



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Competencias laborales genéricas de los inspectores de la
UFAD-Digemid, Lima 2018.**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Paola Katheryne Espinoza Camasca

ASESORA:

Dra. Luzmila Lourdes Garro Aburto

SECCIÓN:

Ciencias Administrativas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA - PERÚ

2018



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **ESPINOZA CAMASCA, PAOLA KATHERYNE**

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

COMPETENCIAS LABORALES GENÉRICAS DE LOS INSPECTORES DE LA UFAD-DIGEMID, LIMA 2018.

Fecha: 25 de agosto de 2018

Hora: 10:15 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Luis Alberto Nuñez Lira

Firma:

SECRETARIO: Mg. Patricia Monica Bejarano Alvarez

Firma:

VOCAL: Dra. Luzmila Garro Aburto

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobado por mayoría*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

..... *Redacción de estilo*

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria

A mis padres Dagoberto y María Nelly, por su apoyo incondicional en cada una de mis decisiones, por todo su amor y por la confianza puesta en mí.

Agradecimiento

A Dios, por su infinito amor, por la vida que me ha dado, por sus mil bendiciones y por permitirme ser mejor cada día.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Paola Katheryne Espinoza Camasca, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “Competencias laborales genéricas de los inspectores de la UFAD-Digemid, Lima 2018”, presentada, en 104 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 18 de agosto de 2018

Paola Katheryne Espinoza Camasca

DNI N° 40680700

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos sección de Posgrado de la Universidad “César Vallejo” para optar el grado de Maestra en Gestión Pública, presento el trabajo de investigación titulada: “Competencias laborales genéricas de los inspectores de la UFAD-Digemid, Lima 2018”.

La investigación tiene por objetivo determinar el nivel de competencias laborales genéricas que presentan los inspectores de la Unidad Funcional de Almacenes y Droguerías de la Digemid.

La investigación está dividida en siete capítulos: En el Capítulo I Introducción: incluye realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y los objetivos. Capítulo II Método: considera el diseño de investigación, variables y operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, métodos de análisis de datos y aspectos éticos. Capítulo III Resultados. Capítulo IV Discusión. Capítulo V Conclusión. Capítulo VI Recomendaciones. Capítulo VII Referencias y, finalmente, el apartado que corresponde a los anexos.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La autora.

Índice

	Pág.
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	xiii
1.1. Realidad Problemática	14
1.2. Trabajos previos	19
1.2.1. Internacionales	19
1.2.2. Nacionales	22
1.3. Teorías Relacionadas al Tema	24
1.3.1. Competencias Laborales	24
1.4. Formulación del Problema	42
1.4.1. Problema general	42
1.4.2. Problemas específicos	42
1.5. Justification del estudio	43
1.5.1. Justificación teórica	43
1.5.2. Justificación practica	44
1.5.3. Justificación metodológica	44
1.6. Hipótesis	44
1.7. Objetivos	44
1.7.1. Objetivo general	44
1.7.2. Objetivos específicos	45
II. Método	46
2.1. Diseño de investigación	47
2.2. Variables, operacionalización	48

2.3.	Población, muestra y muestreo	49
2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	50
2.5.	Métodos de análisis de datos	53
2.6.	Aspectos éticos	53
III.	Resultados	54
3.1.	Descripción de resultados	55
IV.	Discusión	62
V.	Conclusiones	71
VI.	Recomendaciones	74
VII.	Referencias	77
	Anexos	81
	Anexo 1 Matriz de consistencia	
	Anexo 2 Instrumentos de medición	
	Anexo 3. Base de datos	85
	Anexo 4. Certificado de validez de contenido	87
	Anexo 5. Constancia de autorización para la investigación	93
	Anexo 6. Artículo científico	94

Índice de tablas

	Pág.	
Tabla 1	Clasificación de las competencias laborales genéricas	32
Tabla 2	Clasificación de competencias generales según puesto ocupado	33
Tabla 3	Operacionalización de la variable competencias laborales genéricas.	48
Tabla 4	Descripción general de la muestra objeto de estudio	49
Tabla 5	Baremo de la escala de competencias laborales	51
Tabla 6	Juicio de Expertos para los instrumentos de evaluación	52
Tabla 7	Rangos de Alfa de Cronbach	52
Tabla 8	Alfa de Cronbach - Estadísticas de fiabilidad	53
Tabla 9	Niveles de competencias laborales genéricas de los inspectores de la UFAD-Digemid	55
Tabla 10	Niveles de las competencias de desempeño y operativas	56
Tabla 11	Niveles de las competencias de ayuda y servicio	57
Tabla 12	Niveles de las competencias de influencia	58
Tabla 13	Niveles de las competencias directivas	59
Tabla 14	Niveles de las competencias cognitivas	60
Tabla 15	Niveles de las competencias de eficacia personal	61

Índice de figuras

	Pág.	
Figura 1	Modelo del Iceberg – Spencer y Spencer	28
Figura 2	Niveles porcentuales de las competencias laborales genéricas de los inspectores de la UFAD-Digemid	55
Figura 3	Niveles porcentuales de las competencias de desempeño y operativas de los inspectores de la UFAD-Digemid	56
Figura 4	Niveles porcentuales de las competencias de ayuda y servicio	57
Figura 5	Niveles porcentuales de las competencias de influencia	58
Figura 6	Niveles porcentuales de las competencias directivas	59
Figura 7	Niveles porcentuales de las competencias cognitivas	60
Figura 8	Niveles porcentuales de las competencias de eficacia personal.	61

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de competencias laborales genéricas que presentan los inspectores de la Unidad Funcional de Almacenes y Droguerías de la Digemid.

Esta investigación fue de tipo básica descriptiva de corte transversal con enfoque cuantitativo y responde a un diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 20 trabajadores (inspectores) de la Unidad Funcional de Almacenes y Droguerías de la Digemid, es una muestra no probabilística, intencional y por conveniencia. Los datos fueron obtenidos utilizando la técnica del cuestionario como instrumento, el cual fue validado mediante el juicio de expertos y consta de 30 ítems de escala Likert. La confiabilidad fue determinada haciendo uso del Coeficiente Alfa de Cronbach, cuyo resultado fue de 0.874, para el cuestionario de competencias laborales utilizado, resultado que nos demuestra un nivel de confiabilidad muy bueno, asimismo se puede afirmar que el instrumento de medición, de 30 preguntas, es 87.4 % confiable.

Los resultados obtenidos responden al objetivo planteado en la investigación, dado que se determinó el nivel de las competencias laborales genéricas que presentan los inspectores de la Unidad Funcional de Almacenes y Droguerías de la Digemid, concluyéndose que la mayoría de ellos cuenta con un nivel alto, lo que les permite realizar exitosamente su trabajo, siendo efectivos con las actividades y tareas que realizan, asimismo se concluyó que la mayoría de los inspectores presentan un nivel alto, en todas las dimensiones de la variable competencias laborales genéricas.

Palabras clave: competencias laborales genéricas, niveles, inspectores

Abstract

The objective of the research was to determine the level of generic labor competencies presented by the inspectors of the Digemid Warehouse and Drugstore Functional Unit.

This investigation was of basic descriptive type of cross section with quantitative approach and responds to a non-experimental design. The sample consisted of 20 workers (inspectors) of the Functional Unit of Warehouses and Drugstores of the Digemid, it is a non-probabilistic sample, intentional and for convenience. The data were obtained using the questionnaire technique as an instrument, which was validated by expert judgment and consists of 30 Likert scale items. Reliability was determined by using the Cronbach's Alpha Coefficient, which resulted in 0.874, for the labor competency questionnaire used, a result that shows a very good level of reliability, and it can also be said that the measuring instrument of 30 questions, it is 87.4% reliable.

The results obtained respond to the objective set out in the research, given that the level of generic labor competencies presented by the inspectors of the Digemid's Warehouse and Drugstore Unit was determined, concluding that the majority has a high level, that allows them to carry out their work successfully, being effective with the activities and tasks they perform, it was also concluded that the majority of the inspectors present a high level, in all the dimensions of the variable generic labor competences.

Keywords: generic labor competencies, levels, inspectors

I. Introducción

1.1. Realidad Problemática

Hoy en día el mundo empresarial ha ido evolucionando, presentándose cambios radicales en el aspecto laboral, para muchos el foco principal de este gran cambio, es el recurso humano, toda vez que la globalización, el desarrollo tecnológico y las altas tasas de cambio demandan a las empresas una competitividad creciente basada en fuertes incrementos de su productividad, calidad e innovación (Díaz y Arancibia, 2002).

Esta necesidad de diferenciarse y lograr ventajas competitivas, ha obligado a mirar a las personas de las organizaciones como fuente de diferenciación (Mertens, 1996). Es entonces, en este marco global donde el enfoque de competencias emerge como una de las formas de resolver tales demandas, dado que parte de la premisa de buscar ventajas competitivas a partir de las personas.

No cabe duda, que una empresa o institución va poder situarse como altamente competitiva, sin el recurso humano, pues son ellos los encargados de realizar las funciones necesarias y de la mejor manera para su desarrollo y productividad, asimismo, reconociendo la importancia del rol del recurso humano dentro de cualquier institución, es más importante aún contar con un recurso humano competente es decir, que tenga las competencias laborales idóneas para desempeñarse en su puesto de trabajo y realizar óptimamente las actividades que este implique.

Gil (2007), manifiesta que, partir de mediados de los años ochenta se ha ido produciendo un cambio en el modo de considerar a las personas en las organizaciones, pasándose de un enfoque que se podría denominar de personal a un enfoque de recursos humanos. Este cambio se concreta conceptualmente en que las personas han pasado de ser vistas como un costo que es preciso minimizar, a ser entendidas como el principal recurso con que cuenta la empresa y que, por tanto, es preciso optimizarlo para que aporte todo su potencial al desarrollo de la misma.

Otro cambio importante unido a esta nueva concepción de los recursos humanos es la introducción del concepto de “competencias”; tradicionalmente, se ha partido de la definición de los puestos de trabajo de la organización para identificar los rasgos de las personas que deberían cubrirlos con garantías de éxito, sin embargo, hoy en día al considerar competencias no se parte de los puestos de trabajo sino de las características y los comportamientos de las personas que realizan con eficacia las tareas propias de un puesto de trabajo, es decir, tomar en cuenta las competencias implica no sólo atender a rasgos psicológicos de las personas, sino a comportamientos observables que son consecuencia de un conjunto de motivaciones, rasgos de personalidad, actitudes, valores, conocimientos, aptitudes y habilidades (Mitrani y otros, 1992, citado por Gil 2007).

Entendiendo de este modo las competencias, la evaluación de las personas hoy en día, no se habrá de apoyar exclusivamente en los exámenes y test psicométricos, característicos del enfoque tradicional, sino que es necesario recurrir a técnicas que toman en consideración las experiencias laborales y los comportamientos exhibidos en el desempeño de un puesto de trabajo (Gil, 2007).

De acuerdo a Spencer y Spencer (1993), la efectividad de los individuos que asumen un determinado Rol está relacionada con los comportamientos que despliegan, los cuales dependen de las competencias que los individuos hayan desarrollado; uno de los modelos para un desempeño superior más validados, es el de éstos autores, el mismo que considera una metodología completa de evaluación de competencias en el trabajo. Se trata de un método de gestión de personas, que presenta ventajas tales como el reconocer que las competencias (como complemento específico de los conocimientos, habilidades y características de la personalidad), están ampliamente validadas y definidas, (Areyuna, 2010 citado por Lillo, A. 2015).

Hoy en día, evaluar “las competencias laborales” es un instrumento indispensable para promover tanto el nivel de productividad y el desarrollo del

personal empresarial, como para evaluar el nivel de competitividad de sus empleados para tales fines (Ojeda y Hernández, 2012).

Al comenzar la década de 1990, el gobierno mexicano percibió la necesidad de modernizar el sistema de formación y capacitación en el país, debido a los importantes cambios que se registraban en la economía mundial y su relación con el mercado laboral. Para tal caso se llevó a cabo un diagnóstico de la capacitación que los trabajadores recibían en ciertos sectores productivos, así como la enseñanza que se impartía a nivel básico, medio, medio superior y superior (Saldaña, 2003).

Este análisis propició la formulación del Proyecto de Modernización de la Educación Tecnológica y la Capacitación, pero para poder ejecutar de manera efectiva este proyecto, el 02 de agosto de 1995, el gobierno instauró el Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral (Conocer), como un organismo articulador de los sectores productivo, laboral y educativo, cuyo propósito es el desarrollo y certificación de las personas mediante la capacitación continua.

Para el Conocer, las competencias laborales, son el conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes, con los que cuenta una persona, es decir, es aquello que las hace competentes, para desarrollar una actividad en su vida laboral. Con este propósito el Conocer desarrolla una estrategia para que más empresas, sindicatos, instituciones educativas y entidades gubernamentales se sumen al Sistema Nacional de Competencias, promoviendo así el desarrollo de las competencias laborales para estandarizar el desempeño productivo de las personas.

En Cuba, la evaluación del desempeño profesional (laboral) de los profesionales de la salud ha estado en el centro de las publicaciones científicas mundiales desde la segunda mitad del pasado siglo XX. En Cuba el Ministerio de Salud Pública (MINSAP) creó en 1990 un Grupo ad hoc, con el fin de iniciar el desarrollo de la evaluación del desempeño en el Sistema Nacional de Salud

(SNS), cuyos resultados iniciales se concretaron en la Resolución Ministerial No. 142 de septiembre de 1996, que puso en vigor un "Plan de Acción para el incremento de la calidad de los Recursos Humanos en el SNS". En dicho plan de acción se estableció "introducir, validar y generalizar la evaluación de la competencia y el desempeño de los profesionales, enfermeros, demás técnicos y otros trabajadores del SNS, combinando los métodos de autoevaluación, evaluación cruzada y de evaluación externa". Para ello decidió que la evaluación de la competencia y el desempeño profesional se desarrollara de forma sistemática con fines diagnósticos y certificativos, como elemento clave en el incremento de la calidad de los servicios de salud que se brindan a la población (Salas, Díaz y Pérez, 2012).

A nivel nacional, la Gestión por Competencias es un enfoque, que está en una creciente aceptación, y su incorporación en documentos normativos, ofrece una esperanza de solución a un problema largamente examinado en el desarrollo de los recursos humanos; la brecha entre la formación del personal, y los resultados deseados. Actualmente, el Enfoque de Competencias es empleado por las instancias gubernamentales encargadas de la calidad educativa, como el Sistema Nacional de Evaluación de la Calidad Educativa (Sineace) y sus órganos operadores, para efectos tanto de la formación de los recursos humanos, como de sus procesos de certificación periódica. Cabe señalar que el Sineace es un organismo técnico especializado, adscrito al Ministerio de Educación, creado en el 2006 a través de la Ley N° 28740.

Asimismo, en este enfoque, se encuentra La Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR, que es el órgano rector de la gestión de recursos humanos, es decir, se encarga de la gestión de las personas al servicio del Estado. También, se dice que es como la gerencia de recursos humanos de la administración pública, debido a que SERVIR tiene como función fomentar el desarrollo profesional de los servidores públicos, pues se necesitan personas altamente comprometidas y capacitadas. Y para el caso de la Salud, es empleada por el Ministerio de Salud (Escajadillo, 2011).

En este contexto, El Ministerio de Salud ha asumido el reto de introducir grandes cambios en el sistema nacional de salud, como el aseguramiento universal y la descentralización; estos nuevos retos, requieren nuevas tareas y funciones que los recursos humanos en salud deben desarrollar, es decir, definir los conocimientos, habilidades y actitudes que debe tener un trabajador de salud para alcanzar los resultados esperados de su desempeño. En ese contexto, se hace necesario alinear el desempeño de los trabajadores de salud con los objetivos y estrategias del sector y para ello, se necesita identificar las contribuciones de cada trabajador de salud al logro de las metas y objetivos planteados por el Ministerio de Salud, es decir, definir las competencias laborales genéricas (Escajadillo, 2011).

Por ello en junio del 2011, el Ministerio de Salud ha presentado un documento técnico: “Competencias Laborales Genéricas Para El Sector Salud”, como una herramienta tras una serie de actividades previas, con la finalidad de levantar las competencias directamente de la realidad, partir de una caracterización del Sector, seguido de una revisión de los aspectos conceptuales sobre competencias laborales, que sean aplicables y se adecuen a nuestra realidad (Escajadillo, 2011).

A nivel Institucional, la Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas- Digemid, órgano de línea del Ministerio de Salud, tiene como misión garantizar la eficacia, seguridad y calidad de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, contribuyendo con el acceso y uso racional de los mismos en beneficio de la salud de la población, teniendo como visión ser la Autoridad Nacional de referencia internacional, eficiente, autónoma, transparente e innovadora, reconocida por la excelencia y liderazgo de su gestión, que genera confianza y credibilidad en los ciudadanos; dentro de la referida institución se encuentra la Unidad Funcional de Almacenes y Droguerías – UFAD, la que a su vez se encuentra dentro de la Dirección de Inspección y Certificación – DICER, esta unidad funcional (UFAD), es la encargada de realizar las acciones de Control y Vigilancia Sanitaria para verificar el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Almacenamiento (conjunto de lineamientos que ayudan a cumplir

con los requerimientos como infraestructura, organización, equipos, procedimientos operativos estándar, almacenamiento, devoluciones, bajas y eliminación de medicamentos, auto- inspecciones, saneamiento, y capacitación para el correcto almacenamiento de los medicamentos e insumos desde el momento que son recibidos del proveedor hasta que sean distribuidos o utilizados garantizando su calidad, seguridad y eficacia), en los más de 2000 establecimientos farmacéuticos (droguerías y laboratorios), asimismo dicha Unidad Funcional cuenta con sólo 20 inspectores (Profesionales Químicos Farmacéuticos), de los cuales se desconoce sus competencias laborales genéricas, toda vez que a la fecha no se tienen estudios o investigaciones referentes a las Competencias Laborales en la referida unidad funcional ni en la Institución, por lo que resulta importante y necesario realizar este trabajo de investigación a fin de conocer el nivel de desempeño laboral de los inspectores.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Internacionales

Herrera (2015) “Competencias laborales en los colaboradores del departamento de ventas de Bimbo Centroamérica, agencia Huehuetenango”, Universidad Rafael Landívar – Guatemala. El tipo de investigación es descriptiva exploratoria, teniendo como objetivo principal el determinar las competencias laborales que poseen los colaboradores del departamento de ventas de BIMBO, Huehuetenango como base para la productividad de la empresa, la autora trabajó con una muestra de 25 vendedores a quienes fue aplicado un instrumento para la detección de competencias laborales de vendedores (competencias: de hacer (habilidades y destrezas), de ser (actitudes), de saber (conocimientos)), la misma que es propia de la autora y que fue validado por tres expertos del tema, dicho instrumento cuenta con 33 ítems de escala de Likert. Se utilizaron las medidas de tendencias central y la desviación estándar, con el apoyo estadístico SPSS versión 19 para Windows y Microsoft Excell 2013. Los resultados obtenidos responden al objetivo planteado en la investigación dado que se demostró que los colaboradores poseen las competencias laborales, desarrolladas y aplicadas en

los parámetros altos lo cual se refleja en la productividad de la empresa. Teniendo la puntuación más alta el indicador ser, que abarca las actitudes que poseen los colaboradores para la realización de las funciones encomendadas; el punto más bajo lo obtuvo la competencia Saber, que incluye todos los conocimientos que el vendedor debe poseer para la realización de sus funciones. Asimismo, la investigación pudo determinar que no existe una diferencia significativa en los resultados pues los tres indicadores se encuentran dentro del rango alto de la ponderación. Por lo cual se deduce que el ser, saber y hacer están en los niveles altos de ponderación según el instrumento, esto indica que los niveles de conocimientos, actitudes, habilidades y destrezas de los sujetos evaluados son satisfactorios para el puesto que desempeña.

