



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Competencias laborales y administración de operaciones en APTIM Perú
S.A.C, San Isidro, 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

García Placido, Lucy Maribel (orcid.org/0000-0001-5830-3088)

ASESOR:

Dr. Alva Arce, Rosel Cesar (orcid.org/0000-0002-4210-3046)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

En primer lugar doy gracias a Dios por haberme dado la valentía de seguir adelante y de no dejarme vencer por ningún obstáculo. Asimismo, agradezco a mi familia ya que han sido una pieza fundamental en los momentos más difíciles de mi vida ellos siempre han estado motivándome a lograr mis metas. Me queda claro que nada es fácil en la vida, pero en estos 5 años de constante lucha me han enseñado a valorar mi carrera en la universidad.

Agradecimiento

Agradezco de todo corazón a nuestros docentes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, por haber brindado sus conocimientos en nuestro desarrollo profesional y también agradezco a nuestro asesor, el Dr. Rosel Cesar Alva Arce por sus aportes de asesoría y metodología, quién nos ha guiado con su paciencia. A todos nuestros amigos y futuros colegas que nos ayudaron de manera desinteresada, muchas gracias por todo su apoyo.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	9
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Operacionalización de las Variables	17
3.3. Población, muestra	20
3. 4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y Confiabilidad	20
3.5 Métodos de análisis de datos	22
3.6 Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	40

Índice de tablas

Tabla 5: Competencias laborales	24
Tabla 6: Liderazgo	24
Tabla 7: Trabajo en equipo	24
Tabla 8: Iniciativa	24
Tabla 9: Administración de operaciones	26
Tabla 10: Productividad	26
Tabla 11: Calidad	26
Tabla 12: Decisión de operación	26

Resumen

Es importante resaltar y tener conocimiento que hoy en día, todo tipo de organización, sin importar su tamaño o giro, necesita que su personal desarrolle sus competencias laborales y también que utilicen una adecuada administración de operaciones dentro de su empresa, teniendo en cuenta, que esto va acompañado de responsabilidad y perseverancia. Asimismo, una vez logrado el objetivo, se tiene que continuar reforzando y capacitando al personal de acuerdo a su desarrollo laboral. El objetivo de la investigación es determinar si existe influencia de las competencias laborales en la administración de operaciones en Aptim Perú S.A.C, San Isidro, 2019. La Investigación permite revelar la importancia de las competencias laborales y su influencia con la administración de operaciones, para ello se analizó una muestra poblacional de 50 personas. La investigación tiene un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con diseño no experimental de corte transversal y correlacional, así mismo, con un método hipotético deductivo. El resultado conseguido a partir del cuestionario se desprende que la variable de competencias laborales influye en la administración de operaciones.

Palabras clave: Competencias laborales, administración de operaciones, capacidades laborales.

Abstract

It is important to highlight and have knowledge that today, all types of organizations, regardless of their size or turnover, need their staff to develop their work skills and also to use proper management of operations within their company, taking into account that This is accompanied by responsibility and perseverance. Likewise, once the objective has been achieved, the staff must continue to be reinforced and trained according to their work development. The objective of the investigation is to determine if there is influence of labor competencies in the administration of operations in Aptim Perú S.A.C, San Isidro, 2019. The Research allows to reveal the importance of labor competencies and their influence with the administration of operations, for this a population sample of 50 people was analyzed. The research has a quantitative approach, of applied type, with a non-experimental cross-sectional and correlational design, as well as a hypothetical deductive method. The result obtained from the questionnaire shows that the labor competencies variable influences the administration of operations.

Keywords: Labor competencies, operations management, job skills.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente a nivel mundial las organizaciones requieren personas con grandes destrezas en competencias y así por lo tanto puedan obtener satisfactoriamente el crecimiento positivo, según sus recursos personales y del entorno para casos o tareas complicadas que se puedan presentar y así conseguir los resultados que se desea llegar, para ello se solicita que el personal tenga un buen manejo de emociones, trabajo en equipo, competencias laborales y administración de operaciones.

Las competencias laborales desarrollan una tarea primordial en la gestión de organizaciones, y nos permite desenvolvemos de manera competitiva para así poder concretar las metas de la organización. Según la Organización Internacional del Trabajo, la competencia en el trabajo no es probabilístico para el cumplimiento del trabajo, es una capacidad existente en lo cual se presenta constantemente en la empresa. Por otro lado, la administración de operaciones es un instrumento competitivo que permitirá manejar los procesos y los diseños de trabajo el cual ayudará a implementar con efectividad la estrategia general de la empresa.

En el plano internacional, las organizaciones en diferentes países su enfoque en la competencia en el trabajo es mixta y diversa. Las prácticas en cada una de ellas son de acuerdo a su desempeño laboral.

A nivel nacional, las competencias laborales en nuestro país muchas veces son parte de la discriminación que se vive día a día ya que las empresas piensan que los extranjeros se encuentran más capacitados y tienen un desarrollo intelectual más avanzado que un peruano, por lo tanto, no les dan la oportunidad de demostrar sus capacidades, habilidades y conocimientos dentro de un puesto de trabajo.

A nivel local, en la empresa Aptim Perú SAC, aún no ha aplicado este tipo de competencia laboral, ya que tienen una política de discriminación ante el personal peruano; ellos piensan que el personal extranjero esta mejor calificado para el puesto de trabajo ya que un trabajador peruano no desarrolla un perfil adecuado para el área respectiva.

La empresa Aptim Perú SAC, mantiene una administración de operaciones adecuada y óptima ya que su calidad de servicio es parte fundamental de su crecimiento como organización ya que se preocupan por lograr la excelencia en cada proyecto, por ello creen que es importante realizar una constante supervisión día a día en su entorno tanto interno como externo. Por ello, han implementado el mantenimiento de precisión, lo cual les permite reunir las mejores prácticas proactivas de mantenimiento de la industria con el fin de optimizar el trabajo y reparar las perspectivas de sus clientes.

Para finalizar, la presente busca ayudar a mejorar la política que tienen respecto a la competencia laboral y al buen manejo de la administración de operaciones.

Al respecto Carolina, Castillo y Undurraga (2013) los autores manifiestan en su artículo científico, presentan el argumento y los historiales que basan el transcurso de esquema y establecimiento de un ámbito de competencias y capacitaciones las cuales acrediten su desenvolvimiento laboral y la certificación de capacidades en el país de Chile. Se muestran las faltas y oportunidades generadas en el mercado laboral y asimismo carecen de habilidades en administración en gestión pública.

Así mismo, Peinado y Graeml (2014) en su artículo científico, reconoce la literatura científica en la tarea de las operaciones en Brasil, tratando de nivelar los argumentos de mayor interés de aquellos estudiosos y más grupos activos de exploración.

Al respecto, Arango (2016) en su artículo científico, muestra las fabricaciones, principalmente la del café en estados como Colombia, comprometen orientar en el peso de modelos de administración que investiguen la complacencia de sus clientes, la prosperidad de sus técnicas y una ciencia de liderazgo en las compañías.

Por otro lado, González, Marulanda y Echevarría (2018) los autores manifiestan en su artículo científico, el artículo busca además mostrar de manera más concreta, en especial dentro del área de logística, los encuentros surgidos del

desempeño de los objetivos determinados del artículo de caso en referencia.

Así mismo, Contreras, Juárez y Ramírez (2018) los autores declaran en su artículo científico, que fue necesario calcular la percepción de algunos egresados en turismo de universidades de la ciudad de Puebla (México) con pertinencia académica y profesional para su entorno. Por otro lado, Claudia (2015) en su artículo científico, la formación competitiva originaria e incesante de los obreros es no sólo parte central de los debates sobre la organización general, competitiva y propia de los sujetos y progreso lucrativo, sino además de las reconfiguraciones presentes en los métodos de formación y compromiso.

Por otro lado, Fukushima et al (2016) los autores muestran en su artículo científico, el análisis fue verificado con el fin de igualar una perspectiva y maniobra en un modelo evidente en elaboración de semilla de tilapia nilótica en La Libertad. El depósito de camada describieron la técnica de aireación y recirculación de agua integrado con la dirección en probióticos.

También, Blanco y Lazo (2019) en su artículo científico, es acreditado que el progreso del Perú como del parte de países, depende fundamentalmente de su aptitud y aumento de ingenieros para ser una nación próspera. La ingeniería metalúrgica es esencial para crear los demás conocimientos.

Así mismo, Chia, Heng, Goh, & Ang (2019) in your article scientific, el análisis de la lista de KSAO procedente de los efectos del estudio de ocupación reveló que en general había una gran aplicación de KSAO esencial para que tanto los funcionarios no supervisores como los supervisores rescataran bien su trabajo. También se observaron ciertas discrepancias debido a la naturaleza ligeramente desigual de la labor realizada por los dos conjuntos de oficiales.

Al respecto, Plomp, Tims, Akkermans, Khapova, Jansen & Bakker (2016) in your article scientific, el proyecto de esta tarea es congrega el esquema del trabajo y la teoría de la carrera en el estudio de cómo los ejecutantes proactivos mejoran su bienestar (es decir, satisfacción profesional y salud percibida) a través de la innovación del trabajo y las competencias profesionales. Este artículo ofrece un relato compuesto del pasaje de la personalidad proactiva al bienestar.

Por otro lado, Ian (2015) in your scientific chapter, nivelan cuatro formas desiguales en que los gerentes forman la capacidad entre las plantas para excluir permisos laborales: informal, hegemónico, coercitivo y basado en reglas. Las experiencias en las tres sociedades automotrices difieren unas de otras y cambian con el momento debido a dos factores: lanzamiento estructural de whipsawing y habilidad de gestión de crónicas laborales (p. 1).

Así mismo, Gary (2017) in your article scientific, el campo de la destreza ha enlazado un gigantesco atrevimiento para lograr, precisar, avisar y deducir cómo las capacidades de la empresa acceden la ventaja competitiva. Este artículo objeta que el proyecto de investigación sobre capacidades emprendedoras debe resolverse el entorno al problema estratégico esencial que enfrentan las compañías.

Al respecto, Joan (2016) in your article scientific, este artículo inspecciona carreras prácticas que investigan la atribución de las técnicas de examen de gestión en las interacciones competitivas y cooperativas entre los practicantes. Emrende refiriendo el instrumento de los ensayos para optimizar la descripción de la teoría, progresando las definiciones de edificaciones, probando los procesos impensados que sujetan los exámenes de encargo y el beneficio.

Por otro lado, Jess et al (2015) in your article scientific, argumentamos que la capacidad bancaria aprueba a las compañías pequeñas e innovadoras lograr financiamiento en parte de ser logradas por empresas públicas. Por lo tanto, la capacidad bancaria somete la acogida de objetivos innovadores, sin embargo, comprime la parte de imaginación a nivel nacional atribuible a las corporaciones públicas. En general, estos instrumentos lanzan luz sobre los efectos reales de la competencia bancaria y los determinantes de la innovación.

Así mismo, Zhu & He (2017) in your article scientific, en este elemento, investigamos los inconvenientes de representación de servicios ecológicos en las cadenas de suministro en capacidad. Nuestras interrogaciones de exploración afrontan cómo las medidas de las cadenas de suministro sobre la "ecología" de los productos se ven presumidas por elementos tales como las colocaciones de la cadena de suministro (centralizadas y descentralizadas).

Al respecto, Clay & Georg (2016) in your article scientific, la salud laboral es un determinante explicativo del bienestar de los obreros. Los paradigmas positivos y la seguridad del comercio internacional y la literatura de seguridad ocupacional se acuerdan para informar que la competencia de operación conmueve los daños en el lugar de compromiso, principalmente en las pequeñas compañías más afectadas por las importaciones extranjeras. Los datos revelan que las tasas de contusiones en las fabricaciones estadounidenses que compiten despliegan a corto y mediano plazo.

