendo en el mercado de las telecomunicaciones en el Perú.

A nivel local tenemos a América Móvil Perú SAC más conocido con el nombre comercial Claro, el cual tiene diferentes distribuidores autorizados, cada uno de estos distribuidores contrata personal para que realice las funciones de ventas, y teniendo en cuenta que es un punto determinante que las ventas mantengan un buen nivel de crecimiento, se necesita contar con personal competente que ayuden a alcanzar estos objetivos de los distribuidores. Es por ello que se desea es conocer en qué nivel se encuentran las competencias laborales que tiene el personal operativo, identificar cuáles son los conocimientos que poseen en cuanto a productos y servicios, cuales son las habilidades más sobresalientes y cuáles son las actitudes que más caracterizan al personal operativo de los distribuidores de América móvil Perú SAC de Chimbote es por esta razón que se decide realizar el presente estudio de investigación.

En el contexto internacional se buscó estudios ya realizados acerca del tema y se encontró los siguientes: Herrera (2015) en su investigación “competencias laborales en los colaboradores del departamento de ventas de Bimbo Centroamérica, agencia Huehuetenango.” concluyó que las habilidades que posee el personal está en un rango esperado para el cargo así también que se muestra en el logro de objetivos concretas por la institución. Se comprobó que las actitudes que le estimulan a realizar lo solicitado y también le dice cómo debe desenvolverse ante los diferentes contextos que tenga en el futuro. En el actual estudio los trabajadores en conjunto demuestran alto este parámetro, lo cual muestra que la actitud de los propios es la conveniente y es perfecto para poder desenvolverse en este puesto de trabajo. Se concluyó que el nivel de conocimientos que tienen la gran parte de los trabajadores del departamento

de ventas de Bimbo, Huehuetenango, se ubican en el rango alto de los conocimientos que un empleado debe tener para ser considerado como competente en el área de ventas.

Vega y Duarte (2015) en su investigación “orientación del capital humano a través del enfoque en competencias laborales en una empresa colombiana” concluyó que las competencias laborales es una alternativa de manejo del capital humano, que debe constituirse en pilar básico de la empresa colombiana, ya que permite contar con el personal que posee las habilidades, destrezas, conocimientos y experiencia que requiere, de acuerdo con las características del cargo y las necesidades específicas de una empresa.

Arias y Zapata (2014) en su investigación “caracterización de competencias laborales en asesores comerciales exitosos en la venta de servicios de telecomunicaciones en Colombia, estudio en una empresa del sector, año 2013” concluyó que las competencias que determinan a los asesores comerciales con superiores posibilidades en ventas, se halló que tienen 19 competencias estando las principales: orientación al aprendizaje, disciplina, conocimiento del producto, orientación a resultados y planeación del trabajo. Estas competencias les facilitan la identificación de las insuficiencias y perspectivas de los trabajadores, ofrecer productos o servicios de acuerdo al perfil, tratar adecuadamente rechazos, terminar la venta y pedir referidos lo hace que estos asesores comerciales sean triunfantes.

Morales (2015) en su investigación “principales factores de las competencias laborales que utilizan los colaboradores de una agencia bancaria en Retalhuleu.” Concluyó que se determinó que los trabajadores bancarios estimados, se ubican en un nivel alto que establece la herramienta usada para medir los niveles de la competencia laboral trabajo en equipo. Para la competencia laboral relaciones interpersonales se identificó que los empleados de receptoría y secretaría se ubican en un nivel alto de acuerdo a la escala de competencia laboral. Se ubicó que los trabajadores en concordancia a la conclusión alcanzada, se ubicaron en un grado alto de la competencia laboral comunicación tal y como lo determina la estimación.

En el contexto nacional: Quispe (2018) en su investigación “Competencias laborales en los trabajadores de una empresa de eventos corporativos y sociales, Lima, 2018” concluyó que las competencias laborales de los empleados fueron destacadas ubicándose en un nivel alto, se concluyó también que las características de los

motivos fue sobresaliente posicionándose en el nivel alto. Se concluyó que los conocimientos fueron reducidos acentuándose en un nivel muy bajo. Se estableció que las particularidades de las habilidades fueron regular situándose en un nivel medio.

Candía y Venegas (2016) en su investigación “identificación de las principales competencias del personal de ventas de una empresa de consumo masivo y su relación con los resultados de alto desempeño” concluyó que son 9 las competencias que determinan y deben ser consideradas en los empleados de ventas de productos y de servicios, estas son integridad, trabajo en equipo, pericia técnica, conciencia organizacional, pensamiento analítico, autoconfianza, impacto e influencia, iniciativa y orientación al logro. Las 7 primeras competencias descritas concuerdan con el patrón de competencia genéricas de la teoría de Spencer y Spencer en su obra *Competence at Work* en 1993, quedando de lado búsqueda de información, pensamiento conceptual, orientación hacia el servicio a clientes, construcción de relaciones y comprensión interpersonal.

Saravia y Tipismana (2018) en su investigación “las competencias laborales en la productividad de la empresa Entel Perú SA. de la provincia de Chíncha, en el año 2018” concluyó que, respecto a la hipótesis general, se observa que, como el valor de significancia, es decir el valor crítico observado; se impugna la hipótesis nula y se admite la hipótesis alternativa, es decir si se relacionan entre las competencias laborales y la alta productividad.

En la primera hipótesis específica, se observa que, como el valor de significancia, es decir el valor crítico observado; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir que la evaluación que se realiza a los trabajadores si se relaciona verdaderamente con la productividad.

En la segunda hipótesis específica, se observa que, como el valor de significancia, es decir el valor crítico observado; se refuta la hipótesis nula y se accede la hipótesis alternativa, es decir que el desempeño de los trabajadores si se relaciona claramente con la productividad.

Díaz (2016) en su investigación “competencias laborales de los colaboradores en el área de ventas en la empresa Cobertura Total Distribuidor Autorizado de Claro SAC Cusco 2016” concluyó que las competencias científicas no son las necesarias por la falta de capacitación. Las competencias procedimentales no son las adecuadas para

la atención al cliente. Las competencias personales no son eficaces para su desenvolvimiento. Las competencias sociales no son las mejores por falta de confraternización.

En cuanto al soporte conceptual del estudio:

El siguiente autor Huamán (2018) se refiere a las competencias laborales que está conformado por la dimensión conocimiento, las actitudes, las habilidades, que se interrelacionan entre sí para un buen desempeño.

Según Leal, Soares, Silva, Bernardes y Camelo (2018) las competencias se refieren a las capacidades personales para desempeñar labores definidas, las cuales son un componente base que permite al capital humano con conocimientos, habilidades y actitudes responder a los retos del mundo globalizado.

Así mismo Chávez, Moscoso y Manrique (2018) las competencias laborales son conductas de actitud de los empleados que muestran en su centro de labor, los mismos que son valorados y utilizados en la obtención de la productividad y el mejor desempeño del trabajo.

En torno a la competencia laboral Véliz, Blanco, Ortiz, Díaz y Blanco (2017) señalan que los conocimientos, habilidades y actitudes son requeridos para realizar una labor, ayuda en la capacidad para solucionar los problemas de una manera libre y flexible, y ayudar en su ambiente de trabajo y a la empresa.

Para estos autores Solares, Peñalver, Meneghel y Salanova (2016). Algunas competencias más valoradas es el liderazgo, trabajo en equipo son considerados fundamentales. En ese sentido, el trabajo en equipo es una variable principal del éxito de una organización y tienen un impacto en el compromiso de los trabajadores y causa la empatía entre ellos.

Siguiendo los postulados sobre las competencias Tejada y Ruíz (2016) estas deben ser concebidas como un saber compuesto y constituido de los conocimientos, procesos y actitudes que son demostrables en la acción y en la experiencia para conseguir su progreso y destreza.

Escobar (2005) es uno de los diferentes autores que da una mejor definición sobre las competencias laborales, para él tener competencias es poseer conocimientos, habilidades y actitudes. Todas estas competencias se deben ver reflejadas en poder demostrar la capacidad de desempeñar eficientemente la función encomendada así de esa manera poder medir su desempeño de producción.

Muy interesante el aporte de Zapata (2015) las competencias ayudan a la productividad, sino también en las conductas y por ende, en los la visión de las competencias necesarias para efectuar determinadas puestos dentro de la empresa.

Podemos decir que Fulthorp y D'Eloia (2015) dicen que en la actualidad no es suficiente evaluar las competencias laborales con base en sus aspectos intelectuales o cognitivos sino buscar mejorar y fortificar las habilidades, las fortalezas de cada persona y de las cuales depende su función real en un cargo determinado.

Para explicarnos también esta Krumm (2015) que plantea como competencias requeridas a competencias para la motivación; competencias para la enseñanza a comprender y competencias para crear una situación de aprendizaje recomendable. Los factores comunes de todas las competencias requeridas se dan en entender y favorecer con la formación de un colaborador que deberá enfrentar un futuro muy distinto de al presente.

Hay que tomar en cuenta la definición de Risco (2014) las competencias laborales es poseer liderazgo, sentido ético, comunicación, trabajo en equipo, capacidad para aprender en manera independiente.

Para Godoy (2014) las competencias laborales son diferentes en cada trabajador donde tienen que explotar todas sus capacidades para una mejora continua que les permita cumplir y alcanzar todas las actividades encomendadas, esto va ser aprovechado por las empresas en la labor diaria para poder observar, evaluar y en base a esto designar a las diferentes áreas específicas. Para el autor las competencias laborales que debe tener un individuo son los conocimientos, personalidad, capacidad y aptitudes).

Otra definición de Champin (2014) es la apreciación de las competencias es una labor complicada que demanda de un procedimiento que acceda de modo holístico valorar los conocimientos precisos para el ejercer de cualquier trabajador, las destrezas o habilidades propias de la función y las actitudes que se encuadran en la noción del profesionalismo.

En ese sentido Sandoval y Pernaletе (2014) las instituciones demandan estimular el manejo del conocimiento y la atención de las competencias laborales, en donde el trabajador pueda conocer su cargo y el perfil solicitado por el puesto que domina o desea, con la finalidad de reconocer y realizar las acciones requeridas para lograr el perfil fundado en la competencia deseada por la empresa.

No podemos dejar de mencionar a Vigo (2013) competencia por otro lado, está relacionado a la capacidad, la habilidad, la destreza o la pericia para ejecutar algo en específico o realizar un acto determinado.

Tal es así que para Gonzáles y León (2013) las competencias laborales no son una probabilidad que lleven al éxito al realizar determinado trabajo, si no que se tiene que demostrar en la realidad lo capaces que podemos ser al momento de ejecutar cierta actividad de trabajo. Para este autor lo primero a demostrar es la capacidad de poder hacer las cosas, siguiente tiene que ver con la personalidad y es la actitud, lo tercero es una combinación de capacidad y actitud.

Un aporte importante es de Restrepo (2013) algunas de las competencias más significativas son el autoconocimiento, la concentración, y el aprendizaje particular. Esto supone que los colaboradores deben ser proactivos, autónomos, creatividad y autorregulación del aprendizaje, con iniciativa. Estas condiciones son esenciales para el progreso organizacional.

Otros autores como Hodgson, Pelzer e Inzana (2013) enfatizan en la necesidad y la problemática asociadas con la definición y formación de un eje de competencias principales, coherente a los escenarios y situaciones de cada centro de labores.

Un aporte muy importante la de Braun, Woodley, Richardson y Leidner (2012) las competencias necesitan cierto grado de pericia y habilidad en las personas tienen; se apoyan en conocimientos, habilidades, actitudes y aptitudes; y pueden obtenerse, desarrollar o perderse.

La versión de Franklin y Krieger (2011) coinciden también con el autor Escobar quienes señalan en cuanto a las competencias laborales son los conocimientos, capacidades y actitudes que deben estar presentes en un trabajador las cuales le van a permitir una mejor organización y desarrollo de estrategias para que las pueda usar de la mejor manera y así pueda solucionar, resolver, decidir ante cualquier inconveniente o problema que se le pueda presentar en el desarrollo de su trabajo.

Así también Alles (2008) dice que las competencias laborales se refieren a las particularidades de la conducta de un trabajador, donde se pueden observar su proceder, que demuestran como ejercer con éxito la labor en un lugar de trabajo. En cada ambiente de trabajo pueden existir distintas características en diferentes empresas o rubros de negocios.



La definición de Chiavenato (2009) para la competencia laboral lo refiere como el conocer y la habilidad que son prioritarios para trabajar de forma exitosa, el conocimiento es la sabiduría y el aprender es necesario para ir acumulando aprendizaje por lo tanto se logra capacidades nuevas para realizar una labor eficiente. La apreciación de Carmines (2009) en cuanto a las competencias laborales dice que son las capacidades tanto personales como interpersonales que se tienen que demostrar con conocimiento a la hora realizar o efectuar exitosamente una determinada función en el entorno donde se desarrolle.

Por otro lado, Guilar (2009) se refiere a las competencias a medida que la persona va siendo más competente asume más responsabilidad y control de la tarea que ejecuta, para que pueda, finalmente, realizar la actividad o tarea autónomamente”.

De acuerdo a Haste (2009), competencia representa la capacidad de poder responder y adaptarse de manera apropiada para interpretar la información que nos lleve a un desempeño exitoso.

En resumen, para Haddad (2007) las competencias son un conjunto de comportamientos que ciertos individuos dominan más que otros, que los convierte eficientes en una realidad específica. Estas conductas son visibles en la situación diaria de la labor. Ponen en práctica, de forma compuesta, aptitudes, rasgos de conducta y conocimientos obtenidos.

Blanco (2007) manifiesta respecto a las competencias laborales que son una totalidad de conductas que tienen relación con un excelente rendimiento. Es por ello que las competencias se incluyen como parte estratégica de las organizaciones, estas competencias que adquiridas por los trabajadores van ayudar a conseguir los objetivos estratégicos y que van a ser muy bien vistos por el área de recursos humanos.

A decir de Bernal (2003) las competencias están relacionadas con la puesta en marcha de aptitudes y rasgos de conductas y, así mismo, con los conocimientos obtenidos. Las competencias no son aptitudes, aunque éstas son necesarias para que se desenvuelvan. Las competencias no son puros conocimientos que pueden utilizar en una tarea determinada, en ellas también se incluye una experiencia y un dominio efectivo de la tarea a realizar.

Otros autores como Lazzati, Tailhade y Hirsch (2003) son quienes definen a las competencias laborales como un aspecto interior de un ser humano y que perdura en

el tiempo y es competente por su desempeño en variedades de actividades laborales que pueden ser medibles según diversos criterios.

Por otro lado, Moreno (2003) precisa que las competencias laborales forman la totalidad de habilidades, capacidades, conocimientos, comportamientos y actitudes que ayudan a desempeñarse más eficientemente a un trabajador. De esta forma van a poder realizar cualquier tipo de trabajo dentro de una empresa que tiene bien definida sus políticas, sistemas y procesos a la vez las competencias laborales van también ayudar a la motivación y apoyan a los trabajadores en su calidad de trabajo diario en los distintos puestos o niveles jerárquicos.

