



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Competencias laborales y desempeño laboral en los trabajadores  
de la empresa Electronorte S.A., Lambayeque**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Chinchay Chomba, Henry Daniel (ORCID: 0000-0002-0211-1551)

**ASESOR:**

MBA. Zapatel Arriaga, Luis Roger Ruben (ORCID: 0000-0001-5657-0799)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de políticas públicas

**CHICLAYO – PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

Lo de dedico a mi amada esposa Vanessa, por su apoyo incondicional en la realización de esta tesis. Su aporte en mi vida es invaluable, el cual me permite alcanzar nuevas metas y desarrollo profesional como personal. A mis queridas hijas Daniela y Belén, quienes son mi mayor fuente de motivación, esfuerzo y superación. Gracias por cederme su tiempo para culminar estos estudios, que suman a nuestro proyecto de vida.

## **Agradecimiento**

Expreso mi agradecimiento, a mis amados padres quienes siempre han sabido guiarme en esta vida, mostrándome el camino correcto. También agradezco a los directivos de la empresa Electronorte S.A. por facilitarme el acceso a la información para el desarrollo de mi investigación, y a los docentes de la Universidad Cesar Vallejo por su enseñanza práctica y teórica.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	v
Resumen.....	vi
Abstract .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	14
3.2. Variables y operacionalización .....	15
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis .....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	15
3.5. Procedimientos.....	16
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos .....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN .....	24
VI. CONCLUSIONES .....	30
VII. RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS .....	36

### **Índice de tablas**

<b>Tabla 1</b> Dimensiones de la Variable Competencias Laborales .....	18
<b>Tabla 2</b> Dimensiones de la Variable Desempeño Laboral .....	19
<b>Tabla 3</b> Coeficientes del modelo lineal de la relación entre las variables .....	21
<b>Tabla 4</b> Prueba de normalidad .....	22
<b>Tabla 5</b> Correlación de Competencias Laborales y Desempeño Laboral .....	23

### **Índice de figuras**

<b>Figura 1</b> Resultados de la Variable Competencias Laborales .....	19
<b>Figura 2</b> Resultados de la Variable Desempeño Laboral .....	20
<b>Figura 3</b> Diagrama de dispersión de las variables .....	21

## Resumen

La presente investigación tuvo como finalidad determinar la relación entre las competencias laborales y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electronorte S.A. Lambayeque, 2021, el estudio tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional, con diseño no experimental y transversal. La población de estudio fueron 58 trabajadores quienes via una encuesta respondieron dos cuestionarios implementados para este estudio, uno por cada variable, los mismos que fueron sometidos a juicio de expertos y probada su confiabilidad vía Alfa de Cronbach (valores de 0.88 y 0.92) mediante la prueba piloto. Se identificó que el nivel de las competencias laborales, el 31% percibe como ideal, el 41% regular y el 28% admite que es deficiente. Por otro lado, en el desempeño laboral, el 48% considera que es ideal, el 29% como regular y el 22% admite tener deficiencias en su desempeño. Lográndose determinar con un 95% de confianza la existencia de relación entre las variables competencias laborales y desempeño laboral en la empresa Electronorte S.A. Lambayeque; la misma que según el coeficiente de Spearman con 0.966, indica una relación directa y casi perfecta.

**Palabras clave:** Competencias, compromiso, desempeño, laboral, productividad

## **Abstract**

The purpose of this research was to determine the relationship between job skills and job performance in the workers of the company Electronorte S.A. Lambayeque, 2021, the study had a quantitative, correlational approach, with a non-experimental and cross-sectional design. The study population was 58 workers who, via a survey, answered two questionnaires implemented for this study, one for each variable, the same ones that were subjected to expert judgment and their reliability tested via Cronbach's Alpha (values of 0.88 and 0.92) by means of the pilot test. It was identified that the level of labor competencies, 31% perceive it as ideal, 41% regular and 28% admit that it is deficient. On the other hand, in job performance, 48% consider it to be ideal, 29% as fair and 22% admit to having deficiencies in their performance. Being able to determine with 95% confidence the existence of a relationship between the variables work skills and work performance in the company Electronorte S.A. Lambayeque; the same as according to the Spearman coefficient with 0.966, indicates a direct and almost perfect relationship.

**Keywords:** Skills, commitment, performance, labor, productivity

## I. INTRODUCCIÓN

El mercado laboral actual, es predominantemente virtual, en ese sentido se buscan personas que tengan desarrolladas capacidades y habilidades diferentes a las que anteriormente eran consideradas normales, con la introducción de formas de empleo flexible se demandan de colaboradores con altas competencias digitales, de modo tal, que genere en la empresa, dado sus diversos niveles una serie de ventajas competitivas. Esta situación no ocurre en las entidades públicas, dado que su engorroso sistema organizacional que limita la velocidad de implementación de los cambios. Esta tendencia fue especialmente pronunciada en el contexto de la pandemia que cambió la actitud de las personas hacia la distancia. Se enfatiza que, en un futuro cercano, cada empleado deberá tener habilidades digitales para su integración en el trabajo (Avdeeva et al. 2021).

Rodríguez y Lechuga (2019) describen que las deficiencias en el desempeño laboral están asociadas a la falta de comunicación interna, liderazgo y compromiso, generando inconformidad en el personal, lo que conlleva que las acciones de retroalimentación no generen los resultados esperados. Por su parte Gil et al. (2020) indica que para optimizar el desempeño laboral es necesario hacer un seguimiento, mediante evaluaciones periódicas para optimizar el uso de recursos, desarrollo de tareas, promover actividades y habilidades de liderazgo.

Shet et al. (2019) describe que acelerar las iniciativas de gestión del desempeño basadas en un modelo de competencia de liderazgo son necesarias para construir la cultura del desempeño en la organización, por ello, es importante desarrollar el concepto de desempeño basado en competencias en las organizaciones, dado que, los sistemas de gestión del desempeño convencionales están disminuyendo y a medida que las organizaciones buscan lograr mejores resultados con el trabajo de su personal. Para Vasilieva et al. (2018) el enfoque de competencias se utiliza como base para desarrollar productividad, innovación y responsabilidad entre los empleados. La transición de Rusia a la economía digital de acuerdo con el Programa Federal requiere la transformación de las cualidades profesionales y los requisitos de calificación para los puestos de la administración pública estatal. Las competencias laborales requieren un enfoque individual, teniendo en cuenta las características de cada empleado, así como el desarrollo e



implementación de modelos competenciales, en los que todos los aspectos de trabajo en el mundo digital deben reflejarse. Poovathingal & Kuma (2018) describe que la contribución de las competencias permite determinar con precisión las necesidades de formación y medir la eficacia individual.

En el Perú, Guzmán et al. (2020) indican que la experiencia de atención al cliente, las capacidades del colaborador y los procesos basados en la transformación digital contribuyen en la mejora del desempeño laboral de los trabajadores de las compañías de seguros en Perú. Un profesional con eficiente desempeño requiere que la educación sea en base a entrenamiento adecuado con laboratorios apropiados que utilizan técnicas de instrucción, herramientas de software, sistemas inteligentes de telecomunicaciones y servicios informáticos remotos a través de Internet para alcanzar los resultados esperados (Murillo, 2019).

Poovathingal & Kumar (2018) la contribución de las competencias puede determinar el impacto de un nivel de competencia en los resultados de un trabajo. La brecha entre contribución de las competencias esperada y real puede predecir el desempeño futuro, determinar las necesidades de capacitación con precisión y medir la eficacia individual y la adecuación del capital humano de un departamento, una organización. Asimismo, la contribución de las competencias laborales ayuda a: (a) priorizar la capacitación para las competencias que impactarían el desempeño, (b) corregir la responsabilidad por fallas en el desempeño en factores individuales, organizacionales, comparar empleados individuales a través de funciones, y (c) determinar la eficacia del capital humano interdepartamental, interempresarial y evaluar el capital humano de una firma. Por ende, es necesario conocer las competencias que tienen los trabajadores dentro de una organización y lo que necesitan para gestionar eficientemente los problemas con los vecinos, para luego proponer un modelo de competencias laborales enfocado a mejorar el desempeño de los trabajadores de una empresa con la finalidad de atender las necesidades y reducir los conflictos (Inga, et al., 2020)

A nivel institucional, en la empresa del Electronorte S.A. perteneciente a Lambayeque, se cuenta con un número de 58 trabajadores, de los cuales el 60% es personal nombrado a plazo indeterminado, y el 40% restante ha ingresado por mandato judicial (medida cautelar). Bajo este contexto se aprecia deficiencias en el desarrollo de las competencias laborales por parte de algunos trabajadores,

evidenciándose la falta de un perfil para algunos de los puestos laborales. Esto conlleva a que se presenten situaciones como el no cumplimiento de sus obligaciones de manera eficiente, falta de comunicación entre compañeros, dificultades para trabajar en equipo, desconocimiento de normas técnicas, carencia de iniciativa propia para resolver problemas cotidianos; que conllevan a no realizar el trabajo eficientemente. Mientras que, en el desempeño laboral, se presentan demoras en la entrega de tareas, no se cumple los objetivos del área, es necesario una constante supervisión para el cumplimiento de metas, falta de compromiso que evitan que el desempeño individual y colectivo no sea efectivo. Es por ello, que se plantea la formulación del problema: ¿Existe relación entre las competencias laborales y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electronorte S.A. Lambayeque, 2021?

La investigación se justifica teóricamente por el empleo de teorías de desempeño laboral basado en el aporte de Idalberto Chiavenato y acerca de las competencias laborales con Martha Alles, que permiten actualizar la literatura existente. Respecto a la justificación metodológica, se ha creado dos instrumentos que permiten recoger información actualizada en plena pandemia de los colaboradores, en referencia a las variables en estudio. Y social porque con los resultados obtenidos permite tener un diagnóstico que podrá ser empleado para hacer las recomendaciones al Directorio, y permita seguir contando con una empresa que contribuye al desarrollo de la sociedad (Caballero, 2013).

De esta manera, el objetivo general será Determinar la relación entre las competencias laborales y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electronorte S.A. Lambayeque, 2021. Y como objetivos específicos: (a) Identificar el nivel de desempeño laboral de los en los trabajadores de la empresa Electronorte S.A., (b) Diagnosticar el nivel de competencias laborales en los trabajadores de la empresa Electronorte S.A. Lambayeque, 2021 y (c) Analizar la relación entre las competencias laborales y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electronorte S.A. Lambayeque, 2021.

Finalmente, la hipótesis planteada es: Existe relación directa entre las competencias laborales y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electronorte S.A. Lambayeque, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Bohórquez et al. (2020) en una investigación que utilizó el enfoque cuantitativo pudo recoger información acerca del desempeño laboral, que el 35% admite cumplir las tareas asignadas de manera eficiente, y el 25% cumple de manera regular. Mientras que el 45% considera que la equidad de un buen clima laboral le ayuda trabajar mejor, y para el 35% realiza sus tareas de forma regular. Concluye mostrando la relación del desempeño laboral con el clima laboral en (Spearman 0.78) expresa una relación directa.

Lora et al. (2020) describe que su investigación tuvo como finalidad determinar el grado de relación entre las competencias laborales y el desempeño laboral, los resultados acerca de las competencias laborales fueron, que el 88% permite desarrollar la eficacia, los procesos de reclutamiento, la selección y el entrenamiento; lo que conlleva a reducir el nivel de rotación y le otorga valor agregado al trabajador. El desempeño laboral fue de 90% dado que el personal que cuenta con habilidades, conocimientos y profesionalismo; valora la empresa, su trabajo y ofrece su mejor esfuerzo. El estudio termina, describiendo la relación positiva alta y directa de 0.92 entre las variables analizadas.

Deng et al. (2019) en un estudio realizado a 1594 colaboradores, se pudieron recoger los siguientes resultados, que el 78% considera que su motivación es buena y le permite cumplir con sus responsabilidades y el 87% del personal logra mantener un buen desempeño laboral. Concluyendo que se presenta relación positiva y directa entre la motivación laboral y desempeño laboral, conllevando a recomendar que las empresas que se preocupan por motivar a su gente pueden lograr mejores resultados.

En el Perú, Robles (2020) en su investigación se determinó que el 55% son de género femenino, el 65% es personal contratado y el 60% personal técnico. Los resultados en el desempeño laboral fueron, el 47% de colaboradores su desempeño es aceptable, mientras que el 46% cuenta con las competencias laborales adecuadas para el puesto que labora. Concluye que existe correlación positiva alta es 0.716, entre el desempeño laboral y las competencias laborales de los trabajadores de la organización en investigación.

Guzmán et al. (2020) en su investigación de tipo descriptiva, no experimental, se analizó las competencias de los trabajadores, encontrado que el 70% tiene desarrolladas sus competencias y habilidades para realizar su trabajo; el desempeño laboral de las tareas es cumplida a cabalidad por el 95%. Finalmente se logró determinar la relación de las variables, hallando una relación directa y significativa de 0.89. Por su parte, Lapo y Bustamante (2018) aplicaron una encuesta a 583 trabajadores para conocer el desempeño laboral. Los resultados permitieron observar que un 76% afirma que el ambiente de trabajo es el adecuado; mientras que para un 73% precisa que su desempeño laboral es el ideal. Por último, fue posible encontrar una correlación positiva intensa entre ambas variables con un coeficiente de 0.78 según el análisis estadístico. Según los datos obtenidos, permitió conocer que las actitudes del trabajador conllevan a lograr un mejor desempeño que tiene los profesionales del hospital investigado.

A nivel local, Lluncor (2021) los resultados encontrados en las variables competencias laborales fueron, en la dimensión administrativos arrojó 92%, la dimensión social fue 86% y la dimensión técnicos 97%. Se concluye que el desempeño laboral encontrado fue de 54.2% buenos, el 10.4% es regular y el 35.4% bajo, conllevando a definir estrategias basadas en la primera variable.

Atoche (2020) según su estudio se concluyó que el nivel de desempeño de cada uno de los colaboradores tenía un nivel bajo, siendo representado por un 44%, señalando que con un 32% se presenta un nivel bajo de esfuerzo laboral, esto es reflejado por el incumplimiento del total de actividades asignadas; asimismo, con un 42% se muestra las deficiencias en el trabajo en equipo debido que con un 52% se presenta un nivel medio por la ausencia y limitada comunicación entre cada uno de los compañeros del área de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz.

Pacherrez (2020) tuvo como objetivo determinar la relación de las competencias laborales y desempeño laboral, para ello, aplicó una encuesta, con un cuestionario que obtuvo los siguientes resultados, con respecto a las competencias laborales en la dimensión selección del personal el 100% considera que es óptima, el 89% menciona que tiene el perfil para el puesto, así como los conocimientos y habilidades para cumplir sus funciones. En la variable desempeño laboral, el 92% indicó que mejora su productividad al recibir incentivos económicos,

el 74% precisa que se cumplen los objetivos planificados y las relaciones interpersonales mejoran el ambiente de trabajo en un 78%. Se concluye que las competencias laborales basada en la confianza, permite lograr los resultados esperados y, por ende, mejorar el desempeño laboral.

Gutierrez et al. (2020) en un estudio de tipo descriptivo correlacional, aplicaron técnicas cuantitativas como la encuesta, con un cuestionario para recoger la información de 350 trabajadores, en sus resultados destacan que la empresa tiene un desempeño laboral positivo según el 50% del personal, 42% lo percibe como negativo debido al poco conocimiento de los planes estratégicos. En la variable competencias laborales el 66% la considera negativa, dado que, no se tiene los conocimientos y su formación no ha sido en competencias específicas por parte de la empresa. Llegando al concluir existe relacional positiva alta de 0.62 entre las variables investigadas.

Carrasco (2019) realizó una investigación en una entidad pública de 40 trabajadores, utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, obteniendo los resultados que el clima organizacional es regular para el 25% y bueno para un 55%; en la otra variable de desempeño laboral el 17% indica que pocas veces se cumple con las obligaciones, el 20% algunas veces y el 63% admite que el desempeño siempre es bueno y se cumple con las tareas asignadas. El investigador concluye demostrando que existe relación alta y significativa de 0.869, y recomienda que mantener el clima organizacional conlleva a obtener los resultados esperados en la organización.

Esta investigación se afianza en el objetivo ocho del desarrollo sostenible que describe lo siguiente: “Fomentar el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo, y el trabajo decente para todos” dado que, la empresa que se realiza la investigación se encarga de distribuir energía eléctrica, y analizar sus competencias laborales y su desempeño laboral contribuye a contar con diagnóstico situacional de los colaboradores, buscando mejorar su compromiso en ofrecer un mejor servicio de energía eléctrica e ir adaptándose a ofrecer servicios amigables con el medio ambiente (Naciones Unidas, 2015)

Las teorías de competencias laborales, según Alles (2016) indica que son un conjunto de atributos valorativos basados en aquellas competencias básicas y

específicas que posee el recurso humano, las cuales han sido fortalecidas por la organización en cumplimiento con sus metas y objetivos. Para Ayuso y Herrera (2017) mencionaron que son una serie de habilidades que integra el factor humano de una organización en función a cumplir con las tareas y actividades programadas durante cada jornada laboral. Para Rubio (2016) manifestó que las competencias laborales, son aquellas que tienen como base el cumplimiento eficiente de sus funciones o responsabilidades, que genera una mayor capacidad y habilidades, mediante el logro de sus objetivos y metas organizacionales.