También, Yulan et al (2015) in your article scientific, dada la creciente importancia de la comisión del encadenamiento de suministro de servicios (SSCM) en las operaciones, examinamos una selección de documentaciones en la literatura de exploración de operaciones y ciencias de la gestión. Posteriormente, identificamos algunos desafíos de investigación asociados y exploramos direcciones futuras para la investigación sobre SSCM desde una representación operativa.

Por otro lado, Hitt, Kai & Matz (2016) in your article scientific, el progreso y la aplicación actual de RBT hacia el artículo y la intuición de los inconvenientes y fenómenos de la gestión de operaciones se examinan y se evalúan los artículos de los últimos seis años en nueve revistas. Con base en esta revisión y evaluación, nivelamos varios problemas en la investigación general y destacamos algunos temas de investigación ejemplares en el uso de RBT en la gestión de operaciones.

Así mismo, Meredith & Pilkington (2018) in your article scientific, transportamos a cabo análisis de citas de las tres revistas OM más antiguas durante tres décadas en comparación con las otras 27 revistas que representan los campos de Dirección, Exploración de Operaciones / Administración de Ciencias (OR / MS), Marketing, Práctica e Ingeniería. Examinamos tanto la etapa cumplida de 30 años como cada década por separado.

Al respecto, Subramanian et al (2017) in your article scientific, este escrito tiene como objetivo exponer la excelencia del número específico y reducir las importantes contribuciones de los instrumentos admitidos. Además, propone un marco de exploración que podría servir como un horario para que los futuros

investigadores perfeccionen en futuros desafíos de indagación en el campo de la comisión de operaciones.

Por otro lado, Annarelli & Nonimo (2015) in your article scientific, el flujo de indagación sobre la gestión organizativa y operativa de la resiliencia está lejos de su niñez, pero aún puede reflexionar que se halla en una etapa de mejora. Finalmente, con base en los efectos de una honda co-cita y estudio de literatura, descubrimos siete fructíferas distribuciones pendientes de investigación.

Así mismo, Tayur (2017) in your article scientific, he disfrutado las proporciones para nivelar nuevos problemas, realizar mis opiniones y algoritmos en la experiencia, trabajar en estrecha colaboración con empresas nuevas y maduras, y edificar una compañía de software que creó el mercado para la optimización del inventario empresarial, al tiempo que desarrollé técnicas de solución novedosos que tienen Matemática esotérica conveniente y reformada.

También, Masoud, Navonil & Lampros (2016) in your article scientific, las generalidades de estos estudios se concentran en proporcionadas afines con la productividad para valorar el beneficio de los sistemas. Los efectos de nuestra exploración plantean que un camino híbrido (combinado) de M&S podría ser un procedimiento adecuado para el análisis SOM; Sin embargo, tiene sus desafíos.

Por otro lado, Felicity & Rodney (2018) in your article scientific, el plan de este instrumento es demostrar un estudio de gestión de ordenamientos longitudinales en tres microempresas, donde el catalizador para este artículo se caracteriza por la realización de un procedimiento electrónico de gestión de sistematizaciones en cada tema.

Así mismo, (Amoros, 2007) indica que existen tres necesidades las cuales son las siguientes: Logro, poder, afiliación. Respecto al logro destaca el esfuerzo por sobresalir con relación aún grupo, en referencia al poder plantea que los individuos actúen de una forma que jamás harían con la manera de impactar e influir en los demás y sobre la afiliación manifiesta el deseo de relacionarse con otros individuos, que integran la organización.

Según Maldonado (2002), las competencias laborales se clasifican en: Básicas, comportamiento de personas que tienen relación con su formación básica (matemática, comprensión lectora, capacidad verbal y escrita). Genéricas, desenvolvimiento del desempeño en diferentes ocupaciones (Informática, trabajo grupal, habilidades de un segundo idioma). Específicas, son conductas que se relacionan con el saber técnico de una profesión u oficio que involucra una actividad productiva).

La teoría de capacidades laborales, según el autor Delgado (2009) nos dice lo siguiente: tales representaciones son la base de la tecnología y de las telecomunicaciones las cuales se manifiestan también en disminuir las diferencias en el centro de trabajo entre ambos géneros (hombre y mujer) ya que se debe eliminar las diferencias, y así deben generar que en el área laboral se forme un gran clima laboral en las áreas administrativas, operativas, servicio y en general, el trabajo en equipo es esencial por lo tanto, así podrán desarrollar nuevas actitudes, habilidades las cuales ayuden a su nueva formación de aprender y así sus competencias laborales conservaran una organización en un nivel de competitividad que les garantice la persistencia.

Según el autor Zúñiga (2005) nos dice: la Administración de Operaciones tendría que ser determinada, incluyéndose el camino con diferentes tipos de procesos y así poder desarrollar un desenvolvimiento al enfoque de varios servicios. Teniendo en cuenta que, para muchas personas, las operaciones es todo aquello que se forma con bases determinadas de resolución de dificultades en diferentes tipos de programación, inventarios, organización de materiales y otros, lo que es apenas una parte de lo que compone varias operaciones. Nos comenta que las operaciones no deben ser observadas como un área aislada de todo, sino debe verse como un área que debate con otras dentro de la empresa, haciendo hincapié a los aportes estratégicos de operaciones y en la formación de la estrategia de la compañía.

Según Taylor (1919) nos indica: El propósito del principio de la administración debe ser aumentar la prosperidad del empleador reflejándose en proporción hacia los empleados. El objetivo principal para el empleado y el

empleador debe ser el entrenamiento y desarrollo de cada uno en el negocio. Taylor sustenta que la mayor prosperidad es consecuencia de la máxima productividad.

Según Fuentes (2013) nos dice: Que las informaciones de operaciones en las organizaciones buscan innovar con nuevas técnicas como: La organización con nuevas habilidades para los proyectos de la producción y las teorías de colas para saber el nivel en que esta la mano de obra, programación de producción, administración y el avance tecnológico ha generado un aumento al crecimiento e incremento en las diferencias y de varios procesos en la organización.

II. MARCO TEÓRICO

Sin embargo, a nivel internacional según Duque, García y Hurtado, propone como base la atribución de la inteligencia emocional sobre la mejoría de las habilidades laborales, a través de una diligencia la cual la información de ciento veintidós alumnos de maestría teniendo en cuenta su práctica profesional a más de 3 años y la cual se encuentra desarrollando varios procesos administrativos. La metodología manejada tiene retracción horizontal considerando anticipadamente una observación factorial exploratoria para convocar las capacidades particulares y generales de la inteligencia entusiasta. En las consecuencias se demuestra que el conocimiento emocional constituida en las competitividades entusiastas y generales influir efectivamente sobre las capacidades profesionales, descubriendo varios pasos tales como el examen de emociones, el compromiso en grupo, la declaración, la disposición al triunfo, la apreciación, al pacto son rasgos del sujeto que ayudan a la alineación de varias capacidades dañando la ocupación laboral.

También según Sánchez, Martínez y Moreno (2016) Gestión por capacidades profesionales en el argumento del asunto de cambios gubernativos y bancarios en Cuba. Muestra en su tesis los negocios gubernativos y bancarios en Cuba 1989 al 2016, se desarrolló un episodio significativo dentro de varias recomendaciones profesionales y sobre todo en la tarea de recursos humanos, creando problemas gerenciales, bancarios, tecnología y en diferentes puestos de las formaciones cubanas. El fin de este párrafo es permanece y plantear de manera exploratoria sobre el progreso completado y lleno de capacidades profesionales contamos con los instrumentales necesarios para la siguiente diligencia, que complete sus técnicas centradas en los alrededores de capacidades y ayude a realzar el ejercicio de los obreros de las compañías en el complicado contexto evaluado. Inicialmente parte de la observación de las variables potenciales que avisan en el constructo multivariado de la comisión por capacidades, se utilizó una forma para el análisis de consenso sobre variables colaboradores en un piloto teórico. La información se detalla en el modelo teórico trazado, iniciando de las 4 extensiones reconocidas, que se diferencia por la mezcla de los principios normales en la tesis de las capacidades y el boceto de un método de encargo de fundamental humano establecido en esta orientación, creando uso conjuntamente de la orientación de

métodos, el holístico y el principal de la dirección, nos brindan los materiales técnicamente basados para el progreso de capacidades. Por lo tanto, las herramientas para el cálculo de indicadores manifiestan una fuente de progreso en la apariencia del trabajador, destacándose en la fase siguiente de capacidad y el nivel de progreso en capacidades, con un episodio propicio en las consecuencias completas en la forma experimentada.

En investigaciones previas según Granja (2015) en su tesis Determinación de capacidades profesionales a nivel de lugares, métodos y formación en la compañía Impofreico S.A, es establecer las capacidades profesionales a nivel de lugares, transcurso y de formación. Para su ejecución se utiliza la forma metodológica presentada por Hernández. V y Lorenzo, M. (2007), al igual que se maneja la disposición de conjuntos, ensayos de comprensión, audiencia, información y el procedimiento de Delphi. Se logra como consecuencia la determinación de 9 competencias laborales a nivel de la empresa, veintitrés competencias laborales en base de procesos y cuarenta y dos competencias laborales a nivel de puestos clave. Se verifica que quince competencias con brechas entre el estado actual y el esperado en únicos los horizontes, demostrando una a nivel organizacional, cinco a extensión de metodologías y 9 a nivel de puestos clave; dieciséis competencias presentan una brecha de un punto y diecisiete capacidades profesionales prevalecen el horizonte de progreso anhelado.

Por otro lado, a nivel nacional según Osoreo (2018) en su tesis Proyecto curricular en el curso del de taller de soporte técnico para implementar varias habilidades de trabajo en los alumnos del IX ciclo en la carrera profesional de Ingeniería en Cómputo e Informática de la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque – 2018. El actual trabajo de investigación se enfoca en un marco de objetivo curricular dado en capacidades laborales para la materia de Taller de Soporte Técnico de la carrera competitiva de Ing. en Computación e Informática, Facultad de Ciencias Físicas y Operaciones, de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; ante la manera de reducir la ocupación laboral de los alumnos en IX ciclo, quienes ya se ubican al finalizar la trayectoria a nivel universitario. Ante este caso problemático, se establece como proyecto en general indicar un nuevo esquema curricular dado en

Capacidades Laborales para la disciplina del Taller de Soporte Técnico del IX ciclo. La nueva propuesta tiene como fin aumentar las competencias laborales de los alumnos. La base de todo es lo siguiente: Evaluar cada momento o situación del diseño curricular del Taller de Soporte Técnico, del IX ciclo.

Con respecto a las Competencias laborales López (2016) afirma que: “Las competencias laborales es la gestión de las preparaciones y actitudes de los Talentos humanos de una empresa para que tengan un óptimo desempeño” (p.27). Esto permite que se desarrolle un proceso de manera óptima teniendo como resultado un buen desempeño laboral.

Problema General: ¿Cómo se relaciona las competencias laborales y Administración de Operaciones en Aptim Perú S.A.C., San Isidro, 2019?
Específicos: 1. ¿Cómo se relaciona las competencias laborales con la productividad en Aptim Perú S.A.C., San Isidro, 2019? 2. ¿Cómo se relaciona las competencias laborales con la calidad en Aptim Perú S.A.C., San Isidro, 2019? 3. ¿Cómo se relaciona las competencias laborales con la decisión de operación en Aptim Perú S.A.C., San Isidro, 2019?

