



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Gestión por competencia y satisfacción laboral en el personal  
administrativo de la Institución Educativa Heroínas Toledo, Callao  
2020

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

**AUTORA:**

Campano Sicha, Susan Jissenia (ORCID: [0000-0002-3239-5604](https://orcid.org/0000-0002-3239-5604))

**ASESOR:**

Mg. Mejía Guerrero, Hans (ORCID: [0000-0001-7100-7005](https://orcid.org/0000-0001-7100-7005))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de organizaciones

**CALLAO – PERÚ**

2020

### **Dedicatoria**

Dedico con cariño a mi madre quien desde el primer momento fue mi fortaleza, mi apoyo incondicional y con la bendición de mi padre que está en el cielo.

### **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por darme fuerzas para llevar mi tesis hacia adelante, también agradezco a la Institución educativa por haberme aceptado, ser parte de ella ,así como también a mis hermanas por apoyarme en la parte financiera para poder cumplir mi meta y al Asesor del curso por guiarnos en nuestro trabajo .

## Índice de contenidos

<b>Dedicatoria</b>	ii
<b>Agradecimiento</b>	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I INTRODUCCIÓN	1
II MARCO TEÓRICO	6
III METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	15
3.2 Variables y Operacionalización	15
3.3 Población	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5 Procedimientos	21
3.6 Aspectos éticos	22
IV RESULTADOS	23
V DISCUSIÓN	32
VI CONCLUSIONES	35
VII RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	40
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1. Distribución de la población	16
Tabla 2. Ficha técnica: Cuestionario para evaluar gestión por competencia	17
Tabla 3. Ficha técnica: Cuestionario para evaluar satisfacción laboral	18
Tabla 4. Ficha técnica: Cuestionario para evaluar satisfacción laboral	19
Tabla 5. Ficha técnica: Cuestionario para evaluar satisfacción laboral	20
Tabla 6. Niveles de percepción de Gestión por Competencia	24
Tabla 7. Niveles de percepción de las dimensiones de la variable gestión por competencia	25
Tabla 8. Niveles de percepción de Satisfacción Laboral	26
Tabla 9. Niveles de percepción de las dimensiones de la variable Satisfacción Laboral	27
Tabla 10. Correlación de Spearman entre gestión por competencia y satisfacción laboral	28
Tabla 11. Correlación de Spearman entre gestión por competencia y el desarrollo personal	28
Tabla 12. Correlación de Spearman entre gestión por competencia y el reconocimiento personal	29
Tabla 13. Correlación de Spearman entre gestión por competencia y los beneficios económicos	30
Tabla 14. Correlación de Spearman entre gestión por competencia y los factores laborales	31

## Índice de figuras

Figura 1. Niveles de percepción de Gestión por Competencia	24
Figura 2. Niveles de percepción de las dimensiones de la variable gestión por competencia	25
Figura 3. Niveles de percepción de Satisfacción Laboral	26
Figura 4. Niveles de percepción de las dimensiones de la variable Satisfacción Laboral	27

## Resumen

Esta investigación presento, como objetivo general determinar la relación entre gestión por competencia y satisfacción laboral en el personal administrativo de la institución educativa heroínas Toledo, Callao 2020. Para lo cual, se realizó una investigación de tipo aplicada, de diseño no experimental de corte transversal y de nivel descriptivo correlacional. Se realizó encuestas, con una muestra de 60 trabajadores del centro educativo. Los datos obtenidos y los instrumentos de medición fueron debidamente procesados en el programa estadístico "SPSS Versión 25". Mediante el cual se concluyó que si existe una relación entre gestión por competencia y satisfacción laboral a un nivel coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0623, con un valor de  $p = 0,000. <0.05$ .

**Palabras claves:** Gestión por competencias y satisfacción laboral, Callao.

## Abstract

This research presented , general objective to determine the relationship between competence management and job satisfaction in the administrative staff of the educational institution heroines Toledo callao 2020. For that, type apiade research, experimental design non cross-sectional and correlational descriptive level was performed. Surveys were carried out with a sample of 60 workers from the educational center. The data obtained by the measuring instruments were duly processed in the statistical program "SPSS version 25". Where by it was concluded that there is a relationship between management by competence and job satisfaction at a level of Spearman's Rho correlation coefficient = 0623, with a value of  $p = 0.000. <0.05$ .

**Keywords:** Competency management of job satisfaction, callao.



## I INTRODUCCIÓN

Las organizaciones han existido a lo largo del tiempo, en la cual se manifestaban diversas situaciones que conllevaban a que las unidades organizadas brinden o presten bienes y servicios en búsqueda de obtener mucho más que beneficios en forma expresiva en su satisfacción y lealtad con una sociedad de una empresa a través de sus distintos perfiles de gestión en manera eficiente con el objetivo final de complacer al empleador y la empresa. Por eso no es novedad de que se podía visualizar, escuchar o encontrarse en una competencia laboral constante en busca del éxito o satisfacción laboral. De acuerdo Jiménez (2016) gestión por competencias, se enfocada a la relación de management, que permitía el apoyo estructural al nuevo enfoque del ordenamiento de la compañía con relación del personal con su labor.

El Perú se podía observar mediante las entidades públicas y privadas atravesaban diversos problemas, es decir que existían cambios constantes debido fundamentalmente a la competencia laboral, que no se media en las fallas que se producía por falta de incentivos y comisiones por partes de la empresa con el colaborador por el trabajo que realizaba; en la cual viéndose afectado con una satisfacción laboral, ya que abarcaba al ámbito emocional que refleja el trabajador ya sea sus sentimientos o comportamientos que estaban especialmente a su rubro en la cual se encontraban laborando.

Es así, que en sus estudios de Alles (2015) comprende gestión por competencias a la metodología donde utilizaba un método de minorar los recursos humanos de un conjunto de entidades con la intención de guiarlos al plan de intereses sujetos al mercado. Igualmente, un perfil de competencias se modela de forma correcta y sutil es lucrativo al mismo tiempo como para la compañía trabajadores que allí laboraban. Se refiere a gestión por competencia, a una forma de voluptuosa, que autoriza, examina los elementos específicos que se necesitaban, en la cual es un mecanismo admite flexibilidad la compañía ya que podría lograr una división de la organización laboral por la gestión de las personas, para poder expandir principalmente procesos de innovación.

Uno de los problemas álgidos asociados a gestión por competencias es la eficiencia, actualmente se encuentra en promedio del 38% que se ha convertido en una forma imprescindible del desarrollo humano. En el centro educativo Heroínas

Toledo, ubicado en un distrito que abarca con más población de habitantes, provincia Constitucional del Callao, que progresivamente con pasar el tiempo ha ido mejorando. En la institución educativa se ha podido identificar en el ámbito empresarial, surge constatare cambios relacionados a la gestión por competencia ya que abarca los retos actuales que propone la sociedad para poder brindar un mejor servicio y respuestas que el empleador pueda mejorar en sus habilidades personales; y así pueda adaptarse a un perfil acorde a los requisitos de la institución, ya que se basa a ideologías y valores en beneficios del trabajador que se enfoca en velar los reconocimientos personales y beneficios económicos, así poder obtener un ambiente de satisfacción laboral exitosa.

El presente estudio definir el vínculo existe entre las dos variables a estudiar respecto al personal que viene laborando del centro Educativa Heroínas Toledo ,Callao 2020 ,puesto deficiencia debido a que las competencias cardinales no son eficientes, las cuales repercuten en la satisfacción laboral, el personal no asuma su compromiso efectivo, del mismo modo que no son recompensado.

El centro educativo “Heroínas Toledo”, se encuentra ubicado en la Av. Almirante Miguel Grau N° 1176, distrito del Callao, Provincia Constitucional del Callao; siendo sus límites por la parte frontal la Av. Grau; por la parte posterior la Calle California; por la parte norte el Jr. Contralmirante Villar y por el sur, el Jirón Arica. En esta organización se evidencia que gestión por competencia presenta problemas como conflicto laboral, aglomeración de trabajos, disminución del rendimiento laboral, falta de comunicación entre compañeros, incertidumbre, esto lleva una desmotivación a los empleados y un descenso del rendimiento y la productividad. Asimismo, sobre la satisfacción se manifiestan problema.

Con material informativo fuera de fecha de entrega, poca comunicación, falta de incentivos e imposibilidad de crecer como profesional. Con el vínculo, eficiencia del trabajador, no es idealizada, dado que el personal no contribuye con sus competencias que vienen sucediendo y es difícil innovar los procesos, pues que se conduce con un protocolo asía los colaboradores.

Dentro de los problemas que vienen viviendo dentro de la institución por gestión de competencia y satisfacción laboral, rigiéndose a la resistencia al cambio, para poder

obtener un cambio. Con pensamiento estratégico personal no posee con las Competencias mejora del servicio Asia el público.

Para el presente estudio, se plantea el actual problema general: ¿Qué relación existe entre gestión por competencia y satisfacción laboral en el personal administrativo de la institución educativa Heroínas Toledo, Callao 2020? Asimismo, se plantean los siguientes problemas específicos: a) ¿Qué relación existe entre gestión por competencia y el desarrollo personal en la institución educativa Heroínas Toledo ,Callao 2020?; b) ¿Qué relación existe entre gestión por competencia y el reconocimiento personal en la institución educativa Heroínas Toledo, Callao 2020?; c) ¿Qué relación existe entre gestión por competencia y los factores laborales en la institución educativa Heroínas Toledo, Callao 2020?; d) ¿Qué relación existe entre gestión por competencia el beneficio económico en la institución educativa Heroínas Toledo ,Callao 2020?