Las competencias son un factor determinante a la hora de contratar ya que marcan la diferencia entre los candidatos, pueden ser el punto de inflexión para hacer que una persona se distancie, convirtiéndose en el candidato aventajado (Rodríguez , 2015). De otro lado, las competencias laborales se entienden como todas las actividades del empleado quien ha puesto en marcha su interés, responsabilidad, iniciativa y otras habilidades para hacer un trabajo bien realizado, incluso resuelve situaciones problemáticas que no estaban previstas. Además, las competencias laborales buscan la excelencia en los trabajadores a través de sus conocimientos específicos o técnicos, y por otro lado considerando sus rasgos conductuales como su responsabilidad, dinamismo, toma de decisiones e iniciativa propia (Porret, 2014)

Las dimensiones de la presente investigación, definidas según Alles (2015) que indica, (a) competencias cardinales: se definen como como las competencias base que debe tener cada miembro de la empresa. En ocasiones muestran valores o conceptos asociados a la estrategia empresarial, que los empleados requieren conocer según cargo que desempeñe. Las competencias cardinales o generales, porque cada trabajador debe poseer estas competencias que son como base para trabajar en su puesto determinado, desde el básico hasta la gerencia de la empresa. Sin embargo, estas competencias pueden sufrir cambios o transformarse en específicas cuando al trabajador le toca asumir un determinado puesto en la organización, (b) competencias específicas: esta se puede poner en práctica en diferentes públicos, en esta oportunidad según sea lo que realice, bien sea de jefe o de supervisor, o en su defecto que esté por encima de los empleados. En empresas con un gran número de personal los grados de gerencia se pudieran

dividir en dos niveles: bien sea, altos ejecutivos y restantes niveles de conducción o dirección de personas. Las competencias específicas gerenciales se determinan como una mezcla de conocimientos y habilidades que debe tener un jefe que le permita ser eficiente en su trabajo y en diferentes empresas; (c) las competencias por área: esta se puede poner en práctica a diferentes grupos de personas o colectivos, aquí, con respecto a los requerimientos de las divisiones en las que se organiza la empresa. (p. 60). Estas competencias se hayan en puestos que son determinantes para llevar a cabo una adecuada ejecución de acciones y que con estas se alcance cubrir los requerimientos de las diferentes divisiones bien sea; de recursos humanos, atención al cliente, ventas, administración.

Para Alles (2016) afirma que las competencias laborales se pueden definir en base a la misión, visión y la estrategia de la empresa. Aunque no necesariamente, se defina como un modelo de competencias, pero se sobreentiende que se busca alcanzar los objetivos estratégicos, para ello, es importante contar con colaboradores, que ayuden a integrar la empresa, tanto personal de alto nivel y trabajadores de nivel medio y bajo que posean ciertas características, habilidades y competencias que contribuyan a lograr las metas planteadas. Asimismo, Martha Alles, menciona que las principales competencias cardinales, que se caracterizan porque son parte esencial de empresa, dado que, está representado por los valores, código de ética que permiten diferenciarse de otras empresas, ya que reflejan la esencia de existir como organización y lo que quieren lograr mediante una estrategia determinada.

Las competencias específicas, según su significado, esta se vincula con diferentes equipos de personas. Esta va directa a las que poseen un cargo superior en la organización, lo que es igual a aquellas personas que poseen un rango superior. Por otra parte, se puede decir, que las competencias específicas gerenciales, van directamente relacionadas a diferentes colectivos o grupos de personas. En esta oportunidad esta va directo a las competencias que se encuentran en un área determinada como lo son: Producción o Finanzas.

Según Amarante (2018) describe que las competencias permiten enumerar a los trabajadores basándose en el desarrollo de su labor; las cuales se puede definir como: técnicas, bases y transversales. Es por ello que; las competencias

técnicas se definen como las adecuadas en un puesto específico como, por ejemplo, una persona que cumpla el rol de guía turístico requiere que tenga ciertos conocimientos acerca de legislación turística, técnicas de conducción de grupos, así como, conocimiento de medios de transporte y uso de micrófono. Así mismo, se encuentran las competencias bases, las cuales se definen como los conocimientos, habilidades o actitudes que posibilitan a una persona tener éxito en su trabajo. Como una herramienta fundamental sería el manejo perfecto del idioma Inglés, bien sea al momento de hablarlo, escribirlo o leerlo. Para culminar, se puede decir a las competencias transversales, como las más utilizadas en un grupo específico de profesión, y estas se encuentran estrechamente ligadas a las aptitudes, actitudes, valores y conocimientos a lo largo de su ciclo profesional.

También se puede describir la certificación de competencias: Según Jiménez (2016), esta se refiere al reconocimiento formal sobre la competitividad señalada (por consiguiente, evaluada) que posee una persona para llevar a cabo su trabajo. La obtención de un certificado es un aval de una anterior evaluación de habilidades. Es por ello que, se puede decir, que un certificado, es un método normalizado, lo que es igual un aval que da fe de que se ha realizado un estudio previo en el que se demostró que se poseen habilidades.

Necesariamente se requiere conocer la definición de competencia para poder emitir una evaluación o selección, partiendo del estudio y caracterización de puestos de trabajo según sea el nivel de competitividad, esta es la base principal, ya que según las características se puede seleccionar según sean los perfiles, ocupando la vacante con una adecuada selección en la que se encuentre un personal con conocimientos y habilidades avanzadas, para alcanzar la evaluación se puede poner en práctica técnica bien sea como las fichas de evaluación y manuales de evaluación siendo estas las más usadas (Jiménez, 2016).

Con respecto a la relación de las competencias laborales y el desempeño laboral, Alisbo (2017) describe que las competencias laborales están basadas en el aprendizaje e Innovación, están significativamente relacionadas con el desempeño laboral, dado que permite el crecimiento y desarrollo personal y profesional. El colaborador siempre debe estar actualizado con las diferentes habilidades, aprendizajes nuevos. Además, se complementa con el dominio



curricular, que muestra indicadores sobre la capacidad para crear situaciones que animen a contar con sus servicios, en las diferentes empresas que buscan profesionales capacitados. Lo mismo ocurre con las habilidades de comunicación y colaboración, que describe las competencias del colaborador en el uso individual y cooperativo de actividades de aprendizaje, así como comunicar expectativas para el logro de objetivos. En segundo lugar, en términos de habilidades de información, medios y tecnología, habilidades para la vida y la carrera tienen más puntos en común con el dominio de vínculos comunitarios. Esto incluye la demostración de la persona para establecer un ambiente de aprendizaje que permita desarrollar competencias laborales y con ello, se mejore su desempeño laboral para el logro de los propósitos empresariales.

Y las teorías de la segunda variable, Según Chiavenato (2015) describe que la evaluación del desempeño, es el proceso que se evalúa, al revisar las actividades que desarrolla el individuo, que contribuyen al lograr los objetivos de la empresa. Asimismo, precisa “que la evaluación de desempeño consiste en identificar, medir y administrar el desempeño humano en las organizaciones” (p.245).

Asimismo, Chiavenato (2015) quien manifiesta la existencia de diferentes maneras de evaluar y calcular el rendimiento laboral, y es que gracias a aquello su medida posee un elemento concreto y práctico en las empresas. Siendo la eficacia de los trabajadores dentro de la empresa, de suma importancia para el buen control de cada uno de los recursos humanos, ya que, establece la empresa misma y sus operaciones, obteniendo un gran trabajo por todos sus colaboradores.

Mientras que Bernal et al. (2015) aluden que el rendimiento suele ser una de las cualidades que cualquier trabajador necesita lograr al momento en que desarrollar sus actividades, según a su perfil, sus cualidades, aptitudes, habilidades y más que suelen contribuir a la misión de la organización. Por otra parte, se determina como la aportación del esfuerzo laboral y la manera en que operan cada uno de los integrantes de la empresa de manera eficiente y eficaz, siempre vinculado con las respectivas metas que posee toda empresa sin necesidad de incumplir ninguna norma y regla que haya definido de manera preliminar (Stoner, Freeman, & Gilbert, 2011). También, Robbins y Coulter (2014) asevera que el rendimiento suele ser un procedimiento en donde interactúan diferentes elementos

que se encuentran influenciados por las diferentes situaciones de las operaciones laborales y posee una mayor importancia según a las situaciones. Se tiene en cuenta la posibilidad de diferenciación de los factores en el momento ya determinado.

Según Chiavenato (2015) para medir el desempeño laboral se considerado las dimensiones, (a) el compromiso que hace referencia al desenvolvimiento que tiene el colaborador de manera efectiva buscando alcanzar los objetivos de la organización, también asumir compromiso se manifiesta en las relaciones amenas que se genera entre compañeros, jefes y directivos de la empresa, (b) calidad en el trabajo, hace referencia que el trabajador busca aplicar sus conocimientos para obtener un trabajo acorde a las necesidades de los interesados, buscando tener calidad y generando experiencia para las personas, (c) el trabajo en equipo, las acciones que emprenden los trabajadores en una organización, debe ser en conjunto, solidaria buscando obtener mejores resultados, según los objetivos que se han propuesto en la organización. Mediante el trabajo en equipo conlleva a unir esfuerzos y a trabajar de manera coordinada tanto personal operativo, administrativo y directivo en un horizonte determinado a mejorar la empresa y (d) la productividad, describe la importante de obtener resultados que conlleven al crecimiento de la organización para obtener mejores resultados en beneficio del cliente o usuario y mejorar el vínculo del trabajador con el cliente, permitiendo obtener los mejores beneficios para la empresa y por ende, para el colaborador.

De otro lado Chiavenato (2017), señala que el desempeño es una percepción del desenvolvimiento de un individuo en un lugar donde pueda expresar su potencial, el proceso de evaluar ayuda con la estimulación describiendo el valor de un individuo, esta evaluación es denominada test para evaluar de desempeño, méritos, eficiencia en el desarrollo de las actividades del individuo. Los métodos de evaluación de desempeño, definido por Chiavenato (2015) las técnicas de análisis suelen ser muy relevante para que se tenga conocimiento de las operaciones que lleva a cabo todo trabajador dentro de la empresa: Ensayos críticos: se considera una de las metodologías simples en la que el trabajador especifica cada una de sus debilidades como fortalezas, el rendimiento que ha logrado en cualquier otro trabajo, sus objetivos y potencial.

Incidentes críticos: suele hacerse cargo de la calificación del evaluador con las conductas en donde se enfatiza la manera de actuar en los trabajos y la eficiencia que la persona tiene, de cómo será evaluado según a sus experiencias. Escalas graficas de calificación, siendo la técnica tradicional que más se usa y las calificaciones se basa en escalas gráficas, las evaluaciones se llevan a cabo teniendo en cuenta la calidad de los trabajadores, la cooperación, los conocimientos, decisiones que refieren y se desarrolla un análisis por el lado de los trabajadores del capital humano. La escala de calificaciones por las conductas, se determina como una mezcla de las escalas y los sucesos críticos en donde el evaluador se encarga de medir el desempeño según los puntos que se les asigna según las actividades que ejecuta y su rendimiento. Comparaciones forzadas: dicha evaluación se ejecuta entre las destrezas intelectuales como a la vez físicas y los hallazgos que se logra entre un individuo a otro. (Chiavenato, 2017).

La finalidad de una evaluación de desempeño, según Alles (2016) menciona que se basan en contribuir a la gerencia de recursos humanos en lo que respecta la toma de decisiones, puesto que, dado que, al obtener información cuantitativa y cualitativa ayudan a tomar decisiones para los ascensos, transfiriéndose de cargos u organizaciones o incluso hasta despidos. De igual manera, estas evaluaciones hacen posible que se identifique las necesidades de los colaboradores para definir capacitaciones para el desarrollo de destrezas, habilidades y conocimientos, logrando identificar las capacidades y aptitudes propicias como aquellas que necesitan corregirse para el que se ejecutan sistemas de corrección o mejoras.

Otra de las finalidades, de la evaluación del desempeño laboral, sirve para brindar retroalimentación a los empleados acerca de distintos aspectos, y mejorar el rendimiento de los integrantes de la empresa. Asimismo, ayuda a tomar decisiones en la designación de premios, mejora de remuneraciones, ascensos para los trabajadores más destacados. Hallazgos de las actividades personales, teniéndose presente que es el fin lo más relevante, puede analizarse los hallazgos de todo trabajador, en donde el área de capital humano en una empresa puede llegar a alcanzar los criterios siguientes como es la evaluación de las cantidades que produce, aquello que desperdicia y los costos por cada una de las unidades que produce, en caso se estuviera evaluando a un vendedor se toma en cuenta a

la cantidad de las ventas que ha logrado en un determinado tiempo, así también se toma en cuenta los ingresos por sus ventas (Alles , 2016).

Conductas, en las evaluaciones de los comportamientos resulta complicado conseguir hallazgos que sean específicos en donde se le atribuya las acciones de un trabajador. Las conductas no siempre se encuentran limitados o su evaluación se relaciona con la productividad de todo trabajador. Una evaluación adecuada se encuentra vinculada a brindar ayuda a los colegas, aportando ideas con la finalidad de obtener mejorar en el trabajo, siendo voluntarios en la ejecución de actividades siendo fuera de turno o dentro, permitiendo que los grupos se logren consolidar y sobre todo sean eficientes. Características, considerándose uno de los criterios más débiles de los otros que se han detallado; sin embargo, suele ser el más habitual en las empresas en donde se trata de analizar si los trabajadores poseen una actitud adecuada, mostrando confianza, experiencias, niveles en relacionarse con los demás, hallazgos de sus actividades desarrolladas o avances a sus actividades entre demás que son de ayuda para la evaluación del desempeño (Alles , 2016).

Fisher (2017) añade que para que las personas busquen mejorar su propio rendimiento laboral sin influencia o requerimiento directo de sus superiores en un entorno laboral es necesario que tengan cierto grado de autonomía y decisión sobre la forma en la que pueden alcanzar sus objetivos. Kimathi (2017) amplía esto comentado que en algunos casos incluso la personalidad del trabajador puede influir sobre su desempeño laboral, considerándose como parte de su moral, su habilidad para aprender, su experiencia, su cultura y su actitud frente a la responsabilidad asignada. Por otro lado, Ones, et al (2017) comentan que existen distintos modelos para medir el desempeño laboral que dependen del tipo de producto y servicio ofrecido al mercado, así como el tipo de trabajo realizado por el área estudiada, de ser el caso. Christiansen y Chandan (2017) añaden que el desempeño laboral de cualquier actividad está directamente relacionada a la calidad de la comunicación que existe entre el trabajador y las personas con las que su trabajo está relacionado y es posiblemente el más importante de los factores que influyen sobre él, de manera que no debe ser subestimada.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

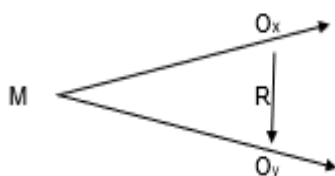
El enfoque de esta investigación es cuantitativo, según Hernández et al. (2014) describen que este enfoque se encarga de recolectar información para probar, analizar y verificar hipótesis, basadas en la medición mediante números y apoyada de la estadística, con la finalidad de contrastar y probar la teoría que el investigador ha utilizado. El tipo de investigación es correlacional, porque se buscó asociar o relacionar entre las competencias laborales y desempeño laboral (Hernández & Mendoza, 2018).

Diseño no experimental: Este diseño se caracteriza porque la investigación se ejecuta sin hacer variaciones, cambios o modificación en alguna en las unidades de estudio o en la institución. El estudio se ha realizado en el contexto actual que se encuentra actual sin hacer variar la situación actual de las personas que participaron en el estudio (Hernández, et al. 2014).

Esta investigación, es transversal, porque la información se recolecta en un momento dado, y la información se recolecto fue a propósito de la investigación. Para Tokeshi (2013) son estudios que se realizan en un único momento. Asimismo, es de diseño correlacional, porque se buscó establecer semejanzas o relaciones entre dos o más variables. Este tipo de diseño se caracteriza porque permiten conocer el nivel de relación que puede tener las variables en estudio (Hernández & Mendoza, 2018). Según el diseño se resume en el siguiente diagrama:

**Figura 1**

*Diseño Correlacional*



Dónde:

M = Muestra de estudio

X = competencias laborales

Y = Desempeño laboral

r = Relación entre competencias laborales y desempeño laboral de la empresa Electronorte S.A. Lambayeque, 2021

### **3.2. Variables y operacionalización**

Las variables de esta investigación son las siguientes:

**Variable 1: Competencias laborales:** Alles (2016) indica que son un conjunto de atributos valorativos basados en aquellas competencias básicas y específicas que posee el recurso humano, las cuales han sido fortalecidas por la organización en cumplimiento con sus metas y objetivos.

**Variable 2: Desempeño laboral:** Según Chiavenato (2015) describe que la evaluación del desempeño, es el proceso que se evalúa, al revisar las actividades que desarrolla el individuo, que contribuyen al lograr los objetivos de la empresa. Asimismo, precisa “que la evaluación de desempeño consiste en identificar, medir y administrar el desempeño humano en las organizaciones” (p.245).

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

En esta investigación la unidad de estudio es el trabajador de la empresa Electronorte S.A. Lambayeque, siendo la población todos los integrantes de la organización que son un total de 58 personas, La población de estudio es un grupo de integrantes que se han considerado como unidades estudio y que están en un determinado contexto que se realizará la investigación (Carrasco, 2016).

No se ha utilizado un muestreo en esta investigación: Se entiende por muestreo a un subconjunto que se extrae de la población de estudio para ser considerado como unidades a investigar (Valderrama, 2016).

Términos de inclusión: Se han considerado a todos los trabajadores mínimo un año laborando en la empresa.

Términos de exclusión: Se excluye a los profesionales contratados menos de un año de trabajo. También a las personas que están proceso de litigio o juicio con la empresa.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica que se utilizó fue el censo, que sirvió para la aplicación a toda la población de estudio y se obtiene la información de los trabajadores de empresa de Electronorte S.A. Lambayeque. La técnica del censo ha sido aplicada a cada uno de los integrantes (Córdova, 2015).

En esta investigación se aplicaron dos cuestionarios, uno para la medición variable competencias laborales que contiene 30 preguntas y otro para el diagnóstico del desempeño laboral integrado con 16 preguntas.

Con respecto a la validación de los instrumentos, se ha recurrido a tres expertos como mínimo, cuya característica son profesionales con conocimientos debidos en investigación y en temas relacionados a las variables, permitiendo validar a los dos instrumentos de recolección de información, como se muestra en el anexo 3. Según Sánchez (2019) está integrado por un conjunto de preguntas que han sido respondidas por seres humanos para recabar la información.