Así mismo, tenemos la justificación teórica nos dice que la exploración manifiesta en este proyecto está basada en el buen manejo de las capacidades profesionales y dirección de operaciones ya que comprobaremos que ambas variables dependen entre sí y que tienen una correlación significativa, es por ello que este proyecto tiene como propósito explicar los conocimientos previos para lograr la rentabilidad de la compañía. La justificación metodológica en este proyecto se utilizó un instrumento de validación, así mismo para la primera variable: competencia laboral y la siguiente variable: administración de operaciones, haciendo encuestas con preguntas semejantes al tema que ayuden a fortalecer la correlación entre la competencia laboral y administración de operaciones, con un proyecto de investigación no experimental – transversal correlacional, de tipo de estudio aplicada. La justificación práctica tiene como finalidad recopilar información y respuestas acerca de las competencias laborales y administración de operaciones en Aptim Perú S.A.C, que permitan resolver la problemática y buscar soluciones para una buena gestión dentro de la organización.

Hipótesis General Las competencias laborales se relaciona con la administración de operaciones en Aptim Perú S.A.C., San Isidro, 2019. Hipótesis Específicas 1. Las competencias laborales se relaciona con la productividad en Aptim Perú S.A.C., San Isidro, 2019. Hipótesis Especifico 2. Las competencias laborales se relaciona con la calidad en Aptim Perú S.A.C, San Isidro, 2019. Hipótesis Especifico 3. Las competencias laborales se relaciona con la decisión de operación en Aptim Perú S.A.C., San Isidro, 2019.

Objetivo General Demostrar la relación de las competencias laborales y administración de operaciones en Aptim Perú S.A.C. San Isidro, 2019. Objetivos Específicos. a) Demostrar la relación de las competencias laborales con la productividad en Aptim Perú S.A.C. San Isidro, 2019. b) Demostrar la relación de las competencias laborales con la calidad en Aptim Perú S.A.C. San Isidro, 2019. c) Demostrar la relación de las competencias laborales con la decisión de operación en Aptim Perú S.A.C. San Isidro, 2019.

Sin embargo, a nivel internacional según Duque, García y Hurtado, propone como base la atribución de la inteligencia emocional sobre la mejoría de las habilidades laborales, a través de una diligencia la cual la información de ciento veintidós alumnos de maestría teniendo en cuenta su práctica profesional a mas de 3 años y la cual se encuentra desarrollando varios procesos administrativos. La metodología manejada tiene retracción horizontal considerando anticipadamente una observación factorial exploratoria para convocar las capacidades particulares y generales de la inteligencia entusiasta. En las consecuencias se demuestra que el conocimiento emocional constituida en las competitividades entusiastas y generales influir efectivamente sobre las capacidades profesionales, descubriendo varios pasos tales como el examen de emociones, el compromiso en grupo, la declaración, la disposición al triunfo, la apreciación, al pacto son rasgos del sujeto que ayudan a la alineación de varias capacidades dañando la ocupación laboral.

También según Sánchez, Martínez y Moreno (2016) Gestión por capacidades profesionales en el argumento del asunto de cambios gubernativos y bancarios en Cuba. Muestra en su tesis los negocios gubernativos y bancarios en Cuba 1989 al 2016, se desarrolló un episodio significativo dentro de varias recomendaciones

profesionales y sobre todo en la tarea de recursos humanos, creando problemas gerenciales, bancarios, tecnología y en diferentes puestos de las formaciones cubanas. El fin de este párrafo es permanecer y plantear de manera exploratoria sobre el progreso completado y lleno de capacidades profesionales contamos con los instrumentales necesarios para la siguiente diligencia, que complete sus técnicas centradas en los alrededores de capacidades y ayude a realzar el ejercicio de los obreros de las compañías en el complicado contexto evaluado. Inicialmente parte de la observación de las variables potenciales que avisan en el constructo multivariado de la comisión por capacidades, se utilizó una forma para el análisis de consenso sobre variables colaboradores en un piloto teórico. La información se detalla en el modelo teórico trazado, iniciando de las 4 extensiones reconocidas, que se diferencia por la mezcla de los principios normales en la tesis de las capacidades y el boceto de un método de encargo de fundamental humano establecido en esta orientación, creando uso conjuntamente de la orientación de métodos, el holístico y el principal de la dirección, nos brindan los materiales técnicamente basados para el progreso de capacidades. Por lo tanto, las herramientas para el cálculo de indicadores manifiestan una fuente de progreso en la apariencia del trabajador, destacándose en la fase siguiente de capacidad y el nivel de progreso en capacidades, con un episodio propicio en las consecuencias completas en la forma experimentada.

En investigaciones previas según Granja (2015) en su tesis Determinación de capacidades profesionales a nivel de lugares, métodos y formación en la compañía Impofreico S.A, es establecer las capacidades profesionales a nivel de lugares, transcurso y de formación. Para su ejecución se utiliza la forma metodológica presentada por Hernández. V y Lorenzo, M. (2007), al igual que se maneja la disposición de conjuntos, ensayos de comprensión, audiencia, información y el procedimiento de Delphi. Se logra como consecuencia la determinación de 9 competencias laborales a nivel de la empresa, veintitrés competencias laborales en base de procesos y cuarenta y dos competencias laborales a nivel de puestos clave. Se verifica que quince competencias con brechas entre el estado actual y el esperado en únicos los horizontes, demostrando una a nivel organizacional, cinco a extensión de metodologías y 9 a nivel de puestos clave; dieciséis competencias

presentan una brecha de un punto y diecisiete capacidades profesionales prevalecen el horizonte de progreso anhelado.

Por otro lado, a nivel nacional según Osorez (2018) en su tesis Proyecto curricular en el curso del taller de soporte técnico para implementar varias habilidades de trabajo en los alumnos del IX ciclo en la carrera profesional de Ingeniería en Cómputo e Informática de la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque – 2018. El actual trabajo de investigación se enfoca en un marco de objetivo curricular dado en capacidades laborales para la materia de Taller de Soporte Técnico de la carrera competitiva de Ing. en Computación e Informática, Facultad de Ciencias Físicas y Operaciones, de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; ante la manera de reducir la ocupación laboral de los alumnos en IX ciclo, quienes ya se ubican al finalizar la trayectoria a nivel universitario. Ante este caso problemático, se establece como proyecto en general indicar un nuevo esquema curricular dado en Capacidades Laborales para la disciplina del Taller de Soporte Técnico del IX ciclo. La nueva propuesta tiene como fin aumentar las competencias laborales de los alumnos. La base de todo es lo siguiente: Evaluar cada momento o situación del diseño curricular del Taller de Soporte Técnico, del IX ciclo.

Con respecto a las Competencias laborales López (2016) afirma que: “Las competencias laborales es la gestión de las preparaciones y actitudes de los Talentos humanos de una empresa para que tengan un óptimo desempeño” (p.27). Esto permite que se desarrolle un proceso de manera óptima teniendo como resultado un buen desempeño laboral.

Problema General: ¿Cómo se relaciona las competencias laborales y Administración de Operaciones en Aptim Perú S.A.C., San Isidro, 2019?
Específicos: 1. ¿Cómo se relaciona las competencias laborales con la productividad en Aptim Perú S.A.C., San Isidro, 2019? 2. ¿Cómo se relaciona las competencias laborales con la calidad en Aptim Perú S.A.C., San Isidro, 2019? 3. ¿Cómo se relaciona las competencias laborales con la decisión de operación en Aptim Perú S.A.C., San Isidro, 2019?

Así mismo, tenemos la justificación teórica nos dice que la exploración manifiesta en este proyecto está basada en el buen manejo de las capacidades profesionales y dirección de operaciones ya que comprobaremos que ambas variables dependen entre sí y que tienen una correlación significativa, es por ello que este proyecto tiene como propósito explicar los conocimientos previos para lograr la rentabilidad de la compañía. La justificación metodológica en este proyecto se utilizó un instrumento de validación, así mismo para la primera variable: competencia laboral y la siguiente variable: administración de operaciones, haciendo encuestas con preguntas semejantes al tema que ayuden a fortalecer la correlación entre la competencia laboral y administración de operaciones, con un proyecto de investigación no experimental – transversal correlacional, de tipo de estudio aplicada. La justificación práctica tiene como finalidad recopilar información y respuestas acerca de las competencias laborales y administración de operaciones en Aptim Perú S.A.C, que permitan resolver la problemática y buscar soluciones para una buena gestión dentro de la organización.

Hipótesis General Las competencias laborales se relaciona con la administración de operaciones en Aptim Perú S.A.C., San Isidro, 2019. Hipótesis Específicas 1. Las competencias laborales se relaciona con la productividad en Aptim Perú S.A.C., San Isidro, 2019. Hipótesis Especifico 2. Las competencias laborales se relaciona con la calidad en Aptim Perú S.A.C, San Isidro, 2019. Hipótesis Especifico 3. Las competencias laborales se relaciona con la decisión de operación en Aptim Perú S.A.C., San Isidro, 2019.

Objetivo General Demostrar la relación de las competencias laborales y administración de operaciones en Aptim Perú S.A.C. San Isidro, 2019. Objetivos Específicos. a) Demostrar la relación de las competencias laborales con la productividad en Aptim Perú S.A.C. San Isidro, 2019. b) Demostrar la relación de las competencias laborales con la calidad en Aptim Perú S.A.C. San Isidro, 2019. c) Demostrar la relación de las competencias laborales con la decisión de operación en Aptim Perú S.A.C. San Isidro, 2019.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Enfoque de la investigación: Cuantitativo

El planteamiento cuantitativo es una gran cantidad de hechos, de manera consecutiva, es decir cada palabra o frase precede a la que continúa, cumple una dirección que no me permite continuar las siguientes fases. Inicia con una idea global y luego se parte en varias ideas y posteriormente se forman y surgen los mejores resultados y las interrogantes. También se verifican los hechos y conceptos teóricos sucediendo al marco teórico. Se determina las variables, dimensiones e indicadores, mediante un estudio se cuantifican las variables y con base a ello se obtendrán los mejores resultados de una o varias hipótesis. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Tipo de investigación: Aplicada

Así mismo, tenemos al examinador obtiene información sobre las empresas mediante la investigación aplicada ya que los datos son confiables y verdaderos, sobre lo que se vive día a día en la situación empresarial. Por lo tanto, estos datos sirven como punto fundamental para el crecimiento de las estrategias de cada compañía (Méndez, 2012).

Tipo de diseño: No experimental.

Para Gómez (2008) el diseño no experimental podría precisar que la indagación se enfoca a que se realice sin manejar determinadamente las variables. Lo que formamos es mirar fenómenos tal y como se dan en su argumento natural, así luego examinarlos.

Diseño General: Transversal

Es una exploración de corte transversal porque se experimentó sólo una vez la muestra.

Según Briones (como se citó en Bernal, 2008, párr.1), nos indica que es información que se adquiere de la ardua recaudación de datos del objeto de exposición (población o muestra) es una única vez que se da en un instante respectivo (p.119). Y así mismo la actual investigación tiene un corte correlacional, según Salkind (como se citó en Bernal, 2008, párr. 3), la investigación correlacional tiene como finalidad observar, verificar la conexión en las variables o sus efectos de variables. En otras frases, la relación reconoce agrupaciones, pero no se brindan eventos casuales, en donde se puede cambiar en un factor que influye directamente en un negocio y en otro.

Nivel de investigación: Descriptivo-Correlacional

Descriptivo: Tiene como visión ubicar las variables para poder describir sus características.

Correlacional: Se busca un enlace que exista entre las variables de estudio.

Método de la investigación: Hipotético – Deductivo

Bernal (2010) nos comenta al respecto del método, se direcciona a todo proceso que inicia de unas aseveraciones en índole de hipótesis la cual va a rebatir o adulterar dichas hipótesis, infiriendo de ellas resultados que deben enfrentarse con los casos.

3.2 Operacionalización de las Variables

El principal enfoque de los siguientes puntos que son los siguientes: competencias laborales y administración de operaciones nos indica la Tabla 1 (ver anexo).