El presente estudio se justificó teóricamente base al análisis que se realizó al contenido conceptual que se va proveerá a una nueva visión crítica de gestión competencias y satisfacción laboral de los colaboradores de la institución educativa Heroínas Toledo ,Callao 2020 , ya que va aportar nuevos conocimientos y ayudara en un futuro en un aporte de conocimientos para una mejora continua de los colaboradores, tal manera pueda se pueda manipular con alta eficiencia del ejecuta miento de los roles.

El presente estudio se justificó metodológica En vista metodológico, va establecer un conjunto de directrices que permitió el análisis y orientación del desenvolvimiento del estudio presentado de tal modo considerándolo, su patrón y planteamiento del estudio.

En función a los antecedentes y a los objetivos, se plantea la siguiente hipótesis general: Existe relación entre gestión por competencia y satisfacción laboral del personal administrativo de la institución educativa Heroínas Toledo, Callao 2020. Así mismo, se plantean las siguientes hipótesis específicas: a) Existe relación entre gestión por competencia y el desarrollo personal en la institución educativa Heroínas Toledo ,Callao 2020; b) Existe relación entre gestión por competencia y el reconocimiento en la institución educativa Heroínas Toledo, Callao 2020; c)

Existe relación entre gestión por competencia y el beneficio económico en la institución educativa Heroínas Toledo ,Callao 2020; d) Existe relación entre la gestión por competencia y los factores laborales en la institución educativa Heroínas Toledo ,Callao 2020.

## II MARCO TEÓRICO

Para abordar idóneamente el estudio de investigación, es vital tener conocimientos de que investigaciones nacionales e internacionales se han realizado en contexto con nuestro tema de interés. Los antecedentes investigados a nivel nacional son:

**Ccallo** (2016), en su tesis titulada: “*Gestión por competencia y Satisfacción Laboral en los trabajadores de la empresa Pollos Willy del distrito de Camana,2015*”. como objetivo principal fue examinar el vínculo entre ambas variables vinculada a los trabajadores de la empresa Pollos Willy, del Distrito de Camaná, la muestra quedó integrada por 17 trabajadores que laboran en la Empresa Pollos Willy, este tipo de muestreo se utiliza cuando las poblaciones son pequeñas. La hipótesis a comprobarse fue: se consideró como variable (x) y como variable (y) Los instrumentos utilizados fueron dos Cuestionarios: uno para la variable independiente y otro para la variable dependiente. La investigación es correlacional, transversal, llegándose a concluir que la Gestión por Competencias se encuentra en el nivel medio según la percepción; sin embargo, hay un porcentaje en el nivel alto.

Según Rodríguez (2016), el estudio nombrado “Modelo de Gestión por competencias para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Promas S.R.L.del distrito de Trujillo”. Con propósito principal demostrar un prototipo respecto a la gestión por competencias del talento humano en la empresa Promas, partiendo del supuesto complejidad de la localización. El tipo de investigación realizada es aplicada de nivel correlacional y aplicada en una entrevista y encuestas para determinar y recolectar la información necesaria. Se concluye; mediante su variable principal está muy sensibilizada a la concepción, si existe una correlación entre las variables estudiadas.

**Aquino** (2017), nombrada: “Modelo de gestión por competencias para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores del centro de formación profesional

(senati)-Huancayo 2017”. Para optar el título profesional, posee como finalidad de objetivo fundamental es la determinación de la vinculación entre gestión por competencias y satisfacción laboral de los asistentes del centro formación profesional SENATI-Huancayo en el 2017. El prototipo de la indagación es aplicado de nivel descriptiva-explicativa y correlacional, cuyo diseño es no experimental, transversal; la población, conformado con 59 colaboradores del centro profesional Huancayo, el tipo de estudio no se utiliza la técnica de muestreo; razón por la cual se empleó el censo. Los resultados de este estudio nos muestran los niveles obtenidos del nivel de aplicación de gestión por competencias donde al nivel bajo le corresponde el 55%, al medio 42% y al alto 3%. Por lo que se afirma que la mayoría de los colaboradores opinan que la aplicación de gestión por competencias es bajo (55%); obtenidos de la variable satisfacción laboral donde los colaboradores se sienten insatisfechos en un 81%, medianamente satisfechos un 12% y satisfechos el 7%, por lo que se afirma que la mayoría de los colaboradores del centro de formación profesional SENATI-Huancayo tiene un nivel de insatisfacción laboral (81%).

A nivel internacional son, Según la tesis de Frías (2015), en la investigación la cual llega el título “Compromiso y Satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación”. para optar el grado académico de Magister, Santiago de Chile. Con objetivo principal en este estudio de diagnosticar que dentro de las captaciones de satisfacción hacia la configuración de un planeamiento de ejecución dañando favorablemente en el crecimiento de los colaboradores, solamente en su entrega y la satisfacción que pueden obtener en otras etapas. La situación general abarco a la gran revolución de colaboradores en sus empresas, liderando con la motivación personal. Su modelo metodológico estuvo enfocado por la aplicación de cuestionario diversos. Finalmente se dio el re correlación de las 2 variables propuestas en el estudio con resultados favorables.

.

.

De acuerdo Marcillo (2016), en su estudio de investigación “Modelo de Gestión Por Competencias para optimizar el rendimiento del talento Humano en los gobiernos



autónomos descentralizados del sur de Manabí” con un principal objetivo para determinar el logro del progreso para el cumplimiento laboral. Con fin de renovar un modelo de gestión por competencias del talento humano. tipo de investigación realizada es aplicada de nivel correlacional y aplicada en una entrevista y encuestas para determinar y recolectar la información necesaria. Concluyendo en que se podía agregar un nuevo perfil, utilizando los resultados que se tuvo de los servidores públicos Así mismo mostrando en la investigación el gran aporte para su planteamiento de las dimensiones intervienen en la variable dependiente que es el desempeño de la empresa. En conclusión, si existe una relación entre la variable ya que el modelo que propone de gestión competencia talento humano.

Según Orellana (2017), en su tesis titulada “Gestión por competencias para el talento humano en el proyecto de exploración minera IAMGOLD-Ecuador” opta tener el grado de Maestría, con el objetivo fundamental en dar por comprendido a la estructura de gestión por competencia en la cual el proyecto minero se pudo describir las fases de cada variable. Esta clase metodológica se utilizó para diferentes sondeos. Podemos confirmar que no hay evidencia de relación alguna por las 2 variables estudiadas en esta investigación

Con respecto a gestión por competencia, la acción de ocupar de forma administrativa, ordenamiento y actividad de una sociedad. De tal manera exponer al término que la gestión involucra los actos llevados a cabo por un gestor para el éxito del propósito de la compañía que dirige. De acuerdo con Fernández (2015), nos indica que involucra conceptos recientes con el fin de acomodar la meta de los colaboradores y que esta se basa en las necesidades que presenta la empresa.

Según el autor Hernández (2015), Llamada también como una herramienta que cumple como muchas estratégicas indisputables para poder enfrentar nuevos desafíos operativos y que obtengas resultados positivos. Y así también pueda impulsar un nivel de excelencia y mejorar en las competencias individuales en las cual puedan cumplir las necesidades operativas y poder garantizar un mejor desarrollo y administración individuales de acuerdo a las necesidades operativa

Según Pérez (2017) conformado por un grupo de atributos que posee un habitante y en cual se pueda desarrollar en distintas acciones. Da por entender que la

competencia formaría parte principal de un perfil profesional, que va abarca en la realización de su conducta profesional, logre demostrar su existencia como profesionalismo, en la cual posee su demostración de su desenvolvimiento laboral.

Con argumento Luna (2018) refiere: “La mandato teoría por rivalidades pueden radicar en distintas razones, rasgos de representación, definiciones de simple mismo, postura o importe comprendido de entendimiento o habilidades cognoscitivas, diligencia; cualquier característico que pueda calcular de manera confiable” y manifestar la disconformidad que se suman entre los servicios con ello. Podemos rescatar que las empresas buscar la evaluación y análisis del perfil del elaborador y poder identificar las principales necesidades de la empresa, ya que se considera la capacidad que tiene que tener el trabajador para poder resolver los problemas y obtener resultados positivos.

Según el Ministerio de Educación (2018) entendida por gestión por competencias la mitología que nos da entender la determinación de las rivalidad o enfrentamiento de grupales, laborales e individuales. Podemos definir que son retos con el finamiento de incrementar los procesos operantes, administrativos de una empresa para poder lograr unos resultados positivos, con el fin de una mejora de calidad o eficiencia, para lograr un porcentaje del crecimiento de productividad y compatibilidad, seleccionar y ubicar al personal correcto en el puesto indicado. , (pag;12)

.Principalmente se comprende que las competencias se refieren a la organización cardinales; con obligación de los integrantes, las rivalidades específicas gerenciales, que son imprescindible en todos aquellos está conformado por diferentes áreas al mando, serán requeridas a los que trabajan en un área en partículas

Se reconoce como uno de los precursores de la investigación de competencias, en la cual se basó sobre el desarrollo del enfoque de competencias a nivel de empresas, a través de la influencia del enfoque conductiva. Pero sin embargo en la parte literal se hace referencia a algunos trabajos anterior resalta el origen mediante una estructura permitiendo en distintas situaciones sociales, según una serie de variables desigualadas

El origen parte de la carrera de psicología, Según Loaiza (2018), define en 3 grupos de competencias, las cuales ha determinado como competencia integrada: Las competencias técnicas, Las competencias cognitivas, Las competencias formativas.