A su vez González (2002) considera a las competencias laborales como la forma de percibir, de razonar y de proceder de un individuo en torno a la calidad laboral en la actuación de su función.

También tenemos a Cuesta (2002) quien plantea que las competencias laborales están comprendidas mayormente por el conocimiento que está relacionado con la formación del aprendizaje y de lo que pueda ser capaz de realizar en adelante.

Según Reyes (2000) las competencias laborales se adquieren inicialmente con una competencia genérica que fue evolucionada ya que se constituyen inicialmente de los conocimientos, aptitudes, valores y actitudes que un sujeto puede obtener a través de haber experimentado anteriormente y que puede ser perfeccionada y mejorada por e inducción directa o por tradición , mediante sistemas anticipadamente diseñados, y en conclusión alcanzar un trabajador con experiencia que asimila de forma correcta los modelos y que los emplea en el servicio al cliente, de manera amable y cortés que esta competencia solicita.

También recurrimos a Tejada (2006), quien las define como “saber hacer en contexto” se refiere esencialmente a los conocimientos que tiene un trabajador (saber), las habilidades y destrezas (saber hacer) y su capacidad de utilizarlas para responder a realidades, solucionar dificultades y desempeñarse en el mundo. A la par implica la disponibilidad con la que procede, es decir, al componente actitudinal (saber ser), que incurre sobre los efectos de la acción.

Así también tenemos a Barrios y Fong (2002) indican que se refiere a las conductas fundamentales que tiene y corresponderá demostrar a un sujeto, están asociadas a conocimientos concernientes con la formación formal y permiten la entrada al mundo laboral, pues habilitan para el ejercicio en un lugar de labor. Comúnmente se

relacionan con la información como son las destrezas, capacidades y habilidades de lectura, síntesis, locución, análisis, comunicación, evaluación y transformación de condiciones o hechos enmarcados dentro de valores, principios y códigos éticos y morales y las relacionadas con el ámbito numérico.

Debemos considera a Segura (2009) la competencia laboral no avala el triunfo en la realización de la labor. Esta se obtiene a lo largo de la vida fructífera del sujeto, por lo que juega un rol muy significativo la práctica y la preparación.

Hay que tener en cuenta a Alles (2008) define que competencias son las particularidades de personalidad, seguida de las conductas, que crean un trabajo triunfante en un punto de labor. Explica de igual modo que cada lugar de labor tiene distintos rasgos o detalles y que dependerá de cada empresa u organización comprobar las competencias.

La definición de Werther y Davis (2008) precisan que para conocer las competencias se debe realizar un estudio de la calidad del trabajo, con la finalidad de formar los conocimientos, las habilidades y destrezas para ejercer con exactitud una actividad laboral. Además, precisan que las competencias son formadas por elementos que pueden ser: saber, saber hacer, saber ser y saber estar.

Para los siguientes autores Rolland, S., Hobson, R. y Hanwell, S. (2007) las competencias es un proceso que forma al trabajador y a la vez debe ser demostrado entre una cantidad de conductas dentro del desempeño laboral.

Citamos también a Markus, Cooper- Thomas y Allpress (2005) la formación y certificación de competencias asegura la incorporación y estabilidad en el mercado laboral de los individuos. En donde se evidencia de que las competencias auguran el eficiente trabajo profesional en las empresas.

Otros conceptos son de Biemans, H., Nieuwenhuis, L., Poell, R., Mulder, M. y Wesselink, R. (2004). Las competencias alcanzan capacidades formadas y encaminadas al desempeño, que consisten en un conjunto de conocimientos, capacidades, actitudes y valores, que se necesitan para ejecutar tareas, solucionar problemas y, en general, para desempeñar efectivamente en cierta labor, lugar o cargo.

Otro autor Fernández (2003) indica que la competencia que se genera en los seres humanos se presenta en base a tres componentes principales: el saber actuar, el querer actuar y el poder actuar.

No podemos dejar pasar desapercibidos a Álvarez (2000) el enfoque integrado de las competencias laborales

permiten, en un adecuado nivel de generalización, ver desarrollado todo un conjunto de labores clave que, como trabajos voluntarios, componen conocimientos, habilidades y actitudes en escenarios específicos.

Otra definición muy importante es de Brunner (2003) indica que las competencias laborales se definen por no estar unidas a un trabajo en específico, ni a ninguna parte monetaria, puesto o tipo de actividad productiva, pero permiten a los individuos para integrarse a la labor, permanecer en él y formarse.

Es importante también citar a Tejada y Navío (2000) El concepto de competencia es que conforma toda una unión de conocimientos, procesos y actitudes variadas, ordenados e constituidos, en el sentido que el sujeto ha de saber hacer y saber estar para la acción laboral.

Tenemos que tener en consideración a Saracho (2011) define a la competencia laboral como una aptitud que se demanda para ejecutar la ocupación de producir en el ámbito de los negocios, de acuerdo a las medidas de calidad requeridos por un estándar conocido con anterioridad.

Por otro lado, hay que considerar también a Mondy y Wayne (2005) las competencias laborales equivalen a un buen desempeño, así como también a destrezas y habilidades, que forman parte de la persona en cuanto a la función o a la tarea que debe ejecutar.

Del mismo modo para Martínez y Martínez (2009) manifiestan que la competencia laboral de un trabajador puede ser observada en apoyo a las causas que la resuelven, entre ellos profundiza tres indicadores:

Las habilidades intelectuales: es capacidad de la persona que aplica y la razón en la realización de sus oficios y la solucionar a las dificultades del entorno laboral.

Las habilidades sicomotoras: es el talento de la persona para ejecutar acciones veloces, certeros y exactos en el empleo, a través de un hecho variado de capacidades fisionómicas, sensitivas y psíquicas. También se les conoce como las pericias efectivas del personal.

Las habilidades interpersonales: es la competencia del personal para interacción social, con la finalidad de comunicación, persuasión, entretenimiento, supervisión, de adoctrinar, negociación o asesorar.

Por su parte Dubrin (2004) que considera que para medir las actitudes se debe considerar la siguiente tipificación:

**Satisfacción en el trabajo:** menciona a la disposición total de un individuo hacia una ocupación que ejecuta. Si una persona se siente complacido con el empleo que desarrolla manifestara una actitud mejor hacia sí mismo.

**Compromiso con el trabajo:** se puede precisar como el grado en el que un trabajador se identifica con su trabajo, le gusta lo que lleva a cabo, interviene de forma eficaz en lo que se involucra y también piensa de su ejercicio como valioso para la evaluación propia. Los trabajadores que tienen muy elevado el compromiso con la ocupación, por lo común tienen menos probabilidad de ausentarse y de renunciar.

**Compromiso organizacional:** alude al nivel en que un trabajador se identifica con su empresa en donde trabaja específicamente con sus objetivos, igualmente su satisfacción por seguir siendo parte integrante de ella.

Tal es así que Ortiz y Pérez (2014) también señala tres escenarios que distinguen a las competencias laborales de conformidad a reglas de contienda (Funcionalista) que se centra en la exigencia de la posesión para la mejorar en la práctica, (conductista) que se centra en los atributos del sujeto y lo que es apto de realizar un trabajador (enfoque constructivista).

Para conocer sobre las dimensiones de las competencias laborales que se consideran muy importantes mencionaos a Franklin y Krieger (2011) quien dice que son:

**La actitud:** es la inclinación, el estímulo y la conducta misma que demuestra el sujeto en concordancia con la actividad a realizar.

**Las habilidades:** son facultades para realizar un cargo, una función, un papel. Las habilidades se tienen que demostrar.

De la misma manera para este autor las dimensiones de las competencias laborales que considera Chiavenato (2009) que deben estar presente en un trabajador son:

**Los Motivos:** o estímulo son los componentes que se utiliza para calmar las insuficiencias. A más elevada sea la tensión, mayor será el nivel de arranque, los estímulo funcionales y psíquicos se ubican hacia la labor y causan las situaciones que originarán el atrevimiento para lograr una meta.

**Los Conocimientos:** en nuestro dialecto, el término conocimiento, posee varios sentidos: averiguación, contenido, sabiduría, destreza, estar al corriente, conocimiento, apreciación, competitividad, saber, práctica, cálculo, pericia,

enseñanza, razón, convicción, etc. La Noción proviene del término griega episteme, que expresa “veracidad completamente segura”.

La habilidad: es el contenido de estar al corriente descubrir; resaltando en cualquier experiencia (rendimiento corporal o intelectual) y se logra básicamente con adiestramiento y experiencia. Involucrando la noción de normas de proceder y pericias de información.

Otra definición es de Draganidis y Mentzas (2006) las competencias son los conocimientos, las experiencias y la creatividad. Tiene relación con el esfuerzo de una institución para mejorar el nivel competitivo de su equipo de trabajo, mejorando la innovación, la eficiencia, el intercambio del conocimiento y, en conclusión, su desarrollo individual.

Para Teodorescu (2006) dice que las competencias es el proceso para forjar el efecto deseado, se logra paso a paso las tareas y las mejores prácticas para alcanzar las metas de los negocios, las habilidades y conocimientos solicitados para apoyar el fruto de resultados y los apoyos requeridos para construir, apoyar, y mantener el desempeño ideal y los niveles de competencia.

Más aun cuando se trata de los modelos de competencias laborales que indica Alles (2005) y nos da conocer de:

**Competencias básicas:** incluye trabajos básicos ajustables a cualquier labor. Estas se miran sencillamente; como por muestra, la lectura, la información verbal o escrita.

**Competencias genéricas:** son destrezas y cualidades que se irradian en el ejercicio en cualquier institución; la toma de decisiones, la destreza para vender, la labor en conjunto, la planeación, etc.

**Competencias técnicas:** son los conocimientos que se solicitan para poder realizar a ejecutar un oficio en específico.

Otro autor que se suma y nos da su aporte sobre las características de la competencia laborales es Sagi y Vela (2004) y se refiere a:

Es un concepto multidimensional: es transcendental concebir que una competencia no es cualidad, un juicio o una destreza solitaria, sino la composición de todos ellos en el ambiente de una concluyente función y su espacio de acción. Cada conducta visible que se origina en el ejercicio de una terminante competición es el efecto de la mezcla de los conocimiento, habilidad y actitud agrupados a la misma.

Refleja la aportación más que la actividad o función en sí: la competencia está trazada en requisitos de contribución del individuo a la institución. No se intenta mostrar se debe de hacer las tareas, sino qué hace en requisitos de contribución y de la consecuencia de esa contribución.

Permanece en el tiempo: como notamos en el ejemplo primero la competencia tiene una forma de duración en el espacio. Logran alterar los recursos usados para ejecutar la participación, pero es dificultoso que altere la contribución en sí.

Su aplicación supone la consecución de un logro: la competencia cuando se aplica continuamente causa un efecto real. No se posee una competencia si, al emplear, no se consigue lo que se quería; en ese sentido no se es competente. Por consiguiente, se sabrá expresar que alguno es bueno, muy bueno o excelente en esa competencia.

Es mensurable: la competencia se muestra a través de una sucesión de comportamientos visibles en el desempeño cotidiano. Mediante la indagación y observación de estas conductas logramos alcanzar a evaluar las competencias de un sujeto. La definición de las competencias que ejecutaremos contendrá indicadores de competencia para preparar su entendimiento y aprecio.

No podemos dejar de mencionar a alguien muy importante que nos habla sobre los componentes de las Competencias laborales y es Pereda y Berrocal (2004):

Saber: es el agregado de conocimientos que consentirá al sujeto ejecutar las conductas contenidos en la competencia.

Saber Hacer: es que el individuo sea apto de emplear los conocimientos que tiene a la salida de dificultades que se presenten desempeñando su labor. En conclusión, se refiere de habilidades y destrezas.

Saber Estar: no alcanza con ser eficaz y eficiente para realizar las funciones contenidas en el lugar de desempeño laboral; es exacto de igual forma, que las conductas concuerden a las reglas y pautas de la institución, en general, y de su conjunto de labores en específico. En este caso, por tanto, se refiere de cualidades y de beneficios.

Querer Hacer: también de todo lo primero el sujeto debe querer realizar a cabo las conductas que forman la competencia; en este caso, notoriamente, estamos diciendo de temas de motivación.

Poder Hacer: es, este, un estado que varias veces se dejan de lado, ya que no se alude a los individuos, sino a las particularidades de la institución y sin embargo, es

transcendental a la hora de desempeñar dentro del punto de vista de competencias. Se describe a que el individuo cuente con los bienes y medios obligatorios para producir las conductas que requieren ser incluidos en la empresa.

De acuerdo con el estudio DESECO (2003), realizado para la OCDE, las competencias laborales son las capacidades para responder a las demandas y llevar a cabo las actividades de manera apropiada.

También encontramos a Mounier (2001) las competencias están compuestas de habilidades definidas para desarrollar actividades definidas y de esta forma facilitan el acomodamiento de un empleado a un lugar de labor, las competencias es adecuar al individuo al área total de labor más allá de la función que es contratado para ejecutar.

Tenemos que seguir a Pawlowsky (2001) se entiende aquí conocimiento como una competencia que es un fenómeno creado y recolectado a través de un proceso llamado aprendizaje laboral.

También recurrimos a Woodall y Winstanley (1998) que, reuniendo componentes planteados en anteriores descripciones, comprenden competencias como creencias y actitudes, cualidades y atributos, habilidades, conjuntos de valores, conocimientos que van producir un desenvolvimiento eficaz en una determinada función o actividad o rol determinado.

De la misma forma Wagner (1997) entienden las competencias en términos de conocimiento, es independientemente de la inteligencia y está relacionado con la habilidad que se necesita para resolver dificultades específicas y concretas de la vida diaria.

Otro aspecto que no debemos dejar de hablar es de los tipos de competencias y para esto recurrimos a Mertens (1997) que se refiere a:

Las competencias genéricas: se vinculan con las conductas y cualidades laborales propios de otros ambientes de realización, como, por ejemplo, la facultad para el trabajar en equipos, destrezas para negociar, organización, etc.

Las competencias específicas: conciernen con los estados técnicos verdaderamente vinculados con el trabajo y no son tan sencillamente cambiabile a otros entornos de trabajo.



Las competencias básicas: son las que se obtienen en la instrucción genérica y que permiten acceder al puesto de trabajo: destrezas para la interpretación y redacción, comunicación verbal, cómputo, entre otras.

Seguimos citando autores y Merrill (1994) citó investigaciones que señalan que la suma de la práctica a la información y ejemplos desarrolla el aprendizaje. La gran mayoría de las teorías de cognición y constructivistas abogan por la aplicación de conocimientos y habilidades, como posición que se necesita para el perfeccionamiento de las competencias.

Al igual que el autor anterior también toca el tema de los tipos de competencias laborales y nos referimos según Bunk (1994) que dice sobre:

Competencia técnica: es la potestad especialista de las labores y temas del ambiente de la actividad, así como las sapiencias y habilidades obligatorias para ello.

Competencia metodológica: involucra responder empleando la forma conveniente a los trabajos encargadas y a las anomalías que se muestren, hallar salidas y trasladar hábitos a los nuevos escenarios de labor.