Según las competencias laborales, Alles (2006) no indica lo siguiente: Que las habilidades son un reporte de procesos los cuales ciertos o algunos elementos tienen más que otras, que las transforman en más óptimas para un ambiente dado. Forman una cara de enlaces entre las características unitarias y las condiciones que se solicitan para enviar bien las gestiones competitivas pre fijadas (p.64)

Las competencias laborales se desarrollan en aquellas personas que desean ser superiores a través de sus capacidades, habilidades y aptitudes las cuales les permitirá ser más competitivos hacia otras personas, este tipo de personas competitivas es lo que actualmente busca las organizaciones con el fin de obtener los máximos resultados.

Alles (2006).” El término competencia hace informe a tipos de calidad, de presencias y comportamientos, que forman un trabajo ejemplar en un área de responsabilidad. Ya que cada espacio laboral puede tener varias funciones en compañías y/o lugares distintos”. La competitividad profesional consiente a los obreros desplegar apropiadamente en la distribución según sus instrucciones y capacidades para un apropiado trabajo laboral.

A continuación, las siguientes dimensiones de competencia Laboral:

Iniciativa, se define en una de las cualidades que adquieren algunas personas de poder por sí mismo comenzar algún caso bien sea emprender un negocio o buscar las soluciones adecuadas a algún problema que se suscite en un momento dado dentro de la empresa.

Alles (2006) afirma: la decisión muestra ejecutividad instantánea ante las pequeñas dificultades o complicaciones que brotan en el día a día de la actividad. Cree sacar una acción de manera dinámica ante las desviaciones o casos y problemas, sin esperar a observar todas las preguntas a la línea jerárquica, sorteando así la recaída de dificultades de una baja calidad. Conlleva también la capacidad de analizar perfeccionamientos, sin que haya un problema concreto a solucionar. (p.103)

Cuando la iniciativa laboral es una manera proactiva ante cualquier momento que se da en un caso específico esto puede llevar a la baja de problemas y dificultades que se puedan presentar en un caso que se presente dentro de la empresa.

Liderazgo, se caracteriza por aquellos que manejan, dirigen, motivan y guían a los demás, a seguir sus sueños y metas dentro de una base óptima ante cualquier problema que se pueda dar en la empresa, es así que podemos tener

una buena cultura laboral.

Alles (2006) se refiere: el concepto de liderazgo de conjuntos, podría basarse en la práctica para colocar la acción de conjuntos de personas en una orientación clara, atrayendo varios servicios de acción e iniciativa en escenas de proceso de la acción de ese conjunto humano. La destreza es para enfocarse en objetivos, al alcance de estos y la habilidad de facilitar el feedback, formando sus recomendaciones de los demás, son destrezas primordiales de esta competitividad conductual. (p.103)

Referente a la Administración de Operaciones, Heizer y Render (2004) “El grupo de acciones que muestren importe a base de bienes y servicios al transformarse las elaboraciones en productos finalizados” (p.5).

Es el avance de varios pasos que forman un importe en los recursos y transacciones una vez finalizado con el análisis de la creación de la producción terminada.

Productividad, Heyzer y Render (2004) nos indica: la producción es un conocimiento entre salidas (bienes y servicios) y una o varios ingresos o materias (recursos como mano de obra y capital). La labor del administrador de ordenamientos es optimizar la sensatez entre salida e insumo, y cambiar la producción que se enfoca perfeccionar la eficiencia (p.14).

La productividad es la creación de las salidas de los capitales y servicios sobre ingresos como la mano de obra y el capital, el encargado de ordenamientos debe cambiar estos ordenamientos de una manera rápida y enfocada.

Calidad, según Heizer y Render (2004) se refiere: la calidad es una gran base en varios procesos y momentos de responsabilidad. Los gestores de ordenamientos nos dirigen a instituir planes de calidad y verificar la forma de optimizar la aptitud de los bienes y la calidad de una compañía (administración de la calidad total), y aprovechan de reconocimientos y técnicas descriptivas para observar la aptitud procedente por los sin fin de métodos (controles estadísticos

de procesos) (p.24).

La calidad es muy esencial para todos los procesos y fases de trabajo que se hacen en un momento dado, Los gestores de ordenamientos nos dicen que las metas de eficacia y se dedican en potenciar los productos y la calidad de desenvolvimiento que desarrolla la empresa.

Según Heizer y Render (2007). Calidad es un motor sorprendente para mejorar las instrucciones. La dirección de la calidad nos brinda y ayuda a edificar destrezas de nivel menor, bajo costo y contestación automática

3.3 Población y muestra

Según, Hernández, Fernández y Baptista (2010), mostraron que la población es la agrupación de varios procesos que arman y conllevan una variedad de formaciones (p. 174).

La siguiente población está conformada en 50 trabajadores del área de Talento Humano.

Asimismo, la presente información nos indica una muestra censal constituida por 50 empleados del área de Talento Humano de la compañía Aptim Perú S.A.C, San Isidro, 2019.

Por lo tanto, Hernández, Fernández y Baptista (2010), expresaron lo siguiente “Es un subgrupo de la población de beneficio en el cual se cogerá información, y que se recauda al culminar o concretar con exactitud, además que tiene que ser muy específico del grupo de personas” (p. 173).

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La observación se aplicó en una prueba muy reconocida como es la encuesta, con el término de recolectar datos que a su vez nos dio calcular la relación entre competencias laborales y administración de operaciones en Aptim Perú S.A.C, San Isidro, 2019.

Instrumento de recolección de datos

Nos muestra una lista formulado en cuestionario como material de instrumento ya que está conformado por 20 preguntas, comprendido por las dos variables y las dimensiones, así mismo se realizó de manera personal, confidencial y con enfoque en la escala de Likert de:

1 N - 2.C. N - 3 A.V - 4 C.S - 5 S

Méndez (2012) "Encuesta. Herramienta de investigación elaborados por una gran cantidad de preguntas hechas cuyas respuestas son escritas por el empadronador" (p. 299)

Validez de instrumento

Para finalizar se formó en la siguiente reunión de docentes, del cual se pidió que sean tres doctores de la Escuela de Administración de empresas de la Universidad César Vallejo, para dar el visto bueno al cuestionario dado y planteado.

La validez tiene como grado importante que se tome un examen de lo que se quiere medir. Es decir, se enfoca mediante la observación de una prueba que se desea tomar referencia (Méndez 2012, p.298).

El cuestionario fue validado por expertos en el término de la investigación de gestión y también son profesores de la Escuela de Administración de Empresas (ver anexos, Tabla 2).

Confiabilidad

Nos brinda una base de medida que indica el nivel que se realiza en efecto a la aplicación es repetido en la misma persona o cosa en lo cual desarrolla resultados iguales (Hernández, 2014, p. 200). (ver anexos, Tabla 3).

Así mismo, podemos decir que la presente investigación cuenta con un Alpha de Cronbach de 0.968, nos indica y muestra cual es nuestra confiabilidad por la cual es muy alta, según la tabla del coeficiente de confiabilidad del programa

SPSS. Se realizó la escala de medidas de coeficiente de Hernández según la Tabla 4 (ver anexos).

3.5 Métodos de análisis de datos

Continuando con la información presento los siguiente:

Estadística descriptiva correlacional, formada por cuadros estadísticos y/o medidas de resumen que nos ayudan para analizar la información dada.

Estadística Inferencial, aquella que nos lleva a inferir las variables dadas en la presente información.

Hernández, Fernández y Baptista (2010), nos indica que la finalidad de la correlación. Es reconocer la proporción o grado de grupos que existe entre dos o varias definiciones, condiciones o variables en un asunto en particular (p. 85)

Para concretar, al término de la recopilación de información recaudada por medio del manejo de cuestionario, es un principio de análisis de estos mediante el grupo estadístico para ciencias sociales, conocido también como SPSS 25.

3.6 Aspectos éticos

En la actual información “Competencias laborales y Administración de operaciones en Aptim Perú S.A.C, San Isidro, 2019”, por lo cual respecta sobre varios puntos éticos se ha venido trabajando de manera inédita pudiéndose ver tanto en la teoría como en la metodología, elaborado mediante un cronograma bien establecido por la universidad.

En cuanto a la confidencialidad se garantiza la fiabilidad de esta investigación, se va a mantener la investigación brindada sin ser cambiada y será usada de manera adecuada y honesta, admirando la privacidad de la averiguación y las normas de una investigación científica estipuladas.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

4.1.1. Variable 1: Competencias laborales

Tabla 1: Competencias laborales

		Frec.	%	% Vál.	% Acu.
Vál.	N	3	6,0	6,0	6,0
	C.N	3	6,0	6,0	12,0
	A.V	5	10,0	10,0	22,0
	C.S	21	42,0	42,0	64,0
	S	18	36,0	36,0	100,0
	Tot.	50	100,0	100,0	

Interpretación: A continuación, la tabla N 5 en sustento al desenlace obtenido por la encuesta realizada al área de recursos humanos se aprecia que el 42% casi siempre está de acuerdo con la competencia laboral, el 36% siempre está de acuerdo, por otro lado, el 10% a veces está de acuerdo, así mismo el 6% tanto de casi nunca y nunca está de acuerdo con competencias laborales.

4.1.2. Dimensión Liderazgo

Tabla 2: Liderazgo

		Frec.	%	% Vál.	% Acu.
Vál.	N	3	6,0	6,0	6,0
	C.N	7	14,0	14,0	20,0
	A.V	6	12,0	12,0	32,0
	C.S	10	20,0	20,0	52,0
	S	24	48,0	48,0	100,0
	Tot.	50	100,0	100,0	

Interpretación: Según la tabla N 6 nos enfoca a los siguientes respuestas o resultados otorgados en la siguiente encuesta realizada al área de Talento humano se observa que el 48% siempre está de acuerdo con el liderazgo, el 20% casi siempre está de acuerdo, por otro lado, el 14% casi nunca está de acuerdo, el 12% a veces y el 6% nunca está de acuerdo con el liderazgo.

4.1.3. Dimensión Trabajo en equipo

Tabla 3: Trabajo en equipo

		Frec.	%	% Vál	% Acu.
Vál.	N	3	6,0	6,0	6,0
	C.N	3	6,0	6,0	12,0
	A.V	5	10,0	10,0	22,0
	C.S	11	22,0	22,0	44,0
	S	28	56,0	56,0	100,0
	Tot.	50	100,0	100,0	

Interpretación: Según la tabla N 7 nos presenta los siguientes resultados recaudados por la dicha encuesta dada al área de Talento Humano se observa que el 56% siempre está de acuerdo con el trabajo en equipo, el 22% casi siempre está de acuerdo, sin embargo, el 10% a veces está de acuerdo, el 6% casi nunca y también el 6% nunca está de acuerdo con el trabajo en equipo.

4.1.4. Dimensión Iniciativa

Tabla 4: Iniciativa

		Frec.	%	% Vál.	% Acu.
Vál.	N	3	6,0	6,0	6,0
	C.N	3	6,0	6,0	12,0
	A.V	13	26,0	26,0	38,0
	C.S	17	34,0	34,0	72,0
	S	14	28,0	28,0	100,0
	Tot.	50	100,0	100,0	

Interpretación: Por lo tanto, la tabla N 8 Dado los resultados otorgados por una encuesta dada al área de Talento humano se observa que el 34% casi siempre está de acuerdo con la iniciativa, el 28% siempre está de acuerdo, por otro lado, el 26% a veces está de acuerdo, así mismo el 6% tanto de casi nunca y nunca está de acuerdo con la iniciativa.