Sobre gestión por competencia existen estudio como los de García López (2010), García Moreno (2010), este coincide en que la gestión por competencia el análisis que a pesar cuenta con un Planeamiento de asimismo, las metas del PND no se descomponen en metas anuales, Sin embargo, discrepan sobre, los acuerdos que se puede embarcar la gestión por competencias, ya que abarca las distintas capacidades del perfil del trabajador. Mientras que, las satisfacciones laborales existen estudio.

La variable Satisfacción laboral, Las exploraciones actuales indican que existen más convenio en cuanto al efecto de la satisfacción que en sus antecedentes, los autores Edwards, Bell, Arthur y Decir, (2018), en sus artículos titulados “Poder de la mente sana”; En lo establecidos en realizar, ejecutar en condiciones benevolable, contar con un sistema justo.

Con tal modelo teórico, con Locke (2010), plantea, la respuesta de la discusión o mal entendido de términos entre el que trabaja o el que quiere su trabajo y así poder obtener realmente medidas de la importancia.

Tal modo con Hackman y Oldham (2015), mediante estudios psicológicos pudieron plantear la aplicación de las encuestas de valoración en el puesto a cientos de funcionario que se identificaron con las distintas categorías centrales

Según con Marín (2015), indica que los sentimientos o emociones que contiene un trabajador es referente así su labor de trabajador y a las restringirnos en la cual se localiza, las compañías en temporada de campañas se admiran y brindan la oportunidad de participar en diferentes restos laborales en la cual ayuden a reforzar su potencial, del mismo ayuda a potencial en sus conocimientos y desarrollarse para que sea mejor cada día en su aspecto laboral. Se puede definir lo que el autor busca es que la empresa tenga una relación amigable con sus trabajadores y poder medir la consecuencia que puede pasar dentro de sus laborales, de tal modo la

empresa pueda apoyar a sus trabajadores en su desempeño y ser reconocido cuando se lo merece.

De acuerdo con Palma (2015), relacionada apuradamente con la motivación, que se enfoca al estado de sentimiento. Nos señala que el autor quiere manifestar que un maestro, docente motivado en la parte sentimental de un pedagógico, con un aspecto estable de tal modo lleva a mostrar un plan de satisfacción laboral, mostrando así a un individuo la actividad, enérgico en la búsqueda de que se puede conseguir metas, retos propuestos

Asimismo, Gonzales (2016) nos señala, que la satisfacción docente es la operación de adición de maneras y poder distinguir las tareas de distintas nivelaciones, es decir, que debe representar las jerarquías, favorables o no favorables sobre lo que va suceder. Podemos concluir la cita, que se puede potenciar a los educadores expertos, debemos actuar bajo responsabilidad con el fin de poder lograr o alcanzar un cometido halagador, aunque no se logre. por circunstancia que afecten el lado sentimental y principalmente su rendimiento insuperable.

Según con el autor Stoner (2016), la actitud del frente del funcionario a su propia ocupación, la emoción se examina al alcanzar su restablecimiento de su equilibrio entre sus necesidades y el fin que la reduce. Podemos reducir lo que mencionar el escritor en su libro pueden desencadenar, la medición adecuada como parte de la postura del elaborador, que se podrá obtener una impresión de la necesidad que persigue en colocar en un balance sus emociones y necesidades

De acuerdo con Sánchez (2017), se le considera satisfacción laboral al producto de acciones que realizan la empresa para poder mantener contentos a su personal, así de la misma manera manifestar lo fundamental y estimable para la empresa. Podemos resaltar que el autor se enfoca más acciones o privilegio que la empresa pueda brindar así a sus elaboradores en distintas maneras, para que el personal se sienta ajusto en sus puestos de trabajadores

Podemos concluir que por satisfacción laboral es la solución o respuesta que se puede obtener mediante los elaboradores medidos bajo un régimen.

Actualmente en fecha las industrias se angustian por conservar felices a los operarios, por tanto, gracias a ello estos podrán desempeñarse con validez en todo una de sus actividades, pero con unión de sin confiscación esta complacencia no vacía se centra en aspectos tangibles, como la fortuna, la situación laboral o los beneficios, sin confiscación no dejan de existencia significativo.

### III METODOLOGÍA

### 3.1 Tipo y diseño de investigación

El estudio de la indagación es cuantitativo, debidamente en él soporte en la examinación de las particularidades de las anomalías sociales, que se presenta en las variables del estudio, implicado al proceder en cuadro conceptual vinculado con el análisis del problema. De acuerdo con Roberto (2010, pág. 53), se le llamo a enfoque Cuantitativo a la aplicación recolecta de datos, y comprobando la hipótesis. En origen a la medición aritmética, análisis estadístico, se miden las variables utilizando métodos estadísticos extraído una serie de conclusiones.

El estudio es de tipo Aplicada, por la cual, sé que va aplicar uso de teorías existente y parte de la tecnología para dar resultados a los problemas planteados. Asimismo, como argumenta Valderrama (2013, pág. 120) Estudio el cual cumple con diagnosticar bases teóricas, que servirán de ayuda para indagar y experimentar los resultados de otras investigaciones ya hechas para así poder mejorar y llegar a nuevos resultados para la ayuda de los proyectos modernos

#### **Diseño de investigación**

En cuanto al diseño de estudio dispone un diseño no experimental-transversal y correlacional. Fue no experimental; de tal carácter nose manipula ninguna variable independiente, observando su reacción en la v. dependiente. Señala Kerlinger (2017, pág. 35) nos indica, realizamos en la indagación no experimental es percibir fenómenos del tal modo se encuentre en su contexto natural, para más adelante analizarlos. Es transversal, porque se han recluido datos en una sola medición y fue correlacional, se ha medido el nivel, Hernández, Fernández, y Baptista (2014)

### 3.2 Variables y Operacionalización

Variable 1: Gestión por competencia

Definición conceptual

Gestión por competencia “sistemática representada a la ocupación de inspirar los medios de la sociedad logrando alinearlos, estrategia de negocios. Cuando el perfil del prototipo de competencias diseñadas beneficiadas, al rango del tiempo, tanto para ambas partes”. (Alles, 2015, p. 66).

## Definición operacional

Evaluado con un cuestionario de 20 preguntas, tomando consideración las dimensiones: estrategias, capacidad, desarrollo personal y competencias del ser; obteniendo soluciones tipo Likert permitiendo recoger la información facilitando el procesamiento de datos.

## Variable 2: Satisfacción laboral

### Definición conceptual

Mando humanitario y confortable al aprecio individual que hace el jornalero sobre su desempeño y sobre la experiencia adquirida en el mismo. Es importante que las compañías tomen en cuenta las necesidades que tiene el personal de ese modo este se sentirá contento, y podrá realizar sus tareas con admiración. (Gargallo 2018, p. 145).

La gestión por competencia, se realizó una medición de 20 interrogativos en cuenta las dimensiones desarrollo personal, reconocimiento personal, beneficios económicos y factores; este cuestionario tuvo respuestas de tipo escala de Likert.

Satisfacción laboral resultado de acciones de la empresa para poder mantener contentos a su personal, así de la misma manera manifestar lo fundamental y estimable para la empresa

## 3.3 Población

Con la argumentación de Fernández, (2018) define que es la agrupación de habitantes de la misma clase.

De tal forma la población va estar dirigida al estudio de la dicha investigación de 60 elaboradores del centro educativo Heroínas Toledo, del distrito Callao.

Tabla 1. Distribución de la población

Distribución de la población	Total
Trabajadores	60
Total	60

Fuente: elaboración propia

Muestra



Asimismo, con Hernández, Fernández y Baptista argumenta lo siguiente, establece una sub-agrupación de la población, todos los componentes conforman por las mismas características, de tal modo, conformado misma posibilidad de ser elegidos o seleccionados. (2010, pp.177)

## Muestreo

Técnica del muestreo para los casos de la actual indagación estará conformada por 60 trabajadores del centro educativo, en conclusión, se trabajará en relación causa-efecto al universo poblacional.

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Con el argumento de Behar (2018), “un sistema de investigación global para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante interrogatorios formuladas directa o indirectamente a los colaboradores que lo conforman a la unidad de análisis de la investigación” (p. 314).

El estudio presentado se utilizará:

#### **Técnicas**

- ✓ Observación. Comprobación de los procesos administrativos del centro educativo.
- ✓ Encuesta. Cuestionarios de preguntas dirigidas al personal administrativo del centro educativo; conformado por 20 preguntas.

#### **Instrumentos de recolección de datos**

Según Behhar (2008); instrumento es el cuestionario interrogatorio aplicado en un conjunto de preguntas conveniencia a medir una o más variables” (p. 64).

A base de la información podemos llevar a cabo el proceso y el desarrollo del análisis de los productos del estudio del sector Público. Con respecto a la variable X; gestión por competencia y variable Y; satisfacción laboral. En la cual se construirá 2 cuestionarios mediante la escala Politémica de Likert, en la cual se Enfocará en 60 ítems, solicitadas; favorables o desfavorables, positivas o negativa.