Competencia social: es ayudar con otros individuos en modo comunicativo y constructivo, manifestar un proceder encaminado al equipo y un juicio interpersonal.

Competencia participativa: es intervenir en la institución, en el entorno de labores, teniendo la facultad de crear y disponer, así como de recibir compromisos.

A decir de Spencer y McClelland (1994) “El significado de competencias laborales inicio a ser usado como consecuencia de las investigaciones de David McClelland en los años 70, las cuales se orientaron a identificar las variables que accedieron a revelar el desempeño en la labor. McClelland logró elaborar un marco de rasgos que diversificaban los diferentes rangos de rendimiento de los empleados a partir de una sucesión de entrevistas y observaciones”.

Otro autor Wordruffe (1993) menciona que competencia es una dimensión donde se manifiesta la conducta de manera abierta y que se manifiesta en la persona permitiéndole un rendimiento eficaz. Esta definición se apega a la parte conductual de la persona, pero no solo la conducta es lo que va a llevar a la persona a rendir de la mejor manera posible.

Debemos tener en cuenta también a este otro autor que menciona sobre los tipos de competencias laborales es así que Spencer y Spencer (1993) sostiene que:

Motivación: es la inclinación, intereses u obligación que tiene individuo y persigue continuamente. Los motivos manejan, resisten y adoptan los comportamientos en el ambiente de algunas acciones y lo aísla de terceros.

Características: son los modos corporales y salidas duraderas a situaciones o pesquisas.

Definición de uno mismo: son las cualidades, valentía o concepto propio de un sujeto.

Conocimiento: es lo que sabe o conoce un individuo, acerca de las plazas de ocupación.

Habilidad: es la competencia de ejecutar cualquier trabajo corporal o intelectual

No podemos dejar desapercibidos a Kanungo y Misra (1992) quienes definieron competencias como capacidades cognitivas genéricas que no son programadas y tampoco son de rutina diaria y que se dan en entornos complejos. Todo esto evidencia que los autores inclinan a las competencias por lo cognitivo.

Es importante también citar a Boyatzis (1982) quien señala que las competencias son las propiedades interiores de un individuo, que siguen una relación de causa con la práctica real o superior en el empleo en el cual realizamos nuestras labores.

La justificación del presente trabajo de investigación son los siguientes:

La justificación teórica: del actual trabajo de investigación tiene como principal propósito el contribuir a la investigación de futuros alumnos como fuente para sus trabajos, con relación a las competencias laborales en la gestión del recurso humano.

La justificación metodológica: del instrumento de recolección de datos el cual será validado y confiabilizado y podrá ser usado en otros trabajos de investigación y en otras instituciones.

La justificación práctica: es ofrecer a los administradores un estudio, que ayude a incrementar las competencias laborales del personal operativo, y que permita a los distribuidores de claro obtener más rentabilidad, y ser más competitiva.

Formulación del problema: es ¿Cuáles son los niveles de las competencias laborales del personal operativo de los distribuidores autorizados de América Móvil Perú SAC de la ciudad de Chimbote, 2019?

El objetivo general: es determinar el nivel de las competencias laborales del personal operativo de los distribuidores autorizados de América Móvil Perú SAC, Chimbote, 2019.

Los objetivos específicos son: Identificar el nivel de los conocimientos del personal operativo de los distribuidores autorizados de América Móvil Perú SAC; identificar el nivel de las habilidades del personal operativo de los distribuidores autorizados de América Móvil Perú SAC y descubrir el nivel de las actitudes del personal operativo de los distribuidores autorizados de América Móvil Perú SAC.

## II. Método

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación:

El tipo de estudio es descriptivo porque según Bernal (2010) en la investigación descriptiva, se revelan, cuentan, relatan o reconocen acontecimientos, estados, diferencias de un propósito de estudio o se plantean productos, tipos, prototipos, patrones. Pero no se dan esclarecimientos o causas del porqué de las realidades, acto, anómalos. La investigación descriptiva se guía por las interrogantes que se hace el investigador; se acepta en técnicas como la entrevista, encuesta, revisión documental, observación.

Diseño de investigación:

Según lo que dice Hernández, Fernández y Baptista (2010) el diseño de la investigación es no experimental porque es una investigación que se ejecuta sin manejar intencionadamente variables. En esta investigación lo que se hace es estudiar anómalos tal y como se dan en su ambiente, para después estudiarlos. Asimismo, es transversal porque se reúnen datos en un solo momento, en un determinado momento. Su finalidad es relatar variables, y examinar su ocurrencia e intercambio en un instante ocurrido. Y descriptiva también porque el intento es contemplar, detallar y evidenciar varios estados de un escenario que sucede de manera original y algunas oportunidades facilitar un punto de inicio para el origen de hipótesis

$$M \rightarrow O \rightarrow P$$

Dónde:

M = Muestra

O = Competencias laborales

P = Propuesta

## 2.2. Operacionalización de la variable

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Valoración
Competencias Laborales	Escobar (2005): competencias es poseer conocimientos, habilidades y actitudes. Todas estas competencias se deben ver reflejadas en poder demostrar la capacidad de desempeñar eficientemente la función encomendada así de esa manera poder medir su desempeño de producción.	Las competencias laborales se miden con un cuestionario que comprende las dimensiones de conocimientos, habilidades y actitudes el cual está diseñado en escala ordinal y comprende 21 preguntas	Conocimientos	Producto. Planes. Ofertas. Facturación. Procedimientos. Técnicas de ventas Servicios.	1 2 3 4 5 6 7	Ordinal
			Habilidades	Trabajo en equipo. Comunicación. Adaptación al cambio. Negociación. Capacidad de relacionarse. Persuasión. Trabajo bajo presión.	8 9 10 11 12 13 14	

			Actitudes	Automotivación.	15	
				Respeto.	16	
				Disciplina.	17	
				Empatía.	18	
				Predisposición.	19	
				Iniciativa.	20	
				Compromiso.	21	

### 2.3. Población, muestra, muestreo y criterios de selección

Población:

Para Carrasco (2009) puntualiza a la población como todas las personas que van a ser parte del estudio dentro de la investigación.

La población está conformada por 8 distribuidores autorizados de América móvil Perú SAC, de la ciudad de Chimbote del año 2019 que hacen entre personal operativo de tienda y de campo un total de 69 trabajadores.

Muestra:

Orús (2014) citaremos muestra a aquellas personas, naciones y localidades que se eligen de manera casual de entre todos los probables individuos, naciones y localidades que están relacionadas de una forma u otro por el propósito de nuestra investigación.

El tipo de muestra que utilizaremos para el presente trabajo de investigación es probabilístico o aleatorio.

Para establecer la proporción de la muestra se emplea la siguiente:

Formula:

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

Dónde:

N: tamaño de la población = 69

E: error muestral. = 0.05 (5%)

p: proporción de éxito = 0.5

q: proporción de fracaso = 0.5

Z: nivel de confianza = 1.96 (95%)

n: tamaño de la muestra

Entonces:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)(69)}{(0.05)^2 (69 - 1) + (1.96)^2 (0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{66.27}{1.13}$$

$$n = 58.65$$

$$n = 59$$

### Muestreo:

Se consideró el muestreo probabilístico para realizar cálculos del tamaño de la muestra.

Según López (2010) Cada componente de la población tiene la posibilidad notoria y no nula de conformar en la muestra, es decir, todos los componentes de la población pueden integrar parte de la muestra. Los tratamientos de muestreo probabilístico son todos que se basan en el origen de equiprobabilidad. En otras palabras, son todos aquellos en los que todos los integrantes del universo tienen la similar probabilidad de ser electos para constituir parte de la muestra.

Muestreo aleatorio simple es la elección de la muestra se efectúa en una sola fase, directo y sin remplazos. Se utiliza esencialmente en investigaciones sobre poblaciones reducidas y absolutamente reconocibles, por ejemplo, cuando establecemos de la lista total de todos los componentes del universo.

### Criterios de selección:

Para los criterios de selección se tuvo en cuenta lo siguiente:

- Varones y mujeres.
- Contrato en planilla y locación de servicios.
- Antigüedad más de 3 meses.

## 2.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

### 2.4.1. Técnica:

La técnica que se utilizó fue la encuesta.

Según Malhotra (2004) las encuestas son intervenciones con una gran mayoría de sujetos empleando un cuestionario bosquejado. Según el citado autor, el método de encuesta contiene un cuestionario constituido que se da a los encuestados y que está creado para conseguir información concreta.

### 2.4.2. Instrumento:

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario.

Tamayo (2004) Un cuestionario es lo que lee el individuo, la cual contiene preguntas establecidas o elaboradas por un empadronador frente a quien responde.



#### 2.4.3. Validez:

La aprobación del instrumento para la medir la variable competencias laborales se realizó por medio de juicio de expertos.

Arribas (2004) La validez, determinada como el nivel en que un instrumento de medición mide todo lo que verdaderamente intenta medir o vale para la finalidad que ha sido fabricado.

Los validadores del instrumento para medir la variable competencias laborales fueron la Dra. Jaela Romero Peña calificando con un resultado Bueno, el Mg. Juan Francisco Salazar Llanos calificando con un resultado excelente y el Dr. José Germán Linares Casola calificando con un resultado Bueno.

#### 2.4.4. Confiabilidad:

Para evaluar la confiabilidad del instrumento se utilizó el Coeficiente Alfa de Cronbach a través de la aplicación del Excel el cual arrojó como resultado un valor de 0,78.

Arribas (2004) el otro requisito de calidad de todo instrumento de medición, se detalla como el nivel con el que un instrumento mide con exactitud y elimina el desacierto, y lo hace realiza por medio de la seguridad, la firmeza transitoria y el compromiso entre los especialistas.

#### 2.5. Procedimiento

- Se redactó el instrumento de recolección de datos.
- Luego se procedió a validar el instrumento con el juicio de expertos.
- Se realizó la encuesta piloto a la muestra en estudio.
- Se realizó una prueba piloto para validar la confiabilidad con el coeficiente del alfa de cronbach en el Excel.
- Se continuó con la encuesta para obtener la información.
- Se continuó armando la base de datos en Excel.
- Se continuó con la tabulación de los datos para la elaboración de los resultados.
- Se construyeron las tablas y los gráficos.
- Se interpretaron los datos en la discusión, conclusiones y por ultimo las recomendaciones.

García, Ibáñez y Alvira (1993) Se logra precisar la encuesta, una técnica que emplea una agrupación de tratamientos normalizados de investigación por medio de los cuales se acopia y examina una sucesión de datos de una muestra de sucesos característicos de un universo más extenso, del que se intenta investigar, relatar, pronosticar y/o decir una sucesión de particularidades.

Una vez definida la población se calcula la muestra, se prepara el cuestionario con las preguntas para la adquisición de datos, se efectúa la faena de campo por intermedio de la encuesta. Recogiendo los datos se transforman para observar los resultados, analizarlos y así llegar a las conclusiones.

## 2.6. Método de análisis de datos

Se utilizó el método Estadístico descriptivo para la creación de tabla de frecuencias.

Luego de haber obtenido los datos por intermedio de la encuesta a los trabajadores se procedió a tabular en la aplicación de Excel obteniendo los resultados se procedió a generar las tablas, gráficos para su presentación y mejor interpretación tanto de cada dimensión conocimientos, habilidades y actitudes, así como también de la variable competencias laborales.

León y Montero (2003) cuando ya se recolectan los datos, ya sea a través de una técnica cualitativa, de un instrumento cualitativo o cuantitativo, se debe examinar la información o los datos adquiridos en el estudio. Este estudio se puede realizar de diferentes formas, todo va a depender del modelo de estudio o procedimiento que se empleó y la técnica practicada. Se consiguen realizar 2 formas de análisis, cualitativo o cuantitativo. En estos estudios, a variedad de los estudios cuantitativos se quiere recolectar información sobre las características de los individuos en estudio. Así que su forma de laborar es en no organizar la forma en que se acopia los datos, libremente de la técnica que se procedió a emplear.

## 2.7. Aspectos éticos

Los aspectos éticos que se tiene que tener en cuenta para el presente trabajo de investigación son:

- Reservar la identidad de los encuestados.
- No manipular los resultados por ningún motivo.
- Citar los autores consultados.

### III. Resultados

Objetivo Específico 01: identificar el nivel de los conocimientos del personal operativo de los distribuidores autorizados de América Móvil Perú SAC, Chimbote, 2019.

Tabla 1.

*Nivel de la dimensión conocimientos*

Nivel	f	%
ALTO	57	96.61%
MEDIO	2	3.39%
BAJO	0	0%
TOTAL:	59	100%

Fuente: Base de datos del estudio de las competencias laborales  
Elaboración: propia

Descripción: en la tabla 1 se puede observar que en la dimensión conocimientos, el 96.61% de los trabajadores tiene un nivel alto, el 3.39% de trabajadores tiene un nivel medio y el 0% de trabajadores tiene en un nivel bajo.

Objetivo Específico 02: identificar el nivel de las habilidades del personal operativo de los distribuidores autorizados de América Móvil Perú SAC, Chimbote, 2019.

Tabla 2.

*Nivel de la dimensión habilidades*

Nivel	f	%
ALTO	51	86.44%
MEDIO	7	11.86%
BAJO	1	1.70%
TOTAL:	59	100%

Fuente: base de datos del estudio de las competencias laborales  
Elaboración: propia

Descripción: En la tabla 2 se puede observar que en la dimensión habilidades, el 86.44% de los trabajadores tiene un nivel alto, el 11.86% de trabajadores tiene un nivel medio y el 1.70% de trabajadores tiene en un nivel bajo.

Objetivo Específico 03: descubrir el nivel de las actitudes del personal operativo de los distribuidores autorizados de América Móvil Perú SAC, Chimbote, 2019.

Tabla 3.

*Nivel de la dimensión actitudes*

Nivel	f	%
ALTO	44	74.58%
MEDIO	15	25.42%
BAJO	0	0.00%
TOTAL:	59	100%

Fuente: base de datos del estudio de las competencias laborales  
Elaboración: propia

Descripción: En la tabla 3 se puede observar que en la dimensión actitudes, 74.58% de los trabajadores tiene un nivel alto, el 25.42% de trabajadores tiene un nivel medio y el 0% de trabajadores tiene en un nivel bajo.

Objetivo Específico 04: determinar el nivel de las competencias laborales del personal operativo de los distribuidores autorizados de América Móvil Perú SAC, Chimbote, 2019.

Tabla 4.

*Nivel de la variable competencias laborales*

Nivel	f	%
ALTO	56	95.00%
MEDIO	3	5.00%
BAJO	0	0%
TOTAL:	59	100%

Fuente: base de datos del estudio de las competencias laborales  
Elaboración: propia

Descripción: En la tabla 4 se puede observar que la variable competencias laborales el 95% de los trabajadores se encuentra en un nivel alto, el 5% de trabajadores se encuentra en un nivel medio y el 0% de trabajadores se encuentra en un nivel bajo.