Burítica (2012) "Evaluación de competencias laborales en estudiantes de Ingeniería Industrial"; Universidad Tecnológica de Pereira – Colombia. Se trata de una investigación de tipo descriptiva cuantitativa, cuyo principal objetivo fue determinar el nivel de cinco competencias laborales genéricas: trabajo en equipo, liderazgo, flexibilidad, adaptación al cambio, orientación al logro, de los estudiantes del último semestre de la Facultad de Ingeniería Industrial, mediante la aplicación de un test llamado BIP (Inventario Brochum de Personalidad y Competencias); la autora utilizó una muestra no probabilística y por conveniencia de 52 estudiantes, los resultados indicaron que el nivel de competencias evaluadas en los estudiantes de ingeniería en general se encuentran en un nivel medio bajo, siendo el liderazgo la competencia más desarrollada, pues ésta permitirá cumplir con los requerimientos del mercado laboral y cumplir con las expectativas de formación de la carrera. Finalmente, concluyó, que las habilidades sociales como trabajo en equipo y sociabilidad se encontraron que están en un nivel medio bajo de desarrollo de la competencias y recomendaron continuar con la aplicación de estas investigaciones al ingreso de nuevos estudiantes a la carrera y de igual forma al egresar, con el fin de medir resultados y realizar comparaciones que permitan rediseñar planes de acción que logren aumentar el nivel de desarrollo de competencias, incluyendo otras competencias laborales que puedan ser también de gran utilidad.

Cojulún (2011) "Competencias laborales como base para la solución de personal". Quetzaltenango – Guatemala, la investigación fue realizada en la empresa PIO LINDO del departamento de Retalhuleu, quienes implementan en algunos pasos del proceso de selección, las competencias laborales. El objetivo principal de la investigación fue determinar la importancia de las competencias laborales como base para la selección de personal; en el proceso de investigación se ha comprobado que, al realizar descriptores de puestos por competencias laborales se obtiene una mayor objetividad y claridad del puesto vacante, que las pruebas técnicas deben incluir una comprobación de las competencias requeridas y a su vez, el proceso de selección debe complementarse con una evaluación por assessment center. Se trata de una investigación de tipo descriptivo, la población está conformada por el encargado del departamento de Recursos, el jefe de agencia y el inspector de control de calidad de la sucursal LAS PALMAS del departamento de Retalhuleu, se utilizó como instrumento un cuadro comparativo a través de una entrevista y un cuestionario elaborados por la investigadora con la asesoría y validación de tres expertos en el área. La entrevista dirigida consta de ocho temas que intervienen en el proceso de selección y de cómo se trabajaban antes de la implementación de competencias y de cómo se trabaja actualmente con la inclusión de las competencias. El cuestionario constó de diez preguntas con escala de Likert de varias opciones que según el cuestionamiento debe seleccionar. Obteniéndose como principales conclusiones que el proceso de selección tradicional se basa en los requerimientos que la empresa necesita del candidato; mientras que el proceso de competencias laborales permite un acercamiento más profundo al candidato y a los aportes que el mismo pueda dar a la organización a través de las competencias que posee, asimismo concluye indicando que las diferencias que existen en el proceso de selección tradicional y el proceso de selección por competencias laborales son el compromiso, planificación y productividad, así como las diferencias que existen en el proceso de selección tradicional y el proceso de selección por competencias laborales, inicia desde el proceso de descripción y análisis de puesto, ya que en él se mencionan las características, habilidades, destrezas, conocimientos, actitudes y aptitudes que se requieren del candidato y a su vez concluye que el proceso de selección por competencias con el que cuenta actualmente la empresa PIO

LINDO puede ser reforzado con una evaluación técnica por Assessment Center, que permita identificar las competencias que se requieren del candidato en el descriptor de puestos.

1.2.2. Nacionales

Bravo (2015). “Las competencias laborales y su relación con la calidad de atención del personal de nutrición del Hospital María Auxiliadora-Lima, 2014”. El estudio se llevó a cabo en el enfoque cuantitativo en el tipo de investigación descriptiva de diseño no experimental transversal descriptivo correlacional, en la cual se aplicó como instrumento el cuestionario. El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre las competencias laborales y la calidad de atención. El estudio refleja, que las competencias laborales deber ser desarrolladas por los trabajadores del Ministerio de Salud, basado en la reforma de salud, para lo cual los instrumentos de recolección de datos constituyeron un elemento esencial para el análisis de las percepciones, de modo tal que se pueda contribuir en el proceso de mejoramiento en la atención y el crecimiento del hospital en el marco de la calidad de salud. El instrumento fue aplicado a 214 usuarios y estuvo constituido por 38 preguntas con la escala de Likert; a través de la aplicación del cuestionario en sus distintas dimensiones. Concluyendo que existe relación significativa entre las competencias laborales y la calidad de atención del personal de nutrición del Hospital María Auxiliadora- Lima, 2014; habiéndose determinado un coeficiente de correlación mediante el Alfa de Cronbach de 0.869, lo que representa un nivel de correlación alto.

Nima (2014) “Competencias laborales y satisfacción laboral en el área de servicios operativos de la financiera Crediscotia S.A., sede San Isidro, 2014”. Se trata de una investigación básica sustantiva que se ubica en un nivel descriptivo, la metodología empleada estuvo relacionada al enfoque cuantitativo. El diseño de la investigación ha sido correlacional de corte transversal, el tamaño de la muestra fue de 32 colaboradores, las técnicas de investigación empleadas han sido: la encuesta, el procesamiento de datos, el fichaje, prueba piloto de ensayo en pequeños grupos, la opinión de expertos y la del software SPSS. El objetivo

general de esta investigación fue determinar la relación que existe entre Competencias Laborales y Satisfacción Laboral en el área de servicios operativos de la financiera Crediscotia S.A., sede San Isidro, 2014. Entre los resultados más importantes obtenidos con la prueba estadística de Rho de Spearman es el haberse hallado un nivel de correlación de 0.710, lo cual indica que la correlación es alta, además de un valor calculado para $p = 0.00$ a un nivel de significancia de 0.05. Concluyendo que existe relación directa y significativa entre las competencias laborales y la satisfacción laboral en el área de servicios operativos de la financiera Crediscotia S.A., sede San Isidro, 2014, así como existe relación directa y significativa entre todas las dimensiones de la variable competencias laborales (competencias de logro, competencias gerenciales, competencias cognoscitivas, competencias de eficacia personal y competencias de ayuda y servicio) y satisfacción laboral.

Huamaní (2014) "Competencias laborales y su relación con la práctica docente en el nivel secundario de la I.E.P. Santo Domingo, del distrito de Chorrillos, año 2014". El estudio fue de tipo básico, de diseño descriptivo correlacional de corte transversal, utilizando el método hipotético deductivo. La población estuvo constituida por 52 docentes del nivel secundario, fue una muestra de tipo no probabilística, muestra censal. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento empleado fue el cuestionario, el que constó de 25 ítems, agrupados en tres (3) dimensiones en la escala de Likert, para medir la variable competencia laboral docente planteado por Mañu y Goyarrola (2011) y el cuestionario dirigido a evaluar la práctica docente, estuvo constituido por 25 ítems, agrupados en siete (7) dimensiones planteadas por Díaz (2007), el cual estuvo acompañado de una matriz de autoevaluación de la práctica docente. Entre los resultados más importantes con la prueba estadística de Pearson, es el haber obtenido un nivel de correlación de 0.05, lo que indica que hay una correlación positiva, baja y no significativa entre la competencia laboral docente y la práctica docente ($r = 0.226$, $p > 0.05$), es decir, no se rechaza la hipótesis nula. Concluyéndose que no existe relación entre la competencia laboral docente y la práctica docente, así como no existe relación entre todas las dimensiones de la

variable competencias laborales docentes (actitud de ética, formación continua, capacidad de innovación) y la práctica docente.

1.3. Teorías Relacionadas al Tema

1.3.1. Competencias Laborales

Definición de Competencias Laborales

Leboyer (1997, citado por Escobar 2005), define las competencias como repertorios de comportamientos que algunas personas dominan mejor que otras, lo que las hace eficaces en una situación determinada, según este autor, son además observables en la realidad del trabajo, e igualmente en situaciones de test, y ponen en práctica de manera integrada aptitudes, rasgos de personalidad y conocimientos, por lo tanto, las considera un trazo de unión entre las características individuales y las cualidades requeridas para llevar a cabo las misiones del puesto. Asimismo, éste autor refiere que las competencias son unas características subyacentes a la persona, que están causalmente relacionadas con una actuación exitosa en el puesto de trabajo.

Asimismo, Helleriegel (2009) afirma que una competencia, es la combinación de conocimientos, habilidades, comportamientos y actitudes que contribuyen a la efectividad personal, es decir, es la capacidad de movilizar y aplicar correctamente en un entorno laboral determinado, recursos propios como, habilidades, conocimientos y actitudes, y recursos del entorno para producir un resultado definido.

Según Alles (2006), competencia “hace referencia a las características de la personalidad, devenidas comportamientos, que generan un desempeño exitoso en un puesto de trabajo. Cada puesto de trabajo puede tener diferentes características en empresas y/o mercados diferentes” (p.29). A su vez, esta autora define las competencias laborales como la combinación integrada de conocimientos, habilidades y actitudes que conducen a un desempeño adecuado

y oportuno en diversos contextos, dónde la flexibilidad y capacidad de adaptación resultan claves para el nuevo tipo de logro que busca el trabajo y la educación.

Benavides (2002 citado por Cojulún 2011), puntualiza competente y competencia como, “competente”, cualificación personal establecida con el fin de afirmar que el individuo es capaz de lograr las metas establecidas para un empleo. En tanto que competencia, se ha generalizado en la jerga organizacional como un término que puede asociarse e interpretarse con varios significados; uno de ellos es la relación con la competición o rivalidad entre compañías o productos, se le asocia usualmente con especificidad de la delegación, tiene una relación directa con él; análisis de cargos, en cuanto determina las responsabilidades delegadas y asimismo puede relacionarse con la autoridad si el término se utiliza con relación a otro sujeto o con un nivel de cargo. Lo anterior es aplicable dentro de una organización, al referirse a ciertas decisiones que son competencia de algunas áreas y niveles.

Las competencias pueden entenderse como comportamientos manifiestos en el desempeño laboral que le permiten a una persona actuar eficazmente. Su aparición y su permanencia están soportadas en el conocimiento, el deseo y la habilidad de lograr sus objetivos. Es decir, es un conjunto de aptitudes y actitudes a desarrollar en una persona las cuales son la base de su desenvolvimiento para realizar funciones y actividades dentro de un área específica donde requiriera de los conocimientos adecuados, de habilidades específicas y la actitud positiva para realizar las tareas. Se entiende competencia laboral como conjunto de atributos personales visibles que se aportan al trabajo, o comportamientos para lograr un desempeño idóneo y eficiente.

Spencer (1993), define la competencia laboral de la siguiente manera:

La competencia laboral es la capacidad para responder exitosamente una demanda compleja o llevar a cabo una actividad o tarea, según criterios de desempeño definidos por la empresa o sector productivo. Las competencias abarcan los conocimientos (saber), actitudes (saber ser) y habilidades (saber hacer) de un individuo. (p.217).

Asimismo, Spencer y Spencer definieron el concepto de competencias como: *“una característica subyacente en el individuo que está causalmente relacionada con un estándar de efectividad y/o a un desempeño superior en un trabajo o situación”* (Spencer y Spencer, 1993, p. 13).

Característica subyacente significa que la Competencia es una parte profunda de la personalidad y que puede predecir el comportamiento en una amplia variedad de situaciones y desafíos laborales, en lo que respecta a la parte causalmente relacionada, significa que la competencia origina o anticipa el comportamiento y el desempeño y como estándar de efectividad se entiende que la competencia realmente predice quién hace algo bien o quién pobremente, medido según un criterio general o estándar (Lillo, 2015).

Escobar (2005), refiere que, de una forma u otra, puede concluirse que, de manera general, están contenidos los cinco tipos de características competenciales propuestas por Lyle M. Spencer y Signe M. Spencer (1993).

1. Motivaciones, son los intereses que una persona desea consistentemente. Las motivaciones dirigen y seleccionan el comportamiento hacia ciertas acciones y objetivos y lo alejan de otros; como por ejemplo las personas motivadas se fijan objetivos y se hacen responsables por alcanzarlos.
2. Rasgos del carácter, características físicas y respuestas consistentes a situaciones o información. El autocontrol y la iniciativa son respuestas consistentes a situaciones complejas. Algunas personas no molestan a otras y actúan por encima y más allá del llamado del deber para resolver problemas bajo estrés.
3. Concepto de uno mismo, son las actitudes, valores o imagen propia de una persona. Ejemplo: la confianza en sí mismo, la seguridad de poder desempeñarse bien en cualquier situación, es parte del concepto de uno mismo. Los valores de las personas son motivos

reactivos que corresponden o predicen cómo se desempeñarán en sus puestos a corto plazo y en situaciones donde las personas están a cargo. Por ejemplo, es más probable que una persona que valora ser líder demuestre un comportamiento de liderazgo.

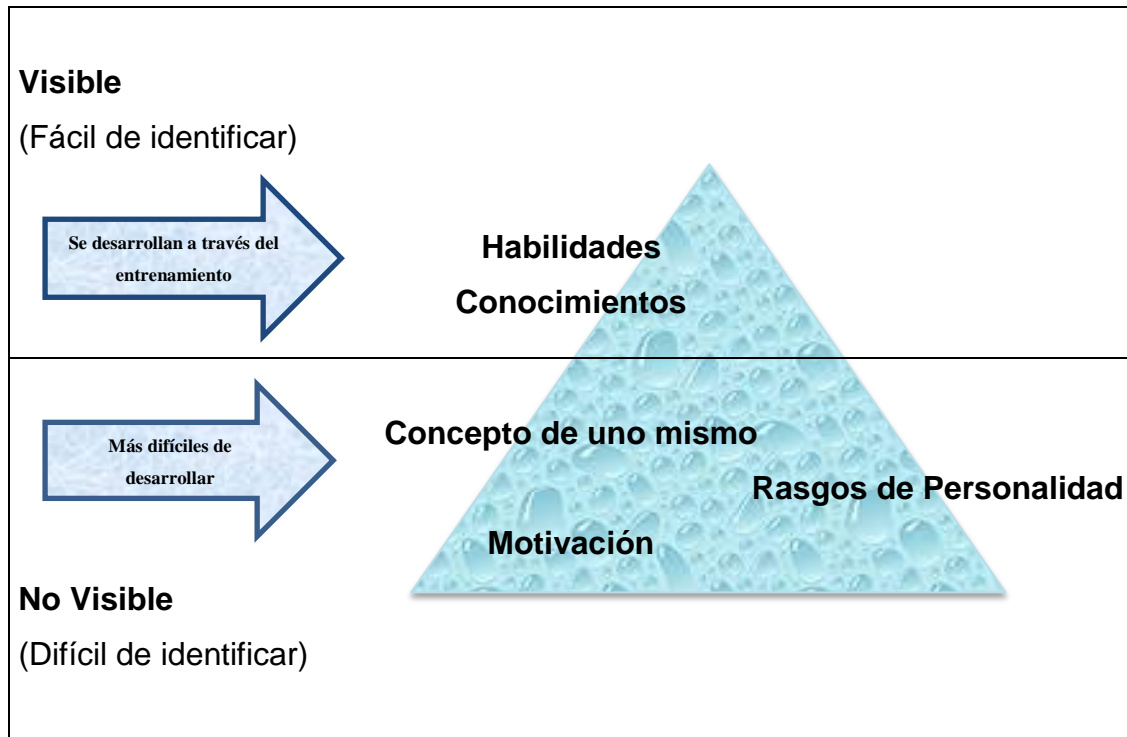
4. Conocimiento, la información que una persona posee sobre áreas específicas. El conocimiento es una competencia compleja. En general, las evaluaciones de conocimientos no logran predecir el desempeño laboral porque el conocimiento y las habilidades no pueden medirse de la misma forma en que se utilizan en el puesto. En primer lugar, muchas evaluaciones de conocimiento miden la memoria, cuando lo que realmente importa es la información. La memoria de los hechos específicos es menos importante que saber cuáles son los hechos relevantes para un problema determinado, y dónde encontrarlos cuando se necesitan. En segundo lugar, las evaluaciones de conocimiento son respondedoras, es decir miden la habilidad de las personas para determinar cuál es la respuesta adecuada entre una variedad de respuestas, pero no miden si una persona puede actuar en base al conocimiento.
5. Habilidad, la capacidad de desempeñar determinado tipo de actividades físicas o mentales. Ejemplo: la habilidad de un cardiólogo para colocar un marcapasos.

Es importante señalar que de estos cinco grupos se diferencian aquellas competencias fáciles de detectar como lo son las habilidades y conocimientos, y las difíciles de detectar como la motivación, el concepto de uno mismo o los rasgos de personalidad. Las primeras competencias citadas son relativamente más fáciles de desarrollar mediante el entrenamiento o capacitación. Las siguientes resultan difíciles de evaluar y desarrollar, puesto que se necesita que el individuo se abra a la posibilidad de ser analizado mediante pruebas psicológicas.

Para facilitar el estudio de la competencia laboral, Spencer y Spencer, diseñaron el Modelo del Iceberg.

Figura 1.

Modelo del Iceberg – Spencer y Spencer



Principales Enfoques de las Competencias

Escobar (2005), refiere que según el autor McClelland, los enfoques de competencias se encuentran hoy en el mercado, sobre los cuales refiere que en su esencia reducen todas las posibilidades de aplicación de competencias, comparten una serie de puntos comunes; siendo una de ellas el que cada competencia tiene un nombre y una definición verbal precisa. Denominaciones como identificación con la compañía, autoconfianza, búsqueda de información, orientación al cliente, pensamiento conceptual, flexibilidad, liderazgo, etc., aparecieron en los primeros estudios de Mc Ber (Hay Group/Mc Ber), consultora formada por David McClelland, y luego se ha ido extendiendo profundamente en la bibliografía sobre competencias, otro de los puntos comunes es que cada

competencia tiene un determinado número de niveles que reflejan conductas observables, no juicios de valor.