Tabla 2. Ficha técnica: Cuestionario para evaluar gestión por competencia

Cuestionario para evaluar gestión por competencia	
<b>Autores:</b>	Enrique Louffat

<b>Año:</b>	2015
<b>Adaptación:</b>	Campano Susan
<b>Objetivo:</b>	Evaluar el nivel de gestión por competencia a los trabajadores del centro educativo
<b>Destinatarios:</b>	Colaboradores
<b>Forma de administración:</b>	Individual.
<b>Contenido:</b>	Consta de 315Items agrupados en 4 factores o áreas: Estrategia (1-4); capacidad (5-7); desarrollo personal (11-13); competencias del ser (14-15)
<b>Duración:</b>	60 minutos.
<b>Escala de medición:</b>	Total, Acuerdo (TA), De Acuerdo (A), indeciso (I); En Desacuerdo (D) y Total Desacuerdo (TD).

---

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3. Ficha técnica: Cuestionario para evaluar satisfacción laboral

Cuestionario para evaluar gestión administrativa	
<b>Autores:</b>	Enrique Louffat
<b>Año:</b>	2015
<b>Adaptación:</b>	Campano Susan
<b>Objetivo:</b>	Evaluar el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores
<b>Destinatarios:</b>	Colaboradores
<b>Forma de administración:</b>	Individual.
<b>Contenido:</b>	Consta de 15 ítems agrupados en 4 factores o áreas: desarrollo personal (1-5); reconocimiento personal (6-9); beneficios económicos (10-12); factores (13-15)
<b>Duración:</b>	60 minutos.

**Escala de medición:**

Total, Acuerdo (TA), De Acuerdo (A), indeciso (I); En Desacuerdo (D) y Total Desacuerdo (TD).

---

Fuente: Elaboración propia

**Confiabilidad y Validez**

**Validez**

De manera tradicional, la validez se ha descrito como una categoría de medida. Una desventaja de esta definición es la implicación de que no prueba solo tiene autenticidad.

Empleando la utilidad de capacidad de los instrumentos: entre las variables relacionado al personal administrativo de la institución educativa Heroínas Toledo, Callao 2020, mediante la evaluación del juicio capacitados. Los especialistas de la Universidad Cesar Vallejo:

- 1- Mg. Luis Dios Zárate
- 2- Mg. Braulio Castillo Canales
- 3- Mg. Hans Mejía Guerrero

Tabla 4. Ficha técnica: Cuestionario para evaluar satisfacción laboral

	<b>Exper to 1</b>	<b>Exper to 2</b>	<b>Exper to 3</b>	<b>To tal</b>
Coherencia	Si	Si	Si	Si
Pertinencia	Si	Si	Si	Si
Relevancia	Si	Si	Si	Si

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5. Ficha técnica: Cuestionario para evaluar satisfacción laboral

	Expert o 1	Expert o 2	Expert o 3	To tal
Coherencia	Si	Si	Si	Si
Pertinencia	Si	Si	Si	Si
Relevancia	Si	Si	Si	Si

Fuente: Elaboración propia

### Confiabilidad

Enfocado a la jerarquía en que la aplicación repetida de instrumento, evalúa iguales resultados. Implica precisión en la medición de una variable que tiene el mismo valor cuando se mide varias veces (Hernández, 2015, pág. 69). En la parte de la confiabilidad del presente trabajo, va estar implicado en la medición de cada una variable seleccionada para una medición que va tener el mismo valor cuando se va repetir las mediciones. Mediante se aplicará el uso del coeficiente de Alfa de Cronbach

La fórmula utilizada fue la siguiente:

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k - 1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right] :$$

Dónde:

$S_i^2$  es la varianza del ítem  $i$ ,

$S_t^2$  es la varianza de los valores totales observados y

$K$  es el número de preguntas o ítems.

Se le aplico a 60 trabajadores del centro educativo, mediante los pasos demostrando el resultado correspondiente valor de 0,803 para la gestión administrativa indicando que el instrumento es bueno y confiable, respecto a la variable satisfacción laboral se obtuvo un valor de 0,802 con lo que señala que el instrumento también es bueno y confiable para el desarrollo de la investigación

### 3.5 Procedimientos

Para los procedimientos existen 10 fases que se deben seguir en relación: como la primera fase está enfocada en las redefiniciones fundamentales, que es el inicio del desarrollo de los instrumentos de medición. Para la decisión fundamental es fundamentales volver a revisar el contexto de cada variable que hemos elegidos, para poder plasmarlo en las respuestas de las preguntas. Continuando con la Fase 2: Revisión enfocada de la literatura al evaluar los diferentes instrumentos utilizados en estudios previos, conviene identificar- en cada caso- el propósito del instrumento. Para la Fase 3: Identificación del dominio de las variables a medir y sus indicadores. Es decir; señalar con exactitud los componentes, dimensiones o factores que hipotéticamente integran la variable. Seguidamente con la Fase 4: Toma de decisiones clave una vez evaluados varios instrumentos deben ser utilizados previamente, es necesario tomar una serie de decisiones fundamentales, que deben ser agrupados. La Fase 5: Construcción del instrumento; en esta etapa implica la generación de todos los ítems o reactivos y categorías del instrumento, que depende del tipo de instrumento y formato. Recordemos que un ítem. La fase 6: Prueba piloto. Se somete a prueba no solo el instrumento de medición sino también las condiciones de la aplicación y los procedimientos y la fase 7: Elaboración de la versión final del instrumento o sistema y su procedimiento de aplicación e interpretación; Nos indica que después de la prueba piloto se puede realizar modificaciones, quitar o agregar ítems, se cambian palabras, se otorga más tiempo a la hora de responder. Se administrar con un diseño atractivo. Asimismo, la Fase 8: Entrenamiento del personal que va a administrar el instrumento y calificarlo las personas del equipo de investigación que van administrar o calificar el instrumento, ya sea que se trate de entrevistadores, observadores que va estar dirigido para su aplicación. La fase 9 Obtener autorizaciones para aplicar el instrumento antes de recolectar los datos, es necesario destinar varias autorizaciones, en primer término, por parte de los representantes de las organizaciones a las cuales pertenecen los participantes y la fase 10; Nos indica que en esta fase veremos cumple con todos los requisitos presentados, en la cual se va aclarar que una cuestión es el tipo de instrumento en sí y otra el contexto de administración. Y por último en la fase 11: Preparación de

los datos para el análisis, la distinción de contenido es una técnica para estudiar y analizar la comunicación de una manera objetivo

### 3.6 Métodos de análisis de datos

El método aplicado a utilizar esta establecido en el Hipotético - deductivo. Esta táctica medita la utilización de hipótesis planteadas en la indagación. igualmente, es deductivo, pues se realiza un análisis que va de lo general a lo particular.

Se ejecutó una base numérica para cada variable sobre la muestra. Ay se adjuntaron los valores obtenidos por medio de la aplicación de medición, después ser utilizados en el análisis descriptivo e inferencial mediante el programa SPSS versión 25 y el Excel.

En finalidad al análisis descriptivo abarcara en sus resultados de la indagación, representándose mediante cuadros de frecuencia con el fin de reducir información d las dos variables, se realizó figuras estadísticas con el fin de una visión analística.

### 3.6 Aspectos éticos

Complacencia indagación de privacidad del científico, además es preciso obtener la información o documentos de consentimiento informado a cada miembro encuestada, en qué autoriza su sensatez del servicio investigativo como: los objetivos planteados, la práctica, la táctica en resultados y las características esenciales.

Asimismo, antes de la administración del estudio, se informa que podemos obtener distintas opiniones. Es decir que el estudio de investigación no puede concuerda con la inclinación o prioridad. Del mismo modo se tomará distintas encuestas a distintas áreas de labores del estudio

## IV RESULTADOS

#### 4.1 Análisis descriptivo

Variable 1: Gestión por Competencia

Tabla 6. Niveles de percepción de Gestión por Competencia

	(f)	(%)	
Válido	Deficiente	28	46.7
	Eficiente	17	28.3
	Muy eficiente	15	25.0
	Total	60	100.0

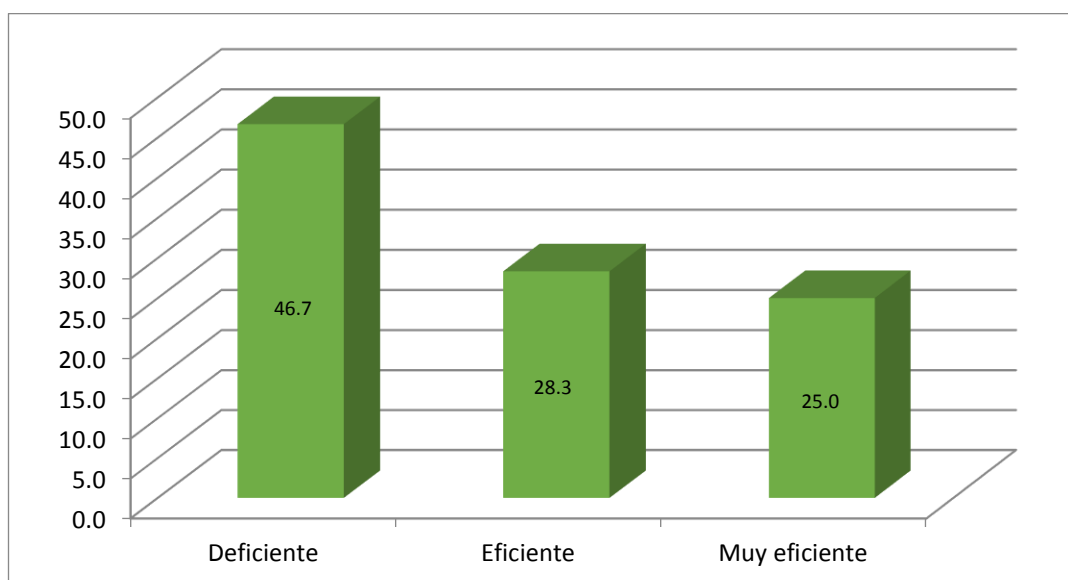


Figura 1. Niveles de percepción de Gestión por Competencia

En la tabla 06 y figura 01 se evidencia que el 46.7% de los trabajadores de la I.E. Heroínas Toledo, Callao 2020, perciben que la gestión por competencia es deficiente, el 28.3% es eficiente y el 25.0% muy eficiente.