4.1.5. Variable 2: Administración de operaciones

Tabla 5: Administración de operaciones

		Frec.	%	% Vál.	% Acu.
Vál.	N	2	4,0	4,0	4,0
	C.N	4	8,0	8,0	12,0
	A.V	10	20,0	20,0	32,0
	C.S	19	38,0	38,0	70,0
	S	15	30,0	30,0	100,0
	Tot.	50	100,0	100,0	

Interpretación: Según la tabla N 9 nos muestra los resultados otorgados por la siguiente encuesta dada al área de Talento humano se aprecia que el 38% casi siempre está de acuerdo con la administración de operaciones, el 30% siempre está de acuerdo, por otro lado, el 20% a veces está de acuerdo, el 8% casi nunca y el 4% nunca está de acuerdo con la administración de operaciones.

4.1.6. Dimensión Productividad

Tabla 6: Productividad

		Frec.	%	% Vál	% Acu.
Vál	N	3	6,0	6,0	6,0
	C.N	3	6,0	6,0	12,0
	A.V	8	16,0	16,0	28,0
	C.S	26	52,0	52,0	80,0
	S	10	20,0	20,0	100,0
	Tot.	50	100,0	100,0	

Interpretación: Según la tabla N 10 nos muestra los siguientes resultados adquiridos por la encuesta hecha al área de Talento humano se visualiza que el 52% casi siempre está de acuerdo con la productividad, el 20% siempre está de acuerdo, por otro lado, el 16% a veces está de acuerdo, el 6% casi nunca y el 6% nunca está de acuerdo con la productividad.

4.1.7. Dimensión Calidad

Tabla 7: Calidad

	Frec.	%	% Vál	% Acu.
N	3	6,0	6,0	6,0
C.N	4	8,0	8,0	14,0
A.V	7	14,0	14,0	28,0
C.S	12	24,0	24,0	52,0
S	24	48,0	48,0	100,0
Tot.	50	100,0	100,0	

Interpretación: Según la tabla N 11 nos muestra los siguientes resultados hechos por la encuesta brindada al área de Talento humano se informa que el 48% siempre está de acuerdo con la calidad, el 24% casi casi siempre está de acuerdo con la calidad, por otro lado, el 14% a veces está de acuerdo con la calidad, así mismo el 8% casi nunca está de acuerdo y para terminar el 6% nunca está de acuerdo con la calidad.

4.1.8. Dimensión decisión de operación

Tabla 8: Decisión de operación

		Frec.	%	% Vál	% Acu.
Vál.	N	3	6,0	6,0	6,0
	C.N	6	12,0	12,0	18,0
	A.V	9	18,0	18,0	36,0
	C.S	11	22,0	22,0	58,0

S	21	42,0	42,0	100,0
Tot.	50	100,0	100,0	

Interpretación: Según la tabla N 12 nos indica los siguientes resultados brindados por la encuesta dada al área de Talento humano se verifica que el 42% siempre está de acuerdo con la decisión de operaciones, el 22% casi siempre está de acuerdo con la decisión de operaciones, por otro lado, el 18% a veces está de acuerdo, así mismo el 12% casi nunca está de acuerdo y para terminar el 6% nunca está de acuerdo con la decisión de operaciones.

4.1.9. Análisis Inferencial

4.1.10 Prueba de Hipótesis general

H: Las competencias laborales se relaciona con la administración de operaciones en Aptim Perú S.A.C., San Isidro, 2019.

H1: Las competencias laborales se relaciona con la administración de operaciones en Aptim Perú S.A.C., San Isidro, 2019.

H0: Las competencias laborales no se relaciona con la administración de operaciones en Aptim Perú S.A.C., San Isidro, 2019.

Se realizó la prueba de hipótesis general teniendo en cuenta lo siguiente

Interpretación: El resultado expuesto en la tabla N 13 del coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de 0,808 lo que muestra una conexión positiva muy fuerte de las variables, asimismo debido a que el p valor < 0.05 se rechaza la hipótesis nula (H0), y se acepta la hipótesis alterna (H1), mostrando que las competencias laborales se relacionan con la administración de operaciones en Aptim Perú S.A.C., San Isidro, 2019. Según la Tabla 13 (ver anexos)

4.1.11 Prueba de Hipótesis específica 1:

H: Las Competencias laborales se relaciona con la productividad en Aptim Perú S.A.C., San Isidro, 2019

H0: Las Competencias laborales no se relaciona con la productividad en Aptim

Perú S.A.C., San Isidro, 2019

H1: Las Competencias laborales se relaciona con la productividad en Aptim Perú S.A.C., San Isidro, 2019

Se realizó la prueba de hipótesis específico 1 teniendo en cuenta lo siguiente:

Interpretación: El resultado brindado en la tabla N 14 del coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de 0,637 lo que nos da a conocer es una relación positiva considerable de las variables, sin embargo, debido a que el $p_valor < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula (H_0), y se acepta la hipótesis alterna (H_1), se manifiesta que las competencias laborales se relaciona con la productividad en Aptim Perú S.A.C., San Isidro, 2019. Según la Tabla 14 (ver anexos).

4.1.12 Prueba de hipótesis específica 2:

H: Las Competencias laborales se relaciona con la calidad en Aptim Perú S.A.C., San Isidro, 2019.

H_0 : Las Competencias laborales no se relaciona con la calidad en Aptim Perú S.A.C., San Isidro, 2019

H1: Las Competencias laborales se relaciona con la calidad en Aptim Perú S.A.C., San Isidro, 2019.

Se realizó la prueba de hipótesis específico 2 teniendo en cuenta lo siguiente:

Interpretación: El resultado brindado en la tabla 15 del coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de 0,755 lo que manifiesta es una relación positiva considerable de la variable y la dimensión, sin embargo, debido a que el $p_valor < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula (H_0), y se acepta la hipótesis alterna (H_1), dándose a conocer que las competencias laborales se relacionan con la calidad en Aptim Perú S.A.C., San Isidro, 2019. Según la Tabla 15 (ver anexos).

4.1.13 Prueba de Hipótesis específica 3:

H: Las Competencias laborales se relaciona con la decisión de operación en Aptim Perú S.A.C., San Isidro, 2019.

H_0 : Las Competencias laborales no se relaciona con la decisión de operación en

Aptim Perú S.A.C., San Isidro, 2019.

H1: Las Competencias laborales se relaciona con la decisión de operación en Aptim Perú S.A.C., San Isidro, 2019.

Se realizó la prueba de hipótesis específico 3 teniendo en cuenta lo siguiente:

Interpretación: El resultado obtenido en la tabla N 16 del coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de 0,735 lo que muestra una relación positiva considerable de la variable y la dimensión, sin embargo, fue debido a que el p valor < 0.05 se rechaza la hipótesis nula (H_0), y se acepta la hipótesis alterna (H_1), dándose a conocer que las competencias laborales se relacionan con la decisión de operación en Aptim Perú S.A.C., San Isidro, 2019. Según la Tabla 16 (ver anexos).

V. DISCUSIÓN

En base a lo primordial fue dar a conocer la relación de las competencias laborales y administración de operaciones en Aptim Perú S.A.C. San Isidro, 2019. Conforme a los resultados obtenidos (0,808) se ha determinado que existe relación positiva muy fuerte de las competencias laborales con la administración de operaciones.

McClelland (2004). Las competitividades especifican toda mezcla de factores, habilidades y actitudes que las personas ponen en muchos casos reales en la función laboral referente a los esquemas del desarrollo óptimo y adecuado de cada área profesional. Las capacidades nos dirigen al conocimiento de los requerimientos técnicos del trabajo, y su puesta en práctica, como a las actitudes o rasgos psicológicos necesarios para un adecuado rendimiento.

El objetivo específico 1 fue determinar las competencias laborales y su relación con la productividad en Aptim Perú S.A.C., San Isidro, 2019. De acuerdo a los resultados obtenidos (0,637). Dichos resultados tienen coherencia con los obtenidos en las investigaciones siguientes:

López (2016) afirma que: “Las competencias laborales es la gestión de las preparaciones y actitudes del Talento humano de una empresa para que tengan un óptimo desempeño” (p.27). Esto permite que se desarrolle un proceso de manera óptima teniendo como resultado un buen desempeño laboral.

El objetivo específico 2 fue determinar las competencias laborales y su relación con la calidad en Aptim Perú S.A.C., San Isidro, 2019. De acuerdo a los resultados obtenidos (0,755). Dichos resultados tienen coherencia con los obtenidos en las investigaciones siguientes:

Heizer y Render (2004) “El conjunto de acciones que opinen importe en forma de bienes y servicios al evolucionar las elaboraciones en productos acabados” (p.5).

El objetivo específico 3 fue precisar las competencias laborales y su relación con la decisión de operación en Aptim Perú S.A.C., San Isidro, 2019. De acuerdo a los resultados obtenidos (0,735). Dichos resultados tienen coherencia con los obtenidos en las investigaciones siguientes:

Deloitte & Asociación DEC (2016). Definieron y llegaron a la conclusión que una excelente experiencia del cliente tiene un fuerte impacto positivo en los números de la compañía (utilidades, flujo de caja) al aumentar la captación de clientes; por lo tanto, la experiencia final del cliente se involucra a todos los niveles de la compañía.

La hipótesis general de la información ha sido: Las competencias laborales se relaciona con la administración de operaciones en Aptim Perú S.A.C., San Isidro, 2019. De acuerdo a la prueba de hipótesis, el resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,808, como se observa en la tabla 13 y a su vez, el nivel de significancia bilateral ($\text{sig}=000$) es menor que el p valor (0.05), de acuerdo a la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1). En consecuencia, se concluye que las competencias laborales tienen una relación positiva muy fuerte con la administración de operaciones en Aptim Perú S.A.C., San Isidro, 2019.

La hipótesis específica 1 de la investigación ha sido: Las competencias laborales se relaciona con la productividad en Aptim Perú S.A.C., San Isidro, 2019. De acuerdo a la prueba de hipótesis, El resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,637, como se observa en la tabla 14 y a su vez, el nivel de significancia bilateral ($\text{sig}=000$) es menor que el p valor (0.05), de acuerdo a la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1).

La hipótesis específica 2 de la investigación ha sido: Las competencias laborales se relaciona con la calidad en Aptim Perú S.A.C, San Isidro, 2019. De acuerdo a la prueba de hipótesis, El resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,755, como se observa en la tabla 15 y a su vez, el nivel de significancia bilateral ($\text{sig}=000$) es menor que el p valor (0.05), de acuerdo a la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis

alterna (H1).

La hipótesis específica 3 de la investigación ha sido: Las competencias laborales se relaciona con la decisión de operación en Aptim Perú S.A.C., San Isidro, 2019. De acuerdo a la prueba de hipótesis, el resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,735, como se observa en la tabla 16 y a su vez, la base de significancia bilateral ($\text{sig}=000$) es menor que el p valor (0.05), de acuerdo a la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1).

VI. CONCLUSIONES

1. Se concluye que existe correlación positiva muy fuerte de (0.808) de las Competencias laborales en la Administración de operaciones, en APTIM PERÚ S.A.C., San Isidro, 2019.
2. Se concluye que existe correlación positiva muy fuerte de (0.637) de las Competencias laborales en la productividad, en APTIM PERÚ S.A.C., San Isidro, 2019.
3. Se concluye que existe correlación positiva muy fuerte de (0.755) de las Competencias laborales en la calidad, en APTIM PERÚ S.A.C., San Isidro, 2019.
4. Se concluye que existe correlación positiva muy fuerte de (0.735) de las Competencias laborales en la decisión de operación, en APTIM PERÚ S.A.C., San Isidro, 2019.