Mientras que la confiabilidad del instrumento se realizó mediante el análisis de datos recolectados en una población piloto de participantes similares a los de la población final, que permitió corroborar el grado de confiabilidad obtenido, mediante el Alfa de Cronbach se determinó que el cuestionario de competencias es confiable en un 0.88 y el cuestionario de desempeño laboral 0.92, obtenido mediante el estadístico SPSS 25, como se aprecia en el Anexo 4.

### **3.5. Procedimientos**

Según Carrasco (2016) para el desarrollo de la investigación, el primer paso ha sido la revisión de información bibliográfica en diversos repositorios de revistas indexadas como Scopus, Redalyc, Scielo, repositorios de tesis relacionados al tema que se ha está investigando, y el uso de libros de reconocidos autores de competencias laborales y desempeño laborales, Asimismo, se procedió a solicitar la autorización de la gerencia de la empresa Electronorte S.A. Lambayeque, para poder aplicar el instrumento, el mismo, que permitirá recoger la información de las variables que se está investigando.

Asimismo, se complementa el procedimiento con la aplicación del instrumento a la población de estudio, debido a la situación de pandemia que sigue en nuestro país, se deben tomar medidas de prevención para evitar contagios, mediante el censo se realizó de manera virtual, con el uso de cuestionario compartidos por redes sociales como: correo electrónico, WhatsApp, mensajes por Facebook y los datos serán recibos de manera automática en la aplicación Drive del correo Gmail, para luego ser procesados y verificados, para la depuración de algún error al momento de responder por parte de los encuestados.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Se realizó el análisis de datos, con el primer paso ha sido la tabulación de datos en el programa SPSS 25 para el análisis correspondiente, luego se agrupo según los indicadores y dimensiones de las dos variables en estudio para obtener resultados en tablas y figuras. Posteriormente, se realizó el diagrama de dispersión y se analizó mediante la prueba de normalidad para conocer el coeficiente de correlación a utilizar, para poder determinar el grado de correlación de las variables y conlleve a contrastar la hipótesis planteada. En consecuencia, se utilizó el Coeficiente de Rho de Spearman (Sánchez, 2019).

### **3.7. Aspectos éticos**

Según Del Castillo (2018) la presente investigación se realizará teniendo en cuenta los principios éticos que son los siguientes:

Consentimiento informado, consiste que el investigador debe solicitar el permiso y la autorización de la participación voluntaria de las personas u objetos que se han considerado como población de estudio y, de ellos se recogerá los datos necesarios para la investigación.

La consistencia, hace referencia que se utilizan métodos estrategias, adecuadas para recoger la información y permite obtener datos consistentes ya que son las respuestas de la población de estudio, dado que, el instrumento ha sido revisado y validado por expertos y la verificación estadística para determinar la fiabilidad del cuestionario.

Confidencialidad, en el proceso de investigación se puede tener información que es de conocimiento público o también datos que son específicamente para un estudio y no puede ser utilizado para otros fines, y se pide mantener en reserva.



#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

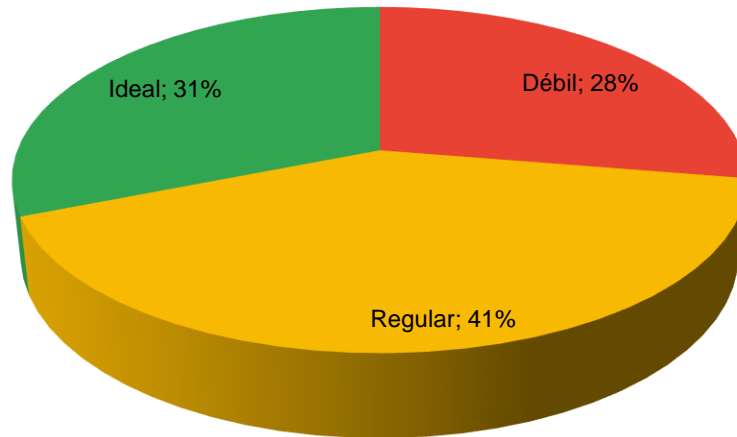
*Dimensiones de la Variable Competencias Laborales*

	<b>Competencias Cardinales</b>		<b>Competencias Específicas Gerenciales</b>		<b>Competencias Específicas por Área</b>	
	<b>Trabajadores</b>	<b>%</b>	<b>Trabajadores</b>	<b>%</b>	<b>Trabajadores</b>	<b>%</b>
Débil	16	28%	16	28%	17	29%
Regular	24	41%	23	40%	26	45%
Ideal	18	31%	19	33%	15	26%
Total	58	100%	58	100%	58	100%

Los resultados de la variable competencias laborales, permiten identificar que en la dimensión competencias cardinales, el 31% (18) colaboradores consideran ideal, el 41% (24) como regular y el 28% (16) como débil; sobre la dimensión competencias específicas gerenciales, el 33% (19) la consideró ideal, el 40% (23) como regular y el 28% (16) como débil; finalmente, sobre la dimensión competencias específicas por área el 26% (15) la consideró ideal, el 45% (26) como regular y el 29% (17) como débil. En general, los colaboradores consideran que sus competencias laborales están en un nivel regular e ideal en la de la empresa Electronorte S.A. Lambayeque.

**Figura 1**

*Resultados de la Variable Competencias Laborales*



Se identificó que del total de la muestra de 58 trabajadores de la empresa Electronorte S.A. Lambayeque, el 31% (18) la consideró ideal, el 41% (24) como regular y el 28% (16) como débil.

**Tabla 2**

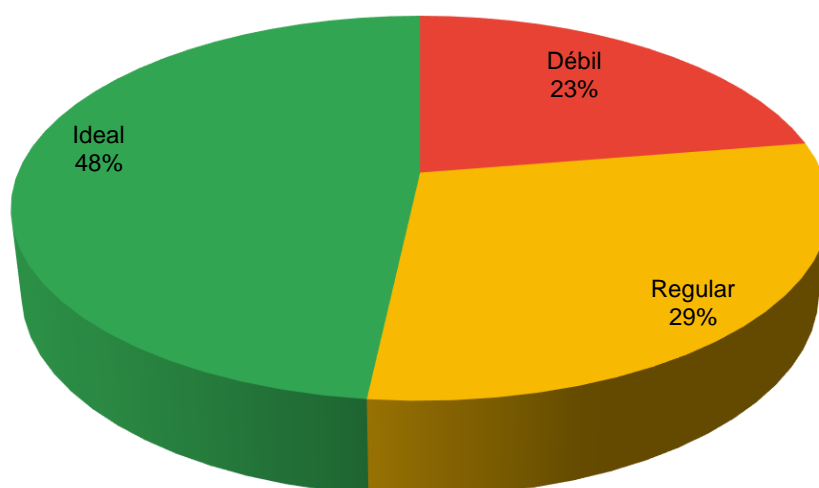
*Dimensiones de la Variable Desempeño Laboral*

Escala		Dimensiones			
		Compromiso	Calidad de trabajo	Trabajo en equipo	Productividad
Débil	Trabajadores	13	13	13	17
	%	22%	22%	22%	29%
Regular	Trabajadores	18	18	20	20
	%	31%	31%	34%	34%
Ideal	Trabajadores	27	27	25	21
	%	47%	47%	43%	36%
Total	Trabajadores	58	58	58	58
	%	100%	100%	100%	100%

Los resultados de la variable desempeño laboral, permiten identificar que en la dimensión compromiso, el 47% (27) la consideró ideal y el 22% (13) como regular; sobre la dimensión calidad de trabajo, el 45% (26) la consideró ideal, el 33% (19) como regular y el 22% (13) como débil; sobre la dimensión trabajo en equipo el 43% (25) la consideró ideal, el 34% (20) como regular y el 22% (13) como débil; finalmente, sobre la dimensión productividad el 36% (21) la consideró ideal, el 34% (20) como regular y el 29% (17) como débil.

## Figura 2

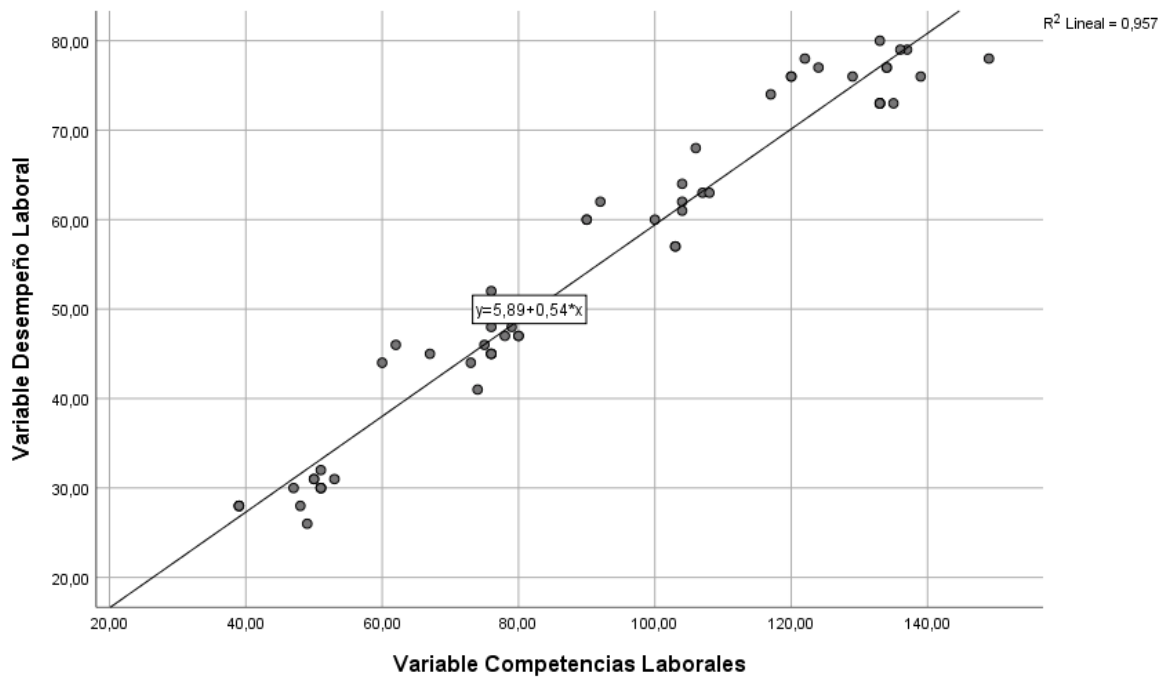
*Resultados de la Variable Desempeño Laboral*



Se identificó que del total de la muestra de 58 trabajadores de la empresa Electronorte S.A. Lambayeque, el 48% (28) la consideró ideal, el 29% (17) como regular y el 22% (13) como débil.

**Figura 3**

*Diagrama de dispersión de las variables*



El diagrama de dispersión anterior es posible apreciar la existencia de una relación lineal positiva entre las variables competencias laborales y desempeño laboral, en base a la información obtenida de los trabajadores de la empresa Electronorte S.A. de Lambayeque.

**Tabla 3**

*Coefficientes del modelo lineal de la relación entre las variables*

Coefficientes del modelo lineal de la relación	Coefficientes no estandarizados	
	B	Error típ.
(Constante)	5,895	1,477
Competencias Laborales	0,535	0,015

En base a la información provista en la tabla, es posible definir a la ecuación de la recta como: Desempeño Laboral = 5,895 + 0,535 Competencias Laborales. Esto significa que en condiciones normales se podría esperar que la puntuación de desempeño laboral tenga un valor de 5,895. Así mismo, por cada punto positivo en

la variable competencias laborales se obtiene un aumento de 0,535 puntos en desempeño laboral con un error típico esperado de 0,015 en su cálculo.

### Prueba de normalidad

**H0:** La distribución de frecuencias de la variable competencias laborales sigue una distribución normal.

**H1:** La distribución de las frecuencias de la variable competencias laborales no sigue una distribución normal.

**H0:** La distribución de frecuencias de la variable desempeño laboral sigue una distribución normal.

**H2:** La distribución de las frecuencias de la variable desempeño laboral no sigue una distribución normal.

### Tabla 4

#### *Prueba de normalidad*

Pruebas de Normalidad						
	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Competencias Laborales	0,118	58	0,044	0,930	58	0,002
Desempeño Laboral	0,155	58	0,001	0,904	58	0,000

#### a. Corrección de significación de Lilliefors

En base a la muestra de estudio, compuesta por 58 trabajadores de la empresa Electronorte S.A. Lambayeque, se decidió utilizar el modelo de Kolmogórov-Smirnov. En el análisis de prueba de normalidad se identificó que la variable competencias laborales es una variable normal, debido a que su valor de significancia fue de 0.044, siendo menor al a 0.05 se concluye validar la hipótesis nula, rechazando la hipótesis alterna.

De la misma manera, a partir de la información obtenida, fue posible verificar que la variable dependiente desempeño laboral no posee un comportamiento normal al no tener un valor mayor a 0.05, lo que significa que se debe aceptar la

hipótesis alterna, lo que significa que se deberá utilizar el coeficiente de correlación de Spearman.

### Prueba de hipótesis

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre las competencias laborales y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electronorte S.A. Lambayeque.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre las competencias laborales y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electronorte S.A. Lambayeque.

**Tabla 5**

*Correlación de Competencias Laborales y Desempeño Laboral*

Correlación de variables				
			Competencias Laborales	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Competencias Laborales	Coeficiente de correlación	1.000	0,966**
		Sig. (bilateral)		0.00
		N	58	58
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	0,966**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.00	
		N	58	58

En base a la información obtenida, se analizó la correlación entre las variables, hallando un nivel de significancia de 0.000, que al ser menor al 0.005 permite rechazar la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna. Permitiendo, verificar con 95% de confianza que, existe una relación entre las competencias laborales y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electronorte S.A. Lambayeque y es directa y alta (0.966) según la correlación de Spearman.

## V. DISCUSIÓN

El presente estudio hizo posible establecer que, sobre la variable competencias laborales, el 31% de los trabajadores de la empresa Electronorte S.A. Lambayeque, consideró ideal al referirse a cuestiones como las competencias cardinales, las competencias específicas gerenciales y las competencias específicas por área. Por otro lado, el 41% la consideró como regular el desarrollo de sus competencias en la empresa y el 28% restante, se califica como débil. De la misma manera, sobre el análisis de las dimensiones de la primera variable, es posible resaltar lo siguiente: en la dimensión competencias cardinales, el 31% de los trabajadores lo percibe como ideal, teniendo en cuenta elementos como el compromiso afectivo dentro de la institución, el compromiso y la calidad del trabajo, así como el análisis propio de los errores en su actividad diaria y la propuesta de soluciones a dicho problemas, mientras que el 41% lo considera como regular y el 28% restante como débil; sobre la dimensión competencias específicas gerenciales, el 33% la consideró ideal, teniendo en cuenta la comunicación de los superiores sobre la visión estratégica de la organización y sobre nuevas tendencias de mejora en los procesos laborales, así mismo, incluye la preocupación de los superiores sobre el desarrollo intelectual y la fidelidad que promueve sobre la institución, mientras que un 40% la calificó como regular y otro 28% como débil; finalmente, sobre la dimensión competencias específicas por área el 26% la consideró ideal puesto que incluye elementos como la adecuada designación de personal que está capacitado para desarrollar sus actividad en cada área, tienen iniciativa para resolver problemas, circunstancias, errores o reclamos que se presenta en el trabajo diario y la delegación de procedimientos a colaboradores competitivos, mientras que un 45% lo consideró regular y un 29% como débil.

De esta manera, el resultado de la primera variable, acerca de competencias laborales, permite determinar que la mayoría de colaboradores de la empresa Electronorte S.A. Lambayeque, consideran que sus competencias laborales son regulares, e ideales, ello, se debe compromiso, la responsabilidad y las obligaciones que asumen al integrarse a la empresa, también una cantidad importante considera que es ideal y; también existe colaboradores que no están desarrollando de la mejor manera sus competencias laborales, es posible que, ellos

no estén cumpliendo con sus obligaciones de manera adecuada por la falta de iniciativa, compromiso, comunicación y voluntad para realizar un trabajo eficiente.

Estos resultados son similares a los presentados por Robles (2020) quien en su investigación determinó que 54% de los colaboradores poseen competencias laborales regulares o débil, por lo que es necesaria una intervención para mejorar dichos indicadores. Además, Gutierrez et al (2020) en sus resultados destacan que el 66% de los colaboradores calificaron a las competencias laborales de la empresa como negativas dado que, no se tiene los conocimientos y su formación no ha sido en competencias específicas por parte de la empresa.

Así mismo, los resultados difieren de los encontrados por Guzmán et al. (2020), quien, al analizar las competencias de los trabajadores, encontró que el 70% tenía desarrolladas sus competencias y habilidades para realizar su trabajo, por lo que no halló deficiencias considerables en la organización estudiada. Por su parte, Pacherez (2020) en su investigación, acerca de las competencias laborales identificó que en referencia a la selección del personal el 100% considera la selección es óptima, el 89% menciona que tiene el perfil para el puesto, 89% manifiesta tener los conocimientos y habilidades para cumplir sus funciones y concluye que las competencias laborales basada en la confianza, permite lograr los resultados esperados y, por ende, mejorar el desempeño laboral.

Dichos resultados se pueden complementar con el aporte teórico de Porret (2014) quien explica que las competencias laborales se entienden como todas las actividades del empleado quien ha puesto en marcha su interés, responsabilidad, iniciativa y otras habilidades para hacer un trabajo bien realizado, incluso resuelve situaciones problemáticas que no estaban previstas. Además, las competencias laborales es buscar la excelencia en los trabajadores a través de sus conocimientos específicos o técnicos, y por otro lado considerando sus rasgos conductuales como su responsabilidad, dinamismo, toma de decisiones, iniciativa propia. Asimismo, la importancia de las competencias que son consideradas como un factor determinante a la hora de contratar ya que marcan la diferencia entre los candidatos, pueden ser el punto de inflexión para hacer que una persona se distancie, convirtiéndose en el candidato aventajado (Rodríguez , 2015). Asimismo, el aporte teórico de Alles (2016) detalla la importancia de las competencias laborales que contribuyen a



definir en base a la misión, visión y la estrategia de la empresa. Aunque no necesariamente, se defina como un modelo de competencias, pero se sobreentiende que se busca alcanzar los objetivos estratégicos, y para ello, es muy importante contar con colaboradores, que ayuden a lograr los objetivos empresariales. Debido a ello, se puede afirmar que, la situación actual de la empresa Electronorte S.A. Lambayeque, en términos de competencias laborales está en nivel regular e ideal en su mayoría, pero una cierta cantidad de colaboradores admiten que sus competencias son deficientes, por lo que es necesario desarrollar estrategias que conlleven a elevar sus competencias laborales actuales y generen un trabajo eficiente como lo requiere la empresa.