Tabla 7. Niveles de percepción de las dimensiones de la variable gestión por competencia

	Deficiente		Eficiente		Muy eficiente	
	f	%	f	%	f	%
Estrategias	15	25.0	30	50	15	25.0
Capacidad	36	60.0	9	15	15	25.0
Desempeño Personal	39	65.0	13	21.7	8	13.3
Competencia del Ser	19	31.7	19	31.7	22	36.7

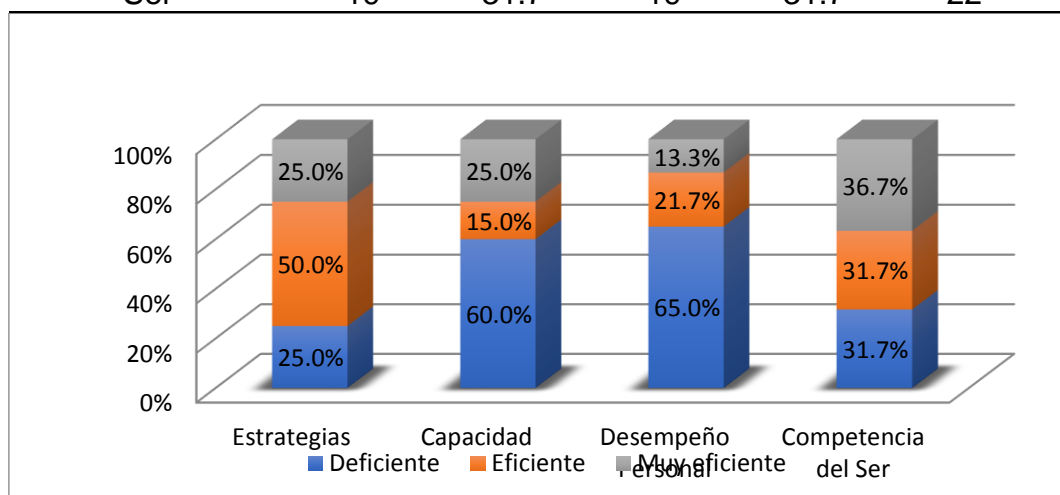


Figura 2. Niveles de percepción de las dimensiones de la variable gestión por competencia

A continuación, se describe los resultados de las dimensiones de la variable gestión por competencia. En relación a las estrategias, la muestra del estudio percibe que el 25.0% es deficiente, el 50.0 % es eficiente, el 25.0% muy eficiente. Asimismo, en lo que respecta a la capacidad el 60.0% es deficiente, el 15% muy eficiente, el 25.0 % muy eficiente También, en lo que respecta al desempeño Personal es 65.0% es deficiente, el 21.7% es eficiente y el 13.3 % muy eficiente. Igualmente, en lo que respecta a la Competencia del Ser el 31.7% es deficiente, el 31.7% % es eficiente y el 36.7 muy eficiente

Tabla 8. Niveles de percepción de Satisfacción Laboral

	(f)	(%)
Insatisfecho	24	40.0
Satisfecho	17	28.3
Muy satisfecho	19	31.7
Total	60	100.0

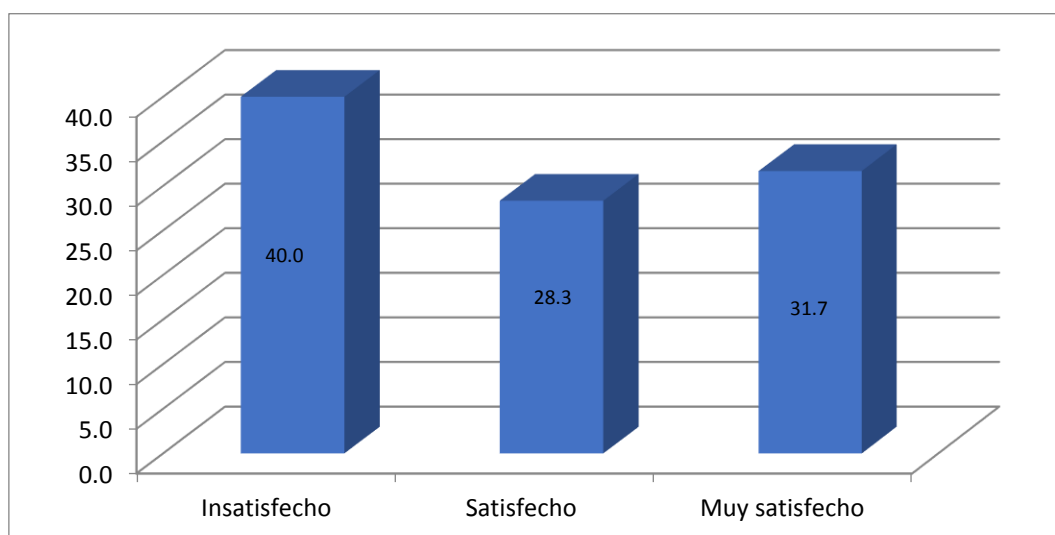


Figura 3. Niveles de percepción de Satisfacción Laboral

En la tabla 08 y figura 03 se evidencia que el 40.0% de los trabajadores de la I.E. Heroínas Toledo, Callao 2020, perciben que Satisfacción Laboral es insatisfecho, el 28.3% es satisfecho y el 31.7% muy satisfecho.

Tabla 9. Niveles de percepción de las dimensiones de la variable Satisfacción Laboral

	Insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho	
	f	%	f	%	f	%
Desarrollo Personal	22	36.7	17	28.3	21	35.0
Reconocimiento Personal	29	48.3	13	21.7	18	30.0
Beneficios económicos	25	41.7	14	23.3	21	35.0
Factores laborales	32	53.3	12	20.0	16	26.7

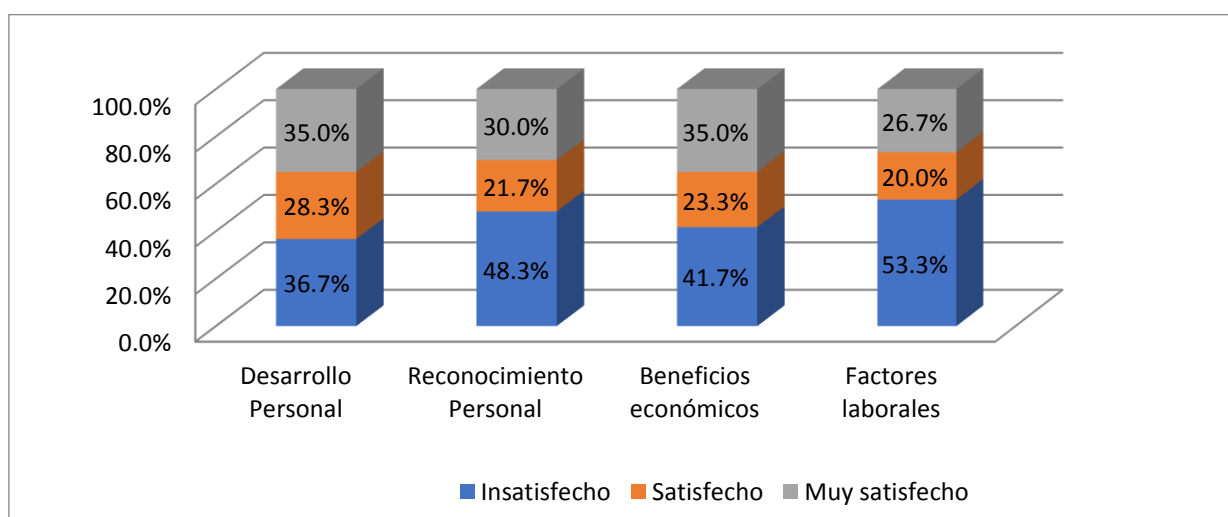


Figura 4. Niveles de percepción de las dimensiones de la variable Satisfacción Laboral

A continuación, se escribe los resultados de las dimensiones de la variable satisfacción laboral. En relación al desarrollo Personal, la muestra del estudio percibe que el 36.7% es insatisfecho, el 28.3 % satisfecho, y el 35.0 % muy satisfecho. Asimismo, en lo que respecta al Reconocimiento Personal el 48.3% es insatisfecho, el 21.7% satisfecho y el 30.0% muy satisfecho. Igualmente, en lo que respecta a beneficios económicos el 41.7% es insatisfecho, el 23.3% satisfecho y el 35.0%. Muy satisfecho. Además, en lo que respecta a los factores laborales el 53.3% es insatisfecho, el 20.0% satisfecho, el 26.7% muy satisfecho.

