



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN,
FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES

TESIS
LAS COMPETENCIAS LABORALES Y SU IMPACTO EN
EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS ASISTENTES
ADMINISTRATIVOS DE LA RED DE CITES DEL
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA PRODUCCIÓN - ITP -
2020

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS
GLOBALES

AUTOR:
Bach. MARCIA EDELMIRA LARIZBEASCOA CASTRO

LIMA – PERÚ
2021

ASESOR DE TESIS

Mg. MICHEL JAIME MÉNDEZ ESCOBAR

JURADO EXAMINADOR

Dr. WILLIAM MIGUEL MOGROVEJO COLLANTES
Presidente

Mg. ERNESTO ARCE GUEVARA
Secretario

Mg. FRANCISCO EDUARDO DIAZ ZARATE
Vocal

DEDICATORIA

A Dios, y a mis padres, por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad, por haberme motivado constantemente para alcanzar mis anhelos; muchos de mis logros se los debo a ellos, entre los cuales incluyo éste.

AGRADECIMIENTO

A Dios, y a mis padres, por brindarme todo el apoyo incondicional para lograr mis sueños, también a mis maestros, asesores por guiarme y orientarme en este trabajo de investigación.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación denominado “Las competencias laborales y su impacto en el desempeño laboral de los asistentes administrativos de la red de CITES del Instituto Tecnológico de la Producción - ITP - 2020”, tuvo por objetivo general, determinar el impacto de las competencias laborales en el desempeño laboral en los asistentes administrativos de esta institución durante el período 2020.

La investigación, tuvo un enfoque cuantitativo, siendo un tipo de investigación básica, de nivel descriptivo correlacional; se utilizó un diseño no experimental con casos prácticos y observación naturalista; el tipo de muestreo fue censal debido a que el conjunto que representa la población está conformada por 36 asistentes, a quienes se les aplicó un cuestionario de acuerdo con las variables de estudio, obteniendo una fiabilidad de 0.8765451 y 0.7858191, considerándose un nivel aceptable.

El resultado obtenido, según la prueba estadística de rho de Spearman aplicada a las variables competencias laborales y desempeño laboral de los asistentes administrativos de la red de CITES del Instituto Tecnológico de la Producción - ITP, indica que, existe una correlación de 0.577 con un nivel de significancia bilateral de 0.000, lo cual indica que, existe una correlación directa significativa entre las dos variables, con la cual, aceptamos la hipótesis planteada que indica que existe un impacto de las competencias laborales en el desempeño laboral.

Palabras clave: competencias laborales, desempeño laboral, instituto tecnológico de la producción.

ABSTRACT

The present research work called "Labor Competencies and their impact on the Labor Performance of Administrative Assistants of the CITES Network of the Technological Institute of Production - ITP - 2020", has the general objective of determining the impact of Labor Competencies in Labor Performance in the Administrative Assistants of this institution during the 2020 period.

The research has a quantitative approach, being a type of research it is basic, of a correlational descriptive level; A non-experimental design with practical cases and naturalistic observation was used; The type of sampling was census because the group that represents the population is made up of 36 attendees, to whom a questionnaire was applied according to the study variables, obtaining a reliability of 0.8765451 and 0.7858191, which is considered an acceptable level.

The result obtained, according to the Spearman Rho statistical test applied to the variables Labor Competencies and Labor Performance of the Administrative Assistants of the CITES Network of the Technological Institute of Production - ITP, indicates that there is a correlation of 0.577 with a level of bilateral significance of 0.000, which indicates that there is a significant direct correlation between the two variables, with which we accept the hypothesis that indicates that there is an impact of Labor Competencies on Labor Performance.

Keywords: Labor Competencies, Labor Performance, Technological Institute of Production.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA	i
ASESOR DE TESIS	ii
JURADO EXAMINADOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1. Planteamiento del problema	14
1.2. Formulación del problema	16
1.2.1. Problema general	16
1.2.2. Problemas específicos	16
1.3. Justificación del estudio	16
1.3.1. Justificación teórica	16
1.3.2. Justificación práctica	16
1.3.3. Justificación metodológica	17
1.3.4. Justificación social	17
1.4. Objetivos de la investigación	18
1.4.1. Objetivo general	18
1.4.2. Objetivos específicos	18
II. MARCO TEÓRICO	19
2.1. Antecedentes de la investigación	19
2.1.1. Antecedentes nacionales	19
2.1.2. Antecedentes internacionales	21
2.2. Base teórica	25
2.2.1. Instituto Tecnológico de la Producción - ITP	25

2.2.2. Centros de Innovación Productiva y Transferencia Tecnológica – CITE.....	26
2.2.3. Competencias laborales	27
2.2.4. Desempeño laboral.....	33
2.3. Terminología básica	38
III. MÉTODOS Y MATERIALES	42
3.1. Hipótesis de la investigación	42
3.1.1. Hipótesis general	42
3.1.2. Hipótesis específicas	42
3.2. Variables de estudio	42
3.2.1. Definición conceptual.....	42
3.2.2. Definición de operacionalización.....	43
3.3. Tipo y nivel de la investigación	43
3.3.1. Tipo de investigación	43
3.3.2. Nivel de investigación	43
3.4. Diseño de la investigación.....	45
3.5. Población y muestra de estudio.....	46
3.5.1. Población	46
3.5.2. Muestra censal.....	46
3.5.3. Muestreo.....	46
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47
3.6.1. Técnica de recolección de datos.....	47
3.6.2. Instrumento de recolección de datos	47
3.7. Métodos de análisis de datos	50
3.8. Aspectos éticos	50
IV. RESULTADOS	51
4.1. Resultados descriptivos.....	51
4.2. Prueba de hipótesis.....	56
4.2.1. Prueba de hipótesis general	56
4.2.2. Prueba de hipótesis específica 1	56
4.2.3. Prueba de hipótesis específica 2	57
4.2.4. Prueba de hipótesis específica 3	58
V. DISCUSIÓN.....	59

V. CONCLUSIONES	61
VI. RECOMENDACIONES	62
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	63
ANEXOS	65
Anexo 1. Matriz de consistencia	66
Anexo 2. Matriz de operacionalización	67
Anexo 3. Instrumento.....	69
Anexo 4. Validación del instrumento.....	73
Anexo 5. Matriz de Datos.....	81

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Valores de la prueba de correlación de rho Spearman	44
Tabla 2.	Ficha técnica del Cuestionario	47
Tabla 3.	Calificación y evaluación del cuestionario de competencias laborales y desempeño laboral	48
Tabla 4.	Validación de juicio de expertos	48
Tabla 5.	Escala de interpretación de la confiabilidad	49
Tabla 6.	Nivel de confiabilidad de la variable competencias laborales	49
Tabla 7.	Nivel de confiabilidad de la variable desempeño laboral	49
Tabla 8.	Niveles de competencias laborales	51
Tabla 9.	Niveles de desempeño laboral	52
Tabla 10.	Niveles de competencias técnicas.....	53
Tabla 11.	Niveles de competencias sociales.....	54
Tabla 12.	Niveles de competencias Individuales.....	55
Tabla 13.	Prueba de hipótesis general.....	56
Tabla 14.	Prueba de hipótesis 1	57
Tabla 15.	Prueba de hipótesis 2.....	57
Tabla 16.	Prueba de hipótesis 3.....	58

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Niveles de competencias laborales	51
Figura 2. Niveles de desempeño laboral	52
Figura 3. Niveles de competencias técnicas.....	53
Figura 4. Niveles de competencias sociales.....	54
Figura 5. Niveles de competencias Individuales.....	55

INTRODUCCIÓN

Hoy en día, cuando hablamos de competencias laborales, se nos viene a la mente, un tema que trae consigo, un sinnúmero de aspectos asociados al trabajo, sobre todo al desempeño profesional, es por ello, que se hace necesario conocer, cómo este influye en el desarrollo de las organizaciones, y de este modo, tener un panorama más real de lo que ocurre al interior de las mismas.

Es por ello que, en el presente trabajo de investigación, abordaremos este complejo problema, desde una perspectiva indagatoria y cómo los empleados perciben su desempeño dentro de la organización, basados en sus propias competencias.

Así, en el capítulo I, procederemos a plantear y formular el problema, determinando los problemas generales y específicos a investigar, así como su justificación teórica, metodológica y práctica, para posteriormente, determinar los objetivos, tanto general como los específicos.

El en capítulo II, se procedió a desarrollar el marco teórico y conceptual de la investigación, identificando los antecedentes internacionales, nacionales y locales, así como la definición de los principales términos empleados.

Ya en el capítulo III, se procedió a describir todos los aspectos referentes a la metodología empleada, formulando así la hipótesis, definición de variables de estudio, tipo y diseño de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Finalmente, en el capítulo IV y subsiguientes, procederemos a exponer los resultados, contrastar las hipótesis y formular las conclusiones y recomendaciones respectivamente.

La autora

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

En el mundo, durante los últimos años, el desarrollo de las mypes, se ha convertido en uno de los ejes esenciales de la economía, lo cual ha conllevado a que los gobiernos, las consideren de vital importancia para su desarrollo, asignando los recursos necesarios y constituyendo organismos para una mejor administración y fomento de las mismas.

Es por ello que, en el ámbito nacional, con la finalidad de afianzar las mypes, se crean los Centros de Innovación Productiva y Transferencia Tecnológica – CITE, que son instituciones que promueven la innovación e impulsan el uso de nuevas tecnologías entre los productores, empresas, asociaciones, cooperativas, convirtiéndose así, en socios estratégicos para generar valor agregado en su producción.

Los CITEs están adscritos al Instituto Tecnológico de la Producción – ITP, y constituyen el brazo ejecutor del mismo, en el impulso de la innovación tecnológica, el fomento de la investigación aplicada, la especialización, la transferencia tecnológica y la difusión de conocimientos tecnológicos en cada cadena productiva. Su misión es lograr la mejora de la productividad de las mipymes especialmente, con innovación, tecnología y calidad.

Con la finalidad que estas CITEs cumplan cabalmente su labor, se hace necesario que sus empleados sean lo debidamente competentes para alcanzar sus objetivos, generando que estos, cada vez obtengan mayores competencias laborales, a fin de lograr un mejor desempeño de sus funciones en el ámbito que las desempeñan.

Es así que, la Organización Internacional del Trabajo - OIT, toma en cuenta estas definiéndolas como una capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada. Según este organismo, la

competencia laboral no es una probabilidad de éxito en la ejecución de un trabajo; es una capacidad real y demostrada, concibiéndola bajo tres enfoques: El primero concibe la competencia como la capacidad de ejecutar las tareas; el segundo la concentra en atributos personales (actitudes, capacidades) y el tercero, denominado “holístico”, incluye a los dos anteriores.

El ISO 9000, 2005, también define las competencias laborales como la habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes, así también, Idalberto Chiavenato, define las competencias laborales, como aquellas cualidades personales esenciales para desempeñar las actividades y que definan el desempeño de las personas. Todo trabajador debe poseer un conjunto de competencias básicas para desarrollar sus actividades en la empresa. Las competencias son unas características subyacentes a la persona, que están casualmente relacionadas con una actuación exitosa en el puesto de trabajo. (Boyatzis, 1982).

Por otro lado, el desempeño laboral “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”. (Chavenato, 2000, p. 359). Por su parte, Faría (1995) considera el desempeño laboral como el resultado del comportamiento de los trabajadores frente al contenido de su cargo, sus atribuciones, tareas y actividades, depende de un proceso de mediación o regulación entre él y la empresa.

De la Cruz et al (2018), manifiestan que existe una correlación positiva muy fuerte entre las variables competencias laborales y desempeño, así también, Vargas (2018), concluye que existe relación entre la calidad de servicio con el desempeño laboral.

Para que los CITEs, a nivel nacional, cumplan su misión, es menester de la institución, contar con un conjunto de empleados, que reúnan las exigencias y competencias mínimas adecuadas, para obtener un buen desempeño laboral según los enfoques de la OIT, es por tal motivo que se hace menester investigar, si existe influencia entre las competencias laborales y su desempeño laboral.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

PG. ¿Cuál es la influencia de las competencias laborales en el desempeño laboral en los asistentes administrativos de la red de Cites del Instituto Tecnológico de la Producción - ITP - 2020?

1.2.2. Problemas específicos

PE 1. ¿Influyen las competencias técnicas en el desempeño laboral de los asistentes administrativos de la red de CITEs del ITP - 2020?

PE 1. ¿Influyen las competencias sociales en el desempeño laboral de los asistentes administrativos de la red de CITEs del ITP - 2020?

PE 1. ¿Influyen las competencias individuales en el desempeño laboral de los asistentes administrativos de la red de CITEs del ITP - 2020?