Respecto a la segunda variable de la investigación, desempeño laboral, se determinó que, el 48% de los trabajadores de la empresa Electronorte S.A. Lambayeque consideró la situación como ideal frente a elementos como el compromiso, la calidad de trabajo, el trabajo en equipo y la productividad y el 29% la calificó como regular. Sin embargo, el 22% de colaboradores considera que su desempeño es débil, a pesar que, es una cantidad menor a los resultados que se perciben como ideal y regular en referencia al desempeño, se debe tener en cuenta que, es posible que no contribuyan a lograr los resultados esperados, conllevando al retraso de actividades, no cumplir con las metas establecidas, dado que, en el proceso de trabajo que se realiza en la empresa, cada una de las área cumple un rol fundamental y de haber deficiencias en el desempeño puede afectar a toda la organización. En referencia, al análisis de las dimensiones de la segunda variable, es posible resaltar lo siguiente: en la dimensión compromiso, el 47% la consideró ideal frente a cuestiones como el desarrollo de vínculos de fidelidad con la institución y el grado de involucramiento personal en las acciones de la organización, mientras que el 22% lo consideró regular y un 31% como débil; sobre la dimensión calidad de trabajo, el 45% la consideró ideal teniendo en cuenta el entusiasmo y la iniciativa personal frente al trabajo, así como la capacidad para aceptar consejos y seguir las ordenes de los superiores, un 33% como regular y otro 22% como débil; sobre la dimensión trabajo en equipo el 43% la consideró ideal considerando la capacidad para apoyar a los compañeros aún en detrimento del tiempo propio y la motivación impartida por los compañeros de trabajo, así mismo, un 34% la calificó como regular y el 22% restante como débil; finalmente,

sobre la dimensión productividad el 36% la consideró ideal frente al desarrollo de tareas asignadas, la comunicación de los superiores sobre la calidad del trabajo y la facilidad para obtener los resultados esperados, el 34% como regular y otro 29% como débil.

En consecuencia, los resultados de la segunda variable en investigación que, se analizó el desempeño laboral, se puede determinar que la mayoría de trabajadores considera su trabajo es ideal, dado que cumplen los trabajos encomendados por la gerencia de la empresa; existe un porcentaje interesante que admite que, su desempeño es regular y podría ser necesario que se mejore. Mientras que, también perciben que algunos trabajadores su desempeño es deficiente que no asumen un compromiso con las tareas y responsabilidades que, los han delegado y su trabajo no es el adecuado tanto individual y colectivo. Estos datos, que muestran un desempeño débil, podrían estar asociado, a la forma como han sido integrados a la empresa mediante un mandato judicial (medida cautelar)

Estos resultados son similares a los presentados por Robles (2020) quien en su investigación determinó que 53% de los colaboradores poseen un desempeño laboral regular o débil, lo que influye sobre los resultados generales de la organización. Por su parte, Atoche (2020) concluyó que un 44% de los colaboradores de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz poseía un grado de desempeño bajo, añadiendo que 32% se poseía un nivel bajo de esfuerzo laboral, y otro 42% mostró deficiencias en cuanto a trabajo en equipo, lo que influía sobre los resultados mensuales esperados. Además, Gutierrez et al (2020) en sus resultados destacan que el 42% de los colaboradores calificaron al desempeño laboral de la empresa como negativo. Además, Carrasco (2019) realizó una investigación en una entidad pública de 40 trabajadores, utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, obteniendo en la variable de desempeño laboral que, el 17% indica que pocas veces se cumple con las obligaciones, el 20% algunas veces y el 63% admite que el desempeño siempre es bueno y se cumple con las tareas asignadas

Así mismo, los resultados difieren de los encontrados por Lapo y Bustamante (2018) quienes luego de aplicar un cuestionario identificaron que un 73% de la muestra estudiada precisó que su desempeño laboral era el ideal, por lo que solo

sería necesario un reforzamiento en temas como el trabajo en equipo. Por su parte, Pacherez (2020) al estudiar las dimensiones del desempeño laboral, el 92% indicó que mejora su productividad al recibir incentivos económicos, el 74% precisó que se cumplen los objetivos planificados y las relaciones interpersonales mejoran el ambiente de trabajo en un 78%.

Dichos resultados se pueden complementar con el aporte teórico de Robbins y Coulter (2014) quienes afirman que el desempeño es un proceso en el que intervienen diversos factores influenciados por las circunstancias de las actividades laborales y tiene mayor relevancia de acuerdo a la circunstancia. Teniendo en cuenta la posibilidad de variación de los factores en cualquier momento dado. Asimismo, Chiavenato (2015) resalta que la eficacia del personal dentro de la organización es vital para el manejo de todos los recursos humanos puesto que determina la misma organización y sus actividades, es tener una gran labor por cada uno de los trabajadores. Por su parte, Bernal et al. (2015) explica que, el desempeño es una cualidad que todo colaborador debe cumplir al momento de ejecutar sus labores, acorde con su perfil profesional, sus destrezas, habilidades y aptitudes que aportan a la misión que tiene la empresa. Esto permite concluir que, el desempeño laboral, según la percepción de los colaboradores en su mayoría es el esperado, pero existe deficiencias en el desempeño laboral en una cierta cantidad de trabajadores que impide cumplir con las tareas y obligaciones de trabajo y, por ende, no se logra los objetivos, siendo necesario que la gerencia y el área de recursos humanos consideren acciones de supervisión al desempeño de cada integrante y generen estrategias que ayuden a mejorar su desempeño.

Finalmente, la relación entre las competencias laborales y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electronorte S.A. Lambayeque, se concluye una relación directa y alta de 0.966, con un nivel de confianza al 95% y grado de significancia de 0.00, conllevando a rechazar la hipótesis nula y en consecuencia se acepta la hipótesis alterna. Sin embargo, también se aprecian deficiencias en la primera variable de competencias laborales de los colaboradores puede conllevar que no se logre el desempeño esperado en esta empresa.

Estos resultados son similares a los presentados por Bohórquez et al. (2020) quienes establecieron que existía una relación directa y significativa entre las

competencias laborales y el desempeño laboral con un coeficiente de Spearman de 0.78. Así mismo, Lora et al. (2020) describe una relación positiva, alta y directa de 0.92 entre las variables mencionadas, lo mismo que Robles (2020), quien concluye que existe una correlación positiva alta de 0.716, entre el desempeño laboral y las competencias laborales de los trabajadores de la organización en investigación. Asimismo, el estudio de Lluncor (2021) los resultados encontrados en las variables competencias laborales en la dimensión administrativos el resultado 92%, la dimensión social fue 86% y la dimensión técnicos 97%. Se concluye que el desempeño laboral encontrado fue de 54.2% buenos, el 10.4% es regular y el 35.4% bajo, conllevando a definir estrategias basadas en la primera variable.

Con respecto a la relación de las competencias laborales y el desempeño laboral, el aporte teórico de Alisbo (2017) describe que las competencias laborales están basadas en el aprendizaje y la innovación, por lo que están significativamente relacionadas con el desempeño laboral dado que permiten el crecimiento y desarrollo personal y profesional. El colaborador siempre debe estar actualizado con las diferentes habilidades, aprendizajes nuevos para potenciar su capacidad y desempeño dentro de una organización. Para, Ones, et al (2017) comentan que existen distintos modelos para medir el desempeño laboral que dependen del tipo de producto y servicio ofrecido al mercado, así como el tipo de trabajo realizado por el área estudiada, de ser el caso. Christiansen y Chandan (2017) añaden que el desempeño laboral de cualquier actividad está relacionada a otras variables que pueden servir de soporte para obtener mejores resultados en una determinada organización. Se concluye que, la existencia de relación directa y significativa de la variable de competencias laborales y el desempeño laboral, conlleva a determinar que ante mejorar mediante estrategias o planes de capacitación en la primera variable se puede obtener mejores resultados en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Electronorte S.A. Lambayeque.

## VI. CONCLUSIONES

1. Las competencias laborales de los colaboradores de la empresa Electronorte S.A. Lambayeque, es considerada como regular y óptima por la mayoría de colaboradores que ofrecen sus servicios en esta empresa; sin embargo, existe deficiencias en mayor cantidad de trabajadores en la dimensión de competencias gerenciales 33% y en las competencias cardinales con 31% que pueden estar afectando los servicios que ofrecen a sus clientes.
2. Se identificó que la percepción del desempeño laboral, de los trabajadores de la empresa Electronorte S.A. Lambayeque consideran como regular y óptimo en su mayoría, pero existen deficiencias en la productividad 29% y en las demás dimensiones 22%, que impide lograr los objetivos, por falta de supervisión, compromiso del personal, dado que algunos de ellos, han sido reubicados en su puesto por mandato judicial, por tal razón, no estén comprometidos con la empresa.
3. Con 95% de confianza se logró confirmar la existencia de relación entre las variables competencias laborales y desempeño laboral en la empresa Electronorte S.A. Lambayeque. Y mediante la correlación de Spearman, cuyo valor 0.966. se pudo inferir que existe una relación alta y directa, entre las competencias laborales y desempeño laboral.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda al gerente y al jefe de recursos humanos de la empresa Electronorte S.A. Lambayeque desarrollar un plan de mejora en temas de competencias laborales como las competencias cardinales, competencias específicas gerenciales y competencias específicas por área.
2. También se recomienda al gerente de la empresa y al jefe de recursos humanos definir un plan de capacitaciones que ayude a desarrollar competencias, habilidades y destrezas de los colaboradores con temas relacionado a las actividades que realizan en sus áreas. También deben desarrollar actividades de compartir e involucrar a la empresa al personal que ha ingresado con mandato judicial y sean aliados para lograr objetivos de la empresa.
3. Se recomienda al jefe de recursos humanos realizar las coordinaciones con el gerente de la empresa para facilitar el desarrollo de las actividades de capacitación y de compartir, asignando su presupuesto respectivo para buscando mejorar las competencias laborales y, por ende, el desempeño laboral de los trabajadores empresa Electronorte S.A. Lambayeque.

## REFERENCIAS

- Alisbo, M. A. (2017). The 21st Century Skills and Job Performance of Teachers. *Journal of Education and Practice*, 8(32).  
<https://eric.ed.gov/?id=ED578609>
- Alles, M. (2016). *Dirección estratégica de recursos humanos: Gestión por competencias*. Argentina: Granica.
- Alles, M. (2016). *Selección por Competencias*. Buenos Aires, Argentina: Granica.
- Amarante, N. (2018). *Manual. Orientación laboral y promoción de la calidad en la formación profesional para el empleo*. Madrid: Editorial CEP S.L.
- Atoche, E. (2020). *Gestión por competencias para el desempeño laboral en colaboradores de la Municipalidad distrital de José Leonardo*. Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46930>
- Avdeeva, E., Davydova, T., Belyantseva, O., & Belyaeva, S. (19 de March de 2021). The economic viability of remote employment and the demand for worker skills amid rapid digital integration. *E3S Web of Conferences*, 244(19). doi:DOI: 10.1051/e3sconf/202124411003
- Bernal, C. A. (2016). *Metodología de la Investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Bogota, Colombia: PEARSON EDUCACIÓN.
- Bernal, I., Pedraza, N. Á., & Sánchez, M. L. (2015). The organizational climate and its relationship to the quality of public health services: Design of a theoretical model. *Estudios Gerenciales*(31), 8-19. doi:<https://doi.org/10.1016/j.estger.2014.08.003>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Rodríguez, A. (2020). Motivation and work performance: Human capital as a key factor in an organization. *Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390.
- Caballero, A. (2013). *Metodología integral innovadora para plñanes y tesis: La metodolofía del Cómo formularlos*. Querétaro: Cengage.
- Carrasco. (2019). *El clima organizacional papra el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Lagunas Mocupe*. Chiclayo.
- Carrasco, S. (2016). *Metodología de la investigación científica: pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: San Marcos.
- Chiavenato, I. (2015). *Gestión de talento humano*. Colombia: Editorial McGraw-hill.
- Christiansen, B., & Chandan, H. C. (2017). *Handbook of Research on Human Factors in Contemporary Workforce Development*. Estados Unidos: IGI Global.

- Córdova, I. (2015). *El informe de investigación cuantitativa*. Lima: San Marcos.
- Del Castillo, D. (2018). La ética de la investigación científica y su inclusión en las ciencias de la salud. *Acta médica del Centro*. <http://www.revactamedicacentro.sld.cu/index.php/amc/article/view/880/1157>
- Deng, J., Guo, Y., Ma, T., & Yang, T. (Junio de 2019). How job stress influences job performance among Chinese healthcare workers: a cross-sectional study. *Environmental Health and Preventive Medicine*, 2(24), 34 - 45. 10.1186/s12199-018-0758-4
- Fernández, G. I., & Muñante, R. (2017). Serie Ética de la investigación con seres humanos: Módulo 1: ¿En qué consiste la ética de la investigación con seres humanos? *Acta Médica Peruana*. doi:<http://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/71120>
- Fisher, P. D. (2017). *Beyond the Days of the Giants: Solving the Crisis of Growth and Succession in Today's CPA Firms*. New York: CRC Press.
- Gil, E., Llorens, S., & Salanova, M. (Abril de 2020). Employees' physical exercise, resources, engagement, and performance: a cross-sectional study from HERO model. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 36(1). doi:<http://dx.doi.org/10.5093/jwop2020a4>
- Gutierrez, J. E., Rey de Castro, D. E., & Uribe, J. (2020). Management by competencies and its relationship with the work environment in a Services, Consulting and Outsourcing Company, lima, Perú. *Revista Industrial Data*, 23(2), 73-82. doi:<http://dx.doi.org/10.15381/idata.v23i2.17653>
- Guzmán, C. V., Navarro, N. G., Florez, W., & Vicente, W. E. (2020). Impact of digital transformation on the individual job performance of insurance companies in peru. *nternational Journal of Data and Network Science*, 4(4), 337-346. doi:DOI: 10.5267/j.ijdns.2020.9.005
- Hellriegel, D., & Slocum, J. (2013). *Comportamiento organizacional*. México DF, México: CENGAGE Learning.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México DF.: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., & Mendoza, P. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutast cuantitativas, cualitativas y mixtas*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Inga, C., Ochoa, F., & Farje, J. (2020). Competency management model to resolve conflicts with external stakeholders in construction projects. *2020 Congreso Internacional de Innovacion y Tendencias en Ingenieria, CONIITI 2020 - Conference Proceedings*. 10.1109/CONIITI51147.2020.9240421
- Jiménez, A. (2016). *Competencias: Crendo valor a través de las personas*. Madrid: Diaz de Santos.



- Kimathi, T. (2017). *Social and Technological Factors Influencing Kenya's Organizations*. Alemania: GRIN Verlag.
- Lapo, M., & Bustamante, M. (Octubre de 2018). Organizational climate incidence and labor attitudes in the prosocial behavior of guayas (Ecuador) health-care professionals. *Informacion Tecnologica*, 245-258. 10.4067 / S0718-07642018000500245
- Lora, H., Castilla, S., & Goes, M. (2020). strategy for improving organizational efficiency and effectiveness. Competency-based management as a. *Revista Saber, Ciencia y Libertad*, 15(1), 83 – 94. doi:10.18041/2382-3240/saber.2020v15n1.6291
- Murillo, M. (2019). Training in telematic engineering for professional performance in engineering services at the center of telematics of the army of Peru. *Proceedings of the LACCEI international Multi-conference for Engineering, Education and Technology*. doi:10.18687 / LACCEI2019.1.1.466
- Naciones Unidas. (2015). Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030. *Asamblea General*.
- Nordeña, A. L., Alcararaz, N., Rojas, J. G., & Robelleo, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichan*, 12(3), 263-274. doi:http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-59972012000300006&script=sci\_abstract&lng=es
- Ones, D. S., Anderson, N., Viswesvaran, C., & Sinangil, H. K. (2017). *The SAGE Handbook of Industrial, Work & Organizational Psychology, 3v: Personnel Psychology and Employee Performance; Organizational Psychology; Managerial Psychology and Organizational Approaches*. Los Ángeles: SAGE.
- Pacherrez, J. (2020). *Modelo de gestión por competencias para optimizar el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad provincial de Rioja, 2020*. Universidad Cesar Vallejo, Rioja. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56802>
- Poovathingal, J. S., & Kumar, D. (2018). Quantifying the contribution of competencies toward performance. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 67(4), 693-716. doi:10.1108/IJPPM-12-2016-0267
- Poovathingal, J. S., & Kumar, D. (2018). Quantifying the contribution of competencies toward performance. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 67(4), 693-716. doi:https://doi.org/10.1108/IJPPM-12-2016-0267
- Porret, M. (2014). *Gestión de personas. Manual para gestión el capital humano*. Madrid: EISC Bussines Marketing School.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración*. Mexico: Pearson Educación.