VII. RECOMENDACIONES

1. Implementar un nuevo sistema en el cual permita desarrollar de manera óptima las competencias laborales y la Administración de operaciones en la empresa (Iniciativa, Trabajo en equipo, Comunicación, Motivación, productividad) esto ayudará al desarrollo de las capacidades laborales de sus trabajadores.
2. Se aconseja desarrollar nuevas políticas las cuales permitan incrementar la productividad en el mediano plazo, esto ayudará a crear una cultura productiva y eficiente para grandes resultados dentro de la empresa.
3. Se sugiere implementar un servicio de post venta con la finalidad de saber la respuesta del cliente y poder analizar el servicio que se brinda y corregir los errores en pro de llegar a la calidad absoluta.
4. Se recomienda crear un sistema de análisis de nuevas decisiones, basado en la experiencia diaria. Esto ayudará a los gerentes a identificar rápidamente las mejores decisiones y agilizar las operaciones de la empresa.

REFERENCIAS

- Alles, M. (2006). *Dirección estrategias de Recursos humanos*. México. Ediciones Granoca
- Annarelli & Nonimo (2015). Strategic and operational management of organizational resilience: Current state of research and future directions. Volume 62, Pages 1-18.
- Apaza, Chávez & Herrera (2015). Logística de almacenamiento de materia prima en la industria farmacéutica. *Revista con - ciencia* N°1/Vol. 3 (2015) 103
- Arango, Félix Octavio Díaz. (2016). Administrative and operational strategies of the coffee processing industry department of Caldas (Colombia). *Revista Facultad Nacional de Agronomía Medellín*, 69(2), 7893-7902.
- Arrieta (2002). La Administración de Operaciones y su papel central dentro de toda organización. *Revista Universidad Eafit* No. 127 recuperado de:file:///C:/Users/LUCY%20MARIBEL/Downloads/928Texto%20del%20art%C3%ADculo-2846-1-10-20120615%20(1).pdf
- Blanco, O., & Lazo, G. (2019). Alianza universidad empresa mejoran competencias en soldadura de estudiantes del séptimo semestre de EPIM UNDAC-Pasco-2018.
- Carolina, Solís, Castillo, Ramón, & Undurraga, Trinidad. (2013). Un marco de cualificaciones para la capacitación y la certificación de competencias laborales en Chile. *Calidad en la educación*, (39), 237-269.
- Chávez Epiquén, A., Moscoso Paucarchuco, K. M., & Manrique Chávez, Z. R. (2018). Capacitación en gestión universitaria para lograr competencias laborales en el personal administrativo de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, 2017.
- Chia, Heng, Goh, & Ang (2019). Competencies of Border Security Officers in Singapore.
- Chia, Y. S. D., Heng, W. C., Goh, L. Y., & Ang, C. H. J. (2019). Job competencies of border security officers in singapore. *Journal of Police and Criminal Psychology*, 1-13. doi:http://dx.doi.org/10.1007/s11896-019-09318-5.
- Chopra, S y Meind, P. (2008). *Administración de la cadena de suministros*.
- Clay & Georg (2016). The effects of import competition on worker health. Volume

- 102, Pages 160-172. <https://doi.org/10.1016/j.jinteco.2016.06.003>
- Collazos Alarcón, M. A., & Fernández Altamirano, A. E. F. (2019). Propuesta de gestión por competencias para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Conchan- Periodo 2018. *Estrategia, planeación y operación*. México. Pearson Educación
- Delgado (2009). *Económicas CUC/Volumen 30, Número 30* recuperado de: <file:///C:/Users/LUCY%20MARIBEL/Downloads/DialnetEIModeloDeCompetenciasLaborales-5786227.pdf> DOI:10.4067/S0718-221X2015005000012
- Felicity & Rodney (2019). Applying a longitudinal interpretive multi-case research method to study the employee impact of operations management systems in a micro firm setting. Volume 29. Pages 1321-1331. <https://doi.org/10.1080/09537287.2018.1535134>
- Fukushima Nagaoka, M. M., Alva Calderón, R., Castillo Nagoya, G. A., Calderón Deza, C, Shimokawa Shiguiyama, L. A., & Fukushima Shimabukuro, J. M. (2016). *Adaptation of new technologies for operation of a demonstrative module for tilapia culture in La Libertad*.
- Gabriel Arturo Henao Rendón, & Jaime Alberto Henao Rendón. (2015). Desarrollo y transformación de los puertos en Colombia. Un enfoque desde las competencias laborales. *Educación y Humanismo*, (17).
- Gary (2017). Toward a prescriptive theory of dynamic capabilities: connecting strategic choice, learning, and competition. Volume 26, Issue 5, Pages 747–762.
- Giraldo & Pinilla (2016). Simulación de Procesos de Negocios (BPSIM) como Soporte Didáctico en el Aprendizaje de la Gestión de Procesos de Servicio. Vol. 9(1), 99-108 <file:///C:/Users/LUCY%20MARIBEL/Downloads/procesos.pdf>
- González Gaitán, Henry Helí, Marulanda Grisales, Natalia, & Echeverry Correa, Francisco Javier. (2018). Diagnóstico para la implementación de las herramientas Lean Manufacturing, desde la estrategia de operaciones en algunas empresas del sector textil confección de Colombia: reporte de caso. *Revista EAN*, (85), 199-218
- Heizer, J. y Render, B. (2004). *Principios de administración de operaciones*. México.
- Hitt, Kai & Matz (2016). Resource based theory in operations management

- research. Volume 41, Pages 77-94
<https://doi.org/10.1016/j.jom.2015.11.002><https://doi.org/10.1016/j.jom.2018.05.004>
- Ian (2015). Management Whipsawing: The Staging of Labor Competition Under Globalization. Volume: 69 issue: 1, page(s): 29-52.
<https://doi.org/10.1177/0019793915602254>
- Italo Arrazola Aguado. (2014). Mejores prácticas en gestión de proveedores a nivel mundial, aplicables al sistema de Administración de la Relación con el Proveedor (ARP) de la Jefatura de Operaciones Logísticas (JOL) de la Fuerza Aérea Colombiana (FAC). *Ciencia y Poder Aéreo*, (1), 33.
- Jacinto, Claudia. (2015). Nuevas lógicas en la formación profesional en Argentina: Redefiniendo lo educativo, lo laboral y lo social. *Perfiles educativos*, 37(148), 120-137.
- Jess et al (2015). Does banking competition affect innovation?. Volume 115, Issue 1, Pages 189-209. <https://doi.org/10.1016/j.jfineco.2014.09.001>
- Joan (2016). Cooperation and competition among employees: Experimental evidence on the role of management control systems. Volume 31, June 2016, Pages 75-85.
- Krajewski, L. y Ritzman, L. (2000). *Administración de operaciones: Estrategia y análisis*.
- López, A. (2016). *Plan de recursos humanos*. España. ESIC Editorial.
- Masoud, Navonil & Lampros (2016). An investigation into modeling and simulation approaches for sustainable operations management. Vol 92, Issue 10
- McClelland (2004). El modelo de gestión por competencias
http://www.ucipfg.com/Repositorio/MIA/MIA06/Gestio_uen_por_comptetencias.pdf
- Méndez, C. (2012). Metodología Diseño y desarrollo del proceso der investigación con énfasis en ciencias empresariales. (4.^a ed.). México: Editorial Limusa
- Meredith & Pilkington (2018). Assessing the exchange of knowledge between operations management and other fields: Some challenges and opportunities. Volume 60, Pages 47-53. México. Pearson Educación.
- Montejano et al (2010). La influencia de la Administración de Operaciones en el rendimiento de la PyME *Investigación y Ciencia*, vol. 18, núm. 47, pp. 66-

- 74 Universidad Autónoma de Aguascalientes Pyme, México. Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67413393009>
- Ortiz et al (2017). Revista Publicando, 4 No 12. (1), 645. ISSN 1390-93
file:///C:/Users/LUCY%20MARIBEL/Downloads/materia%20prima.pdf
- Palomino Delgado, G. V., & Paucar Conce, A. K. (2017). Competencias Laborales De Asesores De Crédito Y Monto De Créditos Personales en La Financiera Crediscotia Huancavelica - Tercer Trimestre 2016. Universidad Nacional de Huancavelica. Pearson educación.
- Peinado, Jurandir, & Graeml, Alexandre Reis. (2014). A produção científica em gestão de operações no Brasil: uma análise de temas, autores e instituições de pesquisa no período entre 2001 e 2010. RAM. Revista de Administração Mackenzie, 15(5), 224-255.
- Pérez Espinoza, J.M., Espinoza Carrión, C., & Peralta Mocha, B. (2016). La responsabilidad social empresarial y su enfoque ambiental: una visión sostenible a futuro. Revista Universidad y Sociedad [seriada en línea], 8 (3). pp. 169 - 178. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/>
file:///C:/Users/LUCY%20MARIBEL/Downloads/tiempo.pdf
- Pinochet et al (2015). Maderas. Ciencia y tecnología 17(1): 117 – 128
- Plomp, J., Tims, M., Akkermans, J., Khapova, S. N., Jansen, P. G. W., & Bakker, A. B.(2016). Career competencies and job crafting. Career Development International, 21(6), 587-602. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/CDI-08-2016-0145>.
- Plomp, Tims, Akkermans, Khapova, Jansen & Bakker (2016) in your article scientific Career competencies and job crafting.
- Real Academia Española. (2014). Diccionario de la lengua española. (23.^a ed.). Consultado en <https://dle.rae.es/?id=HGAP1jB>
- Render, B. y Heizer, J. (2007). *Administración de la operación*. México.
- Reyes Reyes, C. A., & Racchumí Barreto, D. L. (2017). Propuesta de un plan de evaluación de desempeño basado en la teoría de las competencias, para incrementar la efectividad del servicio de caja de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.
- Robbins, S. (2005). *Administración*. México. Pearson educación.S.A.
- Subramanian et al (2017). Sustainable global operations management and frugal

innovative sustainable production methods: Advancing theory and practice for a truly sustainable society. Volume 11, Pages 1-4. <https://doi.org/10.1016/j.spc.2017.06.002>.

Tayur (2017). OM Forum — An Essay on Operations Management. Vol. 19, No. 4.

Toledo Cuba, E. I. (2018). Gestión del talento humano y competencias laborales en el personal de salud de la Micro Red San Mateo, Huarochirí-2018.

Tracy, B. (2015). *Liderazgo*. México. Grupo Nelson.

Valle (2006). Orígenes del término recuperado de: http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/competencias_laborales._origines_del_termino.pdf

Vera Visagel, C. M., & Rodriguez Quispe, N. (2017). La línea de certificación de competencias laborales financiada por Fondo empleo : estudio de caso a partir del proyecto certificación de competencias laborales en la provincia de Coronel Portillo Región Ucayali. Pontificia Universidad Católica del Perú.

Yulan, Stein, Bin &Tsan (2015). Service supply chain management: A review of operational models. Volume 247, Issue 3, 16, Pages 685-698. <https://doi.org/10.1016/j.ejor.2015.05.053>

Zhu & He (2017). Green product design in supply chains under competition. Volume 258, Issue 1, Pages 165-180. <https://doi.org/10.1016/j.ejor.2016.08.053>

Zúñiga (2005). Operaciones: concepto, sistema, estrategia y simulación. Revista Latinoamericana de Administración, núm. 34, primer semestre, 2005, pp. 1-24 recuperado de: http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/competencias_laborales._origines_del_termino.pdf.

