



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estudio de la Gestión por Competencias y el Desempeño
Laboral en la Empresa Comercializadora y Servicios
Hambert E.I.R.L., La Victoria - 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORAS:

Gonzales Zavala, Mariana Leslie (orcid.org/0000-0001-8706-9817)

Ordoñez Alarcon, Madeleyne (orcid.org/0000-0002-5233-1122)

ASESOR:

Mgtr. Ruiz Villavicencio, Ricardo Edmundo (orcid.org/0000-0002-1353-1463)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mi esposo e hija que me acompañaron a lo largo de la carrera y a mis padres por impulsarme y motivarme constantemente para alcanzar mis anhelos.

Agradecimiento

Agradecer a Dios por su bendición en todo momento. A nuestros padres por el apoyo incondicional en todos estos años. A los docentes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, ya que contribuyeron en nuestra formación profesional y al Mgtr. Ricardo Ruiz Villavicencio por sus enseñanzas, recomendaciones y comprensión durante el desarrollo de nuestro trabajo de investigación.

Índice de contenidos

Carátula	I
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	viiiiv
Índice de tablas	viii
Resumen	viii
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	10
II. MARCO TEÓRICO	16
III. METODOLOGÍA	25
3.1 Tipo y diseño de investigación	26
3.2 Operacionalización de las variables	27
3.3 Población, muestra y muestreo	31
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	31
3.5 Procedimiento	32
3.6 Métodos de análisis de datos	34
3.7 Aspectos éticos	34
IV. RESULTADOS	34
V. DISCUSIÓN	51
VI. CONCLUSIONES	56
VII. RECOMENDACIONES	58
REFERENCIAS	60
ANEXOS	65

Índice de tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable gestión por competencias	20
Tabla 2	Operacionalización de la variable desempeño laboral	21
Tabla 3	Fiabilidad de la variable gestión por competencias	27
Tabla 4	Alpha de Cronbach de la variable gestión por competencias	27
Tabla 5	Fiabilidad de la variable desempeño laboral	28
Tabla 6	Alpha de Cronbach de la variable desempeño laboral	28
Tabla 7	Tabla de frecuencia de la variable gestión por competencias	29
Tabla 8	Tabla de frecuencia de la dimensión selección del personal competitivo	30
Tabla 9	Tabla de frecuencia de la dimensión habilidades competentes	31
Tabla 10	Tabla de frecuencia de la dimensión capacidades competentes	32
Tabla 11	Tabla de frecuencia de la variable desempeño laboral	33
Tabla 12	Tabla de frecuencia de la dimensión calidad de trabajo	34
Tabla 13	Tabla de frecuencia de la dimensión iniciativa	35
Tabla 14	Tabla de frecuencia de la dimensión relaciones humanas	36
Tabla 15	Tabla de frecuencia de la dimensión logro de metas	37
Tabla 16	Prueba de normalidad de la variable gestión por competencias	38
Tabla 17	Prueba de normalidad de la variable desempeño laboral	39
Tabla 18	Tabla cruzada para variables gestión por competencias * desempeño laboral	40
Tabla 19	Tabla cruzada para selección del personal competitivo * desempeño laboral	41
Tabla 20	Tabla cruzada para habilidades competentes * desempeño laboral	42
Tabla 21	Tabla cruzada para capacidades competentes * desempeño laboral	43
Tabla 22	Matriz de evidencias externas	94
Tabla 23	Matriz de resultados	99

Índice de figuras

<i>Figura 1</i>	Tabla cruzada gestión por competencias y desempeño laboral	40
<i>Figura 2</i>	Tabla cruzada selección del personal competitivo y desempeño laboral	41
<i>Figura 3</i>	Tabla cruzada habilidades competentes y desempeño laboral	42
<i>Figura 4</i>	Tabla cruzada capacidades competentes y desempeño laboral	43

RESUMEN

La investigación realizada tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión por competencias y el desempeño laboral en la empresa Comercializadora y Servicios Hambert E.I.R.L., La Victoria 2019. El marco teórico de gestión por competencias y sus dimensiones selección del personal competitivo, habilidades competentes y capacidades competentes, se basó en la teoría del autor Alles (2012). Del mismo modo, para la variable desempeño laboral y sus dimensiones calidad de trabajo, iniciativa, relaciones humanas y logro de metas tuvo como base la teoría al autor Pedraza (2010). El presente trabajo de investigación se desarrolló usando el método científico, la metodología utilizada es de tipo aplicada, de nivel descriptivo correlacional, con un diseño de investigación no experimental de corte transversal; se utilizó una muestra tipo censo de 35 colaboradores de la empresa, utilizando como técnica de estudio la encuesta e instrumento de recolección de datos el cuestionario el cual se aplicó mediante una encuesta con 60 preguntas con escala de Likert de cinco categorías. La validez del instrumento se obtuvo mediante juicio de expertos y la confiabilidad con el coeficiente Alfa de Cronbach. Para el análisis de los datos se utilizó el programa estadístico SPSS versión 25, consiguiendo evidenciar que existe relación entre la gestión por competencias y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa C&S Hambert.

Palabras clave: Conocimiento, experiencia, destreza, proactividad, asequibilidad al cambio.

ABSTRACT

The investigation carried out had as a general objective to determine the relationship that exists between the management by competences and the labor performance in the company Comercializadora y Servicios Lambert E.I.R.L., La Victoria 2019. The theoretical framework of management by competences and its dimensions, selection of competitive personnel, competent skills and competitive abilities, was based on the theory of the author Alles (2012). In the same way, for the variable work performance and its dimensions quality of work, initiative, human relations and achievement of goals, the theory was based on the author Pedraza (2010). This research work will use the scientific method, the methodology used is of applied type, correlational descriptive level, with a design of non-experimental cross-sectional research; A census-type sample of 35 employees of the company was used, using the survey and data collection instrument as a study technique, which was applied through a survey with 60 questions with a five-category Likert scale. The validity of the instrument is obtained through expert judgment and reliability with Cronbach's alpha coefficient. For the analysis of the data, select the statistical program SPSS version 25, be able to show the existence of the relationship between the management by competences and the labor performance of the workers of the company C&S Lambert.

Keywords: Knowledge, experience, skill, proactivity, affordability to change.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las empresas buscan potenciar el medio máspreciado para ellas que es el capital humano. Por tanto, es necesario conocer y evaluar el conocimiento, las capacidades intelectuales, además de las competencias y destrezas que utiliza cada colaborador para su desempeño en la organización, puesto que de esta manera se ejecuten los objetivos trazados en la empresa, y de tal manera poder optimizar la eficiencia, eficacia y competitividad. En el ámbito internacional, como lo señala la Revista EAE Business School (2015), manifiesta que anteriormente el área de gestión por competencias no era tan conocida, es decir, el talento humano no se medía a través de esta gestión que hoy en día si es muy empleada en distintas empresas.

Esto ha generado que empresas pequeñas, medianas y grandes puedan aplicar este modelo de dirección para poder seleccionar al potencial humano que requiera la empresa, de este modo poder conservar y potenciar su capital humano. Asimismo, expresa que el fin de dicha gestión es poder lograr la identificación de los tipos de comportamiento que puedan generar un mejor desempeño. Por ello, el análisis y la investigación son relevantes puesto que, es necesario saber la manera de cómo se desempeñan los empleados. Por lo que, la gestión por competencias es una gran perspectiva que proporciona una alineación estratégica del desempeño laboral en la organización, tomando como referencia los perfiles de cargo.

Se considera carácter funcional a las técnicas para una mejor eficacia e integración estratégica. Laseria (2008), de lo expresado por el autor, al reconocer las habilidades y conocimientos principales para la realización de una determinada función, la realización de los objetivos se convierte en un paso hacia metas visibles y reales, en vez de un suceso extraño en donde todos lo desconocen y no saben cómo direccionarse. Esta manera de gestión puede emplearse en cualquier ciclo de talento humano, ya sea en el reclutamiento y selección, evaluación del desempeño y la planificación del desarrollo de potencial. Asimismo, la gestión de perfiles de cargo y su perspectiva está orientado a determinar procesos, actividades relacionadas con los perfiles del cargo, lo que permite sustentar la evaluación del desempeño y el progreso del potencial humano, puesto que el conocimiento optimizará la gestión de los trabajadores de la organización. (Sucre, 2017).

En el ámbito nacional, el Diario Gestión en mayo del 2016 resalta que, la competitividad en las organizaciones cada vez se va incrementando. Por ello, los

profesionales que requieren las empresas deben cumplir con ciertas competencias y habilidades, las que son más relevantes como la experiencia o conocimiento que puedan tener. Asimismo, Lizárraga nos indica que en la actualidad lo más importante son las competencias del personal que se va contratar más que el conocimiento o experiencia que tengan, ya que se busca personas con un alto potencial, a las cuales se le denomina como competencias blandas porque están relacionadas con la inteligencia emocional, trabajo en equipo, manejo de emociones, capacidad de liderar y resiliencia. Estas capacidades son muy relevantes porque hoy en día las empresas no solo se enfocan en los talentos excepcionales con altas calificaciones o que tan bien hayan tenido una alta experiencia, sino que además priorizan cómo pueden trabajar en equipo y solucionar problemas.

Las organizaciones requieren personal con talento, pero también necesitan personas que sean capaces de interactuar con todo el equipo y puedan lograr las metas conjuntamente, lo que originará un mejor rendimiento organizacional. Asimismo, según el Diario Gestión en enero del 2019, el 82% de la productividad de las organizaciones se ve influenciado por las personas que lo conforman, esto quiere decir que, profesionales que cuentan con habilidades como la motivación, la empatía, conocimientos en el ámbito de legislación laboral, adaptación a los diversos cambios, siendo comunicativos e innovadores. Según cifras del CFO Research Services, una adecuada gestión del talento humano impulsa a un 92% de la satisfacción con los clientes, el 72% se identifica en el desarrollo de productos innovadores, el 66% en la capacidad de manejo del mercado y el 64% dependen del crecimiento.

Por otro lado, en el ámbito local, la empresa Comercializadora y Servicios Lambert, Empresa Individual de Responsabilidad Limitada con RUC 20462004380, con domicilio fiscal en Calle Robles Aparicio N° 1599, Cercado de Lima, se dedica a la importación de equipos médicos en general, brindando a sus clientes privados y estatales un servicio de venta de calidad y post venta garantizada. Son reconocidos en toda nuestra capital y parte del país por su permanencia en el mercado, tienen 19 años laborando y pese a ello no se sitúa totalmente en el mercado debido a no contar con un correcto plan estratégico. La problemática más resaltante dentro del desempeño laboral de los trabajadores en el área de ventas, se disgrega en una baja iniciativa, así como la falta de seguimiento constante del

personal de ventas para concretar la venta; se pudo observar que el personal de la empresa no está implementando estrategias, técnicas que permitan desarrollar las capacidades y habilidades del personal del área.

Por otro lado, se ha corroborado que dicho personal no ha percibido desde hace 05 años ningún tipo de incremento salarial, u otra forma de motivación, ni por el tiempo de trabajo, ni por el cumplimiento de las metas mínimas exigidas por la empresa, la cual se evidencia en el anexo 8, en el cual se describe el nivel de las ventas mensuales de cada producto correspondiente a los años 2017 y 2018, que según análisis, no han logrado alcanzar la proyección anual que la empresa establece en la actualidad. Sus expectativas son mayores por razón de encontrarse en un mercado competitivo con otras organizaciones, tal como, representaciones Jaime Rojas quien es su mayor competencia, la empresa no puede conformarse con brindar solo un producto de calidad y un buen servicio post venta, sino también debe buscar prevalecer ante los demás, aplicando estrategias para extender su marca y darla a conocer de manera minuciosa al resto del país, satisfaciendo así las expectativas de todos sus clientes potenciales.

Huaynacache (2018) en su tesis “La Gestión por Competencias y su Relación con el Desempeño Laboral en la Municipalidad Provincial de Carhuaz 2018”, presentado en la Universidad Cesar Vallejo - Huaraz, tesis para la obtención del título profesional de Licenciada en Administración. Tiene como objetivo general determinar la relación existente entre gestión por competencias y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Carhuaz, 2018. La conceptualización de su investigación se basa en los autores Alles y Amoros, lo que permite respaldar las conclusiones que determinan que la gestión por competencias influye en el desempeño laboral. La metodología aplicada en esta investigación es el diseño descriptivo correlacional de corte transversal, haciendo uso de la encuesta y un tipo de cuestionario para la obtención de datos, validado por el Alfa de Cronbach.

Para dicho estudio se tomó como muestra 51 colaboradores en donde se empleó el muestreo probabilístico simple, por lo que se eligió al personal por azar. En conclusión, se determinó la relación que existe entre la gestión por competencias y el desempeño laboral de la Municipalidad Provincial de Carhuaz - 2018, concluyendo que su chi cuadrado = 23.783 con grado 4 de libertad y con un valor Sig.= 0.000, por lo que, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. El aporte de este estudio es importante, puesto que utiliza el mismo nivel de

investigación y variables como gestión por competencias y desempeño laboral. Así también, la investigación realizada es descriptivo correlacional, donde se desea encontrar la relación entre dichas variables.

Meza (2015) en su tesis “Gestión por Competencias y su relación con el Desempeño laboral de la empresa Electroperú, San Juan de Miraflores, 2015”, presentado en la Universidad Cesar Vallejo - Lima, tesis para la obtención del título profesional de Licenciada en Administración. Tiene como objetivo general establecer la relación existente entre la gestión por competencias y el desempeño laboral de la empresa Electroperú S.A., San Juan de Miraflores, 2015. El marco teórico de esta investigación se centró en los autores Silva y García que señalan que la gestión por competencias es el medio que potencia las habilidades de los colaboradores. La metodología que se empleó en la siguiente investigación tuvo un enfoque cuantitativo, ya que se utilizó la recolección de datos en el proceso de investigación. Para dicho estudio se tomó como muestra 85 trabajadores que conforman el área administrativa de la empresa. Dicho trabajo de investigación concluyó con la hipótesis general obtenida en la que se evidencia que la correlación de Pearson 0,445 y Sig. (Bilateral) = 0,000 entre dichas variables. Por lo que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, esto quiere decir que, la gestión por competencias se relaciona significativamente con el desempeño laboral de la empresa Electroperú S.A., San Juan de Miraflores, año 2015. El aporte de esta investigación es muy importante, ya que presenta un marco teórico que permite fundamentar mejor la investigación y así también poder implementar técnicas de estas teorías que faciliten a partir de nuestros hallazgos lograr la mejora de la productividad en la organización.

Ninatanta (2018) en su tesis “Gestión por Competencias y el Desempeño Laboral de la empresa Cable Video Perú S.A.C., Los Olivos-2018”, presentado en la Universidad Cesar Vallejo - Lima, tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Administración. Tiene como objetivo general determinar la relación de la gestión por competencias y el desempeño laboral de la empresa Cable Video Perú S.A.C., Los Olivos - 2018. La conceptualización de su estudio se basó en los autores Fernández y Chiavenato, con su teoría de la gestión por competencias y su influencia en el desempeño laboral. El método aplicado en este estudio fue de alcance descriptivo correlacional. Dicho estudio tiene una población de 72 colaboradores entre hombres y mujeres y se tomó como muestra el total de

empleados de la empresa Cable Video Perú S.A.C.

En conclusión, se cumple con el objetivo general de la investigación y se logró como resultado una correlación positiva media de Pearson 0.453 y Sig. (Bilateral)=0.00; aceptando la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula. Concluyéndose que aplicar una gestión por competencias en la empresa Cable Video Perú SAC traería consigo una mejora del desempeño laboral dentro de la compañía. El aporte de esta investigación es primordial, porque ayudará a explicar la relevancia que tiene el sentido de la gestión por competencias y cómo se podrá emplear para generar un mejor desempeño laboral en la compañía por parte de los colaboradores.

Mariño (2018) en su tesis titulada “Diseño de un sistema de capacitación por competencias para mejorar el desempeño laboral”, presentado en la Universidad Técnica de Ambato - Ecuador, tesis previa para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión de Talento Humano. Tuvo como objetivo general determinar el proceso de capacitación por competencias y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Bioalimantar. El marco teórico de esta investigación se centró en los autores Mosquera y Guerrero. La metodología utilizada fue descriptiva correlacional, ya que buscan hallar las prioridades del capital humano. Se consideró como población, una muestra aleatoria de 172 colaboradores de dicha organización Bioalimantar.

En conclusión, se logró obtener como nivel de correlación de Pearson 0,803. Sig.=0.50 se concluyó que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna de la investigación de lo que se determinó que el proceso de capacitación por competencias y el desempeño laboral son los métodos principales empleados en dicha empresa. El aporte de esta investigación es relevante, puesto que ayudará a explicar el sentido de la gestión por competencias y cómo se podrá generar una mejora en el desempeño laboral dentro de la compañía.

Gómez y Mendoza (2013) en su tesis “Modelo de Gestión por Competencias para la empresa Acmed S.A.S.”, presentado en la Universidad de Cartagena - Colombia, tesis de grado presentado para la obtención del título profesional de Licenciada en Administración de Empresas. Tiene como objetivo general diseñar un modelo de gestión por competencias para la empresa ACMED S.A.S., a través de los procedimientos de administración de personal, con el fin de implementar su gestión integral. El marco teórico de esta investigación se centró en los autores

Martin Lindstrom, Aradhna Krishna. La metodología que se aplicó en dicho estudio fue cuantitativa. Se considera una muestra de 60 personas tomando el total de la población para realizar el diseño del modelo de gestión por competencias.

En conclusión, se obtuvo una correlación de Rho Spearman 0.650 y Sig.= 0.000, lo que indica que existe una correlación moderada, por ende, es aceptada la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, que significa, relación entre dichas variables. El aporte de este estudio es fundamental, porque presenta el mismo nivel de investigación y utiliza como variable la gestión por competencias. Arizaga & Játiva (2016) en su tesis titulado “Análisis de la correlación de la evaluación del desempeño laboral por competencias y la evaluación del potencial con información recopilada por una empresa consultora” presentado en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, tesis previa para la obtención del título de magister en dirección estratégica de Recursos humanos. Tuvo como objetivo general identificar la correlación entre la evaluación del desempeño laboral por competencias y el potencial del talento humano para establecer criterios efectivos de gestión institucional. Los autores para el marco teórico utilizado fueron Castañeda y Paredes.

La metodología fue descriptivo no experimental correlacional, ya que se buscó identificar el grado de relación existente entre la evaluación del desempeño por competencias y su potencial donde la muestra fue de 1500 trabajadores de la consultoría. Donde se obtuvo como coeficiente de correlación el valor de Rho Spearman 0.034 y Sig. (Bilateral)=0.001, esto quiere decir que existe una correlación muy baja y que la variable dependiente, evaluación del desempeño por competencias, no está explicada por la variable independiente evaluación del potencial. El aporte de esta tesis, es proporcionar conocimientos sobre la relación entre la gestión por competencias y el desempeño laboral, logrando así realizar un modelo de gestión para potenciar sus habilidades y capacidades.

II. MARCO TEÓRICO

Las teorías relacionadas en el presente trabajo de investigación son muy relevantes para realizar el estudio de nuestras variables, puesto que ello facilitará conocimientos de cada una de ellas y de esta manera generará una visión más amplia en el contexto. Por consiguiente, se desarrollará la conceptualización de las variables con sus respectivos autores para argumentar el estudio de la investigación donde se tuvo como primera variable, la gestión por competencias. En primer lugar, el autor Alles (2012) sostiene que, las competencias se caracterizan en la personalidad de cada individuo y se pueden ver a través de sus conductas en situaciones y desafíos diversos que se pueda presentar en la empresa, donde cada uno muestra diferentes habilidades, competencias, cualidades y conocimientos que son obtenidos a lo largo de su vida, las cuales cumplen un rol fundamental para que se desempeñen de manera óptima en su respectiva área dentro de la compañía (p. 18-19).

El autor considera las siguientes dimensiones: Como primera Dimensión: Selección del personal competitivo que está referido al procedimiento de selección, en el cual se evaluará el perfil y el último puesto laboral; en donde los reclutadores analizan los currículos de cada candidato para evaluar su potencial. Posteriormente solicitarán una entrevista personal, donde cada individuo debe realizar pruebas similares acorde al puesto laboral, de tal manera se mida las habilidades y conocimientos. Para esto los reclutadores presentarán los resultados de cada candidato y buscan referencias de anteriores empleados. Finalmente, el área de talento se encarga de revisar dichas conclusiones para tomar la decisión y definir al personal idóneo para que cumpla con las funciones establecidas y se definan las remuneraciones y beneficios del personal elegido.

El autor propone los siguientes indicadores, como primer Indicador: el Comportamiento, también llamado conducta, en donde se podrá analizar el impacto de los individuos y/o grupos dentro de una organización; es decir, el procedimiento que tienen los individuos ante los diversos estímulos que recibirán; con el fin de emplear dichos estímulos para mejorar la eficacia y eficiencia en las compañías. Segundo Indicador: Actitud, se define como la tendencia o predisposición adquirida que aplica todo individuo para desempeñar sus labores, es decir, son las tendencias a actuar de manera positiva o negativa a los diversos estímulos que se puedan presentar en un ambiente laboral, personal, etc.

Tercer Indicador: Valores, son cualidades, principios o virtudes que destacan en cada persona, las que determinan su conducta puesto que forman parte de sus creencias y de tal manera tienen un impacto positivo en un grupo social. Cuarto Indicador: Autoimagen, es la representación mental que se tiene de uno mismo, son características exteriores e interiores que tiene cada persona. Quinto Indicador: Rasgos de personalidad, es el conjunto de características o patrones de pensamientos, sentimientos y emociones que están relacionados con el comportamiento de la persona.

En teórico en relación a la segunda Dimensión: Habilidades competentes, menciona que las habilidades son rasgos visibles, que se pueden recabar a través de su vida por medio de la preparación o experiencias que pueda adquirir, estas habilidades se manifiestan cuando están frente a un problema, por tanto, las organizaciones motivarán para mejorar cada vez más las habilidades a través de la capacitación. La teoría propone como primer Indicador: Las experiencias, manifestadas en el ámbito laboral, refieren al conjunto de los conocimientos y prácticas que una persona o empresa han obtenido en la ocupación de sus funciones. Se encuentra ligada también a la cantidad de años que una persona ejerce un cargo o una función.

En relación al segundo Indicador: Destrezas, el autor sostiene que la destreza es la virtud con la que toda persona ejecuta de manera satisfactoria una tarea o un trabajo, naturalmente está vinculado con las acciones y con los oficios manuales. En relación al tercer Indicador: Sociabilidad, es la cualidad de poder convivir en armonía con las demás personas de la empresa. En relación al cuarto Indicador: Trabajo en equipo, es el trabajo realizado por varias personas que pertenecen a un grupo en donde cada uno de ellos realiza una parte del trabajo logrando así el objetivo en común. En relación al quinto Indicador: Cumplimiento, es accionar y el cumplimiento de cada actividad asignada, es decir se tiene que cumplir con aquello que se prometió en un tiempo y forma establecida.

El autor menciona a la tercera Dimensión: Capacidades competentes, están referidas a las condiciones intelectuales, aptitudes y/o cualidades que permitan el procedimiento de una función. Las capacidades por competencias son observables, a través de ciertos atributos, como cuando un colaborador es efectivo al ejercer sus funciones cuando se le presentan con dificultad. La teoría propone como primer Indicador: Conocimiento, lo define como composición de toda información que es

adquirida a través de las experiencias o los aprendizajes. Asimismo, define que en el conocimiento “a priori” solo le basta la razón para llegar a un conocimiento válido y por otro lado en el conocimiento “a posteriori” se necesita la experiencia para obtener un conocimiento válido.

El segundo Indicador: Aptitud, el autor manifiesta que son las capacidades que definen a una persona con características idóneas para ejecutar una función determinada. Es decir, tiene habilidades innatas para obtener los conocimientos indispensables o para desempeñarse adecuadamente en una obligación. El tercer Indicador: Adaptabilidad, Es la capacidad que toda persona u objeto tiene para lograr adaptarse a una nueva situación o medio. El cuarto Indicador: comunicación oral persuasiva, es la capacidad que toda persona u objeto tiene para lograr adaptarse a una nueva situación o medio. El quinto Indicador: Compromiso, capacidad que tiene toda persona para tomar conciencia de la importancia que existe en cumplir con un acuerdo pactado anteriormente.

Vallejo (2015), hace mención en su escrito que la gestión por competencias es incitar a la excelencia de las competencias de cada individuo, con relación a los requerimientos operativos. De este modo, garantizará el desarrollo y administración del potencial humano, de lo que saben y/o podrían hacer. Esto quiere decir que cada persona tiene múltiples capacidades y conocimientos que son obtenidos en el transcurso del tiempo, y son vitales para la realización de distintas funciones dentro de la empresa (p. 29). Por ello el autor considera las siguientes dimensiones: como primera dimensión: Conocimiento, resultado del saber adquirir información o datos de manera continua (Vallejo, p.30). El saber, está constituido por la información que una persona adquiere a través del estudio o de la experiencia, lo que resulta indispensable para el desarrollo de cualquier actividad. El autor menciona como segunda dimensión: la Habilidad, la cual está referido al saber hacer, dicho de otra manera, se refiere a la ejecución del conocimiento para la resolución de problemas y situaciones, así como de la innovación y/o creación. Como se hace mención las competencias del saber hacer, son aptitudes que te facultan para emplear todos los conocimientos adquiridos en un campo específico. Asimismo, adquiere un método específico y práctico en el área de trabajo. El teórico propone como tercera dimensión: Juicio, se menciona como la facultad del entendimiento, donde el individuo sabe estudiar el contexto de la situación, en efecto, es tener la capacidad de poder realizar un análisis crítico, arbitrar los hechos, determinar un equilibrio y

poder identificar las prioridades (p.30). El teórico propone como cuarta dimensión: Actitud, es saber hacer que ocurran las cosas. Como se ha dicho es la actitud positiva y dinámica que permite poder responsabilizarse de los riesgos que se puedan presentar, saber actuar como un agente de cambio, generar un valor agregado, lograr la excelencia y enfocarse al logro de resultados; todo ello es lo que conduce a la persona a lograr la autorrealización.

Franklin y Krieger, (2012), sostienen que las competencias son los conocimientos, aptitudes y actitudes que permiten implementar estrategias cognitivas y resolutivas que guardan relación con las contrariedades que se puedan presentar en la ejecución de sus funciones (p. 427). Los autores consideran las siguientes dimensiones: primera dimensión: el Conocimiento, definida como el conjunto de saberes abstractos que se almacenan mediante la experiencia o la educación por medio de la observación. Asimismo, es el resultado final que queda almacenado en el sistema cognitivo. El teórico propone como la segunda Dimensión: habilidades, es todo aquello que permite desempeñar un rol, una actividad. Dichas habilidades se manifiestan, por ejemplo, en el caso de la contratación de una secretaria, quien hace uso de sus conocimientos, para el uso de los programas relacionados con el puesto y así demostrar el cumplimiento de sus funciones en base a la calidad y productividad.

El autor menciona la tercera dimensión: Aptitud, se relaciona con las capacidades en la ejecución de las funciones laborales, saber tener aptitudes comunicativas, trabajo en equipo y liderazgo. Cabe mencionar que las aptitudes son capacidades que condicionan el potencial de aprendizaje y se miden a través de exámenes psicotécnicos de incorporación en el trabajo. La cuarta dimensión: Actitud, según manifiesta el autor, es la predisposición que muestra el individuo para la realización de una actividad a desempeñar, estos rasgos de personalidad pueden ser evaluadas a través de entrevistas de comportamiento, así como de exámenes proyectivos. Un ejemplo de ello es la disposición que tiene un colaborador de realizar correctamente su trabajo, al punto de llevar horas extras si la empresa lo requiere, por ser de carácter urgente.

Rábago (2010) menciona que, la gestión por competencias se compone de una dirección creada para cada entidad, que tienen particularidades y puntos de similitud con otras compañías (p.87, 88). El teórico propone como primera dimensión: Competencias de umbral, descritas como las características

primordiales que cualquier persona dentro de un centro laboral necesita aportar para el mínimo cumplimiento de los objetivos, pero que ello no distingue a las personas con un rendimiento superior. En relación a la segunda Dimensión: Competencias distintivas, son las que distinguen el alto rendimiento en relación al promedio.

El autor propone como tercera dimensión: Competencias básicas, a las cuales define como los comportamientos fundamentales que deben desarrollar los trabajadores de un área determinada. Así también el autor propone como cuarta dimensión: Competencias técnicas, aquellas con singularidades metodológicas y tecnológicas que guardan una relación con un trabajo o rol específico. El teórico en relación a la quinta dimensión: Competencias genéricas, descritas como las conductas que están asociadas con desenvolvimientos exitosos presentes en distintas empresas y ocupaciones, como poder analizar informaciones, tomar decisiones, empoderar a sus compañeros, etc.

Por otro lado, para la conceptualización de la segunda variable, desempeño laboral, se cita los siguientes autores: El autor Pedraza (2010), describe al desempeño laboral como las funciones o comportamientos de los trabajadores, lo que es primordial para los procesos operativos y lograr el alcance de los objetivos de la organización, de tal manera poder evidenciar y resaltar las capacidades y/o habilidades de cada integrante, midiendo su cooperación en la organización (p. 495). El autor considera las siguientes dimensiones: Dimensión 1: Calidad de trabajo, resultado del desempeño laboral que tiene el trabajador en un puesto establecido. Menciona características que evidencian el rendimiento en sus actividades, como, por ejemplo, la organización del tiempo, la dedicación, exactitud, las inasistencias, etc. El autor propone como primer Indicador: Oportunidad, hace referencia a un contexto desarrollado en un espacio y un tiempo apropiado para obtener un provecho. Dichas oportunidades, son los instantes en donde se pueden realizar diversas acciones, por ello es importante mantenerse alerta a las oportunidades que se puedan presentar en cualquier espacio, de tal manera poder analizarlas y determinar cuál será la opción más conveniente para el individuo. Asimismo, el autor en relación al segundo Indicador: Proactividad, se refiere a toda conducta anticipada. La proactividad tiene que ver no solo con la iniciativa, ya que también está relacionada con la responsabilidad de lograr los objetivos y tomar decisiones. Por ello en toda organización es vital contar con personal proactivo, que

no necesiten que se les pida que actúen. El teórico identifica como tercer Indicador: Responsabilidad, es considerado un principio humano que faculta a la persona para las decisiones que tomará frente a una situación; es decir, son los hechos que asumirá el individuo con respecto a las consecuencias que se puedan presentar como resultado de una acción. El teórico identifica como cuarto Indicador: Transparencia, es la conducta positiva de los individuos, es decir se puede hacer referencia que una persona es transparente cuando es sincera y/o asume las responsabilidades de sus actos.

El autor menciona la segunda Dimensión: Iniciativa, es aquella cualidad que permite tomar por sí mismo la ejecución de algún trabajo o dar solución a un problema, demostrando proactividad. El investigador propone como primer Indicador: Innovación, son las propuestas, inventos e implementaciones nuevas en los ámbitos socioeconómicos que se puedan generar en un tiempo delimitado. Hay una forma de innovación consistente en el perfeccionamiento de la dirección empresarial en base a nuevos métodos, hacer el uso de la tecnología, definir nuevas maneras de lograr la satisfacción del cliente, estas ideas de innovación ayudan a las organizaciones a incrementar su valor en el mercado y de tal manera ser cada vez más competitivas.

El autor menciona al segundo Indicador: Asequibilidad al cambio, es aquello que está al alcance o que es posible conseguir. El investigador propone como tercer Indicador: Resolución de conflictos, hace mención al total de conocimientos y/o habilidades que se ponen en ejecución para poder generar la empatía, es decir, entender e invertir en la solución pacífica de los enfrentamientos o malos entendidos que se puedan presentar entre dos personas o en un grupo. Así también el teórico menciona como tercera Dimensión: Relaciones humanas, la cual estudia la interactividad entre personas, específicamente las conductas y/o acciones que acontecen entre los equipos de trabajo. El investigador propone los siguientes indicadores, como primer Indicador: Empatía, es considerado la competencia más relevante que está relacionada con la inteligencia emocional. Es la capacidad de lograr comprender el estatus emocional de las personas, es decir ponerse en el lugar del otro para poder entender que es lo que realmente está sucediendo y lograr una solución al problema. En relación al segundo Indicador: Buen trato al usuario, manera de establecer una comunicación verbal o generar un vínculo con un conjunto de individuos. Toda organización ~~mira~~ busca la fidelización de sus clientes a través del

trato que ofrece, es decir, el cliente percibirá y considerará a la organización con altos estándares de calidad de servicio de acuerdo a la atención recibida. El artífice señala como tercer Indicador: Orientación a los usuarios, denota a la orientación, como una estrategia de negocio que prioriza en todo momento al cliente. Cabe resaltar que son actitudes o acciones que se determinan para lograr satisfacer las necesidades y prioridades de los usuarios. El autor menciona como cuarto Indicador: Interrelación, es una correspondencia recíproca entre individuos, es decir, una relación mutua entre ambas partes.

El autor menciona como cuarta Dimensión: Logro de metas, se generan puntos importantes para evaluaciones de desempeño, en donde constituye características de la actividad que se va a realizar, la captación y agrado por parte del cliente, minimización de costos, generar soluciones rápidas, cumplir con los tiempos establecidos y el efecto de los resultados. El investigador identifica los siguientes indicadores, como primer Indicador: Planificación, permitirá desarrollar planes de manera directa, la cual se basa en el proceso que conlleva a fijar las metas que tiene toda empresa y elegir la manera más viable para poder lograrlas y ejecutarlas. El segundo Indicador: Cumplimiento de normas, en este caso se describen los objetivos que las compañías desean lograr en base a sus esfuerzos para demostrar sus conocimientos y las acciones que toman para ejecutar sus políticas, normas y/o reglas pertinentes. Es por ello que se hace el uso de la implementación de normas, ya que garantiza que se cumplan las políticas establecidas por la empresa.

Adicionalmente para reforzar el concepto y relevancia del desempeño laboral se han citado artículos científicos indizados, visibles en el anexo N°13. El autor considera como tercer Indicador: Metas alcanzadas, en donde toda organización establece metas, las cuales serán logradas a través de los objetivos trazados a corto, mediano y largo plazo. Si una empresa no se fija un rumbo, no realizará cambios o implementará nuevos aspectos a la organización. Es por ello que refiere, a todo esfuerzo que realiza la organización para lograr cada uno de sus propósitos. El autor considera como tercer Indicador: Aumentos basados en méritos, son los incentivos económicos que serán reconocidos en la remuneración de los trabajadores como parte de su reconocimiento por su contribución a la empresa.

Gabini (2018) manifiesta que el desempeño es el conjunto de todas las conductas fundamentales para el logro de objetivos de la organización en la que

el individuo trabaja (p. 27). El autor toma en cuenta como primera Dimensión: Rendimiento en la tarea, se basa en el nivel que un trabajador demuestra por sus competencias y habilidades en las actividades asignadas por la organización, las cuales serán reconocidas ya que contribuirán para la productividad de la empresa. Así también el autor propone como segunda Dimensión: Rendimiento en el contexto, está muy relacionado con los trabajos que se encuentran direccionados a mantener el ambiente interpersonal y psicológico que toda organización requiere. Es por ello, que este tipo de actitudes busca beneficiar a la empresa, ya que excede las expectativas para una determinada función organizacional. El teórico considera como tercera Dimensión: Comportamientos laborales contraproducentes, se define como los comportamientos negativos o que el empleado no debería desarrollar en la organización, puesto que infringen las políticas de la empresa y la pone en riesgo.

El autor Robbins (2013) sostiene que el desempeño es aquel proceso que permite definir qué tan exitosa ha sido la empresa en el cumplimiento de sus actividades en un tiempo determinado. Para lograr un buen desempeño laboral es necesario monitorear las actividades individuales y en equipo que se realizaron dentro de la organización (p. 29). El autor considera las siguientes dimensiones, como principal Dimensión: Desempeño de las tareas, se encuentra relacionado directamente al cumplimiento de nuestras actividades de acuerdo al puesto de trabajo que ocupamos y para los que fuimos contratados. En relación a la segunda Dimensión: Civismo, se relaciona con aquellas acciones que favorecen al clima laboral de la empresa y que tienen que ver con los valores como el compañerismo, aportes constructivos y todo aquello que beneficia de manera positiva en nuestro centro de trabajo, contribuyendo a un correcto funcionamiento social. Así también la tercera Dimensión: Falta de productividad, todos aquellos actos que dañan en gran manera a la compañía y esto puede ser generado por personal que no se encuentra capacitado o actualizado en las áreas que laboran y puede interferir en la motivación laboral.

Para la presente investigación, se han formulado el problema general y los problemas específicos que a continuación se detallan: Problema general: ¿Qué relación existe entre la Gestión por Competencias y el Desempeño Laboral en la empresa Comercializadora y Servicios Hambert E.I.R.L., La Victoria, 2019?, y así también los siguientes Problemas específicos: ¿Qué relación existe entre la selección del personal competitivo, habilidades competentes, capacidades

competentes y el desempeño laboral en la empresa Comercializadora y Servicios Lambert E.I.R.L., La Victoria, 2019?

La Justificación del estudio, el siguiente estudio tiene como propósito determinar la relación entre la Gestión por Competencias y el Desempeño laboral en la empresa C&S Lambert, además de brindar conocimiento para la aplicación de esta nueva herramienta, la cual se basa en fomentar el desarrollo de las capacidades que pueda tener un empleado para el logro de un buen desempeño laboral, teniendo así la posibilidad de ocuparme mejores puestos de trabajo. Llevar a cabo estos procesos será de beneficio para muchas empresas que hoy en día se encuentran en desarrollo.

Justificación teórica, el fin de esta investigación es determinar la relación de la Gestión por Competencias y el Desempeño Laboral de la organización C&S Lambert, basadas en definiciones vinculadas a las variables y dimensiones dando contestación a los diversos fenómenos que se presentan en la investigación. Lo que será de gran valor para el sector empresarial, ya que se logrará un nivel de efectividad en su ambiente empresarial.

La justificación metodológica, para llevar a cabo el cumplimiento de los objetivos del trabajo, se realizó el instrumento de medición, que es la recolección de datos, que se aplican a ambas variables, independiente como es la Gestión por competencias y dependiente como es el Desempeño laboral. Habiendo ejecutado dicho instrumento, pasa a ser examinado en el software de análisis estadístico SPSS, con la intención de averiguar la relación existente entre ambas variables.

La Justificación Práctica, la razón de la reciente investigación es promover el cambio en una mejor selección de personal con más capacidades, que permitan a los colaboradores desenvolverse no en una sola área dentro de una empresa, por el contrario, poder utilizar sus distintas competencias para lograr un mayor desarrollo tanto personal como empresarial.

La justificación social, la aplicación de esta investigación será de provecho para aquellas personas que se encuentran entorno a la empresa C&S Lambert, ya que promoverá la obtención de más capacidades para su desenvolvimiento en distintas áreas lo cual dará una satisfacción tanto para el colaborador como para la empresa ya que el tener mayores competencias generara un mejor desempeño laboral y mayor competitividad con otras empresas. Asimismo, esta investigación podrá ser utilizada para la aplicación de una mejor selección de personal logrando

un desempeño competitivo en las organizaciones. En relación a la premisa según los autores: Hernández, Fernández y Baptista (2010) mencionan que: todas las hipótesis denotan lo que se busca demostrar y son explicaciones alternativas del fenómeno que se investigará (p.92). Asimismo, Bernal (2010) indicó que: son suposiciones o respuestas al problema de la investigación, en la que los investigadores debenguiarse a comprobar la suposición o hipótesis (p.136).

Para la presente investigación, se han formulado hipótesis general y las hipótesis específicas que a continuación se detallan: Hipótesis General: Existe relación entre la gestión por competencias y el desempeño laboral en la empresa Comercializadora y Servicios Lambert E.I.R.L., La Victoria, 2019. De igual manera, se formulan las siguientes hipótesis específicas: Existe relación entre la selección del personal competitivo, las habilidades competentes, las capacidades competentes y el desempeño laboral en la empresa Comercializadora y Servicios Lambert E.I.R.L., La Victoria, 2019.

Según Bernal (2010) indicó que, todo objetivo se basa en propósitos de estudio, los cuales expresan la finalidad que se desea alcanzar, por lo que nuestra presente investigación se afianzara a lograr estos objetivos establecidos (p. 97). Para la presente investigación, se han formulado objetivo general y objetivos específicos, que a continuación se detallan: Objetivo General: Determinar la relación que existe entre la Gestión por Competencias y el Desempeño Laboral en la empresa Comercializadora y Servicios Lambert E.I.R.L., La Victoria, 2019. Como Objetivos Específicos: Identificar la relación que existe entre la selección del personal competitivo, las habilidades competentes, las capacidades competentes y el desempeño laboral en la empresa Comercializadora y Servicios Lambert E.I.R.L., La Victoria, 2019.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El presente estudio El presente estudio es de tipo aplicada, puesto que se busca solucionar un problema ya existente. Best (2009) describió que se busca la manera en cómo actuar para formular soluciones de aplicación en base a la realidad planteada. (p. 28).

Nivel de investigación

Dicha indagación posee peculiaridades de las variables gestión por competencias y desempeño laboral, de tal forma, se podrá describir en base a la problemática de la empresa Comercializadora y servicios Hambert, reconociendo la relación existente, por ende, el nivel de investigación es descriptiva correlacional. Bernal (2010) indicó que dicho estudio, alude a la relación existente entre las variables, más no especifica las causas por las que se origina o explica el motivo por el cual interactúan (p.112).

Diseño de investigación

Los autores Hernández, Fernández y Baptista (2010) definieron, el diseño hace referencia a las estrategias y planes creados para lograr la información requerida (p. 120). Asimismo, indican que la investigación no experimental hace referencia a investigaciones que se ejecutan sin la realización deliberada de las variables y en las que únicamente se evidencian los hechos en su estado natural para luego proceder a evaluarlos (p.149).

También mencionaron que los diseños de investigación de corte transversal o transaccional recopilan información en una sola ocasión y en un único periodo. Su finalidades detallar las variables y estudiar su influencia y comunicación en un tiempo dado. (p. 151). Para lo cual, se utilizará para la presente investigación el diseño no experimental de corte transversal, puesto que no se modificarán las variables de investigación, ya que se evidencian los hechos o elementos en su forma natural, de tal manera puedan ser analizados.

Según Carrasco (2013) manifiesta que la investigación transversal correlacional son planteamientos que tienen como fin, evaluar y examinar los sucesos o elementos de la realidad de las variables a estudiar y asimismo identificar

la correlación de ellas. (p.73).

Enfoque cuantitativo

Hernández, Fernández y Baptista (2010) indican que: se utiliza el enfoque cuantitativo cuando se emplea la recolección de datos, de tal manera que se podrá verificar la hipótesis y el análisis estadístico (p.4).

3.2 Operacionalización de las variables

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) definen que, son elementos que pueden variar y pueden ser evaluadas o medibles (p. 105). Por otro lado, Carrasco (2008) manifestó, las variables son peculiaridades o aspectos cuantitativos y cualitativos, los cuales vienen a ser objeto de investigación en relación a la unidad de análisis” (p. 220). Las variables que se estudiarán en la investigación corresponden a: Variable uno: Gestión por Competencias y Variable dos: Desempeño Laboral.

Definición conceptual de la variable gestión por competencias

Alles (2012) sostiene que las competencias son características que se encuentran en la personalidad de cada individuo y se pueden ver a través de sus conductas en un sin número de realidades y desafíos que se puedan dar en la empresa (p. 18,19).

Definición conceptual de la variable desempeño laboral

Pedraza (2010) describe al desempeño laboral como las funciones o comportamientos de los trabajadores, lo que es primordial para los procesos operativos y para el alcance de los objetivos de la organización (p. 495)

Hernández, Fernández y Baptista (2014) manifestaron que, es la desintegración de las variables en pequeños términos los que llevarán el nombre de indicadores que podrán ser verificados y medidos a través de ítems (p. 211).

Asimismo, Carrasco (2008) señaló que son procedimientos metodológicos que se evidencia en la desintegración deductiva de las variables que forma el problema, porque parte de lo más general a lo más específico (p. 226).

Definición operacional de la variable gestión por competencia

La variable gestión por competencias es cualitativa, que se plantea operativamente en tres dimensiones: Selección del personal competitivo, habilidades competentes, capacidades competentes, con el fin de lograr completar los ítems, a través del cuestionario de ítems con escala Likert. Los niveles de medición son: Nunca (1), Casi nunca (2), Algunas veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

Definición operacional de la variable desempeño laboral

La variable desempeño laboral es cualitativa, que se plantea operativamente en cuatro dimensiones: Calidad de trabajo, iniciativa, relaciones humanas, logro de metas, con el fin de lograr completar los ítems, a través del cuestionario de ítems con escala tipo Likert. Las escalas de medición son: Nunca (1), Casi nunca (2), Algunas veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

Tabla 1

Operacionalización de la variable Gestión por competencias

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión por Competencias	Alles (2012) sostiene que las competencias son características que se encuentran en la personalidad de cada individuo y se pueden ver a través de sus conductas en diversas situaciones y desafíos que se puedan presentar en la empresa, donde cada uno muestra diferentes habilidades, competencias, cualidades y conocimientos que son obtenidos a lo largo de su vida, las cuales cumplen un rol fundamental para que se desempeñen de la manera más óptima en su respectiva área dentro de una compañía (p. 18-19).	La variable Gestión por Competencias es cualitativa, que se plantea operativamente en tres dimensiones: Selección del personal competitivo, habilidades competentes, capacidades competentes, con el fin de lograr completar los ítems, a través del cuestionario de ítems con escala Likert. Las escalas de medición son: Nunca (1), Casi nunca (2), Algunas veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).	Selección del personal competitivo	Comportamiento	1,2,	Likert
				Valores	3,4	
				Autoimagen	5,6	
				Rasgos de personalidad	7,8	
				Actitud	9,10	
			Habilidades Competentes	Experiencia	11,12	
				Sociabilidad	13,14	
				Trabajo en equipo	15,16	
				Cumplimiento	17,18	
				Destrezas	19,20	
			Capacidades Competente	Conocimiento	21,22	
				Adaptabilidad	23,24	
				Aptitud	25,26	
				Comunicación oral persuasiva	27,28	
				Compromiso	29,30	

Tabla 2
Operacionalización de la variable Desempeño laboral

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA DE MEDICIÓN
Desempeño Laboral	Pedraza (2010) describe al desempeño laboral como las funciones o comportamientos de los trabajadores, lo que es primordial para los procesos operativos y lograr el alcance de los objetivos de la organización, de tal manera poder evidenciar y resaltar las capacidades y/o habilidades de cada integrante, puesto que se medirá como coopera en la empresa. En tal sentido, los directivos de la organización, prestan una mayor atención a la presencia que logran medir y perfeccionar al trabajador. (p. 495)	La variable Desempeño laboral es cualitativa, que se plantea operativamente en cuatro dimensiones: Calidad de trabajo, iniciativa, relaciones humanas, logro de metas, con el fin de lograr completar los ítems, a través del cuestionario de ítems con escala tipo Likert. Las escalas de medición son: Nunca (1), Casi nunca (2), Algunas veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).	Calidad de trabajo	Oportunidad	1,2	Likert
				Proactividad	3,4	
				Responsabilidad	5,6	
				Transparencia	7,8	
				Innovación	9,10	
			Iniciativa	Asequibilidad al cambio	11,12	
				Resolución de conflictos	13,14	
			Relaciones humanas	Empatía	15,16	
				Buen trato al usuario	17,18	
				Orientación a los usuarios	19, 20	
				Interrelación	21,22	
				Planificación	23,24	
			Logro de metas	Cumplimiento de normas	25,26	
				Metas alcanzadas	27,28	
Aumentos basados enméritos	29,30					

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

Hernández, Fernández y Baptista (2010) puntualizan, la población es llamado también universo y esto hace referencia a la cantidad total de individuos que tienen características o elementos que se quieren analizar. (p.174). La población de estudio está formada por todos los colaboradores de la empresa Comercializadora y Servicios Hambert E.I.R.L., La Victoria, 2019.

Muestra

Según Fernández, Hernández y Baptista (2010) indican, es un subconjunto del universo o población de interés sobre el cual se recolectará información, la que previamente tiene que delimitarse con precisión (p.173). La muestra está constituida por los 35 trabajadores de la empresa Comercializadora y Servicios Hambert E.I.R.L., La Victoria, 2019. Por el que el autor Menéndez (2017) definió a la muestra como un subgrupo del total del universo que tiene elementos o características que se han identificado en la población (p. 77).

Muestreo

Para este análisis se ha asignado un muestreo tipo censo, en vista de que se tomará a toda la población en el problema de estudio. Los autores Alvarado y Obagi (2016) mencionan que, el censo es la recopilación total obtenida de una población (p. 70).

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

Técnicas e instrumento de recolección de datos

Hernández (2014) menciona que, son conjuntos de métodos y/o medios para orientar, recopilar, reelaboración, difundir y preservar la información. Estas técnicas logran explicar la obtención de los datos e instrumentos para la adquisición de información (p. 198). De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2010) sostienen, un correcto instrumento es el que recaba datos verídicos de las variables que se analizarán en la investigación (p.200). El instrumento que se utilizará para la siguiente investigación es la encuesta, en donde Menéndez (2017) menciona que es un grupo de interrogativas que guardan relación con las variables que se van a evaluar (p. 151). Dicho instrumento empleará la escala Likert, la que servirá de apoyo para evaluar ambas variables que se investigaran en la empresa.

Confiabilidad

Para Hernández (2014), la fiabilidad de un instrumento hace alusión al nivel en la que su utilización continua a un mismo objeto o individuo producirá el mismo beneficio (p.200). Por lo mismo, se empleará la prueba de confiabilidad o fiabilidad con el nombre de Coeficiente de Alfa de Cronbach lo que permitirá conocer si los ítems guardan una correlación y nos permite saber el grado de veracidad que tiene el instrumento que será aplicado.

Fiabilidad – Alpha de Cronbach

Los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014) definieron que, es una medición interna que se evaluará a través de la escala de Likert en base a los resultados obtenidos para cada variable por medio del programa SPSS.

Validez del instrumento

Según Hernández (2014) la autenticidad de un instrumento alude a lo que realmente mide y no a lo que aparenta evaluar (p.200). Por lo tanto, dicha validación se ejecutará con la prueba de juicio de expertos. Asimismo, Martínez, A., Rodríguez R. & Infante, A. (2001) manifestaron que consiste en aproximaciones la cual busca encontrar un consenso de las opiniones de los expertos que evaluarán el tema en cuestión. (p. 15)

Coeficiente de Aiken

Boluarte y Tamari (2017), mencionan que el coeficiente V de Aiken, es el estadístico que permitirá medir la validez que se obtuvo por los jueces expertos, la cual es subjetiva. (p. 634), es decir muestra el grado de aceptación de los expertos en relación a las preguntas del cuestionario.

3.5 Procedimiento

Para aplicar el instrumento de medición en la empresa Comercializadora y Servicios Lambert E.I.R.L., La Victoria 2019, primero se tuvo que enviar una carta solicitando el permiso para el ingreso a la empresa y realizar el test a los trabajadores, como consecuencia el gerente aceptó la solicitud y convocó a una reunión a todos los colaboradores el día 4 de agosto del 2019 en donde se realizó dicho cuestionario satisfactoriamente.

Ficha técnica de instrumento

Nombre del instrumento: cuestionario sobre variable gestión por competencias y desempeño laboral.

Autores:

Gonzales Zavala, Mariana Leslie

Ordoñez Alarcón, Madeleyne

Aplicación: grupo

Fin: la investigación tiene como propósito evaluar el estudio de la Gestión por Competencias y el Desempeño Laboral en la empresa Comercializadora y Servicios Lambert E.I.R.L., La Victoria 2019.

Campo de aplicación: la encuesta será dirigida a los 35 colaboradores que laboran en la empresa Comercializadora y Servicios Lambert E.I.R.L., La Victoria 2019.

Materiales: encuesta impresa

Descripción de la aplicación:

Aquellos que van a cubrir la encuesta, deben tener en claro la problemática que existe entre el grupo de colaboradores, que es a quienes va dirigida dicha encuesta. También es importante asegurarse de disponer con los materiales necesarios para dicho trabajo.

El encuestado tendrá cierta cantidad de ítems, serán de tipo Escala Likert, con la que se determinará la gestión por competencias y el desempeño laboral dentro de la empresa Comercializadora y Servicios Lambert E.I.R.L., La Victoria 2019. El tiempo estimado es de 25 minutos, que les servirá para analizar cada pregunta y pueda ser respondida.

Contaran con cinco alternativas

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

3.6 Métodos de análisis de datos

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) manifestaron, al obtener los datos estos deben ser procesados, es decir, se deben ejecutar mediante cuantificaciones matemáticas, lo que facilitara poder realizar las conclusiones en base a las hipótesis planteadas(p. 270).

Para dicha ejecución de análisis de variables se empleará el software SPSS versión 25, con el fin de poder elaborar las tablas de frecuencia los gráficos de barras, en lo que se podrá reflejar los resultados por medio de su partición y figuras. Así mismo, se procederá a estudiar el coeficiente de correlación, Spearman, con la que se probaran las hipótesis identificando así la relación entre: Gestión por competencias y desempeño laboral.

3.7 Aspectos éticos

El estudio será calificado por el turnitin, programa que sirve para poder comprobar la semejanza y de tal modo eludir cualquier tipo de copia de otra investigación, y así poder demostrar sinceridad y autenticidad en su ejecución. Asimismo, las referencias bibliográficas usadas para la investigación fueron según precepto y estas serán comprobadas por medio de los resultados obtenidos.

Autenticidad: Se parafrasearán tales fuentes, a fin de comprobar que no existe ningún plagio de otras investigaciones.

Sinceridad: toda información mostrada en la presente investigación será autentica.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis de fiabilidad

4.1.1 Gestión por competencias

Tabla 3

Fiabilidad de la variable gestión por competencias

		N	%
Casos	Válido	35	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	35	100,0

Interpretación:

De acuerdo a los 35 datos estudiados, se legitimó el 100% de ellos, no se invalido ninguno, portanto, el conjunto será evaluado en la estadística descriptiva e inferencial.

Tabla 4

Alpha de Cronbach para la variable gestión por competencias

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,759	30

Interpretación:

Conforme a la prueba de fiabilidad, del Alpha de Cronbach, para la variable Gestión por competencias se puede decretar que dicho instrumento es en gran medida confiable, ya que obtuvo el nivel de fiabilidad de 0.759. Acorde a dicha fiabilidad se puede impeler que, de ser replicada en otras investigaciones, se obtendrá el mismo beneficio.

4.1.2 Desempeño laboral

Tabla 5

Fiabilidad de la variable desempeño laboral

		N	%
Casos	Válido	35	100,0
	Excluidoa	0	,0
	Total	35	100,0

Interpretación:

Conforme a los 35 datos estudiados, se legitimó el 100% de ellos, no hubo exclusión, por tanto, el conjunto de datos será evaluado en la estadística descriptiva e inferencial.

Tabla 6

Alpha de Cronbach para la variable desempeño laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,845	30

Interpretación:

Conforme a la prueba de fiabilidad a través del Alpha de Cronbach para la variable Desempeñolaboral se puede decretar en gran medida confiable, puesto que obtuvo el nivel de fiabilidad de 0.845. Acorde a dicha fiabilidad se puede impeler que, de ser replicada en otras investigaciones, se obtendrá el mismo beneficio.

4.2 Estadística descriptiva

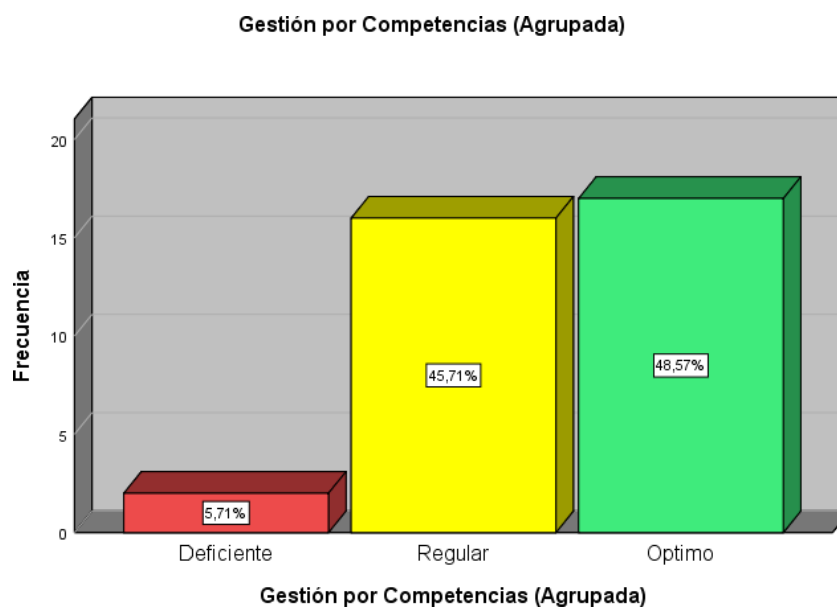
4.2.1 Estadística descriptiva de la variable gestión por competencias

Tabla 7

Tabla de frecuencias de la variable gestión por competencias

Gestión por Competencias					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	2	5,7	5,7	5,7
	Regular	16	45,7	45,7	51,4
	Optimo	17	48,6	48,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente SPSS versión 25



Interpretación:

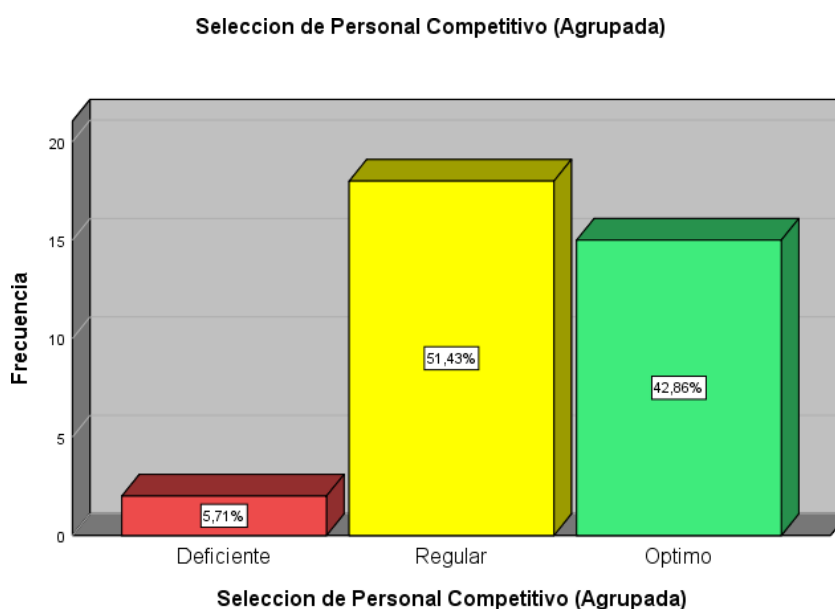
Conforme al gráfico 7, figura 1 revela que, del 100% de referencia el 48,6% ha exteriorizado estar de acuerdo con la Gestión por competencias. También el 5,7% de los mismos, hicieron ver su disconformidad con dicha competencia.

Tabla 8

Tabla de frecuencia de la dimensión Selección del personal competitivo

Selección de Personal Competitivo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	2	5,7	5,7	5,7
	Regular	18	51,4	51,4	57,1
	Optimo	15	42,9	42,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente SPSS versión 25



Interpretación:

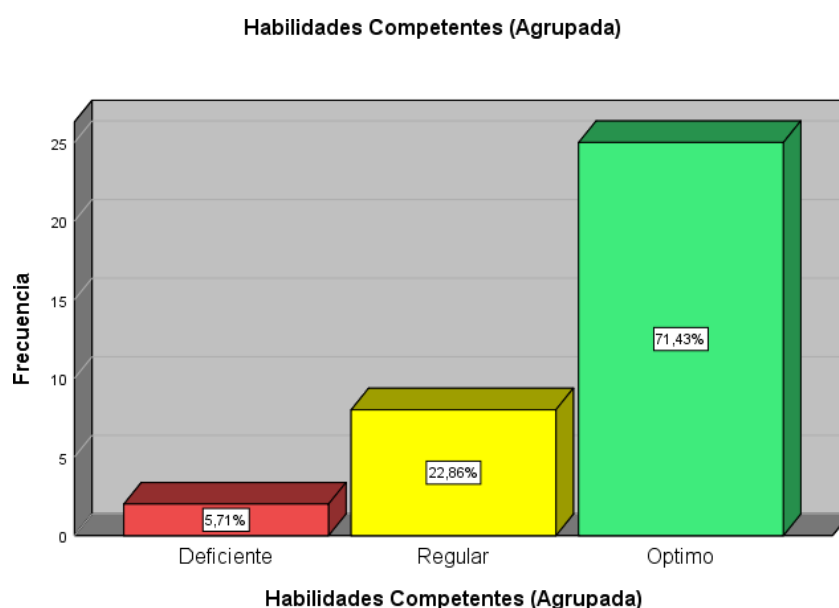
Conforme al grafico 8, figura 2 revela que, del 100% de referencia el 42.9% ha exteriorizado estar de acuerdo con la selección del personal competitivo que realiza la empresa para un mejordesempeño laboral. Para el caso del 5.7% de los encuestados, la empresa debería identificarlosya que la opinión de cada miembro es esencial para cumplir con los objetivos.

Tabla 9

Tabla de frecuencia de la dimensión Habilidades Competentes

Habilidades Competentes					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	2	5,7	5,7	5,7
	Regular	8	22,9	22,9	28,6
	Optimo	25	71,4	71,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente SPSS



Interpretación:

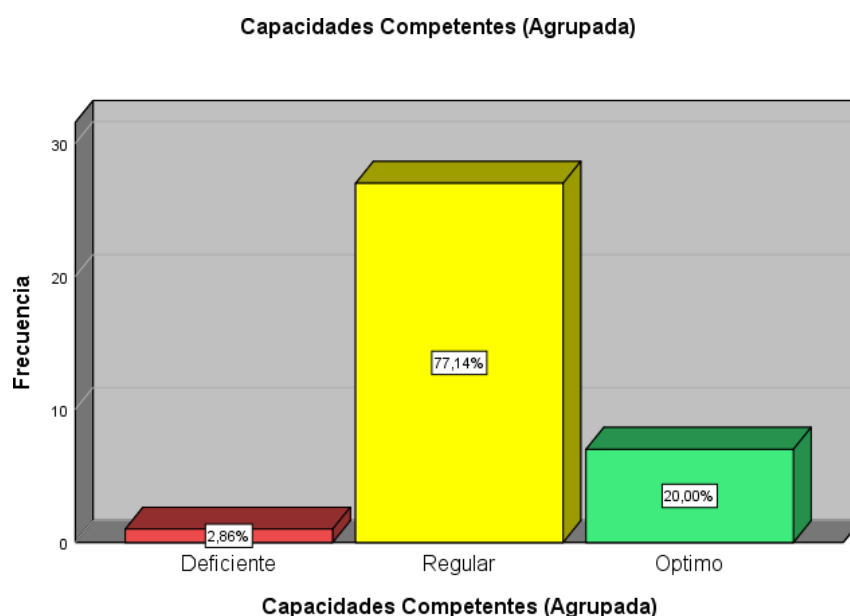
Conforme a la tabla 9, figura 3 revela que, del 100% de referencia el 71,4% de las personas encuestadas ha exteriorizado estar conforme con la valoración de la empresa en relación a las habilidades competentes que tiene cada trabajador lo cual generara un mejor desempeño laboral. Para el caso del 5.7% de los encuestados, la empresa debería identificarlos para que se puedan evidenciar que todas las habilidades que tiene el personal son importantes para la empresa.

Tabla 10

Tabla de frecuencia de la dimensión Capacidades Competentes

		Capacidades Competentes			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	1	2,9	2,9	2,9
	Regular	27	77,1	77,1	80,0
	Optimo	7	20,0	20,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente SPSS



Interpretación:

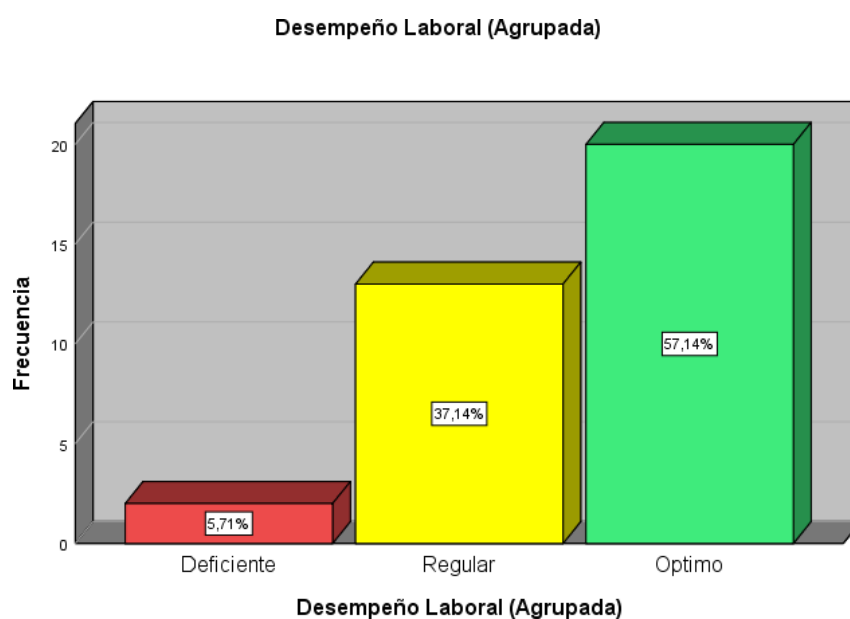
Acorde al gráfico 10, figura 4 revela que, del 100% de referencia el 20.0% de personas han expresado que las capacidades competentes son ideales para lograr un mejor desempeño laboral. Por otro lado, el 2.9% de los encuestados, manifiestan que las capacidades competentes son deficientes por lo que si la empresa no realiza una mejora no se generara un buen rendimiento.

Tabla 11

Tabla de frecuencias de la variable Desempeño laboral

		Desempeño Laboral			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	2	5,7	5,7	5,7
	Regular	13	37,1	37,1	42,9
	Optimo	20	57,1	57,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente SPSS



Interpretación:

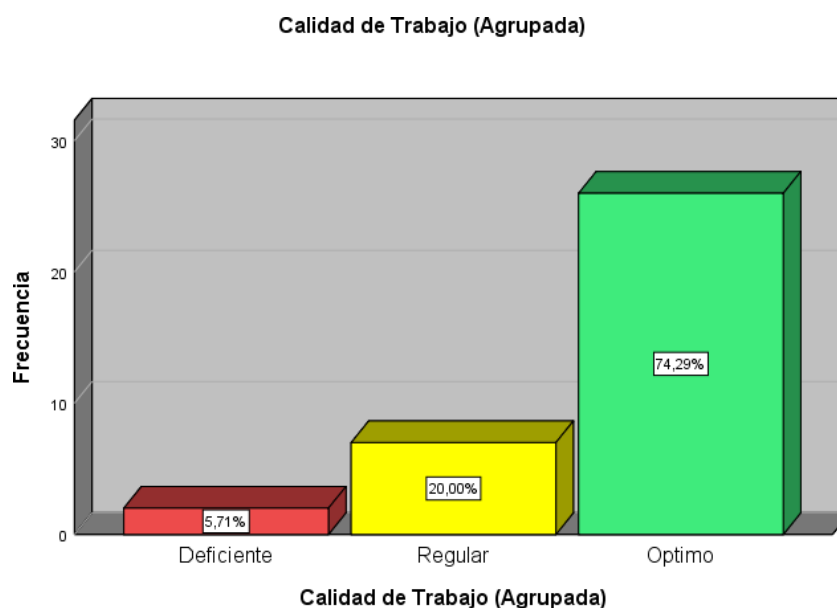
Conforme al grafico 11, figura 5 revela que, del 100% de referencia el 57.1% ha expresado conformidad con el Desempeño laboral. También el 5.7% manifestaron que están en desacuerdo con dicho desempeño mostrado en la empresa.

Tabla 12

Tabla de frecuencia de la dimensión Calidad de trabajo

		Calidad de Trabajo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	2	5,7	5,7	5,7
	Regular	7	20,0	20,0	25,7
	Optimo	26	74,3	74,3	100,0
Total		35	100,0	100,0	

Fuente SPSS



Interpretación:

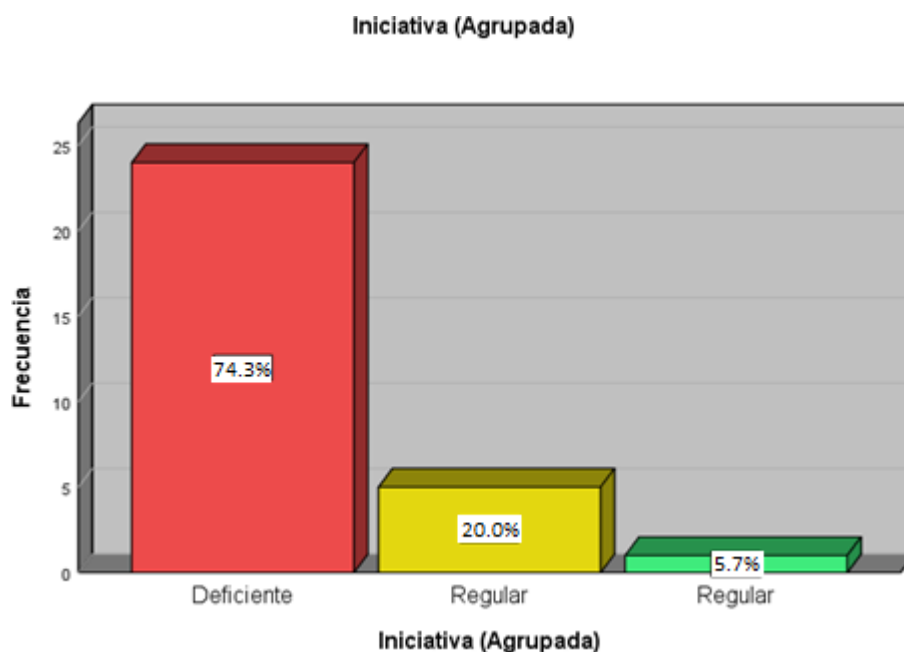
Acorde a la tabla 12, figura 6 revela que, del 100% de referencia, el 74.3% de las personas encuestadas han expresado que la calidad de trabajo es óptima lo cual lograra un mejor desempeño laboral porque los trabajadores se sentirán un ambiente agradable. Por otro lado, el 5.7% de los encuestados, manifiestan que la calidad del trabajo es deficiente por lo que la empresa tendrá que identificar a esas personas para que busque una solución y les genere un trabajo en mejores condiciones.

Tabla 13

Tabla de frecuencia de la dimensión Iniciativa

		Iniciativa			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	26	74,3	74,3	100,0
	Regular	7	20,0	20,0	25,7
	Optimo	2	5,7	5,7	5,7
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente SPSS versión 25



Interpretación:

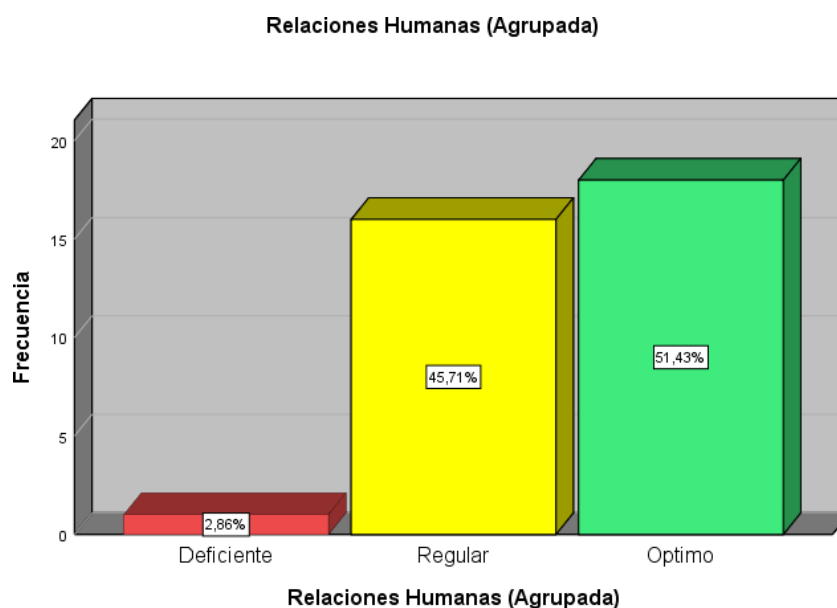
Acorde al grafico 13, figura 7 revela que, del 100% de referencia, el 5.7% de las personas encuestadas han expresado que la iniciativa por los colaboradores es óptima lo cual genera que se logren los objetivos y se pueda evidenciar un buen desempeño laboral. Por otro lado, el 74.3% de los encuestados, manifiestan que la iniciativa es deficiente por lo que la empresa tendrá que generar talleres o charlas que puedan motivar a sus colaboradores a estar más integrados con la empresa, ya sea generando ideas que puedan generar un mejor desempeño laboral.

Tabla 14

Tabla de frecuencia de la dimensión Relaciones humanas

		Relaciones Humanas			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	1	2,9	2,9	2,9
	Regular	16	45,7	45,7	48,6
	Optimo	18	51,4	51,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente SPSS versión 25



Interpretación:

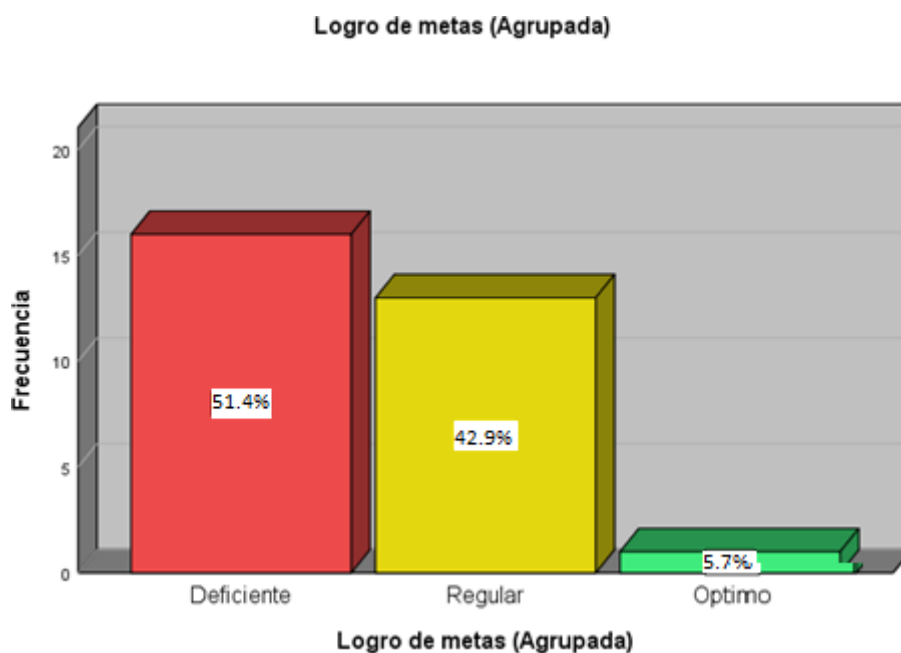
Conforme al grafico 14, figura 8 revela que, del 100% de referencia, el 51.4% de las personas encuestadas han exteriorizado que las relaciones humanas en la empresa son óptimas lo cual evidencia que existe un buen desarrollo profesional trabajando en equipo. Por otro lado, el 2.9% de los encuestados, manifiestan que las relaciones humanas son deficientes por lo que la empresa tendrá que identificar a esas personas para que las pueda integrar con los demás compañeros a lograr un mejor resultado.

Tabla 15

Tabla de frecuencia de la dimensión Logro de metas

		Logro de metas			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	18	51,4	51,4	100,0
	Regular	15	42,9	42,9	48,6
	Optimo	2	5,7	5,7	5,7
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente SPSS versión 25



Interpretación:

Acorde al grafico 15, figura 9 revela que, del 100% de referencia, el 5.7% de las personas encuestadas declararon que el logro de metas es óptimo lo cual es beneficioso para la empresa porque se podrá generar con mayor facilidad un excelente desempeño laboral. Por otro lado, el 51.4% de los entrevistados, manifiestan que el logro de metas es deficiente por lo que la empresa tendrá que identificar a las personas para que encuentre una motivación en ellos y de tal manera genere un mayor compromiso en sus funciones.

4.3 Prueba de normalidad

4.3.1 Prueba de normalidad para la variable gestión por competencias

Tabla 16

Prueba de normalidad para la variable gestión por competencias

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Gestión por Competencias	35	100,0%	0	0,0%	35	100,0%

Fuente SPSS versión 25

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión por Competencias	,312	35	,000	,739	35	,000

Fuente SPSS versión 25

Interpretación:

Conforme a la indagación de prueba de normalidad, para corroborar si se sigue una distribución normal, se infiere que, por ser una muestra de 35 individuos se empleará la prueba Kolmogórov-Smirnov, el cual exhibió un valor de significancia de Sig.= 0.00, como consecuencia aseveramos que dichos valores no siguen una distribución normal. A partir de ello se aplicó el estadígrafo Rho de Spearman.

4.3.2 Prueba de normalidad para la variable desempeño laboral

Tabla 17

Prueba de normalidad para la variable desempeño laboral

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Desempeño Laboral	35	100,0%	0	0,0%	35	100,0%

Fuente SPSS versión 25

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño Laboral	,358	35	,000	,711	35	,000

Fuente SPSS versión 25

Interpretación:

Conforme a la indagación de prueba de normalidad, para corroborar si se sigue una distribución normal, se concluye que, teniendo una muestra de 35 individuos se empleará la prueba Kolmogórov-Smirnov, el cual exhibió un valor de Sig.= 0.00, como consecuencia se puede aseverar que dichos datos no siguen una distribución normal. Por tanto, se aplicó el estadígrafo Rho de Spearman.

4.4 Prueba de hipótesis

4.4.1 Hipótesis general

Ho: No existe relación entre la Gestión por Competencias y el Desempeño Laboral en la empresa Comercializadora y Servicios Lambert E.I.R.L., La Victoria 2019.

Ha: Existe relación entre la Gestión por Competencias y el Desempeño Laboral en la empresa Comercializadora y Servicios Lambert E.I.R.L., La Victoria 2019.

Tabla 18

Prueba de hipótesis general

Tabla cruzada Gestión por Competencias * Desempeño Laboral						
% del total		Desempeño Laboral			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
Gestión por	Deficiente	5,7%			5,7%	Rho de
Competencias	Regular		25,7%	20,0%	45,7%	Spearman
	Optimo		11,4%	37,1%	48,6%	,473
Total		5,7%	37,1%	57,1%	100,0%	Sig.
						(bilateral)
						,004

Fuente SPSS versión 25

Interpretación:

Conforme al gráfico 18, mediante la tabla cruzada para ambas variables, se contempla que el Coeficiente de Correlación, mediante el estadígrafo Rho de Spearman, obtuvo 0.473; acorde al valor positivo obtenido de la correlación se puede afirmar que las variables son directamente proporcionales; es decir, que a mayor aplicación de la gestión por competencias se obtendrá una mayor efectividad en el desempeño laboral. Así mismo se concluye, de acuerdo a la curva de dependencia positiva que, la variable desempeño laboral experimentará nuevas alzas producto del accionar de la gestión por competencias.

Para la comprobación de la veracidad o falsedad de la hipótesis planteada se afirma que existe relación entre gestión por competencias y el desempeño laboral, se puede inducir por el valor Sig. = 0.00 > 0,05 comprobando que se rechaza la HN y se acepta la HA concluyendo que existe relación entre las variables gestión por competencias y desempeño laboral.

4.4.2 Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación entre la Selección del Personal Competitivo y el Desempeño Laboral en la empresa Comercializadora y Servicios Lambert E.I.R.L., La Victoria 2019.

Ha: Existe relación entre la Selección del Personal Competitivo y el Desempeño Laboral en la empresa Comercializadora y Servicios Lambert E.I.R.L., La Victoria 2019.

Tabla 19

Prueba de hipótesis específico 1

Tabla cruzada Selección de Personal Competitivo * Desempeño Laboral						
% del total		Desempeño Laboral			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
Selección de Personal Competitivo	Deficiente		2,9%	2,9%	5,7%	Rho de Spearman ,283 Sig. (bilateral) ,009
	Regular	5,7%	22,9%	22,9%	51,4%	
	Optimo		11,4%	31,4%	42,9%	
Total		5,7%	37,1%	57,1%	100,0%	

Fuente SPSS versión 25

Interpretación:

Acorde a la tabla 19, para la PHE 1 mediante la tabla cruzada para la dimensión selección del personal competitivo y la variable desempeño laboral, se contempla que el Coeficiente de Correlación con el estadígrafo Rho de Spearman obtuvo 0.283; conforme al valor positivo obtenido de la correlación se puede afirmar que las variables son directamente proporcionales; es decir, que a mayor aplicación de la selección de personal competitivo se obtendrá una mayor efectividad en el desempeño laboral. Así mismo se concluye, de acuerdo a la curva de dependencia positiva que, el desempeño laboral obtendrá nuevas alzas, producto del accionar de la dimensión selección de personal competitivo.

Para la comprobación de la veracidad o falsedad de la hipótesis plantada se afirma que existe relación entre gestión por competencias y desempeño laboral, se deduce por el valor Sig. = 0.009 > 0,05; comprobando que se rechaza la HN y se acepta la HA concluyendo que existe relación entre selección del personal competitivo y desempeño laboral.

4.4.3 Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación entre Habilidades Competentes y el Desempeño Laboral en la empresa Comercializadora y Servicios Lambert E.I.R.L., La Victoria 2019.

Ha: Existe relación entre Habilidades Competentes y el Desempeño Laboral en la empresa Comercializadora y Servicios Lambert E.I.R.L., La Victoria 2019.

Tabla 20

Prueba de hipótesis específico 2

Tabla cruzada Habilidades Competentes * Desempeño Laboral						
% del total		Desempeño Laboral			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
Habilidades Competentes	Deficiente		5,7%		5,7%	Rho de Spearman ,298 Sig. (bilateral) ,008
	Regular	5,7%	5,7%	11,4%	22,9%	
	Optimo		25,7%	45,7%	71,4%	
Total		5,7%	37,1%	57,1%	100,0%	

Fuente SPSS versión 25

Interpretación:

Conforme a la tabla 20 para la PHE 2 mediante la tabla cruzada para la dimensión habilidades competentes y la variable desempeño laboral, contempla que el Coeficiente de Correlación mediante el estadígrafo Rho de Spearman obtuvo 0.298; conforme al valor positivo obtenido de la correlación se puede afirmar que las variables son directamente proporcionales; por ende, a mayor aplicación de las habilidades competentes se obtendrá una mayor efectividad en el desempeño laboral. Así mismo determina, basado en la curva de dependencia positiva que la variable desempeño laboral obtendrá nuevas alzas producto del accionar de la dimensión habilidades competentes.

Para la comprobación de la veracidad o falsedad de la hipótesis plantada se afirma que existe relación entre la variable gestión por competencias y la variable desempeño laboral, se puede inducir por el valor Sig. = 0.008 > 0,05 comprobando que se rechaza la HN y se acepta la HA concluyendo que existe relación entre las variables habilidades competentes y desempeño laboral.

4.4.4 Hipótesis específica 3

Ho: Existe relación entre las Capacidades Competentes y el Desempeño Laboral en la empresa Comercializadora y Servicios Lambert E.I.R.L., La Victoria 2019.

Ha: Existe relación entre las Capacidades Competentes y el Desempeño Laboral en la empresa Comercializadora y Servicios Lambert E.I.R.L., La Victoria 2019.

Tabla 21

Prueba de hipótesis específico 3

Tabla cruzada Capacidades Competentes * Desempeño Laboral						
% del total		Desempeño Laboral			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
Capacidades Competentes	Deficiente			2,9%	77,1%	Rho de Spearman ,346 Sig. (bilateral) ,042
	Regular	5,7%	37,1%	34,3%		
	Optimo			20,0%		
Total		5,7%	37,1%	57,1%	100,0%	

Fuente SPSS versión 25

Interpretación:

Acorde al gráfico 19 para la PHE 3 mediante la tabla cruzada para la dimensión capacidades competentes y la variable desempeño laboral, contempla que el Coeficiente de Correlación mediante el estadígrafo Rho de Spearman obtuvo 0.346; conforme al valor positivo obtenido de la correlación se puede aseverar que las variables son directamente proporcionales; por ende, a mayor aplicación de las capacidades competentes se alcanzara una mayor efectividad en el desempeño laboral. Asimismo, se concluye, basado en la curva de dependencia positiva que la variable desempeño laboral mostrara constantes alzas, debido al actuar de la dimensión capacidades competentes.

Para la comprobación de la veracidad o falsedad de la hipótesis plantada se afirma que existe relación entre la variable gestión por competencias y la variable desempeño laboral, se puede inducir por el valor Sig. = 0.04 > 0,05 comprobando que se rechaza la HN y se acepta la HA concluyendo que existe relación entre las variables capacidades competentes y desempeño laboral.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo con la investigación desarrollada y centrada en el objetivo de determinar la relación que existe entre la gestión por competencias y el desempeño laboral en la empresa Comercializadora y Servicios Hambert E.I.R.L., La Victoria, 2019. Se consideró la referencia obtenida de la muestra que indican posturas que se analizarán en la prueba de hipótesis.

Se sometió la hipótesis principal de estudio a la prueba de correlación Rho de Spearman, decisión tomada como consecuencia del resultado de la prueba de normalidad el cual confirma que los datos no siguen una distribución normal; por lo tanto el resultado comprueba la correlación bilateral de 0.473 y una Sig. (Bilateral)= 0,004; por lo tanto se puede afirmar que se rechaza la H_0 y se acepta la H_A , afirmando que si existe relación significativa entre la variable gestión por competencias y la variable desempeño laboral en la empresa Comercializadora y Servicios Hambert E.I.R.L., La Victoria, 2019. Cabe destacar que las contestaciones de los asistentes encuestados dan un resultado de 45.7% dejando ver que manejan una regular gestión por competencias en la empresa. Así mismo el 37.1 % manifestaron que el desempeño laboral de los colaboradores es regular, resultados que guardan conexión con los valores obtenidos en la correlación bilateral.

En virtud de lo mencionado, el resultado reafirma que las variables en otros espacios de estudio manifiestan el mismo comportamiento dado por el tesista Ninatanta (2018), en la que se alcanzó una correlación de $Rho=0.453$ confirmando la relación positiva en las variables gestión por competencias y desempeño laboral. Por consiguiente, los resultados de los antecedentes se sustentan en las teorías del autor Fernández (2005), hace mención en su escrito que cada persona tiene múltiples capacidades y conocimientos que son obtenidos en el transcurso del tiempo y son imprescindibles para llevar a cabo el cumplimiento de tareas que son propias de su ocupación. Asimismo, el autor Chiavenato (2011), hace hincapié que, el desempeño se mide con la actitud que muestre el trabajador para cumplir de forma efectiva con sus obligaciones, a su vez esto permite definir qué tan exitosa ha sido la empresa en el cumplimiento de sus actividades en un tiempo determinado, para ello es necesario monitorear las actividades que se realizan de manera individual y en equipo dentro de la organización. A su vez, el tesista Huaynacaque (2018) obtuvo el valor del chi

cuadrado de 23,782.162 con grado 4 de libertad y con una significancia de 0.000, por que se afirma que existe una relación significativa entre la gestión por competencias y el desempeño laboral. Lo que respalda el autor Alles (2006) que definió a la gestión por competencias como cualidades que tienen los colaboradores dentro de la organización, donde otros poseen mejores habilidades, para realizar dichos trabajos asignados y para la variable desempeño laboral el autor Amorós (2007) manifestó que son procesos para analizar, calcular y evaluar las conductas, atributos y soluciones relacionadas al trabajo, con el objetivo de descubrir la productividad del empleado y verificar si lograra un rendimiento a futuro. Por otra parte, el tesista Meza (2015) obtuvo una correlación de Pearson de 0,445 con un nivel de sig. (Bilateral)=0.000 entre dichas variables en la que se concluye la existencia de una correlación entre la variable gestión por competencias y la variable desempeño laboral; y a la vez se definió por los autores Silva y García (2011) como el grupo de comportamientos laborales de alto rango de rendimiento que la empresa puede identificar como un valor diferencial, por el cual el empleado se desarrolla y compete exitosamente en su entorno. Y para la variable desempeño laboral el autor Cepal (2006) manifestó que es el nivel al cual un acto público de desarrollo opera respecto a ciertos estándares, criterios y pautas logrando resultados conforme a los planes establecidos. En consecuencia, la gestión por competencias y el desempeño laboral mejorarán la gestión de la empresa por medio de los colaboradores y el trabajo en equipo para lograr los objetivos trazados por la misma.

Conforme con la hipótesis específica 1 planteada para las dimensiones selección del personal competitiva y el desempeño laboral se confirma la existencia de una relación moderada a través del estadígrafo Rho de Spearman con un nivel de correlación de (Rho=0,283 Sig. (Bilateral)= 0.09; ($p \leq 0.05$)). El resultado confirma la relación en otros ámbitos de estudio y manifiestan el mismo comportamiento dado por el tesista Mariño (2018) se obtuvo el nivel de correlación de R de Pearson con un valor de 0,803 este al ser mayor a 0,50 se concluye que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna de la investigación de lo que se determinó que el proceso de capacitación por competencias y el desempeño laboral son los métodos principales empleados en dicha empresa. Corroborando con su autor Chiavenato (2002) quien define a la gestión del talento humano como el grupo de habilidades y destrezas para controlar ciertas características de las labores gerenciales vinculadas con las

personas o RRHH. Y por la variable del desempeño laboral el autor Chiavenato (2002) manifiesta que es el proceso que la empresa ejerce para garantizar la eficiencia del trabajo de su personal, logrando obtener las metas trazadas por la organización. El tesista Ninatanta (2018) obtuvo un valor estadístico de Rho de Spearman de 0.336, lo que demuestra que tiene una correlación positiva débil y con un valor de Sig.=0.004. Ante lo cual se concluyó rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Huaynacaque (2018) ($\chi^2= 8, 801^a$, Sig.=0.66) por lo que se rechaza la hipótesis de investigación y se acepta la nula. Esto indica que no existe relación entre las variables selección por competencias y eficiencia laboral.

Conforme con la hipótesis específica 2 planteada para las dimensiones habilidades competentes y el desempeño laboral se reafirma la existencia de una relación moderada a través del estadígrafo Rho de Spearman con un nivel de correlación de (Rho=0,298 Sig. (Bilateral)= 0.08; ($p \leq 0.05$)). El resultado asevera la relación en otros ámbitos de investigación y manifiestan el mismo comportamiento a razón del tesista Gómez y Mendoza (2013) se obtuvo el nivel de correlacional de Spearman de 0.650, lo que concluye que la correlacional es moderada, asimismo se obtuvo un nivel de significancia de 0.000, que al ser inferior al rango de error de (0.05), se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, mostrando así relación entre dichas variables. Corroborando con su autor Pérez (20019) explica que el desempeño laboral es como un proceso estructurado y sistemático que mide los comportamientos y resultados con relación a dicha labor. Así mismo por la variable gestión por competencias la define como la propagación de conocimiento y destreza. Asimismo, el tesista Meza (2015) obtuvo el valor del coeficiente de 0,194 lo cual indica que existe una correlación baja entre la variable 1 y la dimensión 1, con una significancia Sig.=es 0.000; con lo cual se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa; concluyendo que la Gestión por Competencias se relaciona significativamente con la Eficacia Laboral de la empresa Electroperú S.A. Ninatanta (2018) ($r=0.423$, $p=0.00$) determinó que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna la cual es equivalente a la hipótesis de trabajo. De manera que se concluye que las competencias del saber se relacionan significativamente con el desempeño laboral de la empresa Cable Video Perú SAC.

Acorde con la hipótesis específica 3 planteada para las dimensiones capacidades competentes y el desempeño laboral se confirma la existencia de una

relación moderada a través del estadígrafo Rho de Spearman con un nivel de correlación de (Rho=0,346 Sig. (Bilateral)= 0.42; (p ≤0.05)). Por esta razón se reafirma la relación en otros ámbitos de estudio y manifiestan el mismo comportamiento a razón del tesista Arizaga & Játiva (2016) se obtuvo como coeficiente de correlación entre variables es de 0.034, esto quiere decir que existe una correlación muy baja, siendo R2 un valor de 0.001, es decir que la variable dependiente evaluación del desempeño por competencias, no está explicada por la variable independiente evaluación del potencial. Corroborando con su autor Alles (2006) menciona a la gestión por competencias como las habilidades y cualidades que posee la persona creando un ámbito ideal para un puesto laboral, asimismo por la variable del desempeño el autor Robbins (2010), mencionaron que el desempeño es importante ya que brinda la información requerida para los ascensos, así como también para identificar necesidad de capacitación y desarrollo. Meza (2015) (Rho=0.379, Sig.=0.000) lo que indica que tiene una correlación baja entre la gestión por competencias y la dimensión calidad laboral, con lo cual se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa; esto quiere decir que ambas variables se relacionan significativamente. El tesista Huaynacaque (2018) obtuvo un valor del χ^2 de 4,051a y con una significancia de 0.399, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Esto indica que existe relación significativa las habilidades por competencias y la productividad laboral.

VI. CONCLUSIONES

Luego de haber obtenido los resultados del presente objeto de investigación, con la información recopilada de los trabajadores de la empresa Comercializadora y Servicios Lambert E.I.R.L., La Victoria, 2019; se presentan las siguientes conclusiones:

1. Conforme con la hipótesis general para evidenciar la gestión por competencias y el desempeño laboral se obtuvo un grado de correlación de ($Rho= 0.473$, Sig. (bilateral) $=0.00$). Mediante el estadígrafo Rho de Spearman se puede afirmar que las variables son directamente proporcionales; a saber, que a mayor aplicación de la gestión por competencias se alcanzara una mayor efectividad en el desempeño laboral. También se ~~pue~~ revelar basado en la curva de dependencia positiva que la variable gestión por competencias manifestara constantes alzas, producto del accionar de la variable desempeño laboral. También se concluye en la investigación que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmando que existe relación entre las variables gestión por competencias y desempeño laboral. Dado que el valor Sig. $= 0.00$ es inferior a $0,05$.
2. De conformidad con la primera hipótesis específica de la variable gestión por competencias con su dimensión selección del personal competitivo y desempeño laboral se obtuvo una correlación débil de ($Rho=0.283$, Sig. (bilateral) $= 0.009 > 0,05$) mediante el estadígrafo Rho de Spearman deduciendo que existe una correlación, con la que se puede argumentar que a mayor aplicación de la selección de personal competitivo se alcanzara una mayor efectividad en el desempeño profesional. Debido a que el valor obtenido es inferior a 0.05 , por lo que la empresa debe realizar un proceso para la selección del personal competitivo evaluando destrezas, habilidades, conocimientos, etc.
3. Con arreglo a la segunda hipótesis específica de la variable gestión por competencias con su dimensión habilidades competentes y desempeño laboral, la cual se evidencia por medio del estadígrafo Rho de Spearman, una correlación de ($Rho=0.298$, Sig. (bilateral) $= 0.008 > 0,05$) concluyendo de que

existe una correlación moderada entre las habilidades competentes y el desempeño laboral. También se comprueba la veracidad o falsedad de la hipótesis planteada que afirma que existe relación entre la variable gestión por competencias y la variable desempeño laboral, se puede inducir por el valor $\text{Sig.} = 0.008 > 0,05$ comprobando que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna concluyendo que existe relación entre dichas variables.

4. En virtud a la tercera hipótesis específica de la variable gestión por competencias con su dimensión capacidades competentes y desempeño laboral, la cual se evidencia por medio del estadístico Rho de Spearman, una correlación débil de ($\text{Rho}=0.346$, $\text{Sig. (bilateral)} = \text{Sig.} = 0.04 > 0,05$) a saber, que a mayor aplicación de las capacidades competentes se alcanzara una mayor efectividad en el desempeño laboral. Se concluye que existe relación entre, capacidades competentes y desempeño laboral, puesto que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula al obtener un valor inferior a 0.05.

VII. RECOMENDACIONES

1. La gerencia administrativa quien controla el área de ventas gestionará de manera inmediata un sistema de control de visitas a obra y llamadas al cliente para el seguimiento de cotizaciones en proceso, así como la sectorización para la búsqueda de clientes potenciales en las distintas provincias donde no existe cartera de clientes, también elevará su proactividad con la ayuda de charlas psico laborales de manera anual por intermedio del área de recursos humanos. Adicionalmente incrementará el porcentaje de comisión actual por venta realizada, solo para la nueva cartera de clientes que el personal de ventas realice la búsqueda de acuerdo a la sectorización que su jefatura le asigne, así el personal percibirá un incentivo mayor para los nuevos retos.
2. La gerencia general en coordinación con la gerencia de recursos humanos actualizará su procedimiento de selección de personal, con el objetivo de poder elegir en cierto momento un nuevo integrante en determinada área que cumpla con los requisitos teóricos y prácticos exigidos por la empresa, pero sobre todo enfocándose en la experiencia que ha venido desarrollando en sus anteriores trabajos pudiendo ser el caso que la empresa contrate a personal de la competencia para lograr los objetivos trazados.
3. Promover a uno de los trabajadores experimentados que según evaluación previa por parte de la gerencia ha tenido el mejor rendimiento, la mejor demostración de habilidad en ventas durante los últimos 5 años, y ha demostrado con respecto a los demás trabajadores mantener un liderazgo de grupo; esta persona tomará el cargo de supervisor de ventas para conseguir que los demás integrantes eleven su nivel de habilidad en sus funciones.

4. Realizar cursos mensuales al personal de ventas sobre las funciones básicas de los equipos en venta, con el objetivo de brindar una orientación técnica más persuasiva al cliente, aplicando su experiencia laboral en la empresa, esta labor será ejecutada por la gerencia de operaciones, con el apoyo directo de sus ingenieros especialistas. Adicionalmente se gestionará cursos de manera semestral sobre Equipos Comerciales de alto rendimiento con el objetivo de ir eliminando paulatinamente la zona de confort que afecta a cada uno de los trabajadores por el largo periodo que vienen laborando en la empresa.

REFERENCIAS

- Alles, A. (2010). *Selección por competencias*. (1.ª ed.). Argentina: Granica.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3ª Ed.). Colombia: Pearson.
- Best, J. W. (2009). *Cómo investigar en educación* (9ª ed.). Alabama, U.S.A: Morata.
- Carrasco, S. (2008). *Metodología de la Investigación Científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. (2ª Ed.). Lima, Perú: San Marcos.
- Chaikongkiat, P. (2018). "A causal relationship model among intellectual capital management knowledge management and organizational effectiveness of nursing colleges under the ministry of public health," Ph.D. dissertation, Kasetsart University, (in Thai).
- Chiavenato, I. (2011). *Gestión del talento humano*. (3ª Ed.). Mexico: McGraw-Hill.
- Claus, L. (2019). HR disruption – Time already to reinvent talent management. *Business Research Quarterly*. 22, 207-215.
- Cuesta, A. (2010). *La gestión del talento humano y del conocimiento*. Bogotá, Colombia: ECOE.
- Del Cid, A., Mendez, R. y Sandoval, F. (2011). *Investigación. Fundamentos y metodología*. (2ª Ed.). México: Pearson Education.
- EAE Bussines School (2015) Recuperado de: <https://retos-operacioneslogistica.eae.es/tendencias-en-gestion-del-talento-humano-por-competencias/>
- Farndale, E., Morley, M. & Valverde, M. (2019). Talent Management: Quo Vadis?. *Business Research Quarterly*, doi: 10.1016/j.brq.2019.06.001
- Ferran, V. (2019). Knowledge Management Competences, Exporting and Productivity: uncovering african paradoxes. Estados Unidos.
- Eichinger, R. & Tavis, Anna (2018). Talent Management: the End of the Era or the Dawn of the New Age?. *Perspectives point Counterpoint*.
- Franklin, E. Y Krieger, M. (2011). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson education.
- Gómez, C. y Mendoza, L. (2013). El Modelo de Gestión por Competencias para la empresa ACMED S.A.C (Tesis de titulación).
- Guambugete, K. (2015) "Modelo de Gestión por Competencias para lograr calidad en los servicios de la empresa Esperanza Comercializadora Wholesaleinn

- S.A.”, presentado en la Universidad Regional Autónoma de Los Andes – UNIANDES.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (6° Ed.). (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (5° Ed.). (2010). *Metodología de la Investigación*. México D.F., México: Mc Graw Hill.
- Jácome. A. (2017). La Gestión por competencia y su relación con los métodos de evaluación de puestos de los funcionarios de la Empresa Pública-Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato (tesis de posgrado). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Jaroslav, M. (2018). The Research on the Efficiency of the Methods of Talent Management within Organizations. *The New Educational Review*, doi: 10.15804/tner.2018.52.2.02
- Kashirin (2016). The Modern Approach to Competence management and unique technological competences.
- King, K. & Vaiman, V. (2019). Enabling effective talent management through a macro-contingent approach: A framework for research and practice. *Business Research Quarterly*. 22, 194-206.
- Koontz, H. Weihrich, H. y Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*. México D.F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A.
- Laseria, A. S., & Santos, A. C. (2008). Diseño Estratégico De Perfiles De Cargos Por Competencias. Una Contribución Al Alineamiento Del Desempeño Individual Con El Desempeño Organizacional. *Ingeniería Industrial*, 29(1), 52–56.
- Lukianova, L., Androshchuk, I. & Banit, O. (2019). Time Management as a Pedagogical Technology of PhD Student’s Effective Self – Management. *The New Educational Review*, doi: 10.15804/tner.2019.56.2.04
- Makarem, Y., Metcalfe, B. & Afiouni, F. (2019). A feminist poststructuralist critique of talent management: Toward a more gender sensitive body of knowledge. *Business Research Quarterly*. 22, 181 – 193.
- Martínez, A., Rodríguez R. & Infante, A. (2001). *Bases metodológicas para evaluar la viabilidad y el impacto de proyectos de telemedicina*. España: Matilde Crosswell.

- Nelyubina, E y Sabina, L. (2016). In-University Quality Management System of Education Based on the competence approach.
- Newman, S. (2019). The Emerging Priority: Total Workforce Management. *Trend Talent Development*, doi: 2374-0663
- Pavlenko, V. y Prokhorov, A. (2017). Competence approach to modeling and control of students learning Pathways in the cloud service. Ucrania.
- Phasukyud, P. (2016). Knowleged Management. Bangkok, Yaimai.
- Rábago, E. (2010). Gestión por Competencias. Un enfoque para mejorar el rendimiento personal y empresarial. España: Netbiblo.
- Rerkpattanakit, W. (2017). Knowleged Management of Listed Companies in the Stock Exchange of Tailand Process to develop intellectual Capital. Thai.
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. (15ª. ed.). México: Pearson.
- Sector, B. (2019). Survey results offer insights on competitiveness. *Family Business*, doi: 10.1080/00358530701463840.
- Sucre, F. S., & Chirinos, D. P. (2017). Marco Ontológico para la Gestión de Perfiles de Cargos basada en Competencias Laborales. *GECONTEC: Revista Internacional de Gestión Del Conocimiento y La Tecnología*, 5(1), 17–41.
- Maesincee, S. (2016). Business Smart Pracharath cooperates with Thailand 4.0, Bangkok.
- Martinez, R. (2016) “Propuesta de un modelo de gestión por competencias, para el mejoramiento del desempeño laboral del personal docente de la facultad Regional Multidisciplinaria (FAREM – Estelí), presentado en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua - Managua. Recuperado de: <http://repositorio.unan.edu.ni/7534/1/17985.pdf>
- Valera, O. y Salgado, E. (2010). *El desempeño de los individuos en las organizaciones*.
Venezuela: Ediciones IESA.
- Yearsley, A. (2017). HR, Talent Management, and Marketing as Force Multiplier. *Perspectives point Counterpoint*.

- Young, M., Pennock, M., Decker, S. (2019). Maximizing Human Capital with Innovative Talent Management Strategy. *Air & Space Power Journal*, doi: 1555-385X
- Duffy, M. (2019). A functional model of workplace envy and job performance: When do employees capitalize on envy by learning from envied targets. *Academy of Management Journal*, doi:10.5465/amj.2016.1202
- Yousefi, M., Ghani, A. (2019). The Impact of Organizational Stressors on Job Performance among Academic Staff. *International Journal of Instruction* ISSN: 1694 609X
- Yang, F., Liu, J., Wang, Z., Zhang, Y. (2019). Feeling Energized: A Multilevel Model of Spiritual Leadership, Leader Integrity, Relational Energy, and Job Performance. *J Bus Ethics*, doi: 10.1007/s10551-017-3713-1
- Zahrah, N., Aziz, A., norasyikin, S. (2019) Supervisor Support and Job Performance among Nurses in Public Hospitals. *International Journal of Management, Accounting and Economics* ISSN 2383-2126
- Khorakian, A., Sadegh, M. (2019). Integrating Implicit Leadership Theories, Leader–Member Exchange, Self-Efficacy, and Attachment Theory to Predict Job Performance. *Applied Psychology*, doi: 10.1177/0033294118773400
- Albloush, A., Ahmad, A., Mohd. Y., Hazimah, N., (2019). The impact of organizational politics on job performance: mediating role of perceived training opportunities. *International Journal of Business and Society*. 657-674
- Salgado, J., Blanco, S., Moscoso, S. (2019). Subjective Well-being and Job Performance: Testing of a Suppressor Effect. *Journal of Work and Organizational Psychology*. 93-102
- Zeb, A., Abdullah, N., Othayman, M., & Ali, M. (2019). The Role of LMX in Explaining Relationships between Organizational Justice and Job Performance. *Journal of Competitiveness*, doi 10.7441
- Zhang, X. (2017). Knowledge management system use and job Performance: a multilevel contingency model. *Mis Quarterly*.
- Ann, T., Venkatesh, V., (2017). Explaining post-implementation employee system Use and job performance: impacts of the content and source of social network ties. *Mis Quarterly*.

- Feng, L., Li, J., Feng, T., Jiang, W. (2019). Workplace ostracism and job performance: Meaning at work and family support as moderators. *Social Behavior and Personalit*, doi: 10.2224/sbp.8244.
- Wang, Q., Jiang, Y., Weng, Q., Wang, Q. (2019). A meta-analysis of the relationship between occupational commitment and job performance. *Social Behavior and Personality*.

ANEXOS
ANEXO 1 INSTRUMENTO DE MEDICIÓN: ENCUESTAS

VARIABLE1: GESTION POR COMPETENCIAS

S	=	Siempre
CS	=	Casi Siempre
AV	=	Algunas Veces
CN	=	Casi Nunca
N	=	Nunca

N° ítem	PREGUNTAS	S	CS	AV	CN	N
	DIMENSIÓN 1 : SELECCIÓN DEL PERSONAL COMPETITIVO					
	Indicador 1: Comportamiento					
1	Reacciono de buena manera ante una situación inesperada o que ha salido mal.					
2	Considera que su comportamiento cumple con los valores establecidos por la empresa.					
	Indicador 2: Valores					
3	Me considero una persona honesta.					
4	Soy una persona respetuosa y cordial con los compañeros de trabajo.					
	Indicador 3: Autoimagen					
5	Tiene una imagen positiva ante sus compañeros.					
6	Confío en mis capacidades y habilidades, de tal manera transmito esta confianza a mis compañeros.					
	Indicador 4: Rasgos de personalidad					
7	Cuando cometió un error sabe reconocer					
8	Se realiza pruebas de personalidad que muestran el carácter y el temperamento de los trabajadores de la empresa.					
	Indicador 5: Actitud					
9	De reconocer alguna actitud negativa en mí, tengo la capacidad de modificarla.					
10	Considera que tiene actitudes y conductas positivas dentro de la empresa.					
	DIMENSIÓN 2: HABILIDADES COMPETENTES					
	Indicador 1: Experiencia					
11	Se siente realmente capacitado para realizar las funciones asignadas.					
12	Cuento con la experiencia laboral requerida para las actividades que realizo.					
	Indicador 2: Sociabilidad					
13	Me gustan las personas con las cuales trabajo.					
14	Te relacionas con los miembros de la empresa.					
	Indicador 3: Trabajo en equipo					
15	Generalmente todos aportamos ideas para mejorar nuestro trabajo.					
16	El espíritu de equipo en esta empresa es excelente.					
	Indicador 4: Cumplimiento					
17	Cumple con eficacia su trabajo dentro de la empresa.					
18	Cumple con lo programado en el tiempo establecido.					
	Indicador 5: Destrezas					
19	Tu trabajo te ayuda a aprender cosas nuevas y desarrollar nuevas destrezas.					

N° ítem	PREGUNTAS	S	CS	AV	CN	N
20	Considera que ejecuta de manera satisfactoria las tareas asignadas.					
	DIMENSIÓN 3: CAPACIDADES COMPETENTES					
	Indicador 1: Conocimiento					
21	El nivel de conocimiento que tiene le permite su desenvolvimiento en su trabajo.					
22	Tengo conocimiento general de la misión, visión y valores de la empresa.					
	Indicador 2: Adaptabilidad					
23	Me adapto rápidamente a las nuevas situaciones en la empresa.					
24	Se adapta a los cambios y realiza los ajustes con facilidad.					
	Indicador 3: Aptitud					
25	Se realiza pruebas de aptitudes que miden el desempeño.					
26	Se considera una persona idónea para el puesto de trabajo.					
	Indicador 4: Comunicación oral persuasiva					
27	La comunicación aparenta ser buena en la empresa.					
28	Existe adecuada comunicación con sus compañeros.					
	Indicador 5: Compromiso					
29	Se siente comprometido con la empresa.					
30	Se promueve una actitud de compromiso con la empresa.					

VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL

S	=	Siempre
CS	=	Casi Siempre
AV	=	Algunas Veces
CN	=	Casi Nunca
N	=	Nunca


N° ítem	PREGUNTAS	S	CS	AV	CN	N
	DIMENSIÓN 1: CALIDAD DE TRABAJO					
	Indicador 1: Oportunidad					
1	Los que hacen bien su trabajo tienen una buena oportunidad para ser promovidos.					
2	He tenido oportunidad de aprender y crecer en la empresa.					
	Indicador 2: Proactividad					
3	En la empresa las personas toman la iniciativa más a menudo que en otras empresas.					
4	Las personas en la empresa normalmente hacen más de lo que se pide.					
	Indicador 3: Responsabilidad					
5	Considera que existe una mayor responsabilidad en las funciones que usted desempeña.					
6	El control interno ayuda al cumplimiento de las obligaciones de responsabilidad.					
	Indicador 4: Transparencia					
7	La comodidad del ambiente del trabajo es inigualable.					
8	Brindo opiniones claras y precisas para las mejoras en la empresa.					
	DIMENSIÓN 2: INICIATIVA					
	Indicador 1: Innovación					
9	Las personas en la empresa son especialmente buenas poniendo en práctica nuevas ideas.					
10	Considera que se debe proponer nuevas ideas para mejorar los procesos.					
	Indicador 2: Asequibilidad al cambio					
11	Estoy abierto a que, por la necesidad de trabajo, mi horario se pueda alterar.					
12	La información necesaria está al alcance de todo el personal.					
	Indicador 3: Resolución de conflictos					
13	Las personas en la empresa se enfrentan activamente a los problemas.					
14	Cuando algo va mal en la empresa, las personas buscan inmediatamente una solución.					
	DIMENSIÓN 3: RELACIONES HUMANAS					
	Indicador 1: Empatía					
15	Tienes palabras de ánimo con las personas cuando presentan adversidades.					
16	Se considera una persona empática.					
	Indicador 2: Buen trato al usuario					
17	Muestra cortesía al usuario.					
18	Considera que se genera fidelización con los clientes.					
	Indicador 3: Orientación a los usuarios					
19	La empresa brinda adecuada orientación a los usuarios.					

N° ítem	PREGUNTAS	S	CS	AV	CN	N
20	Considera que se satisface las necesidades y prioridades de los clientes.					
	Indicador 4: Interrelación					
21	Es bueno el nivel de convivencia y amistad entre sus compañeros.					
22	Se interesa mi jefe directo por mí como persona.					
	DIMENSIÓN 4: LOGRO DE METAS					
	Indicador 1: Planificación					
23	Planifica y organiza de forma adecuada las actividades.					
24	Considera que se planifica y organiza oportunamente las actividades a efectuar durante el mes.					
	Indicador 2: Cumplimiento de normas					
25	Muchas de nuestras reglas y procedimientos dificultan el hacer un buen trabajo.					
26	Conozco las políticas de la empresa.					
	Indicador 3: Metas alcanzadas					
27	Llega a cumplir con las metas acorde a la empresa.					
28	Logra realizar las tareas que le son asignadas.					
	Indicador 4: Aumentos basados en méritos					
29	Siento que me pagan una suma justa para el trabajo que realizo.					
30	Cuando hago un buen trabajo, recibo el reconocimiento que debería recibir.					

ANEXO 2

VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS GESTIÓN POR COMPETENCIAS Y DESEMPEÑO LABORAL

Validación de la variable 1: X

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Mgtr. Godofredo I. Illa Schuñcho

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela de Administración de Empresas de la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2019, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

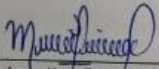
El título del proyecto de investigación es: "*Estudio de la Gestión por Competencias y el Desempeño Laboral en la empresa Comercializadora y Servicios Lambert E.I.R.L., La Victoria, 2019*" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de administración y/o investigación.

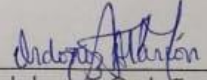
El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.


Mariana Leslie Gorzales Zavala
D.N.I: 75960091


Madeleyne Ordoñez Alarcón
D.N.I: 4624339



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Gestión por Competencias

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	
DIMENSIÓN 1: SELECCIÓN DEL PERSONAL COMPETITIVO														
Indicador 1: Comportamiento														
1	Reacciono de buena manera ante una situación inesperada o que ha salido mal.			✓				✓					✓	
2	Considera que su comportamiento cumple con los valores establecidos por la empresa.			✓				✓					✓	
Indicador 2: Valores														
3	Me considero una persona honesta.			✓				✓					✓	
4	Soy una persona respetuosa y cordial con los compañeros de trabajo.			✓				✓					✓	
Indicador 3: Autoimagen														
5	Tiene una imagen positiva ante sus compañeros.			✓				✓					✓	
6	Confío en mis capacidades y habilidades, de tal manera transmito esta confianza a mis compañeros.			✓				✓					✓	
Indicador 4: Rasgos de personalidad														
7	Cuando cometió un error sabe reconocer			✓				✓					✓	
8	Se realiza pruebas de personalidad que muestran el carácter y el temperamento de los trabajadores de la empresa.			✓				✓					✓	
Indicador 5: Actitud														
9	De reconocer alguna actitud negativa en mí, tengo la capacidad de modificarla.			✓				✓					✓	
10	Considera que tiene actitudes y conductas positivas dentro de la empresa.			✓				✓					✓	
DIMENSIÓN 2: HABILIDADES COMPETENTES														
Indicador 1: Experiencia														
11	Se siente realmente capacitado para realizar las funciones asignadas.			✓				✓					✓	
12	Cuento con la experiencia laboral requerida para las actividades que realizo.			✓				✓					✓	
Indicador 2: Sociabilidad														
13	Me gustan las personas con las cuales trabajo.			✓				✓					✓	
14	Te relacionas con los miembros de la empresa.			✓				✓					✓	
Indicador 3: Trabajo en equipo														
15	Generalmente todos aportamos ideas para mejorar nuestro trabajo.			✓				✓					✓	
16	El espíritu de equipo en esta empresa es excelente.			✓				✓					✓	
Indicador 4: Cumplimiento														



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

17	Cumple con eficacia su trabajo dentro de la empresa.			✓			✓			✓
18	Cumple con lo programado en el tiempo establecido.			✓			✓			✓
Indicador 5: Destrezas										
19	Tu trabajo te ayuda a aprender cosas nuevas y desarrollar nuevas destrezas.			✓			✓			✓
20	Considera que ejecuta de manera satisfactoria las tareas asignadas.			✓			✓			✓
DIMENSIÓN 3: CAPACIDADES COMPETENTES										
Indicador 1: Conocimiento										
21	El nivel de conocimiento que tiene le permite su desenvolvimiento en su trabajo.			✓			✓			✓
22	Tengo conocimiento general de la misión, visión y valores de la empresa.			✓			✓			✓
Indicador 2: Adaptabilidad										
23	Me adapto rápidamente a las nuevas situaciones en la empresa.			✓			✓			✓
24	Se adapta a los cambios y realiza los ajustes con facilidad.			✓			✓			✓
Indicador 3: Aptitud										
25	Se realiza pruebas de aptitudes que miden el desempeño.			✓			✓			✓
26	Se considera una persona idónea para el puesto de trabajo.			✓			✓			✓
Indicador 4: Comunicación oral persuasiva										
27	La comunicación aparenta ser buena en la empresa.			✓			✓			✓
28	Existe adecuada comunicación con sus compañeros.			✓			✓			✓
Indicador 5: Compromiso										
29	Se siente comprometido con la empresa.			✓			✓			✓
30	Se promueve una actitud de compromiso con la empresa.			✓			✓			✓

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Godofredo Flla Sihwincha DNI: 10596867

Especialidad del validador: Administrador

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

22 de 09 del 2019

Firma del Experto Informante.
Especialidad



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Desempeño Laboral

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
DIMENSION 1: CALIDAD DE TRABAJO														
Indicador 1: Oportunidad														
1	Los que hacen bien su trabajo tienen una buena oportunidad para ser promovidos.				✓				✓				✓	
2	He tenido oportunidad de aprender y crecer en la empresa.				✓				✓				✓	
Indicador 2: Proactividad														
3	En la empresa las personas toman la iniciativa más a menudo que en otras empresas.				✓				✓				✓	
4	Las personas en la empresa normalmente hacen más de lo que se pide.				✓				✓				✓	
Indicador 3: Responsabilidad														
5	Considera que existe una mayor responsabilidad en las funciones que usted desempeña.				✓				✓				✓	
6	El control interno ayuda al cumplimiento de las obligaciones de responsabilidad.				✓				✓				✓	
Indicador 4: Transparencia														
7	La comodidad del ambiente del trabajo es inigualable.				✓				✓				✓	
8	Brindo opiniones claras y precisas para las mejoras en la empresa.				✓				✓				✓	
DIMENSION 2: INICIATIVA														
Indicador 1: Innovación														
9	Las personas en la empresa son especialmente buenas poniendo en práctica nuevas ideas.				✓				✓				✓	
10	Considera que se debe proponer nuevas ideas para mejorar los procesos.				✓				✓				✓	
Indicador 2: Asequibilidad al cambio														
11	Estoy abierto a que por la necesidad de trabajo, mi horario se pueda alterar.				✓				✓				✓	
12	La información necesaria está al alcance de todo el personal.				✓				✓				✓	
Indicador 3: Resolución de conflictos														
13	Las personas en la empresa se enfrentan activamente a los problemas.				✓				✓				✓	
14	Cuando algo va mal en la empresa, las personas buscan inmediatamente una solución.				✓				✓				✓	
DIMENSION 3: RELACIONES HUMANAS														
Indicador 1: Empatía														
15	Tienes palabras de ánimo con las personas cuando presentan adversidades.				✓				✓				✓	
16	Se considera una persona empática.				✓				✓				✓	
Indicador 2: Buen trato al usuario														



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

17	Muestra cortesía al usuario.																	✓			✓													✓		
18	Considera que se genera fidelización con los clientes.																		✓			✓												✓		
Indicador 3: Orientación a los usuarios																																				
19	La empresa brinda adecuada orientación a los usuarios.																																			✓
20	Considera que se satisface las necesidades y prioridades de los clientes.																																			✓
Indicador 4: Interrelación																																				
21	Es bueno el nivel de convivencia y amistad entre sus compañeros.																																			✓
22	Se interesa mi jefe directo por mí como persona.																																			✓
DIMENSION 4: LOGRO DE METAS																																				
Indicador 1: Planificación																																				
23	Planifica y organiza de forma adecuada las actividades.																																			✓
24	Considera que se planifica y organiza oportunamente las actividades a efectuar durante el mes.																																			✓
Indicador 2: Cumplimiento de normas																																				
25	Muchas de nuestras reglas y procedimientos dificultan el hacer un buen trabajo.																																			✓
26	Conozco las políticas de la empresa.																																			✓
Indicador 3: Metas alcanzadas																																				
27	Llega a cumplir con las metas acorde a la empresa.																																			✓
28	Logra realizar las tareas que le son asignadas.																																			✓
Indicador 4: Aumentos basados en méritos																																				
29	Siento que me pagan una suma justa para el trabajo que realizo.																																			✓
30	Cuando hago un buen trabajo, recibo el reconocimiento que debería recibir.																																			✓

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Cedofredo Zlla Sihuaracha DNI: 10596867

Especialidad del validador: Administrador

22 de 09 del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

[Firma]
Firma del Experto Informante.



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Mgr. *Juana Belvina Huaman Roncal*

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela de Administración de Empresas de la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2019, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

El título del proyecto de investigación es: ***"Estudio de la Gestión por Competencias y el Desempeño Laboral en la empresa Comercializadora y Servicios Hambert E.I.R.L., La Victoria, 2019"*** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de administración y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Mariana Leslie Gonzales Zavala

D.N.I.: 75960091

Madeleyne Ordoñez Alarcón

D.N.I.: 4624339



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Gestión por Competencias

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	
DIMENSIÓN 1: SELECCIÓN DEL PERSONAL COMPETITIVO														
Indicador 1: Comportamiento														
1	Reacciono de buena manera ante una situación inesperada o que ha salido mal.				✓				✓				✓	
2	Considera que su comportamiento cumple con los valores establecidos por la empresa.				✓				✓				✓	
Indicador 2: Valores														
3	Me considero una persona honesta.				✓				✓				✓	
4	Soy una persona respetuosa y cordial con los compañeros de trabajo.				✓				✓				✓	
Indicador 3: Autoimagen														
5	Tiene una imagen positiva ante sus compañeros.				✓				✓				✓	
6	Confío en mis capacidades y habilidades, de tal manera transmito esta confianza a mis compañeros.				✓				✓				✓	
Indicador 4: Rasgos de personalidad														
7	Cuando cometió un error sabe reconocer				✓				✓				✓	
8	Se realiza pruebas de personalidad que muestran el carácter y el temperamento de los trabajadores de la empresa.				✓				✓				✓	
Indicador 5: Actitud														
9	De reconocer alguna actitud negativa en mí, tengo la capacidad de modificarla.				✓				✓				✓	
10	Considera que tiene actitudes y conductas positivas dentro de la empresa.				✓				✓				✓	
DIMENSIÓN 2: HABILIDADES COMPETENTES														
Indicador 1: Experiencia														
11	Se siente realmente capacitado para realizar las funciones asignadas.				✓				✓				✓	
12	Cuento con la experiencia laboral requerida para las actividades que realizo.				✓				✓				✓	
Indicador 2: Sociabilidad														
13	Me gustan las personas con las cuales trabajo.				✓				✓				✓	
14	Te relacionas con los miembros de la empresa.				✓				✓				✓	
Indicador 3: Trabajo en equipo														
15	Generalmente todos aportamos ideas para mejorar nuestro trabajo.				✓				✓				✓	
16	El espíritu de equipo en esta empresa es excelente.				✓				✓				✓	
Indicador 4: Cumplimiento														



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

17	Cumple con eficacia su trabajo dentro de la empresa.				✓			✓		✓
18	Cumple con lo programado en el tiempo establecido.				✓			✓		✓
	Indicador 5: Destrezas							✓		✓
19	Tu trabajo te ayuda a aprender cosas nuevas y desarrollar nuevas destrezas.				✓			✓		✓
20	Considera que ejecuta de manera satisfactoria las tareas asignadas.				✓			✓		✓
	DIMENSIÓN 3: CAPACIDADES COMPETENTES									
	Indicador 1: Conocimiento									
21	El nivel de conocimiento que tiene le permite su desenvolvimiento en su trabajo.				✓			✓		✓
22	Tengo conocimiento general de la misión, visión y valores de la empresa.				✓			✓		✓
	Indicador 2: Adaptabilidad									
23	Me adapto rápidamente a las nuevas situaciones en la empresa.				✓			✓		✓
24	Se adapta a los cambios y realiza los ajustes con facilidad.				✓			✓		✓
	Indicador 3: Aptitud									
25	Se realiza pruebas de aptitudes que miden el desempeño.				✓			✓		✓
26	Se considera una persona idónea para el puesto de trabajo.				✓			✓		✓
	Indicador 4: Comunicación oral persuasiva									
27	La comunicación aparenta ser buena en la empresa.				✓			✓		✓
28	Existe adecuada comunicación con sus compañeros.				✓			✓		✓
	Indicador 5: Compromiso									
29	Se siente comprometido con la empresa.				✓			✓		✓
30	Se promueve una actitud de compromiso con la empresa.				✓			✓		✓

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [4] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: HUAMAN RONCAL JUANA BELVINA DNI: 06126370

Especialidad del validador: TEMA TICO

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

22 de 9 del 2019

Huaman Roncal J. Belvina

Firma del Experto Informante.
Especialidad



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Desempeño Laboral

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M D	D A	A A	M A	M D	D A	A A	M D	D A	
DIMENSION 1: CALIDAD DE TRABAJO											
Indicador 1: Oportunidad											
1	Los que hacen bien su trabajo tienen una buena oportunidad para ser promovidos.				✓			✓			✓
2	He tenido oportunidad de aprender y crecer en la empresa.				✓			✓			✓
Indicador 2: Proactividad											
3	En la empresa las personas toman la iniciativa más a menudo que en otras empresas.				✓			✓			✓
4	Las personas en la empresa normalmente hacen más de lo que se pide.				✓			✓			✓
Indicador 3: Responsabilidad											
5	Considera que existe una mayor responsabilidad en las funciones que usted desempeña.				✓			✓			✓
6	El control interno ayuda al cumplimiento de las obligaciones de responsabilidad.				✓			✓			✓
Indicador 4: Transparencia											
7	La comodidad del ambiente del trabajo es irregular <i>irregular</i>				✓			✓			✓ <i>Cambio de la palabra irregular</i>
8	Brindo opiniones claras y precisas para las mejoras en la empresa.				✓			✓			✓
DIMENSION 2: INICIATIVA											
Indicador 1: Innovación											
9	Las personas en la empresa son especialmente buenas poniendo en práctica nuevas ideas.				✓			✓			✓ <i>Cambio o retirar la palabra "especialmente buenas"</i>
10	Considera que se debe proponer nuevas ideas para mejorar los procesos.				✓			✓			
Indicador 2: Asequibilidad al cambio											
11	Estoy abierto a que por la necesidad de trabajo, mi horario se pueda alterar.				✓			✓			✓
12	La información necesaria está al alcance de todo el personal.				✓			✓			✓
Indicador 3: Resolución de conflictos											
13	Las personas en la empresa se enfrentan activamente a los problemas.				✓			✓			✓
14	Cuando algo va mal en la empresa, las personas buscan inmediatamente una solución.				✓			✓			✓
DIMENSION 3: RELACIONES HUMANAS											
Indicador 1: Empatía											
15	Tienes palabras de ánimo con las personas cuando presentan adversidades.				✓			✓			✓
16	Se considera una persona empática.				✓			✓			✓
Indicador 2: Buen trato al usuario											



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

17	Muestra cortesía al usuario.					✓			✓			✓
18	Considera que se genera fidelización con los clientes.					✓			✓			✓
Indicador 3: Orientación a los usuarios												
19	La empresa brinda adecuada orientación a los usuarios.					✓			✓			✓
20	Considera que se satisface las necesidades y prioridades de los clientes.					✓			✓			✓
Indicador 4: Interrelación												
21	Es bueno el nivel de convivencia y amistad entre sus compañeros.					✓			✓			✓
22	Se interesa mi jefe directo por mí como persona.					✓			✓			✓
DIMENSION 4: LOGRO DE METAS												
Indicador 1: Planificación												
23	Planifica y organiza de forma adecuada las actividades.					✓			✓			✓
24	Considera que se planifica y organiza oportunamente las actividades a efectuar durante el mes.					✓			✓			✓
Indicador 2: Cumplimiento de normas												
25	Muchas de nuestras reglas y procedimientos dificultan el hacer un buen trabajo.					✓			✓			✓
26	Conozco las políticas de la empresa.					✓			✓			✓
Indicador 3: Metas alcanzadas												
27	Llega a cumplir con las metas acorde a la empresa.					✓			✓			✓
28	Logra realizar las tareas que le son asignadas.					✓			✓			✓
Indicador 4: Aumentos basados en méritos												
29	Siento que me pagan una suma justa para el trabajo que realizo.					✓			✓			✓
30	Cuando hago un buen trabajo, recibo el reconocimiento que debería recibir.					✓			✓			✓

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: HUAMAN RONCAL JUANA BALVINA DNI: 06186370

Especialidad del validador: TEMA TICO

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

22 de 9 del 2019

Huaman Roncal Juana Balvina

Firma del Experto Informante.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Mgtr. Ricardo Ruiz Villavicencio

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela de Administración de Empresas de la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2019, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

El título del proyecto de investigación es: "*Estudio de la Gestión por Competencias y el Desempeño Laboral en la empresa Comercializadora y Servicios Hambrt E.I.R.L., La Victoria, 2019*" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de administración y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Mariana Leslie Gonzales Zavala

D.N.I: 75960091

Madeleyne Ordoñez Alarcón

D.N.I: 4624339



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Gestión por Competencias

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	
DIMENSIÓN 1: SELECCIÓN DEL PERSONAL COMPETITIVO														
Indicador 1: Comportamiento														
1	Reacciono de buena manera ante una situación inesperada o que ha salido mal.				X			X					X	
2	Considera que su comportamiento cumple con los valores establecidos por la empresa.				X			X					X	
Indicador 2: Valores														
3	Me considero una persona honesta.				X			X					X	
4	Soy una persona respetuosa y cordial con los compañeros de trabajo.				X			X					X	
Indicador 3: Autoimagen														
5	Tiene una imagen positiva ante sus compañeros.				X			X					X	
6	Confío en mis capacidades y habilidades, de tal manera transmito esta confianza a mis compañeros.				X			X					X	
Indicador 4: Rasgos de personalidad														
7	Cuando cometió un error sabe reconocer				X			X					X	
8	Se realiza pruebas de personalidad que muestran el carácter y el temperamento de los trabajadores de la empresa.				X			X					X	
Indicador 5: Actitud														
9	De reconocer alguna actitud negativa en mí, tengo la capacidad de modificarla.				X			X					X	
10	Considera que tiene actitudes y conductas positivas dentro de la empresa.				X			X					X	
DIMENSIÓN 2: HABILIDADES COMPETENTES														
Indicador 1: Experiencia														
11	Se siente realmente capacitado para realizar las funciones asignadas.				X			X					X	
12	Cuento con la experiencia laboral requerida para las actividades que realizo.				X			X					X	
Indicador 2: Sociabilidad														
13	Me gustan las personas con las cuales trabajo.				X			X					X	
14	Te relacionas con los miembros de la empresa.				X			X					X	
Indicador 3: Trabajo en equipo														
15	Generalmente todos aportamos ideas para mejorar nuestro trabajo.				X			X					X	
16	El espíritu de equipo en esta empresa es excelente.				X			X					X	
Indicador 4: Cumplimiento														



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

17	Cumple con eficacia su trabajo dentro de la empresa.				X										X
18	Cumple con lo programado en el tiempo establecido.				X										X
Indicador 5: Destrezas															
19	Tu trabajo te ayuda a aprender cosas nuevas y desarrollar nuevas destrezas.				X										X
20	Considera que ejecuta de manera satisfactoria las tareas asignadas.				X										X
DIMENSIÓN 3: CAPACIDADES COMPETENTES															
Indicador 1: Conocimiento															
21	El nivel de conocimiento que tiene le permite su desenvolvimiento en su trabajo.				X										X
22	Tengo conocimiento general de la misión, visión y valores de la empresa.				X										X
Indicador 2: Adaptabilidad															
23	Me adapto rápidamente a las nuevas situaciones en la empresa.				X										X
24	Se adapta a los cambios y realiza los ajustes con facilidad.				X										X
Indicador 3: Aptitud															
25	Se realiza pruebas de aptitudes que miden el desempeño.				X										X
26	Se considera una persona idónea para el puesto de trabajo.				X										X
Indicador 4: Comunicación oral persuasiva															
27	La comunicación aparenta ser buena en la empresa.				X										X
28	Existe adecuada comunicación con sus compañeros.				X										X
Indicador 5: Compromiso															
29	Se siente comprometido con la empresa.				X										X
30	Se promueve una actitud de compromiso con la empresa.				X										X

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Ruiz Villacueva Ricardo DNI: 09809744

Especialidad del validador: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

22 de 09 del 2019

Firma del Experto Informante.

Especialidad



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Desempeño Laboral

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
	DIMENSION 1: CALIDAD DE TRABAJO													
	Indicador 1: Oportunidad													
1	Los que hacen bien su trabajo tienen una buena oportunidad para ser promovidos.				X				X				X	
2	He tenido oportunidad de aprender y crecer en la empresa.				X				X				X	
	Indicador 2: Proactividad													
3	En la empresa las personas toman la iniciativa más a menudo que en otras empresas.				X				X				X	
4	Las personas en la empresa normalmente hacen más de lo que se pide.				X				X				X	
	Indicador 3: Responsabilidad													
5	Considera que existe una mayor responsabilidad en las funciones que usted desempeña.				X				X				X	
6	El control interno ayuda al cumplimiento de las obligaciones de responsabilidad.				X				X				X	
	Indicador 4: Transparencia													
7	La comodidad del ambiente del trabajo es inigualable.				X				X				X	
8	Brindo opiniones claras y precisas para las mejoras en la empresa.				X				X				X	
	DIMENSION 2: INICIATIVA													
	Indicador 1: Innovación													
9	Las personas en la empresa son especialmente buenas poniendo en práctica nuevas ideas.				X				X				X	
10	Considera que se debe proponer nuevas ideas para mejorar los procesos.				X				X				X	
	Indicador 2: Asequibilidad al cambio													
11	Estoy abierto a que por la necesidad de trabajo, mi horario se pueda alterar.				X				X				X	
12	La información necesaria está al alcance de todo el personal.				X				X				X	
	Indicador 3: Resolución de conflictos													
13	Las personas en la empresa se enfrentan activamente a los problemas.				X				X				X	
14	Cuando algo va mal en la empresa, las personas buscan inmediatamente una solución.				X				X				X	
	DIMENSION 3: RELACIONES HUMANAS													
	Indicador 1: Empatía													
15	Tienes palabras de ánimo con las personas cuando presentan adversidades.				X				X				X	
16	Se considera una persona empática.				X				X				X	
	Indicador 2: Buen trato al usuario													



17	Muestra cortesía al usuario.				X			X				X
18	Considera que se genera fidelización con los clientes.				X			X				X
Indicador 3: Orientación a los usuarios												
19	La empresa brinda adecuada orientación a los usuarios.				X			X				X
20	Considera que se satisface las necesidades y prioridades de los clientes.				X			X				X
Indicador 4: Interrelación												
21	Es bueno el nivel de convivencia y amistad entre sus compañeros.				X			X				X
22	Se interesa mi jefe directo por mí como persona.				X			X				X
DIMENSIÓN 4: LOGRO DE METAS												
Indicador 1: Planificación												
23	Planifica y organiza de forma adecuada las actividades.				X			X				X
24	Considera que se planifica y organiza oportunamente las actividades a efectuar durante el mes.				X			X				X
Indicador 2: Cumplimiento de normas												
25	Muchas de nuestras reglas y procedimientos dificultan el hacer un buen trabajo.				X			X				X
26	Conozco las políticas de la empresa.				X			X				X
Indicador 3: Metas alcanzadas												
27	Llega a cumplir con las metas acorde a la empresa.				X			X				X
28	Logra realizar las tareas que le son asignadas.				X			X				X
Indicador 4: Aumentos basados en méritos												
29	Siento que me pagan una suma justa para el trabajo que realizo.				X			X				X
30	Cuando hago un buen trabajo, recibo el reconocimiento que debería recibir.				X			X				X

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: RUIZ VILLAVIECO ROSAS DNI: 09809747

Especialidad del validador: ADMINISTRACION DE EMPRESAS

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

22 de 09 del 2019

Firma del Experto Informante.

ANEXO 3

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	MÉTODO			
¿Qué relación existe entre la Gestión por Competencias y el Desempeño Laboral en la empresa Comercializadora y Servicios Lambert E.I.R.L., La Victoria, 2019?	Existe relación entre la Gestión por Competencias y el Desempeño Laboral en la empresa Comercializadora y Servicios Lambert E.I.R.L., La Victoria, 2019.	Determinar la relación que existe entre la Gestión por Competencias y el Desempeño Laboral en la empresa Comercializadora y Servicios Lambert E.I.R.L., La Victoria, 2019.	Gestión por competencias	Selección del personal competitivo	Comportamiento				
					Valores				
					Autoimagen				
					Rasgos de personalidad				
					Actitud				
EXPERIENCIA	HIPOTESIS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	Gestión por competencias	Habilidades Competentes	Experiencia				
Sociabilidad									
Trabajo en equipo									
Cumplimiento									
Destrezas									
APTITUD	HIPOTESIS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	Gestión por competencias	Capacidades competentes	Conocimiento				
Adaptabilidad									
Aptitud									
¿Qué relación existe entre la Selección del Personal Competitivo y el Desempeño Laboral en la empresa Comercializadora y Servicios Lambert E.I.R.L., La Victoria, 2019?					Existe relación entre la Selección del Personal Competitivo y el Desempeño Laboral en la empresa Comercializadora y Servicios Lambert E.I.R.L., La Victoria, 2019.	Identificar la relación que existe entre la Selección del Personal Competitivo y el Desempeño Laboral en la empresa Comercializadora y Servicios Lambert E.I.R.L., La Victoria, 2019.	¿Qué relación existe entre la Selección del Personal Competitivo y el Desempeño Laboral en la empresa Comercializadora y Servicios Lambert E.I.R.L., La Victoria, 2019?	Existe relación entre la Selección del Personal Competitivo y el Desempeño Laboral en la empresa Comercializadora y Servicios Lambert E.I.R.L., La Victoria, 2019.	Identificar la relación que existe entre la Selección del Personal Competitivo y el Desempeño Laboral en la empresa Comercializadora y Servicios Lambert E.I.R.L., La Victoria, 2019.

					Comunicación oral persuasiva	Enfoque: Cuantitativo Diseño: Descriptivo No experimental de corte transversal Nivel: Correlacional Tipo: Aplicada Muestra: 35 trabajadores de C&S Lambert EIRL
					Compromiso	
¿Qué relación existe entre las Habilidades Competentes y el Desempeño Laboral en la empresa Comercializadora y Servicios Lambert E.I.R.L., La Victoria, 2019?	Existe relación entre Habilidades Competentes y el Desempeño Laboral en la empresa Comercializadora y Servicios Lambert E.I.R.L., La Victoria, 2019.	Identificar la relación que existe entre Habilidades Competentes y el Desempeño Laboral en la empresa Comercializadora y Servicios Lambert E.I.R.L., La Victoria, 2019.	Desempeño Laboral	Calidad de trabajo	Oportunidad	
					Proactividad	
					Responsabilidad	
					Transparencia	
				Iniciativa	Innovación	
					Asequibilidad al cambio	
					Resolución de conflictos	
Relaciones humanas	Empatía					
	Buen trato al usuario					
¿Qué relación existe entre	Existe relación entre las	Identificar la relación que existe				

<p>las Capacidades Competentes y el Desempeño Laboral en la empresa Comercializadora y Servicios Hambert E.I.R.L., La Victoria, 2019?</p>	<p>Capacidades Competentes y el Desempeño Laboral en la empresa Comercializadora y Servicios Hambert E.I.R.L., La Victoria, 2019.</p>	<p>entre las Capacidades Competentes y el Desempeño Laboral en la empresa Comercializadora y Servicios Hambert E.I.R.L., La Victoria, 2019.</p>	<p>Logro de metas</p>	<p>Orientación a los usuarios</p>
				<p>Interrelación</p>
				<p>Planificación</p>
				<p>Cumplimiento de normas</p>
				<p>Metas alcanzadas</p>
				<p>Aumentos basados en méritos</p>

ANEXO 4

TABLA DE ESPECIFICACIONES

VARIABLE	DIMENSIONES	PESO	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA
Gestión por competencias	Selección del personal competitivo	30%	Comportamiento	1,2	Ordinal (Escala de Likert)
			Valores	3,4	
			Autoimagen	5,6	
			Rasgos de personalidad	7,8	
	Habilidades Competentes	35%	Actitud	9,10	
			Experiencia	11,12	
			Sociabilidad	13,14	
			Trabajo en equipo	15,16	
			Cumplimiento	17,18	
			Destrezas	19, 20	
	Capacidades competentes	35%	Conocimiento	21,22	
			Adaptabilidad	23,24	
			Aptitud	25,26	
			Comunicación oral persuasiva	27,28	
Desempeño Laboral	Calidad de trabajo	25%	Compromiso	29,30	
			Oportunidad	1,2	
			Proactividad	3,4	
			Responsabilidad	5,6	
	Iniciativa	25%	Transparencia	7,8	
			Innovación	9,10	
			Asequibilidad al cambio	11,12	
			Resolución de conflictos	13,14	
Relaciones humanas			Empatía	15,16	

		Buen trato al usuario	17,18
	25%	Orientación a los usuarios	19, 20
		Interrelación	21,22
		Planificación	23,24
Logro de metas	25%	Cumplimiento de normas	25,26
		Metas alcanzadas	27,28
		Aumentos basados en méritos	29,30

ANEXO 5

DETALLE DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO

Alpha de Cronbach para variable gestión por competencias

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,759	30

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. Reacciono de buena manera ante una situación inesperada o que ha salido mal.	120,29	42,857	,202	,756
2. Considera que su comportamiento cumple con los valores establecidos por la empresa.	119,97	44,087	,086	,761
3. Me considero una persona honesta.	119,97	42,676	,193	,757
4. Me considero una persona honesta.	120,29	40,681	,409	,744
5. Tiene una imagen positiva ante sus compañeros.	120,26	40,961	,470	,743
6. Confío en mis capacidades y habilidades, de tal manera transmito esta confianza a mis compañeros.	120,23	41,711	,352	,749
7. Cuando cometió un error sabe reconocer	120,71	39,269	,416	,743
8. Se realiza pruebas de personalidad que muestran el carácter y el temperamento de los trabajadores de la empresa.	120,31	41,045	,353	,748
9. De reconocer alguna actitud negativa en mí, tengo la capacidad de modificarla.	120,40	44,600	-,024	,770

10. Considera que tiene actitudes y conductas positivas dentro de la empresa.	120,03	44,970	-,056	,768
11. Se siente realmente capacitado para realizar las funciones asignadas.	120,29	41,387	,328	,749
12. Cuento con la experiencia laboral requerida para las actividades que realizo.	120,20	43,929	,006	,775
13. Me gustan las personas con las cuales trabajo.	120,03	41,558	,365	,748
14. Te relacionas con los miembros de la empresa.	120,29	40,739	,435	,743
15. Generalmente todos aportamos ideas para mejorar nuestro trabajo.	120,40	43,365	,223	,755
16. El espíritu de equipo en esta empresa es excelente.	120,29	43,269	,150	,759
17. Cumple con eficacia su trabajo dentro de la empresa.	119,94	42,291	,367	,749
18. Cumple con lo programado en el tiempo establecido.	119,83	42,617	,301	,752
19. Tu trabajo te ayuda a aprender cosas nuevas y desarrollar nuevas destrezas.	119,80	45,576	-,141	,770
20. Considera que ejecuta de manera satisfactoria las tareas asignadas.	119,97	44,734	-,015	,765
21. El nivel de conocimiento que tiene le permite su desenvolvimiento en su trabajo.	120,17	41,970	,326	,750
22. Tengo conocimiento general de la misión, visión y valores de la empresa.	119,97	41,911	,341	,749
23. Me adapto rápidamente a las nuevas situaciones en la empresa.	120,23	41,358	,442	,745
24. Se adapta a los cambios y realiza los ajustes con facilidad.	120,26	41,138	,405	,745
25. Se realiza pruebas de aptitudes que miden el desempeño.	120,86	38,303	,583	,731
26. Se considera una persona idónea para el puesto de trabajo.	120,37	40,299	,473	,741
27. La comunicación aparenta ser buena en la empresa.	120,00	42,706	,315	,752
28. Existe adecuada comunicación con sus compañeros.	120,14	42,714	,282	,753
29. Se siente comprometido con la empresa.	119,80	43,165	,217	,755
30. Se promueve una actitud de compromiso con la empresa.	119,83	42,382	,265	,753

Alfa de cronbach para variable desempeño laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,845	30

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. Los que hacen bien su trabajo tienen una buena oportunidad para ser promovidos.	118,26	55,020	,187	,846
2. He tenido oportunidad de aprender y crecer en la empresa.	118,40	52,541	,533	,836
3. En la empresa las personas toman la iniciativa más a menudo que en otras empresas.	118,49	52,257	,466	,838
4. Las personas en la empresa normalmente hacen más de lo que se pide.	118,54	52,608	,444	,838
5. Considera que existe una mayor responsabilidad en las funciones que usted desempeña.	118,26	52,785	,418	,839
6. El control interno ayuda al cumplimiento de las obligaciones de responsabilidad.	118,31	52,810	,515	,837
7. La comodidad del ambiente del trabajo es inigualable.	118,46	50,373	,603	,832
8. Brindo opiniones claras y precisas para las mejoras en la empresa.	118,03	50,911	,552	,834
9. Las personas en la empresa son especialmente buenas poniendo en práctica nuevas ideas.	118,40	52,012	,495	,837
10. Considera que se debe proponer nuevas ideas para mejorar los procesos.	118,31	51,575	,477	,837

11. Estoy abierto a que, por la necesidad de trabajo, mi horario se pueda alterar.	118,69	51,751	,437	,838
12. La información necesaria está al alcance de todo el personal.	118,37	52,299	,406	,840
13. Las personas en la empresa se enfrentan activamente a los problemas.	118,40	51,071	,486	,836
14. Cuando algo va mal en la empresa, las personas buscan inmediatamente una solución.	118,34	51,408	,608	,833
15. Tienes palabras de ánimo con las personas cuando presentan adversidades.	117,86	54,891	,238	,844
16. Se considera una persona empática.	117,94	53,585	,440	,839
17. Muestra cortesía al usuario.	117,83	54,558	,247	,844
18. Considera que se genera fidelización con los clientes.	118,31	52,457	,503	,837
19. La empresa brinda adecuada orientación a los usuarios.	118,20	56,812	-,020	,851
20. Considera que se satisface las necesidades y prioridades de los clientes.	118,43	52,252	,495	,837
21. Es bueno el nivel de convivencia y amistad entre sus compañeros.	117,91	55,845	,068	,851
22. Se interesa mi jefe directo por mi como persona.	117,91	55,375	,178	,846
23. Planifica y organiza de forma adecuada las actividades.	117,91	54,728	,269	,843
24. Considera que se planifica y organiza oportunamente las actividades a efectuar durante el mes.	117,74	55,844	,108	,848
25. Muchas de nuestras reglas y procedimientos dificultan el hacer un buen trabajo.	118,00	57,059	-,051	,851
26. Conozco las políticas de la empresa.	117,89	56,045	,084	,848
27. Llega a cumplir con las metas acorde a la empresa.	117,80	54,576	,278	,843
28. Logra realizar las tareas que le son asignadas.	118,06	55,467	,200	,845
29. Siento que me pagan una suma justa para el trabajo que realizo.	118,57	52,899	,443	,839
30. Cuando hago un buen trabajo, recibo el reconocimiento que debería recibir.	118,66	52,232	,457	,838

ANEXO 6 BASE DE DATOS

Variable gestión por competencias

VARIABLE 1: GESTION POR COMPETENCIAS																																				
DIMENSION: SELECCION DE PERSONAL COMPETITIVO										DIMENSION: HABILIDADES COMPETENTES										DIMENSION: CAPACIDADES COMPETENTES																
COMPORTA	VALORES	AUTOIMAGEN	RASGOS DE	ACTITUD	EXPERIENCIA	SOCIABILIDAD	TRABAJO EN	CUMPLIMIENTO	DESTREZAS	CONOCIMIENTO	ADAPTABILIDAD	APTITUD	COMUNICACION	COMPROMISO	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20	ITEM 21	ITEM 22	ITEM 23	ITEM 24	ITEM 25	ITEM 26	ITEM 27	ITEM 28	ITEM 29	ITEM 30		
4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	
4	4	3	3	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	4	5	5	4	3	4	3	3	5	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	5	
4	4	3	4	4	5	4	4	3	5	3	2	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	3	4	4	4	5	5	
4	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	3	2	3	4	4	4	4	5	5	
5	5	4	5	5	5	4	3	4	5	3	2	5	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	
5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4	4	
4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4
4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
3	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	
4	5	5	3	3	4	3	3	3	5	5	4	3	4	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	
3	5	4	4	4	4	2	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	
3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
4	5	5	4	4	4	3	4	3	4	5	4	5	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	
4	4	5	3	3	2	3	4	4	3	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	
5	4	5	5	4	3	2	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	
4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	
5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	5	3	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	
4	5	5	3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	
4	5	5	4	4	4	3	5	3	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	3	3	3	5	4	4	4	5	5	5	
4	5	5	3	3	4	2	4	4	5	4	5	5	3	4	5	4	4	5	3	4	5	4	4	5	5	5	3	3	5	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	5	4	4	3	5	4	5	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	
4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	
4	4	3	3	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Variable desempeño laboral

VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL																													
DIMENSION: CALIDAD DE TRABAJO								DIMENSION: INICIATIVA						DIMENSION: RELACIONES HUMANAS						DIMENSION: LOGRO DE METAS									
OPORTUNIDAD		PROACTIVIDAD		RESPONSABILIDAD		TRANSPARENCIA		INNOVACION		CUIDABILIDAD AL CAL		CUIDACION DE CONF		EMPATIA		TRATTO AL USU		ACION A LOS USU		INTERRELACIO		PLANIFICACION		CUMPLIMIENTO DE		METAS ALCANZADAS		BASADOS E	
ITEM 31	ITEM 32	ITEM 33	ITEM 34	ITEM 35	ITEM 36	ITEM 37	ITEM 38	ITEM 39	ITEM 40	ITEM 41	ITEM 42	ITEM 43	ITEM 44	ITEM 45	ITEM 46	ITEM 47	ITEM 48	ITEM 49	ITEM 50	ITEM 51	ITEM 52	ITEM 53	ITEM 54	ITEM 55	ITEM 56	ITEM 57	ITEM 58	ITEM 59	ITEM 60
4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3
3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	3
4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4
4	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5
4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3
3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5
5	3	3	3	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	5	3	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	3
3	3	4	3	5	4	3	4	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4
4	3	4	4	5	3	4	4	3	5	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	5	5	4	4	5	4	3	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	3	3
5	4	3	4	4	4	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	3	4	4	5	4	5	4	4	3	5	5	4	5	5	4	5	4	3	3
3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	5	5	5	4	3	5	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	3	3
4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
5	4	3	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
5	4	4	3	4	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	3
4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3
3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3

Activar Windows
Ir a continuación de PC para activar

SPSS FINAL.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 78 de 78 variables

	VAR0000 1	VAR0000 2	VAR0000 3	VAR0000 4	VAR0000 5	VAR0000 6	VAR0000 7	VAR0000 8	VAR0000 9	VAR0000 0	VAR0001 1
1	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4
2	4	4	3	3	4	4	3	4	5	4	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	5	5	4	3	4	3	3	5	4
5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	5	3
6	4	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5
7	5	5	4	5	5	5	4	3	4	5	3
8	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	5
9	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5
10	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
13	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5
16	3	4	4	3	3	4	3	4	5	4	3
17	3	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4
18	4	5	5	3	3	4	3	3	3	5	5
19	3	5	4	4	4	4	2	3	4	4	4
20	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4
21	4	5	5	4	4	4	3	4	3	4	5
22	4	4	5	3	3	3	2	3	4	4	3

Activar Windows
Ir a Configuración de PC para activar Windows.

Vista de datos Vista de variables

ANEXO 7
AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA



Lima, 08 de Julio de 2019

Señores:

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Asunto: **AUTORIZACION PARA ELABORAR TESIS**

Por medio de la presente reciba mi más cordial saludo y al mismo tiempo mencionarles que luego de haber revisado el proyecto de tesis titulado "Estudio de la Gestión por Competencias y el Desempeño Laboral en la empresa Comercializadora y Servicios Hambert E.I.R.L., La Victoria, 2019" or las autoras Mariana Leslie Gonzales Zavala y Madeleyne Ordoñez Alarcón. La empresa autoriza que las señoritas ejecuten el proyecto descrito así mismo nos comprometemos a brindar la información necesaria.

Sin otro particular me despido.

Atentamente

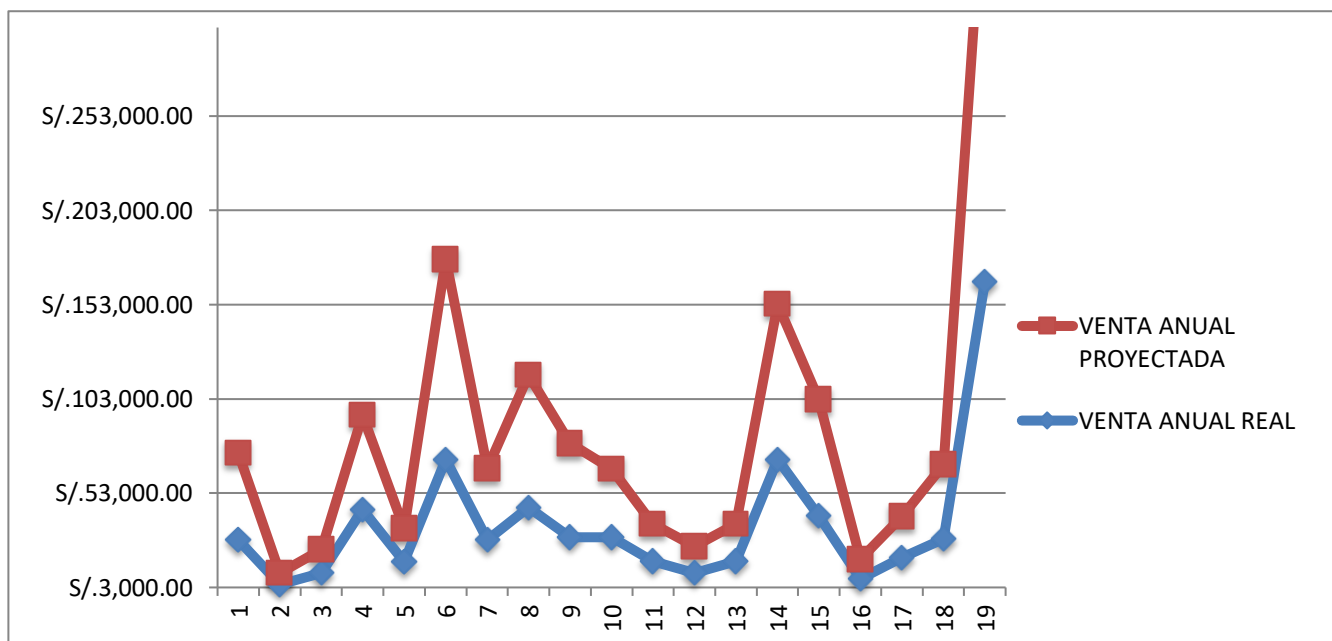
CS
HUMBERTO PORTOCARRERO S.

ANEXO 8 EVIDENCIAS

VENTA MENSUAL/ ANUAL (REAL AÑO 2017)																													
HAMBERT																													
ITEM	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	PU	VE	VF	VM	VA	VM	VJ	VJ	VA	VS	VO	VN	VD	SUB TOTAL ANUAL	IGV	VENTA ANUAL	
Oxímetro de pulso	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	1	1	\$/1,700.00	\$/3,400.00	\$/3,400.00	\$/3,400.00	\$/3,400.00	\$/5,100.00	\$/3,400.00	\$/3,400.00	\$/3,400.00	\$/3,400.00	\$/3,400.00	\$/1,700.00	\$/1,700.00	\$/39,100.00	\$/7,038.00	\$/46,138.00	
Agitador de bolsas de sangre	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	\$/300.00	\$/900.00	\$/600.00	\$/600.00	\$/600.00	\$/300.00	\$/300.00	\$/300.00	\$/300.00	\$/300.00	\$/300.00	\$/300.00	\$/300.00	\$/300.00	\$/5,100.00	\$/918.00	\$/6,018.00
Aspirador de Secreciones	1	4	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	\$/500.00	\$/500.00	\$/2,000.00	\$/1,000.00	\$/1,000.00	\$/1,000.00	\$/500.00	\$/1,000.00	\$/500.00	\$/1,000.00	\$/500.00	\$/1,000.00	\$/500.00	\$/1,000.00	\$/10,500.00	\$/1,890.00	\$/12,390.00
Artroscopio	2	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	\$/2,500.00	\$/5,000.00	\$/10,000.00	\$/5,000.00	\$/2,500.00	\$/2,500.00	\$/2,500.00	\$/2,500.00	\$/2,500.00	\$/2,500.00	\$/2,500.00	\$/2,500.00	\$/2,500.00	\$/2,500.00	\$/42,500.00	\$/7,650.00	\$/50,150.00
Aspirador de Secreciones Portátil	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	\$/1,000.00	\$/2,000.00	\$/2,000.00	\$/1,000.00	\$/1,000.00	\$/1,000.00	\$/1,000.00	\$/1,000.00	\$/1,000.00	\$/1,000.00	\$/1,000.00	\$/1,000.00	\$/2,000.00	\$/15,000.00	\$/2,700.00	\$/17,700.00	
Monitores fetales	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	\$/6,000.00	\$/6,000.00	\$/6,000.00	\$/12,000.00	\$/12,000.00	\$/12,000.00	\$/6,000.00	\$/6,000.00	\$/6,000.00	\$/6,000.00	\$/6,000.00	\$/6,000.00	\$/6,000.00	\$/6,000.00	\$/90,000.00	\$/16,200.00	\$/106,200.00
Dopler fetales	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	\$/2,000.00	\$/4,000.00	\$/2,000.00	\$/4,000.00	\$/4,000.00	\$/4,000.00	\$/2,000.00	\$/2,000.00	\$/2,000.00	\$/2,000.00	\$/2,000.00	\$/2,000.00	\$/2,000.00	\$/2,000.00	\$/32,000.00	\$/5,760.00	\$/37,760.00
Autokeratorefractometro	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	\$/3,500.00	\$/7,000.00	\$/3,500.00	\$/3,500.00	\$/7,000.00	\$/3,500.00	\$/3,500.00	\$/3,500.00	\$/7,000.00	\$/3,500.00	\$/7,000.00	\$/7,000.00	\$/3,500.00	\$/59,500.00	\$/10,710.00	\$/70,210.00	
Balanza Analítica	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	\$/2,800.00	\$/2,800.00	\$/2,800.00	\$/2,800.00	\$/2,800.00	\$/5,600.00	\$/2,800.00	\$/2,800.00	\$/2,800.00	\$/2,800.00	\$/5,600.00	\$/2,800.00	\$/5,600.00	\$/42,000.00	\$/7,560.00	\$/49,560.00	
Pletismógrafo	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	\$/1,800.00	\$/3,600.00	\$/1,800.00	\$/1,800.00	\$/3,600.00	\$/3,600.00	\$/1,800.00	\$/1,800.00	\$/1,800.00	\$/1,800.00	\$/1,800.00	\$/3,600.00	\$/3,600.00	\$/30,600.00	\$/5,508.00	\$/36,108.00	
Frontoluz	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	\$/1,200.00	\$/1,200.00	\$/1,200.00	\$/1,200.00	\$/1,200.00	\$/1,200.00	\$/1,200.00	\$/1,200.00	\$/2,400.00	\$/1,200.00	\$/2,400.00	\$/1,200.00	\$/1,200.00	\$/16,800.00	\$/3,024.00	\$/19,824.00	
Esterilizador a Vapor	2	1	1	3	1	2	2	2	2	1	2	2	\$/600.00	\$/1,200.00	\$/600.00	\$/600.00	\$/600.00	\$/1,800.00	\$/600.00	\$/1,200.00	\$/1,200.00	\$/1,200.00	\$/1,200.00	\$/600.00	\$/1,200.00	\$/12,000.00	\$/2,160.00	\$/14,160.00	
Facemuñificador	2	3	1	3	2	1	1	1	1	2	2	2	\$/800.00	\$/1,600.00	\$/2,400.00	\$/800.00	\$/2,400.00	\$/1,600.00	\$/800.00	\$/800.00	\$/800.00	\$/800.00	\$/1,600.00	\$/1,600.00	\$/1,600.00	\$/16,800.00	\$/3,024.00	\$/19,824.00	
Equipo de rayos X estacionario	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	\$/5,000.00	\$/10,000.00	\$/5,000.00	\$/5,000.00	\$/5,000.00	\$/5,000.00	\$/5,000.00	\$/5,000.00	\$/5,000.00	\$/5,000.00	\$/5,000.00	\$/5,000.00	\$/10,000.00	\$/70,000.00	\$/12,600.00	\$/82,600.00	
Electrocauterio	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	\$/2,900.00	\$/2,900.00	\$/5,800.00	\$/5,800.00	\$/5,800.00	\$/2,900.00	\$/5,800.00	\$/5,800.00	\$/2,900.00	\$/2,900.00	\$/2,900.00	\$/2,900.00	\$/5,800.00	\$/52,200.00	\$/9,396.00	\$/61,596.00	
Silla de ruedas	2	1	2	3	1	2	2	2	1	1	3	1	\$/400.00	\$/800.00	\$/400.00	\$/800.00	\$/1,200.00	\$/400.00	\$/800.00	\$/800.00	\$/800.00	\$/800.00	\$/400.00	\$/400.00	\$/1,200.00	\$/8,800.00	\$/1,584.00	\$/10,384.00	
Desfibrilador	2	1	2	1	4	3	3	1	1	3	1	1	\$/800.00	\$/1,600.00	\$/800.00	\$/1,600.00	\$/800.00	\$/3,200.00	\$/2,400.00	\$/2,400.00	\$/800.00	\$/800.00	\$/2,400.00	\$/800.00	\$/800.00	\$/18,400.00	\$/3,312.00	\$/21,712.00	
Electro Bisturí Monopolar	1	3	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	\$/1,750.00	\$/1,750.00	\$/5,250.00	\$/3,500.00	\$/3,500.00	\$/1,750.00	\$/1,750.00	\$/3,500.00	\$/1,750.00	\$/3,500.00	\$/1,750.00	\$/3,500.00	\$/1,750.00	\$/33,250.00	\$/5,985.00	\$/39,235.00	
Ecógrafo 4D	3	2	2	3	1	1	3	3	3	3	1	2	\$/7,000.00	\$/21,000.00	\$/14,000.00	\$/14,000.00	\$/21,000.00	\$/7,000.00	\$/7,000.00	\$/21,000.00	\$/21,000.00	\$/21,000.00	\$/21,000.00	\$/7,000.00	\$/14,000.00	\$/189,000.00	\$/34,020.00	\$/223,020.00	

VENTA MENSUAL/ ANUAL (REAL AÑO 2018)

HAMBERT																														
ITEM	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	PU	VE	VF	VM	VA	VM	VJ	VJ	VA	VS	VO	VN	VD	SUB TOTAL ANUAL	IGV	VENTA ANUAL		
Oxímetro de pulso	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	\$/1,700.00	\$/1,700.00	\$/3,400.00	\$/1,700.00	\$/1,700.00	\$/3,400.00	\$/1,700.00	\$/1,700.00	\$/1,700.00	\$/1,700.00	\$/1,700.00	\$/1,700.00	\$/1,700.00	\$/1,700.00	\$/23,800.00	\$/4,284.00	\$/28,084.00
Agitador de bolsas de sangre	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	\$/300.00	\$/600.00	\$/300.00	\$/300.00	\$/300.00	\$/300.00	\$/300.00	\$/300.00	\$/300.00	\$/300.00	\$/300.00	\$/300.00	\$/300.00	\$/3,900.00	\$/702.00	\$/4,602.00	
Aspirador de Secreciones	1	3	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	\$/500.00	\$/500.00	\$/1,500.00	\$/500.00	\$/500.00	\$/1,000.00	\$/500.00	\$/1,000.00	\$/500.00	\$/1,000.00	\$/500.00	\$/1,000.00	\$/500.00	\$/9,000.00	\$/1,620.00	\$/10,620.00	
Artroscopio	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	\$/2,500.00	\$/2,500.00	\$/10,000.00	\$/2,500.00	\$/2,500.00	\$/2,500.00	\$/2,500.00	\$/2,500.00	\$/2,500.00	\$/2,500.00	\$/2,500.00	\$/2,500.00	\$/2,500.00	\$/37,500.00	\$/6,750.00	\$/44,250.00	
Aspirador de Secreciones Portátil	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	\$/1,000.00	\$/2,000.00	\$/1,000.00	\$/1,000.00	\$/1,000.00	\$/1,000.00	\$/1,000.00	\$/1,000.00	\$/1,000.00	\$/1,000.00	\$/1,000.00	\$/1,000.00	\$/2,000.00	\$/14,000.00	\$/2,520.00	\$/16,520.00	
Monitores fetales	1	1	2	2	1	1	0	0	0	0	1	1	1	\$/6,000.00	\$/6,000.00	\$/6,000.00	\$/12,000.00	\$/12,000.00	\$/6,000.00	\$/6,000.00	\$/0.00	\$/0.00	\$/0.00	\$/0.00	\$/6,000.00	\$/6,000.00	\$/60,000.00	\$/10,800.00	\$/70,800.00	
Dopler fetales	2	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	\$/2,000.00	\$/4,000.00	\$/2,000.00	\$/2,000.00	\$/2,000.00	\$/0.00	\$/2,000.00	\$/2,000.00	\$/2,000.00	\$/2,000.00	\$/2,000.00	\$/2,000.00	\$/2,000.00	\$/24,000.00	\$/4,320.00	\$/28,320.00	
Autokeratrefractometro	2	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	\$/3,500.00	\$/7,000.00	\$/0.00	\$/3,500.00	\$/3,500.00	\$/3,500.00	\$/3,500.00	\$/3,500.00	\$/0.00	\$/3,500.00	\$/3,500.00	\$/3,500.00	\$/3,500.00	\$/38,500.00	\$/6,930.00	\$/45,430.00	
Balanza Analítica	1	0	0	0	2	1	1	1	1	1	0	1	0	\$/2,800.00	\$/2,800.00	\$/0.00	\$/0.00	\$/0.00	\$/5,600.00	\$/2,800.00	\$/2,800.00	\$/2,800.00	\$/2,800.00	\$/2,800.00	\$/2,800.00	\$/0.00	\$/25,200.00	\$/4,536.00	\$/29,736.00	
Pletismógrafo	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	\$/1,800.00	\$/3,600.00	\$/1,800.00	\$/1,800.00	\$/1,800.00	\$/3,600.00	\$/1,800.00	\$/1,800.00	\$/1,800.00	\$/1,800.00	\$/1,800.00	\$/1,800.00	\$/1,800.00	\$/25,200.00	\$/4,536.00	\$/29,736.00	
Frontoluz	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	\$/1,200.00	\$/1,200.00	\$/1,200.00	\$/1,200.00	\$/1,200.00	\$/1,200.00	\$/1,200.00	\$/1,200.00	\$/1,200.00	\$/1,200.00	\$/1,200.00	\$/1,200.00	\$/1,200.00	\$/14,400.00	\$/2,592.00	\$/16,992.00	
Esterilizador a Vapor	2	1	1	1	3	1	1	1	1	0	1	2	1	\$/600.00	\$/1,200.00	\$/600.00	\$/600.00	\$/600.00	\$/1,800.00	\$/600.00	\$/600.00	\$/600.00	\$/600.00	\$/0.00	\$/600.00	\$/1,200.00	\$/9,000.00	\$/1,620.00	\$/10,620.00	
Pacoemulsificador	2	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	\$/800.00	\$/1,600.00	\$/2,400.00	\$/800.00	\$/2,400.00	\$/800.00	\$/800.00	\$/800.00	\$/800.00	\$/800.00	\$/800.00	\$/800.00	\$/1,600.00	\$/14,400.00	\$/2,592.00	\$/16,992.00	
Equipo de rayos X estacionario	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	\$/5,000.00	\$/5,000.00	\$/5,000.00	\$/5,000.00	\$/5,000.00	\$/5,000.00	\$/5,000.00	\$/5,000.00	\$/5,000.00	\$/5,000.00	\$/5,000.00	\$/5,000.00	\$/5,000.00	\$/60,000.00	\$/10,800.00	\$/70,800.00	
Electrocauterio	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	2	1	\$/2,900.00	\$/2,900.00	\$/2,900.00	\$/2,900.00	\$/2,900.00	\$/2,900.00	\$/2,900.00	\$/0.00	\$/2,900.00	\$/2,900.00	\$/2,900.00	\$/2,900.00	\$/5,800.00	\$/34,800.00	\$/6,264.00	\$/41,064.00	
Silla de ruedas	2	1	1	3	1	1	1	1	1	0	3	1	0	\$/400.00	\$/800.00	\$/400.00	\$/400.00	\$/1,200.00	\$/400.00	\$/400.00	\$/400.00	\$/400.00	\$/400.00	\$/400.00	\$/400.00	\$/0.00	\$/6,400.00	\$/1,152.00	\$/7,552.00	
Desfibrilador	2	1	1	0	3	3	3	1	1	3	1	1	1	\$/800.00	\$/1,600.00	\$/800.00	\$/800.00	\$/0.00	\$/2,400.00	\$/2,400.00	\$/2,400.00	\$/800.00	\$/800.00	\$/2,400.00	\$/800.00	\$/800.00	\$/16,000.00	\$/2,880.00	\$/18,880.00	
Electro Bisturi Monopolar	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	\$/1,750.00	\$/1,750.00	\$/5,250.00	\$/1,750.00	\$/1,750.00	\$/1,750.00	\$/1,750.00	\$/1,750.00	\$/1,750.00	\$/1,750.00	\$/1,750.00	\$/1,750.00	\$/1,750.00	\$/24,500.00	\$/4,410.00	\$/28,910.00	
Ecógrafo 4D	3	1	1	3	0	0	3	3	3	0	0	0	0	\$/7,000.00	\$/21,000.00	\$/7,000.00	\$/7,000.00	\$/21,000.00	\$/0.00	\$/0.00	\$/21,000.00	\$/21,000.00	\$/21,000.00	\$/21,000.00	\$/21,000.00	\$/0.00	\$/140,000.00	\$/25,200.00	\$/165,200.00	



ANEXO 9

TABLAS CRUZADAS

Gráfico 1: gestión por competencias y desempeño laboral

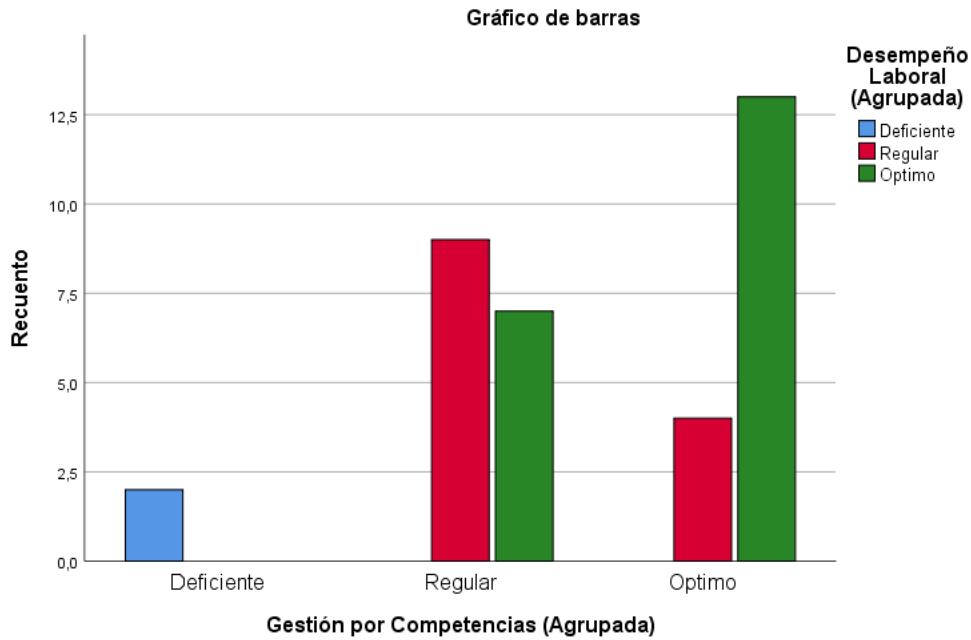


Gráfico 2: selección del personal competitivo y el desempeño laboral

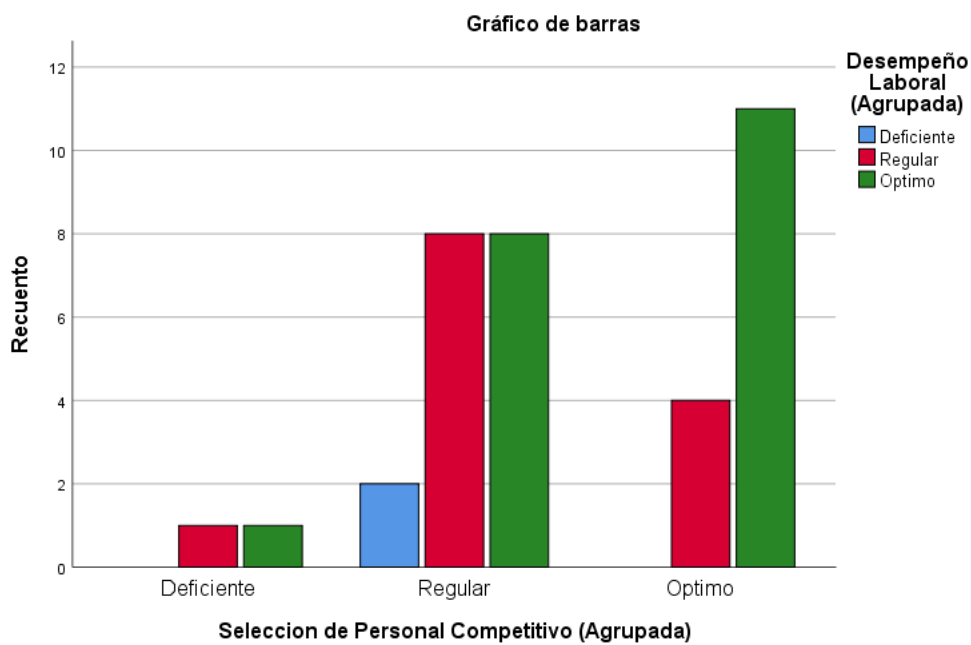


Gráfico 3: Habilidades competentes y desempeño laboral

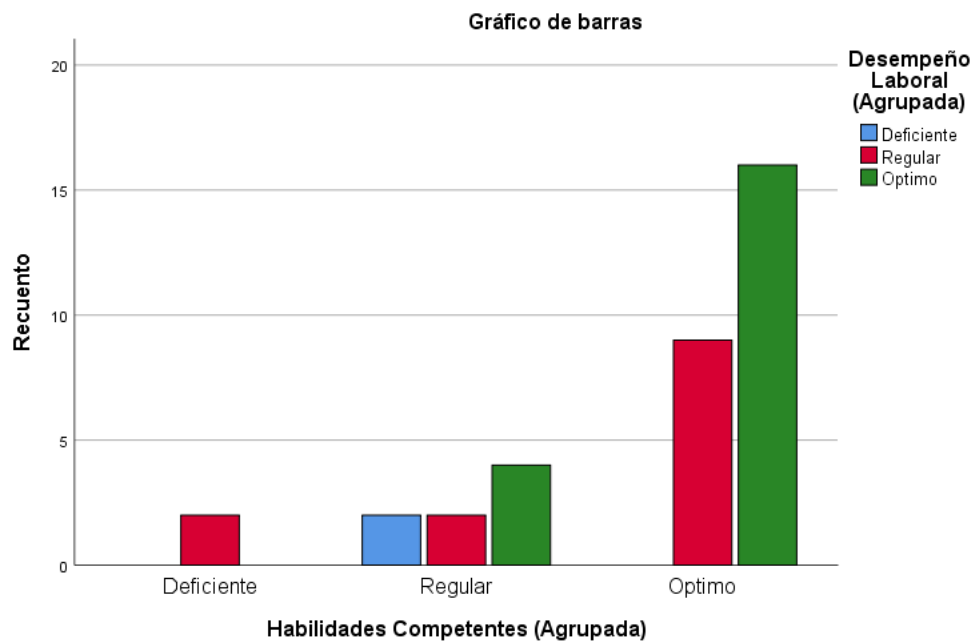
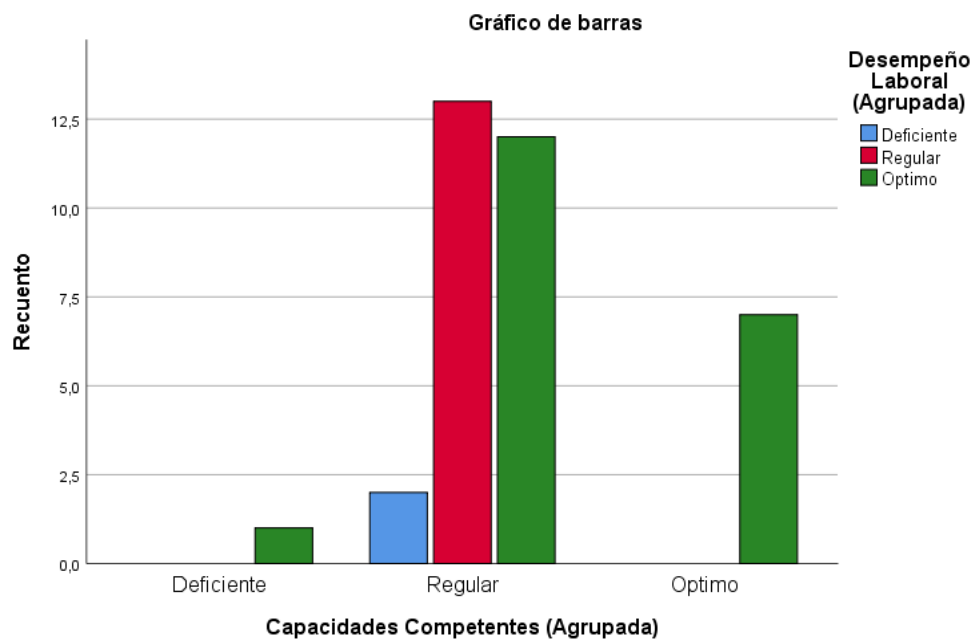


Gráfico 4: Capacidades competentes y desempeño laboral



ANEXO 10

Tabla 22

Matriz de evidencias externas para la discusión

Autor	Hipótesis	Resultados
Huaynacache (2018)	La relación que existe entre gestión por competencias y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Carhuaz, 2018.	Correlación bilateral = 23.783 Sig. (bilateral) = 0.000<0.05
Meza (2015)	La Gestión por Competencias se relaciona significativamente con el Desempeño Laboral de la empresa Electroperú S.A., San Juan de Miraflores, año 2015.	Correlación de Pearson = 0,445 Sig. (bilateral) = 0.000<0.05
Ninatanta (2018)	aplicar una gestión por competencias en la empresa Cable Video Perú SAC traería consigo una mejora del desempeño laboral dentro de la compañía la relación de la gestión por competencias y el desempeño laboral de la empresa Cable Video Perú S.A.C., Los Olivos - 2018	Correlación Positiva Media = 0.453 Sig. (bilateral) p= 0.00<0.05
Mariño (2018)	El proceso de capacitación por competencias y el desempeño laboral son los métodos principales empleados por los	Correlación de Pearson = 0,803 Sig. (bilateral) p= 0.00<0.05

	colaboradores de la empresa Bioalimentar.	
Gómez y Mendoza (2013)	Diseñar un Modelo de Gestión por Competencias para la empresa ACMED S.A.S.	Correlación Rho de Spearman = 0.650 Sig. (bilateral) p= 0.00<0.05
Arizaga & Játiva (2016)	La variable dependiente de evaluación del desempeño por competencias, no está explicada por la variable independiente de evaluación del potencial.	Coefficiente de correlación = 0.034 Sig. (bilateral) p= 0.001<0.05

Tabla 23

Matriz de resultado

Planteamiento	Hipótesis	Resultados
Gestión por competencias y el desempeño laboral	Existe relación significativa entre la gestión por competencias y el desempeño laboral en la empresa Comercializadora y Servicios Hambert E.I.R.L., La Victoria, 2019.	<i>Rho de Spearman</i> Correlación ,473 Valor $p= 0,004 < 0.05$
Selección del personal competitivo	Existe relación significativa entre la Selección del Personal Competitivo y el Desempeño Laboral en la empresa Comercializadora y Servicios Hambert E.I.R.L., La Victoria, 2019	<i>Rho de Spearman</i> Correlación ,283 Valor $p= 0,009 < 0.05$
	Existe relación significativa entre las Habilidades	<i>Rho de Spearman</i> Correlación ,298

Habilidades competentes	Competentes y el Desempeño Laboral en la empresa Comercializadora y Servicios Hambert E.I.R.L., La Victoria, 2019	Valor $p= 0,008 < 0.05$
Capacidades competentes	Existe relación significativa entre las Capacidades Competentes y el Desempeño Laboral en la empresa Comercializadora y Servicios Hambert E.I.R.L., La Victoria, 2019.	<i>Rho de Spearman</i> Correlación ,346 Valor $p= 0,042 < 0.05$

ANEXO 11

Artículos científicos – Gestión por Competencias

Autor(es)	Año	Título	Parafrasis
Lukianova, L., Androshchuk, I. & Banit, O.	2019	Time Management as a Pedagogical Technology of PhD Student's Effective Self – Management	Mencionan que el mundo moderno se caracteriza por el dinamismo, el rápido desarrollo de la innovación, tecnologías innovadoras y continuos cambios socioeconómicos. El ritmo acelerado de estos cambios requiere mayores alcances de asignación, adopción de independientes decisiones y, por lo tanto, la capacidad de los trabajadores para organizar y planificar sus actividades, para encontrar reservas de tiempo para la realización no solo laboral sino también metas personales y profesionales.
Farndale, E., Morley, M. & Valverde, M.	2019	Talent Management: Quo Vadis	Manifestaron que la gestión eficaz del talento se propone como una de las capacidades críticas que distinguirá a las empresas globales exitosas y se considera como consecuencia de nuestra capacidad para desarrollar el potencial de la economía del conocimiento.
Eichinger, R. & Tavis, Anna	2019	Talent Management: the End of the Era or the Dawn of the New Age	Las organizaciones ahora contratan para una mentalidad de crecimiento y establecen arquitecturas de elección para que los empleados hagan lo correcto sin la coerción administrativa.
King, K. & Vaiman, V.	2019	Enabling effective talent management through a macro-contingent approach: A framework for research and practice	Manifiestan que las empresas de hoy extienden sus operaciones a través de las regiones y muchas compiten globalmente, existiendo dentro de uno o más contextos externos, conocidos como sistemas macro de gestión del talento.
Claus, L.	2019	HR disruption – Time already to reinvent talent management	Indica que la tecnología y la globalización tienen considerables implicaciones para el trabajo y el trabajador, ya que está interrumpiendo la gestión del talento. Las empresas progresistas en todos los sectores se dan cuenta de que sus prácticas de gestión del talento ya no satisfacen las necesidades de sus trabajadores. En cambio, los empleadores centran su atención en desarrollar una experiencia significativa para los empleados para atraer y nutrir el talento que necesitan.
Yearsley, A.	2017	HR, Talent Management, and Marketing as Force Multiplier	Los empleados ya no son vistos como los "recursos humanos", sino más bien como colaboradores. No están obligados por la falta de oportunidades, sino que eligen aplicar sus habilidades dentro de su empresa. Fundamentalmente, son consumidores conscientes de los productos de recursos humanos implementados dentro de su organización. Si no están adoptando los procesos o prácticas de RR.HH. disponibles, están ejerciendo su elección.
Young, M., Pennock, M., Decker, S.	2019	Maximizing Human Capital with Innovative Talent Management Strategy	La gestión del talento se utiliza en las primeras etapas del proceso de adhesión con el Navegador de interés laboral de la Fuerza Aérea. Esta coincidencia permite que la persona adecuada obtenga el trabajo correcto y disminuye los desajustes laborales al tiempo que aprovecha el rendimiento cuando los requisitos de acceso no interfieren.
Makarem, Y., Metcalfe, B. & Afiouni, F.	2019	A feminist poststructuralist critique of talent management: Toward a more gender sensitive body of knowledge.	El texto se basa en lo que llamamos "mágico" descripciones y prácticas que obligan a que la gestión del talento sea nueva y revolucionaria y ofrece nuevas perspectivas para el liderazgo de la organización. El idioma del talento utilizado en el texto evoca una experiencia "mágica" y a que puede transformar vidas y organizaciones.
Jaroslav, M.	2018	The Research on the Efficiency of the Methods of Talent Management within Organizations	La gestión del talento es un conjunto de actividades, procesos, herramientas y métodos aplicados en la gestión de personas con talento en la organización. Bajo este supuesto, se considera la eficiencia de la gestión del talento como un efecto de sinergia de todos sus elementos.
Newman, S.	2019	The Emerging Priority: Total Workforce Management	Manifiesta que las compañías tienen una mezcla de permanente y contingente empleados pero no tienen un total programa de gestión de la fuerza laboral en lugar de optimizar su personal. Puesto que, el crecimiento constante y ascendente del trabajo no empleado tiene sentido absoluto: se ha mantenido como un medio rentable de aprovechar el talento a corto plazo para satisfacer las necesidades específicas y basadas en proyectos en toda la organización sin estar anclados a los años de larga duración para un empleado tradicional equivalente a tiempo completo

ANEXO 12

Artículos científicos – Desempeño laboral

Autor(es)	Año	Título	Parafrasis
Yousefi, M., Ghani, A	2019	The Impact of Organizational Stressors on Job Performance among Academic Staff	El estrés ha sido un problema creciente en las organizaciones y hay un problema importante en las universidades hoy en día. Además, el estrés organizacional causa efectos desfavorables en el desempeño académico del trabajo. Los cambios globales constantes, especialmente cambios importantes en el diseño curricular y tareas dinámicas de tareas múltiples, lo que resulta en la creación de expectativas de alto rendimiento para ser cumplido en universidades.
Yang, F., Liu, J., Wang, Z., Zhang, Y.	2019	Feeling Energized: A Multilevel Model of Spiritual Leadership, Leader Integrity, Relational Energy, and Job Performance	Debido a las recientes incertidumbres en la economía y el ambiente competitivo en el lugar de trabajo, los empleados van experimentando mayores niveles de presión y ansiedad que puede tener un impacto negativo en su desempeño laboral general lo que subraya la necesidad de líderes para mantener una fuerza laboral próspera que tenga energía y listo para asumir las tareas en cuestión.
Khorakian, A., Sadegh, M.	2019	Integrating Implicit Leadership Theories, Leader-Member Exchange, Self-Efficacy, and Attachment Theory to Predict Job Performance.	La teoría y las características de los supervisores mejoran el desempeño laboral a través de mayor calidad de intercambio líder-miembro y autoeficacia. Además, en la propuesta modelo, la inseguridad del apego fue considerada como el antecedente de la congruencia y el intercambio líder-miembro además del moderador de la relación entre ellos.
Albloush, A., Ahmad, A., Mohd. Y., Hazimah, N.,	2019	The impact of organizational politics on job performance: mediating role of perceived training opportunities	El desempeño es muy importante en los servicios públicos porque refleja la imagen del gobierno y la eficiencia de la administración del gobierno. El alto desempeño laboral aumenta la confianza de los ciudadanos en servicios gubernamentales.
Salgado, J., Blanco, S., Moscoso, S.	2019	Subjective Well-being and Job Performance: Testing of a Suppressor Effect	Este estudio menciona la relación entre los componentes cognitivos y emocionales del bienestar subjetivo y desempeño laboral. Los trabajadores felices han sido frecuentemente conceptualizados como individuos con puntajes más altos en escalas de satisfacción laboral y varios metaanalíticos examinaron la predicción de que había una positiva correlación entre satisfacción laboral y desempeño laboral.
Zeb, A., Abdullah, N., Othayman, M., & Ali, M.	2019	The Role of LMX in Explaining Relationships between Organizational Justice and Job Performance.	En este artículo se menciona al desempeño laboral como el cumplimiento del deber y la responsabilidad de una tarea dada que abarca factores ya conocidos como el tiempo, la velocidad y la eficiencia. El desempeño laboral de los empleados es un recurso muy valioso para cualquier organización, ya que el desempeño puede construir o destruir la reputación, así como la rentabilidad de la organización.
Zhang, X.	2017	Knowledge management system use and job Performance: a multilevel contingency model	Este documento busca desarrollar una mejor comprensión del desempeño laboral en el contexto de una gestión del conocimiento implementación del sistema (KMS). Este trabajo adopta el enfoque de teorización de contexto que informa la conceptualización del uso de KMS e identificación de factores de contingencia. Se espera que esta implementación traiga numerosos beneficios, como conducir crecimiento económico, facilitando el desarrollo social, reduciendo costo de capacitación de empleados y mejora del desempeño laboral.
Ann, T., Venkatesh, V.,	2017	Explaining post-implementation employee system Use and job performance: impacts of the contentand source of social network ties	Este documento se basa en la investigación de la comunicación y la teoría de la asimetría negativa para examinar cómo los lazos de redes sociales en el trabajo afectan el uso profundo de la estructura y el desempeño laboral en el contexto de un sistema empresarial.
Feng, L., Li, J., Feng, T., Jiang, W.	2019	Workplace ostracism and job performance: Meaning at work and family support as moderators	Este artículo menciona la relación negativa entre el ostracismo en el lugar de trabajo y los empleados. El desempeño laboral ha recibido una atención creciente de la academia y en la práctica. Sin embargo, se sabe poco sobre las condiciones bajo las cuales estos efectos negativos pueden aliviarse. El ostracismo en el lugar de trabajo predice simultáneamente el desempeño laboral en el puesto y un desempeño laboral innovador
Wang, Q., Jiang, Y., Weng, Q., Wang, Q.	2019	A meta-analysis of the relationship between occupational commitment and job performance	.Los investigadores han demostrado que OCC está asociado con un comportamiento organizacional positivo, como baja rotación y alta satisfacción laboral. Esta investigación, se centra en la relación OCC-desempeño laboral y estos investigadores informaron coeficientes de correlación de .22 y .06, respectivamente.

Anexo 13

N° Items		Media	DE	V Aiken
ÍTEM 1	<i>Relevancia</i>	3.3333	0.58	0.78
	<i>Pertinencia</i>	3.6667	0.58	0.89
	<i>Claridad</i>	4	0.00	1.00
ÍTEM 2	<i>Relevancia</i>	3.3333	0.58	0.78
	<i>Pertinencia</i>	4	0.00	1.00
	<i>Claridad</i>	3.6667	0.58	0.89
ÍTEM 3	<i>Relevancia</i>	3.3333	0.58	0.78
	<i>Pertinencia</i>	3.6667	0.58	0.89
	<i>Claridad</i>	4	0.00	1.00
ÍTEM 4	<i>Relevancia</i>	3.3333	0.58	0.78
	<i>Pertinencia</i>	3.6667	0.58	0.89
	<i>Claridad</i>	4	0.00	1.00
ÍTEM 5	<i>Relevancia</i>	3.3333	0.58	0.78
	<i>Pertinencia</i>	4	0.00	1.00
	<i>Claridad</i>	3.6667	0.58	0.89
ÍTEM 6	<i>Relevancia</i>	3.3333	0.58	0.78
	<i>Pertinencia</i>	3.6667	0.58	0.89
	<i>Claridad</i>	4	0.00	1.00
ÍTEM 7	<i>Relevancia</i>	3.3333	0.58	0.78
	<i>Pertinencia</i>	3.6667	0.58	0.89
	<i>Claridad</i>	4	0.00	1.00
ÍTEM 8	<i>Relevancia</i>	3.3333	0.58	0.78
	<i>Pertinencia</i>	4	0.00	1.00
	<i>Claridad</i>	3.6667	0.58	0.89
ÍTEM 9	<i>Relevancia</i>	3.3333	0.58	0.78
	<i>Pertinencia</i>	3.6667	0.58	0.89
	<i>Claridad</i>	4	0.00	1.00
ÍTEM 10	<i>Relevancia</i>	3.3333	0.58	0.78
	<i>Pertinencia</i>	3.6667	0.58	0.89
	<i>Claridad</i>	4	0.00	1.00
ÍTEM 11	<i>Relevancia</i>	3.3333	0.58	0.78
	<i>Pertinencia</i>	4	0.00	1.00
	<i>Claridad</i>	3.6667	0.58	0.89
ÍTEM 12	<i>Relevancia</i>	3.3333	0.58	0.78
	<i>Pertinencia</i>	3.6667	0.58	0.89
	<i>Claridad</i>	4	0.00	1.00
ÍTEM 13	<i>Relevancia</i>	3.3333	0.58	0.78
	<i>Pertinencia</i>	3.6667	0.58	0.89
	<i>Claridad</i>	4	0.00	1.00
ÍTEM 14	<i>Relevancia</i>	3.3333	0.58	0.78
	<i>Claridad</i>	4	0.00	1.00

	<i>Relevancia</i>	3.3333	0.58	0.78
ÍTEM 15	<i>Pertinencia</i>	3.6667	0.58	0.89
	<i>Claridad</i>	4	0.00	1.00
	<i>Relevancia</i>	3.3333	0.58	0.78
ÍTEM 16	<i>Pertinencia</i>	3.6667	0.58	0.89
	<i>Claridad</i>	4	0.00	1.00
	<i>Relevancia</i>	3.3333	0.58	0.78
ÍTEM 17	<i>Pertinencia</i>	4	0.00	1.00
	<i>Claridad</i>	3.6667	0.58	0.89
	<i>Relevancia</i>	3.3333	0.58	0.78
ÍTEM 18	<i>Pertinencia</i>	3.6667	0.58	0.89
	<i>Claridad</i>	4	0.00	1.00
	<i>Relevancia</i>	3.3333	0.58	0.78
ÍTEM 19	<i>Pertinencia</i>	3.6667	0.58	0.89
	<i>Claridad</i>	4	0.00	1.00
	<i>Relevancia</i>	3.3333	0.58	0.78
ÍTEM 20	<i>Pertinencia</i>	4	0.00	1.00
	<i>Claridad</i>	3.6667	0.58	0.89
	<i>Relevancia</i>	3.3333	0.58	0.78
ÍTEM 21	<i>Pertinencia</i>	3.6667	0.58	0.89
	<i>Claridad</i>	4	0.00	1.00
	<i>Relevancia</i>	3.3333	0.58	0.78
ÍTEM 22	<i>Pertinencia</i>	3.6667	0.58	0.89
	<i>Claridad</i>	4	0.00	1.00
	<i>Relevancia</i>	3.3333	0.58	0.78
ÍTEM 23	<i>Pertinencia</i>	4	0.00	1.00
	<i>Claridad</i>	3.6667	0.58	0.89
	<i>Relevancia</i>	3.3333	0.58	0.78
ÍTEM 24	<i>Pertinencia</i>	3.6667	0.58	0.89
	<i>Claridad</i>	4	0.00	1.00
	<i>Relevancia</i>	3.3333	0.58	0.78
ÍTEM 25	<i>Pertinencia</i>	3.6667	0.58	0.89
	<i>Claridad</i>	4	0.00	1.00
	<i>Relevancia</i>	3.3333	0.58	0.78
ÍTEM 26	<i>Pertinencia</i>	4	0.00	1.00
	<i>Claridad</i>	3.6667	0.58	0.89
	<i>Relevancia</i>	3.3333	0.58	0.78
ÍTEM 27	<i>Pertinencia</i>	3.6667	0.58	0.89
	<i>Claridad</i>	4	0.00	1.00
	<i>Relevancia</i>	3.3333	0.58	0.78
ÍTEM 28	<i>Pertinencia</i>	3.6667	0.58	0.89
	<i>Claridad</i>	4	0.00	1.00
	<i>Relevancia</i>	3.3333	0.58	0.78
ÍTEM 29	<i>Pertinencia</i>	4	0.00	1.00
	<i>Claridad</i>	3.6667	0.58	0.89
ÍTEM 30	<i>Relevancia</i>	3.3333	0.58	0.78

<i>Pertinencia</i>	3.6667	0.58	0.89
<i>Claridad</i>	4	0.00	1.00

Anexo 14

Nº Ítems		Media	DE	V Aiken
	<i>Relevancia</i>	4	0.00	1.00
ÍTEM 1	<i>Pertinencia</i>	4	0.00	1.00
	<i>Claridad</i>	4	0.00	1.00
	<i>Relevancia</i>	4	0.00	1.00
ÍTEM 2	<i>Pertinencia</i>	4	0.00	1.00
	<i>Claridad</i>	4	0.00	1.00
	<i>Relevancia</i>	3.6667	0.58	0.89
ÍTEM 3	<i>Pertinencia</i>	4	0.00	1.00
	<i>Claridad</i>	4	0.00	1.00
	<i>Relevancia</i>	4	0.00	1.00
ÍTEM 4	<i>Pertinencia</i>	4	0.00	1.00
	<i>Claridad</i>	4	0.00	1.00
	<i>Relevancia</i>	4	0.00	1.00
ÍTEM 5	<i>Pertinencia</i>	4	0.00	1.00
	<i>Claridad</i>	4	0.00	1.00
	<i>Relevancia</i>	4	0.00	1.00
ÍTEM 6	<i>Pertinencia</i>	4	0.00	1.00
	<i>Claridad</i>	4	0.00	1.00
	<i>Relevancia</i>	4	0.00	1.00
ÍTEM 7	<i>Pertinencia</i>	4	0.00	1.00
	<i>Claridad</i>	4	0.00	1.00
	<i>Relevancia</i>	4	0.00	1.00
ÍTEM 8	<i>Pertinencia</i>	4	0.00	1.00
	<i>Claridad</i>	4	0.00	1.00
	<i>Relevancia</i>	4	0.00	1.00
ÍTEM 9	<i>Pertinencia</i>	4	0.00	1.00
	<i>Claridad</i>	4	0.00	1.00
	<i>Relevancia</i>	4	0.00	1.00
ÍTEM 10	<i>Pertinencia</i>	4	0.00	1.00
	<i>Claridad</i>	4	0.00	1.00
	<i>Relevancia</i>	4	0.00	1.00
ÍTEM 11	<i>Pertinencia</i>	4	0.00	1.00
	<i>Claridad</i>	4	0.00	1.00

	<i>Relevancia</i>	4	0.00	1.00
ÍTEM 12	<i>Pertinencia</i>	4	0.00	1.00
	<i>Claridad</i>	4	0.00	1.00
	<i>Relevancia</i>	4	0.00	1.00
ÍTEM 13	<i>Pertinencia</i>	4	0.00	1.00
	<i>Claridad</i>	4	0.00	1.00
	<i>Relevancia</i>	4	0.00	1.00
ÍTEM 14	<i>Pertinencia</i>	4	0.00	1.00
	<i>Claridad</i>	4	0.00	1.00
	<i>Relevancia</i>	4	0.00	1.00
ÍTEM 15	<i>Pertinencia</i>	4	0.00	1.00
	<i>Claridad</i>	4	0.00	1.00
	<i>Relevancia</i>	4	0.00	1.00
ÍTEM 16	<i>Pertinencia</i>	4	0.00	1.00
	<i>Claridad</i>	4	0.00	1.00
	<i>Relevancia</i>	4	0.00	1.00
ÍTEM 17	<i>Pertinencia</i>	4	0.00	1.00
	<i>Claridad</i>	4	0.00	1.00
	<i>Relevancia</i>	4	0.00	1.00
ÍTEM 18	<i>Pertinencia</i>	4	0.00	1.00
	<i>Claridad</i>	4	0.00	1.00
	<i>Relevancia</i>	4	0.00	1.00
ÍTEM 19	<i>Pertinencia</i>	4	0.00	1.00
	<i>Claridad</i>	4	0.00	1.00
	<i>Relevancia</i>	4	0.00	1.00
ÍTEM 20	<i>Pertinencia</i>	4	0.00	1.00
	<i>Claridad</i>	4	0.00	1.00
	<i>Relevancia</i>	4	0.00	1.00
ÍTEM 21	<i>Pertinencia</i>	4	0.00	1.00
	<i>Claridad</i>	4	0.00	1.00
	<i>Relevancia</i>	4	0.00	1.00
ÍTEM 22	<i>Pertinencia</i>	4	0.00	1.00
	<i>Claridad</i>	4	0.00	1.00
	<i>Relevancia</i>	4	0.00	1.00
ÍTEM 23	<i>Pertinencia</i>	4	0.00	1.00
	<i>Claridad</i>	4	0.00	1.00
	<i>Relevancia</i>	4	0.00	1.00
ÍTEM 24	<i>Pertinencia</i>	4	0.00	1.00
	<i>Claridad</i>	4	0.00	1.00
ÍTEM 25	<i>Relevancia</i>	4	0.00	1.00

	<i>Pertinencia</i>	4	0.00	1.00
	<i>Claridad</i>	4	0.00	1.00
	<i>Relevancia</i>	4	0.00	1.00
ÍTEM 26	<i>Pertinencia</i>	4	0.00	1.00
	<i>Claridad</i>	4	0.00	1.00
	<i>Relevancia</i>	4	0.00	1.00
ÍTEM 27	<i>Pertinencia</i>	4	0.00	1.00
	<i>Claridad</i>	4	0.00	1.00
	<i>Relevancia</i>	4	0.00	1.00
ÍTEM 28	<i>Pertinencia</i>	4	0.00	1.00
	<i>Claridad</i>	4	0.00	1.00
	<i>Relevancia</i>	4	0.00	1.00
ÍTEM 29	<i>Pertinencia</i>	4	0.00	1.00
	<i>Claridad</i>	4	0.00	1.00
	<i>Relevancia</i>	4	0.00	1.00
ÍTEM 30	<i>Pertinencia</i>	4	0.00	1.00
	<i>Claridad</i>	4	0.00	1.00



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RICARDO EDMUNDO RUIZ VILLAVICENCIO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, asesor del Trabajo de Investigación / Tesis titulada: ""Estudio de la Gestión por Competencias y el Desempeño Laboral en la Empresa Comercializadora y Servicios Lambert E.I.R.L., La Victoria - 2019", de las autoras ORDOÑEZ ALARCÓN MADELEYNE y GONZALES ZAVALA MARIANA LESLIE, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el Trabajo de Investigación / Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lima, 26 de julio de 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RUIZ VILLAVICENCIO RICARDO EDMUNDO DNI: 09809744 ORCID: 0000-0002-1353-1463	