#### **IV. Discusión**

Con respecto a la dimensión conocimientos según la tabla 1 el nivel de conocimiento de los trabajadores de los distribuidores autorizados de América Móvil Perú SAC es alto con un 96.61%, esto quiere decir que un trabajador que tiene alto nivel de conocimiento lo ha adquirido a través de inducciones, capacitaciones, talleres, cursos, charlas, experiencia laboral. Estos conocimientos que han acumulado los trabajadores sobre las características y funciones de los productos que ofrecen al público, la información que dan de los diferentes planes que adquieren los clientes, ofertas que aprovechan en ofrecer a los clientes, explicar sobre la facturación de sus ventas para evitar cortes de las líneas de los usuarios, haber aprendido los procedimientos de ventas evitando errores, demoras y malestar de los clientes, las técnicas de ventas que utilizan como estrategias para que el cliente realice una compra de un producto o servicio, conocer de los distintos servicios que ofrecen de internet, cable, telefonía, móvil. Con todos estos conocimientos adquiridos esto le va a permitir a los trabajadores tener la facilidad de realizar sus ventas, incrementarlas alcanzando sus metas y objetivos de manera personal como también de la institución.

Herrera (2015) en su investigación competencias laborales en los colaboradores del departamento de ventas de Bimbo Centroamérica, agencia Huehuetenango, demuestra que el nivel de los conocimientos de los colaboradores del departamento de ventas de Bimbo, Huehuetenango se ubicó dentro del rango alto de los conocimientos que un vendedor debe poseer para poder ser catalogado como competente en el área de ventas. El conocimiento es la facultad del ser humano para comprender por medio de la razón la naturaleza, cualidades y relacionarse de las cosas, veamos que nos dice acerca de los conocimientos y para ello recurrimos a Chiavenato (2009) que los conocimientos en nuestro idioma tienen muchos significados como: capacidad, conciencia, saber, cognición, sapiencia, percepción, competencia, ciencia, experiencia, calificación, practica, aprendizaje, sabiduría, certeza e información. Es decir que un alto nivel de conocimientos es un factor importante de un trabajador a la hora de realizar sus funciones.

Con respecto a la dimensión habilidades según la tabla 2 el nivel de las habilidades de los trabajadores es alto con un porcentaje de 86.44%. Tener altos niveles de habilidades quiere decir que un trabajador se acopla muy bien para trabajar en equipo y que todos tienen un objetivo en común que es sacar adelante a la organización, es saber comunicarse de manera correcta, pensar antes de hablar y también saber escuchar a los compañeros de trabajo, clientes, supervisores, líderes. Es saber adaptarse al cambio que puedan presentar en el entorno laboral llegando a un buen desempeño, tener habilidad es saber negociar sobre todo con los clientes que ponen objeciones en el momento de venta, las habilidades se demuestran con la capacidad de saber relacionarse sobre todo con los clientes para mantener comunicación para ventas futuras, persuadir es la capacidad que tiene el vendedor de captar más clientes y generar más ventas, otra habilidad es saber trabajar bajo presión que es saber manejar el estrés laboral y organizarse correctamente. Con todas estas habilidades que demuestran los trabajadores tienen asegurado el éxito de manera compartida así tanto para el colaborador como para la empresa.

Díaz (2016) competencias laborales de los colaboradores en el área de ventas en la empresa Cobertura Total Distribuidor Autorizado de Claro SAC Cusco. Concluye que las competencias procedimentales no son las más adecuadas para la atención al cliente, entendemos por competencias procedimentales como las habilidades y además se refiere a que el nivel que encontró en esta dimensión es muy bajo. Para entender más de lo que se refiere a las habilidades veamos que nos dice Martínez y Martínez (2009) es la capacidad del personal para la interacción social, a fin de comunicarse, persuadir, entretener, supervisar, enseñar, negociar o aconsejar.

Otra dimensión de las competencias laborales de los distribuidores autorizados de América Móvil Perú SAC son las actitudes que según la tabla 3, el nivel de las actitudes de los trabajadores se encuentra en un nivel alto con un 74.58%. Esto significa que un trabajador con un nivel alto de actitudes se auto motiva y cree que todo lo puede lograr sin miedo a equivocarse, demuestra su actitud respetando las ideas de sus compañeros y atendiendo con cordialidad a sus clientes, la disciplina es una actitud que le va a permitir al trabajador ser

ordenado y alinearse a las políticas normas y reglamentos de la empresa, tener un actitud de empatía es ponerse en el lugar de la otra persona y comprender que es lo que desea recibir, mostrar la actitud de predisposición es tener la intensión o voluntad de realizar algo sin necesidad que nos lo pidan, un trabajador debe mostrar iniciativa sin esperar que alguien le indique que es lo que tiene que hacer, el compromiso es una actitud muy valorada por los empleadores porque contribuyen a alcanzar los objetivos de la empresa.

Quispe (2018) en su investigación competencias laborales en los trabajadores de una empresa de eventos corporativos y sociales, Lima. Concluyó que las particularidades de los motivos (actitudes) fueron sobresaliente posicionándose en el nivel alto. Para comprender más sobre la definición de las actitudes el autor Franklin y Krieger (2011) nos dice que la actitud es la predisposición, la motivación y el comportamiento mismo que muestra el individuo en relación con la tarea a desempeñar. Entonces se entiende que un trabajador con actitud va a tener la facilidad de alcanzar sus logros tanto personales como de la organización donde labora.

El análisis de los resultados estadísticos de la variable competencias laborales de la tabla 4 indica que el nivel de los trabajadores de los distribuidores autorizados de américa móvil Perú SAC se encuentra en un nivel alto al haber alcanzado un porcentaje de 95%.

Un trabajador con un nivel alto de competencias laborales se convierte en un trabajador competente con altos índices de conocimiento, habilidades y actitudes.

Tener altos niveles de conocimientos de los productos, planes, ofertas, facturación, procedimientos, técnicas de ventas y servicios lo vuelven competente, es haber adquirido conocimiento por medio del estudio o por la experiencia.

Un trabajador con altos índices de habilidades de trabajar en equipo, de comunicación, de adaptarse a los cambios que pueda realizar la empresa, de capacidad de relacionarse, de persuadir y de trabajar bajo presión lo transforman en competente. Va a tener la facilidad y destreza se saber hacer las cosas.

Un trabajador con altos índices de actitudes de automotivación, de respeto, de disciplina, de empatía, de predisposición, de iniciativa y de compromiso convierte a un trabajador en competente. Un trabajador que muestre actitudes es un trabajador que sabe comportarse y mostrar su estado de ánimo positivo.

Un trabajador con altos niveles de competencias laborales aumenta su productividad y calidad de su trabajo demostrando eficiencia en el desarrollo de su función. Un trabajador que presenta competencias laborales se le va a tener mayores oportunidades de trabajo en el mundo laboral.

Morales (2015) en su investigación “principales factores de las competencias laborales que utilizan los colaboradores de una agencia bancaria en Retalhuleu.” Concluyó que los colaboradores en base a los resultados obtenidos, se posicionaron en un nivel alto de la competencia laboral. Teniendo en cuenta que las competencias laborales son muy solicitadas por las empresas ya que un trabajador competente va ayudar a la organización a conseguir sus objetivos coincidimos en este sentido con Blanco (2007) quien manifiesta respecto a las competencias laborales que son un conjunto de comportamientos que tiene relación con un excelente desempeño. Es por ello que las competencias se incluyen como parte estratégica de las organizaciones, estas competencias que adquiridas por los trabajadores van ayudar a conseguir los objetivos estratégicos y que van ser bien vistos por el área de recursos humanos.



## V. Conclusiones

Primera el nivel de conocimientos del personal operativo de los distribuidores de América móvil Perú SAC, Chimbote se encuentra en un nivel alto con 96.61%. Esto se debe a que ellos conocen bien sobre los productos y servicios porque están bien capacitados, asisten a las capacitaciones y prestan mucha atención a la explicación de capacitador, además son autodidactas buscan información en internet, ven videos tutoriales, intercambian información con sus compañeros esa es la forma como adquieren el conocimiento.

Segunda el nivel de las habilidades del personal operativo de los distribuidores de América móvil Perú SAC, Chimbote tiene un nivel alto con 86.44%. Es porque han adquirido habilidades para realizar su trabajo con facilidad y capacidad de generar una buena relación con los clientes, saben negociar con ellos cuando les ponen objeciones.

Tercera el nivel de las actitudes del personal operativo de América móvil Perú SAC, Chimbote tiene un nivel alto con un 74.58%. Esto es porque al sentirse auto motivados logran alcanzar sus metas de ventas se organizan de manera disciplinada, tienen iniciativa para ir en busca de captar nuevos clientes y es por el mismo compromiso de aportar y sumar a la organización.

Cuarta las competencias laborales del personal operativo de los distribuidores de américa móvil Perú SAC, Chimbote en encuentran en un nivel alto con 95%. Eso se debe a que los trabajadores poseen conocimientos de los productos y servicios que ofrecen los distribuidores, también reúnen las habilidades para trabajar en equipo, pueden dar solución a los problemas que se le presenten y las actitudes que demuestran con su accionar, el empuje y las ganas que le ponen a su trabajo.

## **VI. Recomendaciones**

Primero se recomienda a los distribuidores autorizados en mención implementar la propuesta para mejorar las competencias laborales en cuanto a conocimientos, habilidades y actitudes.

Segundo para mantener los niveles altos de las competencias laborales de los trabajadores de los distribuidores autorizados, los administradores de los distribuidores autorizados deben de ofrecer reconocimientos al esfuerzo, proporcionar horarios flexibles a trabajadores que estén realizando estudios, brindarles las herramientas necesarias para la realización de sus funciones, incentivos a los trabajadores por metas alcanzadas.

Tercero para mantener los niveles altos de conocimiento del personal se recomienda al coordinador de América Móvil Perú SAC sede Chimbote mantener la frecuencia mensual de capacitaciones y refuerzos de la oferta comercial de claro. Además, también a los administradores de cada distribuidor autorizado brindar el apoyo inmediato a todas las consultas sobre las dudas que tengan el personal operativo. A los trabajadores tener instalados la aplicación donde pueden visualizar la oferta comercial de claro en sus móviles como primera opción de herramienta de información.

Cuarto para mantener los niveles altos de habilidades del personal se recomienda a los administradores de los distribuidores autorizados fomentar el trabajo en equipo evitando competir unos a los otros, por el contrario, participar apoyar y ayudarse para lograr objetivos en común. A los administradores siempre tratar de comunicarse de la mejor manera con los empleados para mantener un buen clima laboral. A los trabajadores para superar la presión del trabajo deben de concentrarse en lo que están realizando y dejar de pensar en problemas ajenos, además deben aprender a organizar sus tiempos.

Quinto para mantener los niveles altos de actitud del personal se recomienda a los administradores reunirse semanalmente con los empleados para organizar sesiones de lluvias de ideas esto va a permitir compartir estrategias con todo el equipo de trabajo, al mismo tiempo que todos logren familiarizarse con las metas trazadas.

## Referencias

- Alles, M. (2005). Desarrollo del talento humano basado en competencias. Ediciones Granica SA. Buenos Aires - Argentina.
- Alles, M. (2008). Dirección estratégica de recursos humanos: gestión por competencias laborales (2ª ed.). Buenos Aires Argentina: Gránica.
- Álvarez, L, (2000). La educación Basada en competencias: implicaciones, retos, perspectivas en didac. 35. Mexico: UIA.
- Arias, V. y Zapata, J. (2014). En su investigación “caracterización de competencias laborales en asesores comerciales exitosos en la venta de servicios de telecomunicaciones en Colombia, estudio en una empresa del sector, año 2013.”
- Arribas, M. (2004). Diseño y validación de cuestionarios. *Matronas Profesión*, 5(17), 23–29.
- Barrios, E. y Fong, M. (2002). Diseño Curricular Basado en Competencias. Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, Santiago de Chile.
- Bernal, A. (2003). El constructo madurez personal como competencia y sus posibilismos pedagógicos. *Revista Española de Pedagogía*, 61 (225), 243-262.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. bogota, colombia: pearson.
- Biemans, H., Nieuwenhuis, L., Poell, R., Mulder, M. y Wesselink, R. (2004). Competence-based VET in the Netherlands: background and pitfalls. *Journal of Vocational Education and Training*, 56(4), 523-538.
- Boyatzis, R. (1982). *The competent Manager: a model for effective performance*. New York: Wiley & Sons.
- Bunk, G. (1994). La transición de las competencias en la formación y perfeccionamiento de profesionales en la RFA. *Revista Europea de Formación profesional*, 1, 8-14.
- Blanco, A. (2007). *Trabajadores competentes; introducción y reflexiones sobre la gestión de los recursos humanos por competencias*. Madrid, España: ESIC.
- Braun, E., Woodley, A., Richardson, J. y Leidner, B. (2012). Self-rated competences questionnaires from a design perspective. *Educational Research Review*, 7(1), 1-18.

- Brunner, J. (2003). Manual de evaluación y certificación con base en normas de competencia laboral. Bogotá, SENA.
- Carmines, E. (2009). Evaluación de competencias laborales. Boston: Publicaciones de Sage.
- Carrasco, S. (2009). Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. Lima: San Marcos.
- Candía, R. y Venegas, J. (2016). En su investigación “identificación de las principales competencias del personal de ventas de una empresa de consumo masivo y su relación con los resultados de alto desempeño”.
- Chávez, A., Moscoso, K. y Manrique, Z. (2018). Capacitación en gestión universitaria para lograr competencias laborales en el personal administrativo de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, 2017. Horizonte de la Ciencia, 8(14) ,131-139.
- Champin, D. (2014). Evaluación por competencias en la educación médica. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública, 31(3) ,566-571.
- Chiavenato, I. (2009). Administración de recursos humanos, (2a ed.). México: Editorial. McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Cuesta, A. (2002). Gestión de Competencias. Ciudad de La Habana. Academia.
- DESECO (2003). Key Competencies for a Successful Life and Well-Functioning Society, Final Report, París, OECD.
- Díaz, B. (2016). En su investigación “competencias laborales de los colaboradores en el área de ventas en la empresa cobertura total distribuidor autorizado de claro SAC cusco 2016”.
- Dubrin, A. (2004). Fundamentos de comportamiento organizacional. México: Cengage Learning editors.
- Draganidis, F. y Mentzas, G. (2006). Competency based management: a review of systems and approaches, Information Management & Computer Security. 14(1), 51 – 64.
- Escobar, M. (2005). Las competencias laborales: ¿La estrategia laboral para la competitividad de las organizaciones? Estudios Gerenciales, 21(96), 31 – 55.