Otro de los puntos comunes es mencionar que todas las competencias se pueden desarrollar (pasar de un nivel menor a otro mayor) aunque no de manera inmediata, como recibir un curso de formación. El desarrollo requiere experiencia práctica y finalmente se puede afirmar que todos los puestos llevan asociados un perfil de competencias que no es más que un inventario de las mismas, junto con los niveles exigibles de cada una de ellas. Con el nivel evaluado de cada competencia se obtendrán desajustes que habrá que analizar.

Escobar (2005), presenta dos de las corrientes diferenciadas en la gestión por competencias.

Enfoque Anglosajón

Se centra en el contenido del puesto de trabajo, así como su relación con la estrategia global de la organización. Los seguidores de este enfoque comparten los puntos de vista de McClelland en cuanto a los test de inteligencia y los expedientes académicos por si solos no aportan valor predictivo sobre el éxito profesional, así como tampoco describen las competencias que posee una persona. Por lo tanto, se requiere de establecer relaciones causales, lo cual hace a este enfoque muy potente desde el punto de vista metodológico.

Según este enfoque, estas relaciones son más difíciles de establecer en puestos que directamente no generan valores o en puestos donde no se conocen los resultados concretos que de él se esperan, a su vez éste enfoque se orienta hacia las competencias genéricas y universales, presuponiendo que cualquier país necesita competencias muy parecidas si se tiene en cuenta que aumentar el rendimiento es una de las vías universales, para lograr la supervivencia de las organizaciones, aunque reconocen también la existencia de competencias específicas. Para este enfoque las competencias reflejan una serie de valores que en muchos casos aglutinan la misión y el plan estratégico, lo que posibilita que aquellas requeridas, por la organización puedan ser identificadas a través de un

panel de expertos, sin necesidad de recurrir a medidas directivas de rendimiento, por lo que en consecuencia se les confiere la utilidad que tienen para cambiar conductas ligadas a valores estratégicos. Los autores más representativos de este enfoque son: R.E. Boyatzis, G. Hammel y C.K. Prahalad.

Enfoque Francés

Se centra más en la persona y al contrario del enfoque anterior, su finalidad es actuar como elemento de auditoría en torno a la capacidad individual del sujeto y el esfuerzo de la organización por mantener su fuerza de trabajo en condiciones óptimas de empleabilidad.

Considera las competencias como una mezcla indisoluble de conocimientos y experiencias laborales en una organización específica (competencias + experiencias + conocimientos + rasgos de personalidad), que son las que permiten capacitar a las personas para que éstas puedan ejercer de la mejor manera posible sus funciones. Por lo tanto, las experiencias profesionales son la única manera de adquirir competencias que no son reconocidas por un certificado de estudios. Como puede apreciarse, este enfoque enfatiza en la existencia de competencias específicas, lo cual queda reflejado en el uso del concepto de autoimagen, como el motor de aprendizaje en las personas, siendo este el que nos proporciona la imagen que tenemos de nosotros mismos y de por qué nos comportamos de la manera en que lo hacemos.

Este enfoque se centra en los procesos de aprendizaje de las personas y considera que los test de aptitudes, así como los de coeficiente intelectual, son instrumentos predictivos muy importantes en la gestión de las competencias. Claude Levy Leboyer es uno de los autores más citados como representante de esta corriente.

Clasificación de las Competencias Laborales

La existencia de diferentes esquemas de competencia son temas de controversia, por su variedad de perspectivas. Cabe precisar, que algunos esquemas se centran en el estudio de las demandas del exterior hacia el individuo,

determinando la exigencia de algunas competencias que la persona debe poner en exhibición para el logro de una certificación idónea.

Asimismo, muchos autores agrupan a las competencias según sus rasgos de personalidad, habilidades o de conocimientos. En ese sentido podemos decir que existen tres grupos (QUALEM, 2002). A continuación, se señalan los grupos: Las competencias básicas, son las que abarcan las tareas elementales aplicables a cualquier puesto. Éstas son observables muy fácilmente, por ejemplo: la aritmética, la lectura, la comunicación oral y escrita. Las competencias genéricas, son habilidades y actitudes que se observan en el desempeño en cualquier institución, por ejemplo: la toma de decisiones, la habilidad para negociar, el trabajo en equipo, la planeación y organización y finalmente las competencias que implican los conocimientos técnicos o específicos que se necesitan para poder realizar funciones y actividades especiales, como, por ejemplo: saber cronometrar un equipo o manipular programas informáticos.

Asimismo, Escobar (2005), señala que, partiendo de las consideraciones realizadas por los citados enfoques de competencias, éstas pueden clasificarse en genéricas y específicas. Las primeras referidas a un conjunto o grupo de actividades y las segundas destinadas a funciones o tareas específicas. Es decir, las primeras se refieren a aquellos atributos o rasgos distintivos que requiere un trabajador excepcional en un puesto determinado, las que incluyen conocimientos, habilidades, o actitudes específicas, necesarias para desempeñar una tarea concreta, en tanto que las segundas son aquellos comportamientos observables y habituales que posibilitan el éxito de una persona en su función directiva.

Flores (2007), refiere que son numerosas las tipologías y clasificaciones de competencias laborales genéricas que han elaborado diversos autores, tratando de incluir aquellas que en mayor medida responden a las necesidades derivadas por el desempeño laboral. Siendo el modelo propuesto por Spencer y Spencer (1993), el más validado, y recoge seis grupos de competencias genéricas que a continuación se reproducen en la Tabla 1

Tabla 1

Clasificación de las competencias laborales genéricas

Grupos	Competencias genéricas
Competencias de desempeño y operativas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Orientación al resultado. ▪ Atención al orden, calidad y perfección. ▪ Espíritu de iniciativa. ▪ Búsqueda de la información.
Competencias de ayuda y servicio	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sensibilidad Interpersonal. ▪ Orientación al cliente
Competencias de influencia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Persuasión e influencia. ▪ Conciencia organizativa. ▪ Construcción de relaciones.
Competencias directivas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desarrollo de los otros. ▪ Actitudes de mando: asertividad y uso del poder formal. ▪ Trabajo en grupo y cooperación. ▪ Liderazgo de grupos.
Competencias cognitivas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pensamiento analítico. ▪ Pensamiento conceptual. ▪ Capacidades técnicas, profesionales y directivas.
Competencias de eficacia personal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Autocontrol. ▪ Confianza en sí mismo. ▪ Flexibilidad. ▪ Hábitos de organización.

Hooghiemstra (1992, citado por Flores 2005), refiere que teniendo en cuenta la vinculación de las competencias a puestos de trabajo concretos, las competencias habrán de diversificarse en función de los diferentes puestos considerados en una organización y de acuerdo también con las funciones y tareas específicas definidas para los mismos. En esta dirección sugería una serie de competencias genéricas diferenciando entre distintos niveles de responsabilidad dentro de una organización, al tiempo que establecía un proceso para la definición del perfil de competencias específicas de cada organización. En la tabla 2 se recoge la clasificación realizada en función de los puestos de ejecutivo, director o empleado.

Tabla 2.

Clasificación de competencias generales según puesto ocupado.

Puesto	Competencias
Ejecutivos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Razonamiento estratégico. ▪ Liderazgo del cambio. ▪ Gestión de las relaciones.
Directores	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Flexibilidad. ▪ Introducción al cambio. ▪ Sensibilidad interpersonal. ▪ Delegación de responsabilidades. ▪ Trabajo en equipo. ▪ Transferibilidad a diferentes entornos geográficos.
Empleados	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Flexibilidad. ▪ Motivación para buscar información y capacidad para aprender. ▪ Orientación hacia el logro. ▪ Motivación para el trabajo bajo presión del tiempo. ▪ Colaboración en grupos multidisciplinarios. ▪ Orientación hacia el cliente.

Fundamento teórico (evolución histórica) de competencias laborales

Escobar (2005), manifiesta que cuando se hace referencia a los orígenes del mismo, por lo general se cita a David McClelland. No obstante, la literatura hace referencia a algunos trabajos anteriores, a los de este autor.

En 1949, T Parsons elabora un esquema conceptual que permitía estructurar las situaciones sociales, según una serie de variables dicotómicas. Una de estas variables era el concepto de Logros vs Atributos, que en esencia consistía en valorar a una persona por la obtención de resultados completos, en vez de hacerlo por una serie de cualidades que le son atribuidas de una forma más o menos arbitraria (Resultados vs Buena Cuna). Casi 10 años después, en

1958, Atkinson lograba demostrar de forma estadística la utilidad del dinero como incentivo concreto que mejoraba la producción, siempre que el mismo estuviese vinculado a resultados específicos.

A inicios de los años sesenta, el Profesor de Psicología de la Universidad de Harvard, David McClelland propone una nueva variable para entender el concepto de motivación: Desempeño vs Calidad, considerando el primer término como la necesidad de logro (resultados cuantitativos) y el segundo como la calidad en el trabajo (resultados cualitativos), siguiendo este enfoque McClelland se plantea los posibles vínculos entre este tipo de necesidades y el éxito profesional: si se logran determinar los mecanismos o niveles de necesidades que mueven a los mejores empresarios, gerentes, entre otros, podrán seleccionarse entonces personas con un adecuado nivel en esta necesidad de logro, y por consiguiente, formar a las personas en estas actitudes con el propósito de que puedan desarrollarlas y sacar adelante sus proyectos (Escobar, 2005).

La aplicación práctica de esta teoría se llevó a cabo por parte de su autor, en la India, en 1964, donde se desarrollaron un conjunto de acciones formativas y en sólo dos años se comprobó que dos tercios (2/3) de los participantes habían asimilado características innovadoras, que potenciaban el auge de sus negocios y en consecuencia de su localidad de residencia. Dichos resultados permitieron que los estudios de este tipo se extendieran en el mundo laboral. Todos querían encontrar la clave que permitiera a las organizaciones ahorrar tiempo y dinero en los procesos de selección del personal. No obstante, por una razón u otra, la problemática universal en torno a qué formación debe poseer la persona y que fuere adecuada para desempeñarse con éxito en un puesto determinado, aún no estaba resuelta. (Escobar, 2005).

Díaz y Arancibia (2002), refieren que, si bien es cierto que el origen del término de competencia, tiene cierta controversia (Hoffman 1999; Wood & Payne, 1998), la gran mayoría de autores atribuyen a David McClelland (1973), Profesor de la Universidad de Harvard la introducción inicial del término "Competence", en el campo de la Psicología. (Adams, 1995 en Mertens, 1996; Dalziel, Mitrani &

Suarez de Puga, 1992; Levy-Leboyer, 1997; Spencer & Spencer, 1993). McClelland, en su artículo "Testing for competence rather than intelligence" (Examinando por competencias más que por inteligencia), plantea que las pruebas de inteligencia y de aptitud no muestran relación con resultados importantes en la vida, como por ejemplo el éxito laboral. Esta aseveración ha tenido repercusiones importantes en el ámbito de la psicología, y especialmente de la psicología laboral-organizacional aplicada a la selección de personal, dado que McClelland pone en duda supuestos a la base de esta disciplina. Los cambios han permitido una ampliación de los modelos aplicados a selección y, actualmente, al desarrollo del personal y a toda la gestión de recursos humanos. La utilización del modelo de competencias ha mostrado ser útil en estos ámbitos, especialmente porque implica la necesidad de establecer claramente las características de un trabajo y los conocimientos y habilidades de las personas para realizarlo.

A pesar de ello, Barret y Depinet (1991) realizaron una revisión del artículo original de McClelland que muestra que, si bien la relación entre los resultados de las pruebas de inteligencia y el desempeño laboral no es directa, existe una relación en este sentido para algunas situaciones específicas. Por ello, se debe reconsiderar el uso de estos u otros mecanismos de evaluación, pero no descartarlos completamente sin realizar un estudio específico de la situación y cargo que se desea evaluar.

Durante la década de los 80 Boyatzis (1982) creó un modelo genérico de competencia gerencial. Para realizar esta labor, se basó en una definición basada en los resultados organizacionales (Mertens, 1996). Dado que se trataba de un modelo genérico de competencias, Boyatzis identificó aquellas generales para diversos servicios o productos. Fruto de la investigación, encontró cinco grupos de competencias (Gestión y acción por objetivos, Liderazgo, Gestión de Recursos Humanos, Dirigir subordinados, Enfocar a otras personas y Conocimiento específico), de las cuales siete son mínimas y 13 son consideradas efectivas. (Díaz y Arancibia, 2002).

Años más tarde, Spencer y Spencer realizaron una revisión del trabajo de McClelland, Boyatzis y el realizado por la firma McBer y asociados. Su labor principal labor ha sido sistematizar la información obtenida en diversas investigaciones y entregar una breve descripción de las competencias más utilizadas, reuniéndolas en grupos o clusters y estableciendo modelos generales para diversos cargos, de acuerdo a las investigaciones realizadas en el tema. En su libro “Competence at Work, models for superior performance” (Competencia en el Trabajo, modelos para el desempeño superior), presentan estas competencias, una metodología para desarrollar modelos, los resultados de las investigaciones y diversas aplicaciones del modelo de competencias a la gestión de recursos humanos. (Díaz y Arancibia, 2002).

Dimensiones de la variable competencias laborales

El modelo propuesto por Spencer y Spencer (1993) recoge seis grupos de competencias genéricas (dimensiones), las mismas que a continuación se describen.

Dimensión 1: Competencias de Desempeño y Operativas

Spencer (1993, citado por Nima 2014), refiere:

Que la particularidad de esta agrupación es el rumbo que se le da hacia la acción, la cual es encaminada hacia el cumplimiento de logros de tareas. Es una preocupación para trabajar bien o para competir con un estándar de excelencia. Este estándar puede ser el desempeño propio anterior al individuo (esforzándose para mejorar); una medida objetiva (orientación hacia los resultados); la competitividad, metas desafiantes fijadas por el individuo o incluso lo que cualquiera ha hecho (innovación) (p. 29).

Spencer (1993, citado por Lillo 2015) refiere las siguientes sub clasificaciones (indicadores) de acuerdo a los comportamientos o logros observados:

Orientación al logro: Preocupación por trabajar bien o competir contra un estándar de excelencia.

Iniciativa: Preferencia por pasar a la acción, hacer más de lo que es requerido o se espera del puesto, haciendo cosas que nadie ha pedido.

Preocupación por el orden, calidad y precisión: Corresponde a la preocupación subyacente por reducir la incertidumbre del entorno. Sus acciones pertinentes son: monitorear datos o proyectos; desarrollar sistemas; y desarrollar sistemas complejos.

Búsqueda de Información: Corresponde a una curiosidad subyacente, un deseo de conocer más acerca de las cosas, personas o ideas. Implica hacer un esfuerzo por obtener más información. (p. 311)

Dimensión 2: Competencias de Ayuda y Servicio:

Spencer (1993), "Involucra el propósito de cumplir con las necesidades de alguien más; el entonarse con las preocupaciones, intereses y necesidades del otro (comprensión interpersonal) y el trabajar para cumplir con esas necesidades (orientación hacia el servicio a los clientes)" (p.30).

Los indicadores que se presentan para esta dimensión vienen a ser la Sensibilidad Interpersonal: o entendimiento interpersonal "Es la capacidad de escuchar con precisión y de entender los pensamientos, sentimientos y preocupaciones no habladas o parcialmente expresadas de los demás." (Spencer, 1993, p. 31).

Se ha considerado que aun cuando el entendimiento interpersonal es entendido como la habilidad de escucha atentamente y comprender los pensamientos, sentimientos y asuntos implícitos o no del todo expresados, es también la base de los niveles más altos de servicio a clientes. La comprensión interpersonal también se puede utilizar para apoyar las competencias en las agrupaciones gerenciales. Por lo visto en esta competencia los aspectos culturales tienen mucha importancia porque pueden unir o separar este proceso

de comprensión, lo que se ve comúnmente en las empresas que no trabajan esta competencia.

Orientación al Cliente: Spencer y Spencer (1993), “Implica un deseo de ayudar o servir a otros, de cumplir con sus necesidades. Significa el concretar esfuerzos en el descubrimiento y cumplimiento de las necesidades del consumidor o del cliente” (p.32),

De igual forma que menciona el autor, la orientación al cliente implica voluntad de ayudar y servir a nuestros clientes, atendiendo sus expectativas y necesidades, es decir, se debe hacer un esfuerzo por descubrir y atender las necesidades de los clientes.

Dimensión 3: Competencias de Impacto e influencia

Spencer y Spencer (1993, citado por Lillo 2015), refiere que este grupo de competencias presentan las siguientes sub clasificaciones de acuerdo a los comportamientos y logros observados; siendo uno de ellos el Impacto e influencia, que viene a ser la intención de persuadir, convencer, influir o impresionar a otros, con el propósito de obtener apoyo de parte de ellos, o el deseo de tener un impacto o efecto específico sobre otros; la construcción de relaciones que está relacionada con trabajar para construir o mantener en forma amistosa relaciones o redes de contactos con personas que son, o pueden ser, útiles para alcanzar objetivos relacionados con el trabajo y finalmente la conciencia organizacional, que viene a ser la capacidad de los individuos para comprender las relaciones de poder en su organización o en otras, en la cual se aborda la dimensión de profundidad de la comprensión de la organización. Sus acciones pertinentes son: comprender la estructura formal; comprende la estructura informal; comprende el clima y cultura organizacional; comprende las políticas organizacionales; comprende las ideas organizacionales subyacentes; comprende las ideas organizacionales subyacentes de largo plazo.

Dimensión 4: Competencias directivas o de gestión

Spencer y Spencer (1993, citado por Lillo 2015), refiere que este grupo de

competencias presentan las siguientes sub clasificaciones de acuerdo a los comportamientos y logros observados:

Dirección: entendida como asertividad y uso del poder posicional, que expresa la intención del individuo de hacer que otros cumplan con sus deseos. Su dimensión es la intensidad de la dirección. Las acciones pertinentes a este clúster son: dar instrucciones detalladas; hablar asertivamente; demandar alto rendimiento; monitorear el rendimiento; confronta a otros; manifestar las consecuencias del comportamiento; usar controlados despliegues de enfado y amenaza y cuando es necesario despiden a las personas de bajo rendimiento. (p. 192).

Trabajo en equipo y cooperación: se define como la genuina intención de trabajar cooperativamente con otros, ser parte del equipo, trabajar juntos, como una contraposición a trabajar en forma separada o competitiva. Interesa destacar la dimensión intensidad del compañerismo en el trabajo en equipo, y se destacan las acciones pertinentes: compartir información; expresa expectativas positivas; solicitar retroalimentación; empodera a otros; construir equipos y resolver conflictos. En la dimensión de la cantidad de esfuerzo o iniciativa por la cohesión del equipo, es pertinente: hacer mucho más que sólo acciones de rutina; hacer esfuerzos extraordinarios; solicitar a otros para tomar acciones no rutinarias; involucrar a otros en esfuerzo extraordinarios. (Lillo, 2015, p. 193).

Liderazgo de equipo: Referido a la intención de tomar un rol como líder de un equipo.