- Robles, W. (2020). *Gestión por competencias y desempeño laboral en el Hospital La Caleta de Chimbote, año 2019*. Universidad Cesar Vallejo, Chimbote. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/44863>
- Rodríguez, K. P., & Lechuga, J. I. (2019). Work performance of teachers at ITSA University Institution. *Revista EAN(87)*. doi:<https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2452>
- Rubio, T. (2016). *Recursos humanos: dirección y gestión de personas en las organizaciones*. España. Ediciones Octaedro, S.L.
- Sánchez, F. (2019). *Estadística para tesis y uso del SPSS*. Arequipa: Centrum Legalis.
- Sánchez, F. (2019). *Tesis desarrollo metodológico de la investigación*. Arequipa: Normas Jurídicas Ediciones.
- Shet, S., Patil, S., & Chandawarkar, M. (March de 2019). Competency based superior performance and organizational effectiveness. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 68(4), 753-773. doi: <https://doi.org/10.1108/IJPPM-03-2018-0128>
- Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (2011). *Administración*. Prentice Hall, Pearson.
- Tokeshi, A. (2013). *Planifique, desarrolle y apruebe su tesis. Guía para mejorar resultados*. Lima: Universidad de Lima Fondo Editorial.
- Valderrama, S. (2016). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. Lima: San Marcos.
- Vasilieva, E., Pulyaeva, V., & Yudina, V. A. (2018). Digital competence development of state civil servants in the Russian Federation. *Business Informatics(4)*, 28-42. doi:[10.17323/1998-0663.2018.4.28.42](https://doi.org/10.17323/1998-0663.2018.4.28.42)

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	
Competencias Laborales	Alles (2016) indica que son un conjunto de atributos valorativos basados en aquellas competencias básicas y específicas que posee el recurso humano, las cuales han sido fortalecidas por la organización en cumplimiento con sus metas y objetivos	Se ha considerado a las competencias básicas, genéricas y específicas	Competencias cardinales	Compromiso	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asume un compromiso afectivo dentro de la institución</li> <li>2. Se siente comprometido en la solución de los problemas de la institución</li> <li>3. Su calidad de trabajo es la idónea</li> <li>4. Ubica errores que afectan su calidad de trabajo</li> <li>5. Actúa con honestidad incluso en situaciones difíciles</li> <li>6. Se preocupa de ser coherente con lo que dice, para evitar malos entendidos</li> <li>7. Da soluciones innovadoras para los problemas existentes</li> <li>8. La política actual de la institución evita innovar</li> <li>9. Los actos de corrupción y falta de honradez son sancionados</li> <li>10. Respeta las políticas organizacionales establecidas</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1: Nunca</li> <li>2: Pocas veces</li> <li>3: A veces</li> <li>4: Casi siempre</li> <li>5: Siempre</li> </ol>	
				Calidad del trabajo			
				Integridad			
				Innovación			
				Ética			
			Competencias específicas gerenciales	Liderazgo para el cambio			<ol style="list-style-type: none"> <li>11. Su superior le comunica la visión estratégica de la institución</li> <li>12. Su superior le propone nuevas tendencias de mejora en los procesos</li> <li>13. Ejecuta estrategias que dan resultado</li> <li>14. Detecta rápidamente nuevas oportunidades de mejora</li> <li>15. Se preocupa de su rendimiento intelectualmente</li> <li>16. Se promueve a los empleados mejor calificados</li> <li>17. Se interrelaciona con sus compañeros de trabajos con facilidad</li> <li>18. Su superior tiene la capacidad para generar fidelidad con la institución</li> </ol>
				Pensamiento estratégico			
				Desarrolla de personas			
				Desarrollo de equipo			

			Competencias específicas por áreas	Orientación al cliente	<p>19. Se designa personal específicamente para la atención a casos complejos</p> <p>20. Propone diversas propuestas pertinentes y operativas para resolver problemas.</p> <p>21. La selección de personal sin perfil impacta en los resultados institucionales</p> <p>22. Las competencias deben afectar positivamente en los resultados.</p> <p>23. Cuenta con la capacidad de escuchar con paciencia.</p> <p>24. Se preocupa en exponer los aspectos positivos de la institución.</p> <p>25. Toma la iniciativa de resolver los problemas</p> <p>26. Se preocupa en mejorar los resultados sin necesidad de solicitar el apoyo</p> <p>27. Actúa proactivamente frente a dificultades.</p> <p>28. Delegan procedimiento a colaboradores competitivos.</p> <p>29. Tiene la capacidad para realizar con éxito una tarea.</p> <p>30. Confía que puede desempeñarse bien en cualquier puesto de la institución.</p>	
				Comunicación		
				Iniciativa		
				Autonomía		
				Confianza en sí mismo		

## Operacionalización de variable desempeño laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala		
Desempeño Laboral	Según Chiavenato (2015) describe que la evaluación del desempeño, es el proceso que se evalúa, al revisar las actividades que desarrolla el individuo, que contribuyen al lograr los objetivos de la empresa. Asimismo, precisa "que la evaluación de desempeño consiste en identificar, medir y administrar el desempeño humano en las organizaciones" (p.245).	La medición del desempeño laboral se ha considerado las recompensas, retroalimentación, desarrollo profesional, Relaciones, percepción y potencial de desarrollo	Compromiso	Lealtad	1. Me siento comprometido con la institución, por eso hago mi mejor esfuerzo 2. Considero que he desarrollado vínculos de fidelidad con la institución y mi equipo de trabajo 3. Me involucro de manera personal y profunda en las acciones acordadas para que mi institución sobresalga 4. Me siento plenamente identificado con mi institución	1: Nunca 2: Pocas veces 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre		
				Identidad				
				Calidad de trabajo			Responsabilidad	5. Le pongo entusiasmo y tomo mayor iniciativa que la esperada por mis jefes. 6. Soy mi propia fuerza motivadora para alcanzar las metas trazadas 7. Acepto consejos de mi entorno para mejorar 8. Tomo a bien las órdenes que me dan mis jefes
							Apertura	
			Trabajo en equipo	Solidaridad	9. ¿Soy capaz ayudar a mis compañeros, aunque eso me demande tiempo extra? 10. Analizo y tomo en cuenta los diferentes puntos de vista de mi entorno laboral 11. ¿Me gusta impulsar a los demás al logro de los objetivos? 12. Comparto metas comunes con mi equipo de trabajo			
				Energía				
			Productividad	Efectividad	13. Culmino las tareas y/o actividades asignadas por mis jefes en el tiempo deseado 14. Desarrollo con facilidad las tareas asignadas por mi jefe 15. Mis jefes aceptan y comunican que mi trabajo posee la calidad necesaria para la institución 16. Obtengo los resultados esperados			
				Resultados				

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

### Instrumento de desempeño laboral



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Instrucciones:** A continuación, lea atentamente las preguntas que se han planteado para recoger la información y marque con un aspa (x) uno de los cinco puntos de la escala de Likert:

La presente investigación, tiene como finalidad, obtener información acerca de la competencias laborales y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa de Electronorte S.A. Lambayeque.

N°	1	2	3	4	5
Alternativa	Nunca	Pocas veces	A veces	Casi siempre	Siempre

DESEMPEÑO LABORAL						
	Compromiso	1	2	3	4	5
1	Me siento comprometido con la institución, por eso hago mi mejor esfuerzo					
2	Considero que he desarrollado vínculos de fidelidad con la institución y mi equipo de trabajo					
3	Me involucro de manera personal y profunda en las acciones acordadas para que mi institución sobresalga					
4	Me siento plenamente identificado con mi institución					
Calidad en el trabajo						
5	Le pongo entusiasmo y tomo mayor iniciativa que la esperada por mis jefes.					
6	Soy mi propia fuerza motivadora para alcanzar las metas trazadas					
7	Acepto consejos de mi entorno para mejorar					
8	Tomo a bien las órdenes que me dan mis jefes					
Trabajo en equipo						
9	¿Soy capaz ayudar a mis compañeros, aunque eso me demande tiempo extra?					
10	Analizo y tomo en cuenta los diferentes puntos de vista de mi entorno laboral					
11	¿Me gusta impulsar a los demás al logro de los objetivos?					
12	Comparto metas comunes con mi equipo de trabajo					
Productividad						
13	Culmino las tareas y/o actividades asignadas por mis jefes en el tiempo deseado					
14	Desarrollo con facilidad las tareas asignadas por mi jefe					
15	Mis jefes aceptan y comunican que mi trabajo posee la calidad necesaria para la institución					
16	Obtengo los resultados esperados					

## Escala valorativa de desempeño laboral

Denominación		Dimensiones				Variable
		Compromiso	Calidad en el Trabajo	Trabajo en Equipo	Productividad	Desempeño Laboral
N	Válido	58	58	58	58	58
Percentiles	33	12.00	12.00	12.00	11.00	45.00
	66	16.00	16.00	16.00	16.00	63.94

## Instrumento de competencias laborales



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Instrucciones:** A continuación, lea atentamente las preguntas que se han planteado para recoger la información y marque con un aspa (x) uno de los cinco puntos de la escala de Likert:

Datos generales (a) Sexo (b) Edad (c) Cargo que ocupa (d) Área que trabaja (e) Años de experiencia

La presente investigación, tiene como finalidad, obtener información acerca de la competencias laborales y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa de Electronorte S.A. Lambayeque. Su participación será de manera anónima, y los datos que recolecten serán solo de uso exclusivo para esta investigación. Usted, admite participar de manera voluntaria respondiendo el siguiente cuestionario.

N°	1	2	3	4	5
Alternativa	Nunca	Pocas veces	A veces	Casi siempre	Siempre

	Variable Competencias laborales	1	2	3	4	5
	<b>Dimensión 1: Competencias cardinales</b>					
1	Asume un compromiso afectivo dentro de la institución					
2	Se siente comprometido en la solución de los problemas de la institución					
3	Su calidad de trabajo es la idónea					
4	Ubica errores que afectan su calidad de trabajo					
5	Actúa con honestidad incluso en situaciones difíciles					
6	Se preocupa de ser coherente con lo que dice, para evitar malos entendidos					
7	Da soluciones innovadoras para los problemas existentes					
8	La política actual de la institución evita innovar					
9	Los actos de corrupción y falta de honradez son sancionados					
10	Respeto las políticas organizacionales establecidas					
	<b>Dimensión 2: Competencias específicas gerenciales</b>					
11	Su superior le comunica la visión estratégica de la institución					
12	Su superior le propone nuevas tendencias de mejora en los procesos					



13	Ejecuta estrategias que dan resultado					
14	Detecta rápidamente nuevas oportunidades de mejora					
15	Se preocupa de su rendimiento intelectualmente					
16	Se promueve a los empleados mejor calificados					
17	Se interrelaciona con sus compañeros de trabajos con facilidad					
18	Su superior tiene la capacidad para generar fidelidad con la institución					
	<b>Dimensión 3: Competencias específicas por áreas</b>					
19	Se designa personal específicamente para la atención a casos complejos					
20	Propone diversas propuestas pertinentes y operativas para resolver problemas.					
21	La selección de personal sin perfil impacta en los resultados institucionales					
22	Las competencias deben afectar positivamente en los resultados.					
23	Cuenta con la capacidad de escuchar con paciencia.					
24	Se preocupa en exponer los aspectos positivos de la institución.					
25	Toma la iniciativa de resolver los problemas					
26	Se preocupa en mejorar los resultados sin necesidad de solicitar el apoyo					
27	Actúa proactivamente frente a dificultades.					
28	Delegan procedimiento a colaboradores competitivos.					
29	Tiene la capacidad para realizar con éxito una tarea.					
30	Confía que puede desempeñarse bien en cualquier puesto de la institución.					

### Escala valorativa de competencias laborales

Denominación		Dimensiones			Variable general
		Competencias Cardinales	Competencias Específicas Gerenciales	Competencias Específicas por Áreas	Competencias Laborales
N	Válido	58	58	58	58
Percentiles	33	25.47	20.00	30.00	75.47
	66	36.94	28.94	43.00	106.94

### **Anexo 3: Ficha de validación por expertos**

Experto 01 instrumento desempeño laboral

#### **ESCUELA DE POSGRADO PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

#### **Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento**

Chiclayo, 28 de mayo de 2021

Señor:

Mag. Walter Solano Villarreal

Chiclayo. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado Magister en Gestión Pública


Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- *Instrumento detallado con ficha técnica.*
- *Ficha de evaluación de validación.*
- *Matriz de consistencia de la investigación.*
- *Cuadro de operacionalización de variables*
- *Descripción de las dimensiones.*

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,



Br. Chinchay Chomba, Henry Daniel

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**INSTRUMENTO**

**1. Nombre del instrumento:**

Cuestionario para evaluar el desempeño laboral

**2. Autor original:**

Br. Chinchay Chomba, Henry Daniel

**3. Objetivo:**

Recoger información, acerca del desempeño laboral

**4. Estructura y aplicación:**

La presente prueba escrita está estructurada en base a 16 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra 58 trabajadores de la empresa Electronorte S.A. Lambayeque

## FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

### 5. Nombre del instrumento:

Escala valorativa para evaluar el desempeño laboral

### 6. Estructura detallada:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable las dimensiones e indicadores que la integran.

#### Estructura

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Desempeño laboral	Compromiso	Lealtad	1-4	1: Nunca 2: Pocas veces 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre
		Identidad		
	Calidad de trabajo	Responsabilidad	5-8	
		Apertura		
	Trabajo en equipo	Solidaridad	9-12	
		Energía		
	Productividad	Efectividad	13-16	
		Resultados		

## ESCALA VALORATIVA PARA CONOCER EL DESEMPEÑO LABORAL

**Autor: Br. Chinchay Chomba, Henry Daniel**

Se agradece anticipadamente la colaboración de los trabajadores de la empresa Electronorte S.A. Lambayeque

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ÍTEM:

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición				
				Nunca (1)	Pocas veces (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
Desempeño laboral	Compromiso	Lealtad	Me siento comprometido con la institución, por eso hago mi mejor esfuerzo					
			Considero que he desarrollado vínculos de fidelidad con la institución y mi equipo de trabajo					
		Identidad	Me involucro de manera personal y profunda en las acciones acordadas para que mi institución sobresalga					
			Me siento plenamente identificado con mi institución					
	Calidad de trabajo	Responsabilidad	Le pongo entusiasmo y tomo mayor iniciativa que la					

			esperada por mis jefes.					
			Soy mi propia fuerza motivadora para alcanzar las metas trazadas					
		Apertura	Acepto consejos de mi entorno para mejorar					
			Tomo a bien las órdenes que me dan mis jefes					
	Trabajo en equipo	Solidaridad	¿Soy capaz ayudar a mis compañeros, aunque eso me demande tiempo extra?					
			Analizo y tomo en cuenta los diferentes puntos de vista de mi entorno laboral					
		Energía	¿Me gusta impulsar a los demás al logro de los objetivos?					
			Comparto metas comunes con mi equipo de trabajo					
	Productividad	Efectividad	Culmino las tareas y/o actividades asignadas por mis jefes en el tiempo deseado					
			Desarrollo con facilidad las tareas asignadas por mi jefe					

		Resultados	Mis jefes aceptan y comunican que mi trabajo posee la calidad necesaria para la institución					
			Obtengo los resultados esperados					

Matriz de Consistencia

COMPETENCIAS LABORALES Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ELECTRONORTE S.A., LAMBAYEQUE

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
competencias laborales	Alles (2016) indica que son un conjunto de atributos valorativos basados en aquellas competencias básicas y específicas que posee el recurso humano, las cuales han sido fortalecidas por la organización en cumplimiento con sus metas y objetivos	Se ha considerado a las competencias básicas, genéricas y específicas	Competencias cardinales	Compromiso	1: Nunca 2: Pocas veces 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre
				Calidad del trabajo	
				Integridad	
				Innovación	
				Ética	
			Competencias específicas gerenciales	Liderazgo para el cambio	
				Pensamiento estratégico	
				Desarrolla de personas	
				Desarrollo de equipo	
			Competencias específicas por áreas	Orientación al cliente	
				Comunicación	
				Iniciativa	
				Autonomía	
Confianza en sí mismo					
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Desempeño laboral	Según Chiavenato (2015) describe que la evaluación del desempeño, es el proceso que se	La medición del desempeño laboral se ha considerado las recompensas, retroalimentación,	Compromiso	Lealtad	1: Nunca 2: Pocas veces 3: A veces
				Identidad	
			Calidad de trabajo	Responsabilidad	
				Apertura	
			Trabajo en equipo	Solidaridad	
	Energía				



	<p>evalúa, al revisar las actividades que desarrolla el individuo, que contribuyen al lograr los objetivos de la empresa. Asimismo, precisa “que la evaluación de desempeño consiste en identificar, medir y administrar el desempeño humano en las organizaciones” (p.245).</p>	<p>desarrollo profesional, Relaciones, percepción y potencial de desarrollo</p>	<p>Productividad</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1393 189 1724 225">Efectividad</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1393 225 1724 798">Resultados</td> </tr> </table>	Efectividad	Resultados	<p>4: Casi siempre 5: Siempre</p>
Efectividad							
Resultados							

## FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Competencias laborales y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electronorte S.A., Lambayeque

VARIABLE	DIMENSIONES	Indicadores	Ítems	Escala de medición								OBSERVACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Desempeño laboral	Compromiso	Lealtad	Me siento comprometido con la institución, por eso hago mi mejor esfuerzo	X		X		X		X			
			Considero que he desarrollado vínculos de fidelidad con la institución y mi equipo de trabajo	X		X		X		X			
		Identidad	Me involucro de manera personal y profunda en las acciones acordadas para que mi institución sobresalga	X		X		X		X			
			Me siento plenamente identificado con mi institución	X		X		X		X			
	Calidad de	Responsabilidad	Le pongo entusiasmo y tomo mayor iniciativa que la esperada por mis jefes.	X		X		X		X			
			Soy mi propia fuerza motivadora para alcanzar las metas trazadas	X		X		X		X			
		Apertura	Acepto consejos de mi entorno para mejorar	X		X		X		X			
			Tomo a bien las órdenes que me dan mis jefes	X		X		X		X			
	Trabajo en	Solidaridad	¿Soy capaz ayudar a mis compañeros, aunque eso me demande tiempo extra?	X		X		X		X			
			Analizo y tomo en cuenta los diferentes puntos de vista de mi entorno laboral	X		X		X		X			
		Energía	¿Me gusta impulsar a los demás al logro de los objetivos?	X		X		X		X			

	Productividad		Comparto metas comunes con mi equipo de trabajo	X		X		X		X		
		Efectividad	Culmino las tareas y/o actividades asignadas por mis jefes en el tiempo deseado	X		X		X		X		
			Desarrollo con facilidad las tareas asignadas por mi jefe	X		X		X		X		
		Resultados	Mis jefes aceptan y comunican que mi trabajo posee la calidad necesaria para la institución	X		X		X		X		
			Obtengo los resultados esperados	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Mag. Walter Solano Villarreal

Firma del experto :



Mag. Walter Solano Villarreal  
C. 0411 84708  
EXPERTO EVALUADOR

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Competencias laborales y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electronorte S.A., Lambayeque

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Censo

### 3. TESISTA:

Br. Chinchay Chomba, Henry Daniel

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 28 de mayo de 2021

  
Ing. Walter Solano Villarreal  
C. 001 91723  
DIRECCIÓN NACIONAL DE ESTADÍSTICA  
EXPERTO EVALUADOR

Experto 02 validado

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento**

Chiclayo, 28 de mayo de 2021

Señor:

*Dr. Mirko Merino Núñez*

Chiclayo. -

*De mi consideración:*

*Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:*

*El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado Magister en Gestión Pública*

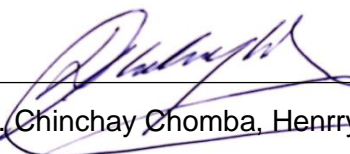
*Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.*

*Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:*

- *Instrumento detallado con ficha técnica.*
- *Ficha de evaluación de validación.*
- *Matriz de consistencia de la investigación.*
- *Cuadro de operacionalización de variables*
- *Descripción de las dimensiones.*

*Sin otro particular quedo de usted.*

*Atentamente,*

  
Br. Chinchay Chomba, Henry Daniel

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**INSTRUMENTO**

**7. Nombre del instrumento:**

Cuestionario para evaluar el desempeño laboral

**8. Autor original:**

Br. Chinchay Chomba, Henry Daniel

**9. Objetivo:**

Recoger información, acerca del desempeño laboral

**10. Estructura y aplicación:**

La presente prueba escrita está estructurada en base a 16 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra 58 trabajadores de la empresa Electronorte S.A. Lambayeque

## FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

### 11. Nombre del instrumento:

Escala valorativa para evaluar el desempeño laboral

### 12. Estructura detallada:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable las dimensiones e indicadores que la integran.