1.3. Justificación del estudio

1.3.1. Justificación teórica

Barber (2008), manifiesta que, los proyectos de investigación, deben conllevarnos a llenar un vacío científico en el tema en cuestión. Dado que, a la fecha, no se cuenta con información que permita determinar el impacto de las competencias laborales en el desempeño laboral en los asistentes administrativos de la red de Cites del Instituto Tecnológico de la Producción - ITP, el proyecto de investigación, nos permitirá conocer, cómo realmente viene afectando a la empresa, llenando así, el vacío científico, puesto de manifiesto por Barber, sobre problemática identificada.

1.3.2. Justificación práctica

Barber (2008), también pone de manifiesto, respecto a la importancia de la investigación en la solución de un problema, que es importante conocer y establecer una línea base en el análisis de la aplicación de las competencias laborales en el desempeño laboral en los asistentes administrativos de la red de Cites del Instituto Tecnológico de la Producción - ITP, a fin de conocer su real

impacto y su efectividad para el logro de sus objetivos, reforzando los postulados antes indicados mediante un análisis práctico de esta problemática, respecto a la evaluación de diversas competencias laborales, y su efecto real en el desempeño laboral, como consecuencia propia de su naturaleza.

1.3.3. Justificación metodológica

Bernal (2010) y Blanco y Villalpando (2012), inciden en la importancia de contar con un método o estrategia para el desarrollo de una adecuada investigación, por ello, es necesario establecer una metodología y lineamientos básicos que permitan la adecuada orientación del estudio del impacto de las competencias laborales en el desempeño laboral en los asistentes administrativos de la red de Cites del Instituto Tecnológico de la Producción – ITP, que tiendan a fortalecer el liderazgo de la institución, conocer y establecer desde un punto de vista científico y metodológico, las diversas reacciones y relaciones entre las dos variables sujetas de estudio al interior de la institución.

1.3.4. Justificación social

Desde un punto de vista social, según coinciden Arias (2012) y Hernández, Fernández y Baptista (2014) y Salinas y Cárdenas (2009), se hace necesario conocer como el desarrollo de las competencias laborales, afectan el desarrollo individual y colectivo de la sociedad ya que el desempeño de las funciones encomendadas, influye positiva o negativamente en la sociedad.

Si bien es cierto, podemos saber o al menos intuir que existe una relación, entre las habilidades y competencia de cada trabajador en el desempeño de sus funciones, esto no es suficiente, si tenemos en cuenta, que este mismo trabajador, interactúa con otros entes de la sociedad, que al mismo tiempo influyen sobre él y sus capacidades y competencias, por lo que el presente estudio contribuirá a poner de manifiesto estos aspectos de la vida de los sujetos de estudio.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

OG. Determinar la influencia de las competencias laborales en el desempeño laboral en los asistentes administrativos de la red de Cites del Instituto Tecnológico de la Producción - ITP - 2020.

1.4.2. Objetivos específicos

OE 1. Determinar la influencia de las competencias técnicas en el desempeño laboral de los asistentes administrativos de la red de CITEs del ITP - 2020.

OE 2. Determinar la influencia de las competencias sociales en el desempeño laboral de los asistentes administrativos de la red de CITEs del ITP - 2020.

OE 3. Determinar la influencia de las competencias individuales en el desempeño laboral de los asistentes administrativos de la red de CITEs del ITP - 2020.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes nacionales

De la Cruz y Elian (2018). "Competencias laborales y el desempeño en la empresa H y HE Contratistas Generales S.A.C., La Molina, 2018". Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.

Objetivo: describir la relación entre las competencias laborales y el desempeño en la empresa H y HE Contratistas Generales S.A.C, La Molina, 2018. Metodología: descriptivo correlacional y el diseño no experimental de corte transversal. Población y muestra: 40 jefes de proyectos de la empresa.

Resultado: existe un nivel de significancia de 0,000 (bilateral), con un grado de correlación Rho de Spearman de ,870.

Conclusión: existe una correlación positiva muy fuerte entre las variables competencias laborales y desempeño.

Arcos y Torres (2018) "La gestión por competencia y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Abancay 2017", Universidad Nacional Micaela Bastidas de Abancay, Apurímac.

Objetivo: determinar la relación existente entre la gestión por competencias y el desempeño laboral, en base a 4 dimensiones. Metodología: el presente es un estudio de enfoque cuantitativo de tipo básico y nivel correlacional. Población y muestra: para la obtención de la información se aplicó una encuesta sobre gestión por competencias y el desempeño laboral a 47 trabajadores entre hombres y mujeres.

Resultado: por lo que se realizó la medición de ambas variables para observar el nivel de correlación que existe entre gestión por competencias y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial De Abancay-2017. Un sig de (0,000) bilateral, al respecto el coeficiente de correlación de Rho de Spearman que se ha obtenido es de 0,547

Conclusión: en cuanto mejor es la gestión por competencias, también será mejor el desempeño laboral de los trabajadores, ya que es una herramienta estratégica, para los nuevos desafíos que impone el medio e impulsa a nivel de excelencia las competencias individuales.

Vargas (2018). "Calidad de servicio y desempeño laboral en la empresa Banco de Crédito del Perú VMT 2018". Universidad Autónoma del Perú, Lima, Perú.

Objetivo: determinar la relación entre la calidad del servicio y el desempeño laboral en el BCP – Villa María del Triunfo. Metodología: investigación no experimental transversal, de diseño descriptivo-correlacional entre las variables calidad de servicio y desempeño laboral. Población y muestra: la población la conforman 29 trabajadores

Resultado: los resultados arrojaron mediante el análisis de R de Spearman 0.710 y significancia ($p=0,000<0.05$)

Conclusión: se rechaza la hipótesis de trabajo y se acepta la de la investigación; concluyendo que existe relación entre la calidad de servicio con el desempeño laboral en el BCP – Villa María del Triunfo.

Rospigliosi y Habich (2020) "Relación entre innovación organizacional y desempeño laboral en la Industria Cervecería Nacional de la Zona Norte del Perú"

O determinar si innovación organizacional se relaciona con desempeño laboral en la Industria Cervecería Nacional de la Zona Norte del Perú. Metodología: es una investigación cuantitativa, aplicada, no experimental y correlacional. Población y muestra: muestra de 77 colaboradores: 57 de ventas, 17 de logística, uno de recursos humanos y 2 de trade marketing, ubicados en Cajamarca, La Libertad, Lambayeque, Piura y Tumbes.

Resultado: para la relación entre variables se utilizó la prueba Rho de Spearman, cuyo resultado demuestra que, para un nivel de significancia de $\alpha=0,05$; $Rho = 0,633$ y $p = 0,000 < 0,05$

Conclusión: se ha evidenciado que innovación organizacional y desempeño laboral presentan una relación directa alta, sugiriendo a los actores afines la

implementación de políticas y estrategias orientadas a fortalecer innovación organizacional y desempeño laboral.

Rodríguez y Vargas (2019). “El estrés laboral y el desempeño laboral en la Empresa Calzature Alhelf”. Universidad Privada Leonardo Da Vinci. Trujillo, Perú.

Objetivo: determinar la relación del estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de Calzature ALHELI ubicada en el distrito el Porvenir, Trujillo. Metodología: no experimental, correlacional-transversal. Población y muESTRA: 20 trabajadores los cuales se desempeñan en el área de producción de la empresa Calzature ALHELI. Se trata entonces de una población limitada.

Resultado: para comprobar la hipótesis se utilizó el coeficiente Rho de Spearman obteniendo un 0,806, que representa una relación positiva fuerte y un valor p de 0,000,

Conclusión: se concluye que existe una relación significativa entre las variables.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Granja (2015) “Determinación de competencias laborales a nivel de puestos procesos y organización de la Empresa Improfeico S.A.”. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Sede Ambato, Ecuador.

Objetivo: determinar las competencias laborales a nivel de puestos, proceso y de organización. Metodología: se emplea el procedimiento, metodológico propuesto por Hernández. y Lorenzo (2007), al igual que se utiliza la dinámica de grupos, pruebas de conocimiento, entrevista, observación y el método de Delphi. Población y muestra: 42 empleados.

Resultado: se obtiene como resultado la determinación de nueve competencias laborales a nivel de la organización, 23 competencias laborales a nivel de procesos y 42 competencias laborales a nivel de puestos claves.

Conclusiones: se constatan 15 competencias con brechas entre el estado actual y el deseado en todos los niveles, evidenciando una a nivel organizacional,

cinco a nivel de procesos y nueve a nivel de puestos clave; 16 competencias presentan una brecha de un punto y 17 competencias laborales superan el nivel de desarrollo deseado.

Santacruz (2016). “La influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios del municipio del distrito metropolitano de Quito, administración zonal”. Universidad Central del Ecuador - Sede Sur. Quito, Ecuador.

Objetivo: determinar el nivel de influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios del Municipio del distrito Metropolitano de Quito, Administración Zonal Eloy Alfaro. METODOLOGÍA: Investigación bibliográfica-documental e investigación de campo. Población: 128 trabajadores de la Municipalidad Distrital Metropolitano de Quito.

Resultado: el 99% indican que si se debería aplicar la autoevaluación en la institución, mientras que un 1% señala que no se debería aplicar la autoevaluación en la empresa. Y el 70% de los empleados señalaron que el nivel de motivación de los empleados si aumenta la productividad de la empresa, mientras que el 30% indicó que el nivel de motivación en los empleados a veces aumenta la productividad de la empresa.

Conclusiones: es evidente que cuando los empleados muestran un alto nivel de motivación la productividad aumenta notablemente, mientras que, cuando los empleados presentan un nivel de motivación bajo, por ende, la productividad de la empresa tiende a decaer por el mal trabajo que realizan los empleados.

Cadena (2019) “La motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa ENVATUB S.A. de Pichincha”. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Ambato, Ecuador.

Objetivo: analizar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en los operarios de la empresa Envatub S.A. de la provincia de Pichincha. Metodología: investigación cuantitativa, de tipo no experimental con corte transversal y alcance descriptivo y correlaciona. Población: 50 trabajadores del área operativa.

Resultado: la calidad del trabajo muestra una correlación positiva con las necesidades de protección y seguridad con un 0,758; se relaciona con las necesidades sociales y de pertenencia con un 0,345 y con las necesidades de autorrealización con un 0,319. El trabajo en equipo se relaciona con las necesidades sociales y de pertenencia con un 0,488; La planificación y organización se relaciona con las necesidades de protección y seguridad con el 0,401 y las necesidades de autorrealización con el 0,380; el liderazgo se asocia con las necesidades sociales y de pertenencia con el 0,298; la confianza en sí mismo concuerda con las necesidades de autorrealización con un 0,443 y la comunicación se relaciona tanto con las necesidades de protección y seguridad con el 0,378 y las necesidades de autorrealización con el 0,334.

Conclusiones: se concluye que sí existe una posible relación entre la motivación y el desempeño laboral.

Andrade (2012) "Diseño e implementación de un sistema de evaluación del desempeño por competencias y su impacto en la productividad de los trabajadores de la empresa Global Chem Cia Ltda". Universidad Central del Ecuador. Quito, Ecuador.

Objetivo: implementar el modelo de evaluación de desempeño por competencias y determinar su influencia en la productividad de la empresa. Metodología: método científico en su fase indagadora utilizando la entrevista y cuestionarios, así como, investigando en documentos de la organización tales como: plan operativo anual, manuales del SGI, registros históricos, entre otros, para recolectar información directamente de las fuentes primarias. Población: Es por ello que en este estudio se la población de la empresa analizada fue de 70 personas, por lo que se trabajó con toda la población que constituye el 100%.

Resultado: se ha evidenciado desmotivación, desconocimiento sobre evaluación al desempeño; por lo que se ha diseñado y aplicado formato de evaluación al desempeño, después de los resultados, se han aplicado incentivos laborales, se ha vuelto a evaluar, demostrando influencia positiva de la evaluación de desempeño en la productividad

Conclusiones: se comprobó que el Diseño e implantación de un sistema de evaluación al desempeño por competencias sí influye en la productividad de los trabajadores de la empresa Globalchem Cía. Ltda., mismo que se verificó en las encuestas realizadas en la empresa en la primera y en la evaluación donde hubo cambios en los resultados. El estudio demuestra que la aplicación del modelo de competencias le ha permitido a la empresa establecer políticas claras para todo su personal, ha posibilitado seleccionar a cada persona para el puesto que ha sido requerido y por lo tanto se sienta a gusto con las actividades que desarrolla a diario. La empresa ha podido definir planes de capacitación y desarrollo con las personas en base a los resultados individuales, además de proponer una evaluación constante a todo su personal para mantenerlos confiados y comprometidos con la compañía asegurándose a corto y largo plazo el logro de los objetivos empresariales.