Desarrollo de otros: se define como el genuino intento por fomentar el aprendizaje y desarrollo de los demás. Considera dos dimensiones. Una dice relación con la intensidad orientación al desarrollo y exhaustividad de las acciones. La otra con el número y ranking de gente desarrollada o dirigida. La intensidad orientación al desarrollo y exhaustividad de las acciones pertinentes a desarrollar están asociadas con: entregar retroalimentación positiva o mixta con propósitos de desarrollo; tranquilizar y animar; otorgar coaching o

entrenamiento de largo plazo; crear nuevos entrenamientos o enseñanzas; delegar completamente; recompensar el buen desarrollo. (Lillo, 2015, p. 190).

Dimensión 5: Competencias cognitivas:

Para Spencer y Spencer (1993), las “competencias cognitivas funcionan como una versión intelectual de la iniciativa: el individuo trabaja para llegar a entender una situación, tarea, problema, oportunidad o cuerpo de conocimientos” (p.53).

Spencer (1993) nos presenta tres indicadores para este grupo de competencias: El pensamiento conceptual o también llamado experiencia profesional, que viene a ser el tiempo de permanencia de un trabajador en el desempeño de su profesión, asimismo señala que la experiencia le permite aprender más, ya que una persona corrobora las teorías con las situaciones que afronta en su trabajo, otra de ellas viene a ser las capacidades técnica, profesionales y directivas, denominadas también capacitación técnica, es el proceso educativo a corto plazo, en el que se utiliza un procedimiento por medio del cual el personal no ejecutivo obtiene capacidades y conocimientos técnicos para un proceso en particular. Esta capacitación es necesaria, y se ha visto que en la mayoría de empresas lo aplican, ya que los ejecutivos son los más interesados en que el personal tenga las herramientas y conocimientos técnicos necesarios para poder desarrollar sus labores.

Y finalmente encontramos el pensamiento analítico, denominado también capacidad de innovación, que es la capacidad de modificar las cosas incluso partiendo de formas o situaciones no pensadas con anterioridad. Implica idear soluciones nuevas y diferentes, ante los problemas o situaciones requeridas por el propio puesto donde se actúe. En la actualidad la innovación es un valor apreciado por empresas grandes, que necesitan que los trabajadores realicen las labores de una manera diferencial y sean modelos para sus compañeros, así la empresa no tiene que colocar un supervisor que esté constantemente detrás de los trabajadores para solucionar problemas o indicarles cómo realizar el trabajo.

Dimensión 6: Competencias de Eficacia Personal

Para Spencer y Spencer (1993), las competencias de eficacia personal “comparten características comunes. Reflejan algún aspecto de la madurez de un individuo en relación con los demás y el trabajo. Controlan la eficacia del desempeño de un individuo al manejar presiones y dificultades ambientales inmediatas” (p.62).

Estableciendo para ésta dimensión los siguientes indicadores: Autocontrol, que es la habilidad para mantener las emociones bajo control y de contener acciones negativas cuando emergen, cuando se enfrenta con oposición u hostilidad de los demás, o cuando se está trabajando bajo condiciones de estrés, la confianza en sí mismo, denominada también autoconfianza, señalando que es la afirmación de una persona en su propia capacidad para efectuar una labor de manera positiva. Siendo la expresión de confianza el afrontar situaciones cada vez más retadoras, llegar a tomar decisiones o establecerse opiniones, así como en el manejo provechoso de los fracasos. Por lo tanto, es la forma de actuar y sentirse seguro con las tareas que se realiza encaminadas a conseguir éxito.

Spencer y Spencer (1993) agrega que esto debe incluir abordar nuevos y crecientes retos con una actitud de confianza en las propias posibilidades, decisiones o puntos de vista. Las personas con confianza en sí mismo, toman decisiones en el momento justo sin necesidad de estar consultando, trabaja sin requerir supervisión constante, busca nuevas responsabilidades y comunica dudas o inquietudes de forma clara y precisa. Citando además la Flexibilidad; que es la habilidad para adaptarse y trabajar eficazmente con una variedad de situaciones, individuos o grupos. Asimismo, señala que es la habilidad de entender y valorar perspectivas diferentes y opuestas de una cuestión, de adaptar una aproximación a medida que cambian las necesidades de una situación, y de cambiar o aceptar fácilmente los cambios que ocurren en la organización o en los requisitos del trabajo y finalmente encontramos los hábitos de organización: que viene a ser la capacidad para obrar con serenidad y dominio tanto de sí mismo como en relación con las actividades a su cargo. Capacidad de afrontar de manera enérgica y serena las dificultades y los riesgos, y explicar a otros los

problemas, fracasos o acontecimientos negativos, implica seguir adelante en medio de las circunstancias adversas, resistir tempestades y llegar a buen puerto.

1.4. Formulación del Problema

1.4.1. Problema general

¿Cuál es el nivel de las competencias laborales genéricas que presentan los Inspectores de la Unidad Funcional de Almacenes y Droguerías de la Digemid, Lima 2018?

1.4.2. Problemas específicos

Problema Específico 1

¿Cuál es el nivel de las competencias de desempeño y operativas que presentan los inspectores de la Unidad Funcional de Almacenes y Droguerías de la Digemid, Lima 2018?

Problema Específico 2

¿Cuál es el nivel de las competencias de ayuda y servicio que presentan los inspectores de la Unidad Funcional de Almacenes y Droguerías de la Digemid, Lima 2018?

Problema Específico 3

¿Cuál es el nivel de las competencias de influencia que presentan los inspectores de la Unidad Funcional de Almacenes y Droguerías de la Digemid, Lima 2018?

Problema Específico 4

¿Cuál es el nivel de las competencias directivas que presentan los inspectores de la Unidad Funcional de Almacenes y Droguerías de la Digemid, Lima 2018?

Problema Específico 5

¿Cuál es el nivel de las competencias cognitivas que presentan los inspectores de

la Unidad Funcional de Almacenes y Droguerías de la Digemid, Lima 2018?

Problema Específico 6

¿Cuál es el nivel de las competencias de eficacia personal que presentan los inspectores de la Unidad Funcional de Almacenes y Droguerías de la Digemid, Lima 2018?

1.5. Justification del estudio

1.5.1. Justificación teórica

Es totalmente evidente que una empresa o institución no puede situarse en el contexto empresarial de una manera favorable, sin el recurso humano, pues son los encargados de llevar a cabo las funciones necesarias y de la mejor manera para el desarrollo y productividad de la empresa. Sin embargo, reconociendo la importancia del rol del recurso humano dentro de cualquier institución, es más importante aún contar con un recurso humano competente, es decir, que tenga las competencias laborales idóneas para desempeñarse en su puesto de trabajo y realizar óptimamente las actividades que este implique.

Uno de los modelos para un Desempeño Superior más validados es de Lyle M. Spencer Jr., Doctor en Filosofía y Signe M. Spencer (Spencer, 1993), mediante el Modelo Basado en Competencias, que considera una metodología completa de evaluación de competencias en el trabajo, respaldado por innumerables autores; el mismo que se utilizará en la presente investigación.

Según el modelo basado en Competencias de Spencer & Spencer las competencias son en definitivas características fundamentales del ser humano e indican formas de comportamientos o de pensamiento que generalizan diferentes situaciones y duran por un largo periodo de tiempo.

Sabiendo entonces lo importante que es tener un recurso humano con las competencias laborales necesarias para desempeñar sus funciones

adecuadamente, este estudio busca determinar el nivel de las competencias laborales genéricas que poseen los inspectores de la Unidad Funcional de Almacenes y Droguerías de la Digemid.

1.5.2. Justificación practica

El presente estudio busca determinar el nivel de las competencias laborales genéricas que presentan los trabajadores (inspectores) de la Unidad Funcional de Almacenes y Droguerías de la Digemid, cuyos resultados obtenidos se darán a conocer a la jefatura, lo que permitirá tomar acciones con las que se buscará mejorar las mismas y desarrollar las que aún estén pendientes.

1.5.3. Justificación metodológica

El presente estudio se realizará desde el enfoque cuantitativo de la investigación científica, cuyos procedimientos son regulados a través del método científico. Se trata de una investigación descriptiva simple, que recogerá información a través de la aplicación de encuestas a los trabajadores de una institución laboral. El método, procedimientos, técnicas e instrumentos que se utilizarán en la investigación con una validez y confiabilidad demostrada, podrán ser utilizados en otros trabajos de investigación.

1.6. Hipótesis

El trabajo no llevará hipótesis por ser descriptivo.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar el nivel de las competencias laborales que presentan los Inspectores de la Unidad Funcional de Almacenes y Droguerías de la Digemid, Lima 2018.

1.7.2. Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar el nivel de las competencias de desempeño y operativas que presentan los Inspectores de la Unidad Funcional de Almacenes y Droguerías de la DIGEMID, Lima 2018.

Objetivo específico 2

Determinar el nivel de las competencias de ayuda y servicio que presentan los Inspectores de la Unidad Funcional de Almacenes y Droguerías de la DIGEMID, Lima 2018.

Objetivo específico 3

Determinar el nivel de las competencias de influencia que presentan los Inspectores de la Unidad Funcional de Almacenes y Droguerías de la DIGEMID, Lima 2018.

Objetivo específico 4

Determinar el nivel de las competencias directivas que presentan los Inspectores de la Unidad Funcional de Almacenes y Droguerías de la DIGEMID, Lima 2018.

Objetivo específico 5

Determinar el nivel de las competencias cognitivas que presentan los Inspectores de la Unidad Funcional de Almacenes y Droguerías de la DIGEMID, Lima 2018.

Objetivo específico 6

Determinar el nivel de las competencias de eficacia personal de los Inspectores de la Unidad Funcional de Almacenes y Droguerías de la DIGEMID, Lima 2018.

II. Método

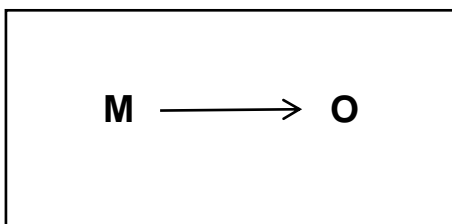
2.1. Diseño de investigación

La presente investigación asumió el enfoque cuantitativo, en la medida que los datos recogidos serán analizados con procedimientos estandarizados de técnicas estadísticas descriptivas de investigación.

El tipo de investigación fue básica porque “está reservada a contribuir un cuerpo organizado de conocimientos científicos. Se preocupa por acumular información de la realidad para incrementar el conocimiento teórico científico, encaminado al descubrimiento de principios y leyes” (Valderrama, 2013, p. 164).

La presente investigación responde a un nivel de investigación Descriptivo de corte transversal, no experimental, dado que el método descriptivo se ha utilizado para describir y analizar sistemáticamente lo que ya existe con respecto a las variaciones o condiciones de una situación, asimismo la investigación se realiza sin manipular deliberadamente la variable de estudio, y es de tipo transversal dado que el recojo de datos se realizará en un solo momento.

A continuación, se muestra el esquema grafico este diseño:



Dónde:

M = Muestra de estudio

O = Variable (Competencias Laborales)

2.2. Variables, operacionalización

Variable 1: Competencia Laboral

Spencer (1993), la define de la siguiente manera:

La competencia laboral es la capacidad para responder exitosamente una demanda compleja o llevar a cabo una actividad o tarea, según criterios de desempeño definidos por la empresa o sector productivo. Las competencias abarcan los conocimientos (saber), actitudes (saber ser) y habilidades (saber hacer) de un individuo. (p.217).

Tabla 3

Operacionalización de la variable competencias laborales genéricas.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y Valores	Niveles y Rangos
Competencias de desempeño y operativas	- Orientación al resultado. - Atención al orden, calidad y perfección. - Espíritu de iniciativa. - Búsqueda de la información.	1,2,3,4,5		
Competencias de ayuda y servicio	- Sensibilidad Interpersonal. - Orientación al cliente.	6,7,8,9,10		
Competencias de Influencia	- Persuasión e influencia. - Conciencia organizativa. - Construcción de relaciones. - Desarrollo de los otros.	11,12,13,1 4,15	1. Nunca 2. Ocasional-mente	Alto: [90 - 120] Medio:
Competencias directivas	- Actitudes de mando: asertividad y uso del poder formal. - Trabajo en grupo y cooperación. - Liderazgo de grupos.	16, 17, 18, 19, 20	3. Frecuente-mente 4. Siempre	[60 - 89] Bajo: [30 - 59]
Competencias cognitivas	- Pensamiento analítico. - Pensamiento conceptual. - Capacidades técnicas, profesionales y directivas.	21, 22, 23, 24, 25		
Competencias de eficacia personal	- Autocontrol. - Confianza en sí mismo. - Flexibilidad. - Hábitos de organización.	26, 27, 28, 29, 30		

2.3. Población, muestra y muestreo

Según Carrasco (2009), población es “el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se realiza el trabajo de investigación”. (p. 237).

En el presente estudio la población estará constituida por 20 colaboradores de la Unidad Funcional de Almacenes y Droguerías de la DIGEMID.

Muestra

Muestra es “una parte o fragmento representativo de la población, cuyas características esenciales son las de ser objetiva y reflejo fiel de ella” (Carrasco, 2009, p. 237).

En el presente trabajo se utilizará la población general, dado que son 20 los colaboradores (inspectores) que conforman la Unidad Funcional de Almacenes y Droguerías de la DIGEMID.

Tabla 4.

Descripción general de la muestra objeto de estudio

Cargo/Puesto	Edad	Sexo	Tiempo de Servicio en la Institución (años)	Sub Total
Químico Farmacéutico/Inspector	38 - 60	M	3 – 15	7
Químico Farmacéutico/Inspector	35 - 55	F	3 - 10	13
			Total	20

Muestreo

Es un procedimiento cuya “función básica es determinar qué parte de una realidad en estudio debe examinarse con la finalidad de hacer inferencia” (Pino, 2007, p. 372).

La muestra elegida para el presente trabajo es muestra censal, conformada por los 20 colaboradores (inspectores) que conforman la Unidad Funcional de Almacenes y Droguerías de la DIGEMID.

Es no probabilístico, intencional y por conveniencia.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica empleada es la encuesta, ya que los datos serán obtenidos a través de preguntas realizadas a los sujetos identificados como parte de la muestra (Carrasco, 2009).

El instrumento que se utilizó para la obtención de datos fue el cuestionario, dado que las preguntas fueron cerradas y establecidas en función a las variables susceptibles a medición numérica (Behar, 2008), el mismo que ha sido aplicado a los colaboradores (inspectores) que conforman la Unidad Funcional de Almacenes y Droguerías de la DIGEMID, para recoger información acerca de la variable competencias laborales.

Cuestionario de competencias laborales genéricas

Ficha Técnica

Nombre:	Cuestionario de competencias laborales genéricas
Autores:	Spencer y Spencer (1993)
Adaptación:	Espinoza (2018)
Administración:	Individual y grupal
Duración:	15 minutos
Aplicación:	Adultos
Significación:	Evalúa el nivel de competencias laborales genéricas de los trabajadores.

Descripción

El instrumento aplicado, constó de 30 ítems, el mismo, que el sujeto responde en una escala de 4 niveles:

- 1: Nunca.
 2: Ocasionalmente.
 3: Frecuentemente.
 4: Siempre.

Consta de 6 dimensiones:

Competencias de desempeño y operativas (5 ítems).

Competencias de ayuda y servicio (5 ítems).

Competencia de influencia (5 ítems).

Competencias directivas (5 ítems).

Competencias cognitivas (5 ítems).

Competencias de eficacia personal (5 ítems).

Calificación

La corrección es la suma simple del valor atribuido a cada ítem.

Interpretación

Para interpretar los resultados, se utilizó la siguiente tabla de interpretación:

Tabla 5

Baremo de la escala de competencias laborales genéricas

	Bajo	Medio	Alto
Competencias de desempeño y operativas	[5- 9]	[10 - 14]	[15 - 20]
Competencias de ayuda y servicio	[5- 9]	[10 - 14]	[15 - 20]
Competencia de influencia	[5- 9]	[10 - 14]	[15 - 20]
Competencias directivas	[5- 9]	[10 - 14]	[15 - 20]
Competencias cognitivas	[5- 9]	[10 - 14]	[15 - 20]
Competencias de eficacia personal	[5- 9]	[10 - 14]	[15 - 20]
Competencias laborales genéricas	[30 - 59]	[60 - 89]	[90 - 120]

Validez

Validez es el “grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 200). Para fines del presente estudio se consideró la validez de contenido el cual fue valorado mediante el juicio de tres expertos.

Tabla 6

Juicio de Expertos para los instrumentos de evaluación

Expertos	Opinión
Mg. Miluska Vega Guevara	Hay suficiencia y es aplicable
Dra. Luzmila Garro Aburto	Hay suficiencia y es aplicable

En la tabla 6 se observa que los expertos indicaron que los instrumentos son suficientes y son aplicables, puesto que no mostraron observación alguna.

Confiabilidad

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014), la confiabilidad es “el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (p. 200).

La confiabilidad fue determinada por el método de consistencia interna y para ello se utilizó el Coeficiente Alfa de Cronbach, utilizando las respuestas de la muestra de estudio (20 personas).

Tabla 7

Rangos de Alfa de Cronbach

Rango	Nivel de confiabilidad
[0.6 – 0.7]	Moderado
[0.7 – 0.8]	Bueno
[0.8 – 0.9]	Muy Bueno
[0.9 – 1.0]	Excelente

En la siguiente tabla se muestran los resultados del cálculo de confiabilidad:

Tabla 8

Alfa de Cronbach - Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,874	20

En la tabla 8, se observa que el alfa de cronbach asciende a 0.874, por lo cual según los rangos de la tabla 8, esta medida se ubica a un nivel de confiabilidad muy bueno. Asimismo, se puede afirmar que el instrumento de medición, de 30 preguntas, es 87.4 % confiable.

2.5. Métodos de análisis de datos

Análisis descriptivos

En la presente tesis el análisis descriptivo se presentó mediante tablas de frecuencias y figuras de barras.

2.6. Aspectos éticos

El estudio respetará todas las consideraciones planteadas para la investigación. En principio todos los participantes serán informados sobre los propósitos del estudio y solo se contará con aquellos que voluntariamente acceden a participar. Por otro lado, se asegurará conservar el anonimato de las pruebas aplicadas, para ello los sujetos son codificados y luego del registro en la base de datos, lo formatos en las que los participantes consignaron sus respuestas serán destruidas.

III. Resultados

3.1. Descripción de resultados

Tabla 9

Niveles de competencias laborales genéricas de los inspectores de la UFAD-Digemid

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	6	30,0	30,0	30,0
	Alto	14	70,0	70,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

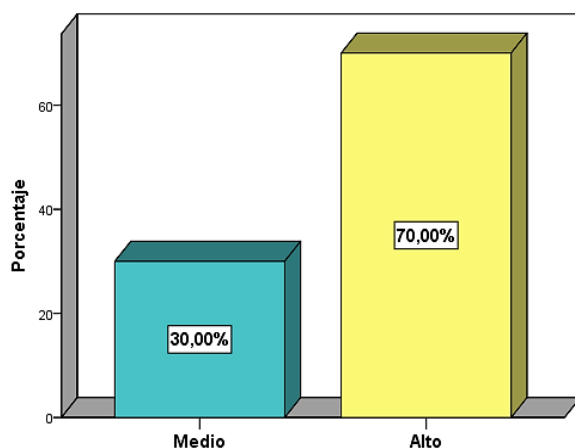


Figura 2. Niveles porcentuales de las competencias laborales genéricas de los inspectores de la UFAD-Digemid.