#### Estructura

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Desempeño laboral	Compromiso	Lealtad	1-4	1: Nunca 2: Pocas veces 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre
		Identidad		
	Calidad de trabajo	Responsabilidad	5-8	
		Apertura		
	Trabajo en equipo	Solidaridad	9-12	
		Energía		
	Productividad	Efectividad	13-16	
		Resultados		

## ESCALA VALORATIVA PARA CONOCER EL DESEMPEÑO LABORAL

**Autor: Br. Chinchay Chomba, Henry Daniel**

Se agradece anticipadamente la colaboración de los trabajadores de la empresa Electronorte S.A. Lambayeque

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ÍTEM:

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición				
				Nunca (1)	Pocas veces (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
Desempeño laboral	Compromiso	Lealtad	Me siento comprometido con la institución, por eso hago mi mejor esfuerzo					
			Considero que he desarrollado vínculos de fidelidad con la institución y mi equipo de trabajo					
		Identidad	Me involucro de manera personal y profunda en las acciones acordadas para que mi institución sobresalga					
			Me siento plenamente identificado con mi institución					
	Calidad de trabajo	Responsabilidad	Le pongo entusiasmo y tomo mayor iniciativa que la esperada por mis jefes.					
			Soy mi propia fuerza motivadora para alcanzar las metas trazadas					
		Apertura	Acepto consejos de mi entorno para mejorar					



			Tomo a bien las órdenes que me dan mis jefes					
	Trabajo en equipo	Solidaridad	¿Soy capaz ayudar a mis compañeros, aunque eso me demande tiempo extra?					
			Analizo y tomo en cuenta los diferentes puntos de vista de mi entorno laboral					
		Energía	¿Me gusta impulsar a los demás al logro de los objetivos?					
			Comparto metas comunes con mi equipo de trabajo					
	Productividad	Efectividad	Culmino las tareas y/o actividades asignadas por mis jefes en el tiempo deseado					
			Desarrollo con facilidad las tareas asignadas por mi jefe					
		Resultados	Mis jefes aceptan y comunican que mi trabajo posee la calidad necesaria para la institución					
			Obtengo los resultados esperados					

Matriz de Consistencia

COMPETENCIAS LABORALES Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ELECTRONORTE S.A., LAMBAYEQUE

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
competencias laborales	Alles (2016) indica que son un conjunto de atributos valorativos basados en aquellas competencias básicas y específicas que posee el recurso humano, las cuales han sido fortalecidas por la organización en cumplimiento con sus metas y objetivos	Se ha considerado a las competencias básicas, genéricas y específicas	Competencias cardinales	Compromiso	1: Nunca 2: Pocas veces 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre
				Calidad del trabajo	
				Integridad	
				Innovación	
				Ética	
			Competencias específicas gerenciales	Liderazgo para el cambio	
				Pensamiento estratégico	
				Desarrolla de personas	
				Desarrollo de equipo	
			Competencias específicas por áreas	Orientación al cliente	
				Comunicación	
				Iniciativa	
				Autonomía	
Confianza en sí mismo					
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Desempeño laboral	Según Chiavenato (2015) describe que la evaluación del desempeño, es el proceso que se	La medición del desempeño laboral se ha considerado las recompensas, retroalimentación,	Compromiso	Lealtad	1: Nunca 2: Pocas veces 3: A veces
				Identidad	
			Calidad de trabajo	Responsabilidad	
				Apertura	
			Trabajo en equipo	Solidaridad	
	Energía				

	<p>evalúa, al revisar las actividades que desarrolla el individuo, que contribuyen al lograr los objetivos de la empresa. Asimismo, precisa “que la evaluación de desempeño consiste en identificar, medir y administrar el desempeño humano en las organizaciones” (p.245).</p>	<p>desarrollo profesional, Relaciones, percepción y potencial de desarrollo</p>	<p>Productividad</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1393 197 1727 225">Efectividad</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1393 225 1727 799">Resultados</td> </tr> </table>	Efectividad	Resultados	<p>4: Casi siempre 5: Siempre</p>
Efectividad							
Resultados							



			Comparto metas comunes con mi equipo de trabajo	X		X		X		X		
	Productividad	Efectividad	Culmino las tareas y/o actividades asignadas por mis jefes en el tiempo deseado	X		X		X		X		
			Desarrollo con facilidad las tareas asignadas por mi jefe	X		X		X		X		
		Resultados	Mis jefes aceptan y comunican que mi trabajo posee la calidad necesaria para la institución	X		X		X		X		
			Obtengo los resultados esperados	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: *Dr. Mirko Merino Núñez*

Firma del experto :



Dr. Mirko Merino Núñez  
 Doctor en Administración de la Educación  
 Magister en Administración con Especialización  
 Licenciado en Administración  
 C.A.P. # 14004

.....  
**EXPERTO EVALUADOR**

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 5. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Competencias laborales y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electronorte S.A., Lambayeque

### 6. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Censo

### 7. TESISISTA:

Br. Chinchay Chomba, Henry Daniel

### 8. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 28 de mayo de 2021

  
Dr. Mirko Merino Núñez  
Doctor en Administración de la Educación  
Magister en Administración con mención Mercadeo  
Especializado en Administración  
**EXPERTO EVALUADOR**

Experto 03

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento**

Chiclayo, 28 de mayo de 2021

Señora:

Mg. Diana Carolina Guevara Acosta

Chiclayo. -

*De mi consideración:*

*Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:*

*El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado Magister en Gestión Pública*

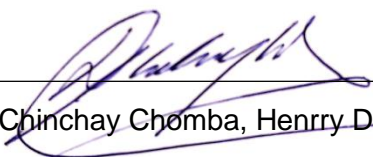
*Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.*

*Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:*

- *Instrumento detallado con ficha técnica.*
- *Ficha de evaluación de validación.*
- *Matriz de consistencia de la investigación.*
- *Cuadro de operacionalización de variables*
- *Descripción de las dimensiones.*

*Sin otro particular quedo de usted.*

*Atentamente,*

  
\_\_\_\_\_  
Br. Chinchay Chomba, Henry Daniel

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**INSTRUMENTO**

**13. Nombre del instrumento:**

Cuestionario para evaluar el desempeño laboral

**14. Autor original:**

Br. Chinchay Chomba, Henry Daniel

**15. Objetivo:**

Recoger información, acerca del desempeño laboral

**16. Estructura y aplicación:**

La presente prueba escrita está estructurada en base a 16 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra 58 trabajadores de la empresa Electronorte S.A. Lambayeque



## FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

### 17. Nombre del instrumento:

Escala valorativa para evaluar el desempeño laboral

### 18. Estructura detallada:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable las dimensiones e indicadores que la integran.

#### Estructura

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Desempeño laboral	Compromiso	Lealtad	1-4	1: Nunca 2: Pocas veces 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre
		Identidad		
	Calidad de trabajo	Responsabilidad	5-8	
		Apertura		
	Trabajo en equipo	Solidaridad	9-12	
		Energía		
	Productividad	Efectividad	13-16	
		Resultados		

## ESCALA VALORATIVA PARA CONOCER EL DESEMPEÑO LABORAL

**Autor: Br. Chinchay Chomba, Henry Daniel**

Se agradece anticipadamente la colaboración de los trabajadores de la empresa Electronorte S.A. Lambayeque

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ÍTEM:

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición				
				Nunca (1)	Pocas veces (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
Desempeño laboral	Compromiso	Lealtad	Me siento comprometido con la institución, por eso hago mi mejor esfuerzo					
			Considero que he desarrollado vínculos de fidelidad con la institución y mi equipo de trabajo					
		Identidad	Me involucro de manera personal y profunda en las acciones acordadas para que mi institución sobresalga					
			Me siento plenamente identificado con mi institución					
	Calidad de trabajo	Responsabilidad	Le pongo entusiasmo y tomo mayor iniciativa que la esperada por mis jefes.					
			Soy mi propia fuerza motivadora para alcanzar las metas trazadas					
		Apertura	Acepto consejos de mi entorno para mejorar					

			Tomo a bien las órdenes que me dan mis jefes					
	Trabajo en equipo	Solidaridad	¿Soy capaz ayudar a mis compañeros, aunque eso me demande tiempo extra?					
			Analizo y tomo en cuenta los diferentes puntos de vista de mi entorno laboral					
		Energía	¿Me gusta impulsar a los demás al logro de los objetivos?					
			Comparto metas comunes con mi equipo de trabajo					
	Productividad	Efectividad	Culmino las tareas y/o actividades asignadas por mis jefes en el tiempo deseado					
			Desarrollo con facilidad las tareas asignadas por mi jefe					
		Resultados	Mis jefes aceptan y comunican que mi trabajo posee la calidad necesaria para la institución					
			Obtengo los resultados esperados					

Matriz de Consistencia

COMPETENCIAS LABORALES Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ELECTRONORTE S.A.,  
LAMBAYEQUE

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
competencias laborales	Alles (2016) indica que son un conjunto de atributos valorativos basados en aquellas competencias básicas y específicas que posee el recurso humano, las cuales han sido fortalecidas por la organización en cumplimiento con sus metas y objetivos	Se ha considerado a las competencias básicas, genéricas y específicas	Competencias cardinales	Compromiso	1: Nunca 2: Pocas veces 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre
				Calidad del trabajo	
				Integridad	
				Innovación	
				Ética	
			Competencias específicas gerenciales	Liderazgo para el cambio	
				Pensamiento estratégico	
				Desarrolla de personas	
				Desarrollo de equipo	
			Competencias específicas por áreas	Orientación al cliente	
				Comunicación	
				Iniciativa	
				Autonomía	
Confianza en sí mismo					
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Desempeño laboral	Según Chiavenato (2015) describe que la evaluación del desempeño, es el proceso que se	La medición del desempeño laboral se ha considerado las recompensas, retroalimentación,	Compromiso	Lealtad	1: Nunca 2: Pocas veces 3: A veces
				Identidad	
			Calidad de trabajo	Responsabilidad	
				Apertura	
			Trabajo en equipo	Solidaridad	
	Energía				

	<p>evalúa, al revisar las actividades que desarrolla el individuo, que contribuyen al lograr los objetivos de la empresa. Asimismo, precisa “que la evaluación de desempeño consiste en identificar, medir y administrar el desempeño humano en las organizaciones” (p.245).</p>	<p>desarrollo profesional, Relaciones, percepción y potencial de desarrollo</p>	<p>Productividad</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1393 193 1727 225">Efectividad</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1393 225 1727 799">Resultados</td> </tr> </table>	Efectividad	Resultados	<p>4: Casi siempre 5: Siempre</p>
Efectividad							
Resultados							

## FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Competencias laborales y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electronorte S.A., Lambayeque

VARIABLE	DIMENSIONES	Indicadores	Ítems	Escala de medición								OBSERVACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Desempeño laboral	Compromiso	Lealtad	Me siento comprometido con la institución, por eso hago mi mejor esfuerzo	X		X		X		X		
			Considero que he desarrollado vínculos de fidelidad con la institución y mi equipo de trabajo	X		X		X		X		
		Identidad	Me involucro de manera personal y profunda en las acciones acordadas para que mi institución sobresalga	X		X		X		X		
			Me siento plenamente identificado con mi institución	X		X		X		X		
	Calidad de	Responsabilidad	Le pongo entusiasmo y tomo mayor iniciativa que la esperada por mis jefes.	X		X		X		X		
			Soy mi propia fuerza motivadora para alcanzar las metas trazadas	X		X		X		X		
		Apertura	Acepto consejos de mi entorno para mejorar	X		X		X		X		
			Tomo a bien las órdenes que me dan mis jefes	X		X		X		X		
	Trabajo en	Solidaridad	¿Soy capaz ayudar a mis compañeros, aunque eso me demande tiempo extra?	X		X		X		X		
			Analizo y tomo en cuenta los diferentes puntos de vista de mi entorno laboral	X		X		X		X		
		Energía	¿Me gusta impulsar a los demás al logro de los objetivos?	X		X		X		X		

	Productividad		Comparto metas comunes con mi equipo de trabajo	X		X		X		X		
		Efectividad	Culmino las tareas y/o actividades asignadas por mis jefes en el tiempo deseado	X		X		X		X		
			Desarrollo con facilidad las tareas asignadas por mi jefe	X		X		X		X		
		Resultados	Mis jefes aceptan y comunican que mi trabajo posee la calidad necesaria para la institución	X		X		X		X		
			Obtengo los resultados esperados	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Mg. Diana Carolina Guevara Acosta

Firma del experto :



Diana Carolina Guevara Acosta  
TCAL: 8285

.....  
EXPERTO EVALUADOR

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 9. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Competencias laborales y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electronorte S.A., Lambayeque

### 10. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Censo

### 11. TESISTA:

Br. Chinchay Chomba, Henry Daniel

### 12. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 28 de mayo de 2021



.....  
Diana Corollina Galevaru Acosta  
ICAL: 8285

.....  
**EXPERTO EVALUADOR**



Validadores del instrumento de competencias laborales

Experto 01

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento**

Chiclayo, 28 de mayo de 2021

Señor:

*Mag. Walter Solano Villarreal*

Chiclayo. -

*De mi consideración:*

*Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:*

*El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado Magister en Gestión Pública*

*Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.*

*Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:*

- *Instrumento detallado con ficha técnica.*
- *Ficha de evaluación de validación.*
- *Matriz de consistencia de la investigación.*
- *Cuadro de operacionalización de variables*
- *Descripción de las dimensiones.*

*Sin otro particular quedo de usted.*

*Atentamente,*

  
\_\_\_\_\_  
Br. Chinchay Chomba, Henry Daniel

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**INSTRUMENTO**

**19. Nombre del instrumento:**

Cuestionario para evaluar las competencias laborales

**20. Autor original:**

Br. Chinchay Chomba, Henry Daniel

**21. Objetivo:**

Recoger información, acerca de las competencias laborales.

**22. Estructura y aplicación:**

La presente prueba escrita está estructurada en base a 30 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra 58 trabajadores de la empresa Electronorte S.A. Lambayeque

## FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

### 23. Nombre del instrumento:

Escala valorativa para evaluar las competencias laborales

### 24. Estructura detallada:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable las dimensiones e indicadores que la integran.

#### Estructura

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
competencias laborales	Competencias cardinales	Compromiso	1- 10
		Calidad del trabajo	
		Integridad	
		Innovación	
		Ética	
	Competencias específicas gerenciales	Liderazgo para el cambio	11- 18
		Pensamiento estratégico	
		Desarrolla de personas	
		Desarrollo de equipo	
	Competencias específicas por áreas	Orientación al cliente	19 -30
		Impacto	
		Comunicación	
		Iniciativa	
		Autonomía	
		Confianza en sí mismo	

## ESCALA VALORATIVA PARA CONOCER LAS COMPETENCIAS LABORALES

**Autor: Br. Chinchay Chomba, Henry Daniel**

Se agradece anticipadamente la colaboración de los trabajadores de la empresa Electronorte S.A. Lambayeque

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ÍTEM:

Variable	Dimensiones	Indicadores		Escala de medición				
				Nunca (1)	Pocas veces (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
competencias laborales	Competencias cardinales	Compromiso	Asume un compromiso afectivo dentro de la institución					
			Se siente comprometido en la solución de los problemas de la institución					
		Calidad del trabajo	Su calidad de trabajo es la idónea					
			Ubica errores que afectan su calidad de trabajo					
		Integridad	Actúa con honestidad incluso en situaciones difíciles					
			Se preocupa de ser coherente con lo que dice, para evitar malos entendidos					
		Innovación	Da soluciones innovadoras para los problemas existentes					
			La política actual de la institución evita innovar					
	Ética	Los actos de corrupción y falta de honradez son sancionados						
		Respeta las políticas organizacionales establecidas						
	Competencias específicas gerenciales	Liderazgo para el cambio	Su superior le comunica la visión estratégica de la institución					
			Su superior le propone nuevas tendencias de mejora en los procesos					

		Pensamiento estratégico	Ejecuta estrategias que dan resultado					
			Detecta rápidamente nuevas oportunidades de mejora					
		Desarrolla de personas	Se preocupa de su rendimiento intelectualmente					
			Se promueve a los empleados mejor calificados					
		Desarrollo de equipo	Se interrelaciona con sus compañeros de trabajos con facilidad					
			Su superior tiene la capacidad para generar fidelidad con la institución					
	Competencias específicas por áreas	Orientación al cliente	Se designa personal específicamente para la atención a casos complejos					
			Propone diversas propuestas pertinentes y operativas para resolver problemas.					
		Impacto	La selección de personal sin perfil impacta en los resultados institucionales					
			Las competencias deben afectar positivamente en los resultados.					
		Comunicación	Cuenta con la capacidad de escuchar con paciencia.					
			Se preocupa en exponer los aspectos positivos de la institución.					
		Iniciativa	Toma la iniciativa de resolver los problemas					
			Se preocupa en mejorar los resultados sin necesidad de solicitar el apoyo					
		Autonomía	Actúa proactivamente frente a dificultades.					
			Delegan procedimiento a colaboradores competitivos.					
		Confianza en sí mismo	Tiene la capacidad para realizar con éxito una tarea.					
			Confía que puede desempeñarse bien en cualquier puesto de la institución.					