- Fernández, I. (2003). Aplicación del modelo de competencias: experiencias chilenas. Chile.
- Franklin, E. y Krieger, M. (2011). Comportamiento Organizacional: Enfoque para América Latina, 1ra Edición, Naucalpan de Juárez, México.
- Fulthorp, K. y D'Eloia, M. (2015). Managers perceptions of entry-level job competencies when making hiring decisions for municipal recreation agencies. *Journal of Park & Recreation Administration*, 33(1), 57–71.
- García, M., Ibáñez, J, y Alvira, F. (1993). El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de Investigación. Madrid: Alianza Universidad Textos.
- Godoy, M. (2014). Las competencias laborales de los mandos medios y altos de una industria papelera. Tesis inédita universidad Rafael Landívar escuintla, Guatemala.
- Gonzáles, A. y León, A. (2013). Métodos de compensación basados en competencias, Colombia 2da. Edición Universidad del norte.
- González, V. (2002). ¿Qué significa ser un profesional competente? Reflexiones desde una perspectiva psicológica. *Revista Cubana de Educación Superior*, 22(1), 45-53.
- Guilar, M. (2009). Las ideas de Bruner: “de la revolución cognitiva” a la “revolución cultural”. *Educere*, 13(44), 235-241.
- Haste, H. (2009). What Is "Competence" and How Should Education Incorporate New Technology's Tools to Generate "Competent Civic Agents". *Curriculum J.*, 20(3), 207-23.
- Haddad, J. (2007). Experiencias y consideraciones en la conformación de perfiles de competencias. *Revista de Psicología*, 25(1) ,29-58.
- Hernández, R, y Fernández, E. y Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. México. McGraw Hill. 2010.
- Herrera, A. (2015). En su investigación “competencias laborales en los colaboradores del departamento de ventas de Bimbo Centroamérica, agencia Huehuetenango”.
- Hodgson, J., Pelzer, J. e Inzana, K. (2013). Beyond NAVMEC: Competency based veterinary education and assessment of the professional competencies. *J Vet Med Educ* 40: 102-118.

- Huamán, J. (2018). Una añeja teoría de la verdad en el novísimo enfoque por competencias del Currículo Nacional del Perú. *Horizonte de la Ciencia*, 8(14), 101-112.
- Kanungo, R. y Misra, S. (1992). Managerial resourcefulness: A reconceptualization of management skills. *Human Relations*.
- Krumm, S. (2015). Motivar, transmitir, transformar: una revisión de las competencias necesarias para el oficio de enseñar. *Apuntes Universitarios. Revista de Investigación*, 5(1), 119-134.
- Lazzati, S., Tailhade, M. y Hirsch, H. (2003). Las competencias como factor del desempeño personal. Desarrollo de un marco conceptual. Buenos Aires. Ediciones Macchi.
- Leal, L., Soares, M., Silva, B., Bernardes, A. y Camelo, S. (2018). Clinical and management skills for hospital nurses: perspective of nursing university students. *Rev Bras Enferm*, 71(15), 14-21.
- León, O. y Montero, I. (2003). Métodos de Investigación en Psicología y Educación. Caracas: McGraw Hill.
- López, R. (2010). Interpretación de datos estadísticos. Nicaragua.: Universidad de Managua.
- Malhotra, N. (2004). Investigación de Mercados Un Enfoque Aplicado. México: Pearson Educación.
- Markus, L., Cooper-Thomas, H. y Allpress, K. (2005). Confounded by Competencies? An Evaluation of the Evolution and Use of Competency Models. *New Zealand Journal of Psychology*, 34, (2), 117-126.
- Martínez, E. y Martínez, F. (2009). Capacitación por Competencia. Principios y Métodos. Santiago de Chile. Recuperado de: [www.sence.cl/601/articles-5675\\_archivo\\_01.pdf](http://www.sence.cl/601/articles-5675_archivo_01.pdf).
- Mertens, L. (1997). Competencia laboral: sistemas, surgimiento y modelos. Montevideo: CINTERFOR.1997.
- Merrill, D. (1994). Instructional Design Theory. New Jersey, USA: Educational Technology Publications.
- Mondy, R. y Wayne, N. (2005). Administración de Recursos Humanos (9na. Ed.) México: Person Educación.

- Moreno, J. (2003). INTECAP (instituto técnico de capacitación y producción) Gestión por competencia laboral, 2da edición, Guatemala.
- Morales, D. (2015). En su investigación “principales factores de las competencias laborales que utilizan los colaboradores de una agencia bancaria en Retalhuleu, 2015.
- Mounier, A. (2001), “The three logics of skills”, en Acirrt Working Paper, núm. 66, University of Sidney.
- Ortiz, E. y Pérez, A. (2014). Propuesta para pilotear una aplicación de un instrumento de evaluación del desempeño por competencias, bajo el enfoque de 360° en una empresa de calzados. Universidad tecnológica (N° 225) León Gto. Editorial Ecorfan.
- Orús, M. (2014). Estadística descriptiva e inferencial – esquema de teorías y problemas resueltos. 1ra edición: lulu.com.
- Pawlowsky, P. (2001). The Treatment of Organizational Learning in Management Science. En Dierkes, M., Berthoin-Antal, A., Child, J. & Nonaka, I (Eds.). Handbook of Organizational Learning and Knowledge. Nueva York: Oxford University Press.
- Pereda, S. y Berrocal, F. (2004). Gestión de recursos humanos por competencias. Madrid: Editorial Centro de Estudios Ramón Areces.
- Quispe, R. (2018). En su investigación “Competencias laborales en los trabajadores de una Empresa de eventos corporativos y sociales, Lima, 2018”.
- Reyes, L. (2000). El análisis de puestos. 5ta edición. Barcelona España. Editorial Limusa. Citado por INTECAP (2003) (instituto técnico de capacitación y producción) Gestión por competencia laboral, 2da edición, Guatemala.
- Restrepo, C. (2013). Aproximación a la gestión de la innovación: Un enfoque conceptual. Revista Ciencias Estratégicas, 22(30), 257-266.
- Risco, G. (2014). Educar por competencias a los profesionales de la salud para transformar la salud. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública, 31(3) ,413-416.
- Rolland, S., Hobson, R. y Hanwell, S. (2007). Clinical competency exercises: some student perceptions. Eur J Dent Educ., 11(3) ,184-91.

- Sagi, L. y Vela, G. (2004). *Gestión por competencias: el reto compartido del crecimiento personal y de la organización*. ESIC Editorial, 2004.
- Sandoval, F. y Pernaletе, D. (2014). Marco de trabajo para gestionar las competencias laborales. *Enl@ce: Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*, 11(3), 11-32.
- Saracho, J. (2011). *Talento Organizacional: un modelo para la definición organizacional del Talento*. Santiago, Chile: RIL editores.
- Saravia, D y Tipismana, J. (2018). En su investigación “Las competencias laborales en la productividad de la empresa Entel S.A. de la provincia de Chíncha, en el año 2018”.
- Segura, L. (2009). *Gestión del Recurso humano basada en competencias laborales (5ª. Edición)*. Guatemala.
- Solares, J., Peñalver, J., Meneghel, I. y Salanova, M. (2016). Desarrollo de equipos empáticos: la influencia de las prácticas organizacionales en la empatía colectiva. *Revista de Psicología de la Universidad Católica San Pablo*, 6(1), 51-63.
- Spencer, L y Spencer, S. (1993). *Competence at work. Models for superior performance*. New York: Wiley & Sons.
- Spencer, Jr. y McClelland D. (1994). *Competency Assessment Methods. History and State of the Art*. Michigan, Estados Unidos: Hay/Mc. Press.
- Tamayo, M (2004). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa.
- Tejada, A. (2006). *Diseño de un plan docente en información y documentación acorde con el espacio europeo de educación superior: Un enfoque por competencias*. Madrid: Universidad Complutense - Facultad de Ciencias de la Documentación.
- Tejada, J. y Navío, A. (2000). *Caracterización mínima sobre las competencias y su desarrollo*. Barcelona, España.
- Tejada, J. y Ruíz, C. (2016). Evaluación de competencias profesionales en educación superior: retos e implicaciones. *Educacion XXI*, Madrid, 19(1), 17-38.
- Teodorescu, T. (2006). Competence versus competency. What is the difference? *Performance Improvement*, 45(10), 27-30.



- Vega, H. y Duarte, S. (2015). En su investigación “orientación del capital humano a través del enfoque en competencias laborales de una empresa colombiana”.
- Véliz, P., Blanco, M., Ortiz, M., Díaz, L. y Blanco, O. (2017). Resultados de trabajo del Grupo para el Estudio de las Competencias en Salud. *Educación Médica Superior*, 32(1).
- Vigo, O. (2013). Polémica alrededor del concepto competencia. UCV-HACER. *Revista de Investigación y Cultura*, 2(1) ,122-130.
- Wagner, R. (1997). Intelligence, training and employment. *American Psychologist*, 52, 1059-1069.
- Werther, W y Davis, K (2008). *Administración de recursos humanos*. (6ª ed.). México, DF: Mc Graw Hill Interamericana S. A. De C. V.
- Woodall, J. y Winstanley, D. (1998). Understanding managerial work, roles and competencies. En *Management development. Strategy and practice*. Oxford: Blackwell.
- Wordruffe, C. (1993). What is meant by a competency? *Leadership and Organization Development Journal*, 14(1), 29-36.
- Zapata, G. (2015). El tamaño y la estructura de la organización. Un estudio teórico y empírico con el enfoque contingente. *Revista Ciencias Estratégicas*, 23(34), 193-208.

## Anexos

### Anexo 1. Propuesta

Propuesta para mejorar las competencias laborales del personal operativo de los distribuidores autorizados de América Móvil Perú SAC, Chimbote.

#### I. Datos informativos:

Lugar:

Chimbote

Institución:

Distribuidores autorizados de América Móvil Perú SAC.

Autor:

Br. Miguel Angel Abanto Alva

#### II. Fundamentación Teórica:

Para Dolan, Valle, Jackson, y Schuler (2007), la formación y desarrollo del trabajador abarcan un conjunto de actividades cuya finalidad es mejorar el rendimiento presente o futuro. Esto, mejorando su capacidad en sus conocimientos, habilidades y actitudes. La formación proporciona al trabajador habilidades específicas para corregir deficiencias en su rendimiento, mientras que en el desarrollo la organización proporciona las habilidades que necesitará el trabajador en el futuro.

Escribano (1999) se señala que el desarrollo de competencias como el conjunto de actividades ligadas a comportamientos objetivos, cuyo entrenamiento es guiado y supone la evolución de una persona en el perfil del rol que ocupa dentro de una organización y, por lo tanto, el progreso de su desempeño.

Chiavenato (2009) Desarrollar a las personas no significa únicamente proporcionarles información para que aprendan nuevos conocimientos, habilidades y destrezas y, así, sean más eficientes en lo que hacen. Significa, sobre todo, brindarles la información básica para que aprendan nuevas actitudes, soluciones, ideas y conceptos y para que modifiquen sus hábitos y comportamientos y sean más eficaces en lo que hacen.

Según Mertens (2006) el aprendizaje como proceso es difícil que una institución administre o gestione. Primero, porque es un proceso intrínsecamente individual. Se puede incentivar o presionar el aprendizaje,

crear ambientes propicios para que éste se dé, pero no se puede incidir directamente en ello. Segundo, hay muchos estilos de aprendizaje, lo que hace difícil su gestión.

### III. Diagnóstico:

Según los resultados del trabajo de investigación el nivel de las competencias laborales del personal operativo de los distribuidores de América Móvil Perú SAC se encuentra en un nivel alto con un 95%, pero no podemos dejar de ver de manera individual a cada dimensión, donde encontramos que el nivel de conocimientos está en un nivel alto alcanzando un porcentaje de 96%, esto se debe a que los distribuidores vienen trabajando de manera estratégica de la mano de América Móvil Perú SAC en la capacitación del personal operativo en lo que respecta a la oferta comercial de los productos y servicios. Ocupando un segundo lugar el nivel de las habilidades logra alcanzar el 86.44% y un tercer lugar el nivel de las actitudes con un 74.48% por debajo de los conocimientos esto se debe a que no existen estrategias implementadas que impulsen a desarrollar la habilidades y actitudes del personal operativo que permitan alcanzar los niveles óptimos que se requieren para el buen desenvolvimiento de las funciones en sus puestos de trabajo, que estén alineados y ayuden a conseguir los objetivos estratégicos de los distribuidores autorizados.

### IV. Objetivos:

#### General:

Mejorar las competencias laborales del personal operativo de los distribuidores autorizados de América Móvil Perú SAC.

#### Específicos:

Capacitar y mejorar las competencias laborales en cuanto a conocimientos del personal operativo de los distribuidores autorizados de América Móvil Perú SAC.

Capacitar y mejorar las competencias laborales en cuanto a las habilidades del personal operativo de los distribuidores autorizados de América Móvil Perú SAC. Capacitar y mejorar las competencias laborales en cuanto a las actitudes del personal operativo de los distribuidores autorizados de América Móvil Perú SAC.

## V. Estrategias y Actividades:

### Estrategias:

Capacitaciones: es una herramienta privilegiada para progresar, desarrollar y mejorar las competencias laborales. Las capacitaciones deben estar relacionadas al conocimiento de los productos y servicios como las características generales de los equipos, los beneficios, precios, los servicios que brinda la empresa, ofertas, planes.

Coaching: las persona que van asumir el rol de coaching en los distribuidores serán los administradores o los propietarios porque ellos tienen el conocimiento y la experiencia acumulada, por ende, tienen la capacidad de liderar los equipos de trabajo y la función de guiarlos con la finalidad de desarrollar nuevas y mejoras competencias sobre todo en el ámbito de las de la habilidades y actitudes.

El coaching en los distribuidores impulsara el liderazgo porque es fuente de inspiración, ayudara a generar y mantener el compromiso responsabilidad e iniciativa de los trabajadores y de esta manera contribuir a la satisfacción laboral y personal.

Charlas motivacionales: son muy importantes para mantener el espíritu positivo de los equipos de trabajo y así recordarles los objetivos, metas y necesidades de la empresa, pueden ser mediante una película, video, escrito un párrafo que ayuden a reflexionar y a sentirse identificados. Con esto se logrará demostrar que es posible cumplir sueños, lograr metas, asumir los retos y juntos alcanzar el éxito personal y de la empresa. Es muy importante que los distribuidores inviertan en tiempo y esfuerzo y mantener firme convicción de que los empleados son capaces de superar momentos difíciles, que no influyan de manera negativa en la productividad del empleado y ponga en riesgo los objetivos de la empresa.

### Actividades:

Deportivas: realizar encuentros deportivos donde todo el personal operativo, administrativo y gerencial participe de manera conjunta sin necesidad que se sienta que están compitiendo. Esto permitirá obtener lazos de compañerismo el cual genera más confianza e integración en la empresa así mismo también disminuir el estrés acumulado en el desempeño de las funciones, todo esto

dará un mejor o aumento en cuanto a la productividad de los trabajadores en beneficio de la empresa.