Interpretación

En la tabla 9 y figura 2, establece que las competencias laborales genéricas evaluadas bajo el modelo de Spencer y Spencer (1993), en la mayoría de la población objeto de estudio, está dentro del rango alto de la ponderación establecida, dado que el 70% de encuestados presenta un nivel alto de competencias laborales genéricas; y el 30% cuenta un nivel medio. Estos resultados son satisfactorios, y demuestra que los inspectores de la Unidad Funcional de Almacenes y Droguerías de la Digemid, tienen un buen nivel de

desempeño laboral, lo cual puede atribuirse a que las competencias de desempeño y operativas, ayuda y servicio, influencia, directivas, cognitivas y eficacia personal están bien desarrolladas por inspectores.

Tabla 10

Niveles de las competencias de desempeño y operativas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	9	45,0	45,0	45,0
	Alto	11	55,0	55,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

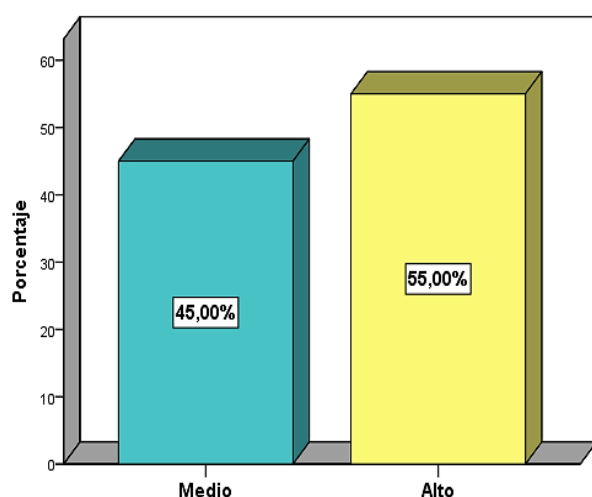


Figura 3: Niveles porcentuales de las competencias de desempeño y operativas de los inspectores de la UFAD-Digemid.

Interpretación

En la tabla 10 y figura 3, se observa que el 55% de encuestados presenta un nivel alto en competencias de desempeño y operativas; asimismo, el 45% cuenta un nivel medio. Ello se debe a que los inspectores trabajan: orientado a resultados, demuestra orden, perfección, planificación y trabajo en equipo.

Tabla 11

Niveles de las competencias de ayuda y servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	5	25,0	25,0	25,0
	Alto	15	75,0	75,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

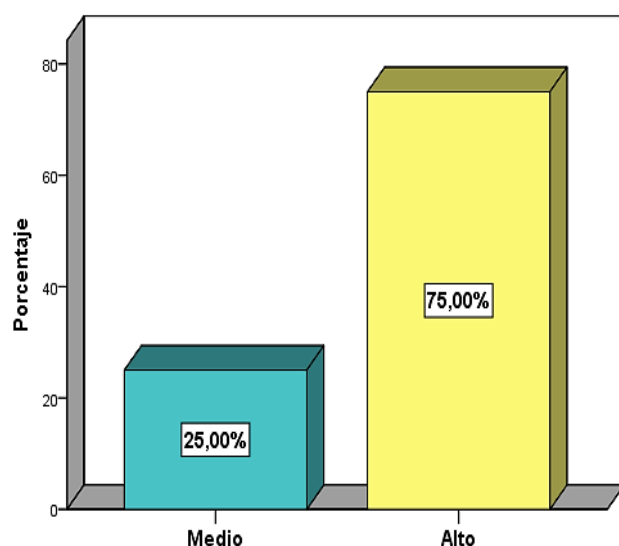


Figura 4: Niveles porcentuales de las competencias de ayuda y servicio

Interpretación

En la tabla 11 y figura 4, establece que, de los 20 sujetos evaluados, 15 (75%), poseen un nivel alto de las competencias de ayuda y servicio; asimismo, el 25% cuenta un nivel medio. Lo que demuestra que los inspectores tienen empatía, facilidad de expresión, desenvoltura y capacidad para dar soluciones en su trabajo diario.

Tabla 12

Niveles de las competencias de influencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	9	45,0	45,0	45,0
	Alto	11	55,0	55,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

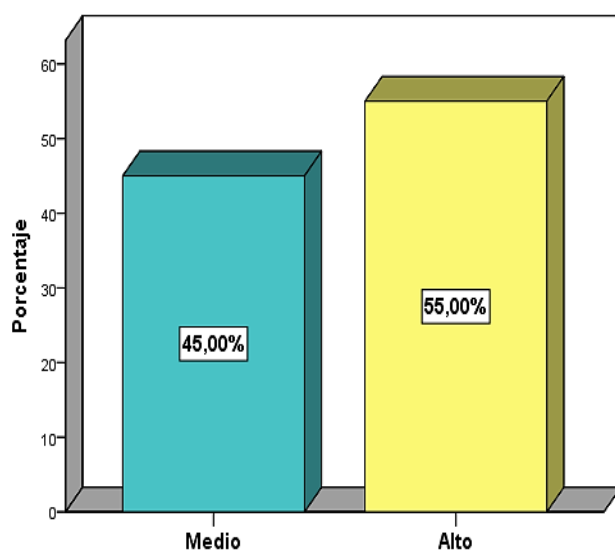


Figura 5: Niveles porcentuales de las competencias de influencia

Interpretación

En la tabla 12 y figura 5, se observa que el 55% de encuestados presenta un nivel alto en competencias de influencia; asimismo, el 45% cuenta un nivel medio. Ello se debe a que los inspectores son persuasivos, presentan alta productividad en sus labores y ejercen influencia en su grupo de trabajo.

Tabla 13

Niveles de las competencias directivas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	4	20,0	20,0	20,0
	Alto	16	80,0	80,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

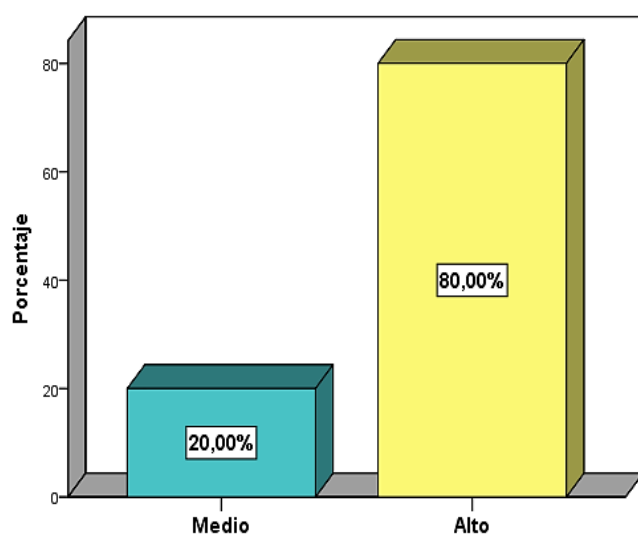


Figura 6: Niveles porcentuales de las competencias directivas

Interpretación

En la tabla 13 y figura 6, se observa que el 80% de encuestados presenta un nivel alto en competencias directivas; asimismo, el 20% cuenta un nivel medio. Esto se debe a que los inspectores presentan capacidad de negociación, organizar equipos de trabajo y la habilidad de resolución de problemas.

Tabla 14

Niveles de las competencias cognitivas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	9	45,0	45,0	45,0
	Alto	11	55,0	55,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

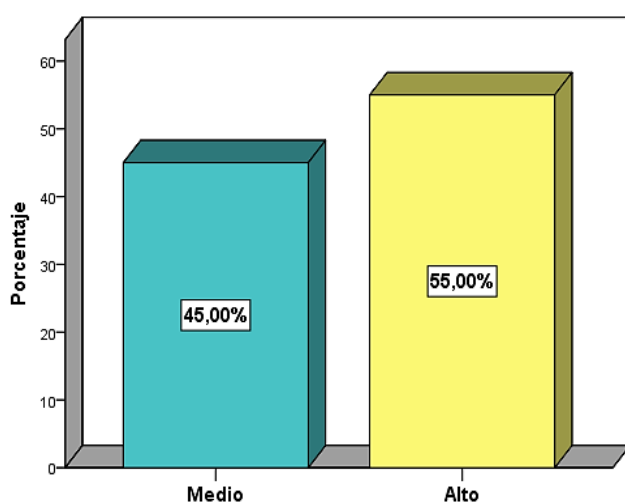


Figura 7: Niveles porcentuales de las competencias cognitivas

Interpretación

En la tabla 14 y figura 7, se observa que el 55% de encuestados presenta un nivel alto en competencias cognitivas; asimismo, el 45% cuenta un nivel medio. Ello porque los inspectores presentan capacidad de síntesis, organización, coordinación e innovación en el trabajo.

Tabla 15

Niveles de las competencias de eficacia personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	5	25,0	25,0	25,0
	Alto	15	75,0	75,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

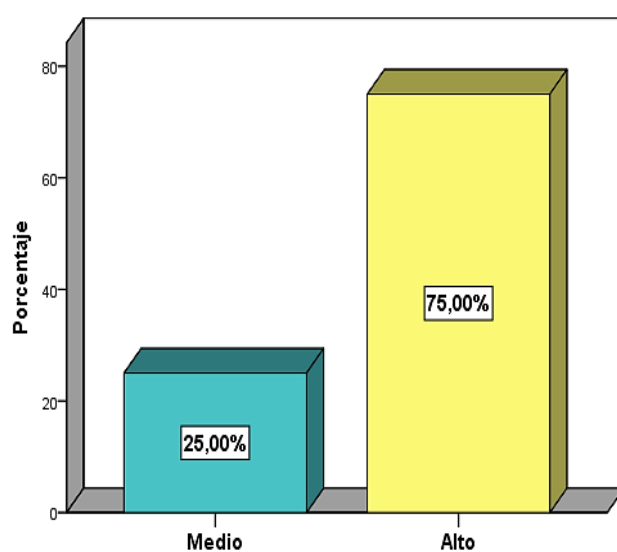


Figura 8: Niveles porcentuales de las competencias de eficacia personal

Interpretación

En la tabla 9 y figura 9, se observa que el 75% de encuestados presenta un nivel alto en competencias de eficacia personal; asimismo, el 25% cuenta un nivel medio. Ello porque los inspectores manejan bien sus emociones frente al estrés, y encuentran soluciones nuevas y originales a los problemas.

IV. Discusión

Con el objetivo de determinar las competencias laborales genéricas que poseen los inspectores de la Unidad Funcional de Almacenes y Droguerías de la Digemid, como base de la efectividad en su desempeño laboral; a continuación se presenta el análisis y discusión de los resultados obtenidos, para confrontarlos con los resultados de investigaciones anteriores tanto nacionales como internacionales, así como las teorías por los autores que vinculan su investigación a la variable de estudio, lo que va permitir confrontar los diversos resultados y teorías para discutirlos, establecer similitudes o definir contraposiciones en relación a esta investigación.

Es preciso señalar que uno de los modelos para un desempeño superior más validado es el propuesto por Spencer y Spencer, el que considera una metodología completa de evaluación de competencias en el trabajo, para estos autores la efectividad de los individuos que asumen un determinado rol, está relacionado con los comportamientos que muestran o despliegan, los cuales dependen de las competencias que los individuos hayan desarrollado. Los resultados obtenidos en esta investigación demuestran que el 70% de los sujetos evaluados presenta un nivel alto de competencias laborales genéricas y sólo el 30% de ellos presenta un nivel medio, siendo las dimensiones de ayuda y servicio, directivas y eficacia personal, las que se encuentran en un nivel alto, en la mayoría de los inspectores; de acuerdo a lo señalado por Spencer y Spencer (1993), la competencia laboral es la capacidad de responder exitosamente una demanda compleja o llevar a cabo una actividad o tarea, según los criterios definidos por la empresa o sector productivo, en ese sentido y con los resultados obtenidos, podemos afirmar que la mayoría de los Inspectores de la Unidad Funcional de Almacenes y Droguerías de la Digemid, realizan exitosamente su trabajo, es decir, son efectivos con las actividades y tareas que realizan, nuestros resultados concuerdan con la investigación de Herrera (2015), dado que en su investigación los parámetros evaluados fueron: ser, saber y hacer; y con un enfoque específicamente en el indicador HACER se puede ver que de los 25 sujetos evaluados, 23 de ellos obtuvieron una ponderación alta en este indicador lo cual demuestra que el 92% de la población posee habilidades y destrezas ideales o idóneas para la realización de su trabajo, lo cual se refleja en el alcance

de metas de ventas establecidas por la empresa. Asimismo, podemos manifestar que nuestra investigación tiene coincidencias metodológicas y estructurales con la investigación de Cujulún (2011), dado que en su investigación planteó determinar la importancia de las competencias laborales como base para la selección del personal y con los resultados que obtuvo, determinó que existe una diferencia en el proceso de selección tradicional y el proceso de selección por competencias laborales. Desde el análisis de puesto, ya que en él se menciona las destrezas, conocimientos, características, habilidades, actitudes y aptitudes que se solicitan del candidato; es decir si el trabajador es competente en determinadas actividades y sus habilidades le permiten ser más productivo que en otro puesto, sin duda es el candidato que se busca para la vacante.

A su vez, señalamos el estudio de Bravo (2015), en cuya investigación correlacional se determinó la relación que existe entre las competencias laborales y la calidad de atención del personal de nutrición del Hospital María Auxiliadora; determinándose que sí existe relación significativa entre ambas variables, así como existe relación significativa entre la variable calidad de atención y todas las dimensiones de la variable competencias laborales (compromiso ético, respeto por la vida y el ambiente, comunicación en base a interculturalidad, trabajo en equipo, capacidad de organización y planificación, solución de problemas); sin embargo, cabe señalar que de los resultados obtenidos, se evidencia que el 66% de los encuestados califican como mala la calidad de atención, 20% de los encuestados la califica como regular y sólo el 14% la califica como buena; lo que quiere decir que el personal del Hospital María Auxiliadora, Lima-2014; tiene un nivel bajo de competencias laborales genéricas. En esa misma línea de investigación correlacional citamos a la investigación de Nima (2014), en cuya investigación se determinó la relación que existe entre las competencias laborales y satisfacción laboral; concluyéndose que sí existe una relación significativa entre ambas variables; así como existe una relación directa y significativa entre la variable satisfacción laboral y todas las dimensiones de la variable competencia laborales (competencias de logro y acción, competencias gerenciales, competencias cognitivas, competencias de eficacia personal, competencias de ayuda y servicio); asimismo, de los resultados obtenidos se advierte que la

mayoría de los encuestados (44%) presenta un nivel “necesita mejorar” de competencias laborales unido a un nivel bajo de satisfacción laboral, (31%) de los encuestados se sitúa en un nivel “normal” de competencias laborales unido a un nivel medio de satisfacción laboral y sólo el (25%) de los encuestados se encuentra en un nivel “destacado” de competencias laborales unido a un nivel alto de satisfacción laboral; es ese sentido, se evidencia que la mayoría de trabajadores de la financiera Crediscotia S.A., sede San Isidro, 2014, necesitan mejorar las competencias laborales. Es decir, un personal motivado, con las condiciones ambientales y organizacionales adecuadas, va a tener un mejor desempeño laboral. Asimismo, cabe mencionar la investigación de Huamaní (2014), que a diferencia de las otras dos investigaciones correlaciones citadas anteriormente, Huamaní, en su investigación a parte de tener como objetivo principal, el determinar la relación que existe entre la competencia laboral y la práctica docente; también se fijó como objetivos determinar independientemente el nivel de las competencias laborales de los docentes y a su vez determinar el nivel de la práctica docente; los resultados demuestran que el 92.3% de los docente del nivel secundario de la I.E.P. “Santo Domingo”, cuentan con un alto nivel de competencias laborales y sólo el 7.7% presenta un nivel medio; asimismo se reflejan niveles altos para las dimensiones actitud de ética, formación continua y capacidad de innovación cuyos porcentajes fluctúan entre el 80% y 100%; respecto al nivel de la práctica docente el 59.6% de los evaluados presenta un nivel competente, el 25 % presenta un nivel aceptable y el 15.4% se encuentra en un nivel innovador; en referencia a los resultados de la correlación entre ambas variables, los resultados demuestran que no existe relación directa ni significativa entre las competencias laborales docentes y la práctica docente; sólo la dimensión de formación continua se relaciona directa y significativamente con la práctica docente; concluyéndose que son otros los factores que se relacionan con la práctica docente por ejemplo: la autoevaluación, la reflexión continua, práctica reflexiva; respecto al hecho de haber una relación directa y significativa entre la dimensión “formación continua” de la competencia laboral y la práctica docente, ello se puede atribuir a que la formación continua está definida como la formación permanente que el docente debe tener, para conseguir el verdadero desarrollo y calidad de la docencia, asimismo involucra que el docente se actualice

constantemente y planifique su trabajo, en tanto que la práctica docente está relacionada con la calidad, viene a ser un elemento fundamental para alcanzar una educación de calidad, lo dicho anteriormente tienen similitud con las competencias de desempeño y operativas y con las competencias cognitivas de nuestro estudio.

En referencia a los resultados obtenidos en las competencias de desempeño y operativas, se puede advertir que el 55 % de los inspectores de la Unidad Funcional de Almacenes y Droguerías de la Digemid, presenta un nivel alto de competencias de desempeño y operativas y 45 % de ellos presenta un nivel medio; y de acuerdo a lo señalado por Spencer y Spencer (1993), cuando define esta dimensión y con los resultados obtenidos, en esta competencia, podemos afirmar que la mayoría de los inspectores de la Unidad Funcional de Almacenes y Droguerías de la Digemid, se preocupa por trabajar bien, esforzándose para ser mejor, mediante la obtención de buenos resultados lo que es evidenciado con el cumplimiento de sus metas, asimismo se preocupan por el orden, calidad y precisión y por la búsqueda de información. Éstos resultados lo podemos relacionar con los resultados obtenidos en la investigación de Herrera (2015), con el enfoque específicamente en el indicador HACER, se puede advertir que, de los 25 sujetos evaluados, 23 de ellos obtuvieron una ponderación alta en este indicador lo cual demuestra que el 92% de la población posee habilidades y destrezas ideales o idóneas para la realización de su trabajo, lo cual se refleja en el alcance de metas de ventas establecidas por la empresa.