Matriz de Consistencia

COMPETENCIAS LABORALES Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ELECTRONORTE S.A.,  
LAMBAYEQUE

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
competencias laborales	Alles (2016) indica que son un conjunto de atributos valorativos basados en aquellas competencias básicas y específicas que posee el recurso humano, las cuales han sido fortalecidas por la organización en cumplimiento con sus metas y objetivos	Se ha considerado a las competencias básicas, genéricas y específicas	Competencias cardinales	Compromiso	1: Nunca 2: Pocas veces 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre
				Calidad del trabajo	
				Integridad	
				Innovación	
				Ética	
			Competencias específicas gerenciales	Liderazgo para el cambio	
				Pensamiento estratégico	
				Desarrolla de personas	
				Desarrollo de equipo	
			Competencias específicas por áreas	Orientación al cliente	
				Comunicación	
				Iniciativa	
				Autonomía	
Confianza en sí mismo					
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Desempeño laboral	Según Chiavenato (2015) describe que la evaluación del desempeño, es el proceso que se	La medición del desempeño laboral se ha considerado las recompensas, retroalimentación,	Compromiso	Lealtad	1: Nunca 2: Pocas veces 3: A veces
				Identidad	
			Calidad de trabajo	Responsabilidad	
				Apertura	
			Trabajo en equipo	Solidaridad	
	Energía				

	<p>evalúa, al revisar las actividades que desarrolla el individuo, que contribuyen al lograr los objetivos de la empresa. Asimismo, precisa “que la evaluación de desempeño consiste en identificar, medir y administrar el desempeño humano en las organizaciones” (p.245).</p>	<p>desarrollo profesional, Relaciones, percepción y potencial de desarrollo</p>	<p>Productividad</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1393 189 1724 225">Efectividad</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1393 225 1724 798">Resultados</td> </tr> </table>	Efectividad	Resultados	<p>4: Casi siempre 5: Siempre</p>
Efectividad							
Resultados							

## FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

**TÍTULO DE LA TESIS:** Competencias laborales y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electronorte S.A., Lambayeque

VARIABLE	DIMENSIONES	Indicadores	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES	
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
COMPETENCIAS LABORALES	Competencias cardinales	Compromiso	Asume un compromiso afectivo dentro de la institución	X		X		X		X		
			Se siente comprometido en la solución de los problemas de la institución	X		X		X		X		
		Calidad del trabajo	Su calidad de trabajo es la idónea	X		X		X		X		
			Ubica errores que afectan su calidad de trabajo	X		X		X		X		
		Integridad	Actúa con honestidad incluso en situaciones difíciles	X		X		X		X		
			Se preocupa de ser coherente con lo que dice, para evitar malos entendidos	X		X		X		X		
		Innovación	Da soluciones innovadoras para los problemas existentes	X		X		X		X		
			La política actual de la institución evita innovar	X		X		X		X		
		Ética	Los actos de corrupción y falta de honradez son sancionados	X		X		X		X		



		Respeta las políticas organizacionales establecidas	X		X		X		X		
Competencias específicas gerenciales	Liderazgo para el cambio	Su superior le comunica la visión estratégica de la institución	X		X		X		X		
		Su superior le propone nuevas tendencias de mejora en los procesos	X		X		X		X		
	Pensamiento estratégico	Ejecuta estrategias que dan resultado	X		X		X		X		
		Detecta rápidamente nuevas oportunidades de mejora	X		X		X		X		
	Desarrolla de personas	Se preocupa de su rendimiento intelectualmente	X		X		X		X		
		Se promueve a los empleados mejor calificados	X		X		X		X		
	Desarrollo de equipo	Se interrelaciona con sus compañeros de trabajos con facilidad	X		X		X		X		
		Su superior tiene la capacidad para generar fidelidad con la institución	X		X		X		X		
Competencias específicas por áreas	Orientación al cliente	Se designa personal específicamente para la atención a casos complejos	X		X		X		X		
		Propone diversas propuestas pertinentes y operativas para resolver problemas.	X		X		X		X		
	Impacto	La selección de personal sin perfil impacta en los resultados institucionales	X		X		X		X		
		Las competencias deben afectar positivamente en los resultados.	X		X		X		X		
	Comunicación	Cuenta con la capacidad de escuchar con paciencia.	X		X		X		X		
		Se preocupa en exponer los aspectos positivos de la institución.	X		X		X		X		

		Iniciativa	Toma la iniciativa de resolver los problemas	X		X		X		X		
			Se preocupa en mejorar los resultados sin necesidad de solicitar el apoyo	X		X		X		X		
		Autonomía	Actúa proactivamente frente a dificultades.	X		X		X		X		
			Delegan procedimiento a colaboradores competitivos.	X		X		X		X		
		Confianza en sí mismo	Tiene la capacidad para realizar con éxito una tarea.	X		X		X		X		
			Confía que puede desempeñarse bien en cualquier puesto de la institución.	X		X		X		X		

*Grado y Nombre del Experto: Mag. Walter Solano Villarreal*

*Firma del experto :*



Mag. Walter Solano Villarreal  
C.M.O.: 04729  
**EXPERTO EVALUADOR**

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 13. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Competencias laborales y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electronorte S.A., Lambayeque

### 14. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Censo

### 15. TESISTA:

Br. Chinchay Chomba, Henry Daniel

### 16. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 28 de mayo de 2021

  
Ing. Walter Solano Villarreal  
C.R. 11.703  
EXPERTO EVALUADOR

Experto 02 competencias laborales

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento**

Chiclayo, 28 de mayo de 2021

Señor:

*Dr. Mirko Merino Núñez*

Chiclayo. -

*De mi consideración:*

*Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:*

*El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado Magister en Gestión Pública*

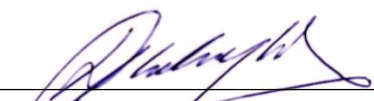
*Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.*

*Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:*

- *Instrumento detallado con ficha técnica.*
- *Ficha de evaluación de validación.*
- *Matriz de consistencia de la investigación.*
- *Cuadro de operacionalización de variables*
- *Descripción de las dimensiones.*

*Sin otro particular quedo de usted.*

*Atentamente,*

  
\_\_\_\_\_  
Br. Chinchay Chomba, Henry Daniel

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**INSTRUMENTO**

**25. Nombre del instrumento:**

Cuestionario para evaluar las competencias laborales

**26. Autor original:**

Br. Chinchay Chomba, Henry Daniel

**27. Objetivo:**

Recoger información, acerca de las competencias laborales.

**28. Estructura y aplicación:**

La presente prueba escrita está estructurada en base a 30 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra 58 trabajadores de la empresa Electronorte S.A. Lambayeque

## FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

### 29. Nombre del instrumento:

Escala valorativa para evaluar las competencias laborales

### 30. Estructura detallada:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable las dimensiones e indicadores que la integran.

#### Estructura

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
competencias laborales	Competencias cardinales	Compromiso	2- 10
		Calidad del trabajo	
		Integridad	
		Innovación	
		Ética	
	Competencias específicas gerenciales	Liderazgo para el cambio	11- 18
		Pensamiento estratégico	
		Desarrolla de personas	
		Desarrollo de equipo	
	Competencias específicas por áreas	Orientación al cliente	19 -30
		Impacto	
		Comunicación	
		Iniciativa	
		Autonomía	
		Confianza en sí mismo	

## ESCALA VALORATIVA PARA CONOCER LAS COMPETENCIAS LABORALES

**Autor: Br. Chinchay Chomba, Henry Daniel**

Se agradece anticipadamente la colaboración de los trabajadores de la empresa Electronorte S.A. Lambayeque

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ÍTEM:

Variable	Dimensiones	Indicadores		Escala de medición				
				Nunca (1)	Pocas veces (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
competencias laborales	Competencias cardinales	Compromiso	Asume un compromiso afectivo dentro de la institución					
			Se siente comprometido en la solución de los problemas de la institución					
		Calidad del trabajo	Su calidad de trabajo es la idónea					
			Ubica errores que afectan su calidad de trabajo					
		Integridad	Actúa con honestidad incluso en situaciones difíciles					
			Se preocupa de ser coherente con lo que dice, para evitar malos entendidos					
		Innovación	Da soluciones innovadoras para los problemas existentes					
			La política actual de la institución evita innovar					
	Ética	Los actos de corrupción y falta de honradez son sancionados						
		Respeta las políticas organizacionales establecidas						
	Competencias específicas gerenciales	Liderazgo para el cambio	Su superior le comunica la visión estratégica de la institución					
			Su superior le propone nuevas tendencias de mejora en los procesos					

		Pensamiento estratégico	Ejecuta estrategias que dan resultado					
			Detecta rápidamente nuevas oportunidades de mejora					
		Desarrolla de personas	Se preocupa de su rendimiento intelectualmente					
			Se promueve a los empleados mejor calificados					
		Desarrollo de equipo	Se interrelaciona con sus compañeros de trabajos con facilidad					
			Su superior tiene la capacidad para generar fidelidad con la institución					
	Competencias específicas por áreas	Orientación al cliente	Se designa personal específicamente para la atención a casos complejos					
			Propone diversas propuestas pertinentes y operativas para resolver problemas.					
		Impacto	La selección de personal sin perfil impacta en los resultados institucionales					
			Las competencias deben afectar positivamente en los resultados.					
		Comunicación	Cuenta con la capacidad de escuchar con paciencia.					
			Se preocupa en exponer los aspectos positivos de la institución.					
		Iniciativa	Toma la iniciativa de resolver los problemas					
			Se preocupa en mejorar los resultados sin necesidad de solicitar el apoyo					
		Autonomía	Actúa proactivamente frente a dificultades.					
			Delegan procedimiento a colaboradores competitivos.					
		Confianza en sí mismo	Tiene la capacidad para realizar con éxito una tarea.					
			Confía que puede desempeñarse bien en cualquier puesto de la institución.					



Matriz de Consistencia

COMPETENCIAS LABORALES Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ELECTRONORTE S.A., LAMBAYEQUE

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
competencias laborales	Alles (2016) indica que son un conjunto de atributos valorativos basados en aquellas competencias básicas y específicas que posee el recurso humano, las cuales han sido fortalecidas por la organización en cumplimiento con sus metas y objetivos	Se ha considerado a las competencias básicas, genéricas y específicas	Competencias cardinales	Compromiso	1: Nunca 2: Pocas veces 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre
				Calidad del trabajo	
				Integridad	
				Innovación	
				Ética	
			Competencias específicas gerenciales	Liderazgo para el cambio	
				Pensamiento estratégico	
				Desarrolla de personas	
				Desarrollo de equipo	
			Competencias específicas por áreas	Orientación al cliente	
				Comunicación	
				Iniciativa	
				Autonomía	
Confianza en sí mismo					
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Desempeño laboral	Según Chiavenato (2015) describe que la evaluación del desempeño, es el proceso que se	La medición del desempeño laboral se ha considerado las recompensas, retroalimentación,	Compromiso	Lealtad	1: Nunca 2: Pocas veces 3: A veces
				Identidad	
			Calidad de trabajo	Responsabilidad	
				Apertura	
			Trabajo en equipo	Solidaridad	
	Energía				

	<p>evalúa, al revisar las actividades que desarrolla el individuo, que contribuyen al lograr los objetivos de la empresa. Asimismo, precisa “que la evaluación de desempeño consiste en identificar, medir y administrar el desempeño humano en las organizaciones” (p.245).</p>	<p>desarrollo profesional, Relaciones, percepción y potencial de desarrollo</p>	<p>Productividad</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1393 189 1724 225">Efectividad</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1393 225 1724 798">Resultados</td> </tr> </table>	Efectividad	Resultados	<p>4: Casi siempre 5: Siempre</p>
Efectividad							
Resultados							

## FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

**TÍTULO DE LA TESIS:** Competencias laborales y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electronorte S.A., Lambayeque

VARIABLE	DIMENSIONES	Indicadores	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES	
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
COMPETENCIAS LABORALES	Competencias cardinales	Compromiso	Asume un compromiso afectivo dentro de la institución	X		X		X		X		
			Se siente comprometido en la solución de los problemas de la institución	X		X		X		X		
		Calidad del trabajo	Su calidad de trabajo es la idónea	X		X		X		X		
			Ubica errores que afectan su calidad de trabajo	X		X		X		X		
		Integridad	Actúa con honestidad incluso en situaciones difíciles	X		X		X		X		
			Se preocupa de ser coherente con lo que dice, para evitar malos entendidos	X		X		X		X		
		Innovación	Da soluciones innovadoras para los problemas existentes	X		X		X		X		
			La política actual de la institución evita innovar	X		X		X		X		
		Ética	Los actos de corrupción y falta de honradez son sancionados	X		X		X		X		

		Respeta las políticas organizacionales establecidas	X		X		X		X		
Competencias específicas gerenciales	Liderazgo para el cambio	Su superior le comunica la visión estratégica de la institución	X		X		X		X		
		Su superior le propone nuevas tendencias de mejora en los procesos	X		X		X		X		
	Pensamiento estratégico	Ejecuta estrategias que dan resultado	X		X		X		X		
		Detecta rápidamente nuevas oportunidades de mejora	X		X		X		X		
	Desarrolla de personas	Se preocupa de su rendimiento intelectualmente	X		X		X		X		
		Se promueve a los empleados mejor calificados	X		X		X		X		
	Desarrollo de equipo	Se interrelaciona con sus compañeros de trabajos con facilidad	X		X		X		X		
		Su superior tiene la capacidad para generar fidelidad con la institución	X		X		X		X		
Competencias específicas por áreas	Orientación al cliente	Se designa personal específicamente para la atención a casos complejos	X		X		X		X		
		Propone diversas propuestas pertinentes y operativas para resolver problemas.	X		X		X		X		
	Impacto	La selección de personal sin perfil impacta en los resultados institucionales	X		X		X		X		
		Las competencias deben afectar positivamente en los resultados.	X		X		X		X		
	Comunicación	Cuenta con la capacidad de escuchar con paciencia.	X		X		X		X		
		Se preocupa en exponer los aspectos positivos de la institución.	X		X		X		X		

		Iniciativa	Toma la iniciativa de resolver los problemas	X		X		X		X		
			Se preocupa en mejorar los resultados sin necesidad de solicitar el apoyo	X		X		X		X		
		Autonomía	Actúa proactivamente frente a dificultades.	X		X		X		X		
			Delegan procedimiento a colaboradores competitivos.	X		X		X		X		
		Confianza en sí mismo	Tiene la capacidad para realizar con éxito una tarea.	X		X		X		X		
			Confía que puede desempeñarse bien en cualquier puesto de la institución.	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: *Dr. Mirko Merino Núñez*

Firma del experto :



Dr. Mirko Merino Núñez  
 Doctor en Administración de la Educación  
 Magíster en Administración con Énfasis Investigación  
 Licenciado en Administración  
 C.I.A.D. N° 1.502.5

.....

**EXPERTO EVALUADOR**

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 17. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Competencias laborales y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electronorte S.A., Lambayeque

### 18. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Censo

### 19. TESISTA:

Br. Chinchay Chomba, Henry Daniel

### 20. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 28 de mayo de 2021

  
Dr. Mirko Merino Núñez  
Docente en Administración de la Educación  
Magister en Administración con Especialización  
Licenciado en Administración  
**EXPERTO EVALUADOR**

Experto 03 instrumento competencias laborales

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento**

Chiclayo, 28 de mayo de 2021

Señora:

*Mg. Diana Carolina Guevara Acosta*

Chiclayo. -

*De mi consideración:*

*Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:*

*El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado Magister en Gestión Pública*

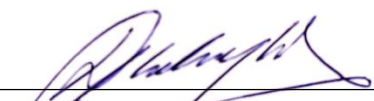
*Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.*

*Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:*

- *Instrumento detallado con ficha técnica.*
- *Ficha de evaluación de validación.*
- *Matriz de consistencia de la investigación.*
- *Cuadro de operacionalización de variables*
- *Descripción de las dimensiones.*

*Sin otro particular quedo de usted.*

*Atentamente,*

  
\_\_\_\_\_  
Br. Chinchay Chomba, Henry Daniel

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**INSTRUMENTO**

**31. Nombre del instrumento:**

Cuestionario para evaluar las competencias laborales

**32. Autor original:**

Br. Chinchay Chomba, Henry Daniel

**33. Objetivo:**

Recoger información, acerca de las competencias laborales.

**34. Estructura y aplicación:**

La presente prueba escrita está estructurada en base a 30 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra 58 trabajadores de la empresa Electronorte S.A. Lambayeque



## FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

### 35. Nombre del instrumento:

Escala valorativa para evaluar las competencias laborales

### 36. Estructura detallada:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable las dimensiones e indicadores que la integran.

#### Estructura

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
competencias laborales	Competencias cardinales	Compromiso	3- 10
		Calidad del trabajo	
		Integridad	
		Innovación	
		Ética	
	Competencias específicas gerenciales	Liderazgo para el cambio	11- 18
		Pensamiento estratégico	
		Desarrolla de personas	
		Desarrollo de equipo	
	Competencias específicas por áreas	Orientación al cliente	19 -30
		Impacto	
		Comunicación	
		Iniciativa	
		Autonomía	
		Confianza en sí mismo	

## ESCALA VALORATIVA PARA CONOCER LAS COMPETENCIAS LABORALES

**Autor: Br. Chinchay Chomba, Henry Daniel**

Se agradece anticipadamente la colaboración de los trabajadores de la empresa Electronorte S.A. Lambayeque

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ÍTEM:

Variable	Dimensiones	Indicadores		Escala de medición				
				Nunca (1)	Pocas veces (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
competencias laborales	Competencias cardinales	Compromiso	Asume un compromiso afectivo dentro de la institución					
			Se siente comprometido en la solución de los problemas de la institución					
		Calidad del trabajo	Su calidad de trabajo es la idónea					
			Ubica errores que afectan su calidad de trabajo					
		Integridad	Actúa con honestidad incluso en situaciones difíciles					
			Se preocupa de ser coherente con lo que dice, para evitar malos entendidos					
		Innovación	Da soluciones innovadoras para los problemas existentes					
			La política actual de la institución evita innovar					
	Ética	Los actos de corrupción y falta de honradez son sancionados						
		Respeta las políticas organizacionales establecidas						
	Competencias específicas gerenciales	Liderazgo para el cambio	Su superior le comunica la visión estratégica de la institución					
			Su superior le propone nuevas tendencias de mejora en los procesos					

		Pensamiento estratégico	Ejecuta estrategias que dan resultado					
			Detecta rápidamente nuevas oportunidades de mejora					
		Desarrolla de personas	Se preocupa de su rendimiento intelectualmente					
			Se promueve a los empleados mejor calificados					
		Desarrollo de equipo	Se interrelaciona con sus compañeros de trabajos con facilidad					
			Su superior tiene la capacidad para generar fidelidad con la institución					
	Competencias específicas por áreas	Orientación al cliente	Se designa personal específicamente para la atención a casos complejos					
			Propone diversas propuestas pertinentes y operativas para resolver problemas.					
		Impacto	La selección de personal sin perfil impacta en los resultados institucionales					
			Las competencias deben afectar positivamente en los resultados.					
		Comunicación	Cuenta con la capacidad de escuchar con paciencia.					
			Se preocupa en exponer los aspectos positivos de la institución.					
		Iniciativa	Toma la iniciativa de resolver los problemas					
			Se preocupa en mejorar los resultados sin necesidad de solicitar el apoyo					
		Autonomía	Actúa proactivamente frente a dificultades.					
			Delegan procedimiento a colaboradores competitivos.					
		Confianza en sí mismo	Tiene la capacidad para realizar con éxito una tarea.					
			Confía que puede desempeñarse bien en cualquier puesto de la institución.					

Matriz de Consistencia

COMPETENCIAS LABORALES Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ELECTRONORTE S.A., LAMBAYEQUE

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
competencias laborales	Alles (2016) indica que son un conjunto de atributos valorativos basados en aquellas competencias básicas y específicas que posee el recurso humano, las cuales han sido fortalecidas por la organización en cumplimiento con sus metas y objetivos	Se ha considerado a las competencias básicas, genéricas y específicas	Competencias cardinales	Compromiso	1: Nunca 2: Pocas veces 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre
				Calidad del trabajo	
				Integridad	
				Innovación	
				Ética	
			Competencias específicas gerenciales	Liderazgo para el cambio	
				Pensamiento estratégico	
				Desarrolla de personas	
				Desarrollo de equipo	
			Competencias específicas por áreas	Orientación al cliente	
				Comunicación	
				Iniciativa	
				Autonomía	
Confianza en sí mismo					
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Desempeño laboral	Según Chiavenato (2015) describe que la evaluación del desempeño, es el proceso que se	La medición del desempeño laboral se ha considerado las recompensas, retroalimentación,	Compromiso	Lealtad	1: Nunca 2: Pocas veces 3: A veces
				Identidad	
			Calidad de trabajo	Responsabilidad	
				Apertura	
			Trabajo en equipo	Solidaridad	
				Energía	

	<p>evalúa, al revisar las actividades que desarrolla el individuo, que contribuyen al lograr los objetivos de la empresa. Asimismo, precisa “que la evaluación de desempeño consiste en identificar, medir y administrar el desempeño humano en las organizaciones” (p.245).</p>	<p>desarrollo profesional, Relaciones, percepción y potencial de desarrollo</p>	<p>Productividad</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1393 193 1724 225">Efectividad</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1393 225 1724 799">Resultados</td> </tr> </table>	Efectividad	Resultados	<p>4: Casi siempre 5: Siempre</p>
Efectividad							
Resultados							

## FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

**TÍTULO DE LA TESIS:** Competencias laborales y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electronorte S.A., Lambayeque

VARIABLE	DIMENSIONES	Indicadores	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES	
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
COMPETENCIAS LABORALES	Competencias cardinales	Compromiso	Asume un compromiso afectivo dentro de la institución	X		X		X		X		
			Se siente comprometido en la solución de los problemas de la institución	X		X		X		X		
		Calidad del trabajo	Su calidad de trabajo es la idónea	X		X		X		X		
			Ubica errores que afectan su calidad de trabajo	X		X		X		X		
		Integridad	Actúa con honestidad incluso en situaciones difíciles	X		X		X		X		
			Se preocupa de ser coherente con lo que dice, para evitar malos entendidos	X		X		X		X		
		Innovación	Da soluciones innovadoras para los problemas existentes	X		X		X		X		
			La política actual de la institución evita innovar	X		X		X		X		
		Ética	Los actos de corrupción y falta de honradez son sancionados	X		X		X		X		

		Respeta las políticas organizacionales establecidas	X		X		X		X		
Competencias específicas gerenciales	Liderazgo para el cambio	Su superior le comunica la visión estratégica de la institución	X		X		X		X		
		Su superior le propone nuevas tendencias de mejora en los procesos	X		X		X		X		
	Pensamiento estratégico	Ejecuta estrategias que dan resultado	X		X		X		X		
		Detecta rápidamente nuevas oportunidades de mejora	X		X		X		X		
	Desarrolla de personas	Se preocupa de su rendimiento intelectualmente	X		X		X		X		
		Se promueve a los empleados mejor calificados	X		X		X		X		
	Desarrollo de equipo	Se interrelaciona con sus compañeros de trabajos con facilidad	X		X		X		X		
		Su superior tiene la capacidad para generar fidelidad con la institución	X		X		X		X		
Competencias específicas por áreas	Orientación al cliente	Se designa personal específicamente para la atención a casos complejos	X		X		X		X		
		Propone diversas propuestas pertinentes y operativas para resolver problemas.	X		X		X		X		
	Impacto	La selección de personal sin perfil impacta en los resultados institucionales	X		X		X		X		
		Las competencias deben afectar positivamente en los resultados.	X		X		X		X		
	Comunicación	Cuenta con la capacidad de escuchar con paciencia.	X		X		X		X		
		Se preocupa en exponer los aspectos positivos de la institución.	X		X		X		X		

		Iniciativa	Toma la iniciativa de resolver los problemas	X		X		X		X		
			Se preocupa en mejorar los resultados sin necesidad de solicitar el apoyo	X		X		X		X		
		Autonomía	Actúa proactivamente frente a dificultades.	X		X		X		X		
			Delegan procedimiento a colaboradores competitivos.	X		X		X		X		
		Confianza en sí mismo	Tiene la capacidad para realizar con éxito una tarea.	X		X		X		X		
			Confía que puede desempeñarse bien en cualquier puesto de la institución.	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Mg. Diana Carolina Guevara Acosta

Firma del experto :



Diana Carolina Guevara Acosta  
ICAL: 8285

.....  
EXPERTO EVALUADOR



## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 21. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Competencias laborales y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electronorte S.A., Lambayeque

### 22. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Censo

### 23. TESISTA:

Br. Chinchay Chomba, Henry Daniel

### 24. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 28 de mayo de 2021



Diana Carolina Galevaru Acosta  
ICAL: 8285

EXPERTO EVALUADOR

**Validación por expertos.**

La validez del instrumento, fue realizado mediante el juicio de tres expertos.

**Validez**

<b>Experto</b>	<b>Situación</b>
Mag. Walter Solano Villarreal	Aprobado
Dr. Mirko Merino Núñez	
Mg. Diana Carolina Guevara Acosta	

Nota: Elaboración propia

## **Anexo 4: Confiabilidad del instrumento**

### **Instrumento de Competencias laborales**

El instrumento elaborado por el investigador fue sometido a este proceso con la finalidad de probar la confiabilidad del mismo y poder llevar a cabo la investigación.

La herramienta empleada para determinar la confiabilidad del instrumento fue el Alpha de Cronbach, proceso que se basa en el análisis de la consistencia interna y que fue seleccionado teniendo como base las características de la investigación.

Se debe resaltar que Si el valor del coeficiente obtenido se halla entre  $0.7 \leq r \leq 1$ , “El instrumento se puede considerar confiable”.

### **CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL NIVEL DE COMPETENCIAS LABORALES EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ELECTRONORTE S.A., LAMBAYEQUE**

#### **Análisis del Alfa de Cronbach**

En la tabla siguiente, se presentan los resultados del análisis de confiabilidad, calculado a través del Coeficiente Alpha de Cronbach.

#### **Estadísticos de Confiabilidad**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
0.88	0.909	30

Fuente: Elaboración propia

Tal como se observa, el Cuestionario elaborado por el investigador para evaluar las competencias laborales, ha obtenido un Coeficiente Alpha de Cronbach de 0.88 y de 0.90 si se tipifican los resultados, valores que denotan un nivel de confiabilidad aceptable.

**Tabla 2*****Estadísticas resumen de los Ítems en relación con el Test Completo***

Ítems	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Asume un compromiso afectivo dentro de la institución	127,26	118,665	,270	,889
Se siente comprometido en la solución de los problemas de la institución	127,26	117,398	,443	,887
Su calidad de trabajo es la idónea	127,32	116,426	,484	,886
Ubica errores que afectan su calidad de trabajo	128,23	113,047	,312	,890
Actúa con honestidad incluso en situaciones difíciles	127,19	119,295	,261	,889
Se preocupa de ser coherente con lo que dice, para evitar malos entendidos	127,29	116,946	,369	,887
Da soluciones innovadoras para los problemas existentes	127,74	107,731	,744	,879
La política actual de la institución evita innovar	129,65	119,237	-,006	,903
Los actos de corrupción y falta de honradez son sancionados	128,00	108,667	,466	,886
Respeto las políticas organizacionales establecidas	127,19	119,228	,274	,889
Su superior le comunica la visión estratégica de la institución	127,58	115,385	,314	,888
Su superior le propone nuevas tendencias de mejora en los procesos	127,68	109,826	,689	,881
Ejecuta estrategias que dan resultado	127,81	108,361	,762	,879
Detecta rápidamente nuevas oportunidades de mejora	128,65	112,303	,340	,889
Se preocupa de su rendimiento intelectualmente	127,35	113,170	,696	,883

Se promueve a los empleados mejor calificados	127,35	116,837	,344	,888
Se interrelaciona con sus compañeros de trabajos con facilidad	128,03	113,566	,315	,889
Su superior tiene la capacidad para generar fidelidad con la institución	127,77	103,981	,856	,875
Se designa personal específicamente para la atención a casos complejos	127,77	115,581	,266	,889
Propone diversas propuestas pertinentes y operativas para resolver problemas.	127,74	119,665	,027	,895
La selección de personal sin perfil impacta en los resultados institucionales	127,48	115,658	,467	,886
Las competencias deben afectar positivamente en los resultados.	127,42	116,185	,379	,887
Cuenta con la capacidad de escuchar con paciencia.	127,52	108,525	,850	,878
Se preocupa en exponer los aspectos positivos de la institución.	128,23	106,847	,595	,882
Toma la iniciativa de resolver los problemas	127,55	111,056	,714	,881
Se preocupa en mejorar los resultados sin necesidad de solicitar el apoyo	128,23	109,581	,522	,884
Actúa proactivamente frente a dificultades.	127,35	114,770	,640	,884
Delegan procedimiento a colaboradores competitivos.	127,35	115,570	,364	,887
Tiene la capacidad para realizar con éxito una tarea.	127,52	108,525	,850	,878
Confía que puede desempeñarse bien en cualquier puesto de la institución.	128,23	106,847	,595	,882

La Tabla 2 muestra la correlación exacta entre cada ítem y el Total de la escala, así como la influencia de su eliminación en la confiabilidad total del instrumento. De esta manera se pueden identificar de los errores y posibles modificaciones que son necesarias en la estructura del instrumento de medición bajo estudio.

Teniendo en cuenta lo antes mencionado y el valor del alfa de 0.88, podemos señalar que se ha hallado muy bien de la homogeneidad, y confiabilidad del instrumento, y es que todos los ítems conformantes del instrumento tienen una presencia importante para con el instrumento global.

## Resultados de fiabilidad del instrumento

### Instrumento de desempeño laboral

El instrumento elaborado por el investigador fue sometido a este proceso con la finalidad de probar la confiabilidad del mismo y poder llevar a cabo la investigación.

La herramienta empleada para determinar la confiabilidad del instrumento fue el Alpha de Cronbach, proceso que se basa en el análisis de la consistencia interna y que fue seleccionado teniendo como base las características de la investigación.

Se debe resaltar que Si el valor del coeficiente obtenido se halla entre  $0.7 < r \leq 1$ , “El instrumento se puede considerar confiable”.

### CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ELECTRONORTE S.A., LAMBAYEQUE

#### Análisis del Alfa de Cronbach

En la tabla siguiente, se presentan los resultados del análisis de confiabilidad, calculado a través del Coeficiente Alpha de Cronbach.

Estadísticos de Confiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
0.929	0.936	16

Fuente: Elaboración propia

Tal como se observa, el Cuestionario elaborado por investigador para evaluar la confiabilidad del cuestionario de desempeño laboral ha obtenido un Coeficiente Alpha de Cronbach de 0.929 y de 0.936 si se tipifican los resultados, valores que denotan un nivel de confiabilidad aceptable.

## **Análisis de Indicadores**

Con la intención de analizar más en detalle lo obtenido por el estadístico anterior se elaboraron otros indicadores de confiabilidad para el instrumento

### **Estadísticos de los ítems o preguntas**

<b>Ítems</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación típica</b>	<b>N° de servidores públicos</b>
I1	4,90	,539	31
I2	4,84	,454	31
I3	4,84	,454	31
I4	4,94	,359	31
I5	4,74	,514	31
I6	4,81	,477	31
I7	4,87	,341	31
I8	4,94	,359	31
I9	4,71	,529	31
I10	4,71	,693	31
I11	4,84	,454	31
I12	4,71	,529	31
I13	4,55	,568	31
I14	4,71	,461	31
I15	4,55	,624	31
I16	4,65	,551	31

Nota: Obtenido de la aplicación de una prueba piloto

De los resultados de esta tabla, podemos observar que el Ítem I4, I7, I8 correspondiente a preguntas planteadas, respecto a la variable desempeño laboral, y dichas preguntas, tienen una desviación típica baja en este instrumento.



## Estadísticas resumen de los Ítems en relación con el Test Completo

Ítems	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Me siento comprometido con la institución, por eso hago mi mejor esfuerzo	71,39	26,245	,883	,918
Considero que he desarrollado vínculos de fidelidad con la institución y mi equipo de trabajo	71,45	27,456	,788	,922
Me involucro de manera personal y profunda en las acciones acordadas para que mi institución sobresalga	71,45	27,656	,743	,923
Me siento plenamente identificado con mi institución	71,35	27,903	,891	,921
Le pongo entusiasmo y tomo mayor iniciativa que la esperada por mis jefes.	71,55	27,856	,606	,926
Soy mi propia fuerza motivadora para alcanzar las metas trazadas	71,48	27,658	,702	,924
Acepto consejos de mi entorno para mejorar	71,42	29,585	,462	,929
Tomo a bien las órdenes que me dan mis jefes	71,35	27,903	,891	,921
¿Soy capaz ayudar a mis compañeros, aunque eso me demande tiempo extra?	71,58	27,318	,690	,924
Analizo y tomo en cuenta los diferentes puntos de vista de mi entorno laboral	71,58	25,718	,742	,923

¿Me gusta impulsar a los demás al logro de los objetivos?	71,45	27,323	,818	,921
Comparto metas comunes con mi equipo de trabajo	71,58	27,452	,664	,925
Culmino las tareas y/o actividades asignadas por mis jefes en el tiempo deseado	71,74	28,331	,456	,931
Desarrollo con facilidad las tareas asignadas por mi jefe	71,58	29,118	,418	,930
Mis jefes aceptan y comunican que mi trabajo posee la calidad necesaria para la institución	71,74	27,265	,577	,928
Obtengo los resultados esperados	71,65	29,037	,349	,933

La Tabla 2 muestra la correlación exacta entre cada ítem y el Total de la escala, así como la influencia de su eliminación en la confiabilidad total del instrumento. De esta manera se pueden identificar de los errores y posibles modificaciones que son necesarias en la estructura del instrumento de medición bajo estudio.

Teniendo en cuenta lo antes mencionado y el valor del alfa de 0.92, podemos señalar que se ha hallado muy bien de la homogeneidad, y confiabilidad del instrumento, y es que todos los ítems conformantes del instrumento tienen una presencia importante para con el instrumento global.

## Anexo 6: Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Dimensiones
¿Existe relación entre las competencias laborales y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electronorte S.A. Lambayeque, 2021?	Determinar la relación entre las competencias laborales y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electronorte S.A. Lambayeque, 2021.	existe relación directa entre las competencias laborales y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electronorte S.A. Lambayeque, 2021.	Competencias laborales	Competencias cardinales
	<b>Objetivos específicos</b>			Competencias específicas gerenciales
	Identificar el nivel de desempeño laboral de los en los trabajadores de la empresa Electronorte S.A. Lambayeque, 2021			Competencias específicas por áreas
			Compromiso	
			Calidad de trabajo	
			Trabajo en equipo	
	Analizar la relación entre las competencias laborales y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electronorte S.A. Lambayeque, 2021.		Desempeño laboral	Productividad