## Análisis inferencial

### Hipótesis general:

H0: No existe una relación entre gestión por competencia y satisfacción laboral del personal administrativo de la Institución Educativa Heroínas Toledo, Callao 2020.

H1: Si existe una relación entre gestión por competencia y satisfacción laboral del personal administrativo de la Institución Educativa Heroínas Toledo, Callao 2020

Tabla 10. *Correlación de Spearman entre gestión por competencia y satisfacción laboral*

Variables	Satisfacción Laboral	Sig. (bilateral)
Gestión por Competencia	,623**	0.000

\* $p < 0.05$   
n=60

En la tabla 10 se observa que el coeficiente Rho de Spearman es 0.623\*, lo que evidencia que existe una correlación positiva moderada entre las variables de estudio. Asimismo, como el nivel de significancia es menor que la significancia estadística ( $p = 0.000 < 0.05$ ) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo, que gestión por competencia está relacionada significativamente con satisfacción laboral del personal administrativo de la institución educativa heroínas Toledo, callao 2020.

### Hipótesis específica 1:

H0: No existe una relación entre gestión por competencia y el desarrollo personal de los empleados administrativos de la Institución Educativa Heroínas Toledo, Callao 2020.

H1: Si existe una relación entre gestión por competencia y el desarrollo personal de los empleados administrativos de la Institución Educativa Heroínas Toledo, Callao 2020

Tabla 11. *Correlación de Spearman entre gestión por competencia y el desarrollo personal*

Variables	Desarrollo personal	Sig. (bilateral)
Gestión por Competencia	,476**	0.000

\*p<0.05  
n=60

En la Tabla 11 se observa que el coeficiente Rho de Spearman es 0. 476\*\* lo que evidencia que existe una correlación positiva moderada entre las variables de estudio. Asimismo, como el nivel de significancia es menor que la significancia estadística ( $p=0.000<0.05$ ), se rechazar la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, Concluyendo, que la orientación a resultados se relaciona significativamente con gestión por competencia y el desarrollo personal del personal administrativos de la Institución Educativa Heroínas Toledo, Callao 2020.

### Hipótesis específica 2:

H0: No existe una relación entre gestión por competencia y el reconocimiento personal de los empleados administrativos de la Institución Educativa Heroínas Toledo, Callao 2020.

H1: Si existe una relación entre gestión por competencia y el reconocimiento personal de los empleados administrativos de la Institución Educativa Heroínas Toledo, Callao 2020

Tabla 12. *Correlación de Spearman entre gestión por competencia y el reconocimiento personal*

Variables	Reconocimiento personal	Sig. (bilateral)
Gestión por Competencia	,466**	0.000

\*p<0.05  
n=60

En la tabla 12 se observa que el coeficiente Rho de Spearman es 0.466\*\* lo que evidencia que existe una correlación positiva moderada entre las variables de estudio. Asimismo, como el nivel de significancia es menos que la significancia estadística ( $p=0.000<0.05$ ), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis

alterna, concluyendo que gestión por competencia se relaciona significativamente el reconocimiento personal del personal administrativo de la Institución Educativa Heroínas Toledo, Callao 2020

### **Hipótesis específica 3:**

H0: No existe una relación entre gestión por competencia y los beneficios económicos de los empleados administrativos de la Institución Educativa Heroínas Toledo, Callao 2020.

H1: Si existe una relación entre gestión por competencia y los beneficios económicos de los empleados administrativos de la Institución Educativa Heroínas Toledo, - Callao 2020

Tabla 13. *Correlación de Spearman entre gestión por competencia y los beneficios económicos*

Variables	Beneficios económicos	Sig. (bilateral)
Gestión por Competencia	,494**	0.000

\*p<0.05  
n=60

Como el coeficiente Rho de Spearman es 0.494\*\* y de acuerdo con el baremo de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva moderada. Además, el nivel de significancia es menor que 0.05 ( $p=0.000<0.05$ ), esto indica que existe relación entre las variables. Luego podemos concluir que gestión por competencia se relaciona significativamente con el beneficio económico en el personal administrativo de la Institución Educativa Heroínas Toledo, Callao 2020.

### **Hipótesis específica 4:**

H0: No existe una relación entre gestión por competencia y los factores laborales de los empleados administrativos de la Institución Educativa Heroínas Toledo, Callao 2020.

H1: Si existe una relación entre gestión por competencia y los factores laborales de los empleados administrativos de la Institución Educativa Heroínas Toledo, Callao 2020

Tabla 14. *Correlación de Spearman entre gestión por competencia y los factores laborales*

Variables	Factores laborales	Sig. (bilateral)
Gestión por Competencia	,657**	0.000

\*p<0.05  
n=60

Como el coeficiente Rho de Spearman es 0.657\*\* y de acuerdo con el baremo de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva moderada. Además, el nivel de significancia es menor que 0.05 ( $p=0.000<0.05$ ), esto indica que existe relación entre las variables. Luego podemos concluir que gestión por competencia del ser relaciona significativamente con los factores laborales del personal administrativos de la Institución Educativa Heroínas Toledo, Callao 2020.

## V DISCUSIÓN



Después de los resultados de la prueba de la hipótesis general, se demostró que existe una relación positiva y significativa entre gestión por competencia y satisfacción laboral en el personal administrativo de la Institución Educativa Heroínas Toledo, Callao 2020, evidenciando en el coeficiente de correlación Rho de Spearman ( $r= 0,623$ ) y un p valor menor que la significancia estadística ( $p = 0,000 < 0,05$ ). Estos resultados coinciden con los estudios de Ccallo (2016) quien demostró que existe una relación entre las variables de estudios.

En relación a la prueba de la Hipótesis específica 1, se demostró que existe una relación entre gestión por competencia y el desarrollo personal de los empleados administrativos de la Institución Educativa Heroínas Toledo, Callao 2020, obteniendo un coeficiente de correlación Rho de Spearman ( $r= 0,476$ ) y un p valor menor que la significancia estadística ( $p = 0,000 < 0,05$ ). Estos resultados coinciden con los estudios de Rodríguez (2016), quien demostró que existe una relación entre las variables de estudios.

En relación a la prueba de la Hipótesis específica 2, se demostró que existe una relación entre gestión por competencia y el reconocimiento personal de los empleados administrativos de la Institución Educativa Heroínas Toledo, Callao 2020, obteniendo un coeficiente de correlación Rho de Spearman ( $r= 0,466$ ) y un p valor menor que la significancia estadística ( $p = 0,000 < 0,05$ ). Estos resultados coinciden con los estudios de Aquino (2017), quien demostró que existe relación entre las variables de estudio.

En relación a la prueba de la Hipótesis específica 3; se demostró, existe una relación entre gestión por competencia y los beneficios económicos de los empleados administrativos de la Institución Educativa Heroínas Toledo, Callao 2020, donde se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman ( $r= 0,494$ ) y un p valor menor que la significancia ( $p = 0,000 < 0,05$ ). Dichos resultados coinciden con los estudios de Orellana (2015), puesto que concluye que si existe relación entre sus variables de estudio.

En relación a la prueba de la Hipótesis específica 4; se demostró, existe una relación entre gestión por competencia y los factores laborales de los empleados administrativos de la Institución Educativa Heroínas Toledo, Callao 2020, donde se

obtuvo un coeficiente de correlación media Rho de Spearman ( $r = 0,657$ ) y un p valor menor que la significancia ( $p = 0,000 < 0.05$ ). Dichos resultados coinciden con los estudios de Marcillo (2018), puesto que concluye que si existe relación entre sus variables de estudio

## VI CONCLUSIONES

**Primera.** Al respecto al objetivo general, se logró determinar la relación de manera positiva entre la variable de gestión por competencia y satisfacción laboral en el personal administrativo en la I.E Heroínas Toledo, Callao en el periodo del año 2020.

**Segunda.** Al respecto al objetivo específico 1, se logró determinar la relación de gestión por competencia y el desarrollo personal de los empleados administrativos de la Institución Educativa Heroínas Toledo, Callao 2020.

**Tercera.** Al respecto al objetivo específico 2, Se logró determinar, que, si existe una relación entre gestión por competencia y el reconocimiento personal de los empleados administrativos de la Institución Educativa Heroínas Toledo, Callao 2020.

**Cuarta.** Al respecto al objetivo específico 3, Se logró determinar, que, si existe una relación entre gestión por competencia y los beneficios económicos de los empleados administrativos de la Institución Educativa Heroínas Toledo, Callao 2020.

**Quinta.** Al respecto al objetivo específico 4, Se logró determinar que, si existe una relación entre gestión por competencia y los factores laborales de los empleados administrativos de la Institución Educativa Heroínas Toledo, Callao 2020.

## VII RECOMENDACIONES

**PRIMERA** Los empleados administrativos en la I.E Heroínas Toledo ,Callao 2020 ,respecto a la variable Gestión por Competencias a través de talleres de calidad de las relaciones interpersonales entre cada trabajador y sus superiores; es decir que haya más comunicación eficaz entre ellos, así como la confianza, el respeto y la consideración. De tal modo es importante que el centro educativo de a conocer a los empleados sus planes estratégicos donde estén reflejados su misión, visión y metas. De la misma forma, el centro educativo debe mejorar el nivel de satisfacción laboral de sus empleados administrativos con respecto a la satisfacción con la participación en las decisiones, reconocimientos a través de la política que promueve un cambio de mejora.