Pum (2018) "Competencias laborales y evaluación del desempeño". Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, Guatemala.

Objetivo: determinar la incidencia de las competencias laborales en la evaluación del desempeño para el personal de Autocentro Gutierrez. Metodología: el estudio es de tipo descriptivo, que utilizó un total de 22 trabajadores ubicados en diferentes puestos, la primera parte del estudio comprende la identificación de las competencias específicas de los puestos para la empresa, a través de un estudio de las funciones productivas de la misma, basado en una boleta de opinión, en la cual se identificaron las competencias. La segunda parte una evaluación del desempeño de los trabajadores que permitió medir su nivel de competencias. Población: 22 personas que actualmente laboran en Autocentro Gutierrez sociedad anónima, ubicada en la ciudad de Quetzaltenango. La muestra incluye hombres y mujeres, entre los 18 y 50 años provenientes de diferentes sectores de la ciudad, en la cual la muestra utilizada fue de 12 sujetos que comprende el 100% de la población total, participantes de ambos sexos de los mandos medios y altos.

Resultado: la boleta de evaluación del desempeño por competencias laborales aplicada, se lograron identificar los siguientes niveles: que 77% de los trabajadores evaluados se ubica en el nivel alto y el 13% en el nivel aceptable de la competencia de conocimiento; 82% se ubica en el nivel alto y el 18%

en aceptable de la competencia de habilidades; 77% nivel alto y 23% nivel aceptable en los valores organizacionales; 73% en nivel alto y 27% nivel aceptable de las actitudes en el trabajo.

Conclusiones: se concluye que los 22 trabajadores de Autocentro Gutiérrez poseen niveles altos de las competencias específicas establecidas, por lo cual se determina la incidencia de las competencias laborales en la evaluación del desempeño laboral.

Se lograron identificar las competencias específicas generales de Autocentro Gutiérrez, clasificándolas en cuatro unidades, que permitieron conocer la importancia de cada una de ellas, para el desarrollo de funciones de la organización.

Se identificaron los niveles de las competencias específicas de la organización, mediante la evaluación del desempeño y cómo se reflejan en el desempeño del personal.

Según los resultados obtenidos en la boleta de desempeño los niveles de las competencias reflejan que las medias se encuentran en valores altos, lo que significa que las competencias están desarrolladas a su totalidad.

Una evaluación del desempeño permite medir y cuantificar los niveles de las competencias laborales del trabajador en su puesto de trabajo, además que proporciona datos significativos del desempeño del trabajador.

2.2. Base teórica

2.2.1. Instituto Tecnológico de la Producción - ITP

El Instituto Tecnológico de la Producción (ITP), es una institución pública técnico-especializada, adscrita al Ministerio de la Producción del Perú, cuya labor es impulsar la competitividad de las empresas a través de la investigación, desarrollo e innovación. Está constituida por cuatro direcciones:

- Investigación, desarrollo, innovación y transferencia tecnológica
- Estrategia, desarrollo y fortalecimiento de los CITE

- Seguimiento y evaluación
- Operaciones.

El Instituto Tecnológico de la Producción está a cargo de los Centros de Innovación Productiva y Transferencia Tecnológica (CITE) que asiste a las empresas con transferencia tecnología y promoción la innovación.

2.2.2. Centros de Innovación Productiva y Transferencia Tecnológica – CITE

Un CITE o Centro de Innovación Productiva y Transferencia Tecnológica, es una institución que promueve la innovación e impulsa el uso de nuevas tecnologías entre los productores, empresas, asociaciones, cooperativas, considerándose el socio estratégico para generar valor agregado en su producción.

El CITE contribuye también, a asegurar el cumplimiento de las normas técnicas, las buenas prácticas y otros estándares de calidad e higiene que les permitan a los productores desarrollar productos de mejor calidad y aprovechar las oportunidades de los mercados locales, nacional e internacional.

Cada CITE es un punto de encuentro entre el Estado, la academia y el sector privado que se articula con el resto de elementos del Sistema de Innovación de la cadena productiva correspondiente.

Están clasificados por cadena productiva en: productivo, madera, minero ambiental, pesquero acuícola, forestal, textil camélidos, pesquero amazónico, agro-industrial, cuero y calzado.

2.2.2.1. La red CITE

Todos los CITE, están adscritos al Instituto Tecnológico de la Producción, con lo cual constituyen una amplia red de Centros de innovación distribuidos a nivel nacional, conformándose de esta manera, el brazo ejecutor del ITP en el impulso de la innovación tecnológica, el fomento de la investigación aplicada, la especialización, la transferencia tecnológica y la difusión de conocimientos tecnológicos en cada cadena productiva.

Su misión, es lograr la mejora de la productividad de las mipymes especialmente, con innovación, tecnología y calidad.

La red CITE, busca el cumplimiento de las metas de la política productiva impulsada por el Ministerio de la Producción; la cual consiste en atender a los productores con un enfoque de la demanda y dándoles soluciones concretas a cada una de sus necesidades.

2.2.3. Competencias laborales

Las competencias, son aquellos conocimientos, habilidades prácticas y actitudes que se requieren para ejercer en propiedad un oficio o una actividad laboral.

Estas competencias, pueden clasificarse de la siguiente manera:

2.2.3.1. Competencias técnicas

Estas competencias están referidas a las aplicaciones prácticas precisas para ejecutar una o más tareas.

Es así que, dentro de esta clasificación, debemos tener en cuenta los siguientes factores:

2.2.3.1.1. Habilidades profesionales

Son el conjunto de “skills”, o habilidades propias del desempeño profesional, según el área de acción de la misma, generalmente formadas desde un punto de vista académico y práctico en el ejercicio de la profesión.

2.2.3.1.2. Relevancia de la tarea

Esta dada por la importancia en el proceso de implementación de la gestión de actividades propias a evaluarse en el desempeño. Generalmente es un indicador de la importancia de las tareas ejecutadas y su influencia en los procesos globales de la institución.

2.2.3.1.3. Retroalimentación del trabajo

Indicador que nos da a conocer el método y la frecuencia con que las actividades son retroalimentadas a fin de implementar un proceso de mejora continua en los procesos asociados a las actividades de cada trabajador.

Generalmente, está sujeta a un método de control o medición que permita observar su evolución en el tiempo.

2.2.3.2. Competencias sociales

Que responden a la integración fluida y positiva del individuo a grupos de trabajo y a su respuesta al desafío social que ello implica, aunque siempre vivenciadas desde la perspectiva laboral.

Dentro de estas se consideran:

2.2.3.2.1. Habilidades sociales

Conjunto de cualidades propias e innatas de una persona, las cuales le permiten interactuar adecuadamente con sus semejantes y la sociedad. Generalmente asociadas a la inteligencia emocional de cada ser humano; su desarrollo depende de múltiples factores intrínsecos y extrínsecos.

2.2.3.2.2. Habilidades para el planeamiento

Habilidades adquiridas durante el desempeño profesional y afianzadas con la experiencia, requiere de ciertas cualidades innatas y una visión a mediano y largo plazo para la ejecución de las actividades de una empresa o institución.

2.2.3.2.3. Habilidades para trabajar con otros

Asociadas a las cualidades de integración para el logro de objetivos trazados, no solo requiere de conocimientos de un determinado campo del saber sino de la conducta empática de los empleados.

2.2.3.3. Competencias Individuales

Que tienen relación con aspectos como la responsabilidad, la puntualidad, la honradez, etc.

Para efectos del estudio tomaremos en consideración:

2.2.3.3.1. Habilidades individuales

Referidas al conjunto de cualidades y actitudes propias del carácter y la autodeterminación del individuo para la obtención de logros y metas.

2.2.3.3.2. Conocimiento del trabajo

Habilidades adquiridas desde la formación académica y profesional hasta la ejecución práctica de las actividades encomendadas.

2.2.3.3.3. Habilidad para trabajar solo

Cualidad referida a la capacidad de autosuficiencia para la ejecución de determinadas labores, lo cual le brinda independencia y libertad para su consecución.

Existe un cuarto tipo de clasificación, denominado:

2.2.3.4. Competencias metodológicas.

Que corresponden a los niveles precisos de conocimientos y de información requeridos para desarrollar una o más tareas, que no serán tomados en cuenta en esta oportunidad.

La integración de estas 4 competencias relacionadas con un oficio o actividad laboral corresponde al perfil ocupacional de éste.

Pues bien, cuando nos referimos a la evaluación de las competencias laborales de una persona, estamos diciendo qué sabe hacer, cuánto sabe, por qué lo sabe, cómo lo aplica y cómo se comporta en su puesto de trabajo y todo ello, además, dimensionando en qué medida.

2.2.3.5. Evaluación tradicional

Tradicionalmente, la evaluación consiste en medir conocimientos, es decir, las competencias metodológicas y rara vez se centra en las competencias prácticas, y, casi nunca, se suelen evaluar las competencias sociales e individuales.

Según un reciente estudio desarrollado en Suecia, sus empresas asignan a las competencias individuales y sociales un peso del 70% respecto de las otras que conforman el perfil ocupacional para un puesto de trabajo.

Cabe destacar que las sociedades modernas generan en el sector terciario, o sea, en el ámbito de los servicios, la mayor oferta de empleos (sobre un 65% de los cargos disponibles).

Luego, la evaluación de competencias conductuales tiene, para estas sociedades y empresas, una importancia vital.

En nuestra región, nadie evalúa las conductas, sino, como está expresada, la mayor parte de las evaluaciones se compone de aplicaciones de instrumentos que miden exclusivamente conocimientos.

En síntesis, esa es la evaluación tradicional: aquella que mide conocimientos (80%) y habilidades (20%). En otras palabras, se trata de procesos de evaluación que dan la espalda a lo que le interesa conocer de las personas a la empresa.

2.2.3.6. Evaluación de competencias laborales

Debemos tener en cuenta la siguiente pregunta ¿para qué evaluar las competencias?, la primera respuesta es para saber qué tipo de trabajador estamos contratando y, la segunda, para saber cuál es el nivel de los trabajadores en cuanto a sus competencias de desempeño.

Generalmente, pensamos que el resultado de la evaluación de las competencias de un postulante nos va ayudar a tomar la decisión de si conviene o no contratarlo. Sin embargo, la evaluación de desempeño, es más compleja y permite detectar falencias y carencias en las personas que ocupan determinados puestos de trabajo, las cuales pueden ser sujetas de un proceso de capacitación posterior.

El objetivo de evaluar las competencias laborales, es sacar una fotografía de la situación laboral de los trabajadores, en cuanto al nivel de sus conocimientos, habilidades y conductas en sus respectivos puestos de trabajo.

En un concepto moderno de evaluación de competencias, este se refiere a la necesidad de aplicar los respectivos instrumentos antes de contratar personal, durante las actividades laborales de los trabajadores (evaluación de desempeño) y después de haberlos sometido a procesos de capacitación, para efectos de saber en qué medida ésta ha favorecido el desarrollo de la empresa.

2.2.3.7. Evaluación de competencias previas

Para tener una información acerca de las competencias previas de un postulante, podemos recurrir al modelo de evaluación PLAR, **Prior learning assessment recognition**, que bien puede interpretarse como reconocimiento de competencias relevantes.

Originalmente, el **PLAR** ha sido diseñado para que la persona certifique sus competencias ante un organismo autorizado. Así, con la certificación de un oficio la persona puede emplearse en su rubro.

Desgraciadamente, este modelo pasa por el diseño de una cantidad de perfiles ocupacionales, reconocidos y aceptados por las diversas organizaciones empresariales y gubernamentales.

El PLAR, y otros modelos similares, generalmente, son aplicados por países desarrollados que reciben oleadas de inmigrantes de diferentes partes del mundo.

Es decir, exportamos mano de obra que la que importamos, he ahí las necesidades de homologar a los trabajadores de diversos lugares que manifiestan desempeñar un determinado oficio; a esto se suma que se requiere una alta inversión para la ejecución de estas evaluaciones, aun así, el modelo PLAR es muy importante para las empresas que requieren contratar personal competente.

El PLAR contempla el uso de variados instrumentos, como son:

- a) Pautas de cotejo, que identifica sub competencias que debe considerar el evaluador sobre el evaluado.

- b) Pruebas de opciones múltiples para evaluación de conocimientos
- c) Cartas de respaldo o certificados de capacitación emitidos por el empleador en donde se especifica, a manera de check list, las competencias del evaluado.
- d) Aporte de pruebas, según el trabajo desarrollado por el evaluado.
- e) Entrevistas, tanto al evaluado como a sus empleadores.

2.2.3.8. La OIT y las competencias laborales

Para la Organización Internacional del Trabajo - OIT, existen múltiples y variados conceptos de competencia laboral. El concepto mayormente aceptado, la define como una capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada. La competencia laboral no es una probabilidad de éxito en la ejecución de un trabajo; es una capacidad real y demostrada.