En referencia a los resultados obtenidos en las competencias de ayuda y servicio, se puede advertir que el 75 % de los inspectores de la Unidad Funcional de Almacenes y Droguerías de la Digemid, presenta un nivel alto de competencias de ayuda y servicio y el 55 % de ellos presenta un nivel medio; y de acuerdo a lo señalado por Spencer y Spencer (1993), al definir esta dimensión, podemos afirmar que la mayoría de los inspectores de la Unidad Funcional de Almacenes y Droguerías de la Digemid, involucra en su desempeño laboral diario, el propósito de cumplir con las necesidades de alguien más, al encontrarse con las preocupaciones, intereses y necesidades del otro, así como trabajar orientados al

servicio al cliente, ello se puede atribuir, a que los inspectores de la Unidad Funcional de Almacenes y Droguerías de la Digemid, son profesionales Químicos Farmacéuticos, cuya formación profesional íntegra, está orientada al servicio a los demás, asimismo, la misión de la Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas, institución de la que forman parte los inspectores, está orientada a lograr el beneficio de la salud de la población, a través de las diversas acciones realizadas, siendo una de ellas el Control y Vigilancia Sanitaria para verificar el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Almacenamiento (conjunto de lineamientos que ayudan a cumplir con los requerimientos como infraestructura, organización, equipos, procedimientos operativos estándar, almacenamiento, devoluciones, bajas y eliminación de medicamentos, auto- inspecciones, saneamiento, y capacitación para el correcto almacenamiento de los medicamentos e insumos desde el momento que son recibidos del proveedor hasta que sean distribuidos o utilizados garantizando su calidad, seguridad y eficacia). Nuestros resultados los podemos relacionar con los resultados de la investigación de Bravo (2015), donde se señala las competencias laborales genéricas que deberían ser desarrolladas por el personal de salud, las mismas que están orientadas al propósito clave del sector salud y los objetivos sectoriales, en dicha investigación se concluye que existe relación directa y significativa entre las competencias laborales y la calidad de atención, con lo que podemos afirmar que los inspectores de la Unidad Funcional de Almacenes y Droguerías de la Digemid – Lima, 2018; al tener desarrolladas (nivel alto) las competencias de ayuda y servicio, van a brindar una mejor calidad de atención.

En relación a los resultados obtenidos en las competencias de influencia, se observa que, de los 20 inspectores de la Unidad Funcional de Almacenes y Droguerías de la Digemid, evaluados, 11 de ellos (55%), presentan un nivel alto de competencias de influencia y 9 de ellos (45%) presenta un nivel medio; y, de acuerdo a lo señalado por Spencer y Spencer (1993), al describir esta dimensión, podemos afirmar que la mayoría de los inspectores de la Unidad Funcional de Almacenes y Droguerías de la Digemid, ejercen impacto e influencia en sus labores de desempeño, siendo persuasivos y ejerciendo influencia en su grupo de trabajo, así como, trabajan para construir y mantener en forma amistosa contactos

con personas a fin para alcanzar objetivos relacionados con el trabajo, asimismo los inspectores tienen conciencia organizacional, comprendiendo el clima y la cultura organizacional de la institución, las políticas organizacionales así como las relaciones de poder con la organización. Sin embargo, también se advierte que en nueve de ellos el nivel de éstas competencias es medio, es decir, están por desarrollar aún más.

En referencia a los resultados obtenidos en las competencias directivas, se observa que de los 20 inspectores evaluados, 16 de ellos (80%), presenta un nivel alto de competencias directivas y 4 de ellos (20%) presentan un nivel medio; y, teniendo en consideración lo señalado por Spencer y Spencer (1993), al describir esta dimensión, podemos afirmar que la mayoría de los inspectores de la Unidad Funcional de Almacenes y Droguerías de la Digemid, involucra en su desempeño laboral diario el trabajo en equipo y cooperación, el liderazgo de equipo, así como el desarrollo de otros, y a su vez la comunicación asertiva, lo cual es un resultado bastante satisfactorio, y que parte de ello puede atribuirse a la exigibilidad del día a día de los inspectores, dado que una de sus principales funciones es dirigir las visitas de inspección, lo cual es rotativo, dónde ellos deben coordinar con sus compañeros, hablando asertivamente y trabajar en cooperación, asimismo, la mayoría de los inspectores que forman parte de la Unidad Funcional de Almacenes y Droguerías de la Digemid, tienen más de seis años de experiencia en la labor que desempeñan, no siendo tan complicado para ellos tomar el papel de líderes así como fomentar el aprendizaje y desarrollo de un personal nuevo. Nuestros resultados concuerdan con el estudio realizado por Burítica (2012), en la Universidad Tecnológica de Pereira – Colombia, en la que determinó el nivel de 5 competencias laborales genéricas en los estudiantes de ingeniería industrial de dicha universidad, siendo la competencia Liderazgo, la más desarrollada, lo que la autora lo atribuye a la orientación y exigibilidad de la carrera, lo que les permitirá cumplir con los requerimientos del mercado laboral.

En relación a los resultados obtenidos en las competencias cognitivas, se puede apreciar que el 55% de los Inspectores de la Unidad Funcional de Almacenes y Droguerías, posee un nivel alto de estas competencias y un 45% de

ellos presenta un nivel medio, y en concordancia con lo señalado por Spencer y Spencer (1993), las competencias cognitivas funcionan como una versión intelectual de la iniciativa, es decir el individuo trabaja para llegar a entender una situación, problema, tarea u oportunidad; poniendo en práctica su capacitación técnica, experiencia profesional y su capacidad de innovación, lo cual le permitirá desarrollar sus actividades más efectivamente, contribuyendo al alcance de los objetivos, tanto individuales como grupales, en ese sentido, podemos afirmar que los inspectores de la Unidad Funcional de Almacenes y Droguerías, poseen alta experiencia profesional, se preocupan por su capacitación técnica manteniendo actualizado su conocimiento técnico, involucrando en su desempeño diario el pensamiento analítico (capacidad de innovación). sin embargo, los resultados obtenidos no son del todo satisfactorios, dado que sólo 11 de los 20 inspectores encuestados presentan un alto de nivel de competencias cognitivas y 9 de ellos presentan un nivel medio, lo cual es una oportunidad de mejora, dado que éstas puedan desarrollarse hasta llegar a un nivel alto. Los resultados obtenidos en nuestra investigación los podemos relacionar con los resultados de Herrera (2015), “Competencias laborales en los colaboradores del departamento de ventas de Bimbo Centroamérica, agencia Huehuetenango”, donde los parámetros evaluados fueron: ser, saber y hacer de acuerdo a la descripción de Intecap (2004), en el que afirma que las competencias laborales son un conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que aplicadas en situaciones del ámbito productivo; se traducen en resultados efectivos que contribuyen al logro de los objetivos de la organización o negocio, lo cual fue ratificado en la investigación de Herrera, dado que en el indicador Saber (conocimientos), 22 de los 25 sujetos evaluados, poseen conocimientos altos (según la naturaleza del puesto), los cuales de la mano con las habilidades, destrezas y actitudes dan como resultado un departamento de ventas fuerte y competente para la empresa, garantizando así el alcance y cumplimientos de los objetivos tanto individuales como grupales, los cuales favorecen directamente a la empresa.

En referencia a los resultados obtenidos en las competencias de eficacia personal, se advierte que, de los 20 inspectores evaluados, 15 de ellos (75%), presentan un nivel alto de estas competencias y 5 de ellos (25%) presentan un

nivel medio; y, de acuerdo a lo señalado por Spencer y Spencer (1993), al describir esta dimensión: las competencias de eficacia personal reflejan algún aspecto de madurez del individuo, controlan la eficacia de su desempeño al manejar presiones y dificultades ambientales inmediatas, mediante un autocontrol adecuado, confianza en sí mismo, flexibilidad a los cambios y hábitos de organización, en ese sentido, podemos afirmar que la mayoría de los inspectores de la Unidad Funcional de Almacenes y Droguerías de la Digemid, ejercen en su desempeño laboral diario, un autocontrol adecuado lo que les permite mantener sus emociones bajo control, obrando con serenidad y dominio tanto de sí mismos como en relación a las actividades que realizan, así como muestran autoconfianza y flexibilidad a los cambios; estos resultados son muy satisfactorios, dado que en el día a día, los inspectores se encuentran con diversas situaciones de estrés y complejas, donde muchas veces tienen que lidiar con personas (administrados) muy intransigentes, quienes pueden llegar hasta faltarles el respeto; sin embargo, el tener desarrolladas estas competencias en un nivel alto, va permitir que ellos respondan adecuadamente ante estas situaciones.

V. Conclusiones

- Primera:** Se determinó el nivel de las competencias laborales genéricas de los inspectores de la Unidad Funcional de Almacenes y Droguerías de la Digemid, Lima 2018, encontrándose que el 70% (14) de los inspectores tiene un nivel alto y el 30% (6) de ellos, presenta un nivel medio.
- Segunda:** Se determinó el nivel de las competencias de desempeño y operativas de los inspectores de la Unidad Funcional de Almacenes y Droguerías de la Digemid, Lima 2018, encontrándose que el 55% (11) de los inspectores tiene un nivel alto y el 45% (9) de ellos, presenta un nivel medio.
- Tercera:** Se determinó el nivel de las competencias de ayuda y servicio de los inspectores de la Unidad Funcional de Almacenes y Droguerías de la Digemid, Lima 2018, encontrándose que el 75% (15) de los inspectores tiene un nivel alto y el 25% (5) de ellos, presenta un nivel medio.
- Cuarta:** Se determinó el nivel de las competencias de influencia de los inspectores de la Unidad Funcional de Almacenes y Droguerías de la Digemid, Lima 2018, encontrándose que el 55% (11) de los inspectores tiene un nivel alto y el 45% (9) de ellos, presenta un nivel medio.
- Quinta:** Se determinó el nivel de las competencias directivas de los inspectores de la Unidad Funcional de Almacenes y Droguerías de la Digemid, Lima 2018, encontrándose que el 80% (16) de los inspectores tiene un nivel alto y el 20% (4) de ellos, presenta un nivel medio.
- Sexta:** Se determinó el nivel de las competencias cognitivas de los inspectores de la Unidad Funcional de Almacenes y Droguerías de la Digemid, Lima 2018, encontrándose que el 55% (11) de los inspectores tiene un nivel alto y el 45% (9) de ellos presenta un nivel medio.

Séptima: Se determinó el nivel de las competencias de eficacia personal de los inspectores de la Unidad Funcional de Almacenes y Droguerías de la Digemid, Lima 2018, encontrándose que el 75% (15) de los inspectores tiene un nivel alto y el 25% (5) de ellos presenta un nivel medio.

VI. Recomendaciones

- Primera:** Sugerir a las autoridades de la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas – Digemid, la implementación de un programa de capacitación en competencias laborales genéricas, a través del cual, los inspectores puedan conocer cuáles son las competencias laborales genéricas que poseen, lo que a su vez permitirá fortalecerlas, hasta llegar a su máximo potencial y lograr un mismo nivel en todos; lo que junto con los conocimientos, habilidades y destrezas, contribuirá a un mejor y óptimo desempeño laboral.
- Segunda:** Sugerir a las autoridades de la Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas – Digemid, la implementación de programas de capacitación en competencias de desempeño y operativas, que incluya talleres o seminarios sobre el manejo del tiempo, optimización de tareas y orientación al logro; asimismo sugerir la implementación de un periódico mural en la Unidad Funcional de Almacenes y Droguerías donde se puedan ver claramente los objetivos con indicadores y que se pueda medir su cumplimiento, ello con la finalidad de lograr que todos los inspectores de la Unidad Funcional de Almacenes y Droguerías de la Digemid, cuenten con un nivel alto de éstas competencias.
- Tercera:** Sugerir a las autoridades de la Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas – Digemid, la implementación de talleres y cursos de servicio al cliente, mejora de relaciones interpersonales, programación neurolingüística, coaching, así como talleres vivenciales que permitan potenciar las habilidades sociales; toda vez, que las competencias de influencia, en el 45 % de los encuestados presenta un nivel medio, teniendo como reto, el lograr que todos los inspectores de la Unidad Funcional de Almacenes y Droguerías de la Digemid, cuenten con un nivel alto de ésta competencia.
- Cuarta:** Sugerir a las autoridades de la Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas – Digemid, incluir en el plan de capacitación la

participación en los congresos y eventos donde se fomente el desarrollo y habilidades de liderazgo; promover en la Unidad Funcional de Almacenes y Droguerías, trabajos en equipo donde se asigne unos responsables o líderes de cada proceso, los trabajos pueden realizarse por un periodo de un mes y ser rotativos con la finalidad de la participación de todos, así como fomentar espacios de reflexión donde se permita el intercambio de ideas para la solución de situaciones a través de equipos de trabajo.

Quinta: Sugerir a las autoridades de la Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas – Digemid, la implementación de programas de capacitación en competencias cognitivas, la que está referida a una capacitación permanente en actividades de su área e innovación profesional, con los que se podrá potenciar su capacitación técnica, profesional y directiva, así como su pensamiento conceptual y su pensamiento analítico; toda vez, que en ésta competencia el 45 % de los encuestados presenta un nivel medio, teniendo como reto, el lograr que todos los inspectores de la Unidad Funcional de Almacenes y Droguerías de la Digemid, estén en un mismo nivel de competencia, es decir un nivel alto.

VII. Referencias

- Díaz, R. Arancibia, V. (2002). *El Enfoque de las Competencias Laborales: Historia, Definiciones y Generación de un Modelo de Competencias para las Organizaciones y las Personas*. *Psykhé*, 11(2), 207 – 214.
- Mertens, L. (1996). *Competencia laboral: Sistemas, surgimiento y modelos*. Montevideo: CINTEFOR.
- Gil, J. (2007). *La Evaluación de las Competencias Laborales*. *Educación*, XX1(10), 83 – 106.
- Ojeda, A. Hernández, J. (2012). *Las competencias Laborales: una construcción recíproca entre lo individual y lo grupal*. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 17 (1), 171 – 187.
- Salas, R. Díaz, L. Pérez, G. (2012). *Las competencias y el desempeño laboral en el sistema Nacional de Salud*. *Educación Médica Superior*, 26 (4), 604 – 617.
- Escajadillo (2011). *Competencias Laborales Para la Mejora del Desempeño de los Recursos Humanos en Salud*. [archivo pdf]. Lima; Ministerio de Salud. Recuperado de <http://www.minsa.gob.pe/busminsa.asp>.
- Herrera, A. (2015). *Competencias laborales en los colaboradores del departamento de ventas de Bimbo Centroamérica, agencia Huehuetenango* (tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Burítica, A. (2012). *Evaluación de competencias laborales en estudiantes de Ingeniería Industrial, Lima 2014* (tesis de maestría). Universidad Tecnológica de Pereira, Colombia.
- Cojulún, M. (2011). *Competencias laborales como base para la selección de personal* (tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

- Bravo, O. (2015). *Las competencias laborales y su relación con la calidad de atención del personal de nutrición del Hospital María Auxiliadora-Lima, 2014* (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú.
- Nima, R. (2014). *Competencias laborales y satisfacción laboral en el área de servicios operativos de la financiera Crediscotia S.A., sede San Isidro, 2014* (tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Perú.
- Huamaní, M. (2014). *Competencias laborales y su relación con la práctica docente en el nivel secundario de la I.E.P. Santo Domingo, del distrito de Chorrillos, año 2014* (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú.
- Escobar, M. (2005). *Las Competencias Laborales: ¿La estrategia laboral para la competitividad de las organizaciones?. Estudios Gerenciales, 96, 31 – 55.*
- Alles, M. (2011). *Competitividad y gestión por competencias. Revista técnica por competencias.*
- Spencer, L. y Spencer, S. (1993). *Competencias en el trabajo: modelos para un rendimiento superior.* New York, Estados Unidos: John Wiley & Sons, INC.
- Lillo, A. (2015). *Bases de un modelo de autogestión de competencias laborales genéricas del rol ingeniero/a formador de ingenieros* (tesis doctoral). Universidad Politécnica de Catalunya, España.
- Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación.* Bogotá: Editorial Shalom.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica.* Lima: Editorial San Marcos.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª Edición). México: Mc Graw – Hill Educación.

Helleriegel, D. (2009). *Libro administración un enfoque basado en competencias* (11ª Edición). México: Cenage Learning.

Pino, R. (2007). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.

Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.

Anexos

Anexo 1. Matriz de Consistencia

TÍTULO: Competencias laborales genéricas de los inspectores de la UFAD-Digemid, Lima 2018.						
AUTOR: Paola Katheryne Espinoza Camasca						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es el nivel de las competencias laborales genéricas que presentan los inspectores de la Unidad Funcional de Almacenes y Droguerías de la Digemid, Lima 2018?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es el nivel de las competencias de desempeño y operativas que presentan los inspectores de la Unidad Funcional de Almacenes y Droguerías de la Digemid, Lima 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de las competencias de ayuda y servicio que presentan los inspectores de la Unidad Funcional de Almacenes y Droguerías de la Digemid, Lima 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de las competencias de influencia que presentan los inspectores de la Unidad Funcional de Almacenes y Droguerías de la Digemid, Lima 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de las competencias directivas que presentan los inspectores de la Unidad Funcional de Almacenes y Droguerías de la Digemid, Lima 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de las competencias cognitivas que presentan los inspectores de la Unidad Funcional de Almacenes y Droguerías de la Digemid, Lima 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de las competencias de eficacia personal que presentan los inspectores de la Unidad Funcional de Almacenes y Droguerías de la Digemid, Lima 2018?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar el nivel de las competencias laborales genéricas que presentan los inspectores de la Unidad Funcional de Almacenes y Droguerías de la Digemid, Lima, 2018.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar el nivel de las competencias de desempeño y operativas que presentan los inspectores de la Unidad Funcional de Almacenes y Droguerías de la Digemid, Lima 2018.</p> <p>Determinar el nivel de las competencias de ayuda y servicio que presentan los inspectores de la Unidad Funcional de Almacenes y Droguerías de la Digemid, Lima 2018.</p> <p>Determinar el nivel de las competencias de influencia que presentan los inspectores de la Unidad Funcional de Almacenes y Droguerías de la Digemid, Lima 2018.</p> <p>Determinar el nivel de las competencias directivas que presentan los inspectores de la Unidad Funcional de Almacenes y Droguerías de la Digemid, Lima 2018.</p> <p>Determinar el nivel de las competencias cognitivas que presentan los inspectores de la Unidad Funcional de Almacenes y Droguerías de la Digemid, Lima 2018.</p> <p>Determinar el nivel de las competencias de eficacia personal que presentan los inspectores de la Unidad Funcional de Almacenes y Droguerías de la Digemid, Lima 2018.</p>	<p>Hipótesis general No tiene Hipótesis.</p> <p>Hipótesis específicas No tiene Hipótesis.</p>	Variable: Competencias laborales genéricas			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Competencias de desempeño y operativas	<ul style="list-style-type: none"> - Orientación al resultado. - Atención al orden, calidad y perfección. - Espíritu de iniciativa. - Búsqueda de información. 	5 - 10	Alto: [90 - 120] Medio: [60 – 89] Bajo: [30 – 59]
			Competencias de ayuda y servicio	<ul style="list-style-type: none"> - Sensibilidad Interpersonal. - Orientación al cliente. 	6 - 10	
			Competencias de Influencia	<ul style="list-style-type: none"> - Persuasión e influencia. - Conciencia organizativa. - Construcción de relaciones. - Desarrollo de los otros. 	11 - 15	
			Competencias directivas	<ul style="list-style-type: none"> - Actitudes de mando: asertividad y uso del poder formal. - Trabajo en grupo y cooperación. - Liderazgo de grupos. 	16 - 20	
			Competencias cognitivas	<ul style="list-style-type: none"> - Pensamiento analítico. - Pensamiento conceptual. - Capacidades técnicas, profesionales y directivas. 	21 - 25	
			Competencias de eficacia personal	<ul style="list-style-type: none"> - Autocontrol. - Confianza en sí mismo. - Flexibilidad. - Hábitos de organización. 	26 - 30	

	DIMENSIÓN 3: Competencia de influencia	1	2	3	4
11	Es persuasivo con los integrantes de su área de trabajo, a través de negociaciones y argumentaciones veraces y honestas.				
12	Ud. Ejerce influencia en su equipo de trabajo				
13	No le cuesta relacionarse y conocer personas cada día				
14	Ud. Comprende el clima y la cultura organizacional, así como las políticas organizacionales de la Institución.				
15	Ud. Demuestra respeto por los valores organizacionales y cumple los lineamientos fijados en su puesto de trabajo y siente como propios los objetivos de la organización.				
	DIMENSIÓN 4: competencias directivas				
16	Cuando usted dirige una visita de inspección, brinda a su (s) compañero (s) de visita instrucciones detalladas de cómo realizar la acción, hablando asertivamente.				
17	Usted coopera con sus compañeros de trabajo, comparte información relevante y expresa expectativas positivas.				
18	Intenta trabajar con sus compañeros de trabajo y con su jefe bajo la filosofía del trabajo de equipo.				
19	En tu área de trabajo, se les informa sobre los acuerdos tomados, se promueve la efectividad del equipo y se comunica una visión.				
20	Ante un personal nuevo en su equipo, trata que aprendan de usted aquello en lo que se considera competente o más experimentado.				
	DIMENSIÓN 5: Competencias cognitivas				
21	Mantiene actualizado su conocimiento técnico, adquiriendo nuevos o diferentes conocimientos.				
22	Invierte en su capacitación profesional permanentemente.				
23	Usted identifica y comprende una situación o problema, colocando las piezas juntas y viendo la imagen total, es decir simplifica su complejidad.				
24	Usted identifica y comprende una situación o problema a través de la división en partes más pequeñas, es decir analiza sus causas.				
25	En su área o equipo de trabajo, se fomenta el espíritu de innovación, usted hace propuestas innovadoras ante diferentes situaciones.				
	DIMENSION 6: Competencias de eficacia personal	1	2	3	4
26	Muestra confianza en sus propias capacidades, justifica sus posiciones con confianza en sí mismo.				
27	Considera que sus emociones son controladas en situaciones de estrés.				
28	En tu trabajo habitualmente encuentras soluciones nuevas y originales a la vez que aportas nuevas perspectivas al mismo.				
29	Actúas con desenvoltura y firmeza en las situaciones de tensión.				
30	Aceptas con facilidad nuevas responsabilidades.				