ANEXO 1

Tabla 9: Tabla de Operacionalización.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
COMPETENCIAS LABORALES	López (2016) afirma que: "La competencia laboral es la gestión de los conocimientos y actitudes de los recursos humanos de una empresa para que tengan un óptimo desempeño" (p.27)	Esto permite que se desarrolle un proceso de manera óptima teniendo como resultado un buen desempeño laboral.	Liderazgo	Responsabilidad	Cuestionario	Ordinal Escala de Likert 1.Nunca 2.Casi nunca 3. A veces 4.Casi siempre 5.Siempre
				Habilidad		
			Trabajo en equipo	Compromiso		
				Eficiente		
			Iniciativa	Efectividad		
			ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES	Heiser y Rendel (2004)."Es el conjunto de actividades que crean valor en forma de bienes y servicios al transformar los insumos en productos terminados"		
Colaborador						
Calidad	Mano de obra					
	Proveedores					
	Materia Prima					
Decisión de operación	Medición de tiempo					
	Medición de procesos					

ANEXO 2

Tabla 10: Matriz de consistencia

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cómo se relaciona las competencias laborales y Administración de Operaciones en Aptim Perú S.A.C, San Isidro, 2019?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>¿Cómo se relaciona el liderazgo con la productividad en Aptim Perú S.A.C., San Isidro, 2019?</p> <p>¿Cómo se relaciona el trabajo en equipo con la calidad en Aptim Perú S.A.C., San Isidro, 2019?</p> <p>¿Cómo se relaciona la iniciativa con la decisión de operación en Aptim Perú S.A.C., San Isidro, 2019?.</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Demostrar la relación de las competencias laborales y administración de operaciones en Aptim Perú S.A.C. San Isidro, 2019.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Demostrar la relación del liderazgo y su relación con la productividad en Aptim Perú S.A.C. San Isidro, 2019.</p> <p>Demostrar la relación del trabajo en equipo y su relación con la calidad en Aptim Perú S.A.C., San Isidro, 2019.</p> <p>Demostrar la relación de la iniciativa con la decisión de operación en Aptim Perú S.A.C., San Isidro, 2019.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Las competencias laborales se relaciona con la administración de operaciones en Aptim Perú S.A.C., San Isidro, 2019.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>El liderazgo se relaciona con la productividad en Aptim Perú S.A.C., San Isidro, 2019.</p> <p>El trabajo en equipo se relaciona con la calidad en Aptim Perú S.A.C, San Isidro, 2019.</p> <p>La iniciativa se relaciona con la decisión de operación en Aptim Perú S.A.C., San Isidro, 2019.</p>	<p>V1 COMPETENCIAS LABORALES</p>	<p>Liderazgo Trabajo en equipo Iniciativa</p>	<p>Responsabilidad Habilidad Compromiso Eficiente Efectividad</p>
			<p>V2 ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES</p>	<p>Productividad Calidad Decisión de operación</p>	<p>Empatía Colaborador Mano de obra Proveedores Materia prima Medición de tiempo Medición de procesos</p>

ANEXO 3

Tabla 11: Tabla de validación del instrumento de obtención de datos variable competencias laborales

TABLA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS							
Título de la investigación: "COMPETENCIAS LABORALES Y ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES EN APTIM PERU S.A.C., SAN ISIDRO, 2019"							
Apellidos y nombres del investigador: Lucy Maribel García Placido							
Apellidos y nombres del experto: <u>Dr. Divo Arce Rosel Cesar</u>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
COMPETENCIAS LABORALES	LIDERAZGO	RESPONSABILIDAD HABILIDAD	El grado de responsabilidad influye en el liderazgo al momento de realizar las funciones en el puesto que desempeña.	N = Nunca CN = Casi Nunca AV = A veces CS = Casi Siempre S = Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
			Es necesario realizar un estudio de habilidades blandas hacia el personal de la empresa		<input checked="" type="checkbox"/>		
			La ética y la responsabilidad prima al momento de gestionar el reclutamiento del personal según la necesidad del área.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	TRABAJO EN EQUIPO	COMPROMISO EFICIENTE	Las habilidades son factores importantes en el liderazgo para lidiar con los desafíos que se presentan en la empresa.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Es necesario que el colaborador este comprometido con su área de trabajo y con la organización		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Para realizar un trabajo en equipo las personas deben tener compromiso con el objetivo de la empresa.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	INICIATIVA	EFECTIVIDAD	Los resultados obtenidos al término de un proyecto se miden por ser eficiente.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			La organización considera de manera primordial tener personal eficiente.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			La falta de efectividad promueve que el trabajador no pueda tomar buenas decisiones.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			La empresa mide el rendimiento según la efectividad que asumas en algún proceso o proyecto establecido.	<input checked="" type="checkbox"/>			
Firma del experto: 			Fecha <u>12/06/19</u>				

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

ANEXO 4

Tabla 12: Tabla de validación del instrumento de obtención de datos variable competencias laborales

TABLA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "COMPETENCIAS LABORALES Y ADMINISTRACION DE OPERACIONES EN APTIM PERU S.A.C., SAN ISIDRO, 2019"							
Apellidos y nombres del investigador: Lucy Maribel García Placido							
Apellidos y nombres del experto: <i>Dr. ALVA RIVERA, ROSEL BESAR</i>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
ADMINISTRACION DE OPERACIONES	PRODUCTIVIDAD	EMPATIA COLABORADOR	La empatía que existe entre sus compañeros de trabajo pueda afectar en la productividad de la empresa.	N = Nunca CN = Casi Nunca AV = A veces CS = Casi Siempre S = Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
			Ser colaborador y eficiente son el principal recurso para la empresa		<input checked="" type="checkbox"/>		
	CALIDAD	MANO DE OBRA PROVEEDORES MATERIA PRIMA	Está de acuerdo que la compañía quiera reducir costos en la mano de obra para los servicios de mantenimiento y pueda lograr la misma calidad que los clientes esperan en dicho servicio.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			La mano de obra calificada es indispensable para realizar trabajos seguros y así se podrá obtener resultados esperados por la empresa.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Es necesario que los proveedores pasen por un filtro y así afiliarlos en la base de datos de la empresa para que se considere como socio estratégico.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			La calidad del producto empieza por las materias primas y por ello deben estar sujetas a intensos controles.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	DECISION DE OPERACION	MEDICION DE TIEMPO MEDICION DE PROCESOS	La empresa pone en práctica la medición de tiempos y procesos en algún proyecto solicitado.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			La medición de tiempos son necesarios para agilizar y reducir tiempos muertos en la organización.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			La medición de procesos es una herramienta clave para el éxito de los proyectos asignados al área de trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			La medición de procesos lo pueden ayudar a tomar una mejor decisión de operación en la organización.		<input checked="" type="checkbox"/>		
Firma del experto: 			Fecha: <i>12/06/2019</i>				

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

ANEXO 5

Tabla 13: Tabla de validación del instrumento de obtención de datos variable administración de operaciones

TABLA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS							
Título de la investigación: "COMPETENCIAS LABORALES Y ADMINISTRACION DE OPERACIONES EN APTIM PERU S.A.C., SAN ISIDRO, 2019"							
Apellidos y nombres del investigador: Lucy Maribel Garcia Placido							
Apellidos y nombres del experto: Dr. CARLOS SAAVEDRA ABRAHAM							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPL E	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
COMPETENCIAS LABORALES	LIDERAZGO	RESPONSABILIDAD HABILIDAD	El grado de responsabilidad influye en el liderazgo al momento de realizar las funciones en el puesto que desempeña.	N = Nunca CN = Casi Nunca AV = A veces CS = Casi Siempre S = Siempre	✓		
			Es necesario realizar un estudio de habilidades blandas hacia el personal de la empresa		✓		
			La ética y la responsabilidad prima al momento de gestionar el reclutamiento del personal según la necesidad del área.		✓		
			Las habilidades son factores importantes en el liderazgo para lidiar con los desafíos que se presenten en la empresa.		✓		
	TRABAJO EN EQUIPO	COMPROMISO EFICIENTE	Es necesario que el colaborador este comprometido con su área de trabajo y con la organización		✓		
			Para realizar un trabajo en equipo las personas deben tener compromiso con el objetivo de la empresa.		✓		
			Los resultados obtenidos al término de un proyecto se miden por ser eficiente. La organización considera de manera primordial tener personal eficiente.		✓		
	INICIATIVA	EFECTIVIDAD	La falta de efectividad promueve que el trabajador no pueda tomar buenas decisiones.		✓		
			La empresa mide el rendimiento según la efectividad que asuma en algún proceso o proyecto establecido.		✓		
Firma del experto:			Fecha				
[Firma]			21.06.19				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo se procesan, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

ANEXO 6

Tabla 14: Tabla de validación del instrumento de obtención de datos variable competencias laborales

TABLA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "COMPETENCIAS LABORALES Y ADMINISTRACION DE OPERACIONES EN APTIM PERU S.A.C., SAN ISIDRO, 2019"							
Apellidos y nombres del investigador: Lucy Maribel García Placido							
Apellidos y nombres del experto: <i>MBA. BARCA BARUENTOS JESÚS ENRIQUE</i>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
ADMINISTRACION DE OPERACIONES	PRODUCTIVIDAD	EMPATIA COLABORADOR	La empatía que existe entre sus compañeros de trabajo pueda afectar en la productividad de la empresa.	N = Nunca CN = Casi Nunca AV = A veces CS = Casi Siempre S = Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
			Ser colaborador y eficiente son el principal recurso para la empresa		<input checked="" type="checkbox"/>		
	CALIDAD	MANO DE OBRA PROVEEDORES MATERIA PRIMA	Está de acuerdo que la compañía quiera reducir costos en la mano de obra para los servicios de mantenimiento y pueda lograr la misma calidad que los clientes esperan en dicho servicio.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			La mano de obra calificada es indispensable para realizar trabajos seguros y así se podrá obtener resultados esperados por la empresa.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Es necesario que los proveedores pasen por un filtro y así afiliarlos en la base de datos de la empresa para que se considere como socio estratégico.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			La calidad del producto empieza por las materias primas y por ello deben estar sujetas a intensos controles.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	DECISION DE OPERACION	MEDICION DE TIEMPO MEDICION DE PROCESOS	La empresa pone en práctica la medición de tiempos y procesos en algún proyecto solicitado.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			La medición de tiempos son necesarios para agilizar y reducir tiempos muertos en la organización.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			La medición de procesos es una herramienta clave para el éxito de los proyectos asignados al área de trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			La medición de procesos le pueden ayudar a tomar una mejor decisión de operación en la organización.		<input checked="" type="checkbox"/>		
Firma del experto: <i>Barca Baruentos</i>			Fecha <i>12 / 09 / 19</i>				

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

ANEXO 7

Tabla 15: Tabla de validación del instrumento de obtención de datos variable administración de operaciones

TABLA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS									
Título de la investigación: "COMPETENCIAS LABORALES Y ADMINISTRACION DE OPERACIONES EN APTIM PERU S.A.C., SAN ISIDRO, 2019"									
Apellidos y nombres del investigador: Lucy Maribel García Placido									
Apellidos y nombres del experto: <u>Dr. CARRANZA ESTEBAN TEBORDO</u>									
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO				
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS		
COMPETENCIAS LABORALES	LIDERAZGO	RESPONSABILIDAD HABILIDAD	El grado de responsabilidad influye en el liderazgo al momento de realizar las funciones en el puesto que desempeña.	N = Nunca CN = Casi Nunca AV = A veces CS = Casi Siempre S = Siempre	✓				
			Es necesario realizar un estudio de habilidades blandas hacia el personal de la empresa		✓				
			La ética y la responsabilidad prima al momento de gestionar el reclutamiento del personal según la necesidad del área.		✓				
	TRABAJO EN EQUIPO	COMPROMISO EFICIENTE	Las habilidades son factores importantes en el liderazgo para lidiar con los desafíos que se presenten en la empresa.		✓				
			Es necesario que el colaborador este comprometido con su área de trabajo y con la organización		✓				
			Para realizar un trabajo en equipo las personas deben tener compromiso con el objetivo de la empresa.		✓				
	INICIATIVA	EFECTIVIDAD	Los resultados obtenidos al término de un proyecto se miden por ser eficiente.		✓				
			La organización considera de manera primordial tener personal eficiente.		✓				
			La falta de efectividad promueve que el trabajador no pueda tomar buenas decisiones.		✓				
			La empresa mide el rendimiento según la efectividad que asumas en algún proceso o proyecto establecido.	✓					
Firma del experto: 			Fecha: <u>12/06/17</u>						