Una buena categorización de la competencia, que permite aproximarse mejor a las definiciones, es la que diferencia tres enfoques o niveles:

- El primero, concibe la competencia como la capacidad de ejecutar las tareas.
- El segundo, la concentra en atributos personales (actitudes, capacidades) y,
- El tercero, denominado “holístico”, incluye a los dos anteriores.

2.2.3.9. Competencias laborales en el Perú

En el Perú, a nivel del Estado peruano, existe el Programa Impulsa Perú, que se encarga de capacitar y certificar las competencias laborales, con la finalidad de reconocer formal y socialmente los conocimientos, habilidades y actitudes que una persona posee para desarrollar un trabajo eficiente y de calidad, para su desarrollo en el mercado laboral, a través del Servicio de evaluación y certificación de competencias laborales, regido por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE).

Sin embargo, la evaluación al interior de las empresas e instituciones, se encuentra a cargo, generalmente, de las Oficinas de Recursos Humanos o Personal, ya que son ellas las que definen los perfiles profesionales a contratar.

2.2.4. Desempeño laboral

Hablar de desempeño laboral, implica hablar inevitablemente de evaluaciones de desempeño, que son las que procuran identificar el déficit o carencias que los trabajadores pueden tener en la ejecución de sus funciones y tareas.

Para ello, es necesario que existan los llamados perfiles de puestos o perfiles ocupacionales para cada puesto de trabajo, los cuales se constituyen en medios de contraste, entre lo que se requiere y las habilidades o carencias del trabajador. Como es lógico, no todos estos aspectos tienen el mismo nivel de importancia para la organización.

Es aquí donde nace, la necesidad de que la empresa haya definido todos sus procedimientos productivos o de servicio. El análisis funcional permitirá luego graduar los niveles de importancia de las diferentes competencias involucradas en los puestos de trabajo.

El desempeño laboral, generalmente está asociada a:

2.2.4.1. Condiciones personales

Uno de los aspectos más importantes a evaluar, son las condiciones personales, ya que nos permiten observar el desenvolvimiento individual de cada trabajador, personalizando así la participación en los resultados obtenidos.

2.2.4.1.1. Asistencia y puntualidad

Una de las cualidades más difíciles de cumplir en el entorno laboral peruano esta referido a la puntualidad, ya que nuestra sociedad, en general, no se ha caracterizado por ser una de las más puntuales precisamente, sin embargo, a pesar de esta característica, los empleados tienden a cumplir mayoritariamente este aspecto, el cual es considerado de lograrse, como una mejora en el desempeño personal.

2.2.4.1.2. Iniciativa

La iniciativa para la proposición de nuevas ideas y la ejecución de actividades, es una de las cualidades más buscadas y mejor ponderadas dentro de los procesos de evaluación de personal.

2.2.4.1.3. Esfuerzo y responsabilidad

Otro aspecto muy valorado dentro de las cualidades individuales de cada trabajador y son sujetas de evaluación son su predisposición al esfuerzo y el grado de responsabilidad con que afronta las tareas encomendadas. Estas cualidades son las que garantizan la eficiencia y efectividad del trabajo encomendado, independientemente de su complejidad.

2.2.4.2. Características del trabajo

Toda actividad empresarial, mantiene características especiales y particulares, aun así, entre ellas destacan algunas que, por su naturaleza, son comunes en las mismas, es por ello que es necesario evaluarlas y determinar su grado de influencia en la organización, así tenemos que entre las características del trabajo destacan:

2.2.4.2.1. Cantidad de trabajo

Generalmente, los bajos rendimientos, están asociados a la alta carga de trabajo o a la mala organización del mismo. Es necesario evaluar si la cantidad de trabajo asignado a un trabajador corresponde con el global de actividades definidas en la organización y así determinar si es necesaria la contratación de más personal a fin de no saturar ni disminuir los rendimientos individuales.

2.2.4.2.2. Autonomía

El grado de libertad con la cual pueden actuar y tomar decisiones los empleados es muy importante en una organización, ya que, debido a ella, los procesos pueden ejecutarse de manera más rápida y fluida, contribuyendo a mejorar, no solo el desempeño individual de cada empleado, sino de toda la organización.

2.2.4.2.3. Equidad de salario

Todo trabajo conlleva a una recompensa económica denominada salario, que es la monetización del esfuerzo desplegado en el desarrollo de las actividades organizacionales. Si este está conforme con la cantidad de trabajo asignado, este se considera justo, sin embargo, si la carga laboral asignada o su complejidad, no

corresponde con la recompensa económica, esta influye negativamente en el desempeño laboral, trayendo consecuencias a la organización.

2.2.4.3. Relaciones Interpersonales

Esta referida al grado de afinidad y trato entre los empleados de una organización. Si estos se encuentran deteriorados, el rendimiento en general disminuye, trayendo consigo una baja productividad, sin embargo, si las relaciones interpersonales entre empleados son la óptima, el nivel de colaboración incrementa la productividad global de la empresa.

2.2.4.3.1. Entre compañeros de trabajo

Las relaciones entre los pares, es decir, entre compañeros de trabajo, de un mismo rango, deben contribuir a los procesos misionales de cualquier organización, por ello es necesario analizarlas en todo su contexto a fin de determinar si es necesario efectuar algunas correcciones en la conformación de los equipos de trabajo que contribuyan a alcanzar las metas trazadas.

2.2.4.3.2. Retro alimentación del personal, relación empleado – jefe inmediato

Pocas veces se evalúa la relación entre los empleados y el jefe inmediato ya que esta tiende a parecer conflictiva a simple vista sino existe una adecuada relación entre estos, pero es necesario evaluar la misma ya que de no existir una adecuada relación, ésta conlleva a generar relaciones tensas que inciden en el desempeño de los trabajadores.

2.2.4.3.3. Participación en la planificación

Otro aspecto importante a evaluar, es el grado de participación de los empleados en los procesos de planificación, ya que, si no están involucrados en lo que se quiere a futuro dentro de la empresa, no se logrará la identificación adecuada de los trabajadores, originando que estos no encarnen el espíritu y la mística organizacional, dando lugar a la indiferencia y bajo desempeño de los mismos.

2.2.4.4. Condiciones de la evaluación de desempeño

Todo proceso de evaluación de competencias laborales, debe reunir condiciones básicas para su desarrollo, y estas deben estar referidas a su:

- a. **Validez:** que debe responder a la pregunta, ¿puede el instrumento que voy a aplicar captar realmente si la persona es competente o no? por ejemplo, qué es mejor observar al evaluado en su puesto de trabajo o en un proceso de simulación.

El instrumento es válido o confiable cuando permite su aplicación en diferentes situaciones y a diferentes personas.
- b. **Autenticidad:** esto es, que establezca con certeza que el evaluado es quien desarrolló tal o cual demostración o prueba, Para lo cual se solicita adjuntar pruebas del trabajo desempeñado.
- c. **Suficiencia:** esto implica preguntarnos, ¿cuántas veces debemos observar un proceso para estar seguros de que el evaluado efectivamente demuestra la competencia que estamos evaluando? Es así que un sistema de acreditación de competencias laborales define la cantidad de veces exigidas y la cantidad de experiencia necesaria para ser considerado competente.
- d. **Justicia:** donde todas las personas que aspiran al reconocimiento de sus competencias laborales son evaluadas con estándares, criterios e instrumentos similares.
- e. **Aceptación:** donde las personas que se van a someter al proceso de evaluación de competencias laborales para un nivel “x” aceptan y reconocen que los estándares, criterios e instrumentos de evaluación aplicables son los correctos y justos. Como es natural, esta aceptación se extiende también a los empresarios y a quienes contratan, en general.

2.2.4.5. Modelos de evaluación

Existen varios modelos de evaluación de desempeño, entre los que encontramos: 90°, 180° y 360°.

- En el modelo 90° participan únicamente el colaborador y el evaluador, que debe proporcionar retroalimentación al participante sobre su desempeño;

- El modelo 180° se añade la participación de los compañeros de trabajo, mientras que;
- El modelo 360° involucra a superiores, subordinados y compañeros.

2.2.4.6. Los procesos de capacitación y la evaluación de competencias

Es necesario implementar programas de capacitación, previamente a un proceso de evaluación, ya que esto nos permitirá retirar variables que muchas veces distorsionan los procesos de evaluación.

Dichos programas deben estar diseñados considerando aspectos referidos a la extensión y naturaleza de cada módulo (su nivel y ubicación dentro de la malla curricular) y los momentos de la evaluación.

Toda primera capacitación y evaluación, en su inicio, se convierte en diagnóstico de las subsiguientes, ya hacia la mitad del tiempo asignado resulta prudente aplicar algún instrumento de evaluación formativa que permita observar el grado de avance e internalización de las competencias implícitas y explícitas del módulo.

Al término del módulo es necesario aplicar una evaluación cuantitativa o sumativa que nos permita cotejar el grado de internalización en el participante de los objetivos y contenidos del módulo.

Los instrumentos empleados serán: test, cuestionarios, pautas de cotejo (escala Likert) y, para medir competencias conductuales, se puede aplicar la evaluación en 360 grados.

2.2.4.7. Los resultados

La importancia de los resultados de una evaluación, varían según el momento en que se les considera como indicadores, es así que, una evaluación negativa a comienzos o mediados de un módulo, permite hacer correcciones o, en casos extremos, replantear todo el módulo. Esta misma evaluación negativa, al término del módulo, no deja margen a la reacción y culmina con los crudos resultados.

Las evaluaciones de impacto aplican instrumentos conocidos, especialmente las pautas de cotejo, y se efectúa algunas semanas o meses después de terminada la capacitación. Posteriormente, el resultado se plasma en un informe que debe ser entregado a la empresa contratante.

El corte entre la insuficiencia y la suficiencia es del orden del 60% de aprobación, naturalmente, mientras más cerca del 100% mejor habrá sido el impacto del entrenamiento laboral.

Para estos efectos, es decir, para cotejar el impacto de un proceso de capacitación ocurrido tiempo atrás, se pueden aplicar también instrumentos que evalúen las competencias metodológicas o conductuales, por ejemplo, test, entrevistas con supervisores, análisis de productividad, etc.

2.3. Terminología básica

Se considera la siguiente:

Acción correctiva y preventiva: solución inmediata y continua a una “no conformidad” con alguna ley laboral, la cual es susceptible de ser aplicada según el ámbito de acción de la misma Ley a las acciones sujetas de observación.

Actitudes laborales: una actitud es una opinión general de una persona, o una evaluación, hacia algún objeto, que implica la tendencia a verlo de forma positiva, negativa o ambivalente. De hecho, las actitudes laborales permiten hacer un pronóstico del comportamiento que afecta el rendimiento del trabajo.

Asistente administrativo: es el profesional que se dedica a realizar variedad de tareas administrativas y de oficina tales como: redactar cartas, manejo de correspondencia, manejo de agenda, organizar y mantener archivos en papel o electrónicos y proveer información vía telefónica entre otras.

Beneficios complementarios: remuneración en efectivo, especie o servicios adicionales al pago por el trabajo realizado tales como el disfrute de días festivos o permisos o licencias con goce de sueldo, beneficios de seguridad social, atención médica, servicios de salud, y varios diferenciales y bonos, vivienda, instalaciones educativas o recreativas.

Capacidad laboral: habilidad y capacidad que tiene una persona para realizar una actividad laboral o trabajo determinado, por la cual es remunerada.

CITE: el Centro de Innovación Productiva y Transferencia Tecnológica; una institución que promueve la innovación e impulsa el uso de nuevas tecnologías entre los productores, empresas, asociaciones, cooperativas. Es el socio estratégico para generar valor agregado en su producción.

Compensación: la remuneración total, en efectivo o en especie, pagadera por la empresa al trabajador a cambio de trabajo realizado por este último durante un período de tiempo específico. La compensación de trabajadores tiene dos componentes principales:

- Sueldos y salarios pagaderos en efectivo;
- Beneficios complementarios o contribuciones sociales pagaderas por las empresas como seguro social de financiamiento privado para procurar beneficios sociales para sus trabajadores.

Competencia laboral: capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada, dicha capacidad estará referida a aspectos físicos y psicológicos de quien la ejerce.

Competencias individuales: capacidades para combinar y utilizar conocimientos y destrezas para manejar situaciones de la vida cotidiana, sean estas de orden personal o profesional, con el fin de obtener los resultados esperados.

Competencias sociales: (Soft skills) las habilidades blandas, son aquellos atributos, destrezas o características personales que nos permiten interactuar de manera efectiva con los demás, y son resultado de una combinación de habilidades sociales, de comunicación, de acercamiento a los demás y de otros factores que facilitan las relaciones y la comunicación efectiva con las personas.