Anexo 3. Base de datos

Vista de variables SPSS

*Base de Datos.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Eti...	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Numérico	12	1		Ninguno	Ninguno	12	Centrado	Nominal	Entrada
2	P2	Numérico	12	1		Ninguno	Ninguno	12	Centrado	Nominal	Entrada
3	P3	Numérico	12	1		Ninguno	Ninguno	12	Centrado	Nominal	Entrada
4	P4	Numérico	12	1		Ninguno	Ninguno	12	Centrado	Nominal	Entrada
5	P5	Numérico	12	1		Ninguno	Ninguno	12	Centrado	Nominal	Entrada
6	P6	Numérico	12	0		Ninguno	Ninguno	12	Centrado	Nominal	Entrada
7	P7	Numérico	12	1		Ninguno	Ninguno	12	Centrado	Nominal	Entrada
8	P8	Numérico	12	1		Ninguno	Ninguno	12	Centrado	Nominal	Entrada
9	P9	Numérico	12	1		Ninguno	Ninguno	12	Centrado	Nominal	Entrada
10	P10	Numérico	12	1		Ninguno	Ninguno	12	Centrado	Nominal	Entrada
11	P11	Numérico	12	1		Ninguno	Ninguno	12	Centrado	Nominal	Entrada
12	P12	Numérico	12	1		Ninguno	Ninguno	12	Centrado	Nominal	Entrada
13	P13	Numérico	12	1		Ninguno	Ninguno	12	Centrado	Nominal	Entrada
14	P14	Numérico	12	1		Ninguno	Ninguno	12	Centrado	Nominal	Entrada
15	P15	Numérico	12	1		Ninguno	Ninguno	12	Centrado	Nominal	Entrada
16	P16	Numérico	12	1		Ninguno	Ninguno	12	Centrado	Nominal	Entrada
17	P17	Numérico	12	1		Ninguno	Ninguno	12	Centrado	Nominal	Entrada
18	P18	Numérico	12	1		Ninguno	Ninguno	12	Centrado	Nominal	Entrada
19	P19	Numérico	12	1		Ninguno	Ninguno	12	Centrado	Nominal	Entrada
20	P20	Numérico	12	1		Ninguno	Ninguno	12	Centrado	Nominal	Entrada
21	P21	Numérico	12	1		Ninguno	Ninguno	12	Centrado	Nominal	Entrada
22	P22	Numérico	12	1		Ninguno	Ninguno	12	Centrado	Nominal	Entrada
23	P23	Numérico	12	1		Ninguno	Ninguno	12	Centrado	Nominal	Entrada
24	P24	Numérico	12	1		Ninguno	Ninguno	12	Centrado	Nominal	Entrada
25	P25	Numérico	12	1		Ninguno	Ninguno	12	Centrado	Nominal	Entrada
26	P26	Numérico	12	1		Ninguno	Ninguno	12	Centrado	Nominal	Entrada
27	P27	Numérico	12	1		Ninguno	Ninguno	12	Centrado	Nominal	Entrada
28	P28	Numérico	12	1		Ninguno	Ninguno	12	Centrado	Nominal	Entrada
29	P29	Numérico	12	1		Ninguno	Ninguno	12	Centrado	Nominal	Entrada
30	P30	Numérico	12	1		Ninguno	Ninguno	12	Centrado	Nominal	Entrada
31	SUM_COM...	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	19	Centrado	Escala	Entrada
32	SUM_COM...	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	20	Centrado	Escala	Entrada
33	SUM_COM...	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	20	Centrado	Escala	Entrada
34	SUM_COM...	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	20	Centrado	Escala	Entrada
35	SUM_COM...	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	20	Centrado	Escala	Entrada
36	SUM_COM...	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	26	Centrado	Escala	Entrada

Vista de datos Vista de variables

Vista de datos SPSS

*Base de Datos.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

49 : P9 Visible: 44 de 44 variables

	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	f	
1	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	4	3	2	3	4	4		
2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	
3	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	4		
4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2		
5	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	1	3	3	3		
6	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4		
7	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3		
8	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3		
9	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	1	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	2		
10	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	4	4	3	3	2	4	3	2	3	3	2		
11	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3		
12	3	2	2	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	1		
13	2	1	2	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3	2		
14	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	2	4	4	3		
15	4	3	2	4	2	3	2	2	3	2	2	2	4	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2		
16	3	4	4	2	2	3	3	4	4	3	2	3	4	4	3	4	3	3	3	2	4	4	3		
17	2	2	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2		
18	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2		
19	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3		
20	2	3	4	4	4	4	3	3	3	2	1	4	4	3	4	4	3	4	3	2	4	4	3		
21																									
22																									
23																									
24																									
25																									
26																									
27																									
28																									
29																									
30																									
31																									
32																									
33																									
34																									
35																									

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Anexo 4. Certificado de validez de contenido

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: COMPETENCIAS LABORALES GENÉRICAS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: Competencias de desempeño y operativas.							
1	Ud. Se preocupa por trabajar bien, creando su propia medida de excelencia y estableciéndose objetivos desafiantes.	✓		✓		✓		
2	Al momento de desarrollar sus actividades demuestra orden y perfección.	✓		✓		✓		
3	Ud. Trabaja con capacidad de previsión y planificación; lleva una agenda de cómo administra su tiempo en el trabajo.	✓		✓		✓		
4	Ud. Hace más de lo que es requerido o se espera del puesto, haciendo cosas que nadie le ha pedido.	✓		✓		✓		
5	Constantemente investiga y recopila información necesaria para su perfeccionamiento profesional.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Competencias de ayuda y servicio							
6	Se muestra empático en sus relaciones interpersonales.	✓		✓		✓		
7	Se desenvuelve con facilidad en sus relaciones interpersonales.	✓		✓		✓		
8	Siempre brinda lo mejor de sí en sus relaciones interpersonales.	✓		✓		✓		
9	Actúa con desenvoltura y firmeza en las situaciones de tensión.	✓		✓		✓		
10	Brinda soluciones innovadoras y creativas en situaciones diversas, en su puesto de trabajo a los clientes internos y externos de manera rápida.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Competencia de influencia							
11	Es persuasivo con los integrantes de su área de trabajo, a través de negociaciones y argumentaciones veraces y honestas.	✓		✓		✓		

12	Ud. Ejerce influencia en su equipo de trabajo	✓		✓		✓		
13	No le cuesta relacionarse y conocer personas cada día	✓		✓		✓		
14	Ud. Comprende el clima y la cultura organizacional, así como las políticas organizacionales de la Institución.	✓		✓		✓		
15	Ud. Demuestra respeto por los valores organizacionales y cumple los lineamientos fijados en su puesto de trabajo y siente como propios los objetivos de la organización.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: competencias directivas							
16	Cuando usted dirige una visita de inspección, brinda a su (s) compañero (s) de visita instrucciones detalladas de cómo realizar la acción, hablando asertivamente.	✓		✓		✓		
17	Usted coopera con sus compañeros de trabajo, comparte información relevante y expresa expectativas positivas.	✓		✓		✓		
18	Intenta trabajar con sus compañeros de trabajo y con su jefe bajo la filosofía del trabajo de equipo.	✓		✓		✓		
19	En tu área de trabajo, se les informa sobre los acuerdos tomados, se promueve la efectividad del equipo y se comunica una visión.	✓		✓		✓		
20	Ante un personal nuevo en su equipo, trata que aprendan de usted aquello en lo que se considera competente o más experimentado.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 5: Competencias cognitivas							
21	Mantiene actualizado su conocimiento técnico, adquiriendo nuevos o diferentes conocimientos.	✓		✓		✓		
22	Invierte en su capacitación profesional permanentemente.	✓		✓		✓		
23	Usted identifica y comprende una situación o problema, colocando las piezas juntas y viendo la imagen total, es decir simplifica su complejidad.	✓		✓		✓		
24	Usted identifica y comprende una situación o problema a través de la división en partes más pequeñas, es decir analiza sus causas.	✓		✓		✓		
25	En su área o equipo de trabajo, se fomenta el espíritu de innovación, usted hace propuestas innovadoras ante diferentes situaciones.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 6: Competencias de eficacia personal							

26	Muestra confianza en sus propias capacidades, justifica sus posiciones con confianza en sí mismo.	✓		✓		✓	
27	Considera que sus emociones son controladas en situaciones de estrés.	✓		✓		✓	
28	En tu trabajo habitualmente encuentras soluciones nuevas y originales a la vez que aportas nuevas perspectivas al mismo.	✓		✓		✓	
29	Actúas con desenvoltura y firmeza en las situaciones de tensión.	✓		✓		✓	
30	Aceptas con facilidad nuevas responsabilidades.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

.....04 de 08 del 2018

Apellidos y Nombres del juez evaluador: Gano Abusto Luzmila DNI: 09469026

Especialidad del evaluador: Docente asesor

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


Firma

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: COMPETENCIAS LABORALES GENÉRICAS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: Competencias de desempeño y operativas.							
1	Ud. Se preocupa por trabajar bien, creando su propia medida de excelencia y estableciéndose objetivos desafiantes.	✓		✓		✓		
2	Al momento de desarrollar sus actividades demuestra orden y perfección.	✓		✓		✓		
3	Ud. Trabaja con capacidad de previsión y planificación; lleva una agenda de cómo administra su tiempo en el trabajo.	✓		✓		✓		
4	Ud. Hace más de lo que es requerido o se espera del puesto, haciendo cosas que nadie le ha pedido.	✓		✓		✓		
5	Constantemente investiga y recopila información necesaria para su perfeccionamiento profesional.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Competencias de ayuda y servicio							
6	Se muestra empático en sus relaciones interpersonales.	✓		✓		✓		
7	Se desenvuelve con facilidad en sus relaciones interpersonales.	✓		✓		✓		
8	Siempre brinda lo mejor de sí en sus relaciones interpersonales.	✓		✓		✓		
9	Actúa con desenvoltura y firmeza en las situaciones de tensión.	✓		✓		✓		
10	Brinda soluciones innovadoras y creativas en situaciones diversas, en su puesto de trabajo a los clientes internos y externos de manera rápida.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Competencia de influencia							
11	Es persuasivo con los integrantes de su área de trabajo, a través de negociaciones y argumentaciones veraces y honestas.	✓		✓		✓		

12	Ud. Ejerce influencia en su equipo de trabajo	✓		✓		✓	
13	No le cuesta relacionarse y conocer personas cada día	✓		✓		✓	
14	Ud. Comprende el clima y la cultura organizacional, así como las políticas organizacionales de la Institución.	✓		✓		✓	
15	Ud. Demuestra respeto por los valores organizacionales y cumple los lineamientos fijados en su puesto de trabajo y siente como propios los objetivos de la organización.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 4: competencias directivas							
16	Cuando usted dirige una visita de inspección, brinda a su (s) compañero (s) de visita instrucciones detalladas de cómo realizar la acción, hablando asertivamente.	✓		✓		✓	
17	Usted coopera con sus compañeros de trabajo, comparte información relevante y expresa expectativas positivas.	✓		✓		✓	
18	Intenta trabajar con sus compañeros de trabajo y con su jefe bajo la filosofía del trabajo de equipo.	✓		✓		✓	
19	En tu área de trabajo, se les informa sobre los acuerdos tomados, se promueve la efectividad del equipo y se comunica una visión.	✓		✓		✓	
20	Ante un personal nuevo en su equipo, trata que aprendan de usted aquello en lo que se considera competente o más experimentado.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 5: Competencias cognitivas							
21	Mantiene actualizado su conocimiento técnico, adquiriendo nuevos o diferentes conocimientos.	✓		✓		✓	
22	Invierte en su capacitación profesional permanentemente.	✓		✓		✓	
23	Usted identifica y comprende una situación o problema, colocando las piezas juntas y viendo la imagen total, es decir simplifica su complejidad.	✓		✓		✓	
24	Usted identifica y comprende una situación o problema a través de la división en partes más pequeñas, es decir analiza sus causas.	✓		✓		✓	
25	En su área o equipo de trabajo, se fomenta el espíritu de innovación, usted hace propuestas innovadoras ante diferentes situaciones.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 6: Competencias de eficacia personal							

26	Muestra confianza en sus propias capacidades, justifica sus posiciones con confianza en sí mismo.	✓		✓		✓	
27	Considera que sus emociones son controladas en situaciones de estrés.	✓		✓		✓	
28	En tu trabajo habitualmente encuentras soluciones nuevas y originales a la vez que aportas nuevas perspectivas al mismo.	✓		✓		✓	
29	Actúas con desenvoltura y firmeza en las situaciones de tensión.	✓		✓		✓	
30	Aceptas con facilidad nuevas responsabilidades.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

..... 04 de 08 del 2018

Apellidos y Nombres del juez evaluador: Meliska Vega Guevara DNI: 28284526

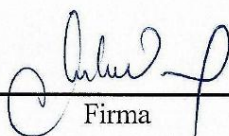
Especialidad del evaluador: Inv. Científica

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


Firma

Anexo 5. Constancia de autorización para la investigación

Sra.
Q.F. Enma Violeta Córdova Espinoza
DIGEMID
Directora General
Presente.-

SOLICITO FACILIDADES PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

De mi consideración,

Yo, Paola Katheryne Espinoza Camasca, identificada con DNI N° 40680700, de nacionalidad Peruana, con domicilio actual en Jr. Prolongación Ayacucho N° 1072 – Distrito de San Miguel, en el Departamento de Lima, trabajadora de la Unidad Funcional de Almacenes y Droguerías de la Dirección de Inspección y Certificación de esta digna institución, me dirijo respetuosamente a usted para solicitarle, tenga a bien, brindarme las facilidades correspondientes para poder llevar a cabo mi trabajo de investigación en esta digna Institución, específicamente en la Unidad Funcional de Almacenes y Droguerías, dado que en la actualidad soy alumna del último ciclo académico de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo.

Asimismo considero, que el presente trabajo de investigación: “Competencias Laborales de los inspectores de la DIGEMID, Lima - 2018”; contribuiría grandemente en el desarrollo de la Institución, ya que los resultados obtenidos se darán a conocer a las jefaturas correspondientes, así como las propuestas de mejora, lo que en un futuro permitiría tomar acciones en beneficio de los colaboradores y de la Institución.

Se Anexa:

- Carta de Presentación de la Universidad de César Vallejo
- Copia de Proyecto de Investigación

Sin otro particular quedo de usted,

Lima, 06 de julio del 2018

MINISTERIO SALUD

Folios 3



Exp. N° 18-060125-1

Fecha 06/07/2018

Hora 14:36:39

Firma

Nombres y Apellidos: Paola Katheryne Espinoza Camasca

DNI N°: 40680700

Anexo 6. Artículo científico

Competencias laborales genéricas de los inspectores de la UFAD-Digemid, Lima 2018 Generic work competences of the inspectors of the UFAD-Digemid, Lima 2018

Paola Katheryne Espinoza Camasca
qfpaolaespinoza22@gmail.com

**Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo Filial Lima**

Resumen

Esta investigación fue de tipo básica descriptiva de corte transversal con enfoque cuantitativo y responde a un diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 20 trabajadores (inspectores) de la Unidad Funcional de Almacenes y Droguerías de la Digemid, es una muestra no probabilística, intencional y por conveniencia. Los datos fueron obtenidos utilizando la técnica del cuestionario como instrumento, el cual fue validado mediante el juicio de expertos y consta de 30 ítems de escala Likert. Los resultados obtenidos responden al objetivo planteado en la investigación, determinándose el nivel de las competencias laborales genéricas que presentan los inspectores de la Unidad Funcional de Almacenes y Droguerías de la Digemid, concluyéndose que la mayoría de ellos cuenta con un nivel alto, lo que les permite realizar exitosamente su trabajo, siendo efectivos con las actividades y tareas que realizan, asimismo se concluyó que la mayoría de los inspectores presentan un nivel alto, en todas las dimensiones de la variable competencias laborales genéricas.

Palabras clave: competencias laborales genéricas, niveles, inspectores.

Abstract

This investigation was of a descriptive basic type of cross section with a quantitative approach and responds to a non-experimental design. The sample consisted of 20 workers (inspectors) of the Functional Unit of Warehouses and Drugstores of the Digemid, it is a non-probabilistic sample, intentional and for convenience. The data were obtained using the questionnaire technique as an instrument, which was validated by expert judgment and consists of 30 Likert scale items. The results obtained respond to the objective established in the research, determining the level of generic labor competencies presented by the inspectors of the Digemid Warehouse and Drugstore Function Unit, concluding that most of them have a high level, which allows to perform successfully their work, being effective with the activities and tasks they perform, also concluded that most inspectors have a high level, in all dimensions of the variable generic labor competencies.