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

ANEXO 8

Tabla 16: Tabla de validación del instrumento de obtención de datos variable competencias laborales

TABLA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "COMPETENCIAS LABORALES Y ADMINISTRACION DE OPERACIONES EN APTIM PERU S.A.C., SAN ISIDRO, 2019"							
Apellidos y nombres del investigador: Lucy Maribel Garcia Placido							
Apellidos y nombres del experto: <i>Dr. CAROLINA SANCHEZ ABRAHAM</i>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
ADMINISTRACION DE OPERACIONES	PRODUCTIVIDAD	EMPATIA COLABORADOR	La empatía que existe entre sus compañeros de trabajo pueda afectar en la productividad de la empresa.	N = Nunca CN = Casi Nunca AV = A veces CS = Casi Siempre S = Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
			Ser colaborador y eficiente son el principal recurso para la empresa.		<input checked="" type="checkbox"/>		
					<input checked="" type="checkbox"/>		
	CALIDAD	MANO DE OBRA PROVEEDORES MATERIA PRIMA	Está de acuerdo que la compañía quiera reducir costos en la mano de obra para los servicios de mantenimiento y pueda lograr la misma calidad que los clientes esperan en dicho servicio.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			La mano de obra calificada es indispensable para realizar trabajos seguros y así se podrá obtener resultados esperados por la empresa.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Es necesario que los proveedores pasen por un filtro y así afiliarlos en la base de datos de la empresa para que se considere como socio estratégico.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	DECISION DE OPERACION	MEDICION DE TIEMPO MEDICION DE PROCESOS	La calidad del producto empieza por las materias primas y por ello deben estar sujetas a intensos controles.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			La empresa pone en práctica la medición de tiempos y procesos en algún proyecto solicitado.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			La medición de tiempos son necesarios para agilizar y reducir tiempos muertos en la organización.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		La medición de procesos es una herramienta clave para el éxito de los proyectos asignados al área de trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>				
		La medición de procesos le pueden ayudar a tomar una mejor decisión de operación en la organización.	<input checked="" type="checkbox"/>				
Firma del experto: <i>Carolina Sanchez Abraham</i>			Fecha: <i>10/04/19</i>				

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

ANEXO 9

Tabla 17: Tabla de validación del instrumento de obtención de datos variable administración de operaciones

TABLA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "COMPETENCIAS LABORALES Y ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES EN APTIM PERU S.A.C., SAN ISIDRO, 2019"								
Apellidos y nombres del investigador: Lucy Maribel Garcia Placido								
Apellidos y nombres del experto: <i>D^r. CARANDIA ESTER TEODORO</i>								
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS	
ADMINISTRACION DE OPERACIONES	PRODUCTIVIDAD	EMPATIA COLABORADOR	La empatía que existe entre sus compañeros de trabajo pueda afectar en la productividad de la empresa.	N = Nunca CN = Casi Nunca AV = A veces CS = Casi Siempre S = Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>			
			Ser colaborador y eficiente son el principal recurso para la empresa		<input checked="" type="checkbox"/>			
	CALIDAD	MANO DE OBRA PROVEEDORES MATERIA PRIMA	Está de acuerdo que la compañía quiera reducir costos en la mano de obra para los servicios de mantenimiento y pueda lograr la misma calidad que los clientes esperan en dicho servicio.		<input checked="" type="checkbox"/>			
			La mano de obra calificada es indispensable para realizar trabajos seguros y así se podrá obtener resultados esperados por la empresa.		<input checked="" type="checkbox"/>			
			Es necesario que los proveedores pasen por un filtro y así afiliarlos en la base de datos de la empresa para que se considere como socio estratégico.		<input checked="" type="checkbox"/>			
			La calidad del producto empieza por las materias primas y por ello deben estar sujetas a intensos controles.		<input checked="" type="checkbox"/>			
	DECISION DE OPERACION	MEDICION DE TIEMPO MEDICION DE PROCESOS	La empresa pone en práctica la medición de tiempos y procesos en algún proyecto solicitado.		<input checked="" type="checkbox"/>			
			La medición de tiempos son necesarios para agilizar y reducir tiempos muertos en la organización.		<input checked="" type="checkbox"/>			
			La medición de procesos es una herramienta clave para el éxito de los proyectos asignados al área de trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>			
			La medición de procesos le pueden ayudar a tomar una mejor decisión de operación en la organización.		<input checked="" type="checkbox"/>			
	Firma del experto: <i>[Firma]</i>				Fecha <i>12.1.2019</i>			

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

ANEXO 10

Tabla 18: Tabla de validación del instrumento de obtención de datos variable administración de operaciones

TABLA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "COMPETENCIAS LABORALES Y ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES EN APTIM PERU S.A.C., SAN ISIDRO, 2019"								
Apellidos y nombres del investigador: Lucy Maribel García Placido								
Apellidos y nombres del experto: <i>Dr. CAROLINA ESTER TEJERA</i>								
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
ADMINISTRACION DE OPERACIONES	PRODUCTIVIDAD	EMPATIA COLABORADOR	La empatía que existe entre sus compañeros de trabajo pueda afectar en la productividad de la empresa.	N = Nunca CN = Casi Nunca AV = A veces CS = Casi Siempre S = Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>			
			Ser colaborador y eficiente son el principal recurso para la empresa		<input checked="" type="checkbox"/>			
	CALIDAD	MANO DE OBRA PROVEEDORES MATERIA PRIMA	Está de acuerdo que la compañía quiera reducir costos en la mano de obra para los servicios de mantenimiento y pueda lograr la misma calidad que los clientes esperan en dicho servicio.		<input checked="" type="checkbox"/>			
			La mano de obra calificada es indispensable para realizar trabajos seguros y así se podrá obtener resultados esperados por la empresa.		<input checked="" type="checkbox"/>			
			Es necesario que los proveedores pasen por un filtro y así afiliarlos en la base de datos de la empresa para que se considere como socio estratégico.		<input checked="" type="checkbox"/>			
			La calidad del producto empieza por las materias primas y por ello deben estar sujetas a intensos controles.		<input checked="" type="checkbox"/>			
	DECISION DE OPERACION	MEDICION DE TIEMPO MEDICION DE PROCESOS	La empresa pone en práctica la medición de tiempos y procesos en algún proyecto solicitado.		<input checked="" type="checkbox"/>			
			La medición de tiempos son necesarios para agilizar y reducir tiempos muertos en la organización.		<input checked="" type="checkbox"/>			
			La medición de procesos es una herramienta clave para el éxito de los proyectos asignados al área de trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>			
			La medición de procesos le pueden ayudar a tomar una mejor decisión de operación en la organización.		<input checked="" type="checkbox"/>			
	Firma del experto:				Fecha: <i>12/06/19</i>			

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

ANEXO 11

“COMPETENCIAS LABORALES Y ADMINISTRACION DE OPERACIONES EN APTIM PERU S.A.C., SAN ISIDRO, 2019”

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre competencias laborales y administración de operaciones en Aptim Perú S.A.C., San Isidro, 2019

INSTRUCCIONES: Marque con una **X** la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

NUNCA	CASI NUNCA	AVECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
N	CN	A	CS	S

ITEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		N	CN	A	CS	S
1	El grado de responsabilidad influye en el liderazgo al momento de realizar las funciones en el puesto que desempeña.					
2	Es necesario realizar un estudio de habilidades blandas hacia el personal de la empresa					
3	La ética y la responsabilidad prima al momento de gestionar el reclutamiento del personal según la necesidad del área					
4	Las habilidades son factores importantes en el liderazgo para lidiar con los desafíos que se presenten en la empresa.					
5	Es necesario que el colaborador este comprometido con su área de trabajo y con la organización					
6	Para realizar un trabajo en equipo las personas deben tener compromiso con el objetivo de la empresa.					
7	Los resultados obtenidos al término de un proyecto se miden por ser eficiente					
8	La organización considera de manera primordial tener personal eficiente.					
9	La falta de efectividad promueve que el trabajador no pueda tomar buenas decisiones.					
10	La empresa mide el rendimiento según la efectividad que asumas en algún proceso o proyecto establecido.					
11	La empatía que existe entre sus compañeros de trabajo pueda afectar en la productividad de la empresa.					
12	Ser colaborador y eficiente son el principal recurso para la empresa					
13	Está de acuerdo que la compañía quiera reducir costos en la mano de obra para los servicios de mantenimiento y pueda lograr la misma calidad que los clientes esperan en dicho servicio.					
14	La mano de obra calificada es indispensable para realizar trabajos seguros y así se podrá obtener resultados esperados por la empresa					
15	Es necesario que los proveedores pasen por un filtro y así afiliarlos en la base de datos de la empresa para que se considere como socio estratégico.					
16	La calidad del producto empieza por las materias primas y por ello deben estar sujetas a intensos controles.					
17	La empresa pone en práctica la medición de tiempos y procesos en algún proyecto solicitado.					
18	La medición de tiempos son necesarios para agilizar y reducir tiempos muertos en la organización.					
19	La medición de procesos es una herramienta clave para el éxito de los proyectos asignados al área de trabajo.					
20	La medición de procesos le pueden ayudar a tomar una mejor decisión de operación en la organización					

Gracias por su colaboración

ANEXO 12

Tabla 19: Validación de Expertos

VALIDADOR	GRADO ACADÉMICO	RESULTADO
Dr. ALVA ARCE, Rosel César	Doctor	Si cumple
Mba. BARCA BARRIENTOS, Jesús Enrique	Magister	Si cumple
Dr. CARDENAS SAAVEDRA, Abraham	Doctor	Si cumple
Dr. CARRANZA ESTELA, Teodoro	Doctor	Si cumple

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 20: Alfa de Cronbach para el cuestionario.

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	50	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,968	20

Tabla 21: Escala de medidas para evaluar el coeficiente

Coeficiente	Relación
0.00 a +/- 0.20	Despreciable
0.20 a 0.40	Baja o ligera
0.40 a 0.60	Moderada
0.60 a 0.80	Marcada
0.80 a 1.00	Muy Alta

Fuente: (Hernández, S 2010, p. 439)

ANEXO 13

Tabla 22: Prueba de hipótesis general

			Competencias laborales	Administración de operaciones
Rho de Spearman	Competencias laborales	Coeficiente de correlación	1,000	,808**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Administración de operaciones	Coeficiente de correlación	,808**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Tabla 23: Prueba de hipótesis específico 1

			Competencias laborales	Productividad
Rho de Spearman	Competencias laborales	Coeficiente de correlación	1,000	,637**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Productividad	Coeficiente de correlación	,637**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Tabla 24: Prueba de hipótesis específico 2

			Competencias laborales	Calidad
Rho de Spearman	Competencias laborales	Coeficiente de correlación	1,000	,755**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Calidad	Coeficiente de correlación	,755**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

ANEXO 14

Tabla 25: Prueba de hipótesis específico 3

			Competencias laborales	Decisión de operación
Rho de Spearman	Competencias laborales	Coeficiente de correlación	1,000	,735**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Decisión de operación	Coeficiente de correlación	,735**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

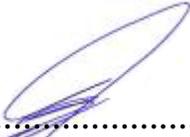
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Yo, Rosel César Alva Arce docente de la Facultad Ciencias empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Lima, Los Olivos, revisor de la tesis titulada:

“COMPETENCIAS LABORALES Y ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES EN APTIM PERÚ S.A.C, SAN ISIDRO,2019.” de la estudiante GARCÍA PLACIDO LUCY MARIBEL constato que la investigación tiene un índice de similitud de **29%** verificable en el reporte de originalidad del programa **Turnitin**.

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

Los Olivos, 12 de diciembre de 2019


.....
Dr. Rosel César Alva Arce
DOCENTE

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