Competencias técnicas: (Hard skills) destrezas que alguien va adquiriendo durante el transcurso de su vida. Enfrentarse y resolver situaciones de todo tipo que se van repitiendo en diferentes circunstancias va creando una mochila de saberes que se crecen y se desarrollan conforme se acumulan.

Comportamiento del trabajador: conductas de las personas en las organizaciones, incidiendo en las relaciones individuales, grupales y la interacción entre las personas y la organización.

Condiciones de trabajo: cualquier aspecto del trabajo con posibles consecuencias positivas o negativas para la salud de los trabajadores, incluyendo, además de los aspectos ambientales y los tecnológicos, las cuestiones de organización y ordenación del trabajo.

Contrato de trabajo: acuerdo de voluntades entre dos personas con el objeto de que una de ellas trabaje en forma subordinada a favor de la otra.

Desempeño laboral: calidad del servicio o del trabajo que realiza el empleado dentro de la organización.

Empleador: entidad o persona que contrata bajo su dependencia a otra, a cambio del pago de una remuneración o salario, constituyéndose este en un «trabajador» o empleado.

Empresa: cualquier organización o entidad de negocio responsable de contratar a trabajadores y cumplir con las legislaciones laborales.

Evaluación del desempeño: Es un proceso sistemático y periódico de estimación cuantitativa y cualitativa del grado de eficacia con el que las personas llevan a cabo las actividades y responsabilidades de los puestos que desarrollan.

ISO 9000: 2005: norma Internacional que detalla los fundamentos de los Sistemas de Gestión de la Calidad, los cuales conforman el objeto de la familia de normas ISO 9000 y define los términos referentes a los mismos

ITP: El Instituto Tecnológico de la Producción (ITP) es un organismo público técnico especializado, adscrito al Ministerio de la Producción del Perú, cuya labor es impulsar la competitividad de las empresas a través de la investigación, desarrollo y innovación.

Jornada laboral: la jornada laboral es la cantidad de horas que, al día, por semana o al mes, el trabajador labora bajo la dirección de una empresa, a cambio de un salario. Dentro de los límites máximos de la jornada de trabajo se el derecho al descanso. Estos límites son semanales, diarios y anuales y dependen de si la

jornada se realiza durante el día, por la noche o tanto en horas del día como de la noche (jornada mixta).

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE): Órgano del Estado Peruano para la rama de empleo y tiene sede en Lima, Perú.

Modelos de evaluación: filosofía de trabajo que definen lo que el evaluador busca en el fondo cuando realiza su trabajo, la razón y objetivos básicos con los que realiza la evaluación.

Normas internacionales del trabajo: el conjunto de convenios y recomendaciones que establecen los principios y los derechos básicos en los trabajos adoptados de forma tripartita por la OIT.

Organización Internacional del Trabajo – OIT: agencia especializada de la ONU que se encarga de las cuestiones relacionadas con el trabajo en el mundo.

Parte interesada: individuo o grupo interesado en, o afectado por, el desempeño social de la empresa. También se le denomina como grupo interesado o Stakeholder, en inglés.

Reducción de personal: el despido de uno o más trabajadores con el fin de reducir la fuerza laboral.

Recursos humanos: empleados, trabajadores y colaboradores son quienes conforman lo que se conoce como recursos humanos de una entidad.

Suspensión de trabajo: es el cese temporal de los principales efectos del contrato de trabajo, sin que por ello deba entenderse disuelto el vínculo laboral. Esta suspensión se puede dar por desastres naturales, crisis nacionales, entre otros.

Trabajador: toda persona individual que presta sus servicios a un patrono en virtud de un contrato o relación de trabajo. Denominación que también se utiliza para identificar al empleado en esta Guía.

Trabajador eventual: el trabajador eventual es aquel que realiza trabajo sin un período de duración fijo y a los que la empresa convoca solamente cuando requiere. Puede tratarse de una actividad a tiempo completo o a tiempo parcial durante un lapso de tiempo variado.

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

HG. Existe influencia de las competencias laborales en el desempeño laboral en los asistentes administrativos de la red de Cites del Instituto Tecnológico de la Producción - ITP - 2020.

3.1.2. Hipótesis específicas

HE 1. Las competencias técnicas influyen en el desempeño laboral de los asistentes administrativos de la red de CITEs del ITP - 2020.

HE 2. Las competencias sociales influyen en el desempeño laboral de los asistentes administrativos de la red de CITEs del ITP - 2020.

HE 3. Las competencias individuales influyen en el desempeño laboral de los asistentes administrativos de la red de CITEs del ITP - 2020.

3.2. Variables de estudio

3.2.1. Definición conceptual

- **Variable independiente**

Competencias laborales. Capacidad efectiva del desarrollo de lo plasmado en los documentos de gestión del ITP.

- **Variable dependiente**

Desempeño laboral. Buenas prácticas de las actividades planificadas por los CITEs pertenecientes al ITP.

3.2.2. Definición de operacionalización

Definición de operacionalización V1:

La variable competencias laborales está conformada por las dimensiones, competencias técnicas, competencias sociales y competencias individuales las cuales, conforman el instrumento llamado cuestionario.

Definición de operacionalización V2:

La variable satisfacción laboral está conformada por las dimensiones, condiciones personales, características del trabajo y relaciones interpersonales, las cuales conforman el instrumento llamado cuestionario.

3.3. Tipo y nivel de la investigación

3.3.1. Tipo de investigación

La investigación fue de tipo aplicada, descriptivo correlacional ya que reseña y describe rasgos y atributos de los objetos de estudio; pretende analizar y describir los procesos asociativos entre las competencias laborales y su desempeño, así también fue no experimental ya que a pesar de ver casos de estudio no influye en los resultados e indicadores propuestos.

3.3.2. Nivel de investigación

1) Descriptivo

Según Hernández, et al (2014), indica que “Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p. 92). Con esto se da a entender que solo se ha pretendido medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre determinadas variables.

2) Correlacional

Hernández, et al (2014), también manifiestan “Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones solo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables”. (p. 93)

Esto nos hace ver que, en particular la relación entre dos o más variables siempre podrá ser mostrada o descartada asumiendo el enfoque particular de cada una de ellas, lo cual se ve reflejado en el siguiente esquema.

Donde

m = muestra

ox = Competencias laborales

oy = Desempeño laboral

r = relación entre las variables

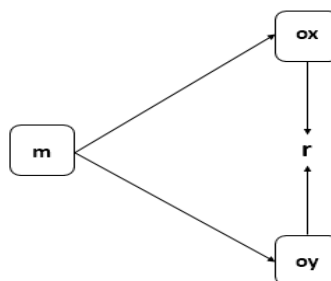


Tabla 1.

Valores de la prueba de correlación de rho Spearman

Valores	Lectura
De -0,90 a -1	Correlación muy alta
De -0.71 a -0.90	Correlación alta
De -0.41 a -0.70	Correlación moderada
De -0.21 a -0.40	Correlación baja
De 0 a -0.20	Correlación prácticamente nula
De 0 a 0.20	Correlación prácticamente nula
De +0.21 a 0.40	Correlación baja
De +0.41 a 0.70	Correlación moderada
De +0.71 a 0.90	Correlación alta
De +0.91 a 1	Correlación muy alta

Fuente: Tomado de Bisquerra, R. (2006). Metodología de la investigación Educativa. Madrid: Muralla.

3) Método de investigación

Método es el “camino a seguir mediante una serie de operaciones, reglas y procedimientos fijados de antemano de manera voluntaria y reflexiva, para alcanzar un determinado fin que pueda ser material o conceptual” (Ander-Egg, 1995, p. 41).

Por otro lado, Bernal (2010), manifiesta que:

Método cuantitativo o método tradicional: Se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva. Este método tiende a generalizar y normalizar resultados. (p. 60)

3.4. Diseño de la investigación

1) Diseño no experimental

El término diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea con el fin de responder al planteamiento del problema (Wentz, 2014; McLaren, 2014; Creswell, 2013a, Hernández-Sampieri et al., 2013 y Kalaian, 2008).

Hernández (2010), indica

La investigación no experimental es sistemática y empírica en la que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido. Las inferencias sobre las relaciones entre variables se realizan sin intervención o influencia directa, y dichas relaciones se observan tal como se han dado en su contexto natural. (p. 153)

2) Enfoque de la investigación

Altuve y Rivas (1998) aseguran que el diseño de una investigación, “ es una estrategia general que adopta el investigador como forma de abordar un problema determinado, que permite identificar los pasos que deben seguir para efectuar su estudio” (p. 231).

Por otro lado, Hernández, et al (2010), indican que “La investigación cuantitativa debe ser lo más “objetiva” posible, evitando que afecte las tendencias del investigador u otras personas. En una investigación cuantitativa se pretende generalizar los resultados encontrados en un grupo (muestra) a una colectividad mayor (población). (p. 19)

3) Corte transversal

Según Sampieri (2003), el diseño no experimental se divide tomando en cuenta el tiempo durante se recolectan los datos, estos son: diseño transversal, donde se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables y su incidencia de interrelación en un momento dado.

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

Arias (2006), estipula que, población es “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio”. (p. 81)

La población esta dada por la totalidad de colaboradores de de la red de Cites del Instituto Tecnológico de la Producción – ITP (36 personas).

3.5.2. Muestra censal

Ramírez (1997), establece “la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra. De allí, que la población a estudiar se precise como censal por ser simultáneamente universo, población y muestra.

Censal porque se consideró como unidad de análisis del proyecto de investigación que se propone a la totalidad de los asistentes administrativos de la red de Cites del Instituto Tecnológico de la Producción - ITP (36 personas), por lo tanto, fue un muestreo no probabilístico y propositivo.

3.5.3. Muestreo

Arias (2006), define el muestreo como “un proceso en el que se conoce la probabilidad que tiene cada elemento de integrar la muestra”. (p. 83)

De este modo, el procedimiento no es mecánico ni se basa en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación”. (Johnson, 2014, Hernández-Sampieri et al., 2013 y Battaglia, 2008b). (p. 176).

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnica de recolección de datos

3.6.1.1. Técnica: la encuesta

Para Naresh (2004), las encuestas “son entrevistas con un gran número de personas utilizando un cuestionario prediseñado”. Según el mismo, el método de encuesta incluye un cuestionario estructurado que se da a los encuestados y que está diseñado para obtener información específica. (pp. 115 y 16).

3.6.2. Instrumento de recolección de datos

Instrumento: cuestionario

Hernández, et al (2010) dicen que un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir (Chasteauneuf, 2009). Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis (Brace, 2013). (p. 217)

Tabla 2.

Ficha técnica del Cuestionario

Titulo:	Cuestionario sobre las competencias laborales y su impacto en el desempeño laboral de los asistentes administrativos de la red de Cites del Instituto Tecnológico de la Producción – ITP
Autor:	Marcia Edelmira Larizbeascoa Castro
Institución:	Universidad Privada Telesup
Año:	2020
Tipo de instrumento:	Cuestionario
Duración	20 minutos
Cantidad de preguntas:	36 preguntas
Ámbito de aplicación:	asistentes administrativos de la Red de Cites del Instituto Tecnológico de la Producción - ITP
Forma de administración:	Encuesta virtual
El cuestionario constara de 6 dimensiones:	
Competencias técnicas	
Competencias sociales	
Competencias individuales	
Condiciones personales	
Características del trabajo	
Relaciones interpersonales	

Fuente: Elaboración Propia

1) Escala de medición

Bertran (2008) señala que “las llamadas “escalas Likert” son instrumentos psicométricos donde el encuestado debe indicar su acuerdo o desacuerdo sobre una afirmación, ítem o reactivo, lo que se realiza a través de una escala ordenada y unidimensional”.

Tabla 3.

Calificación y evaluación del cuestionario de competencias laborales y desempeño laboral

Alternativas	Puntuación	Afirmación
N	1	Nunca
CN	2	Casi nunca
AV	3	A veces
CS	4	Casi siempre
S	5	Siempre

Fuente: Elaboración Propia

2) Validez del instrumento

Para Hernández, et al (2010):

Este criterio es un estándar con el que se juzga la validez del instrumento (Jackson, 2011 y The SAGE Glossary of the Social and Behavioral Sciences, 2009c). Cuanto más se relacionen los resultados del instrumento de medición con los del criterio, la validez será mayor. (p. 202)

Así también, Escobar y Cuervo (2008) mencionan que “la validez de contenido generalmente se evalúa a través de un panel o un juicio de expertos, y en muy raras ocasiones la evaluación está basada en datos empíricos (Ding & Hershberger, 2002). En concordancia con esto, Utkin (2005) plantea que el juicio de expertos en muchas áreas es una parte importante de la información cuando las observaciones experimentales están limitadas.”

Tabla 4.

Validación de juicio de expertos

Experto	Validador	Nivel de aplicación
Ms. Elías Filiberto Revollar Rodríguez	Temático	Aplicable
Mg. Michel Jaime, Méndez Escobar	Metodólogo	Aplicable

Fuente: Elaboración propia.

3) Confiabilidad del instrumento

Hernández et al (2010) la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales (Hernández Sampieri et al., 2013; Kellstedt y Whitten, 2013; y Ward y Street, 2009). (p. 200).

4) Análisis de fiabilidad

Tabla 5.

Escala de interpretación de la confiabilidad

Interpretación	Escala		
Alta confiabilidad	0.9	a	1
Fuerte confiabilidad	0.76	a	0.89
Moderada confiabilidad	0.5	a	0.75
Baja confiabilidad	0.01	a	0.49
No es confiable	-1	a	0

Fuente: Pino (1982). Estadística. Lima: INIDE

Tabla 6.

Nivel de confiabilidad de la variable competencias laborales

Estadísticos de Competencias Laborales

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.8765451	36

Fuente: Alfa de Cronbach

En la prueba realizada a los 36 asistentes administrativos de la red de CITES del Instituto Tecnológico de la Producción - ITP, para la variable Competencias Laborales, se obtuvo 0.8765451 evidenciando, según la escala de interpretación, una fuerte confiabilidad.

Tabla 7.

Nivel de confiabilidad de la variable desempeño laboral

Estadísticos de Desempeño Laboral

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.7858191	36

Fuente: Alfa de Cronbach

En la prueba realizada a los 36 asistentes administrativos de la red de CITES del Instituto Tecnológico de la Producción - ITP, para la variable Desempeño Laboral, se obtuvo 0.7858191 evidenciando, según la escala de interpretación, una fuerte confiabilidad.

3.7. Métodos de análisis de datos

Los datos recolectados se registraron primero en una ficha electrónica debidamente programada para calcular el valor del índice correspondiente a cada variable, en base a las fórmulas e índices consignadas en la operacionalización de las variables; luego se ingresaron esos datos a una base de datos y hojas de cálculo especializadas.

3.8. Aspectos éticos

Toda la información recopilada fue verídica y de uso exclusivamente académico.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Variable: competencias laborales

Tabla 8.

Niveles de competencias laborales

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	164	25.31
Casi siempre	102	15.74
A veces	275	42.44
Casi nunca	94	14.51
Nunca	13	2.01
Total	648	100.00

Fuente: Elaboración propia.

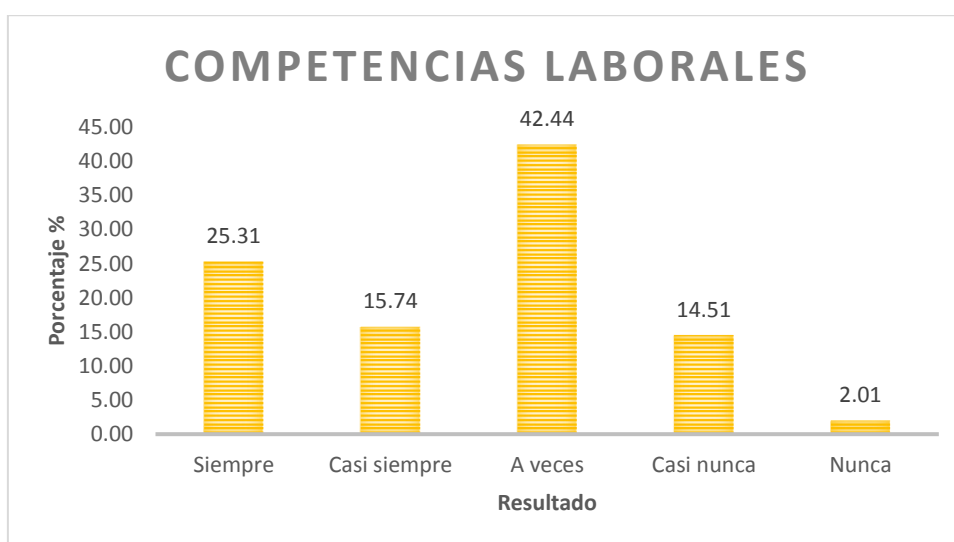


Figura 1. Niveles de competencias laborales

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados de la encuesta muestran que las competencias laborales son aceptadas por la mayor parte de empleados (42.44%), si tenemos en cuenta que, siempre, que obtiene un 25.31% y casi siempre 15.74, son tenidas en cuenta, implican que estas son consideradas como importantes dentro de la organización.

Variable: desempeño laboral

Tabla 9.
Niveles de desempeño laboral

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	137	21.14
Casi siempre	86	13.27
A veces	208	32.10
Casi nunca	153	23.61
Nunca	64	9.88
Total	648	100.00

Fuente: Elaboración propia.



Figura 2. Niveles de desempeño laboral

Fuente: Elaboración propia.

Al analizar los datos, podemos apreciar que la mayor parte de la organización considera importante el desempeño laboral, representando el 32.10%, 13.27% y 21.14, según su apreciación. Solo el 33.49% considera que esto no es así.

Dimensión: competencias técnicas

Tabla 10.

Niveles de competencias técnicas

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	54	25.00
Casi siempre	38	17.59
A veces	90	41.67
Casi nunca	29	13.43
Nunca	5	2.31
Total	216	100.00

Fuente: Elaboración propia.

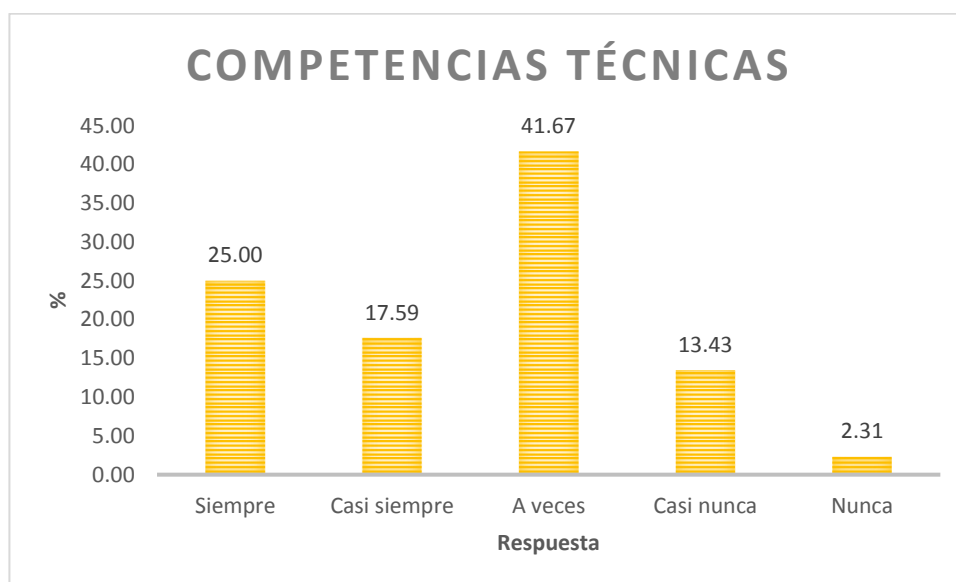


Figura 3. Niveles de competencias técnicas

Fuente: Elaboración propia.

El 41.67% de asistentes, considera que las competencias técnicas influyen a veces, de alguna manera en el desempeño laboral y si a esto le sumamos que un 25.00% manifiesta que siempre, y otro 17.59% casi siempre, podemos afirmar que, mayoritariamente, los asistentes coinciden en esta afirmación.

Dimensión: competencias sociales

Tabla 11.

Niveles de competencias sociales

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	44	20.37
Casi siempre	36	16.67
A veces	74	34.26
Casi nunca	45	20.83
Nunca	17	7.87
Total	216	100.00

Fuente: Elaboración propia.

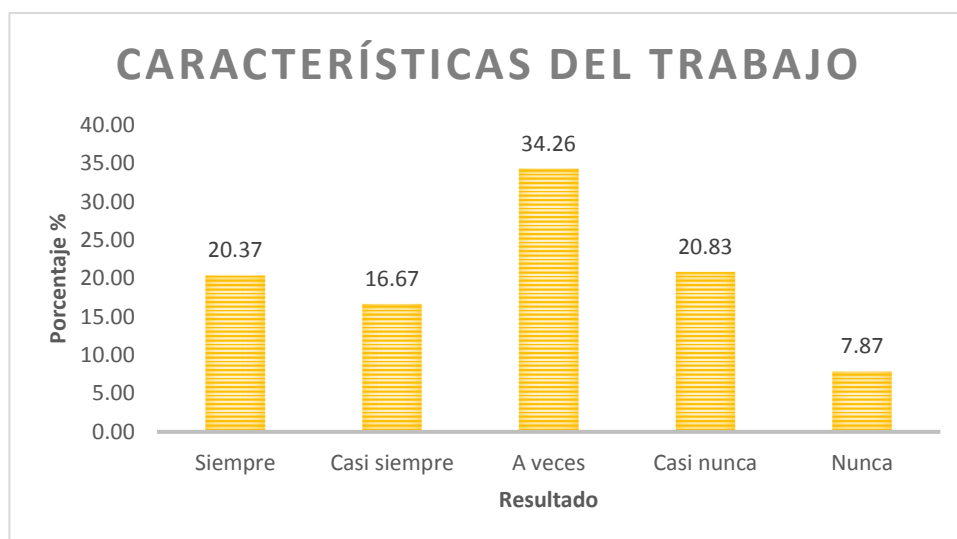


Figura 4. Niveles de competencias sociales

Fuente: Elaboración propia.

En lo referente a las **competencias sociales**, el 34.26% considera que estas sí influyen en el desempeño laboral, mientras que solo un 20.83% y un 7.87% manifiestan que estas no tienen ningún efecto en su desempeño.

Dimensión: competencias Individuales

Tabla 12.

Niveles de competencias Individuales

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	39	18.06
Casi siempre	30	13.89
A veces	80	37.04
Casi nunca	48	22.22
Nunca	19	8.80
Total	216	100.00

Fuente: Elaboración propia.



Figura 5. Niveles de competencias Individuales

Fuente: Elaboración propia.

Finalmente, mayoritariamente, el 37.04% de los asistentes, considera que las **competencias Individuales**, influyen significativamente en el desempeño laboral, mientras que solo el 22.22% y 8.80% manifiestan que casi y nunca sucede esto respectivamente.

4.2. Prueba de hipótesis

4.2.1. Prueba de hipótesis general

H0: No existe una influencia de las competencias laborales en el desempeño laboral en los asistentes administrativos de la red de Cites del Instituto Tecnológico de la Producción - ITP – 2020.

H1: Existe una influencia de las competencias laborales en el desempeño laboral en los asistentes administrativos de la red de Cites del Instituto Tecnológico de la Producción - ITP - 2020.

Tabla 13.
Prueba de hipótesis general

			Correlaciones	
			Competencias Laborales	Desempeño Laboral
Rho de	Competencias	Coeficiente de correlación	1,000	,577**
Spearman	Laborales	Sig. (bilateral)	.	,000
			N	36
			<hr/>	
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,577**	1,000
			Sig. (bilateral)	,000
			N	36

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia. SPSS ver24

Existe una correlación de 0.577 con un nivel de significancia bilateral de 0.000 lo cual indica que existe una correlación directa significativa entre las dos variables, por lo que aceptamos la hipótesis alterna y descartamos la hipótesis nula.

4.2.2. Prueba de hipótesis específica 1

H0: Las competencias técnicas no influyen en el desempeño Laboral de los asistentes administrativos de la red de CITEs del ITP - 2020.

H1: Las competencias técnicas influyen en el desempeño laboral de los asistentes administrativos de la red de CITEs del ITP - 2020.

Tabla 14.
Prueba de hipótesis 1

			Correlaciones	
			Competencias Técnicas	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Competencias	Coeficiente de correlación	1,000	,703**
	Técnicas	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	36	36
Desempeño Laboral	Desempeño	Coeficiente de correlación	,703**	1,000
	Laboral	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	36	36

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia. SPSS ver24

Existe una correlación de 0.703 con un nivel de significancia bilateral de 0.000, lo cual indica que existe una correlación directa significativa en el nivel 0.01 entre las dos variables, por lo que aceptamos la hipótesis alterna que indica que existe una relación entre las competencias técnicas y el desempeño laboral.

4.2.3. Prueba de hipótesis específica 2

H0: Las competencias sociales no influyen en el desempeño laboral de los asistentes administrativos de la red de CITEs del ITP - 2020.

