



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Plan de Competencias Técnicas para mejorar
la Gestión Operativa en la Imprenta
del Congreso de la República del Perú 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Cruz Valdez, Jimmy Henry (ORCID: 0000-0003-2883-9222)

Vergara Díaz, Pedro Martín (ORCID: 0000-0003-3141-652X)

ASESORA:

Dra. Flores Fernández, Mileydi (ORCID: 0000-0002-6257-1795)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Organizacional

CALLAO – PERÚ

2021

Dedicatoria

“Esta investigación está dedicada a una persona que ya no se encuentra entre nosotros, nuestro buen amigo Vittorio Rodríguez Brown Ramírez, profesor de la UCV Callao”.

Agradecimiento

“Nuestro agradecimiento a la Universidad César Vallejo, por ir más allá de la enseñanza y comprender el terrible momento económico que nos ha tocado vivir con esta pandemia, la COVID-19. También agradecemos a nuestros pedagogos, personas de gran cognición que dieron todo de sí para traernos a este punto en el que nos encontramos, la culminación de nuestra carrera.

Un proceso difícil, pero lleno de satisfacciones en donde aprendimos a respetar y querer a nuestros compañeros de clase que siempre estuvieron prestos a demostrarnos su apoyo incondicional.

Nos vamos con muchas lecciones adquiridas en este proceso y con las ganas de compartir nuestra experiencia aprendidas”.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	02
Agradecimiento	03
Índice de contenidos	04
Índice de gráficos y figuras	07
Índice de tablas	08
Resumen	11
Abstract	12
I. INTRODUCCIÓN	13
II. MARCO TEÓRICO.....	16
III. METODOLOGÍA.....	26
3.1. Tipo de investigación	26
3.1.1. Según su Finalidad	26
3.1.2. Según su Alcance	26
3.1.3. Según su Diseño	26
3.1.4. Según su Fuente de Datos	27
3.1.5. Según su Enfoque	27
3.2. Variables y Operacionalización	27
3.2.1. Variable 1: Competencias Técnicas.....	27
3.2.2. Variable 2: Gestión Operativa	27
3.2.3. Operacionalización	27

3.3.	Población, muestra y muestreo	30
3.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	30
3.5.	Procedimiento	30
3.6.	Método de análisis de datos	31
3.7.	Aspectos Éticos	31
IV.	RESULTADOS	32
4.1.	Table y gráficos	32
4.2.	Prueba de Hipótesis	52
V.	DISCUSIÓN	56
VI.	CONCLUSIONES	57
VII.	RECOMENDACIONES.....	58
VIII.	PLAN DE INTERVENCIÓN	58
	Introducción	60
	Fundamentación	60
	Objetivos de la Propuesta.....	60
	Objetivos Específicos.....	60
	Generalidades, descripción de la Empresa	61
	Visión.....	61
	Misión	61
	Análisis Micro	62
	Análisis Macro	62

Desarrollo Estratégico	63
E. 1: Capacitación al personal, en temas relacionados al servicio.....	63
E. 2: Fortalecer los servicios de atención en la empresa	64
E 3: Fortalecer la imagen del producto.....	65
E. 4: Promociones con nuestros clientes para lograr la fidelización	66
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	68
ANEXOS	71
Aceptación de aplicación del Proyecto de Investigación.....	74
Declaratoria de Originalidad de los Autores	75
Declaratoria de Autenticidad del Asesor	76
Acta de Sustentación del Trabajo de Investigación	77
Autorización de Publicación en Repositorio Institucional	79
Validación de Instrumento de Investigación.....	81
Tablas.....	85

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Gráfico 1 Descriptivo - propositivo	26
Gráfico 1 Experimental.....	27
Gráfico 3 ¿A qué género pertenece?	32
Gráfico 4 ¿Qué edad tiene usted?	33
Gráfico 5 ¿Cuál es su nivel de estudio?.....	34
Gráfico 6 ¿Sabe usted que son las competencias genéricas?	35
Gráfico 7 ¿Las competencias genéricas se aplican a todos los integrantes de la institución?	36
Gráfico 8 ¿Los jefes poseen los conocimientos básicos para el cumplimiento de funciones en el proceso de inducción de los colaboradores?.....	37
Gráfico 9 ¿Sabe usted que son las competencias ideales?	38
Gráfico 10 ¿Considera que los colaboradores de la imprenta tienen las competencias necesarias para alcanzar la estrategia organizacional?	39
Gráfico 11 ¿Cree usted que en la imprenta los colaboradores cuentan con el perfil requerido?	40
Gráfico 12 ¿Los trabajadores de la imprenta del Congreso de la República del Perú cumplen con los roles asignados?.....	41
Gráfico 13 Variable: Gestión Operativa ¿Los tiempos establecidos para el cumplimiento de metas representan la eficacia y eficiencia de los colaboradores de la imprenta del Congreso de la República?.....	42
Gráfico 14 ¿La institución brinda los equipos y recursos necesarios que la imprenta necesita para la eficiencia y eficacia de sus operaciones?	43
Gráfico 15 ¿Si se desarrolla competencias técnicas habrá una buena Gestión Operativa?	44

Gráfico 16 ¿Considera usted que la gestión en la imprenta del Congreso de la República es operativa?	45
Gráfico 17 ¿Considera usted que la imprenta del Congreso de la República brinda un servicio de calidad?	46
Gráfico 18 ¿La institución obtiene los resultados esperados debido a la estrategia de sus operaciones?	47
Gráfico 19 ¿Existe alto grado de competitividad dentro de la imprenta del Congreso de la República?	48
Gráfico 20 ¿Cree usted que capacitándose podría encontrar mayor competitividad en el área?	49
Gráfico 21 ¿Los colaboradores de la imprenta muestran su alto nivel de competitividad?	50
Gráfico 22 ¿La institución cuenta con un alto porcentaje de personal competitivo?	51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Correlaciones	53
Tabla 2 Correlaciones.....	54
Tabla 3 Correlaciones.....	55
Tabla 4 Capacitación al personal, en temas relacionados al servicio.	63
Tabla 5 Fortalecer los servicios de atención en la empresa.....	64
Tabla 6 Fortalecer la imagen del producto	65
Tabla 7 Promociones con nuestros clientes para lograr la fidelización	66
Tabla 8 Plan de acción y presupuesto.....	67
Tabla 9 Competencias técnica.....	85
Tabla 10 Gestión Operativa	85
Tabla 11 ¿A qué genero pertenece?	85
Tabla 12 ¿Qué edad tiene usted?	86
Tabla 13 ¿Cuál es su nivel de estudio?.....	86
Tabla 14 ¿Sabe usted que son las competencias genéricas?	86
Tabla 15 ¿Las competencias genéricas se aplican a todos los integrantes de la institución?	87
Tabla 16 ¿Los jefes poseen los conocimientos básicos para el cumplimiento de funciones en el proceso de inducción de los colaboradores?.....	87
Tabla 17 ¿Sabe usted que son las competencias ideales?.....	87
Tabla 18 ¿Considera que los colaboradores de la imprenta tienen las competencias necesarias para alcanzar la estrategia organizacional?	88

Tabla 19 ¿Cree usted que en la imprenta los colaboradores cuentan con el perfil requerido?	88
Tabla 20 ¿Los trabajadores de la imprenta del Congreso de la República del Perú cumplen con los roles asignados?	88
Tabla 21 Gestión Operativa ¿Los tiempos establecidos para el cumplimiento de metas representan la eficacia y eficiencia de los colaboradores de la imprenta del Congreso de la República.....	89
Tabla 22 ¿La institución brinda los equipos y recursos necesarios que la imprenta necesita para la eficiencia y eficacia de sus operaciones?	89
Tabla 23 ¿Si se desarrolla competencias técnicas habrá una buena Gestión Operativa?	89
Tabla 24 ¿Considera usted que la gestión en la imprenta del Congreso de la República es operativa?.....	90
Tabla 25 ¿Considera usted que la imprenta del Congreso de la República brinda un servicio de calidad?	90
Tabla 26 ¿La institución obtiene los resultados esperados debido a la estrategia de sus operaciones?.....	90
Tabla 27 ¿Existe alto grado de competitividad dentro de la imprenta del Congreso de la República?	91
Tabla 28 ¿Cree usted que capacitándose podría encontrar mayor competitividad en el área?	91
Tabla 29 ¿Los colaboradores de la imprenta muestran su alto nivel de competitividad?	91
Tabla 30 ¿La institución cuenta con un alto porcentaje de personal competitivo?.....	92

RESUMEN

El siguiente trabajo de investigación tiene como objetivo principal analizar la relación que existe entre competencias técnicas y la gestión operativa de resultados que se aplican en la imprenta del Congreso de la República del Perú 2021.

Su metodología fue descriptiva correlacional, de diseño experimental, de corte transversal, bajo el enfoque cuantitativo y de tipo aplicada, la población y censo consta de 23 participantes del área, para la recolección de la información se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario que fue validado antes de ser ejecutado para demostrar su confiabilidad mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach de 0,983 para competencias técnicas y 0,986 para gestión operativa.

Los resultados se obtuvieron al hacer uso del sistema SPSS además de que cada uno de ellos cuenta con su respectivo análisis estadístico, a través del Rho de Spearman 0,997 representando una correlación positiva muy fuerte entre las variables y 0,000 mediante el cual se pudo establecer la relación significativa que existe entre competencias técnicas y gestión operativa en la Imprenta del Congreso de la República del Perú con el cual se acepta la hipótesis general de la investigación.

Palabras clave: competencias técnicas y gestión operativa.

ABSTRACT

The following research paper has as its main objective to analyze the relationship that exists between technical competences and the operational management of results that are applied in the printing press of the Congress of the Republic of Peru 2021.

Its methodology was descriptive correlational, experimental design, cross-sectional, under the quantitative approach and applied type, the population and census consists of 23 participants from the area, for the collection of information the survey was used as a technique and as an instrument the questionnaire that was validated before being executed to demonstrate its reliability by means of cronbach's alpha coefficient of 0.983 for technical competencies and 0.986 for operational management.

The results were obtained by making use of the SPSS system in addition to each of them having its respective statistical analysis, through the Rho de Spearman 0.997 representing a very strong positive correlation between the variables and 0.000 through which it was possible to establish the significant relationship that exists between technical competencies and operational management in the Printing Press of the Congress of the Republic of Peru with which the hypothesis is accepted general research.

Keywords: technical skills and operational management.

I. INTRODUCCIÓN

Las **Competencias Laborales y técnicas** se inicia en los 80's en las economías industrializadas. El enfoque por competencias técnicas se inicia en la parte productiva, específicamente en la capacitación. Su propósito en un principio, fue que los trabajadores fueran más eficientes en las labores encomendadas, para esto se tuvo que definir las actividades que realizaban cada trabajador en sus respectivas secciones de trabajo. Había que definir sus actitudes, habilidades y conocimiento. Tomando como referencia el origen, (Alles, 2008) dice "Competencia se origina del latín *competeré*, que al castellano consta de dos verbos, *competer* y *competir*, existen diferencias por más que proviene del mismo verbo" (p.1). La OIT, el término competencias laborales se refiere a la capacidad de cumplir con éxito, actividades laborales que son identificables. (Vargas, 2004).

Mientras la **gestión operativa** se remonta a inicios del siglo XX, en los 60's se expandió en los EEUU y a muchos países del mundo (Scott, 2008). Se define como modelo de gestión, al grupo de labores y conocimientos encaminados a mejorar las organizaciones internas con el propósito de acrecentar las capacidades y objetivos operativos. (Anaya, J. 2015) La gestión operativa, como el registro del flujo de materiales desde el origen hasta asentar el producto o servicio en el consumidor final de acorde con las solicitudes del cliente y con dos condiciones básicas, máxima rapidez y mínimos costes operacionales.

Los objetivos operativos emanan de los objetivos tácticos, por lo que participan todas las actividades que están involucradas internamente. El Congreso de la República tiene como objetivo sostenible, encarnar uno de los poderes del estado, de ahí que se hace necesario mejorar la provisión de servicios, ya que al ser el órgano rector de todas las organizaciones públicas y privadas; data su función de manera preponderante en la pacificación y justicia, busca solidificar las instituciones públicas en todos los niveles; por ello el proyecto de investigación, busca optimizar los servicios de la imprenta del Congreso de la República agregando valor al servicio en la impresión de los documentos normativos oficiales del parlamento peruano de manera oportuna.

La DGA, es un órgano que depende de la OM del Congreso. Su responsabilidad es de administrar los recursos humanos, tecnológicos, bienes, y servicios. Dentro de la DGA se encuentra el Departamento de Servicios Generales que es la jefatura directa de la Imprenta, sus funciones son de apoyar a la Mesa Directiva, congresistas, comisiones y a la administración en general con la difusión de la Constitución Política impresa, el Reglamento interno, Libros, Revistas, Afiches, trípticos, certificados, folletos, gigantografías, entre otros trabajos de índole público.

La infraestructura con la que cuenta la imprenta tiene una antigüedad aproximada de 20 años, la institución no invierte en maquinaria de imprenta por no ser una de las funciones principales de la organización. La imprenta cuenta con un grupo de 23 técnicos en artes gráficas con amplia experiencia, pero en los últimos años no se les ha capacitado en nuevas tecnologías debido a que los equipos existentes en el área son antiguos y no se aprovecharía lo aprendido.

Esta investigación tratará de hacer viable que la Imprenta no solo siga funcionando, sino que se invierta en tecnología y capacitación del personal para el beneficio de la institución.

Asimismo, esta investigación es de nivel **correlacional** y **explicativo**, se debe formular la siguiente hipótesis: **Si Planificamos las competencias técnicas, entonces mejoraría la gestión operativa en la imprenta del Congreso de la República.**

En esta investigación se vio conveniente tomar como referencia a autores que conocen la problemática de las variables, Competencias Técnicas se consideró a **Martha Alicia Alles**, porque nos muestra un tema vigente con proyección al futuro, puede ayudarnos a entender mejor los métodos que escogimos para las competencias laborales y en el caso de la Gestión Operativa se eligió a **Julio Anaya Tejero**, nos habla del aprendizaje mediante la reflexión y la experiencia, que no es otra cosa que iniciar un proceso en la gestión operativa basado en los conocimientos necesarios.

Se justifica porque se eligió a dos autores de reconocimiento científico y con teorías que encajan con las variables de esta investigación.

La metodología aplicada permitirá cambios favorables para institución a mediano plazo. También contiene un cuestionario que es una herramienta de carácter universal que puede ser esgrimido en organizaciones que posean el mismo tipo de servicio en el que se desenvuelve la investigación o que puedan ser utilizados en situaciones profesionales que compartan realidades problemáticas.

En conclusión esta investigación está justificada económicamente porque si el estudio se aplica se favorecerá a mediano plazo a los trabajadores y también la institución, puesto que si hay un mejor análisis de capacidades los colaboradores tendrán mayores competencias técnicas para realizar determinadas acciones y esto producirá un gran impacto en la gestión operativa de la imprenta, que podría ampliarse a otras áreas del Congreso de la República.

Se busca dar respuesta a las preguntas que están representadas por **objetivo general**: que es proponer un plan de competencias técnicas para mejorar la gestión operativa de la imprenta de la institución, Diagnosticar cómo se relaciona las Competencias Técnicas y Competencias Cardinales en la imprenta de la institución, determinar cómo se relaciona la gestión operativa y la producción de servicios en la mencionada investigación y el **objetivo específico**, es dar a conocer la gestión operativa, analizar el nivel de gestión operativa en la imprenta del Congreso, diseñar un plan de competencias técnicas para mejorar la gestión operativa de la investigación.

Establecer los objetivos es clave para el éxito de nuestro proyecto de investigación porque a través de ellos podemos establecer la dirección y el curso a seguir para mejorar la gestión operativa de la imprenta del Congreso. Demostraremos que la respuesta a nuestra realidad problemática se centra en mejorar la infraestructura y la mejora de las capacidades técnicas de los colaboradores que a través de estas habilidades y aptitudes logren ser eficaces a nivel técnico permitiéndoles desarrollar con éxito las tareas asignadas, cumpliendo las especificaciones técnicas y procesos administrativos de los servicios ofrecidos a nuestros clientes o usuarios. A mediano plazo se logrará mejorar los resultados en beneficio de la institución.

II. MARCO TEÓRICO

En la búsqueda de estudios científicos que resulten ser antecesores al presente proyecto de investigación y que nos ayudaran a realizar una comparación de los enfoques, metodología, así como propuestas en cuanto a nuestras variables, se halló:

(Canales y Caldart, 2017) Fomentar la aparición de iniciativas estratégicas entre empresas. Promueve el perfeccionamiento independiente de las compañías: la urgencia que tiene la compañía, la estrategia a nivel organización, La paridad entre las organizaciones e integración organizacional.

(Song, 2019) Se hace reseña a la destreza de forjar investigación a través de la unión y establecer unificaciones en la logística de las empresas, impresiona el modo de explicar los engranajes de abastecimiento.

(Khakpour, 2018) De esta manera unificando y haciendo más competitiva las unidades orgánicas de la institución se podrá lograr una mayor utilidades en las inversiones.

(Manrique y Vargas, 2017) los elementos de competencia y unión de la organización se han afianzado estratégicamente, por medio de distintas metas de comprobación y conceptuales. La competencia y la unidad de la organización contienen la unidad de la misión de la organización, está representada por componentes como la tecnología, los gobiernos, capacidad y conexión industrial.

(Gerasimov, 2018) Al respecto, constituye la identidad de elementos de competencia dentro de las industrias, se puede decir que se a todo una preferente dirección de los procedimientos que permitan particularidad y eficiencia.

(Aldana y Bernal, 2018) Mientras que la proposición del procedimiento de unidad de la organización, recalca que los engranajes de aprovisionamiento, se deben de analizar estratégicamente, agregando elementos del saber organizacional y de dirección cognitivo.

(Ramírez, 2018) Son capacidades que comprenden pensamientos, habilidades, conocimientos, y valores en distintas interacciones que realizamos en la vida diaria

y laboral, es el uso de los recursos personales, ya sean destrezas, conocimientos o experiencias, para resolver una labor en un argumento determinado.

(Quintero y Castro, 2020) Competencias laborales en supervisores del Centro de Contacto de la empresa PRC 333.CA. El estudio de la organización del trabajo es un componente clave y punto de partida ineludible para la tipificación de las competencias laborales, en tanto coopera con las necesidades y exigencias de la organización, de los procesos, o del conjunto de actividades que deben realizarse en los diferentes cargos. Revista de Investigación N° 102 Vol. 45, 2021 (p200)

(Carrillo, 2017) Afrontar argumentos de las competencias para la ciudadanía en la enseñanza media técnico profesional en un centro educativo en Chile. Examinar el grado de beneficio aprehendido en relación con las competencias de los alumnos de este tipo de educación, así como el valor de como perciben estas competencias. Concluyendo que las competencias adquiridas se mezclan con el crecimiento curricular de este aprendizaje, beneficiando la acción de los estudiantes. Daena: International Journal of Good Conscience.

(Erices y Pasian, 2016) Emprende las competencias laborales dentro de la formación del técnico medio profesional, añadiendo la definición de efectividad personal que detalla el talento personal, la conducta y la formación de la persona. Indica algunas variables indispensables para el equilibrio de las carencias que son examinadas en el procedimiento educativo y en el aprendizaje del trabajo.

(Rivero-Villar, 2016) Análisis de las competencias laborales desarrolladas a través de las asignaturas en línea en el área económica administrativa de la UPAEP. Muestra que las tecnologías de indagación y comunicación, los programas digitales personifican un gran deber del estudiante en su formación. La consecuencia expone que los cursos refuerzan la formación de competencias laborales, pero se debe defender los componentes que ajustan de manera sincrónica sus dimensiones. Daena: International Journal of Good Conscience.

(Salazar, 2016) estudia las competencias que deben tener los académicos en la educación superior para el ejercicio de la docencia desde la perspectiva de los propios académicos y de los estudiantes. Dentro de los principales resultados se halló que existen discrepancias respecto de la priorización de las competencias

necesarias para el buen desarrollo de la labor docente. Revista electrónica “Actualidades Investigativas en Educación”

(Fernández, 2016) en su indagación sobre “Perfil de competencias del administrador de empresa en República Dominicana” Precisa como objetivo general, investigando la sentencia de varios partes sobre las competencias que demanda el mercado laboral. El estudio es descriptivo, transversal no experimental. La muestra se realizó entre profesores y estudiantes, se encuestó a 239 personas y se utilizó el cuestionario y una entrevista a 23 profesionales. La conclusión a la que se llegó es que las competencias específicas y genéricas son muy importantes para el desarrollo académico laboral.

(Romero, 2017) En Perú, la investigación: Desarrollo de competencias laborales y la calidad de servicios administrativos en la Municipalidad Distrital Amarillis en Huánuco. Establece la semejanza, entre las dos variables. El estudio fue correlacional de diseño no experimental con un enfoque cuantitativo. Se concluye que la variable independiente tenía un nivel entre regular y bueno. La significancia se constituyó en 5%, lo cual indicaba la existencia de una correspondencia inmediata, teniendo dicha relación una incidencia baja y directa.

(López, 2016) En torno a la noción de competencia: un análisis de fuentes Profesorado. Hace un análisis que habla sobre la manera correcta que existe en llegar a la competencia por medio de tres partes: visión verdadera, relación de su origen y una resumen semántico. Estos puntos de vista se tienen un acercamiento de conceptos a partir de una comprobación de literatura, reconociendo las virtudes, las restricciones y su presencia crítica de las competencias en un contexto educacional. Revista de Currículum y Formación de Profesorado, vol. 20.

(Conrado vol.15 no.70 Cienfuegos 2019) Desarrollo de las competencias profesionales en estudiantes universitarios. Se concibe que la variable independiente a la que hace referencia el artículo determina que las aptitudes, habilidades, conocimientos y desenvolvimiento en su etapa de formación académica.

(Martínez y Sánchez, 2018) en su artículo Generación de Competencias con base en la Gestión de Conocimiento Científico, beneficiará a los alumnos que

proporcionen ayuda a cualquier dificultad que tengan las sociedades en el mundo. Actualmente se requieren opciones posibles para corregir la transformación de la enseñanza de los que recibe una educación y hacen frente a las exigencias de la sociedad. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación.

(Alekseevna y Mikhailova, 2020) Generación de competencias profesionales de estudiantes técnicos como formación de un especialista para el mercado laboral moderno. La investigación se hizo con estudiantes de primer y segundo año del departamento "Negocios de petróleo y gas" de la Universidad Industrial de Tyumen. Se describe el análisis de la investigación sociológica mediante diagnósticos expresos, que se dedica a identificarla el crecimiento de la competencia profesional en el ámbito de conocimiento y comprensión.

(Lim, Yoon y Kim, 2020) Análisis de las necesidades educativas relacionadas y la percepción de la importancia de las competencias laborales esenciales entre los graduados en ciencias e ingeniería. El estudio muestra la necesidad de las competencias laborales requeridas por los graduados en ciencias e ingeniería coreanos. Un descubrimiento importante fue que los graduados registraron las competencias relacionadas con el trabajo con otros y las competencias profesionales como importantes entre las competencias esenciales. Prevalcieron las competencias de manera diferente, dependiendo de los departamentos específicos: los profesionales en ciencias anticiparon las competencias profesionales, pero los graduados en ingeniería concedieron una importancia relativamente mayor a las competencias relacionadas con la interacción con otros.

(Kuz'mina, P'yankova, Tret'yakova, Botsoeva, 2020) Este artículo afronta la tecnología óptima para promover las competencias profesionales en un público objetivo de estudiantes de informática empresarial. Se discute la notabilidad de traer el enfoque basado en competencias en el contexto del establecimiento de metas pedagógicas, también describe la metodología que ayudará al estudiante a dominar los algoritmos y métodos análisis.

(Aguirre, 2018) en su investigación: "La Gestión Operativa y la Ejecución Presupuestaria de ventas de los operadores logísticos de la zona centro en el sector

de telecomunicaciones”. Permite planificar, controlar y hacer un seguimiento operativo, para disminuir los riesgos. Lo ofrecido por el mercado obliga a buscar herramientas que cuantifiquen estrategias de acción. Este modelo permitirá un buen equilibrio en el precio y competir en el mercado.

(Atienza y Barrezueta, 2018) para la “Propuesta de mejora en gestión operativa aplicado a empresa Marian Fashion”. Dedicada a confeccionar ropa de damas, el método utilizado es de tipo mixto, se utilizó la encuesta a los colaboradores de la institución, obteniendo resultados que permitieron saber y el personal estaba capacitado para las labores que realizaban. Se realizó una investigación que permitió saber como está la empresa tanto internamente como externamente y nos permitirá establecer estrategias para mejora la gestión operativa.

(Ramírez, 2018) “Incidencia de la gestión operativa para mejorar la calidad del servicio de la empresa Serlipen S. A. del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2016”. El problema principal de esta investigación es la inconformidad de los clientes y de que manera repercute en la gestión operativa. Se aplicó al estudio el método descriptivo analítico y se hizo una entrevista a los colaboradores de la entidad y una encuesta a nuestros clientes, el resultado arrojo que la empresa no está dando un buen servicio. No hay un buen control en el ingreso de los buses, con esta información podremos contribuir a dar un servicio de mejor calidad.

(Ascuntar y Lucero, 2019) “La gestión operativa de las empresas de transporte público urbano en buses y la calidad del servicio prestado en la ciudad de Tulcán, periodo de análisis 2018”. Este estudio nos permitió saber que los usuarios del servicio lo utilizan para trámites personales, trabajo-negocios y estudios. Además nos permitió saber que aproximadamente 22 usuarios lo usan de modo regular en horas de trabajo y en horas punta son 71 usuarios aproximadamente, existen 222 paraderos en toda la ruta, el 54.05% son paraderos oficiales y el 45.95% son informales. Los usuarios tienen una satisfacción de la limpieza 31%, del chofer 27% y del ayudante 30%. Se determinó que el nivel incidencia fue alto.

(Contreras, 2017) “Propuesta de modelo operativo para la administración de la tesorería en una Institución de Banca Múltiple”. Esta propuesta operativa basada en estrategias para tomar decisiones en la administración operacional, con la

finalidad de responder a las necesidades que permitan ordenar la gestión de flujo de efectivo. La metodología está estructurada para soportar las decisiones de los responsables en administrar y planificar los recursos. Esta investigación se fija en analizar la capacidad técnica de una tesorería de banca múltiple. Establecer un proceso es complicado, así que este modelo está diseñado para hacer transacciones del negocio y mejorar los recursos de la organización.

(Espejo, 2019) “Plan de mejoramiento del proceso de producción y gestión operativa para Nacional de Cortes S.A.”. La finalidad del proyecto, es hacer un diagnóstico del proceso de producción de láminas. La propuesta es mejorar los tiempos de producción teniendo en cuenta que no se hace una producción habitual, esto porque los clientes no son constantes en solicitar el servicio, esto hace que no se tenga un tiempo de producción del servicio.

(Saravia, 2019) “Implementación de un sistema de indicadores de gestión operativa como mejora del proceso de control de transferencias de compensación por tiempo de servicio a otras instituciones financieras”. Este estudio nos mostrará la manera de implementar y aplicar los índices de gestión operativa para determinar en donde se entranpan los procesos; y nos permitirá mejorar las estrategias a favor de la corporación bancaria. Se propone la implementación de indicadores como instrumento de mejoramiento de los procesos de entrega de la CTS a otros establecimientos financieros y comparar la iniciativa en el proceso del estudio.

(Flores, 2019) “La Capacidad Operativa y su Relación con la Gestión del Riesgo del Desastre de la Novena Brigada Blindada, en Tumbes”. La investigación ha distinguido dimensiones e indicadores que nos han dado a conocer una muestra de 83 personas en donde el 42% con el actuar y el número de brigadistas ante un desastre, el 6% se está de acuerdo y un 69% no están ni a favor, ni en contra, se concluye que existe una conexión entre la capacidad operativa con la gestión de riesgo, si hubiera una catástrofe, se tendría que implementar procedimientos que mejoren la aptitud operativa de la brigada.

(Rivera, 2018) “Análisis de la problemática de la gestión operativa de las contrataciones del Estado en la Sub Gerencia de Adquisiciones-Gerencia de Abastecimiento de ESSALUD”. La investigación quiere probar la deficiencia de las

contrataciones del estado. La confección del requerimiento y las especificaciones técnicas como en los términos de referencia. Se sugieren soluciones en el mejoramiento de las competencias de los técnicos que intervienen en los procesos de contratación desde la programación y los actos preparatorios así no afectara la selección y la ejecución de la contratación. Este estudio nos permitirá mejorar los errores que existen en las compras del estado.

(Ángeles & Chanam, 2019) “La gestión operativa y la satisfacción del cliente en el sector del transporte aéreo en Lima-Perú 2018”. El objetivo general es explicar la relación entre Gestión operativa y Satisfacción del cliente. Metodológicamente, la investigación es cuantitativa. El diseño fue no experimental y transversal. Se encuestaron a 90 personas mediante un cuestionario de 20 preguntas. Ya que las variables Gestión operativa y Satisfacción del cliente no eran normales, se usó el estadístico de Spearman. La relación entre Gestión operativa y Satisfacción del cliente resultó fuerte. Finalmente, las correlaciones entre Satisfacción del Cliente y las dimensiones de Gestión operativa fueron fuertes, moderadas y débiles respectivamente. Concluyéndose que la gestión operativa sirve como un factor predictor en la satisfacción del cliente.

(Huerta, 2016) En su tesis: “Diagnóstico de la Gestión de los Procesos Operativos en la Empresa JAFNEZ, de Trujillo 2016”. Se concluyó que la empresa poseía un problema en los tiempos y carecían de eficiencia y eficacia. Esto origino el aumento de costos y baja calidad en la producción. Estas dificultades se concentraron con la confección de gorros estampados, representando un 70% de la producción. Esta propuesta se concentra en una reorganización de procesos y de la gestión operativa para lograr una mayor productividad.

(Alvarado, 2018) “Análisis de la optimización de la gestión operativa, mediante el uso de las planillas electrónicas en la empresa José del Pino E.I.R.L., Distrito de Ayacucho, 2017”. El objetivo es generar una reducción de tiempo y de dinero, facilitar que se lleven a cabo los deberes con los colaboradores y cumplir de modo correcto con los tributos, se compró un software de Microsoft Word que permitió lograr de forma inmediata los reportes de las planillas. Se pudo deducir que el método utilizado mejorará el control de las planillas. Para finalizar se puede

recomendar este procedimiento y el software, este mantendrá actualizado constantemente según lo requiere la SUNAT.

(Kelley, 2020) Impacto de la inteligencia artificial, el aprendizaje máquina y la automatización de la gestión de operaciones: un análisis de los sectores de salud, fabricación y minorista. Para esta investigación se analizaron artículos de revistas comparando los trabajos académicos con el impulso de las empresas en salud, se halló un interés en la investigación de la inteligencia artificial (AI) en el campo de la investigación que es congruente con el crecimiento de la inversión investigación y la compra de patentes en tecnología de AI. Se concluye que hay probabilidades que el sector se vea afectado por la industrialización tecnológica de la producción. El efecto en la AI, el autoaprendizaje y la automatización transformarán la forma que operar y la toma de decisiones en un mañana. La recomendación es buscar nuevos caminos de investigación de la AI.

(Al Shobaki, Abu Amuna, Abu Naser, 2016) Planificación estratégica y operativa como enfoque para el estudio de campo de gestión de crisis sobre el OOPS. Su objetivo es examinar el rol de la planificación estratégica y operativa, en perspectiva al riesgo en el OOPS, en la franja de Gaza. Se emplearon algunos procedimientos analíticos descriptivos y la encuesta como compilación de antecedentes, con un volumen de 881 y la muestra fue al azar 268. Los resultados arrojan una relación entre la planificación estratégica y operativa y la gestión del problema. Asimismo hay diferencias en la manera de gestionar el problema al inicio y al finalizar.

(Farzadnia, Hosseini, Mandra y Riahi, 2017) Estudio de las tasas de mejora y gestión de la calidad hospitalaria en los hospitales. Los hospitales que dan servicios están optando por prestar una gestión de calidad a los pacientes. A pesar de las carencias en los servicios de emergencia, se están instaurando patrones de TQM para continuar en carrera y satisfacer a los pacientes. El MBQNA (Premio Nacional de Calidad Malcolm Baldrige) es uno de los modelos que los hospitales imitando por ser muy conocido en el sector salud. En 1987, los EEUU, proclamó el modelo MBQNA para realizar mejoras que contribuyan al cliente. El triunfo de la industria fue tan conocido, que fue copiado por otros sectores.

(Al- Saffar y Obeidat, 2019) El efecto de las prácticas de gestión de la calidad total en el desempeño de los empleados: el papel moderador del intercambio de conocimientos. El objetivo del estudio fue establecer la efecto de las prácticas de gestión de la calidad total (TQM) sobre rendimiento de los colaboradores del Ministerio del Interior de Qatar, los elementos de (TQM) incorporan una orientación en el cliente, intervención del colaborador, mejorar la dirección, mejor visión y gestión de operaciones. Se hizo una investigación de tipo cuantitativa con un total de 280 cuestionarios para lograr una información que permitió probar la hipótesis de la investigación. La consecuencia fue que tuvo un efecto en la actuación de los colaboradores que intercambiaron conocimientos.

(Wright, Dacanay, Charlie y Guzmán, 2020) implementación de la gestión de categorías en el comando de operaciones especiales de los estados unidos (SOCOM). Para la indagación, analiza y clasificación los costes de SOCOM. Se hizo una indagación de gastos para establecer la preferencia de gasto. La metodología abarcó una estudio de los antecedentes de gastos para SOCOM y la conexión entre el estado CM vigente y estados venideros. Esta propuesta facilita el discernimiento de los gastos de SOCOM. Se recomienda incluir componentes que estén coordinados con el gasto para SOCOM para aguantar al CM a menor escala.

(Kalliopi, 2020) Adopción de la innovación como vehículo para la mejora de la eficiencia operativa en la gestión del servicio legal. La apuesta de esta investigación es emplear un método mixto con una entrevista y una encuesta cuantitativa a expertos en derecho. Nos permite identificar como operan actualmente los bufetes de abogados. Se concluye que hay que reforzar la eficiencia y progreso del conocimiento teórico y experimental del cálculo de los servicios jurídicos, se debería implementar la tecnología, educación y capacitación al talento humano.

(Zhou, 2019) Ensayos sobre temas ambientales en la gestión de operaciones: el impacto de las violaciones ambientales. En esta investigación se hicieron tres estudios, 1.- Análisis de las redes de citas, se identificaron rupturas y la necesidad de observar el impacto del quebrantamiento ambiental. 2.- Evento de corte inmediato para evaluar el impacto del quebrantamiento ambiental. Se detectó las empresas pueden tener un efecto negativo en el mercado foráneo. 3.- Se extendió la prueba del segundo estudio a largo plazo, se indagó si las empresas consiguen

preservar los beneficios en un plazo corto, si es que viola las normas ambientales a largo plazo.

(Azudiny y Mansor, 2017) Prácticas de contabilidad de gestión de las pymes: el impacto del ADN organizacional, el potencial empresarial y la tecnología operativa. La investigación permitió reducir distancias que existen sobre contabilidad de gestión, desde una visión en desarrollo económico al observar las prácticas de contabilidad de gestión (MAP), en este estudio se empleó la teoría de la contingencia, en el estudio se muestra que la tecnología operativa tiene un efecto práctico. Las variables adicionales no contribuyen en los MAP. Este descubrimiento no tiene implicancia con el resultado evidenciado para las empresas de gran envergadura, entonces se puede desprender que se requieren investigaciones venideras para sondear los contratiempos del MAP.

¿Cómo se relaciona con nuestra tesis estos antecedentes de estudio?

Estos antecedentes se relacionan con nuestra tesis en las variables de competencias técnicas y gestión operativa.

(Alles, M. 2016) Define la gestión de competencias laborales como el acumulado de actos con la intención de dirigir habilidades y conocimientos del trabajador, en particular su potencial. Competencias laborales se utiliza para numerar una gestión ideada por la organización alrededor de las competencias de sus trabajadores.

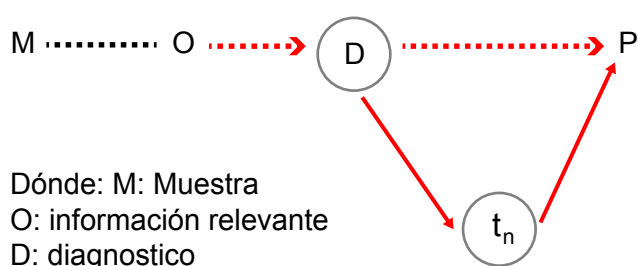
(Anaya, J. 2015) define la gestión operativa a estar vinculada con acciones que cumplen los objetivos de la empresa. Es un conjunto de actividades y tareas a realizar para conseguir el objetivo trazado de la empresa a mediano y largo plazo, se introducen productos nuevos, innovación, aumento de producción entre otras.

III. METODOLOGÍA

El método utilizado es **hipotético deductivo**. Nos permitirá obtener resultados cuantitativos sobre la propuesta del Plan de Competencias Técnicas para mejorar la Gestión Operativa en la Imprenta del Congreso de la República del Perú. Según (Tamayo y Tamayo 2003), precisa “Este método científico obtiene información para aclarar, comprobar y aplicar el conocimiento” (p.37).

- 3.1. Tipo de Investigación. El tipo de estudio utilizado en esta investigación es **Descriptiva Propositiva** ya que según: Sampieri (2018) Se le conoce como investigación estadística por sus características de datos que son relevantes para la población a estudiar.

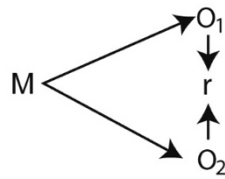
Gráfico 1- Descriptivo – propositivo.



- 3.1.1. Según su Finalidad. Es **aplicada**, dice (Baena 2014) que resuelve las carencias que plantean los seres humanos. Da resultados prácticos a otras teorías.
- 3.1.2. Según su Alcance. El nivel de estudio corresponde a **Correlacional explicativo**, nos indica así (Lara, 2013). Cuyo fin es exponer o explorar la dependencia entre variables o resultados de variables. Un punto importante es reconocer como se relacionan las variables o sus consecuencias, pero en ningún caso manifestar que una sería motivo de la otra.
- 3.1.3. Según su Diseño. Es **experimental, prospectivo de corte transversal analítico**, según (Hernández, 2014) explica que, una investigación no experimental se ejecuta sin necesidad de modificar o

adornar deliberadamente las variables para tantear que difusión tiene una variable sobre otra

Gráfico 2- *Experimental.*



Donde:

M = Muestra

O₁ = Observación de la V.1.

O₂ = Observación de la V.2.

r = Correlación entre dichas variables

3.1.4. Según su Fuente de Datos. La investigación **documental**, según (Baena 2014) busca encontrar contestaciones que se encuentra en documentos como programas de Tv, radio, impresos entre otros.

3.1.5. Según su Enfoque. Es de enfoque **cuantitativo**, según (Rodríguez, 2010), se asienta en los orígenes de la población, con poco beneficio por las etapas particulares del sujeto. Se utiliza el cuestionario, listas y análisis demográficos que originan cifras, que pueden ser estudiados de modo estadístico para demostrar o desmentir el enlace entre las variables operantes.

3.2. Variables y Operacionalización

3.2.1 Variable 1: Competencias Técnicas. Se utiliza la definición en el concepto de (Alles, 2008) Hace referencia al grupo de acciones que se realizan con el fin de administrar las capacidades y aptitudes de los colaboradores, en particular sus aptitudes.

3.2.2 Variable 2: Gestión Operativa. Se utiliza la definición en el concepto de (Anaya, J. 2015) registra el flujo de materiales desde el origen hasta asentar el producto o servicio en el consumidor final de acorde con las solicitudes del cliente y con dos condiciones básicas, máxima rapidez y mínimos costes operacionales.

3.2.3 Operacionalización

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	DEFINICIÓN DE CADA INDICADOR	CUESTIONARIO	ESCALA DE LIKERT	VALOR					INSTRUMENTO	
								A	B	C	D	E		
COMPETENCIAS TÉCNICAS	(Alles, M. 2016) La expresión gestión de las competencias hace referencia al conjunto de acciones que se realiza con el propósito de administrar las capacidades y aptitudes de los colaboradores, en especial sus competencias. Las acciones a realizar son: medición, comparación con lo requerido, formación y desarrollo por citar las más relevantes.	Las competencias técnicas se evalúan tomando en cuenta los siguientes elementos; Competencias Cardinales, Competencia Específica en consideración a las características o elementos observables, mediante un cuestionario de respuestas cerradas.	Competencia Cardinal	Competencia Genéricas	Hacen referencia a lo principal o fundamental en el ámbito de la organización, representan valores y ciertas características de una organización.	1. ¿A qué género pertenece?	a) masculino b) femenino	7	16				Encuesta	
						2. ¿Qué edad tiene usted?	a) 18-25 años b) 26 – 35 años c) 36 – 45 años d) 46 a más		7	9	7			
						3. ¿Cuál es su nivel de estudio?	a) primaria b) secundaria c) técnico d) universitario e) otros			12	11			
				Competencia Transversal	Aquellas capacidades, habilidades y aptitudes que nos hacen eficaces a nivel profesional	4. ¿Sabe usted que son las competencias genéricas? En caso de que su respuesta sea afirmativa pase a la pregunta 5	a) siempre b) casi siempre c) a veces d) casi nunca e) nunca	1	2	7	8	5		
						5. ¿Las competencias genéricas se aplican a todos los integrantes de la institución?	a) siempre b) casi siempre c) a veces d) casi nunca e) nunca	2	1	8	9	3		
						6. ¿Los jefes poseen los conocimientos básicos para el cumplimiento de funciones en el proceso de inducción de los colaboradores?	a) siempre b) casi siempre c) a veces d) casi nunca e) nunca	4	2	9	6	2		
			Competencia Específica	El compromiso y adaptabilidad al cambio	7. ¿Sabe usted que son las competencias ideales?	a) siempre b) casi siempre c) a veces d) casi nunca e) nunca	1	2	7	7	6			
					Diseño Organizacional	Permite seleccionar, evaluar y desarrollar a las personas en relación con las competencias necesarias para alcanzar la estrategia organizacional.	8. ¿Considera que los colaboradores de la imprenta tienen las competencias necesarias para alcanzar la estrategia organizacional?	a) siempre b) casi siempre c) a veces d) casi nunca e) nunca		5	9	5		4
					Funcionamiento de Área	Aquellas competencias que serán requeridas a los que trabajen en un área en particular.	9. ¿Cree usted que en la imprenta los colaboradores cuentan con el perfil requerido?	a) siempre b) casi siempre c) a veces d) casi nunca e) nunca		4	8	7		4
					Roles Asignados	Son los roles necesitados por un área de la organización que puede ser o no asumido.	10. ¿Los trabajadores de la imprenta del Congreso de la República del Perú cumplen con los roles asignados?	a) siempre b) casi siempre c) a veces d) casi nunca e) nunca	2	1	11	8		1

VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES/SUBVARIABLE	INDICADORES	DEFINICIÓN DE CADA INDICADOR	CUESTIONARIO	ESCALA DE LIKERT	VALOR					INSTRUMENTO
								A	B	C	D	E	
GESTIÓN OPERATIVA	(Anaya, J. 2016) Define la producción o gestión operativa en términos de sistemas, como un proceso en virtud del cual mediante la utilización de unos determinados recursos materiales y humanos (inputs), a los cuales se les aplica una cierta tecnología obtenemos unos bienes o servicios (outputs). (p13)	Resumiendo, podemos decir que la gestión operativa es todo proceso de transformación de recursos en bienes o servicios mediante la aplicación de tecnología y se evalúa teniendo presente las siguientes dimensiones; Producción Industrial y Producción de servicios.	Producción Industrial	Tiempo de ciclo de producción.	La eficacia difiere de la eficiencia en el sentido que la eficiencia hace referencia en la mejor utilización de los recursos, en tanto que la eficacia hace referencia en la capacidad para alcanzar un objetivo, aunque en el proceso no se haya hecho el mejor uso de los recursos.	11. ¿Los tiempos establecidos para el cumplimiento de metas representan la eficacia y eficiencia de los colaboradores de la imprenta del Congreso de la República? 12. ¿La institución brinda los equipos y recursos necesarios que la imprenta necesita para la eficiencia y eficacia de sus operaciones?	a) siempre b) casi siempre c) a veces d) casi nunca e) nunca	2	1	11	4	5	Encuesta
				Rendimiento de calidad.	Clave para entrar y competir en los mercados del siglo xx	13. ¿Si se desarrolla competencias técnicas habrá una buena gestión operativa?	a) siempre b) casi siempre c) a veces d) casi nunca e) nunca	8	8	2	3	2	
				Rendimiento de producción.	indicador que refleja el buen uso de recursos en la producción de bienes o servicios	14. ¿Considera usted que la gestión en la imprenta del Congreso de la República es operativa?	a) siempre b) casi siempre c) a veces d) casi nunca e) nunca	3	7	6	5	2	
			Calidad.	es una propiedad de una cosa que permite darle un valor con respecto a cualquier otra	15. ¿Considera usted que la imprenta del Congreso de la República brinda un servicio de calidad?	a) siempre b) casi siempre c) a veces d) casi nunca e) nunca	2	3	11	4	3		
			Estratégicos.	servicios que se ofrece como respuesta a necesidades de clientes	16. ¿La institución obtiene los resultados esperados debido a la estrategia de sus operaciones?	a) siempre b) casi siempre c) a veces d) casi nunca e) nunca	2	2	10	6	3		
			Producción de Servicios	Competitividad	Capacidad de generar mayor satisfacción de los consumidores	17. ¿Existe alto grado de competitividad dentro de la imprenta del Congreso de la República? 18. ¿Cree usted que capacitándose podría encontrar mayor competitividad en el Área?	a) siempre b) casi siempre c) a veces d) casi nunca e) nunca		3	7	7	6	
					19. ¿Los colaboradores de la imprenta muestran su alto nivel de competitividad?	a) siempre b) casi siempre c) a veces d) casi nunca e) nunca		2	11	7	3		
					20. ¿La institución cuenta con un alto porcentaje de personal competitivo?	a) siempre b) casi siempre c) a veces d) casi nunca e) nunca	1	3	11	6	2		

3.3. Población, muestra y muestreo

- a) (Tamayo 2012) dice la población es el conjunto de manifestaciones de investigación, finaliza que la suma de mecanismos de análisis que integran dicha manifestación cuantificable para completar un grupo N de forma que colaboren de una característica determinada, se le llama población por ser la totalidad de la manifestación anexo a una investigación.
- b) Muestra estructurada definida por la cantidad de trabajadores de la imprenta del Congreso de la República. (Sampieri, 2014) Casi siempre se hace una muestra. Solamente cuando hacemos un censo tomaremos el universo o la población, ejemplo: Las actividades motivacionales que se realizan en los trabajos suelen contar con la totalidad de los empleados para que ninguno se sienta marginado.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Fue el cuestionario, con 20 preguntas en donde se utilizaron los indicadores de las dos variables y fue sostenido bajo la escala de Likert en un universo de 23 encuestados. (Guerrero, C. 2018) en su investigación: Competencias laborales y su relación con el clima organizacional de los colaboradores de la UPeU Filial Tarapoto, 2017. Se utilizó la encuesta cuya técnica se basa en recoger y analizar la información mediante preguntas vinculadas a las variables a través de un cuestionario". (Hernández et al., 2010).

3.5. Procedimiento

- Se observará la problemática y se analizará la manifestación a estudiar.
- Se realizó la exploración teórica que admitirá dar indicadores que se puedan medir y encajen con la situación del problema.
- Cuando se obtuvo los indicadores, se procedió a realizar el cuestionario.
- Se buscó la población para aplicar el cuestionario.
- Se validaron las respuestas en programa de hoja de cálculos para hacer los cuadros estadísticos que nos darán las hipótesis.

3.6. Método de análisis de datos. utilizamos la técnica de encuesta, el instrumento fue el cuestionario y la escalas utilizada fue de tipo ordinal:

Siempre	5 pts.
Casi siempre	4 pts.
A veces	3 pts.
Casi nunca	2 pts.
Nunca	1 pts.

Se ejecutó a los técnicos del grupo funcional de la imprenta del Congreso, en total fueron 23 trabajadores para poder medir las dimensiones de las variables de este proyecto de investigación. Estos datos deberán ser afines con los conceptos de los indicadores de cada dimensión, a continuación se hará un cuadro estadístico.

3.7. Aspectos Éticos

En el presente estudio se trabajó varios principios éticos los cuales tuvieron como función velar por el bienestar y derecho de los trabajadores del grupo funcional de la imprenta del Congreso de la República, ya que los resultados que se obtengan serán utilizados para fines netamente académicos y con posibilidad de ser aplicados en un futuro.

Confiability, ya que se protegerá la información dada por parte de los colaboradores de la imprenta. Esta confidencialidad es con el único propósito de apoyar el desarrollo del trabajo de investigación para obtener los resultados esperados.

Honestidad, el trabajo de investigación está elaborado con datos reales y verídicos.

Responsabilidad, se le dio un buen uso a los datos obtenidos.

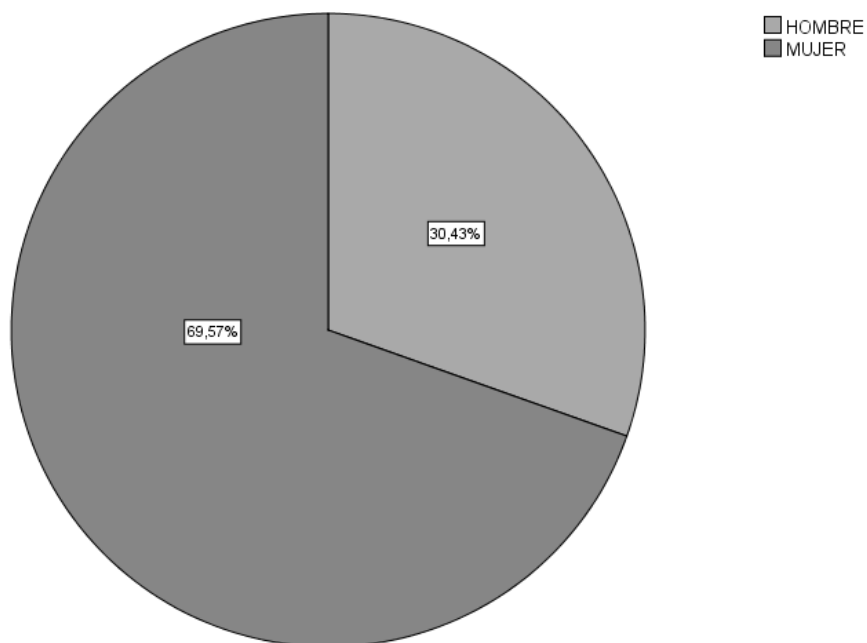
Compromiso, el estudio se desarrolló de manera eficiente dando nuestro mayor empeño para conseguir excelentes resultados.

IV. RESULTADOS

4.1. Gráficos

Gráfico 3: Variable: Competencias Técnicas

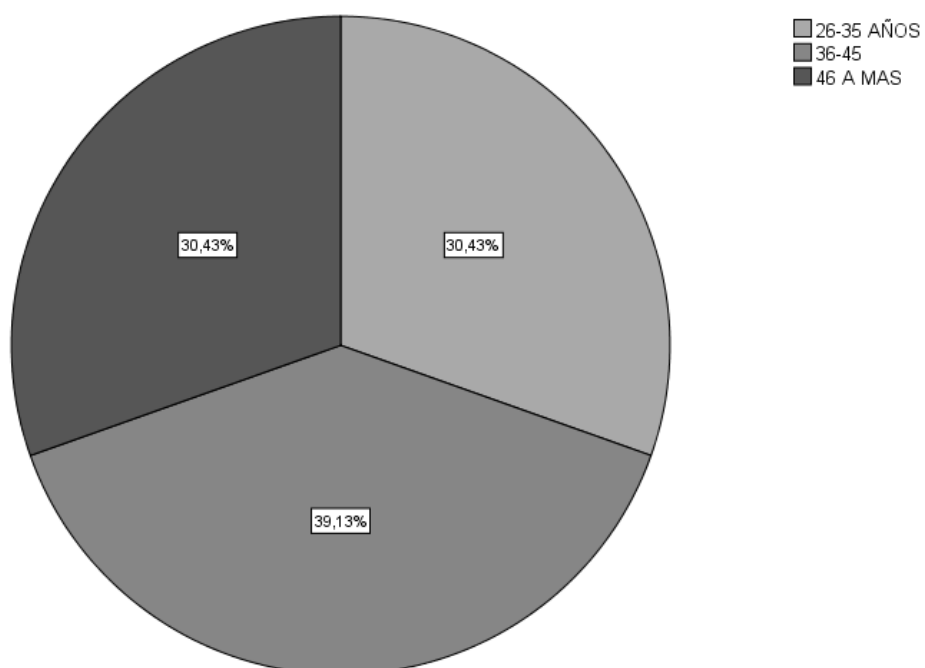
¿A qué género pertenece?



Interpretación:

De acuerdo al gráfico 3, los resultados obtenidos indican que el 69.57% de encuestados son del género femenino mientras que el 30.43 son de género masculino en la Imprenta del Congreso de la República del Perú 2021.

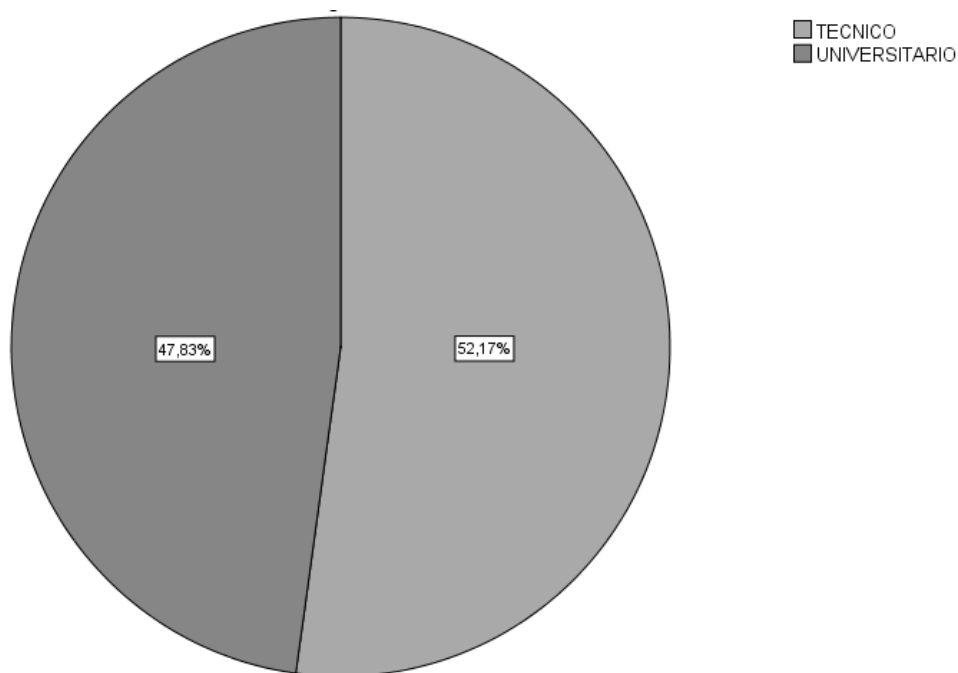
Gráfico 4 ¿Qué edad tiene usted?



Interpretación:

De acuerdo al gráfico 4, los resultados obtenidos indican que el 30.43% tienen entre 26-35 años, el 39.13% entre 36-45 años y el 30.43% de 46 a más de los trabajadores en la Imprenta del Congreso de la República del Perú 2021.

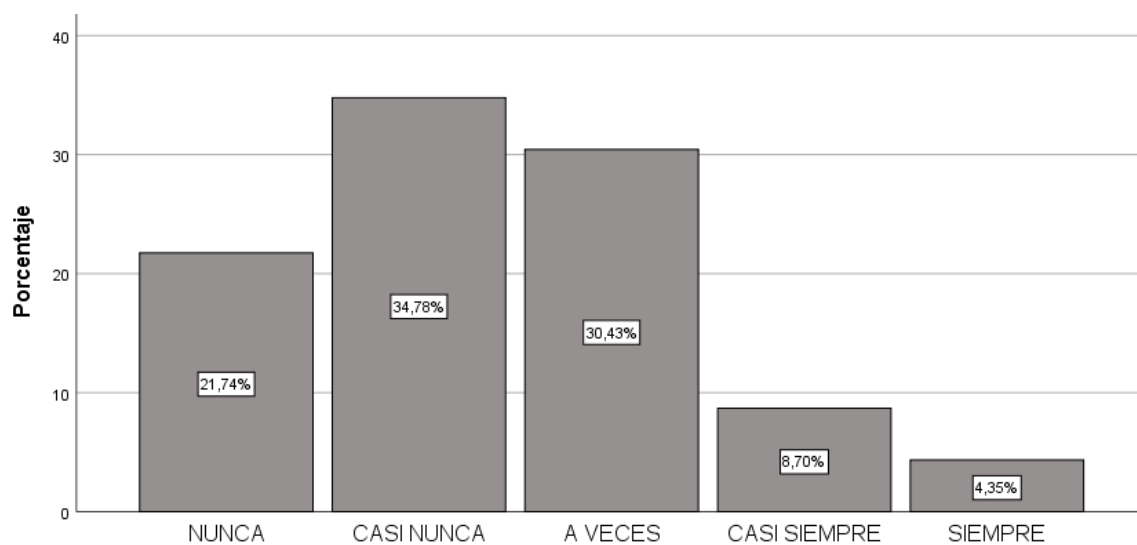
Gráfico 5 ¿Cuál es su nivel de estudio?



Interpretación:

De acuerdo al gráfico 5, los resultados obtenidos indican que el 52.17% tienen estudios técnicos y el 47.83% estudios universitarios en la Imprenta del Congreso de la República del Perú 2021.

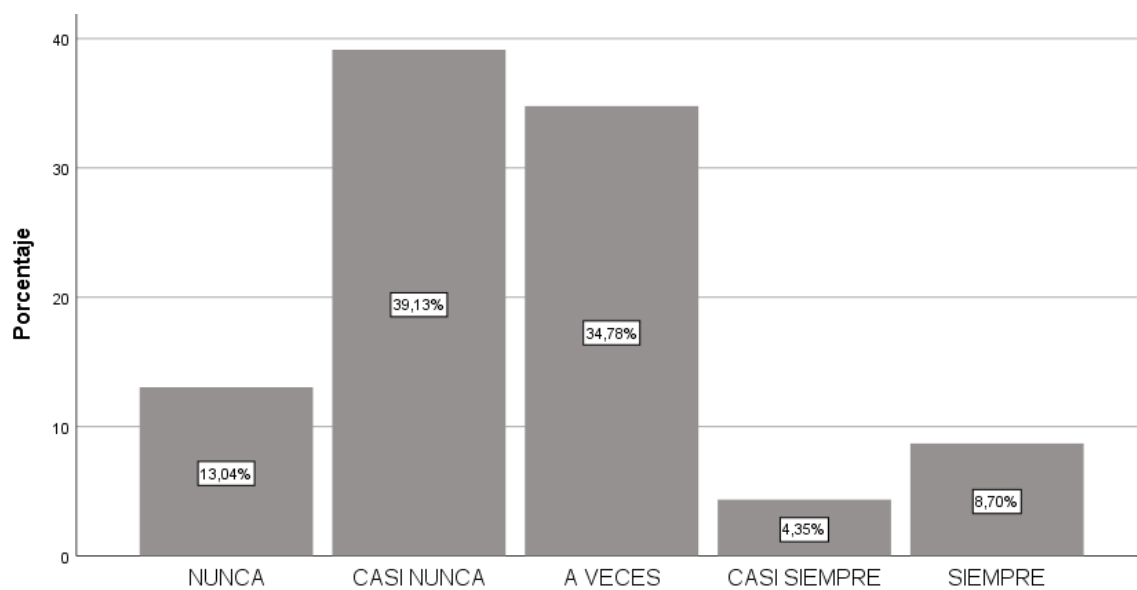
Gráfico 6 ¿Sabe usted que son las competencias genéricas? En caso de que su respuesta sea afirmativa pase a la pregunta 5



Interpretación:

De acuerdo al gráfico, los resultados obtenidos indican que el 21.74% Nunca sabe que son las competencias genéricas, Casi Nunca el 34.78%, A Veces 30.43%, Casi Siempre 8.70% y Siempre 4.35% en la Imprenta del Congreso de la República del Perú 2021.

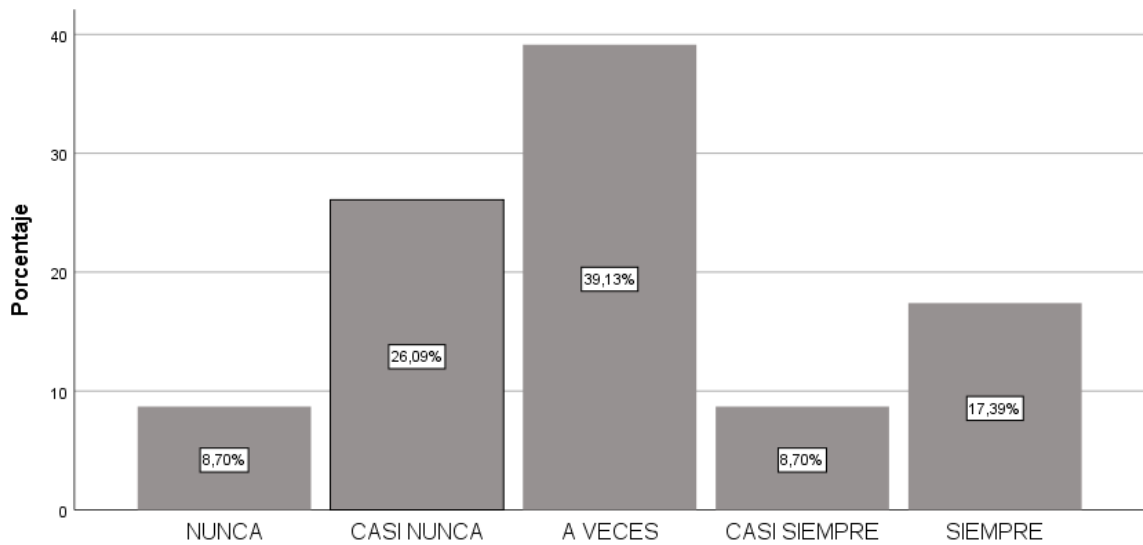
Gráfico 7 ¿Las competencias genéricas se aplican a todos los integrantes de la institución?



Interpretación:

De acuerdo al gráfico 7, los resultados obtenidos indican que el 13.04% Nunca, Casi Nunca el 39.13%, A Veces 34.78%, Casi Siempre 4.35% y Siempre 8.70% en la Imprenta del Congreso de la República del Perú 2021.

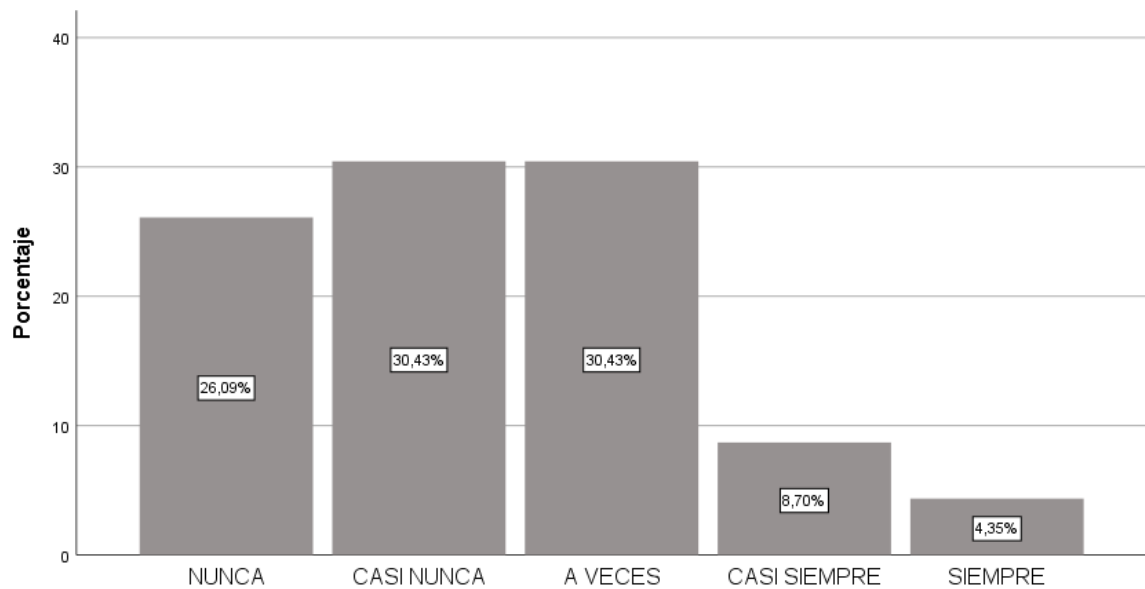
Gráfico 8 ¿Los jefes poseen los conocimientos básicos para el cumplimiento de funciones en el proceso de inducción de los colaboradores?



Interpretación:

De acuerdo al gráfico 8, los resultados obtenidos indican que el 8.70% Nunca, Casi Nunca el 26.09%, A Veces 39.13%, Casi Siempre 8.70% y Siempre 17.39% en la Imprenta del Congreso de la República del Perú 2021.

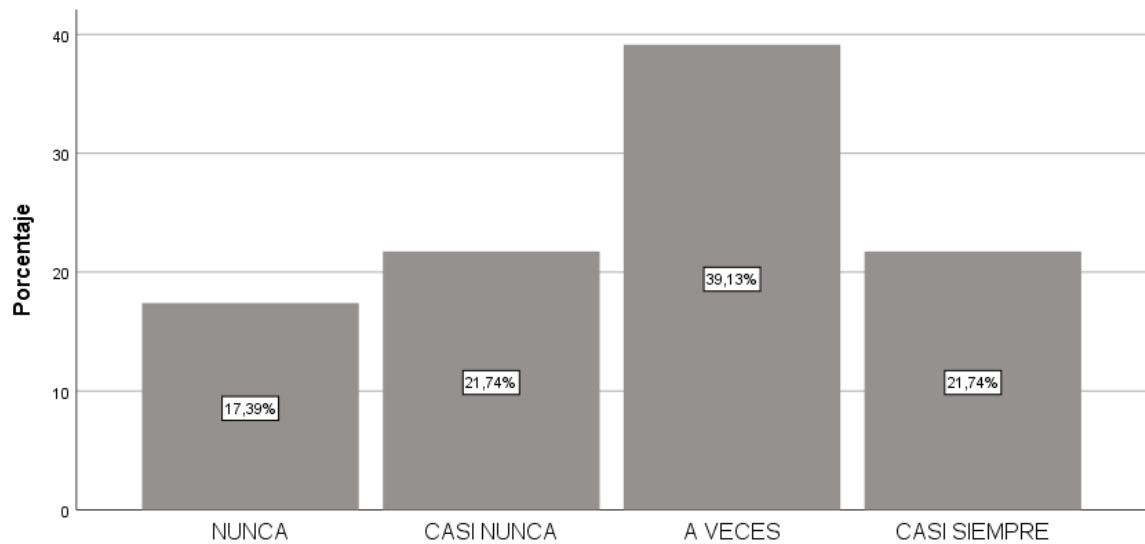
Gráfico 9 ¿Sabe usted que son las competencias ideales?



Interpretación:

De acuerdo al gráfico 9, los resultados obtenidos indican que el 26.09% Nunca, Casi Nunca el 30.43%, A Veces 30.43%, Casi Siempre 8.70% y Siempre 4.35% en la Imprenta del Congreso de la República del Perú 2021.

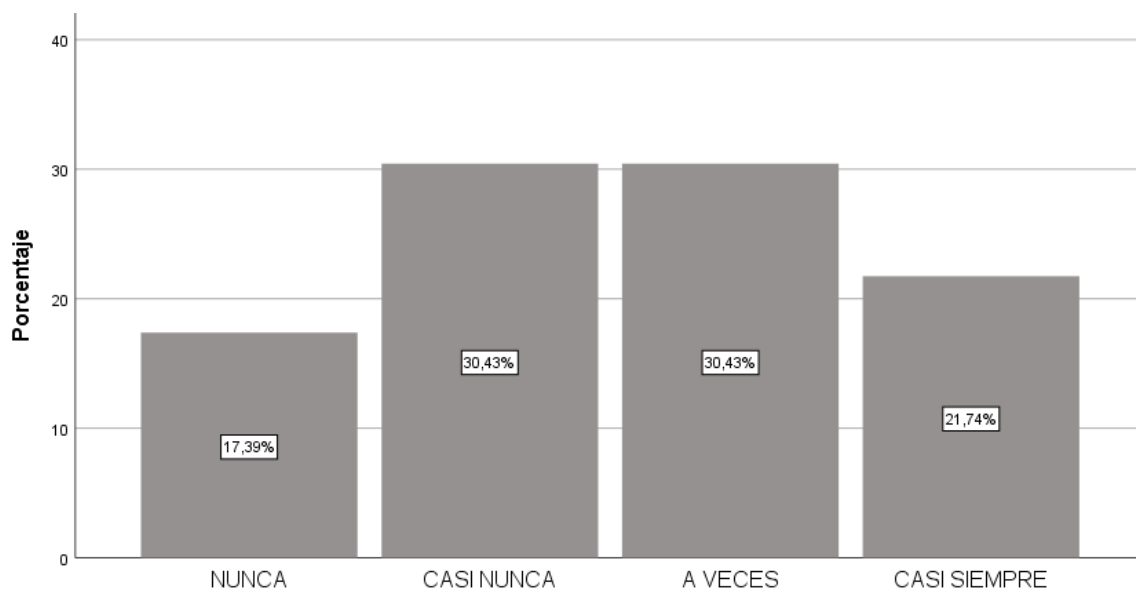
Gráfico 10 ¿Considera que los colaboradores de la imprenta tienen las competencias necesarias para alcanzar la estrategia organizacional?



Interpretación:

De acuerdo al gráfico 10, los resultados obtenidos indican que el 17.39% Nunca, Casi Nunca el 21.74%, A Veces 39.13%, Casi Siempre 21.74% en la Imprenta del Congreso de la República del Perú 2021.

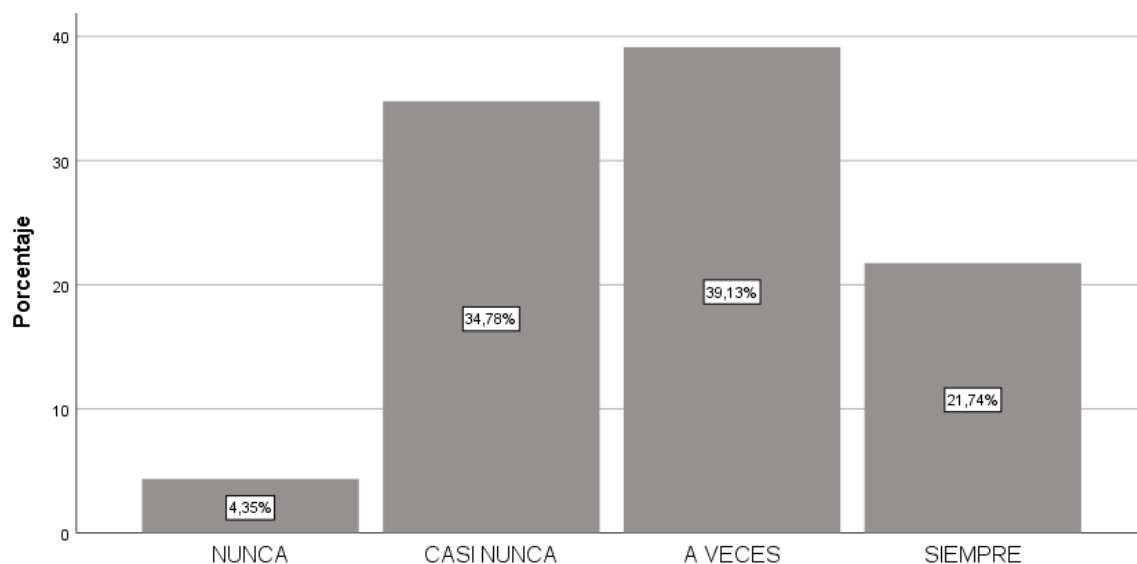
Gráfico 11 ¿Cree usted que en la imprenta los colaboradores cuentan con el perfil requerido?



Interpretación:

De acuerdo al gráfico 11, los resultados obtenidos indican que el 17.39% Nunca, Casi Nunca el 30.43%, A Veces 30.43%, Casi Siempre 21.74% en la Imprenta del Congreso de la República del Perú 2021.

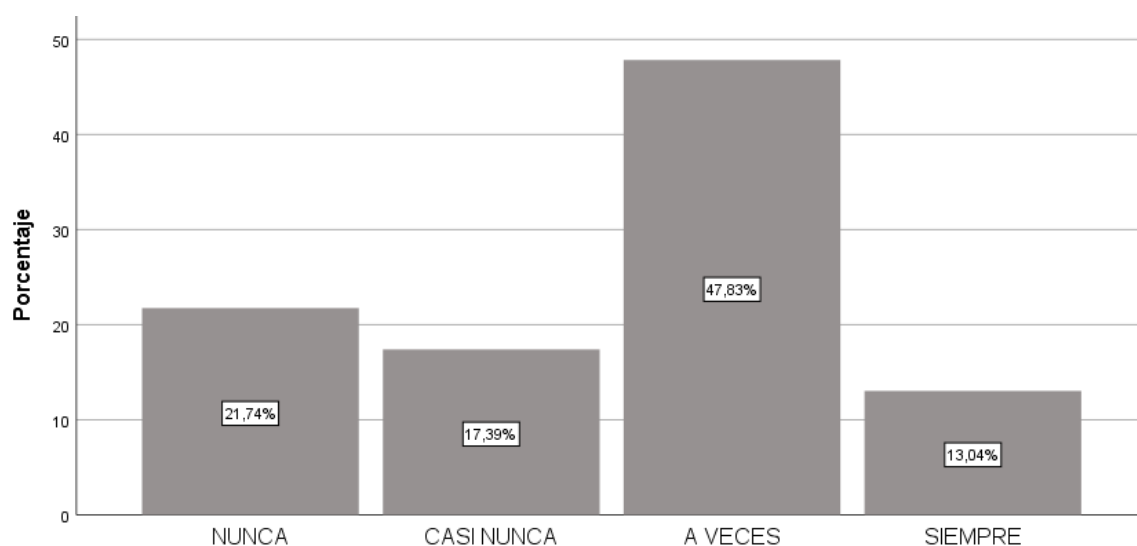
Gráfico 12 ¿Los trabajadores de la imprenta del Congreso de la República del Perú cumplen con los roles asignados?



Interpretación:

De acuerdo al gráfico 12, los resultados obtenidos indican que el 4.35% Nunca, Casi Nunca el 34.78%, A Veces 39.13%, Siempre 21.74% en la Imprenta del Congreso de la República del Perú 2021.

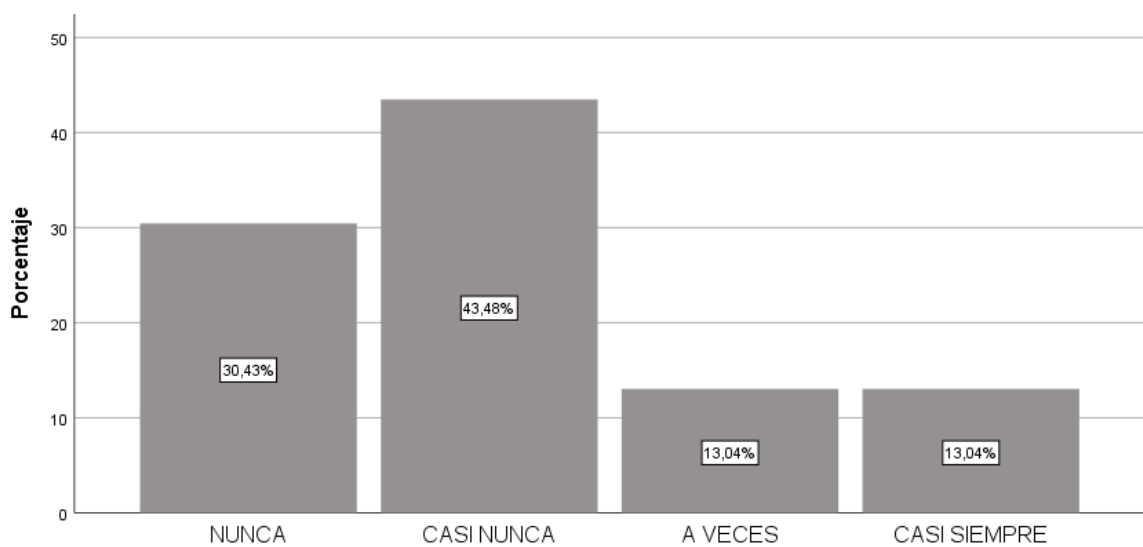
Gráfico 13: Variable: Gestión Operativa ¿Los tiempos establecidos para el cumplimiento de metas representan la eficacia y eficiencia de los colaboradores de la imprenta del Congreso de la República?



Interpretación:

De acuerdo al gráfico 13, los resultados obtenidos indican que el 21.74% Nunca, Casi Nunca el 17.39%, A Veces 47.83%, Siempre 13.04% en la Imprenta del Congreso de la República del Perú 2021.

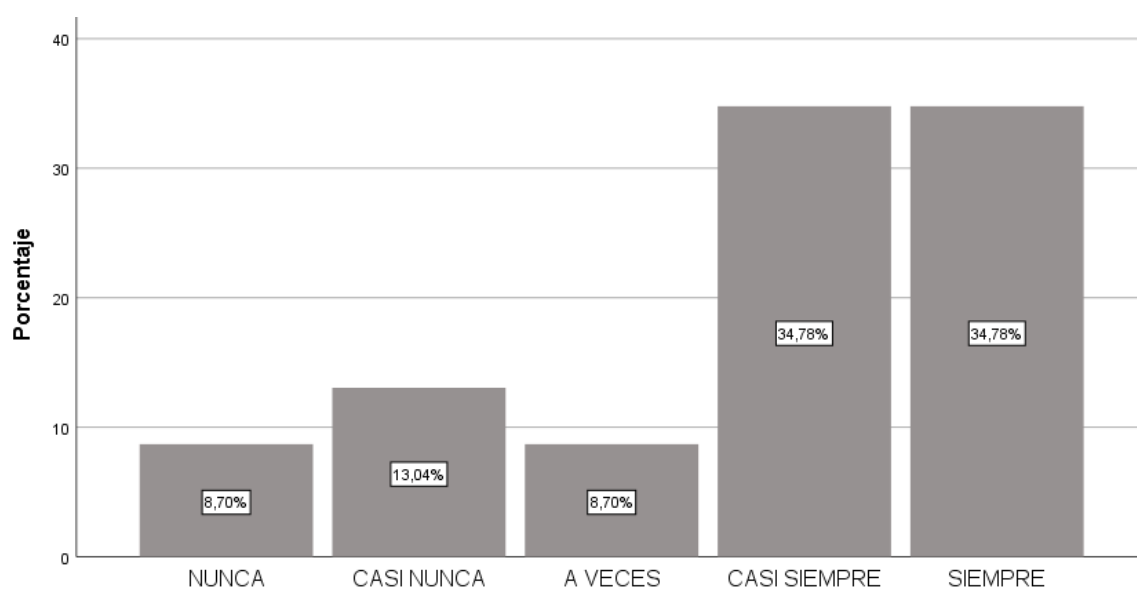
Gráfico 14 ¿La institución brinda los equipos y recursos necesarios que la imprenta necesita para la eficiencia y eficacia de sus operaciones?



Interpretación:

De acuerdo al gráfico 14, los resultados obtenidos indican que el 30.43% Nunca, Casi Nunca el 43.48%, A Veces 13.04%, Casi Siempre 13.04% en la Imprenta del Congreso de la República del Perú 2021.

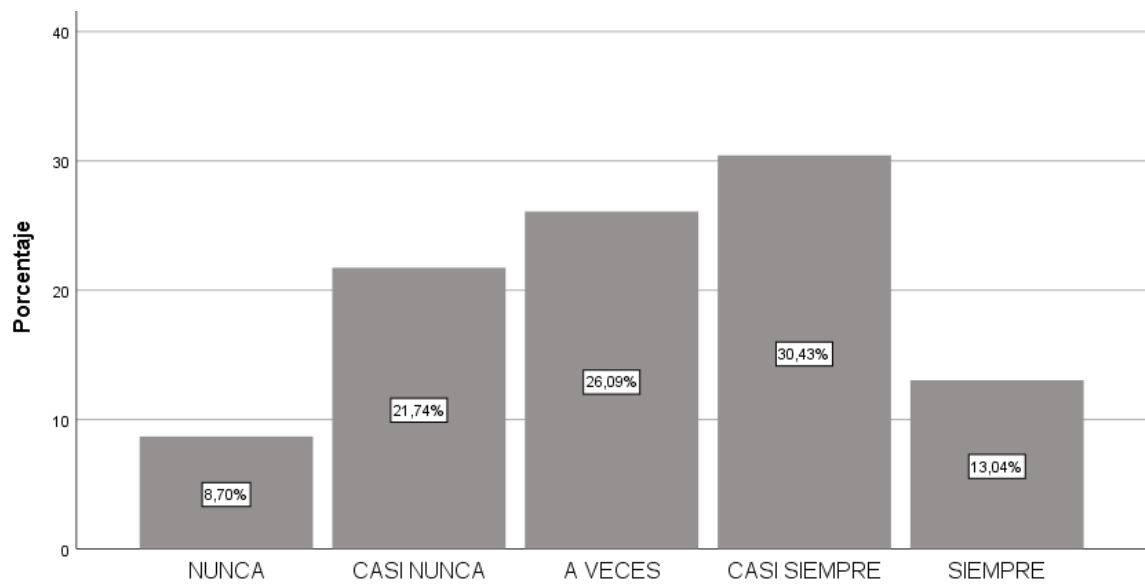
Gráfico 15 ¿Si se desarrolla competencias técnicas habrá una buena Gestión Operativa?



Interpretación:

De acuerdo al gráfico 15, los resultados obtenidos indican que el 8.70% Nunca, Casi Nunca el 13.04%, A Veces 8.70%, Casi Siempre 34.78%, Siempre 34.78% en la Imprenta del Congreso de la República del Perú 2021.

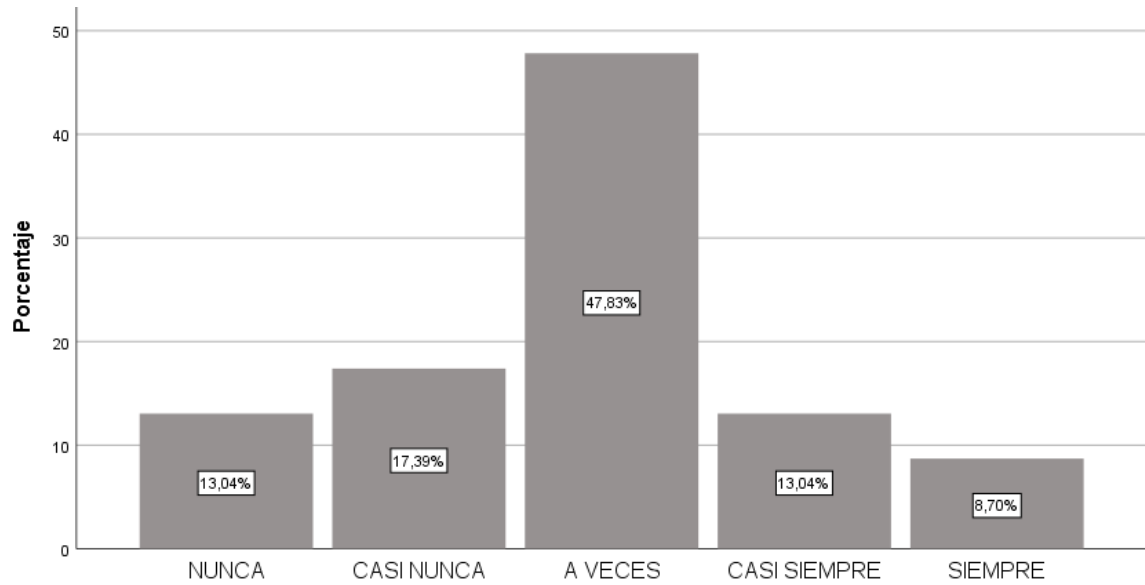
Gráfico 16 ¿Considera usted que la gestión en la imprenta del Congreso de la República es operativa?



Interpretación:

De acuerdo al gráfico 16, los resultados obtenidos indican que el 8.70% Nunca, Casi Nunca el 21.74%, A Veces 26.09%, Casi Siempre 30.43%, Siempre 13.04% en la Imprenta del Congreso de la República del Perú 2021.

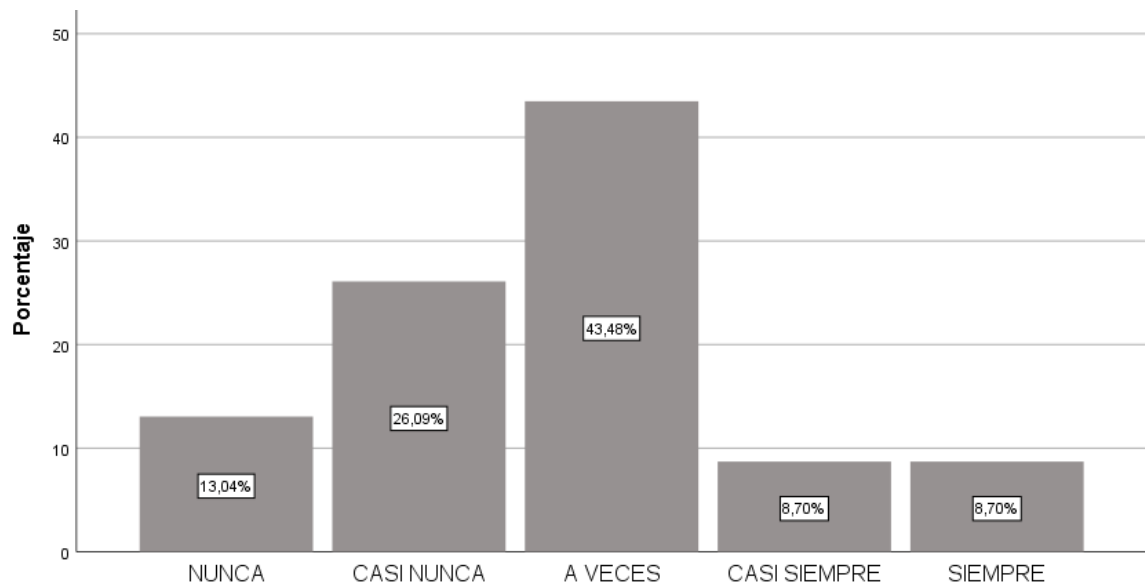
Gráfico 17 ¿Considera usted que la imprenta del Congreso de la República brinda un servicio de calidad?



Interpretación:

De acuerdo al gráfico 17, los resultados obtenidos indican que el 13.04% Nunca, Casi Nunca el 17.39%, A Veces 47.83%, Casi Siempre 13.04%, Siempre 8.70% en la Imprenta del Congreso de la República del Perú 2021.

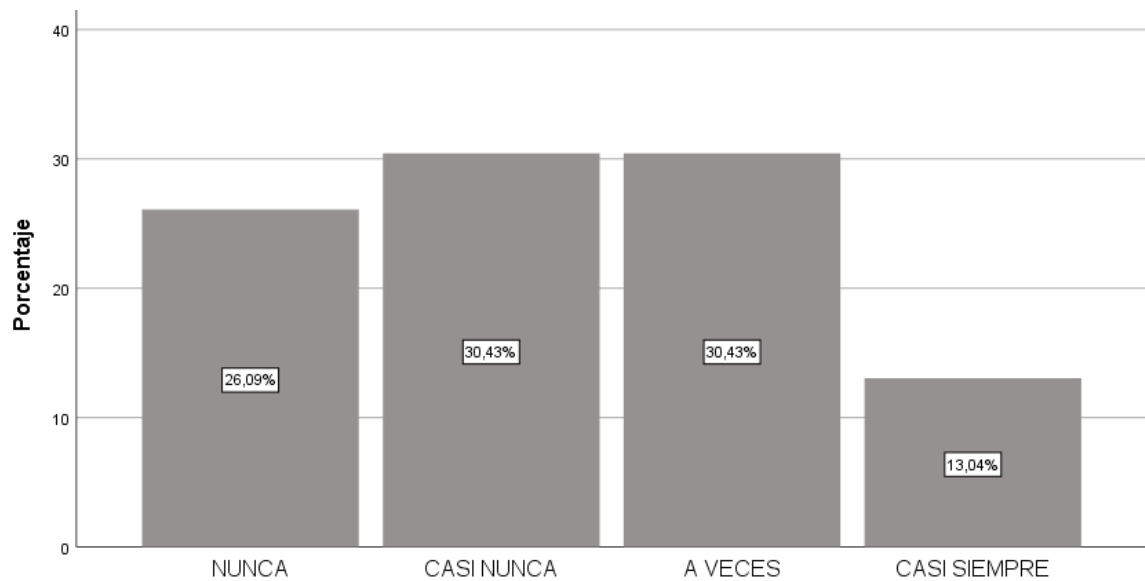
Gráfico 18 ¿La institución obtiene los resultados esperados debido a la estrategia de sus operaciones?



Interpretación:

De acuerdo al gráfico 18, los resultados obtenidos indican que el 13.04% Nunca, Casi Nunca el 26.09%, A Veces 43.48%, Casi Siempre 8.70%, Siempre 8.70% en la Imprenta del Congreso de la República del Perú 2021.

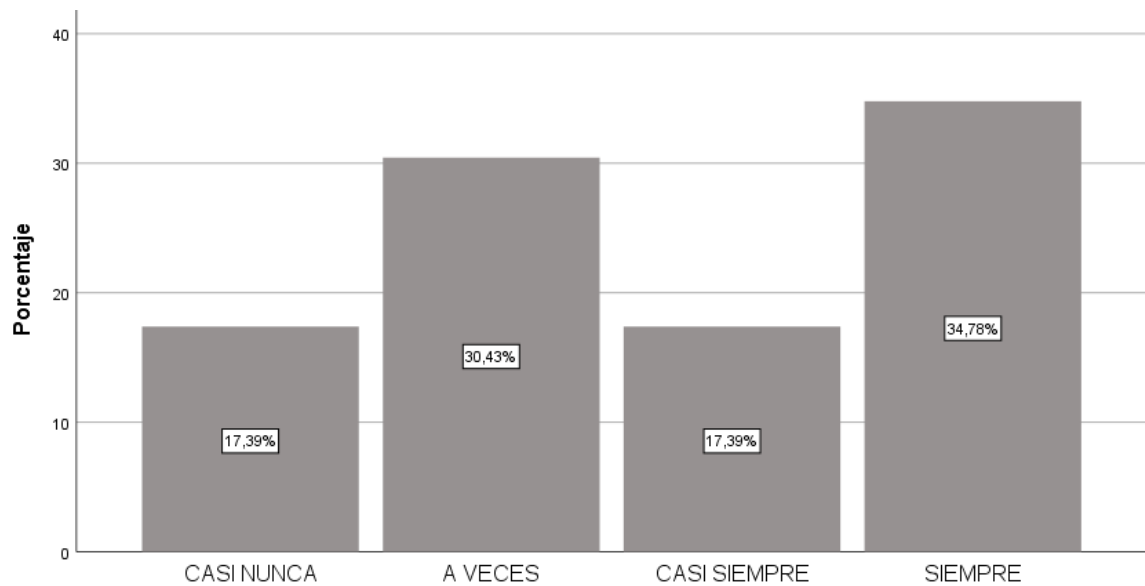
Gráfico 19 ¿Existe alto grado de competitividad dentro de la imprenta del Congreso de la República?



Interpretación:

De acuerdo al gráfico 19, los resultados obtenidos indican que el 26.09% Nunca, Casi Nunca el 30.43%, A Veces 30.43%, Casi Siempre 13.04%, en la Imprenta del Congreso de la República del Perú 2021.

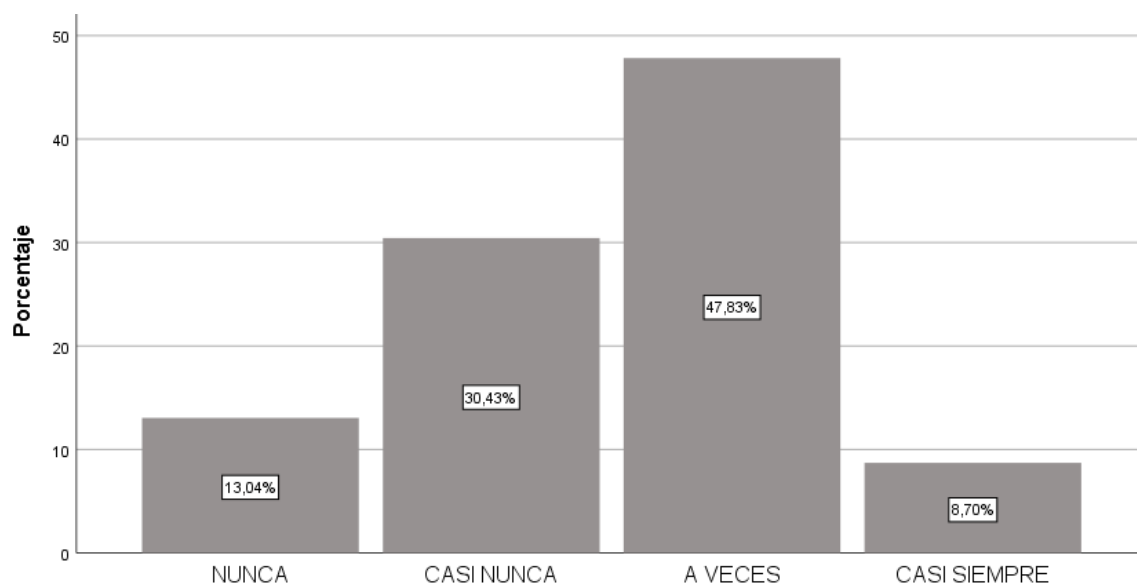
Gráfico 20 ¿Cree usted que capacitándose podría encontrar mayor competitividad en el área?



Interpretación:

De acuerdo al gráfico 20, los resultados obtenidos indican que Casi Nunca 17.39%, A Veces 30.43%, Casi Siempre 17.39%, Siempre 34.78% en la Imprenta del Congreso de la República del Perú 2021.

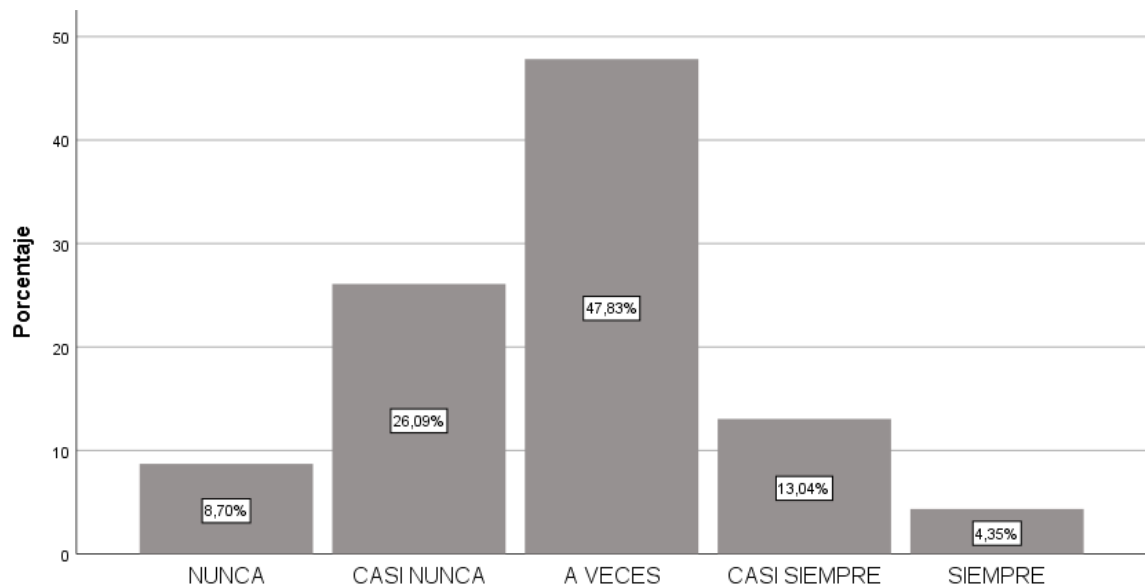
Gráfico 21 ¿Los colaboradores de la imprenta muestran su alto nivel de competitividad?



Interpretación:

De acuerdo al gráfico 21, los resultados obtenidos indican que Nunca 13.04%, Casi Nunca 30.43%, A Veces 47.83%, Casi Siempre 8.70%, en la Imprenta del Congreso de la República del Perú 2021.

Gráfico 22 ¿La institución cuenta con un alto porcentaje de personal competitivo?



Interpretación:

De acuerdo al gráfico 22, los resultados obtenidos indican que Nunca 8.70%, Casi Nunca 26.09%, A Veces 47.83%, Casi Siempre 13.04%, Siempre 4.35% en la Imprenta del Congreso de la República del Perú 2021.

4.2. Prueba de Hipótesis

Se utilizó la contrastación de la prueba no paramétrica Rho de Spearman dado que fue para medida de correlación de nivel de medición ordinal debido a que se pueden ordenar por rangos. Para este análisis se utilizó el software estadístico SPSS teniendo en cuenta la siguiente escala de correlación según Sampieri.

Coeficiente	Interpretación
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación entre variable
0.10	Correlación positiva muy débil
0.25	Correlación positiva débil
0.50	Correlación positiva media
0.75	Correlación positiva considerable
0.90	Correlación positiva muy fuerte
1.00	Correlación positiva perfecta

Prueba de Hipótesis General

H1: Existe relación positiva y significativa entre competencias técnicas y la gestión operativa en la imprenta del Congreso de la República del Perú 2021.

H0: No existe relación positiva y significativa entre competencias técnicas y la gestión operativa en la imprenta del Congreso de la República del Perú 2021.

Tabla 1: Correlaciones

			COMPETENCIAS TECNICAS	GESTION OPERATIVA
Rho de Spearman	COMPETENCIAS TECNICAS	Coeficiente de correlación	1,000	,997**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	23	23
	GESTION OPERATIVA	Coeficiente de correlación	,997**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	23	23

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

Interpretación:

Las competencias técnicas se relacionan significativamente con la gestión operativa en la imprenta del Congreso de la República del Perú 2021, según la correlación de Rho de Spearman es ,997 representando una correlación positiva muy fuerte entre las variables según la sig = 0,000 por lo tanto se acepta la hipótesis general de la investigación.

Prueba de Hipótesis Especifica 1

H1: Existe relación positiva y significativa entre competencias técnicas y la competencia cardinal en la imprenta del Congreso de la República del Perú 2021.

H0: No existe relación positiva y significativa entre competencias técnicas y la competencia cardinal en la imprenta del Congreso de la República del Perú 2021.

Tabla 2: Correlaciones

			COMPETENCIAS TECNICAS	COMPETENCIA CARDINAL
Rho de Spearman	COMPETENCIAS TECNICAS	Coeficiente de correlación	1,000	,997**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	23	23
	COMPETENCIA CARDINAL	Coeficiente de correlación	,997**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	23	23

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

Interpretación

Las competencias técnicas se relacionan significativamente con la competencia cardinal en la imprenta del Congreso de la República del Perú 2021, según la correlación de Rho de Spearman es ,997 representando una buena correlación positiva muy fuerte entre la variable competencias laborales y la dimensión objetivos sobre resultados según la sig = 0,000 por lo tanto se acepta la hipótesis específica 1 de la investigación.

Prueba de Hipótesis Específica 2

H1: Existe relación positiva y significativa entre la gestión operativa y la producción de servicios en la imprenta del Congreso de la República del Perú 2021.

H0: No existe relación positiva y significativa entre la gestión operativa y la producción de servicios en la imprenta del Congreso de la República del Perú 2021.

Tabla 3: Correlaciones

		GESTION OPERATIVA	PRODUCCION DE SERVICIOS
GESTION OPERATIVA	Correlación de Pearson	1	,996**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	23	23
PRODUCCION DE SERVICIOS	Correlación de Pearson	,996**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	23	23

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

Interpretación

La gestión operativa se relacionan significativamente con la producción de servicios en la imprenta del Congreso de la República del Perú 2021, según la correlación de Rho de Spearman es ,996 representando una buena correlación positiva muy fuerte entre la variable competencias laborales y la dimensión objetivos sobre resultados según la sig = 0,000 por lo tanto se acepta la hipótesis específica 1 de la investigación.

V. DISCUSIÓN

En el presente capítulo se presenta la discusión de los hallazgos obtenidos en la investigación, teniendo en cuenta las teorías planteadas, los trabajos previos y la teorías relacionadas al tema, tal como se presenta a continuación.

De acuerdo con Alles (2016), las competencias técnicas, es el conjunto de acciones que se realiza con el propósito de administrar las capacidades y aptitudes de los colaboradores, en especial sus competencias. En tanto en la investigación se halló que Las competencias técnicas se relacionan significativamente con la competencia cardinal en la imprenta del Congreso de la República del Perú 2021, obteniéndose un grado de correlación de 0,997; es decir una correlación positiva muy fuerte.

De acuerdo con Anaya, J.(2016) Define la gestión operativa en términos de sistemas, como un proceso en virtud del cual mediante la utilización de unos determinados recursos materiales y humanos a los cuales se les aplica una cierta tecnología obtenemos unos bienes o servicios. En tanto en presente investigación se halló que existe relación positiva y significativa entre la gestión operativa y la producción de servicios en la imprenta del Congreso de la República del Perú 2021, obteniéndose un grado de correlación de 0,996; es decir una correlación positiva muy fuerte.

De acuerdo con Romero (2017) concluye que existe una correlación directa y significativa entre las variables competencias técnicas y calidad de servicio administrativos en la Municipalidad distrital Amarillis en Huánuco, en tanto en la investigación se halló que el grado de correlación entre las competencias técnicas versus la gestión operativa, obteniéndose un grado de correlación de 0,997; es decir una correlación positiva muy fuerte entre las variables.

<p>Los resultados muestran un porcentaje alto confiable, de que existe con un porcentaje mayoritario de 59.2% de los trabajadores administrativos presentan un nivel malo de valoración de Competencias técnicas, así mismo el 40.8% un nivel medio, y nadie manifestó un nivel regular. Conclusión: Los resultados obtenidos demuestran que existe un bajo nivel de Competencias técnicas en los trabajadores administrativos de la Municipalidad distrital de Amarillis en Huánuco</p>	<p>Competencias Genéricas Sabe Ud. Que son las competencias genéricas.</p> <p>Nunca: 21.74% Casi Nunca: 34.78% A veces: 30.43% Casi siempre: 8.70% Siempre: 4.35%</p>
--	--

<p>Los resultados que en su propuesta de tesis no están cuantificados pero nos dicen que al implementar y aplicar los indicadores de gestión en cada uno de los procesos, a fin de evaluar el grado de desempeño, cumplimiento y nivel de satisfacción obtenidos da como consecuencia del mejoramiento de procesos</p>	<p>Competitividad La institución cuenta con alto porcentaje de personal competitivo.</p> <p>Nunca: 8.70% Casi nunca: 26.09% A veces: 47.83% Casi siempre: 13.04% Siempre: 4.35%</p>
--	--

VI. CONCLUSIONES

Se desarrolló un plan de intervención mediante cuatro estrategias, con la finalidad de mejorar la gestión operativa de la imprenta, porque se busca optimizar los servicios gráficos que se brindan a los congresistas, dándole un valor agregado al servicio de impresión, Esta investigación tratará de hacer viable que la Imprenta no solo siga funcionando, sino que se invierta en tecnología y capacitación del personal para el beneficio de la institución.

VII. RECOMENDACIONES

Para mejorar la gestión operativa de la imprenta se requiere talleres de capacitación en temas de maquinarias modernas y nuevas tecnologías de las artes gráficas con la finalidad de obtener resultados eficientes en las actividades encomendadas a cada trabajador de la imprenta del Congreso de la República del Perú.

Se recomienda invertir en la compra de maquinaria moderna para poder desarrollar las competencias técnicas de los trabajadores ya que es importante contar con personal capacitado para así poder cumplir con los objetivos de la institución.

Si el estudio se aplica en la imprenta se podrá garantizar el cumplimiento de los objetivos y resultados preferentemente en la atención de los servicios de impresión de los documentos normativos oficiales y de difusión popular del Parlamento Peruano de manera oportuna y de alta calidad visual a mediano plazo permitiendo de esta manera los beneficios para los trabajadores y la institución puesto que si hay más capacitaciones, contaremos con colaboradores que tengan competencias específicas para realizar determinadas acciones y esto producirá un gran impacto en la producción de la imprenta. La presente investigación tendrá en cuenta el siguiente objetivo general: que es determinar la relación entre las competencias técnicas y la gestión operativa y los objetivos específicos son determinar la relación entre la competencia cardinal y competencias técnicas y la relación entre la gestión operativa y la producción de servicios.

VIII. PLAN DE INTERVENCIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

TÍTULO

**PLAN DE COMPETENCIAS TÉCNICAS EN LA IMPRENTA
DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ 2021**

INTEGRANTE:

CRUZ VALDEZ, JIMMY HENRY

VERGARA DÍAZ, PEDRO MARTÍN

DOCENTE:

DRA. FLORES FERNÁNDEZ, MILEYDI

LIMA 2021

INTRODUCCIÓN

En este informe daremos a presentar la importancia de un Plan de Competencias Técnicas en la imprenta del Congreso de la República del Perú 2021, con el fin de demostrar la importancia que tiene que nuestro parlamento cuente con un área en donde se puedan hacer publicaciones referentes a la labor parlamentaria y a la importancia que tiene el parlamento de cara al Bicentenario.

El objetivo es demostrar lo importante que sería contar con una imprenta con tecnología de punta y máquinas que puedan hacer trabajos en el menor tiempo posible y para esto se tiene que tecnificar y capacitar a los colaboradores del área con técnicas modernas y con protocolos de seguridad en su manejo.

Los directivos de Institución deben de entender que si nos tecnificamos podremos entregar un buen producto a nuestros usuarios en un menor tiempo y con un mejor control de calidad.

FUNDAMENTACIÓN

La presente propuesta se fundamenta por la necesidad que tiene la oficina de Imprenta del Congreso de la República del Perú de buscar optimizar los servicios gráficos que se brindan a los congresistas, dando un valor agregado al servicio de impresión de los documentos normativos oficiales y de difusión popular del Parlamento Peruano de manera oportuna y de alta calidad visual.

Además, Esta investigación tratará de hacer viable que la Imprenta no solo siga funcionando, sino que se invierta en tecnología y capacitación del personal para el beneficio de la institución.

OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

Mejorar la gestión operativa de la Imprenta del Congreso de la República del Perú.

OBJETIVO ESPECÍFICOS

- Capacitar al personal con nuevas tecnologías de las artes gráfica.
- Comprar maquinaria moderna y que estén relacionadas con los pedidos de los usuarios.
- Absorber el 100% de los trabajos solicitados por los congresistas.

- Simplificación administrativa para el aprovechamiento del uso de los recursos que ofrece la oficina de imprenta.
 - Flujograma del proceso: Si bien es cierto la oficina de imprenta no puede modificar los procesos administrativos establecidos por la institución, pero si podemos manejarlo de manera extra oficial con el usuario, mediante copia de su pedido podemos ir avanzando su trabajo, esto ahorraría hasta 4 a 5 los procesos administrativos.

GENERALIDADES DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

Congreso asume la responsabilidad de formular y promulgar leyes. Otra importante función del parlamento es la fiscalización del organismo del estado.

La sede central está ubicado en la avenida Abancay cuadra 2 s/n en el Cercado de Lima.

El primer Congreso Constituyente se instaló el 20 de setiembre de 1822 en la capilla de la Universidad San Marcos, ubicada entonces en parte del terreno que corresponde actualmente al Palacio Legislativo. Ante él renunció San Martín, dejando a la nación en libertad para decidir su destino.

El Departamento de Servicios Generales es la jefatura directa del grupo funcional de Imprenta, sus funciones del grupo funcional son de apoyar a la Mesa Directiva, congresistas, comisiones y a la administración en general con la difusión de la Constitución Política impresa, el Reglamento interno, Libros, Revistas, Afiches, trípticos, certificados, folletos, gigantografías, sellos de oficina, papel membretado, tarjetas personales, entre otros trabajos de índole público.

Visión. Ser una imprenta prestigiosa y el área más destacada de la institución, reconocida por nuestra excelencia operativa y por mantener un alto índice en la satisfacción de nuestros clientes y colaboradores, lo cual nos permitiría continuar creciendo e innovado nuevas tendencias gráficas.

Misión. Somos una imprenta que brinda soluciones integrales a las necesidades de impresión. Tratamos de maravillar a nuestros clientes apoyados en la eficiencia y eficacia de nuestros procesos, hacemos que nuestras entregas estén siempre en

el tiempo pactado. Incentivamos el desarrollo de nuestros colaboradores y promovemos la mejora continua, dentro del marco de la responsabilidad social y el cuidado del medio ambiente.

Análisis Micro. La imprenta del Congreso de la República se encuentra en una etapa de observación por parte de los directivos de la institución, ya que se espera ver resultados a corto plazo del desempeño de los colaboradores del área y el manejo del jefe a cargo de la imprenta.

De ser posible desarrollar las competencias técnicas en la imprenta se tendrá una buena gestión operativa llegando al 69.6 % entre casi siempre y siempre.

Alentados por estos resultados hemos hecho algunos ajustes que están dando resultados con nuestros usuarios, también se ha optimizado los tiempos de entrega de los trabajos solicitados y se está realizando un exhaustivo control de calidad del producto final.

Se están haciendo los requerimientos y los sustentos necesarios para adquirir nuevos equipos y máquinas de imprenta, esta medida por si sola llevaría a que el personal sea capacitado en el manejo de estos nuevos equipos y máquinas.

Nuestros principales problemas son la falta de capacitación, la precaria infraestructura y el temor del cierre de la oficina. Solo capacitándonos podremos lograr resultados positivos, el 34.8 % de los encuestados así lo creen.

Análisis Macro. Los resultados que esperamos, es que el congresista mantenga una comunicación con la población tanto en Lima como en todo el Perú, para esto las semanas de representación de los congresistas son fundamentales para difundir información de los proyectos y leyes que los representantes del pueblo formulan en el Pleno del Congreso.

También hay una coordinación constante con el departamento de Participación e Iniciativa Ciudadana la cual se encarga de dar a conocer el trabajo del parlamento como institución, nosotros los abastecemos de material gráfico para sus audiencias públicas que son constantes en todo el Perú y sobre todo a la población estudiantil.

Mantener informado a la ciudadanía es la mejor manera de conocer como funciona el Congreso, pero debemos mejorar las estrategias de resultado porque el 43.5% el personal considera que solo a veces se logra este objetivo y el 8.7% cree si se logra.

Desarrollo estratégico

Estrategia 1: Capacitación al personal, en temas relacionados al servicio.

Se vienen haciendo requerimientos de compras de maquinaria relacionada con las artes gráficas, de ser factibles las compras mejoraría la gestión operativa y traería como primera consecuencia la capacitación de los técnicos a cargo de las máquinas sin costo alguno, ya que por la compra de las máquinas nos estarían capacitando a un mínimo de 4 trabajadores por máquina, también sería aprovechado como un efecto multiplicador para que más colaboradores sean capacitados en el día a día por el personal que ya recibió capacitación técnica, esto también repercutiría en la calidad del producto y en la optimización de los tiempos de entrega beneficiando a nuestros usuarios y a la población en general.

Tabla 4: *Capacitación al personal, en temas relacionados al servicio.*

Objetivo	Actividad	Desarrollo	Responsable	Materiales	Presupuesto S/.
El propósito mantener informada a la población de las actividades congresales.	Capacitar a los colaboradores en el manejo de maquinas relacionadas a las artes gráficas.	- Manejo de maquina offset a dos colores.	Técnicos especialista en artes gráficas.	Maquina Offset dos colores.	Sin costo
		- Manejo de maquina compaginadora.		Maquina compaginadora 2 torres de 10 apiladores por torre.	Sin costo
		- Manejo de maquina de gigantografía.		Maquina gigantografica de 3.50 metros de anchos.	Sin costo

Fuente: Elaboración propia.

Estrategia 2: Fortalecer los servicios de atención en la empresa.

Para fortalecer el servicio de impresión y dar una buena atención a nuestros usuarios se debe de adquirir equipos y maquinaria nueva para imprenta. Se calcula que en 8 meses terminada las licitaciones de las compras de los equipos y máquinas de imprenta, con la experiencia del los colaboradores en artes gráficas inmediatamente se empezaría a fortalecer el servicio de impresión y el mejoramiento de los trabajos solicitados por nuestros usuarios dando mejor atención.

Tabla 5: *Fortalecer los servicios de atención en la empresa.*

Objetivo	Actividad	Desarrollo	Responsable	Materiales	Presupuesto S/.
El propósito mantener informada a la población de las actividades congresales.	Comprar maquinas de imprenta para el área.	- Manejo de maquina offset a dos coleres.	Técnicos especialista en artes gráficas.	Maquina Offset dos colores.	1,500,000.00
		- Manejo de maquina compaginadora.		Maquina compaginadora 2 torres de 10 apiladores por torre.	250,000.00
		- Manejo de maquina de gigantografía.		Maquina gigantografica de 3.50 metros de anchos.	150,000.00

Fuente: Elaboración propia.

Estrategia 3: Fortalecer la imagen del producto.

Para fortalecer la imagen vamos a crear un enlace hacia la página web del Congreso en donde se explique desde como hacer un pedido de trabajo a imprenta hasta que productos podemos hacer y cuáles son los que hemos incorporado para la atención a sus solicitudes, esta información también se les hará llegar a sus correos electrónicos institucionales semanalmente para mantenerlos una comunicación fluida con nuestros usuarios. Esta estrategia es para difundir de manera rápida y efectiva las bondades y servicios que brinda la imprenta del Congreso a los Congresistas Electos del periodo 2021 – 2026.

Tabla 6: *Fortalecer la imagen del producto.*

Objetivo	Actividad	Desarrollo	Responsable	Materiales	Presupuesto S/.
Esta estrategia nos permitira dar respuesta inmediatas sobre el servicio que puedan tener los nuevos congresists..	Elaborar pagina web de imprenta.	Realización de guión técnico.	Grupo Funcional de imprenta.	Celular de alta tecnologia.	2,000.00
	Explicar como se hacen los pedidos.	Diseños de publicidad y gigantografias afiches y		Computadora PC.	8,000.00
	Hacer un video de como funciona la imprenta.	tripticos colocadas en los edificios del Congreso.		Programas de Adobe.	5,000.00
				Impresiones de Afiches, gigantografia y tripticos.	3,500.00

Fuente: Elaboración propia.

Estrategia 4: Promociones con nuestros clientes para lograr la fidelización.

En el caso del Congreso de la República no existen ni se pueden hacer promociones, puesto que el dinero que se utiliza para la realización de los trabajos proviene del tesoro público y no se puede hacer regalos ni promociones con el. Pero existe una figura legal, que son los acuerdos de mesa suscritos por la Mesa Directiva del Congreso de la República en donde se le otorga al congresista por legislativa (periodo de un año) la suma de 6,000.00 soles para eventos que estén vinculados a las actividades del congresista como representante del Poder Legislativo.

Tabla 7: *Promociones con nuestros clientes para lograr la fidelización..*

Objetivo	Actividad	Desarrollo	Responsable	Materiales	Presupuesto
Se les comunica a los congresista del acuerdo de mesa para que puedan solicitar trabajos relacionados a la imprenta.	Boletines semestrales Audiencias Públicas Semana de representación.	Se ofrecen impresiones de libros, revistas, boletines, afiches, tripticos, diplomas, certificados para sus actividades congresales.	Jefe del Grupo Funcional de imprenta.	Pagina web. Intranet institucional. Correos electronicos a los congresistas con información de como hacer sus pedidos.	Sin costo (elaborado por el diseñador de imprenta)

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 8: Plan de acción y presupuesto.

Estrategia	Actividades	Responsable	Periodicidad	Presupuesto
Capacitación al personal, en temas relacionados al servicio.	Capacitar a los colaboradores en el manejo de maquinas racionales a las artes gráficas.	Jefe del Grupo Funcional de imprenta.	Permanente	Sin costo
TOTAL				-----
Estrategia	Actividades	Responsable	Periodicidad	Presupuesto
Fortalecer los servicios de atención en la empresa.	Comprar maquinas de imprenta para el área.	Jefe del Grupo Funcional de imprenta.	Por unica vez.	S/. 1,500,000.00 S/. 250,000.00 S/. 150,000.00
TOTAL				S/. 1,900,000.00
Estrategia	Actividades	Responsable	Periodicidad	Presupuesto
Fortalecer la imagen del producto y la marca.	Elaborar pagina web de imprenta. Explicar como se hacen los pedidos. Hacer un video de como funciona la imprenta.	Jefe del Grupo Funcional de imprenta.	Cada 5 años (cambio de congresistas)	S/ 18,500.00
TOTAL				S/ 18,500.00
Estrategia	Actividades	Responsable	Periodicidad	Presupuesto
Promociones	correos electrónicos institucionales para mantenerlos una comunicación fluida con nuestros usuarios.	Jefe del Grupo Funcional de imprenta.	Semanal	Sin costo
TOTAL POR 130 CONGRISTAS				-----
PRESUPUESTO TOTAL				S/. 1,918,500.00

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Martha Alles, (2016). Selección por competencias

Julio Juan Anaya (2015) Logística Integral: la gestión operativa de la empresa.

Morales, (2015). Principales factores de las competencias laborales que utilizan los colaboradores de una agencia bancaria en Retalhuleu, Guatemala.

Herrera, (2015). Competencias laborales en los colaboradores del departamento de ventas de Bimbo Centroamérica, agencia Huehuetenango.

Fernández, (2016). Perfil de competencias del administrador de empresas en República Dominicana.

Endo & Sánchez, (2015). La Gestión del talento humano y las competencias laborales de los gerentes públicos en la municipalidad de surco.

Sánchez, (2017). Tesis titulada con el tema: las competencias gerenciales y su influencia en la capacidad laboral en el personal administrativo del concejo.

Romero, (2017). Tesis titulada: Desarrollo de competencias laborales y la calidad de servicios administrativos en la municipalidad distrital de Amarillis en Huánuco.

Muguruza, (2015). Tesis titulada: Competencias laborales del trabajo social en el riesgo de trabajo de la iglesia de Jesucristo de los Santos de los últimos días, de Huacho.

Prado, (2016). Gestión Administrativa de la unión provincial de cooperativas de Pescadores (UPROCOOPES).

Jiménez, (2016). Sistema de apoyo a la Gestión operativa.

Pérez y Piza, (2016). Diseño de un sistema de Gestión Operativa y Logística para la prestación del servicio de mantenimiento locativo en HOMBRESOLO S.A.

Ángeles & Chanam, (2019). La Gestión Operativa y la satisfacción del cliente en el sector del transporte aéreo en Lima-Perú 2018.

Chancafe, (2016). Evaluación del control interno para identificar las deficiencias sobre las operaciones en el área de tesorería de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque.

Huerta, (2016). Diagnóstico de la Gestión de los Procesos Operativos en la Empresa JAFNEZ de Trujillo 2016.

Rodríguez y Vega, (2016). Diseño de un sistema de control Interno en la empresa A & B representaciones SRL.

Tamayo (2012). Tesis de investigación científica Que es la población

Guerrero, C. (2018) en su investigación: Competencias laborales y su relación con el clima organizacional de los colaboradores de la UPeU Filial Tarapoto, 2017.

Sampieri (2018) Metodología de la Investigación.

Cegarra (2014) Metodología de la investigación Científica y Tecnológica.

Gomes & Mendoza (2013) Modelo de Gestión por competencias para la empresa ACMED S.A.S. en la Universidad de Cartagena.

Altamirano (2016) Propuesta de competencias laborales para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de provincial de Jaén.

Veramendi (2017) Desarrollo de competencias laborales y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital Tomayquichua, en Huánuco.

Leon Gonzales (2017) Métodos de compensación basado en competencias.

Porter (2015) Estrategia Competitiva: Técnica para el análisis de los sectores industriales y de la competencia.

Gómez, Sonia, Dopacio, Cristina, Lorenzo (2014) Prácticas de Gestión Operativa de la Empresa.

Anaya (2016) Organización de la Producción Industrial.

Columba Zarate (2013) Manual para la Gestión Operativa de las áreas protegidas.

Martorelli (2013) Indicadores de Gestión Empresarial.

Llanos (2014) Herramientas de Gestión Organizacional.

PROBLEMAS GENERAL	OBJETIVOS	VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN				
¿Cómo se relaciona las Competencias Técnicas y la Gestión Operativa en la Imprenta del Congreso de la República del Perú?	OBJETIVOS GENERALES ¿Determinar cómo se relaciona las Competencias Técnicas y Competencias Cardinales en la imprenta del Congreso de la República del Perú?	COMPETENCIAS TÉCNICAS	(Alles, M. 2016) La expresión gestión de las competencias hace referencia al conjunto de acciones que se realiza con el propósito de administrar las capacidades y aptitudes de los colaboradores, en especial sus competencias. Las acciones a realizar son: medición, comparación con lo requerido, formación y desarrollo por citar las más relevantes.	Las competencias técnicas se evalúan tomando en cuenta los siguientes elementos; Competencias Cardinales, Competencia Especifica en consideración a las características o elementos observables, mediante un cuestionario de respuestas cerradas.	Competencia Cardinal	Competencia Genéricas	4, 5	a) siempre b) casi siempre c) a veces d) casi nunca e) nunca				
	Competencia Transversal					6	a) siempre b) casi siempre c) a veces d) casi nunca e) nunca					
	Competencia Institucional					7	a) siempre b) casi siempre c) a veces d) casi nunca e) nunca					
	OBJETIVOS ESPECIFICOS Diseñar un plan de competencias técnicas para mejorar la gestión operativa de la imprenta del congreso de la república,								Competencia Especifica	Diseño Organizacional	8	a) siempre b) casi siempre c) a veces d) casi nunca e) nunca
										Funcionamiento de Área	9	a) siempre b) casi siempre c) a veces d) casi nunca e) nunca
										Roles Asignados	10	a) siempre b) casi siempre c) a veces d) casi nunca e) nunca

PROBLEMAS GENERAL	OBJETIVOS	VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN			
¿Cómo se relaciona la Gestión Operativa con la producción industrial en la Imprenta del Congreso de la República del Perú?	OBJETIVOS GENERALES ¿Determinar cómo se relaciona la gestión operativa y la producción de servicios en la imprenta del Congreso de la República del Perú?	GESTIÓN OPERATIVA	Anaya, J. (2016) Define la producción o gestión operativa en términos de sistemas, como un proceso en virtud del cual mediante la utilización de unos determinados recursos materiales y humanos (inputs), a los cuales se les aplica una cierta tecnología obtenemos unos bienes o servicios (outputs). (p13)	Resumiendo, podemos decir que la gestión operativa es todo proceso de transformación de recursos en bienes o servicios mediante la aplicación de tecnología y se evalúa teniendo presente las siguientes dimensiones; Producción Industrial y Producción de servicios	Producción Industrial	Tiempo de ciclo de producción.	11,12	a) siempre b) casi siempre c) a veces d) casi nunca e) nunca			
						Rendimiento de calidad	13	a) siempre b) casi siempre c) a veces d) casi nunca e) nunca			
						Rendimiento de Producción	14	a) siempre b) casi siempre c) a veces d) casi nunca e) nunca			
	OBJETIVOS ESPECIFICOS Dar a conocer la gestión operativa en la imprenta del Congreso, analizar el nivel de gestión operativa en la imprenta del Congreso.				GESTIÓN OPERATIVA	Anaya, J. (2016) Define la producción o gestión operativa en términos de sistemas, como un proceso en virtud del cual mediante la utilización de unos determinados recursos materiales y humanos (inputs), a los cuales se les aplica una cierta tecnología obtenemos unos bienes o servicios (outputs). (p13)	Resumiendo, podemos decir que la gestión operativa es todo proceso de transformación de recursos en bienes o servicios mediante la aplicación de tecnología y se evalúa teniendo presente las siguientes dimensiones; Producción Industrial y Producción de servicios	Producción de Servicios	Calidad	15	a) siempre b) casi siempre c) a veces d) casi nunca e) nunca
									Estratégicos	16	a) siempre b) casi siempre c) a veces d) casi nunca e) nunca
									Competitividad	17,18,19,20	a) siempre b) casi siempre c) a veces d) casi nunca e) nunca



ACEPTACIÓN DE APLICACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

A LOS SEÑORES: Pedro Martín Vergara Díaz
Jimmy Henry Cruz Valdez

ASUNTO: RESPUESTA A SOLICITUD

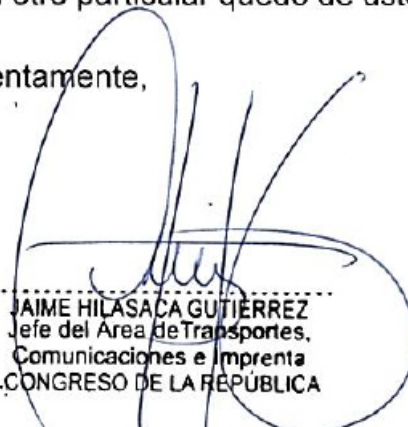
FECHA: Lima, setiembre del 2020.

Tengo a bien dirigirme a ustedes para saludarlos en nombre del Área de Transportes, Comunicaciones e Imprenta Congreso de la República del Perú.

En atención al documento presentado por ustedes ante esta institución el día 1 de setiembre del presente año, a través del cual solicitan permiso para realizar la temática "Plan de Competencias Técnicas para mejorar la Gestión Operativa en la Imprenta del Congreso de la República del Perú", mi persona DA POR ACEPTADA la petición realizada a fin de colaborar con el progreso de los estudios universitarios que cursan.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,



JAIME HILASACA GUTIERREZ
Jefe del Área de Transportes,
Comunicaciones e Imprenta
CONGRESO DE LA REPÚBLICA

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA DE INVESTIGACIÓN: PLAN DE COMPETENCIAS TÉCNICAS PARA MEJORAR LA GESTIÓN OPERATIVA EN LA IMPRENTA DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA DEL PERÚ 2021

AUTORES:

CRUZ VALDEZ, JIMMY HENRY

VERGARA DÍAZ, PEDRO MARTÍN

TITULO DE INSTRUMENTO

ENCUESTA SOBRE UN PLAN DE COMPETENCIAS TÉCNICAS PARA MEJORAR LA GESTIÓN OPERATIVA EN LA IMPRENTA DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA DEL PERÚ 2021

EVALUADORES:

1. EGUSQUIZA BEDON, LILIANA SONIA
2. VALDEZ RAMÍREZ, CESIBELL MÓNICA
3. BECAR MENDOZA, JULIO CÉSAR

CRITERIOS:

(C): CORRECTO – (I): INCORRECTO – (D): DEJAR – (M): MODIFICAR – (E): ELIMINAR

N°	Presentación		Ortografía, redacción clara y precisa con los ítems.		Congruencia de las variables con los objetivos		Relevancia		Factibilidad		Observaciones D – M – E
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	X		X		X		X		X		
2	X		X		X		X		X		
3	X		X		X		X		X		
4	X		X		X		X		X		
5	X		X		X		X		X		
6	X		X		X		X		X		
7	X		X		X		X		X		
8	X		X		X		X		X		
9	X		X		X		X		X		
10	X		X		X		X		X		
11	X		X		X		X		X		
12	X		X		X		X		X		
13	X		X		X		X		X		
14	X		X		X		X		X		
15	X		X		X		X		X		
16	X		X		X		X		X		
17	X		X		X		X		X		
18	X		X		X		X		X		
19	X		X		X		X		X		
20	X		X		X		X		X		

Fecha: 28 de noviembre de 2020

EVALUADOR : Liliana Sonia Egusquiza Bedon

Profesión : Licenciada en Administración

Centro Laboral : Congreso de la República

Especialista en el área : Imprenta

OBSERVACIONES: Es un instrumento de recojo de información Innovador

SUGERENCIAS: Sería bueno haber visto la ejecución del proyecto.

FIRMA DE LA EVALUADORA

DNI: 08610349

CRITERIOS:

(C): CORRECTO – (I): INCORRECTO – (D): DEJAR – (M): MODIFICAR – (E): ELIMINAR

N°	Presentación		Ortografía, redacción clara y precisa con los ítems.		Congruencia de las variables con los objetivos		Relevancia		Factibilidad		Observaciones D – M – E
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	X		X		X		X		X		
2	X		X		X		X		X		
3	X		X		X		X		X		
4	X		X		X		X		X		
5	X		X		X		X		X		
6	X		X		X		X		X		
7	X		X		X		X		X		
8	X		X		X		X		X		
9	X		X		X		X		X		
10	X		X		X		X		X		
11	X		X		X		X		X		
12	X		X		X		X		X		
13	X		X		X		X		X		
14	X		X		X		X		X		
15	X		X		X		X		X		
16	X		X		X		X		X		
17	X		X		X		X		X		
18	X		X		X		X		X		
19	X		X		X		X		X		
20	X		X		X		X		X		

Fecha: 28 de noviembre de 2020

EVALUADOR : Cesibell Mónica Valdez Ramírez

Profesión : Licenciada en Administración

Centro Laboral : Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú

Especialista en el área : Logística

OBSERVACIONES: Es un instrumento de recojo de información Innovador

SUGERENCIAS: Me hubiera gustado que el enfoque hubiera sido cualitativo y cuantitativo (mixto).



FIRMA DE LA EVALUADORA

DNI: 03848818

CRITERIOS:

(C): CORRECTO – (I): INCORRECTO – (D): DEJAR – (M): MODIFICAR – (E): ELIMINAR

N°	Presentación		Ortografía, redacción clara y precisa con los ítems.		Congruencia de las variables con los objetivos		Relevancia		Factibilidad		Observaciones D – M – E
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	X		X		X		X		X		
2	X		X		X		X		X		
3	X		X		X		X		X		
4	X		X		X		X		X		
5	X		X		X		X		X		
6	X		X		X		X		X		
7	X		X		X		X		X		
8	X		X		X		X		X		
9	X		X		X		X		X		
10	X		X		X		X		X		
11	X		X		X		X		X		
12	X		X		X		X		X		
13	X		X		X		X		X		
14	X		X		X		X		X		
15	X		X		X		X		X		
16	X		X		X		X		X		
17	X		X		X		X		X		
18	X		X		X		X		X		
19	X		X		X		X		X		
20	X		X		X		X		X		

Fecha: 28 de noviembre de 2020

EVALUADOR : Julio César Becar Mendoza

Profesión : Administrador

Centro Laboral : Universidad Federico Villarreal

Especialista en el área : Docencia Universitaria

OBSERVACIONES: Es un instrumento de recojo de información Innovador

SUGERENCIAS: Sería bueno haber visto la ejecución del proyecto.



FIRMA DE LA EVALUADORA

DNI: 07940145

Tabla 9

Escala: COMPETENCIAS TÉCNICAS

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	23	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	23	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,983	7

Tabla 10

Escala: GESTIÓN OPERATIVA

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	23	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	23	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,986	10

Tabla 11: Variable: Competencias Técnicas ¿A qué genero pertenece?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	HOMBRE	7	30,4	30,4	30,4
	MUJER	16	69,6	69,6	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Tabla 12: ¿Qué edad tiene usted?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	26-35 AÑOS	7	30,4	30,4	30,4
	36-45	9	39,1	39,1	69,6
	46 A MAS	7	30,4	30,4	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Tabla 13: ¿Cuál es su nivel de estudio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TECNICO	12	52,2	52,2	52,2
	UNIVERSITARIO	11	47,8	47,8	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Tabla 14: ¿Sabe usted que son las competencias genéricas? En caso de que su respuesta sea afirmativa pase a la pregunta 5

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	21,7	21,7	21,7
	CASI NUNCA	8	34,8	34,8	56,5
	A VECES	7	30,4	30,4	87,0
	CASI SIEMPRE	2	8,7	8,7	95,7
	SIEMPRE	1	4,3	4,3	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Tabla 15: ¿Las competencias genéricas se aplican a todos los integrantes de la institución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	3	13,0	13,0	13,0
	CASI NUNCA	9	39,1	39,1	52,2
	A VECES	8	34,8	34,8	87,0
	CASI SIEMPRE	1	4,3	4,3	91,3
	SIEMPRE	2	8,7	8,7	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Tabla 16: ¿Los jefes poseen los conocimientos básicos para el cumplimiento de funciones en el proceso de inducción de los colaboradores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	8,7	8,7	8,7
	CASI NUNCA	6	26,1	26,1	34,8
	A VECES	9	39,1	39,1	73,9
	CASI SIEMPRE	2	8,7	8,7	82,6
	SIEMPRE	4	17,4	17,4	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Tabla 17: ¿Sabe usted que son las competencias ideales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	6	26,1	26,1	26,1
	CASI NUNCA	7	30,4	30,4	56,5
	A VECES	7	30,4	30,4	87,0
	CASI SIEMPRE	2	8,7	8,7	95,7
	SIEMPRE	1	4,3	4,3	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Tabla 18: ¿Considera que los colaboradores de la imprenta tienen las competencias necesarias para alcanzar la estrategia organizacional?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	4	17,4	17,4	17,4
	CASI NUNCA	5	21,7	21,7	39,1
	A VECES	9	39,1	39,1	78,3
	CASI SIEMPRE	5	21,7	21,7	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Tabla 19: ¿Cree usted que en la imprenta los colaboradores cuentan con el perfil requerido?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	4	17,4	17,4	17,4
	7	30,4	30,4	47,8
	7	30,4	30,4	78,3
	5	21,7	21,7	100,0
	23	100,0	100,0	

Tabla 20: ¿Los trabajadores de la imprenta del Congreso de la República del Perú cumplen con los roles asignados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	4,3	4,3	4,3
	CASI NUNCA	8	34,8	34,8	39,1
	A VECES	9	39,1	39,1	78,3
	SIEMPRE	5	21,7	21,7	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Tabla 21: Variable: Gestión Operativa

¿Los tiempos establecidos para el cumplimiento de metas representan la eficacia y eficiencia de los colaboradores de la imprenta del Congreso de la República

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	21,7	21,7	21,7
	CASI NUNCA	4	17,4	17,4	39,1
	A VECES	11	47,8	47,8	87,0
	SIEMPRE	3	13,0	13,0	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Tabla 22: ¿La institución brinda los equipos y recursos necesarios que la imprenta necesita para la eficiencia y eficacia de sus operaciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	7	30,4	30,4	30,4
	CASI NUNCA	10	43,5	43,5	73,9
	A VECES	3	13,0	13,0	87,0
	CASI SIEMPRE	3	13,0	13,0	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Tabla 23: ¿Si se desarrolla competencias técnicas habrá una buena Gestión Operativa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	8,7	8,7	8,7
	CASI NUNCA	3	13,0	13,0	21,7
	A VECES	2	8,7	8,7	30,4
	CASI SIEMPRE	8	34,8	34,8	65,2
	SIEMPRE	8	34,8	34,8	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Tabla 24: ¿Considera usted que la gestión en la imprenta del Congreso de la República es operativa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	8,7	8,7	8,7
	CASI NUNCA	5	21,7	21,7	30,4
	A VECES	6	26,1	26,1	56,5
	CASI SIEMPRE	7	30,4	30,4	87,0
	SIEMPRE	3	13,0	13,0	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Tabla 25: ¿Considera usted que la imprenta del Congreso de la República brinda un servicio de calidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	3	13,0	13,0	13,0
	CASI NUNCA	4	17,4	17,4	30,4
	A VECES	11	47,8	47,8	78,3
	CASI SIEMPRE	3	13,0	13,0	91,3
	SIEMPRE	2	8,7	8,7	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Tabla 26: ¿La institución obtiene los resultados esperados debido a la estrategia de sus operaciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	3	13,0	13,0	13,0
	CASI NUNCA	6	26,1	26,1	39,1
	A VECES	10	43,5	43,5	82,6
	CASI SIEMPRE	2	8,7	8,7	91,3
	SIEMPRE	2	8,7	8,7	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Tabla 27: ¿Existe alto grado de competitividad dentro de la imprenta del Congreso de la República?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	6	26,1	26,1	26,1
	CASI NUNCA	7	30,4	30,4	56,5
	A VECES	7	30,4	30,4	87,0
	CASI SIEMPRE	3	13,0	13,0	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Tabla 28: ¿Cree usted que capacitándose podría encontrar mayor competitividad en el área?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	4	17,4	17,4	17,4
	A VECES	7	30,4	30,4	47,8
	CASI SIEMPRE	4	17,4	17,4	65,2
	SIEMPRE	8	34,8	34,8	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Tabla 29: ¿Los colaboradores de la imprenta muestran su alto nivel de competitividad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	3	13,0	13,0	13,0
	CASI NUNCA	7	30,4	30,4	43,5
	A VECES	11	47,8	47,8	91,3
	CASI SIEMPRE	2	8,7	8,7	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Tabla 30: ¿La institución cuenta con un alto porcentaje de personal competitivo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	8,7	8,7	8,7
	CASI NUNCA	6	26,1	26,1	34,8
	A VECES	11	47,8	47,8	82,6
	CASI SIEMPRE	3	13,0	13,0	95,7
	SIEMPRE	1	4,3	4,3	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

ENCUESTA

La Jefatura del Grupo Funcional de la Imprenta del Congreso de la República del Perú, está realizando una investigación que tiene como propósito diseñar un Plan de Competencias Técnicas para mejorar la Gestión Operativa en la Imprenta. Para lograrlo necesitamos que nos ayude a contestando con sinceridad las siguientes preguntas; así mismo se da a conocer que esta información es de carácter reservado y se utilizara para efectos académicos.

INSTRUCCIONES:

Lea detenidamente cada pregunta y luego marque con una "X" la alternativa que crea conveniente.

I.- DATOS GENERALES

1. ¿A qué género pertenece?
 - a) masculino
 - b) femenino
2. ¿Qué edad tiene usted?
 - a) 18-25 años
 - b) 26 – 35 años
 - c) 36 – 45 años
 - d) 46 a más
3. ¿Cuál es su nivel de estudio?
 - a) primaria
 - b) secundaria
 - d) técnico
 - d) universitario
 - g) otros

II.- COMPETENCIAS TÉCNICAS

4. ¿Sabe usted que son las competencias genéricas?
En caso de que su respuesta sea afirmativa pase a la pregunta 5
 - a) siempre
 - b) casi siempre
 - c) a veces
 - d) casi nunca
 - e) nunca
5. ¿Las competencias genéricas se aplican a todos los integrantes de la institución?
 - a) siempre
 - b) casi siempre
 - c) a veces
 - d) casi nunca
 - e) nunca

6. ¿Los jefes poseen los conocimientos básicos para el cumplimiento de funciones en el proceso de inducción de los colaboradores?
- a) siempre
 - b) casi siempre
 - c) a veces
 - d) casi nunca
 - e) nunca
7. ¿Sabe usted que son las competencias ideales?
- a) siempre
 - b) casi siempre
 - c) a veces
 - d) casi nunca
 - e) nunca
8. ¿Considera que los colaboradores de la imprenta tienen las competencias necesarias para alcanzar la estrategia organizacional?
- a) siempre
 - b) casi siempre
 - c) a veces
 - d) casi nunca
 - e) nunca
9. ¿Cree usted que en la imprenta los colaboradores cuentan con el perfil requerido?
- a) siempre
 - b) casi siempre
 - c) a veces
 - d) casi nunca
 - e) nunca
10. ¿Los trabajadores de la imprenta del Congreso de la República del Perú cumplen con los roles asignados?
- a) siempre
 - b) casi siempre
 - c) a veces
 - d) casi nunca
 - e) nunca
11. ¿Los tiempos establecidos para el cumplimiento de metas representan la eficacia y eficiencia de los colaboradores de la imprenta del Congreso de la República?
- a) siempre
 - b) casi siempre
 - c) a veces
 - d) casi nunca
 - e) nunca

III.- GESTIÓN OPERATIVA

12. ¿La institución brinda los equipos y recursos necesarios que la imprenta necesita para la eficiencia y eficacia de sus operaciones?
- a) siempre
 - b) casi siempre
 - c) a veces
 - d) casi nunca
 - e) nunca
13. ¿Si se desarrolla competencias técnicas habrá una buena Gestión Operativa?
- a) siempre
 - b) casi siempre
 - c) a veces
 - d) casi nunca
 - e) nunca
14. ¿Considera usted que la gestión en la imprenta del Congreso de la República es operativa?
- a) siempre
 - b) casi siempre
 - c) a veces
 - d) casi nunca
 - e) nunca
15. ¿Considera usted que la imprenta del Congreso de la República brinda un servicio de calidad?
- a) siempre
 - b) casi siempre
 - c) a veces
 - d) casi nunca
 - e) nunca
16. ¿La institución obtiene los resultados esperados debido a la estrategia de sus operaciones?
- a) siempre
 - b) casi siempre
 - c) a veces
 - d) casi nunca
 - e) nunca
17. ¿Existe alto grado de competitividad dentro de la imprenta del Congreso de la República?
- a) siempre
 - b) casi siempre
 - c) a veces
 - d) casi nunca
 - e) nunca

18. ¿Cree usted que capacitándose podría encontrar mayor competitividad en el área?
- a) siempre
 - b) casi siempre
 - c) a veces
 - d) casi nunca
 - e) nunca
19. ¿Los colaboradores de la imprenta muestran su alto nivel de competitividad?
- a) siempre
 - b) casi siempre
 - c) a veces
 - d) casi nunca
 - e) nunca
20. ¿La institución cuenta con un alto porcentaje de personal competitivo?
- a) siempre
 - b) casi siempre
 - c) a veces
 - d) casi nunca
 - e) nunca