Keywords: generic labor competencies, levels, inspectors.

Introducción

No cabe duda, que una empresa o institución va poder situarse como altamente competitiva, sin el recurso humano, pues son ellos los encargados de realizar las funciones necesarias y de la mejor manera para su desarrollo y productividad, asimismo, reconociendo la importancia del rol del recurso humano dentro de cualquier institución, es más importante aún contar con un recurso humano competente es decir, que tenga las competencias laborales idóneas para desempeñarse en su puesto de trabajo y realizar óptimamente las actividades que este implique.

Las competencias pueden entenderse como comportamientos manifiestos en el desempeño laboral que le permiten a una persona actuar eficazmente. Su aparición y su permanencia están soportadas en el conocimiento, el deseo y la habilidad de lograr sus objetivos. Es decir, es un conjunto de aptitudes y actitudes a desarrollar en una persona las cuales son la base de su desenvolvimiento para realizar funciones y actividades dentro de un área específica donde requiriera de los conocimientos adecuados, de habilidades específicas y la actitud positiva para realizar las tareas. Se entiende competencia laboral como conjunto de atributos personales visibles que se aportan al trabajo, o comportamientos para lograr un desempeño idóneo y eficiente.

Para lograr un nivel competitivo, las competencias laborales se han convertido, en las empresas, en un aspecto necesario en los últimos tiempos; pues se pretende que el recurso humano esté preparado para cumplir con las expectativas que la empresa demanda hacia el alcance de sus metas. Asimismo, el conocer las competencias de un colaborador, permite identificar lo que la persona sabe hacer y cómo realiza sus funciones.

De acuerdo a Spencer y Spencer (1993), la efectividad de los individuos que asumen un determinado Rol está relacionado con los comportamientos que despliegan, los cuales dependen de las competencias que los individuos hayan desarrollado; uno de los modelos para un desempeño superior más validados, es el de éstos autores, el mismo que considera una metodología completa de evaluación de competencias en el trabajo. Se trata de un método de gestión de personas, que presenta ventajas tales como el reconocer que las competencias (como complemento específico de los conocimientos, habilidades y características de la personalidad), están ampliamente validadas y definidas, (Areyuna, 2010 citado por Lillo, A. 2015).

La importancia del presente estudio fue conocer el nivel de las competencias laborales genéricas de los inspectores de la Unidad Funcional de Almacenes y Droguerías de la Digemid, Lima, 2018. Institución pública reconocida a nivel nacional e internacional cuya misión es la de garantizar la eficacia, seguridad y calidad de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, contribuyendo con el acceso y uso racional de los mismos en beneficio de la salud de la población, teniendo como visión ser la Autoridad Nacional de referencia internacional, eficiente, autónoma, transparente e innovadora, reconocida por la excelencia y liderazgo de su gestión, que genera confianza y credibilidad en los ciudadanos.

Con el mismo interés en el tema, el de conocer las competencias laborales de los colaboradores, así como el conocer su relación e influencia con otras variables de estudio, se han realizado varios estudios a nivel nacional como también en el ámbito internacional, desde diversos puntos de vista y enfoques relacionados a las competencias laborales. Dentro de estas investigaciones podemos mencionar:

Herrera (2015), realizó en Guatemala, una investigación de tipo descriptiva exploratoria, en la cual fijó como objetivo principal el determinar las competencias laborales que poseen los colaboradores del departamento de ventas de BIMBO, Huehuetenango como base para la productividad de la empresa, la autora trabajó con una muestra de 25 vendedores a quienes fue aplicado un instrumento para la detección de competencias laborales de vendedores (competencias: de hacer (habilidades y destrezas), de ser (actitudes), de saber (conocimientos)). Los resultados obtenidos responden al objetivo planteado en la investigación dado que se demostró que los colaboradores poseen las competencias laborales, desarrolladas y aplicadas en los parámetros altos lo cual se refleja en la productividad de la empresa. Teniendo la puntuación más alta el indicador ser, que abarca las actitudes que poseen los colaboradores para la realización de las funciones encomendadas; el punto más bajo lo obtuvo la competencia Saber, que incluye todos los conocimientos que el vendedor debe poseer para la realización de sus funciones.

Asimismo, en Guatemala, Cojulún (2011) realizó una tesis que tenía como objetivo determinar la importancia de las competencias laborales como base para la selección del personal. Los instrumentos utilizados para recopilar información fue una entrevista dirigida de ocho preguntas y un cuestionario con escala de likert que consta de diez preguntas de diferentes opciones, las cuales se aplicaron a una muestra de 3 sujetos, de nivel medio y alto de la sucursal Las Palmas. El estudio fue de tipo descriptivo y a estadística manipulada fue significación y fiabilidad de diferencia de media aritmética en muestras independientes. Los resultados se presentaron a través de un cuadro comparativo entre el proceso de selección de personal sin competencias y el proceso selección por competencias laborales, consiguiendo una diferencia en los pasos y las técnicas que se manejan. Después de analizar los resultados, se llegó a la conclusión que existe una diferencia en el proceso de selección tradicional y el proceso de selección por competencias laborales. Desde el análisis de puesto, ya que en él se menciona las destrezas, conocimientos, características, habilidades, actitudes y aptitudes que se solicitan del candidato. Se le recomendó añadir pruebas psicométricas la cuales puedan medir las aptitudes y actitudes del candidato.

Asimismo, en Perú, citamos la investigación correlacional de Bravo (2015), en cuya investigación, el objetivo principal fue determinar la relación que existe entre las competencias laborales y la calidad de atención. El estudio refleja, que competencias laborales deber ser desarrolladas por los trabajadores del Ministerio de Salud, basado en la reforma de salud, el instrumento fue aplicado a 214 usuarios y estuvo constituido por 38 preguntas con la escala de Likert; a través de la aplicación del cuestionario en sus distintas dimensiones. Concluyendo que existe relación significativa entre las competencias laborales y la calidad de atención del personal de nutrición del Hospital María Auxiliadora- Lima, 2014; con ese mismo enfoque correlacional citamos la investigación de Nima (2014), en cuya investigación el objetivo

general fue determinar la relación que existe entre Competencias Laborales y Satisfacción Laboral en el área de servicios operativos de la financiera Crediscotia S.A., sede San Isidro, 2014., el tamaño de la muestra fue de 32 colaboradores, las técnicas de investigación empleadas han sido: la encuesta, el procesamiento de datos, el fichaje, prueba piloto de ensayo en pequeños grupos, la opinión de expertos y la del software SPSS. Concluyendo que existe relación directa y significativa entre las competencias laborales y la satisfacción laboral en el área de servicios operativos de la financiera Crediscotia S.A., sede San Isidro, 2014, así como existe relación directa y significativa entre todas las dimensiones de la variable competencias laborales (competencias de logro, competencias gerenciales, competencias cognoscitivas, competencias de eficacia personal y competencias de ayuda y servicio) y satisfacción laboral.

Materiales y métodos

La investigación fue básica (Valderrama, 2013) porque está reservada a contribuir un cuerpo organizado de conocimientos científicos acerca de las competencias laborales. El diseño de investigación fue no experimental porque se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se describen los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). La muestra estuvo conformada por 20 trabajadores (inspectores) de la Unidad Funcional de Almacenes y Droguerías de la Digemid, es una muestra no probabilística, intencional y por conveniencia. Los datos fueron obtenidos utilizando la técnica del cuestionario como instrumento, el cual fue validado mediante el juicio de expertos y consta de 30 ítems de escala Likert. La confiabilidad fue determinada haciendo uso del Coeficiente Alfa de Cronbach, cuyo resultado fue de 0.874, para el cuestionario de competencias laborales utilizado, resultado que nos demuestra un nivel de confiabilidad muy bueno, asimismo se puede afirmar que el instrumento de medición, de 30 preguntas, es 87.4 % confiable.

Resultados

Tabla 1

Niveles de competencias laborales genéricas de los inspectores de la UFAD-DIGEMID

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	6	30,0	30,0	30,0
	Alto	14	70,0	70,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

La tabla 1, establece que las competencias laborales genéricas evaluadas bajo el modelo de Spencer y Spencer (1993), en la mayoría de la población objeto de estudio, está dentro del

rango alto de la ponderación establecida, dado que el 70% de encuestados presenta un nivel alto de competencias laborales genéricas; y el 30% cuenta un nivel medio. Estos resultados son satisfactorios, y demuestra que los inspectores de la Unidad Funcional de Almacenes y Droguerías de la Digemid, tienen un buen nivel de desempeño laboral, lo cual puede atribuirse a que las competencias de desempeño y operativas, ayuda y servicio, influencia, directivas, cognitivas y eficacia personal están bien desarrolladas por inspectores.

Discusión

Los resultados obtenidos en esta investigación demuestran que el 70% de los sujetos evaluados presenta un nivel alto de competencias laborales genéricas y el 30% de ellos presenta un nivel medio; de acuerdo a lo señalado por Spencer y Spencer (1993), la competencia laboral es la capacidad de responder exitosamente una demanda compleja o llevar a cabo una actividad o tarea, según los criterios definidos por la empresa o sector productivo, en ese sentido podemos afirmar que la mayoría de los Inspectores de la Unidad Funcional de Almacenes y Droguerías de la Digemid, realizan exitosamente su trabajo, es decir, son efectivos con las actividades y tareas que realizan, estos resultados concuerdan con la investigación de Herrera (2015), dado que en su investigación los parámetros evaluados fueron: ser, saber y hacer; con enfoque específicamente en el indicador HACER se puede ver que de los 25 sujetos evaluados, 23 de ellos obtuvieron una ponderación alta en este indicador lo cual demuestra que el 92% de la población posee habilidades y destrezas ideales o idóneas para la realización de su trabajo, lo cual se refleja en el alcance de metas de ventas establecidas por la empresa. Asimismo, podemos manifestar que nuestra investigación tiene coincidencias metodológicas y estructurales con la investigación de Cojulún (2011), dado que en su investigación planteó determinar la importancia de las competencias laborales como base para la selección del personal y con los resultados que obtuvo, determinó que existe una diferencia en el proceso de selección tradicional y el proceso de selección por competencias laborales. Desde el análisis de puesto, ya que en él se menciona las destrezas, conocimientos, características, habilidades, actitudes y aptitudes que se solicitan del candidato; es decir si el trabajador es competente en determinadas actividades y sus habilidades le permiten ser más productivo que en otro puesto, sin duda es el candidato que se busca para la vacante. A su vez señalamos el estudio de Bravo (2015), en cuya investigación correlacional se determinó la relación que existe entre las competencias laborales y la calidad de atención del personal de nutrición del Hospital María Auxiliadora; determinándose que sí existe relación significativa entre ambas variables, así como existe relación significativa entre la variable calidad de atención y todas las dimensiones de la variable competencias laborales (compromiso ético, respeto por la vida y el ambiente, comunicación en base a interculturalidad, trabajo en equipo, capacidad de organización y planificación, solución de problemas); sin embargo, cabe señalar que de los resultados obtenidos, se evidencia que el 66% de los encuestados califican como mala la calidad de atención, 20% de los encuestados la califica como regular y sólo el 14% la califica como

buena; lo que quiere decir que el personal del Hospital María Auxiliadora, Lima-2014; tiene un nivel bajo de competencias laborales genéricas.

En esa misma línea de investigación correlacional citamos a la investigación de Nima (2014), en cuya investigación se determinó la relación que existe entre las competencias laborales y satisfacción laboral; concluyéndose que sí existe una relación significativa entre ambas variables; así como existe una relación directa y significativa entre la variable satisfacción laboral y todas las dimensiones de la variable competencia laborales (competencias de logro y acción, competencias gerenciales, competencias cognitivas, competencias de eficacia personal, competencias de ayuda y servicio); asimismo, de los resultados obtenidos se advierte que la mayoría de los encuestados (44%) presenta un nivel “necesita mejorar” de competencias laborales unido a un nivel bajo de satisfacción laboral, (31%) de los encuestados se sitúa en un nivel “normal” de competencias laborales unido a un nivel medio de satisfacción laboral y sólo el (25%) de los encuestados se encuentra en un nivel “destacado” de competencias laborales unido a un nivel alto de satisfacción laboral; es ese sentido, se evidencia que en la mayoría de trabajadores de la financiera Crediscotia S.A., sede San Isidro, 2014, se necesita mejorar las competencias laborales. En ese sentido, cabe mencionar la investigación de Huamaní (2014), que a diferencia de las otras dos investigaciones correlaciones citadas anteriormente, en su investigación a parte de tener como objetivo principal, el determinar la relación que existe entre la competencia laboral y la práctica docente; también se fijó como objetivos determinar independientemente el nivel de las competencias laborales de los docentes y a su vez determinar el nivel de la práctica docente; los resultados demuestran que el 92.3% de los docente del nivel secundario de la I.E.P. “Santo Domingo”, cuentan con un alto nivel de competencias laborales y sólo el 7.7% presenta un nivel medio; asimismo se reflejan niveles altos para las dimensiones actitud de ética, formación continua y capacidad de innovación cuyos porcentajes fluctúan entre 80% y 100%; respecto al nivel de la práctica docente el 59.6% de los evaluados presenta un nivel competente, el 25 % presenta un nivel aceptable y el 15.4% se encuentra en un nivel innovador; en referencia a los resultados de la correlación entre ambas variables, los resultados demuestran que no existe relación directa ni significativa entre las competencias laborales docentes y la práctica docente; sólo la dimensión de formación continua se relaciona directa y significativamente con la práctica docente; concluyéndose que son otros los factores que se relacionan con la práctica docente por ejemplo: la autoevaluación, la reflexión continua, práctica reflexiva.

Conclusión

Se determinó el nivel de las competencias laborales genéricas de los inspectores de la Unidad Funcional de Almacenes y Droguerías de la Digemid, Lima 2018, encontrándose que el 70% (14) de los inspectores tiene un nivel alto y el 30% (6) de ellos, presenta un nivel medio.

Referencias

- Díaz, R. Arancibia, V. (2002). *El Enfoque de las Competencias Laborales: Historia, Definiciones y Generación de un Modelo de Competencias para las Organizaciones y las Personas*. *Psyche*, 11(2), 207 – 214.
- Mertens, L. (1996). *Competencia laboral: Sistemas, surgimiento y modelos*. Montevideo: CINTEFOR.
- Gil, J. (2007). *La Evaluación de las Competencias Laborales*. *Educación*, XX1(10), 83 – 106.
- Ojeda, A. Hernández, J. (2012). *Las competencias Laborales: una construcción recíproca entre lo individual y lo grupal*. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 17 (1), 171 – 187.
- Salas, R. Díaz, L. Pérez, G. (2012). *Las competencias y el desempeño laboral en el sistema Nacional de Salud*. *Educación Médica Superior*, 26 (4), 604 – 617.
- Escajadillo (2011). *Competencias Laborales Para la Mejora del Desempeño de los Recursos Humanos en Salud*. [archivo pdf]. Lima; Ministerio de Salud. Recuperado de <http://www.minsa.gob.pe/busminsa.asp>.
- Herrera, A. (2015). *Competencias laborales en los colaboradores del departamento de ventas de Bimbo Centroamérica, agencia Huehuetenango* (tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Chacón, J. (2011). *Evaluación del desempeño del personal administrativo, de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, 2011* (tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Cojulún, M. (2011). *Competencias laborales como base para la selección de personal* (tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Bravo, O. (2015). *Las competencias laborales y su relación con la calidad de atención del personal de nutrición del Hospital María Auxiliadora-Lima, 2014* (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú.
- Nima, R. (2014). *Competencias laborales y satisfacción laboral en el área de servicios operativos de la financiera Crediscotia S.A., sede San Isidro, 2014* (tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Perú.
- Huamaní, M. (2014). *Competencias laborales y su relación con la práctica docente en el nivel secundario de la I.E.P. Santo Domingo, del distrito de Chorrillos, año 2014* (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú.
- Escobar, M. (2005). *Las Competencias Laborales: ¿La estrategia laboral para la competitividad de las organizaciones?*. *Estudios Gerenciales*, 96, 31 – 55.
- Alles, M. (2011). *Competitividad y gestión por competencias*. *Revista técnica por competencias*. Disponible en www.xcompetencias.com
- Spencer, L. y Spencer, S. (1993). *Competencias en el trabajo: modelos para un rendimiento superior*. New York, Estados Unidos: John Wiley & Sons, INC.



Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis

Yo, Luzmila Lourdes Garro Aburto asesor del curso de Desarrollo de proyecto de investigación y revisor de la tesis del estudiante Br. Paola Katheryne Espinoza Camasca titulada: **Competencia laborales genéricas de los inspectores de la UFAD – Digemid, Lima 2018**. Constato que la misma tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa *turnitin*.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye 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.


Lima, 18 de agosto del 2018

Luzmila Lourdes Garro Aburto

DNI: 09469026

Feedback Studio - Google Chrome
 Es seguro | https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=990998738&s=1&u=1051413501&lang=es&ro=103

feedback studio Tesis-Paola -- /0


ESCUELA DE POSGRADO
 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Competencias laborales genéricas de los inspectores de la UFAD-Digemid, Lima 2018.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:
Br. Paola Katherine Espinoza Camasca

ASESORA:
Dra. Luzmila Lourdes Garro Aburto

SECCIÓN:

Resumen de coincidencias ×

24 %

	Fuente de Internet	Porcentaje
1	tdx.cat	4 %
2	biblio3.url.edu.gt	3 %
3	www.icesi.edu.co	3 %
4	cdigital.dgb.uanl.mx	2 %
5	Entregado a Universida...	2 %
6	www.minsa.gob.pe	2 %
7	repositorio.unh.edu.pe	2 %

Página: 1 de 81 Número de palabras: 15564 Text-only Report High Resolution Activado

Busqueda en Windows 04:58 p. m. 13/09/2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

..... ESPINOZA CAMASCA, PAOLA KATHERYNE
D.N.I. : 40680700
Domicilio : AV. PROLONGACIÓN AYACUCHO N° 1092 - SAN MIGUEL - LIMA
Teléfono : Fijo : Móvil : 966 098 866
E-mail : p.espinosa.22@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRA
Mención : GESTIÓN PÚBLICA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

..... ESPINOZA CAMASCA, PAOLA KATHERYNE
.....
.....

Título de la tesis:

..... COMPETENCIAS LABORALES GENÉRICAS DE LOS INSPECTORES
..... DE LA UFAD-DIGEMIO LIMA 2018

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : 

Fecha : 15-12-2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

ESPINOZA CAMASCA, PAOLA KATHERYNE

INFORME TITULADO:

COMPETENCIAS LABORALES GENÉRICAS DE LOS INSPECTORES

DE LA UFAD- DIGEMID, LIMA 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 25 DE AGOSTO DE 2018

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORÍA



[Handwritten signature]

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN