



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Gestión por competencias y productividad en la  
empresa Servicios Logísticos de Courier del Perú  
S.A.C. Lima 2020.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Rivera Clavo, Medalith (ORCID: 0000-0002-3594-2319)

**ASESOR:**

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

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2020

## **DEDICATORIA**

A mis padres, quienes con su ejemplo y esfuerzo me brindaron lo necesario para conseguir los objetivos que me he propuesto.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por ser luz que guía mi camino, cuidarme y darme fuerzas para seguir adelante, a mis padres Lira Manuela Clavo y Juan Saúl Rivera, por sus consejos, el apoyo incondicional que me han brindado y su trabajo arduo para convertirme en una mujer de bien.

## Índice de contenidos

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	ii
Índice de contenidos .....	ii
Índice de tablas.....	ii
Índice de figuras .....	ii
Resumen.....	ii
Abstract .....	ii
I.INTRODUCCIÓN .....	9
II. MARCO TEÓRICO .....	12
III. METODOLOGÍA .....	18
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	18
3.2. Variables y operacionalización .....	19
3.3. Población .....	24
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	24
3.5. Procedimientos .....	25
3.6. Método de análisis de datos .....	26
3.7. Aspectos éticos .....	26
IV. RESULTADOS.....	27
V. DISCUSION.....	41
VI. CONCLUSIONES.....	46
VII. RECOMENDACIONES .....	47
REFERENCIAS .....	49
ANEXOS .....	55

## Índice de tablas

Tabla 1: Gestión por Competencias .....	27
Tabla 2: Selección de personal .....	28
Tabla 3: Evaluación del desempeño .....	29
Tabla 4: Desarrollo de personas .....	30
Tabla 5: Productividad.....	31
Tabla 6: Eficacia.....	32
Tabla 7: Eficiencia.....	33
Tabla 8: Efectividad.....	34
Tabla 9: Prueba de normalidad .....	35
Tabla 10: Coeficiencia de correlación .....	36
Tabla 11: Prueba de hipótesis general.....	37
Tabla 12: Prueba de hipótesis específicas 1 .....	38
Tabla 13: Prueba de hipótesis específicas 2.....	39
Tabla 14: Prueba de hipótesis específicas 3.....	40
Tabla 15: Escala de medición para evaluar el coeficiente Alfa de Cronbach .....	67
Tabla 16: Coeficiente de Alfa de Cronbach.....	67

## Índice de figuras

Figura 1: Gestión por competencias.....	27
Figura 2: Selección de personal.....	28
Figura 3: Evaluación del desempeño .....	29
Figura 4: Desarrollo de personas .....	30
Figura 5: Productividad .....	31
Figura 6: Eficacia.....	32
Figura 7: Eficiencia.....	33
Figura 8: Efectividad.....	34

## Resumen

La investigación titulada “Gestión por Competencias y Productividad en la empresa Servicios Logísticos de Courier del Perú S.A.C. Lima 2020” tuvo como objetivo general determinar la relación de la Gestión por competencias con la productividad. Con dicho propósito, se utilizó la siguiente metodología: tipo aplicada, nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental de corte transversal y enfoque cuantitativo. La población del estudio estuvo conformada por 74 colaboradores administrativos y operativos, la recolección de datos se obtuvo de la totalidad de la población mediante la técnica de la encuesta y el instrumento ha sido mediante un cuestionario establecido por 18 ítems, el mismo que tuvo una validez por juicio de expertos y también una alta fiabilidad. Los datos que se obtuvieron fueron procesados y tabulados en el programa estadístico SPSS, logrando como resultado el índice de correlación de Rho de Spearman 0,817, el mismo que es positiva considerable y una Sig. 0,000. De acuerdo a los resultados antes mencionados, se llegó a la conclusión que la gestión por competencias tiene relación significativa con la productividad, con lo que se logra el objetivo general de la investigación.

**Palabras clave:** Gestión por Competencias, productividad, colaboradores.

## Abstract

The research entitled “Management by Competencies and Productivity in the company Servicios Logísticos de Courier del Perú S.A.C. Lima 2020” had the general objective of determining the relationship of Management by competencies with productivity. For this purpose, the following methodology was used: applied type, correlational descriptive level, non-experimental cross-sectional design and quantitative approach. The study population was made up of 74 administrative and operational collaborators, data collection was obtained from the entire population using the survey technique and the instrument was through a questionnaire established by 18 items, the same one that was valid by expert judgment and also high reliability. The data that was obtained was processed and tabulated in the SPSS statistical program, obtaining as a result the Spearman's Rho correlation index 0.817, which is considerable positive and a Sig. 0.000. According to the aforementioned results, it was concluded that competency management has a significant relationship with productivity, thereby achieving the general objective of the research.

**Keywords:** Competency Management, productivity, collaborator.