**SEGUNDA** La Institución Educativa Heroínas Toledo, Callao 2020, se recomienda optimizar gestión por competencia, a través del desarrollo personal con valores, crecimiento personal, actitudes positivas que todo empleado deberá evidenciar. De la misma forma, el centro educativo debe mejorar respecto al desarrollo personal, deben ofrecer todas las facilidades y libertad para la ejecución de las actividades que se presente en la institución.

En el desarrollo personal se recomienda a raíz del cambio de pensamiento laboral que se extenderá a todos los ámbitos de nuestra vida, haciendo que seamos los profesionales. Permitiendo ahí que el desarrollo personal y profesional, estén íntimamente relacionados.

**TERCERA** La Institución Educativa Heroínas Toledo, Callao 2020, se recomienda optimizar gestión de competencia a través del reconocimiento personal, logros y resultados, calidad de trabajo, integridad y ética; con una mejora continua. De la misma forma, el centro educativo debe mejorar el reconocimiento personal respectó a sus jordanas laborales trabajadas ya que no se respeta, trabajan más horas de lo normal, sin ser reconocidas en primera instancia.

Para el reconocimiento personal se relaciona al reconocer con frecuencias los logros y alineamientos con valores dentro del centro educativo y mantener una constante retroalimentación entre el personal de administración.

**CUARTA** La Institución Educativa Heroínas Toledo, Callao 2020, se recomienda optimizar gestión por competencia, a través de los beneficios económicos por áreas

en cuanto a la relación con los demás miembros del área. De la misma forma, el centro educativo debe mejorar respecto al beneficio económico, el sueldo que reciben no cubre las necesidades de los trabajadores de la institución ya que estamos pesando esta coyuntura de la cuarentena Covid -19, ya que los trabajadores son un apoyo para la Institución.

Relacionado con los beneficios económicos con los trabajadores del centro educativos, con el fin de motivar y satisfacerlos para garantizar un mayor rendimiento en su área de laborales diarios.

**QUINTA** La Institución Educativa Heroínas Toledo, Callao 2020, se recomienda optimizar gestión por competencia, a través de los factores laborales en cuanto a la relación con su rol, y su relación con su superior o gerencia, cambiar la mentalidad laboral, disfrutar del trabajo con un buen ambiente laboral y realizar la creatividad y motivación.

De la misma forma el centro educativo debe mejorar respecto a los factores laborales, como seguir reforzando en los talleres virtuales a los trabajadores ya que para muchos acido un cambio importante en su propia formación, porque fueron formados para trabajar presencial.

## REFERENCIAS



Ossidy y Charam (2016) marakon associates & economicst intelligence unit". Artículo en línea. pag.25. [consultado 13 mayo del 2020]. [recuperado en línea]. disponible en: <http://www.cicap.ac.cr/web/guest/gesti3n-del-desempe1o-competencias-orientado-resultados/>

Ministerio de Educaci3n (2018), "Gesti3n por competencia". [consultado 13 mayo del 2020].

Ch1vez Hern1ndez (2015), "Gesti3n por competencias y ejercicios del coaching empresarial, dos estrategias internas para la organizaci3n". ISS.1657-6276"

Fr1as (2015), en su tesis titulada, "Compromiso y Satisfacci3n laboral como factores de permanencia de la generaci3n". Universidad Santiago de Chile. Chile.p1g. 185.

Orellana (2017), en su tesis titulada "Gesti3n por competencias para el talento humano en el proyecto de exploraci3n minera IAMGOLD-Ecuador". Universidad Centro del Ecuador. Ecuador. p1g. 160.

Ar1valo (2018), titulada "Gesti3n por competencias y gesti3n administrativa en el gobierno Regional del Callao, a1o 2018". Universidad Cesar Vallejo. Lima. Per1.

Marcillo (2016), en su investigaci3n "Modelo de Gesti3n Por Competencias para optimizar el rendimiento del talento Humano en los gobiernos aut3nomos descentralizados del sur de Manab1.

R1os (2015), en su tesis titulada "Satisfacci3n laboral y su influencia en el clima organizacional, del personal del 1rea administrativa de empresa el1ctrica Municipal, ubicada en la cabecera departamental de Huehuetenango".

Rodr1guez (2016), en su tesis titulada "Modelo de Gesti3n por competencias para mejorar el desempe1o laboral de los colaboradores de la empresa Promas S.R.L.del distrito de Trujillo".

Alles (2016) Gestion de talento humano. Colombia: Mc Graw Hill.

Mar1n. (2015). Evaluaci3n del nivel de satisfacci3n laboral. Colombia: Academia Espa1ola.

P1rez (2017). Aplicaci3n de la metodolog1a del aula virtual para mejorar el crecimiento productivo de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de El1as

Soplín Vargas-Rioja. Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú.

Jiménez (2016) Evaluación del nivel de satisfacción laboral. Colombia: Academia Española.

Hernández (2015), Satisfacción Laboral y su influencia en el clima organizacional, del personal del área administrativa de empresa eléctrica Municipal, ubicada en la cabecera departamental de Huehuetenango”. (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar.

Loaiza (2018) Satisfacción Laboral: causas, consecuencias y medición. (1° ed.). edit. EAE, p. 348.

Fernández (2015). metodología de la investigación. México. edición 6ta. (ISBN 970-10-3632-2

Luna (2018) en su libro titulado la investigación científica de una investigación. 4ta edición. México. edición. ISBN-13: 978-970-10-5753-7

García L. (2010) La naturaleza y las causas de la satisfacción laboral, en Dunnette. Artículo de Investigación. Rand McNally College Ed. Manual de psicología industrial y organizacional. Chicago - Estados Unidos. Obtenido de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532002000200005](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532002000200005)

García M. (2010) Satisfacción laboral de los profesores de Educación Infantil, Primaria y Secundaria. Un estudio de ámbito nacional. Artículo de investigación. Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED). Revista de Educación, España.

Chiavenato (2002), Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. México: Comillas.

Gonzales (2017) en su tesis titulada “Análisis de la gestión de competencias y su integración a un nuevo modelo de gestión del desempeño”

Guambuguete, (2015), en su tesis de maestría titulado: “Modelo de gestión por competencias para lograr calidad en los servicios de la empresa la esperanza comercializadora Wholesaleinn S.A.”

Prado (2015), en su tesis de maestría titulado: “Relación entre clima laboral y gestión por competencia en los trabajadores de la Universidad Central de Ciudad de México, 2015”

Castillo (2019) En Su Tesis Titulada “Programa De Evaluación Continua En Las Competencias Del Personal Administrativo De Fortel Contact Center & Bpo – 2019”

26. Mejía (2018) en su tesis titulada “Evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales (estudio realizado con agentes de servicio telefónico en la ciudad de Quetzaltenango)”

Soria, (2016), en su tesis de maestría titulado: “Determinantes del trabajo en la gestión por competencia y desempeño laboral de los licenciados de enfermería en el hospital I ESSALUD - Tingo María 2016”,

Casma, (2015), en su tesis para optar el grado de Maestría titulado: “Relación de la gestión del talento humano por competencias en el desempeño laboral de la Empresa Ferro Sistemas, Surco-Lima, año 2015”

Locke (2010), Gestion de Recursos Humanos (5ª Edición). Madrid, España: Pearson Educación.

Valderrama (2019) Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo.

Gargallo, (2018). La satisfacción laboral y sus detemrinantes en las cooperativas. [https://www.researchgate.net/profile/Ana\\_Gargallo/publication/28236576\\_La\\_satisfaccion\\_laboral\\_y\\_sus\\_determinantes\\_en\\_las](https://www.researchgate.net/profile/Ana_Gargallo/publication/28236576_La_satisfaccion_laboral_y_sus_determinantes_en_las).

ANEXOS

Anexo: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	N° ÍTEMS	ESCALA Y VALORES	NIVELES Y RANGOS
<b>GESTION POR COMPETENCIA</b>	Estrategias	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión estratégica, con énfasis de aprendizaje.</li> <li>- Organización de competencias.</li> <li>- Perfil de Desarrollo Trabajadores considerados como sujeto fundamental.</li> </ul>	1, 2, 3, 4	Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Malo (60-120) Regular (121-180) Bueno (181– 360) Optimo (361– 420)
	Capacidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento</li> <li>- Innovación</li> <li>- Productividad</li> <li>- Relaciones interpersonales</li> <li>- Relaciones grupales.</li> </ul>	5,6,7		
	Desempeño Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desempeño</li> <li>- Pro actividad</li> <li>- Capacidad de servicio</li> <li>- Conocimientos</li> </ul>	8,9,10		
	Competencia del Ser	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación corporativa</li> <li>- Compromiso corporativo</li> <li>- Trabajo en equipo</li> </ul>	11,12		

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	N° ÍTEMS	ESCALA Y	VARIABLE
<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>	Desarrollo Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relacionales sociales</li> <li>- Desempeño de tareas</li> <li>- Relación con la autoridad</li> <li>- Desempeño personal integrado.</li> </ul>	1, 2,3,4,5	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni en desacuerdo ni acuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Malo (60-120) Regular (121-180) Bueno (181– 360) Optimo (361– 420)
	Reconocimiento Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tendencia evaluativa</li> <li>- Conocimiento a su esfuerzo</li> <li>- Logros y resultados</li> </ul>	6,7,8,9		
	Beneficios económicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Remunerativo</li> <li>- Incentivo económico por su esfuerzo</li> </ul>	10,11,12		
	Factores laborales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incentivo económico por su logro</li> <li>- Premios</li> <li>- Reto de trabajo</li> <li>- Sistema de recompensas justas</li> <li>- Condiciones favorables de trabajo</li> <li>- Colegas que brinden apoyo</li> </ul>	13,14,15		

Anexo: Instrumento de recolección de datos

### **Cuestionario para medir gestión por competencia**

**OBJETIVO:** El presente cuestionario tiene como objetivo medir Gestión por Competencia y Satisfacción Laboral en el Personal Administrativo de la Institución Educativa Heroínas Toledo, Callao 2020.

#### **INSTRUCCIONES:**

Lee cada oración y elige la respuesta que mejor te describe, hay cuatro posibles respuestas: 1) Nunca; 2) Casi nunca; 3) Algunas veces; 4) Casi siempre; y, 5) Siempre.

Elige una, y sólo UNA respuesta para cada oración y coloca un ASPA sobre el número que corresponda a tu respuesta

<b>Gestión por Competencia</b>						
		1	2	3	4	5
<b>N°</b>	<b>Estrategias</b>					
1	Las acciones del personal responden a planes de largo plazo					
2	Se coordina y planifica oportunamente con la oficina de recursos humanos.					
3	Se utilizan pruebas o análisis de información, cuando brindan su servicio de atención.					
4	Las entrevistas son objetivas y adecuadas para cubrir los puestos de trabajo					
	<b>Capacidad</b>					
5	Se realiza pruebas de capacidad para medir su grado de conocimientos profesionales o técnicos					
6	Se realizan pruebas de personalidad que muestran el carácter y el temperamento de los trabajadores					
7	El personal nuevo pasa por un proceso de inducción o adecuación al cargo					
	<b>Desarrollo personal</b>					
8	Se programan y realizan entrenamientos permanentes para los puestos de trabajo					
9	Se desarrolla el talento de los trabajadores					
10	Tiene autonomía el personal a la hora de tomar decisiones					
	<b>Competencias del ser</b>					
11	La relación laboral donde usted interactúa es buena					
12	Sus ideas son escuchadas por parte de los directivos del centro educativo					

## Cuestionario para medir satisfacción laboral

**OBJETIVO:** El presente cuestionario tiene como objetivo medir Gestión por Competencia y Satisfacción Laboral en el Personal Administrativo de la Institución Educativa Heroínas Toledo, Callao 2020

### INSTRUCCIONES:

Lee cada oración y elige la respuesta que mejor te describe, hay cuatro posibles respuestas: 1) Totalmente en desacuerdo; 2) En desacuerdo; 3) Ni de acuerdo, ni desacuerdo; 4) De acuerdo; y, 5) Totalmente de acuerdo.

Elige una, y sólo UNA respuesta para cada oración y coloca un ASPA sobre el número que corresponda a tu respuesta.

Satisfacción Laboral						
		1	2	3	4	5
<b>N°</b>	<b>Desarrollo Personal</b>					
1	Considera sentirse identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto					
2	Las tareas encomendadas van de acorde con las capacidades habilidades que posee.					
3	Estar en mi puesto genera un sentimiento de autosatisfacción para mis compañeros					
4	Me siento orgulloso del trabajo que desempeño					
5	El centro educativo lo ofrece todas las facilidades y libertad para las ejecuciones de sus actividades					
	<b>Reconocimiento Personal</b>					
6	Siento que mi trabajo está suficientemente reconocido.					
7	Está satisfecho con los beneficios ofrecidos por el centro educativo.					
8	Se aplican métodos de comunicación adecuada para mantener informado a todos los puestos de la institución					
9	Su puesto de trabajo va de acorde con las capacidades y habilidades que Ud., posee					
	<b>Beneficios económicos</b>					
10	Satisfacción con los sueldos y salario					
11	El sueldo que recibe se adjunta a las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo					
12	El sueldo que recibe satisface todas sus necesidades, cubriendo todos sus gastos					
	<b>Factores laborales</b>					
13	La organización aplica la supervisión constante de tal manera se dé solución inmediata a todas las falencias encontradas					
14	Considera que la supervisión se da con la finalidad de apoyar en los inconvenientes que tiene el personal frente a las actividades que desempeño					
15	Considera que la organización se preocupa por la salud y calidad de vida de su personal					



## Anexo: Permiso para realizar el estudio



**"Año de la universalización de la salud "**

**Srta. Campano Sicha Susan**

**Presente.**

Es grato dirigirme a usted a fin de saludarla cordialmente a nombre de la Institución Educativa Heroínas Toledo y a la vez informar lo siguiente:

En respuesta a la solicitud enviada por la estudiante Campano Sicha Susan, identificado con DNI 46568122 y CU Nº 6700001943 de la Universidad Cesar Vallejo Filial Callao, acerca del Proyecto de investigación titulado: Gestión por competencia y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la institución educativa Heroínas Toledo del distrito La Perla—Callao 2020, autorizo el permiso para realizar el trabajo de investigación en nuestra Institución Educativa Heroínas Toledo.

Atentamente,

Callao 10 de Setiembre del 2020



**"Año de la universalización de la salud "**

**Srta. Campano Sicha Susan**

**Presente.**

Es grato dirigirme a usted a fin de saludarla cordialmente a nombre de la Institución Educativa Heroínas Toledo y a la vez informar lo siguiente:

En respuesta a la solicitud enviada por la estudiante Campano Sicha Susan, identificado con DNI 46568122 y CU Nº 6700001943 de la Universidad Cesar Vallejo Filial Callao, acerca del Proyecto de investigación titulado: Gestión por competencia y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la institución educativa Heroínas Toledo del distrito La Perla—Callao 2020, autorizo el permiso para que pueda realizar las encuestas en nuestra Institución Educativa Heroínas Toledo.

Atentamente,

Callao 10 de Setiembre del 2020

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**  
**TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Callao, 03 de julio del 2020

Apellidos y nombres del experto: **MGR. BRAULIO ANTONIO CASTILLO CANALES**

DNI: **47011880**

Teléfono: **984214226**

Título/grados: **MAESTRO**

Cargo e institución en que labora: **COORDINADOR ACADÉMICO - UCV FILIAL CALLAO**

Mediante la tabla de evaluación de expertos, Usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO.

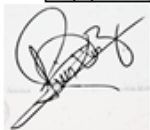
	ITEM	APRECIA		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	X		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	X		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	X		
7	¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	X		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	X		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	X		

SUGERENCIAS: NINGUNA




**Mgr. BRAULIO ANTONIO CASTILLO CANALES**

**Título de la Investigación: Gestión por competencias y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la institución educativa Nueva Talca, Colina 2020.**  
**Apellidos y nombres del Investigador: Campero Silvia Susana**  
**Apellidos y nombres del asesor: Luis Esteban Rivas Zavala**

VARIABLES	DIMENSIONES	ASPECTO POR EVALUAR			OPINIÓN DEL EXPERTO	
		INDICADORES	ÍTEM / PREGUNTA	ESCALA	¿CUMPLIDO / NO CUMPLIDO	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Habilidades por Competencia	Estrategia	Organización de Competencias	1,2,3,4	Nunca	+	
		Perfil de Desarrollo			+	
		Trabajadores considerados según su fondo			+	
	Capacidad	Comunicación	5,6,7	Casi nunca	+	
		Innovación			+	
		Productividad			+	
		Relaciones interpersonales			+	
	Desarrollo Personal	Relaciones grupales	8,9,10	Algunas veces	+	
		Desempeño			+	
		Flexibilidad			+	
		Capacidad de Servicio			+	
		Comunicación			+	
		Identificación organizacional			+	
		Compromiso organizacional			+	
	Competencia del ser	Trabajo en equipo	11,12	Casi siempre	+	
		+				
Satisfacción Laboral	Desarrollo Personal	Relaciones sociales	1,2	Totalmente en	+	
		Desempeño de labores			+	
		Relaciones con la autoridad			+	
	Responsabilidad Personal	Desempeño de labores	3,4	En desacuerdo	+	
		Tendencias realistas			+	
		Comunicación con superiores			+	
Desarrollo organizacional	Logros y resultados	5,7,8,9	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	+		
	Reconocimiento			+		
	Incentivos económicos por su esfuerzo			+		
	Incentivos económicos por su logro			+		
	Desempeño			+		
Factores Laborales	Roles de trabajo	10,11,12	De acuerdo	+		
	Sistema de recompensas justas			+		
	Condiciones favorables de trabajo			+		
	Catálogo que brinda apoyo			+		
Firma del exp		Fecha: 05/07/2020				

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): Mg. Luis Dios Zarate

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarnos con usted para expresarle mi saludo y así mismo deseo hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Escuela Profesional de Administración - Filial Callao, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y optar el título de Licenciada.

El título mi proyecto de investigación es: "Gestión por Competencia y Satisfacción Laboral en el Personal Administrativo de la Institución Educativa Heroínas Toledo, Callao 2020, siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, recurro a usted, ante su connotada experiencia en temas de ciencias empresarial y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Matriz de validación del instrumento de obtención de datos.
- Cuestionarios

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



---

Campano Sicha Susan

D.N.I: 46568122