Celebraciones de fechas importantes: hacer seguimiento de las fechas como cumpleaños de los empleados demostrara que la empresa siempre esta pendientes de ellos y se preocupa por su bienestar por lo tanto se sentirán reconocidos y valorados impactando directamente en sus niveles de satisfacción laboral así mismo como su compromiso y productividad

#### VI. Cronograma:

Estrategia / Actividad	Frecuencia
Capacitaciones	1 vez por mes
Coaching	permanente
Charlas Motivacionales	cada 3 meses
Encuentros deportivos	1 vez por semana
Celebraciones de fechas importantes	cuando corresponda

#### VII. Presupuesto:

Estrategia / Actividad	Cantidad	Detalle	Costo	Total anual
Charla motivacional	4	charlas	200.00	800.00
Celebración de fecha importantes	10 máximo.	Gastos varios	50.00	500.00
Encuentros deportivos	52 semanas	Alquiler campo	15.00	780.00
			Total:	2080.00

Anexo 2. Matriz de consistencia

Título: Competencias laborales del personal operativo de los distribuidores autorizados de América Móvil Perú SAC, Chimbote, 2020

Problema	Objetivos	Variable	Dimensiones	Población y Muestra	Diseño	Técnicas e Instrumentos
¿Cuáles son los niveles de las competencias laborales del personal operativo de los distribuidores autorizados de América Móvil Perú SAC de la ciudad de Chimbote, 2019?	General	Competencias Laborales	Conocimientos	Población: La población de esta investigación es de 69 trabajadores de los distribuidores autorizados.  Muestra: La muestra de esta investigación es de 59 trabajadores de los distribuidores autorizados.	Método: Cuantitativo Tipo de estudio: No experimental Diseño: Descriptiva propositiva  $M \rightarrow O \rightarrow P$  M = Muestra O = Variable P = Propuesta	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
	Determinar el nivel de las competencias laborales del personal operativo de los distribuidores autorizados de América Móvil Perú SAC, Chimbote, 2019.		Habilidades			
	Específicos		Actitudes			
	Objetivo Específico 1: Identificar el nivel de los conocimientos del personal operativo de los distribuidores autorizados de América Móvil Perú SAC. Objetivo Específico 2: Identificar el nivel de las habilidades del personal operativo de los distribuidores autorizados de América Móvil Perú SAC. Objetivo Específico 3: Descubrir el nivel de las actitudes del personal operativo de los distribuidores autorizados de América Móvil Perú SAC.					

### Anexo 3. Instrumentos

#### Cuestionario de Competencias Laborales

Este cuestionario forma parte de la investigación: las competencias laborales del personal operativo de los distribuidores de América Móvil Perú SAC, Chimbote, 2019. Se agradece responderla de manera veraz ya que los resultados serán empleados con fines académicos.

#### I. Datos generales:

Edad:

Sexo:

Permanencia en la empresa:

#### II. Cuestionario:

	Escala de valoración				
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1. Consideras que tus compañeros conocen todas las características de los productos que ofrecen					
2. Crees que tus compañeros ofrecen los planes de acuerdo a las necesidades de cada cliente					
3. Saben aprovechar los demás vendedores las ofertas para cerrar ventas con sus clientes					
4. Crees que los vendedores explican bien las fechas de pago a los clientes para no generar morosidad					
5. Crees que tus compañeros están capacitados y conocen todos los procedimientos de ventas					
6. Crees que tus compañeros conocen algunas técnicas de ventas					
7. Piensas que los trabajadores están convencidos que más que ofrecer un servicio es ofrecer la solución a los problemas de los clientes					
8. Tienes la experiencia que cuando trabajaste en conjunto con tus compañeros obtuvieron mejores resultados					
9. La comunicación se da de manera eficaz entre tus compañeros para mejorar el clima laboral					

10. Crees que el personal donde laboras está en la capacidad de adaptarse al cambio en las funciones de trabajo					
11. Estas convencido que los trabajadores están en la capacidad de negociar con los clientes					
12. Haz observado que los trabajadores se relacionan fácilmente entre ellos y con los clientes					
13. Sientes que tus compañeros tienen dificultades para convencer a los clientes					
14. Consideras que la mayoría de tus compañeros tienen problemas para trabajar bajo presión					
15. Sientes que tus compañeros estas auto motivados para desempeñar sus actividades					
16. En tu entorno laboral existe el respeto entre compañeros y hacia los clientes					
17. Crees que la disciplina ayuda a alcanzar los objetivos de tus compañeros					
18. Haz observado que en tu trabajo atienden a los clientes como te gustaría que te atiendan a ti					
19. Crees que están predispuestos la mayoría de tus compañeros de asumir nuevos retos					
20. Observaste que hay iniciativa cuando a los demás colaboradores reciben una propuesta para realizar algo					
21. Sientes que están comprometidos los trabajadores de tu centro labores con la organización					



## Ficha Técnica Competencias Laborales

1. Nombre del instrumento: cuestionario de las competencias laborales
2. Autor: Miguel Angel Abanto Alva
3. Año: 2019
4. Administración: individual
5. Duración: 20 minutos aproximadamente
6. Aplicación: al personal operativo de los distribuidores autorizados de América Móvil Perú SAC, Chimbote, 2019
7. Objetivo: obtener información de la variable competencias laborales, así como también de las dimensiones conocimientos, habilidades y actitudes.
8. Modo de Aplicación:
  - a. el cuestionario para medir las competencias laborales está conformado por 21 ítems, distribuidos en tres dimensiones de la siguiente manera:

Conocimientos: esta dimensión evalúa el nivel de conocimientos de los colaboradores en cuanto a la oferta comercial de productos y servicios. Esta comprendido por los ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7.

Habilidades: esta dimensión evalúa el nivel de las habilidades de los colaboradores en cuanto a su potencial, la capacidad y facilidad de hacer las cosas. Esta comprendido por los ítems 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14.

Actitudes: esta dimensión evalúa el nivel de las actitudes de los colaboradores en cuanto a la disposición y comportamiento. Esta comprendido por los ítems 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21.
  - b. los trabajadores llenan el cuestionario individualmente, deben de marcar solo una opción por ítems de acuerdo a su experiencia.
  - c. el cuestionario solo se aplica en un momento dado al grupo de estudio.
  - d. tiene una duración aproximadamente de 20 minutos. Los materiales que se utilizan son lapicero y el impreso con las preguntas.

9. Estructura del cuestionario:

	Escala de valoración				
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1. Consideras que tus compañeros conocen todas las características de los productos que ofrecen	1	2	3	4	5
2. Crees que tus compañeros ofrecen los planes de acuerdo a las necesidades de cada cliente	1	2	3	4	5
3. Saben aprovechar los demás vendedores las ofertas para cerrar ventas con sus clientes	1	2	3	4	5
4. Crees que los vendedores explican bien las fechas de pago a los clientes para no generar morosidad	1	2	3	4	5
5. Crees que tus compañeros están capacitados y conocen todos los procedimientos de ventas	1	2	3	4	5
6. Crees que tus compañeros conocen algunas técnicas de ventas	1	2	3	4	5
7. Piensas que los trabajadores están convencidos que más que ofrecer un servicio es ofrecer la solución a los problemas de los clientes	1	2	3	4	5
8. Tienes la experiencia que cuando trabajaste en conjunto con tus compañeros obtuvieron mejores resultados	1	2	3	4	5
9. La comunicación se da de manera eficaz entre tus compañeros para mejorar el clima laboral	1	2	3	4	5
10. Crees que el personal donde laboras está en la capacidad de adaptarse al cambio en las funciones de trabajo	1	2	3	4	5
11. Estas convencido que los trabajadores están en la capacidad de negociar con los clientes	1	2	3	4	5
12. Haz observado que los trabajadores se relacionan fácilmente entre ellos y con los clientes	1	2	3	4	5
13. Sientes que tus compañeros tienen dificultades para convencer a los clientes	1	2	3	4	5
14. Consideras que la mayoría de tus compañeros tienen problemas para trabajar bajo presión	1	2	3	4	5

15. Sientes que tus compañeros estas auto motivados para desempeñar sus actividades	1	2	3	4	5
16. En tu entorno laboral existe el respeto entre compañeros y hacia los clientes	1	2	3	4	5
17. Crees que la disciplina ayuda a alcanzar los objetivos de tus compañeros	1	2	3	4	5
18. Haz observado que en tu trabajo atienden a los clientes como te gustaría que te atiendan a ti	1	2	3	4	5
19. Crees que están predispuestos la mayoría de tus compañeros de asumir nuevos retos	1	2	3	4	5
20. Observaste que hay iniciativa cuando a los demás colaboradores reciben una propuesta para realizar algo	1	2	3	4	5
21. Sientes que están comprometidos los trabajadores de tu centro labores con la organización	1	2	3	4	5

#### 10. Escala de calificación:

##### 10.1. General:

Nivel de las competencias laborales

Nivel	Puntaje
Alto	77 - 105
Medio	49 - 76
Bajo	21 - 48

##### 10.2. Específicas:

Nivel de las dimensiones

Nivel	dimensiones		
	conocimiento	habilidades	actitudes
Alto	25 - 35	25 - 35	25 - 35
Medio	16 - 24	16 - 24	16 - 24
Bajo	7 - 15	7 - 15	7 - 15

#### 11. Validez y confiabilidad

11.1. Validez: el instrumento ha sido redactado por el autor. La validación del instrumento se efectuó mediante el juicio de expertos, los contenidos de los ítems fueron evaluados por tres expertos que poseen como mínimo el grado de maestro.

Los resultados del proceso de evaluación fueron:

experto	Valoración del instrumento
Dra. Jaela Peña Romero	Bueno
Dr. José Germán Linares Casola	Bueno
Mg. Juan Francisco Salazar Llanos	Excelente

11.2. Confiabilidad: Para determinar la confiabilidad del instrumento de las competencias laborales, los 21 ítems distribuidos en tres dimensiones: conocimientos, habilidades y actitudes, que componen este cuestionario han sido sometidos a la prueba estadística del coeficiente Alpha de Cronbach, obteniéndose un valor Alpha de Cronbach de 0.78 lo que significa que existe una alta o fuerte confiabilidad en el instrumento de recolección de datos.

11.3. Muestra: Para la confiabilización del instrumento se consideró una muestra piloto de 15 colaboradores de los distribuidores autorizados de América Móvil Perú SAC de la ciudad de Chiclayo. Se seleccionó este grupo puesto que reúnen características similares a los del grupo de estudio.

11.4. Puntuación del cuestionario: El cuestionario de las competencias laborales se califica sumando las puntuaciones de cada ítem. Cada uno de los ítems directos del cuestionario puede recibir de 1 a 5 puntos, dependiendo de la respuesta marcada. La puntuación de 5 refleja que el encuestado califica el hecho como muy positivo en la conducta concreta que se le pregunta; por el contrario, la puntuación de 1, refleja que en esa conducta concreta el encuestado presenta un nivel muy bajo o negativo. Se cuantifican como 1 = totalmente en desacuerdo, 2 = en desacuerdo, 3 = ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 = de acuerdo y 5 = totalmente de acuerdo. La puntuación máxima que se puede obtener es de 105 puntos y la mínima de 21. A mayores puntuaciones en la escala el encuestado presenta un mayor nivel de competencias laborales de acuerdo con los enunciados propuestos.

### 11.5. Interpretación:

De 77 a 105 puntos el nivel de las competencias laborales de los encuestados es alto respecto de lo experimentado en la organización.

De 49 a 76 puntos el nivel de las competencias laborales de los encuestados es medio respecto de lo vivenciado en la organización.

De 21 a 48 puntos el nivel de las competencias laborales de los encuestados es bajo respecto de lo otorgado a la organización.

Anexo 4. Validez y Confiabilidad



MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TITULO DE LA TESIS: Competencias laborales del personal operativo de los distribuidores autorizados de América Móvil Perú S ac, Chimbote, 2019

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Competencias Laborales

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta						CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Competencias Laborales	Conocimientos	Producto	Consideras que tus compañeros conocen todas las características de los productos que ofrecen									✓		✓		✓		
		Planes	Crees que tus compañeros ofrecen los planes de acuerdo a las necesidades de cada cliente									✓		✓		✓		
		Ofertas	Saben aprovechar los demás vendedores las ofertas para cerrar ventas con sus clientes									✓		✓		✓		
		Facturación	Crees que los vendedores explican bien las fechas de pago a los clientes para no generar morosidad							✓				✓		✓		
		Procedimientos	Crees que tus compañeros están capacitados y conocen todos los procedimientos de ventas									✓		✓		✓		
		Técnicas de Ventas	Crees que tus compañeros conocen algunas técnicas de ventas									✓		✓		✓		
	Servicios	Piensas que los trabajadores están convencido que más que ofrecer un servicio es ofrecer la solución a los problemas de los clientes									✓		✓		✓			
	Habilidades	Trabajo en equipo	Tienes la experiencia que cuando trabajaste en conjunto con tus compañeros obtuvieron mejores resultados							✓				✓		✓		



	Solución de problemas	Creer que el personal donde laboras está en la capacidad de solucionar problemas que se presentan									✓		✓		✓			
	Negociación	Estas convencido que los trabajadores están en la capacidad de negociar con los clientes									✓		✓		✓			
	Capacidad de relacionarse	Has observado que los trabajadores se relacionan fácilmente entre ellos y con los clientes								✓	✓		✓		✓			
	Persuasión	Sientes que tus compañeros tienen dificultades para convencer a los clientes									✓		✓		✓			
	Trabajo a presión	Consideras que la mayoría de tus compañeros tienen problemas para trabajar bajo presión.									✓		✓		✓			
	Actitudes	Automotivación	Sientes que tus compañeros están auto motivados para desempeñar sus actividades									✓		✓		✓		
		Respeto	En tu entorno laboral existe el respeto entre compañeros y hacia los clientes									✓		✓		✓		
		Disciplina	Creer que la disciplina ayuda a alcanzar los objetivos de tus compañeros									✓		✓		✓		
		Empatía	Haz observado que atienden en tu trabajo a los clientes como te gustaría que te atiendan a ti								✓	✓		✓		✓		
		Predisposición	Creer que están predispuestos la mayoría de tus compañeros de asumir nuevos retos									✓		✓		✓		
Iniciativa		observaste que hay iniciativa cuando los demás colaboradores reciben una propuesta para realizar algo									✓		✓		✓			
Compromiso		Sientes que están comprometidos los trabajadores de tu centro de labores con la organización									✓		✓		✓			

*[Handwritten Signature]*

DNI 44137812

### RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Competencias Laborales  
 OBJETIVO: determinar el nivel de las competencias Laborales del personal operativo de los distribuidores autorizados de América Móvil Perú Sac, Chimbote, 2019  
 DIRIGIDO A: el personal operativo de los distribuidores autorizados de América Móvil Perú Sac, Chimbote, 2019.  
 VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				✓

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Salay Luis Juan Francisco  
 GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Mgtr en Admstraco de Negocio

  
 \_\_\_\_\_

DNI 44137812.



**MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO**


**TITULO DE LA TESIS:** *Competencias laborales del personal operativo de los distribuidores autorizados de América Móvil Perú S ac, Chimbote, 2019*

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** *Cuestionario de Competencias Laborales*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Competencias Laborales	Conocimientos	Producto	Consideras que tus compañeros conocen todas las características de los productos que ofrecen						✓		✓		✓				
		Planes	Creer que tus compañeros ofrecen los planes de acuerdo a las necesidades de cada cliente						✓		✓		✓				
		Ofertas	Saben aprovechar los demás vendedores las ofertas para cerrar ventas con sus clientes						✓		✓		✓				
		Facturación	Creer que los vendedores explican bien las fechas de pago a los clientes para no generar morosidad						✓		✓		✓				
		Procedimientos	Creer que tus compañeros están capacitados y conocen todos los procedimientos de ventas						✓		✓		✓				
		Técnicas de Ventas	Creer que tus compañeros conocen algunas técnicas de ventas						✓		✓		✓				
	Servicios	Piensas que los trabajadores están convencido que más que ofrecer un servicio es ofrecer la solución a los problemas de los clientes						✓		✓		✓					
Habilidades	Trabajo en equipo	Tienes la experiencia que cuando trabajaste en conjunto con tus compañeros obtuvieron mejores resultados						✓		✓		✓					



	Solución de problemas	Crees que el personal donde laboras está en la capacidad de solucionar problemas que se presentan									✓		✓		✓		
	Negociación	Estas convencido que los trabajadores están en la capacidad de negociar con los clientes									✓		✓		✓		
	Capacidad de relacionarse	Has observado que los trabajadores se relacionan fácilmente entre ellos y con los clientes								✓	✓		✓		✓		
	Persuasión	Sientes que tus compañeros tienen dificultades para convencer a los clientes									✓		✓		✓		
	Trabajo a presión	Consideras que la mayoría de tus compañeros tienen problemas para trabajar bajo presión.									✓		✓		✓		
Actitudes	Automotivación	Sientes que tus compañeros están auto motivados para desempeñar sus actividades									✓		✓		✓		
	Respeto	En tu entorno laboral existe el respeto entre compañeros y hacia los clientes									✓		✓		✓		
	Disciplina	Crees que la disciplina ayuda a alcanzar los objetivos de tus compañeros									✓		✓		✓		
	Empatía	Haz observado que atienden en tu trabajo a los clientes como te gustaría que te atiendan a ti								✓	✓		✓		✓		
	Predisposición	Crees que están predispuestos la mayoría de tus compañeros de asumir nuevos retos									✓		✓		✓		
	Iniciativa	observaste que hay iniciativa cuando los demás colaboradores reciben una propuesta para realizar algo									✓		✓		✓		
	Compromiso	Sientes que están comprometidos los trabajadores de tu centro de labores con la organización									✓		✓		✓		



DNI 31674896

### RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Competencias Laborales.  
 OBJETIVO: determinar el nivel de las competencias Laborales del personal operativo de los distribuidores autorizados de América Móvil Perú SAc, Chimbote, 2019  
 DIRIGIDO A: el personal operativo de los distribuidores autorizados de América Móvil Perú SAc, Chimbote, 2019

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : José Germán Linares Cazola  
 GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : DOCTOR EN CIENCIAS Y GESTION EDC. SUPERIOR

  
 DNI 31674876

**MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO**
**TÍTULO DE LA TESIS:**
*Competencias laborales del personal operativo de los distribuidores autorizados de América Móvil Perú Sae, Chimbote, 2019*
**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**
*Cuestionario de Competencias Laborales*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES				
				Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta						
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO					
Competencias Laborales	Conocimientos	Producto	Consideras que tus compañeros conocen todas las características de los productos que ofrecen									✓		✓		✓					
		Planes	Creer que tus compañeros ofrecen los planes de acuerdo a las necesidades de cada cliente										✓		✓		✓				
		Ofertas	Saben aprovechar los demás vendedores las ofertas para cerrar ventas con sus clientes											✓		✓		✓			
		Facturación	Creer que los vendedores explican bien las fechas de pago a los clientes para no generar morosidad								✓				✓		✓				
		Procedimientos	Creer que tus compañeros están capacitados y conocen todos los procedimientos de ventas												✓		✓		✓		
		Técnicas de Ventas	Creer que tus compañeros conocen algunas técnicas de ventas													✓		✓		✓	
	Servicios	Piensas que los trabajadores están convencido que más que ofrecer un servicio es ofrecer la solución a los problemas de los clientes													✓		✓		✓		
Habilidades	Trabajo en equipo	Tienes la experiencia que cuando trabajaste en conjunto con tus compañeros obtuvieron mejores resultados								✓				✓		✓		✓			

	Solución de problemas	Crees que el personal donde laboras está en la capacidad de solucionar problemas que se presentan								✓		✓		✓		
	Negociación	Estas convencido que los trabajadores están en la capacidad de negociar con los clientes								✓		✓		✓		
	Capacidad de relacionarse	Has observado que los trabajadores se relacionan fácilmente entre ellos y con los clientes							✓	✓		✓		✓		
	Persuasión	Sientes que tus compañeros tienen dificultades para convencer a los clientes								✓		✓		✓		
	Trabajo a presión	Consideras que la mayoría de tus compañeros tienen problemas para trabajar bajo presión.								✓		✓		✓		
Actitudes	Automotivación	Sientes que tus compañeros están auto motivados para desempeñar sus actividades								✓		✓		✓		
	Respeto	En tu entorno laboral existe el respeto entre compañeros y hacia los clientes								✓		✓		✓		
	Disciplina	Crees que la disciplina ayuda a alcanzar los objetivos de tus compañeros								✓		✓		✓		
	Empatía	Haz observado que atienden en tu trabajo a los clientes como te gustaría que te atiendan a ti							✓	✓		✓		✓		
	Predisposición	Crees que están predispuestos la mayoría de tus compañeros de asumir nuevos retos								✓		✓		✓		
	Iniciativa	observaste que hay iniciativa cuando los demás colaboradores reciben una propuesta para realizar algo								✓		✓		✓		
	Compromiso	Sientes que están comprometidos los trabajadores de tu centro de labores con la organización								✓		✓		✓		

  
Msc. Jessica Peña Romero  
 Directora Escuela Administración

DNI

### RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO de Competencias Laborales  
 OBJETIVO: determinar el nivel de las competencias laborales del personal operativo de los distribuidores autorizados de América Móvil Perú SAC, Chimbote, 2019  
 DIRIGIDO A: El personal operativo de los distribuidores autorizados de América Móvil Perú SAC, Chimbote, 2019

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		✓		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : PEÑA ROMERO JAELA  
 GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : DOCTORA EN ADMINISTRACIÓN



Mg. Jaela Peña Romero  
Directora Escuela Administración

DNI

**calculo de la confiabilidad del instrumento mediante el alpha de crombach**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	Total Vt		
1	3	4	5	5	5	3	3	4	5	5	4	2	5	4	4	2	3	5	4	5	5	85		
2	4	4	4	3	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	3	4	4	5	4	4	3	86		
3	5	4	4	4	5	5	4	2	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	3	88		
4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5	2	4	3	3	4	87		
5	5	4	4	5	5	3	4	5	4	4	4	5	5	3	5	4	3	4	3	4	4	87		
6	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	5	5	3	4	4	4	82		
7	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	1	5	5	2	3	4	3	4	5	4	4	81		
8	5	5	5	5	3	2	5	5	5	5	3	3	4	3	5	3	4	3	3	5	5	86		
9	4	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	5	5	3	5	1	3	5	2	2	3	83		
10	3	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	3	92		
11	4	4	5	4	4	4	4	4	2	5	4	1	3	4	3	4	4	4	3	3	4	77		
12	5	5	4	3	4	4	5	5	4	4	1	3	4	2	3	3	3	3	4	4	3	76		
13	4	4	4	4	1	3	3	2	3	1	2	4	2	1	1	2	4	4	2	3	3	57		
14	5	5	5	3	5	5	3	5	4	3	3	5	5	4	4	2	3	5	5	2	5	86		
15	5	4	4	3	4	4	2	4	3	1	3	4	5	4	5	4	2	2	3	1	2	69		
																							ΣVt=	78.27
Vi=	0.52	0.24	0.25	0.60	1.05	0.76	0.73	0.93	0.67	1.66	1.72	1.45	0.83	1.36	1.23	1.45	0.78	0.86	0.91	1.32	0.76	ΣVi=	20.04	

K= números de ítems  
 ΣVi= sumatoria de las varianzas de los ítems  
 ΣVt= la varianza de la suma de los ítems  
 α= coeficiente de alfa de crombach

21
20.04
78.27
0.78

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\Sigma Vi}{\Sigma Vt} \right]$$

α= 0.78

Anexo 5. Autorización de la institución donde se aplicó la investigación



*“Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad”*

Nuevo Chimbote, 09 de diciembre del 2019.

Sr.  
Danny Paul Sifuentes Yaya  
COORDINADOR DE ATENCIÓN PRESENCIAL - NORTE

Presente. -



Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez comunicarle que el estudiante Bach. **ABANTO ALVA, MIGUEL ANGEL** estudiante del III ciclo de la Maestría en Administración de Negocios - MBA de nuestra casa de estudios, solicita que por intermedio de su despacho se pueda facilitar su autorización para la aplicación de su instrumento de investigación al personal operativo de su representada, a fin de complementar la información para su trabajo de investigación titulado: **“COMPETENCIAS LABORALES DEL PERSONAL OPERATIVO DE LOS DISTRIBUIDORES AUTORIZADOS DE AMÉRICA MÓVIL PERÚ SAC, CHIMBOTE 2019”**

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para reiterar el testimonio de mi especial consideración, quedo de usted.

Atentamente,



**Danny Paul Sifuentes Yaya**  
COORDINADOR DE ATENCIÓN PRESENCIAL NORTE



**Dra. Rosa María Salas Sánchez**  
JEFA DE LA ESCUELA DE POSGRADO  
UCV CHIMBOTE

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.





“Año de la lucha contra la corrupción e impunidad”

CONSTANCIA

Sr.

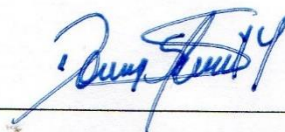
Miguel Angel Abanto Alva

Presente

Recibe mi saludo y a la vez por medio de la presente hago constar que Ud. realizo la aplicación del instrumento de medición correspondiente a su trabajo de investigación que lleva por título: “COMPETENCIAS LABORALES DEL PERSONAL OPERATIVO DE LOS DISTRIBUIDORES AUTORIZADOS DE AMÉRICA MÓVIL PERÚ SAC, CHIMBOTE, 2019”.

Sin otro particular emito la constancia para los fines que crea conveniente.

Atentamente



Danny Paúl Sifuentes Yaya

Coordinador de Atención Presencial - Norte



Anexo 6. Base de Datos

	COMPETENCIAS LABORALES																				
	CONOCIMIENTOS							HABILIDADES							ACTITUDES						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
1	3	4	5	5	5	3	3	4	5	5	4	2	5	4	4	2	3	5	4	5	5
2	4	4	4	3	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	3	4	4	5	4	4	3
3	5	4	4	4	5	5	4	2	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	3
4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5	2	4	3	3	4
5	5	4	4	5	5	3	4	5	4	4	4	5	5	3	5	4	3	4	3	4	4
6	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	5	5	3	4	4	4
7	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	1	5	5	2	3	4	3	4	5	4	4
8	5	5	5	5	3	2	5	5	5	5	3	3	4	3	5	3	4	3	3	5	5
9	4	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	5	5	3	5	1	3	5	2	2	3
10	3	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	3
11	4	4	5	4	4	4	4	4	2	5	4	1	3	4	3	4	4	4	3	3	4
12	5	5	4	3	4	4	5	5	4	4	1	3	4	2	3	3	3	3	4	4	3
13	4	4	4	4	1	3	3	2	3	1	2	4	2	1	1	2	4	4	2	3	3
14	5	5	5	3	5	5	3	5	4	3	3	5	5	4	4	2	3	5	5	2	5
15	5	4	4	3	4	4	2	4	3	1	3	4	5	4	5	4	2	2	3	1	2
16	3	4	2	3	4	4	3	3	4	5	5	3	4	4	5	4	3	4	5	5	3
17	4	5	3	4	3	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	2
18	2	4	5	4	5	3	5	4	3	3	4	4	5	3	3	4	4	3	4	2	4
19	3	4	3	3	4	4	4	3	5	4	5	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
20	4	3	4	5	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3
21	5	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	4	5	5	4	4	4	3	5	4	4
22	4	4	4	3	4	4	5	5	3	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	3	5
23	3	3	5	2	4	5	3	4	4	5	4	2	4	4	4	5	4	4	3	4	4
24	4	4	4	5	3	4	4	2	3	4	5	3	5	5	5	4	3	4	4	5	3
25	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4
26	5	3	4	3	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5	4
27	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	5	3	4	2	4
28	3	4	5	4	3	4	4	3	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	5	3	3

29	4	4	3	4	5	3	4	4	4	5	4	4	3	3	4	5	4	4	3	5	4
30	5	5	4	3	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4
31	4	4	4	5	3	2	5	5	5	4	3	4	5	5	5	4	4	5	3	4	5
32	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	3	4	3	4
33	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
34	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4
35	4	5	5	5	4	3	5	4	4	4	3	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4
36	3	4	4	5	3	5	3	3	4	4	4	3	3	4	5	5	5	4	4	4	5
37	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3
38	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
39	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	5	3	5	3	4	4	4	5	3	5	4
40	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	5	4	5	5	4
41	5	3	4	4	4	3	5	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	3
42	5	5	3	4	4	4	3	2	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4
43	4	4	4	3	2	5	5	3	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5
44	3	4	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	3	4	4	5	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	2	4	3	4	4	4
46	4	3	4	4	4	3	2	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3
47	4	4	3	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4
48	5	5	5	2	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4
49	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4
50	4	3	4	5	4	5	5	5	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	5
51	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4
52	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	2	5	5	3	3	4	5	5
53	5	4	4	3	4	2	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4
54	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
55	4	4	4	5	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
56	2	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3
57	4	4	5	4	4	5	4	2	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	2	5
58	4	5	3	5	5	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5
59	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	5	5	5	4	4	4

## **ARTÍCULO CIENTÍFICO**

### **1. TÍTULO**

Competencias laborales del personal operativo de los distribuidores autorizados de América Móvil Perú SAC, Chimbote, 2019.

### **2. AUTOR**

Miguel Angel Abanto Alva, miguelangel\_tndk\_24@hotmail.com, Universidad Cesar Vallejo.

### **3. RESUMEN**

El presente artículo sobre las competencias laborales del personal de los distribuidores de telecomunicaciones tuvo como objetivo principal determinar el nivel en que se encuentran las competencias laborales del personal, así los administradores puedan tomar decisiones sobre qué hacer para mejorar los niveles de las competencias del personal y que permita ser más rentables y competitivos a los distribuidores de telecomunicaciones.

El método empleado en la investigación, fue de tipo descriptivo por lo que no intereso preocuparnos por las causas que lo originaron, el diseño no experimental porque no se manipulo la variable, de corte transversal porque se obtuvo información en un solo momento. Los resultados de la investigación fueron que los niveles de las competencias laborales del personal de los distribuidores de telecomunicaciones fue un nivel alto por lo que se concluyó que el personal si cuentan con un nivel alto de conocimientos, habilidades y actitudes que los hacen competentes para el desempeño de sus funciones.

### **PALABRAS CLAVE**

Competencias laborales, conocimientos, habilidades, actitudes.

### **4. ABSTRACT**

The present article on the labor competences of the personnel of the telecommunications distributors had as main objective to determine the level in which the labor competences of the personnel are, so that the administrators can make decisions on what to do to improve the levels of the competences of the personnel and that allows telecommunications distributors to be more profitable and competitive.

The method used in the investigation, was descriptive, so we are not interested in worrying about the causes that originated it, a non-experimental design because the variable was not manipulated, cross-sectional because information was obtained in a single moment.

The results of the investigation were that the levels of the labor competencies of the personnel of the telecommunications distributors was a high level, so it was concluded that the personnel do have a high level of knowledge, skills and attitudes that make them competent for the performance of their duties.

## **KEYWORDS**

Job skills, knowledge, skills, attitudes.

## **5. INTRODUCCIÓN**

En la actualidad todas las organizaciones están en la búsqueda constante del mejor talento humano que reúnan ciertas competencias laborales, para atraerlos y que formen parte de sus equipos de trabajo. Estas competencias laborales que buscan las organizaciones en los trabajadores es un conjunto de requisitos que se centran en los conocimientos, las habilidades y las actitudes que deben ser parte de cada trabajador dentro de las organizaciones, es decir es lo que más requieren y valoran de quien va a convertirse en un nuevo integrante importante que aporte y ayude a conseguir los objetivos estratégicos de la organización.

En el contexto internacional se buscó estudios ya realizados acerca del tema y se encontró los siguientes: Arias y Zapata (2014) en su investigación “caracterización de competencias laborales en asesores comerciales exitosos en la venta de servicios de telecomunicaciones en Colombia, estudio en una empresa del sector, año 2013.

En el contexto nacional: Díaz (2016) en su investigación “competencias laborales de los colaboradores en el área de ventas en la empresa Cobertura Total Distribuidor Autorizado de Claro SAC, Cusco 2016”.

En cuanto al soporte conceptual del estudio: el siguiente autor Huamán (2018) se refiere a las competencias laborales que está conformado por la dimensión conocimiento, las actitudes, las habilidades, que se interrelacionan entre sí para un buen desempeño.

Según Leal, Soares, Silva, Bernardes y Camelo (2018) las competencias se refieren a las capacidades personales para desempeñar labores definidas, las cuales son un componente base que permite al capital humano con conocimientos, habilidades y actitudes responder a los retos del mundo globalizado. En torno a la competencia laboral Véliz, Blanco, Ortiz, Díaz y Blanco (2017) señalan que los conocimientos, habilidades y actitudes son requeridos para realizar una labor, ayuda en la capacidad para solucionar los problemas de una manera libre y flexible, y ayudar en su ambiente de trabajo y a la empresa.

La justificación del presente trabajo de investigación son los siguientes:

La justificación teórica: del actual trabajo de investigación tiene como principal propósito el contribuir a la investigación de futuros alumnos como fuente para sus trabajos, con relación a las competencias laborales en la gestión del recurso humano.

La justificación metodológica: del instrumento de recolección de datos el cual será validado y confiabilizado y podrá ser usado en otros trabajos de investigación y en otras instituciones.

La justificación práctica: es ofrecer a los administradores un estudio, que ayude a incrementar las competencias laborales del personal operativo, y que permita a los distribuidores de claro obtener más rentabilidad, y ser más competitiva.

Formulación del problema: es ¿Cuáles son los niveles de las competencias laborales del personal operativo de los distribuidores autorizados de América Móvil Perú SAC de la ciudad de Chimbote, 2019?

El objetivo general: es determinar el nivel de las competencias laborales del personal operativo de los distribuidores autorizados de América Móvil Perú SAC, Chimbote, 2019.

Los objetivos específicos son: Identificar el nivel de los conocimientos del personal operativo de los distribuidores autorizados de América Móvil Perú SAC; identificar el nivel de las habilidades del personal operativo de los distribuidores autorizados de América Móvil Perú SAC y descubrir el nivel de las actitudes del personal operativo de los distribuidores autorizados de América Móvil Perú SAC.

## **6. METODOLOGÍA**

El tipo de investigación es descriptivo porque no nos reocupamos por las causas que originaron el problema, el diseño de la investigación es no experimental por que no se manipulan las variables en estudio, la población fue 69 trabajadores de 8 distribuidores autorizados, la muestra fue de 59 trabajadores, con un muestreo probabilístico, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario, se validó el instrumento mediante juicio de expertos y la confiabilidad se realizó mediante el coeficiente de alpha de cronbrach en Excel. El procedimiento que se siguió fue la redacción del instrumento de recolección de datos, se realizó la prueba piloto a la muestra de estudio, esta prueba piloto fue validada a través de juicio de expertos y confiabilizada mediante el coeficiente del alpha de cronbach, se siguió con la encuesta para obtener la información requerida, se armó la base de datos en Excel, se tabularon los datos para obtener los resultados y luego construir las tabla y gráficos para llegar a las conclusiones.

## **7. RESULTADOS**

En la dimensión conocimientos, el 96.61% de los trabajadores tiene un nivel alto, el 3.39% de trabajadores tiene un nivel medio y el 0% de trabajadores tiene en un nivel bajo.

En la dimensión habilidades, el 86.44% de los trabajadores tiene un nivel alto, el 11.86% de trabajadores tiene un nivel medio y el 1.70% de trabajadores tiene en un nivel bajo.

En la dimensión actitudes, 74.58% de los trabajadores tiene un nivel alto, el 25.42% de trabajadores tiene un nivel medio y el 0% de trabajadores tiene en un nivel bajo.

En la variable competencias laborales el 95% de los trabajadores se encuentra en un nivel alto, el 5% de trabajadores se encuentra en un nivel medio y el 0% de trabajadores se encuentra en un nivel bajo.

## **8. DISCUSIÓN**

La dimensión conocimientos el nivel es alto con un 96.61%, esto quiere decir que un trabajador que tiene alto nivel de conocimiento lo ha adquirido a través de inducciones, capacitaciones, talleres, cursos, charlas, experiencia laboral. Estos conocimientos que han acumulado los trabajadores sobre las características y funciones de los productos que ofrecen al público, la información que dan de los diferentes planes que adquieren los clientes, ofertas que aprovechan en ofrecer a los clientes, explicar sobre la facturación de sus ventas para evitar cortes de las líneas de los usuarios, haber aprendido los procedimientos de ventas evitando errores, demoras y malestar de los clientes, las técnicas de ventas que utilizan como estrategias para que el cliente realice una compra de un producto o servicio, conocer de los distintos servicios que ofrecen de internet, cable, telefonía, móvil. Con todos estos conocimientos adquiridos esto le va a permitir a los trabajadores tener la facilidad de realizar sus ventas, incrementarlas alcanzando sus metas y objetivos de manera personal como también de la institución. Herrera (2015) en su investigación competencias laborales en los colaboradores del departamento de ventas de Bimbo Centroamérica, agencia Huehuetenango, demuestra que el nivel de los conocimientos de los colaboradores del departamento de ventas de Bimbo, Huehuetenango se ubicó dentro del rango alto de los conocimientos que un vendedor debe poseer para poder ser catalogado como competente en el área de ventas. Veamos que nos dice acerca de los conocimientos y para ello recurrimos a Chiavenato (2009) que los conocimientos en nuestro idioma tienen muchos significados como: información, capacidad, conciencia, saber, cognición, sapiencia, percepción, competencia, ciencia, experiencia, calificación, practica, aprendizaje, sabiduría, certeza. Es

decir que un alto nivel de conocimientos es un factor importante de un trabajador a la hora de realizar sus funciones.

La dimensión habilidades el nivel es alto con un porcentaje de 86.44%. Tener altos niveles de habilidades quiere decir que un trabajador se acopla muy bien para trabajar en equipo y que todos tienen un objetivo en común que es sacar adelante a la organización, es saber comunicarse de manera correcta, pensar antes de hablar y también saber escuchar a los compañeros de trabajo, clientes, supervisores, líderes. Es saber solucionar problemas que se puedan presentar en el entorno laboral llegando a un acuerdo, tener habilidad es saber negociar sobre todo con los clientes que ponen objeciones en el momento de venta, las habilidades se demuestran con la capacidad de saber relacionarse sobre todo con los clientes para mantener comunicación para ventas futuras, persuadir es la capacidad que tiene el vendedor de captar más clientes y generar más ventas, otra habilidad es saber trabajar bajo presión que es saber manejar el estrés laboral y organizarse correctamente. Con todas estas habilidades que demuestran los trabajadores tienen asegurado el éxito de manera compartida así tanto para el colaborador como para la empresa. Díaz (2016) competencias laborales de los colaboradores en el área de ventas en la empresa Cobertura Total Distribuidor Autorizado de Claro SAC Cusco. Concluye que las competencias procedimentales no son las más adecuadas para la atención al cliente, entendemos por competencias procedimentales como las habilidades y además se refiere a que el nivel que encontró en esta dimensión es muy bajo. Para entender más de lo que se refiere a las habilidades veamos que nos dice Martínez y Martínez (2009) es la capacidad del personal para la interacción social, a fin de comunicarse, persuadir, entretener, supervisar, enseñar, negociar o aconsejar.

La dimensión actitudes el nivel se encuentra en un nivel alto con un 74.58%. Esto significa que un trabajador con un nivel alto de actitudes se auto motiva y cree que todo lo puede lograr sin miedo a equivocarse, demuestra su actitud respetando las ideas de sus compañeros y atendiendo con cordialidad a sus clientes, la disciplina es una actitud que le va a permitir al trabajador ser ordenado y alinearse a las políticas normas y reglamentos de la empresa, tener un actitud de empatía es ponerse en el lugar de la otra persona y comprender que es lo que desea recibir, mostrar la actitud de predisposición es tener la intención o voluntad de realizar algo sin necesidad que nos lo pidan, un trabajador debe mostrar iniciativa sin esperar que alguien le indique que es lo que tiene que hacer, el compromiso es una actitud muy valorada por los empleadores porque contribuyen a alcanzar los objetivos de la empresa. Quispe (2018) en su investigación competencias laborales en los trabajadores de una



empresa de eventos corporativos y sociales, Lima. Concluyó que las características de los motivos (actitudes) fueron sobresaliente posicionándose en el nivel alto. Para comprender más sobre la definición de las actitudes el autor Franklin y Krieger (2011) nos dice que la actitud es la predisposición, la motivación y el comportamiento mismo que muestra el individuo en relación con la tarea a desempeñar. Entonces se entiende que un trabajador con actitud va a tener la facilidad de alcanzar sus logros tanto personales como de la organización donde labora.

La variable competencias laborales indica que se encuentra en un nivel alto al haber alcanzado un porcentaje de 95%. Un trabajador con un nivel alto de competencias laborales se convierte en un trabajador competente con altos índices de conocimiento, habilidades y actitudes. Tener altos niveles de conocimientos de los productos, planes, ofertas, facturación, procedimientos, técnicas de ventas y servicios lo vuelven competente, es haber adquirido conocimiento por medio del estudio o por la experiencia. Un trabajador con altos índices de habilidades de trabajar en equipo, de comunicación, de solucionar problemas de negociar, de capacidad de relacionarse, de persuadir y de trabajar bajo presión lo transforman en competente. Va a tener la facilidad y destreza se saber hacer las cosas. Un trabajador con altos índices de actitudes de automotivación, de respeto, de disciplina, de empatía, de predisposición, de iniciativa y de compromiso convierten a un trabajador en competente. Un trabajador que muestre actitudes es un trabajador que sabe comportarse y mostrar su estado de ánimo positivo. Quispe (2018) en su investigación competencias laborales en los trabajadores de una empresa de eventos corporativos y sociales, Lima donde demuestra que el nivel de las competencias laborales se ubicó en un nivel alto. Teniendo en cuenta que las competencias laborales son muy solicitadas por las empresas ya que un trabajador competente va ayudar a la organización a conseguir sus objetivos coincidimos en este sentido con Blanco (2007) quien manifiesta respecto a las competencias laborales que son un conjunto de comportamientos que tiene relación con un excelente desempeño. Es por ello que las competencias se incluyen como parte estratégica de las organizaciones, estas competencias que adquiridas por los trabajadores van ayudar a conseguir los objetivos estratégicos y que van ser bien vistos por el área de recursos humanos.

## **9. CONCLUSIONES**

Primera el nivel de conocimientos del personal se encuentra en un nivel alto con 96.61%.

Esto se debe a que ellos conocen bien sobre los productos y servicios porque están bien capacitados, asisten a las capacitaciones y prestan mucha atención a la

explicación de capacitador, además son autodidactas buscan información en internet, ven videos tutoriales, intercambian información con sus compañeros esa es la forma como adquieren el conocimiento.

Segunda el nivel de las habilidades del personal tiene un nivel alto con 86.44%. Es porque han adquirido habilidades para realizar su trabajo con facilidad y capacidad de generar una buena relación con los clientes, saben negociar con ellos cuando les ponen objeciones.

Tercera el nivel de las actitudes del personal tiene un nivel alto con un 74.58%. Esto es porque al sentirse auto motivados logran alcanzar sus metas de ventas se organizan de manera disciplinada, tienen iniciativa para ir en busca de captar nuevos clientes y es por el mismo compromiso de aportar y sumar a la organización.

Cuarta las competencias laborales del personal se encuentran en un nivel alto con 95%. Eso se debe a que los trabajadores poseen conocimientos de los productos y servicios que ofrecen los distribuidores, también reúnen las habilidades para trabajar en equipo, pueden dar solución a los problemas que se le presenten y las actitudes que demuestran con su accionar, el empuje y las ganas que le ponen a su trabajo.

## **10. REFERENCIAS**

- Arias, V. y Zapata, J. (2014). En su investigación “caracterización de competencias laborales en asesores comerciales exitosos en la venta de servicios de telecomunicaciones en Colombia, estudio en una empresa del sector, año 2013.”
- Díaz, B. (2016). En su investigación “competencias laborales de los colaboradores en el área de ventas en la empresa cobertura total distribuidor autorizado de claro SAC cusco 2016”.
- Huamán, J. (2018). Una añeja teoría de la verdad en el novísimo enfoque por competencias del Currículo Nacional del Perú. *Horizonte de la Ciencia*, 8(14), 101-112.
- Leal, L., Soares, M., Silva, B., Bernardes, A. y Camelo, S. (2018). Clinical and management skills for hospital nurses: perspective of nursing university students. *Rev Bras Enferm*, 71(15), 14-21.
- Véliz, P., Blanco, M., Ortiz, M., Díaz, L. y Blanco, O. (2017). Resultados de trabajo del Grupo para el Estudio de las Competencias en Salud. *Educación Médica Superior*, 32(1).

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA  
PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

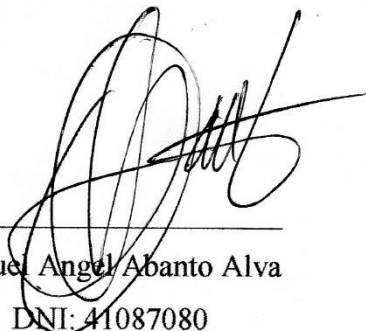
Yo, Miguel Angel Abanto Alva, estudiante del Programa de Maestría en Administración de Negocios – MBA de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 41087080, con el artículo titulado:

“Competencias laborales del personal operativo de los distribuidores autorizados de América Móvil Perú SAC, Chimbote, 2019”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Nuevo Chimbote, Enero 2020



\_\_\_\_\_  
Miguel Angel Abanto Alva  
DNI: 41087080