H1: Las competencias sociales influyen en el desempeño laboral de los asistentes administrativos de la red de CITEs del ITP - 2020.

Tabla 15.
Prueba de hipótesis 2

			Correlaciones	
			Competencias Sociales	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Competencias	Coeficiente de correlación	1,000	,364*
	Sociales	Sig. (bilateral)	.	,029
		N	36	36
Desempeño Laboral	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,364*	1,000
		Sig. (bilateral)	,029	.
		N	36	36

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia. SPSS ver24

Existe una correlación de 0.364 con un nivel de significancia bilateral de 0.029, lo cual indica que existe una correlación directa significativa en el nivel 0.05 entre las dos variables por lo que aceptamos la hipótesis nula que indica que no existe una relación entre las competencias sociales y el desempeño laboral.

4.2.4. Prueba de hipótesis específica 3

H0: Las competencias individuales no influyen en el desempeño laboral de los asistentes administrativos de la red de CITEs del ITP - 2020.

H1: Las competencias individuales influyen en el desempeño laboral de los asistentes administrativos de la red de CITEs del ITP - 2020.

Tabla 16.
Prueba de hipótesis 3

		Correlaciones		
			Competencias Individuales	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Competencias Individuales	Coeficiente de correlación	1,000	,630**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	36	36
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,630**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	36	36

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia. SPSS ver24

Existe una correlación de 0.630 con un nivel de significancia bilateral de 0.000, lo cual indica que existe una correlación directa significativa en el nivel 0.01 entre las dos variables por lo que aceptamos la hipótesis alterna que indica que existe una relación entre las competencias individuales y el desempeño laboral.

V. DISCUSIÓN

El estudio es muy relevante para la red de CITES del Instituto Tecnológico de la Producción – ITP, considerando que se emplearon de investigación debidamente validados y confiables.

Todas las encuestas fueron aplicadas respetando los principios de libertad y sinceridad, con pleno conocimiento de los encuestados, para posteriormente analizar la información con las herramientas estadísticas como el excel 2019 y SPSS ver 24 para este fin.

Respecto a la hipótesis general, podemos observamos que el coeficiente de correlación es de 0.577, con un nivel de significancia de 0.000; lo que permitió aceptar la hipótesis alterna y afirmar que existe un nivel de correlación entre las competencias laborales y el desempeño laboral, siendo una relación de positiva y de grado alto, según Guillén (2016), lo cual, en términos generales significa que el efecto de las competencias laborales sobre el desempeño laboral es alto, como se esperaba.

Tomando en cuenta estos resultados, podemos apreciar que el desarrollo de las competencias laborales es un tema muy importante para los asistentes administrativos de la institución, ya que se puede denotar que constantemente están en un proceso de desarrollo y perfeccionamiento.

Por otro lado, en cuanto a la hipótesis específica 1, podemos denotar una correlación de 0.703, lo cual nos permite aceptar la hipótesis alterna, permitiendo afirmar, al mismo tiempo que, existe una relación entre las competencias técnicas y el desempeño laboral, lo cual los motiva a tener muy en cuenta este aspecto.

En cuando a la hipótesis específica 2, se observa que el coeficiente de correlación es de 0.364 con un nivel de significancia bilateral de 0.029, siendo menor al valor teórico esperado $p < 0.05$; constituyéndose en una relación de tipo positivo y de grado medio según Guillén (2016), poniendo de manifiesto, la relación en menor grado, existente entre las competencias sociales y el desempeño laboral, haciéndonos ver como estas no influyen significativamente en su ejecución y calidad de resultados.

Finalmente, en el caso de la hipótesis 3, el coeficiente de correlación es de 0.630, con un nivel de significancia de (Sig.= .0000), siendo menor al valor teórico esperado $p < 0.05$; pone de manifiesto la importancia de la relación que existe entre relación entre las competencias individuales y el desempeño laboral; la importancia de estas para la realización de adecuado trabajo en equipo.

V. CONCLUSIONES

- 1) Se determinó que el nivel de influencia de las competencias laborales en el desempeño laboral de los asistentes administrativos de la red de CITES del Instituto Tecnológico de la Producción – ITP, 2020, es significativa al obtenerse un Rho de Spearman de 0.577, aceptándose la hipótesis alterna que indica que el nivel de competencias laborales definitivamente influyen en su desempeño.
- 2) La relación existente entre las competencias técnicas y el desempeño laboral de los asistentes administrativos de la red de CITES del Instituto Tecnológico de la Producción – ITP, es una correlación con un rho de Spearman de 0.703 y un nivel de significancia bilateral de 0.000, siendo esta, una correlación directa significativa en el nivel 0.01 entre las dos variables, permitiéndonos aceptar la hipótesis alterna que indica la existencia de la misma.
- 3) Existe una relación entre las competencias sociales y el desempeño laboral de los asistentes administrativos de la red de CITES del Instituto Tecnológico de la Producción – ITP, ya que el rho de Spearman alcanza un 0.364 con un nivel de significancia bilateral de 0.000, lo cual indica que existe una correlación directa poco significativa en el nivel 0.01 entre las dos variables por lo que aceptamos la hipótesis nula.
- 4) La relación entre las competencias individuales y el desempeño laboral de los asistentes administrativos de la red de CITES del Instituto Tecnológico de la Producción – ITP, mantiene un rho de Spearman de 0.630 con un nivel de significancia bilateral de 0.000, lo cual indica que existe una correlación directa significativa en el nivel 0.01 entre las dos, dándose por aceptada la hipótesis alterna.

VI. RECOMENDACIONES

- 1) Continuar con el proceso de mejora de las competencias laborales en la Red de CITES del Instituto Tecnológico de la Producción – ITP, ya que esto permitirá que el desempeño laboral se eleve en la institución.
- 2) Es necesario que se continúe con el desarrollo de las competencias técnicas de los asistentes administrativos de la red de CITES del Instituto Tecnológico de la Producción – ITP, que, si bien es cierto, es una motivación personal, esta está presente en cada uno de ellos, lo cual los motiva a superarse continuamente.
- 3) En la medida de lo posible, deberá mejorarse las competencias sociales de los asistentes, en cuanto a interacción en el trabajo, planificación y trabajo en equipo, ya que es muy importante a la hora de interactuar con los beneficiarios de los proyectos que se desarrollan.
- 4) Fomentar actividades que permitan mejorar las competencias individuales, las cuales contribuirán a un mayor conocimiento y desarrollo de habilidades individuales para fomentar una mayor integración entre los asistentes administrativos y por ende a un mejor desempeño laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles (2008). *Dirección estratégica de Recursos Humanos. Gestión por Competencias. Casos*. Buenos Aires. Argentina. Ediciones Granica S.A.
- Alles (2009). *Diccionario de Competencias. La trilogía. 60 competencias más utilizadas*. Buenos Aires. Argentina. Ediciones Granica S.A.
- Bunge, M. (2000). *La Investigación Científica, su estrategia y su filosofía*. México. Siglo XXI Editores.
- Chandler, A.D. Jr (1962). *Strategy and Structure: Trabajo de investigación sobre los cambios de organización y estrategia en empresas norteamericanas*. Garden City, NY: Doubleday
- Feigenbaum A.V. (1994). *Control total de la calidad* (3 ed.) México: Editorial Continental.
- Flores Arocutipa, J. P. (2005). *Metodología de la Investigación*. Moquegua, Perú. Edit. UNAM.
- Hernández, R. C.-C. (2010). *Metodología de la Investigación*. México. Mc Graw Hill.
- Hernández Meléndrez. E. (2006). *Como escribir una Tesis*. México. Escuela Nacional de Salud Pública.
- Lardent, A. R. (2001). *Sistemas de Información para la Gestión Empresarial. Planeamiento, Tecnología y Calidad*. Buenos Aires. Rep. Argentina. Edit. Pearson Education S.A.
- Manrique Tejada, R., & Revollar Choque Gonzales, C. (2012). *Economía Familiar*. Arequipa: Ocean SRL.
- Naresh (2004). *Investigación de Mercados Un Enfoque Aplicado*, Mexico. Cuarta Edición, Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Organización Internacional del Trabajo. (2014). <https://www.ilo.org/>. Obtenido de Guía de Diagnóstico Empresarial: <https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/>

public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_363209.pdf

Organización Internacional del Trabajo. (20 de setiembre de 2020).

<https://www.oitcinterfor.org>. Obtenido de <https://www.oitcinterfor.org/p%C3%A1gina-libro/1-%C2%BFqu%C3%A9-competencia-laboral>

Senlle, A. (2011). Reingeniería Humana. Barcelona, España. Grupo Magro Editores.

Villajuana, C. (2001). El Tablero de gestión Estratégica. Lima, Perú. Edit. Industria Gráfica Zárate S.A.

Villarán, F. (1998). *Las PYMEs en la estructura empresarial peruana*. Lima, Perú. Edit. SASE.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA								
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Metodología.	
			Las Competencias Laborales y su impacto en el Desempeño Laboral de los Asistentes Administrativos de la Red de Cites del Instituto Tecnológico de la Producción - ITP - 2020	¿Cuál es la influencia de las Competencias Laborales en el Desempeño Laboral en los Asistentes Administrativos de la Red de Cites del Instituto Tecnológico de la Producción - ITP - 2020?	Determinar la influencia de las Competencias Laborales en el Desempeño Laboral en los Asistentes Administrativos de la Red de Cites del Instituto Tecnológico de la Producción - ITP - 2020.	Existe influencia de las Competencias Laborales en el Desempeño Laboral en los Asistentes Administrativos de la Red de Cites del Instituto Tecnológico de la Producción - ITP - 2020.		Competencias Laborales
Relevancia de la tarea	P3-P4							
Retroalimentación del trabajo	P5-P6							
Competencia Sociales	Habilidades Sociales	P7-P8						
	Habilidad para el planeamiento	P9-P10						
	Habilidad para trabajar con otros	P11-P12						
Competencias Individuales	Habilidades Individuales	P13-P14						
	Conocimiento del Trabajo	P15-P16						
	Habilidad para trabajar solo	P17-P18						
	Asistencia y Puntualidad	P19-P20						
Problemas Específicos	Objetivos Generales	Hipótesis Específicas	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	La investigación es de tipo descriptivo ya que reseña y describe rasgos y atributos de los objetos de estudio; pretende analizar y describir los procesos asociativos entre las competencias laborales y su desempeño, así también es no experimental ya que a pesar de ver casos de estudio no influye en los resultados e indicadores propuestos.	
¿Influyen las competencias técnicas en el desempeño Laboral de los Asistentes Administrativos de la RED de CITES del ITP - 2020?	Determinar la influencia de las competencias técnicas en el desempeño Laboral de los Asistentes Administrativos de la RED de CITES del ITP - 2020.	Las competencias técnicas influyen en el desempeño Laboral de los Asistentes Administrativos de la RED de CITES del ITP - 2020.	Desempeño Laboral	Condiciones Personales	Iniciativa	P21-P22		
					Esfuerzo, Responsabilidad	P23-P24		
						Cantidad de Trabajo		P25-P26
¿Influyen las competencias sociales en el desempeño laboral de los Asistentes Administrativos de la RED de CITES del ITP - 2020?	Determinar la influencia de las competencias sociales en el desempeño laboral de los Asistentes Administrativos de la RED de CITES del ITP - 2020.	Las competencias sociales influyen en el desempeño laboral de los Asistentes Administrativos de la RED de CITES del ITP - 2020.	Desempeño Laboral	Características del Trabajo	Autonomía	P27-P28		
					Equidad de Salario	P29-P30		
¿Influyen las competencias individuales en el desempeño laboral de los Asistentes Administrativos de la RED de CITES del ITP - 2020?	Determinar la influencia de las competencias individuales en el desempeño laboral de los Asistentes Administrativos de la RED de CITES del ITP - 2020.	Las competencias individuales influyen en el desempeño laboral de los Asistentes Administrativos de la RED de CITES del ITP - 2020.	Desempeño Laboral	Relaciones interpersonales	Entre compañeros de Trabajo	P31-P32		
					Retro alimentación del personal. Relación Empleado – Jefe inmediato	P33-P34		
					Participación en la planificación	P35-P36		

Anexo 2. Matriz de operacionalización

Operacionalización de variable Competencias Laborales

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala Ordinal
Competencias Laborales	Competencias Laborales. - Capacidad efectiva del desarrollo de lo plasmado en los documentos de gestión del ITP.	La variable Competencias Laborales está conformado por las dimensiones, Técnicas, Sociales e Individuales las cuales conforman el instrumento llamado cuestionario.	Competencias Técnicas.	- Habilidades Profesionales. - Relevancia de la tarea. - Retroalimentación del trabajo.	1= Nunca. 2= Casi nunca.
			Competencias Sociales.	- Habilidades Sociales. - Habilidad para el planeamiento. - Habilidad para trabajar con otros.	3= A veces. 4= Casi siempre.
			Competencias Individuales.	- Habilidades Individuales. - Conocimiento del Trabajo. - Habilidad para trabajar solo.	5= Siempre.

Operacionalización de variable Desempeño Laboral

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala Ordinal
Desempeño Laboral	Desempeño Laboral. - Buenas prácticas de las actividades planificadas por los CITEs pertenecientes al ITP.	La variable Satisfacción laboral está conformada por las dimensiones, Condiciones Personales, Características del Trabajo y Relaciones interpersonales, las cuales conforman el instrumento llamado cuestionario.	<ol style="list-style-type: none"> Condiciones Personales. Características del Trabajo. Relaciones interpersonales. 	<ul style="list-style-type: none"> Asistencia y Puntualidad. Iniciativa. Esfuerzo, Responsabilidad. Cantidad de Trabajo. Autonomía. Equidad de Salario. Entre compañeros de Trabajo. Retro alimentación del personal. Relación Empleado – Jefe inmediato. Participación en la planificación. 	<p>1= Nunca.</p> <p>2= Casi nunca.</p> <p>3= A veces.</p> <p>4= Casi siempre.</p> <p>5= Siempre.</p>

Anexo 3. Instrumento

INSTRUCCIONES: La encuesta busca recoger información respecto al “Las Competencias Laborales y su impacto en el Desempeño Laboral de los asistentes administrativos de la Red de Cites del Instituto Tecnológico de la Producción - ITP”.

A continuación, se encontrará una serie de preguntas sobre las cuales debe afirmar marcando con una X según corresponda. Lee con atención; responde las preguntas con la verdad.

OPCIONES DE REPUESTA:

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

TESIS: LAS COMPETENCIAS LABORALES Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS ASISTENTES ADMINISTRATIVOS DE LA RED DE CITES DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA PRODUCCIÓN - ITP - 2020
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

N°	Dimensiones / Ítems Variable: Competencias Laborales	Escala				
		1 Nunca	2 Casi nunca	3 A veces	4 Casi Siempre	5 Siempre
	Habilidades Profesionales					
01	¿Durante su trayectoria profesional, tuvo que hacerse cargo de una nueva tarea en su ejercicio habitual?					
02	¿Ha sabido sustentar exposiciones orales en su trabajo?					
	Relevancia de la tarea					
03	¿Considera que sus compañeros, estiman su trabajo como importante?					
04	¿Si deja de hacer trabajo, afectaría el de los demás?					
	Retrealimentación del trabajo					
05	Cuando realiza su trabajo ¿Puede saber a cada paso, si lo está haciendo bien?					

06	¿Le es posible saber si ha cometido o no, errores en su trabajo?					
	Habilidades Sociales					
07	¿Ha tenido que hacerse cargo de algún grupo?					
08	¿Efectúa actividades para establecer relaciones con los compañeros?					
	Habilidad para el planeamiento					
09	¿Le agrada participar en las actividades de planificación de las CITEs?					
10	¿Se interesa por dar su punto de vista por la toma de decisiones?					
	Habilidad para trabajar con otros					
11	En los conflictos de trabajo ¿Tiene una actitud conciliadora?					
12	¿Trata de imponer sus puntos de vista por sobre la de sus compañeros de trabajo?					
	Habilidades Individuales					
13	¿Se siente capaz de trabajar sin supervisión directa?					
14	¿La responsabilidad es característica en su trabajo?					
	Conocimiento del Trabajo					
15	¿Tiene dificultades para realizar su trabajo por falta de conocimiento?					
16	¿Considera que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de su puesto?					
	Habilidad para trabajar solo					
17	¿Resuelve los problemas relacionados con sus tareas, sin recurrir a los demás?					
18	¿Puede trabajar, sin necesidad de estar con otras personas?					

TESIS: LAS COMPETENCIAS LABORALES Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS ASISTENTES ADMINISTRATIVOS DE LA RED DE CITES DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA PRODUCCIÓN - ITP - 2020
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

N°	Dimensiones / Ítems Variable: Desempeño Laboral	Escala				
		1 Nunca	2 Casi nunca	3 A veces	4 Casi Siempre	5 Siempre
	Asistencia y Puntualidad					
19	¿Ha faltado a su trabajo?					
20	¿Llega puntualmente a su trabajo?					
	Iniciativa					
21	¿Tiene iniciativa para realizar sus tareas?					
22	¿Puede emprender sus actividades sin esperar que se lo indiquen?					
	Esfuerzo, Responsabilidad					
23	¿Es persistente para alcanzar las metas fijadas?					
24	¿Asume la responsabilidad de las tareas que le son asignadas?					
	Cantidad de Trabajo					
25	Cuándo llega a la CITE ¿comienza a trabajar inmediatamente?					
26	¿Trabaja sin interrupciones a lo largo de la Jornada Laboral?					
	Autonomía					
27	¿Pide frecuentemente ayuda a otros, para poder hacer su trabajo?					
28	¿Se limita a cumplir las indicaciones que recibe?					
	Equidad de Salario					
29	¿Considera necesaria alguna recompensa económica por su trabajo?					
30	¿Considera necesario algún incentivo no económico por su trabajo?					
	Entre compañeros de Trabajo					
31	¿Todos se ayudan y apoyan para resolver los problemas?					
32	¿Cada uno se “arregla” cómo puede?					
	Retro alimentación del personal. Relación Empleado – Jefe inmediato					
33	¿Es alentado por sus aciertos? ¿Esto lo impulsa a trabajar mejor?					

34	¿Su jefe solo considera sus errores?					
	Participación en la planificación					
35	¿Puede establecer objetivos en su propio trabajo?					
36	¿Participa en la elaboración de los planes de trabajo?					

Anexo 4. Validación del instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE V1 COMPETENCIAS LABORALES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	VARIABLE 1: Competencias Laborales	Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Competencias Técnicas	Si	No	Si	No	Si	No	
01	¿Durante su trayectoria profesional, tuvo que hacerse cargo de una nueva tarea en su ejercicio habitual?	√		√		√		
02	¿Ha sabido sustentar exposiciones orales en su trabajo?	√		√		√		
03	¿Considera que sus compañeros, estiman su trabajo como importante?	√		√		√		
04	¿Si deja de hacer trabajo, afectaría el de los demás?	√		√		√		
05	Cuando realiza su trabajo ¿Puede saber a cada paso, si lo está haciendo bien?	√		√		√		
06	¿Le es posible saber si ha cometido o no, errores en su trabajo?	√		√		√		
	DIMENSIÓN 2: Competencias Sociales	Si	No	Si	No	Si	No	
07	¿Ha tenido que hacerse cargo de algún grupo?	√		√		√		
08	¿Efectúa actividades para establecer relaciones con los compañeros?	√		√		√		
09	¿Le agrada participar en las actividades de planificación de las CITEs?	√		√		√		
10	¿Se interesa por dar su punto de vista por la toma de decisiones?	√		√		√		
11	En los conflictos de trabajo ¿Tiene una actitud conciliadora?	√		√		√		
12	¿Trata de imponer sus puntos de vista por sobre la de sus compañeros de trabajo?	√		√		√		
	DIMENSIÓN 3: Competencias Individuales	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Se siente capaz de trabajar sin supervisión directa?	√		√		√		
14	¿La responsabilidad es característica en su trabajo?	√		√		√		
15	¿Tiene dificultades para realizar su trabajo por falta de conocimiento?	√		√		√		
16	¿Considera que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de su puesto?	√		√		√		

17	¿Resuelve los problemas relacionados con sus tareas, sin recurrir a los demás?	√		√		√	
18	¿Puede trabajar, sin necesidad de estar con otras personas?	√		√		√	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable (X)** **Aplicable después de corregir ()** **No aplicable ()**

Apellidos y nombres de juez validador. Mg: Michel Jaime Méndez Escobar

DNI: 10797162

Especialidad del validador: Magister en Administración

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

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para presentar 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 noviembre de 2020



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE V2 DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	VARIABLE 2: Desempeño Laboral	Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Condiciones Personales	Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿Ha faltado a su trabajo?	√		√		√		
20	¿Llega puntualmente a su trabajo?	√		√		√		
21	¿Tiene iniciativa para realizar sus tareas?	√		√		√		
22	¿Puede emprender sus actividades sin esperar que se lo indiquen?	√		√		√		
23	¿Es persistente para alcanzar las metas fijadas?	√		√		√		
24	¿Asume la responsabilidad de las tareas que le son asignadas?	√		√		√		
	DIMENSIÓN 2: Características del Trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	
25	Cuándo llega a la CITE ¿comienza a trabajar inmediatamente?	√		√		√		
26	¿Trabaja sin interrupciones a lo largo de la Jornada Laboral?	√		√		√		
27	¿Pide frecuentemente ayuda a otros, para poder hacer su trabajo?	√		√		√		
28	¿Se limita a cumplir las indicaciones que recibe?	√		√		√		
29	¿Considera necesaria alguna recompensa económica por su trabajo?	√		√		√		
30	¿Considera necesario algún incentivo no económico por su trabajo?	√		√		√		
	DIMENSIÓN 3: Relaciones interpersonales	Si	No	Si	No	Si	No	
31	¿Todos se ayudan y apoyan para resolver los problemas?	√		√		√		
32	¿Cada uno se “arregla” cómo puede?	√		√		√		
33	¿Es alentado por sus aciertos? ¿Esto lo impulsa a trabajar mejor?	√		√		√		
34	¿Su jefe solo considera sus errores?	√		√		√		
35	¿Puede establecer objetivos en su propio trabajo?	√		√		√		
36	¿Participa en la elaboración de los planes de trabajo?	√		√		√		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres de juez validador. Mg: Michel Jaime Méndez Escobar

DNI: 10797162

Especialidad del validador: Magister en Administración

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado Metodólogo

²Relevancia: El ítem es apropiado para presentar 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 noviembre de 2020



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE V1 COMPETENCIAS LABORALES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	VARIABLE 1: Competencias Laborales	Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Competencias Técnicas							
01	¿Durante su trayectoria profesional, tuvo que hacerse cargo de una nueva tarea en su ejercicio habitual?	√		√		√		
02	¿Ha sabido sustentar exposiciones orales en su trabajo?	√		√		√		
03	¿Considera que sus compañeros, estiman su trabajo como importante?	√		√		√		
04	¿Si deja de hacer trabajo, afectaría el de los demás?	√		√		√		
05	Cuando realiza su trabajo ¿Puede saber a cada paso, si lo está haciendo bien?	√		√		√		
06	¿Le es posible saber si ha cometido o no, errores en su trabajo?	√		√		√		
	DIMENSIÓN 2: Competencias Sociales	Si	No	Si	No	Si	No	
07	¿Ha tenido que hacerse cargo de algún grupo?	√		√		√		
08	¿Efectúa actividades para establecer relaciones con los compañeros?	√		√		√		
09	¿Le agrada participar en las actividades de planificación de las CITEs?	√		√		√		
10	¿Se interesa por dar su punto de vista por la toma de decisiones?	√		√		√		
11	En los conflictos de trabajo ¿Tiene una actitud conciliadora?	√		√		√		
12	¿Trata de imponer sus puntos de vista por sobre la de sus compañeros de trabajo?	√		√		√		
	DIMENSIÓN 3: Competencias Individuales	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Se siente capaz de trabajar sin supervisión directa?	√		√		√		
14	¿La responsabilidad es característica en su trabajo?	√		√		√		
15	¿Tiene dificultades para realizar su trabajo por falta de conocimiento?	√		√		√		
16	¿Considera que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de su puesto?	√		√		√		
17	¿Resuelve los problemas relacionados con sus tareas, sin recurrir a los demás?	√		√		√		

18	¿Puede trabajar, sin necesidad de estar con otras personas?	√		√		√	
----	---	---	--	---	--	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable (X)** **Aplicable después de corregir ()** **No aplicable ()**

Apellidos y nombres de juez validador. Mg: Elías Filiberto Revollar Rodríguez

DNI: 04742578

Especialidad del validador: Maestro en Ciencias Contables y Financieras

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

²Revelancia: El ítem es apropiado para presentar 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 planteado son suficientes para medir la dimensión.

21 de noviembre de 2020



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE V2 DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ₂		Claridad ³		Sugerencias
	VARIABLE 2: Desempeño Laboral	Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Condiciones Personales	Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿Ha faltado a su trabajo?	√		√		√		
20	¿Llega puntualmente a su trabajo?	√		√		√		
21	¿Tiene iniciativa para realizar sus tareas?	√		√		√		
22	¿Puede emprender sus actividades sin esperar que se lo indiquen?	√		√		√		
23	¿Es persistente para alcanzar las metas fijadas?	√		√		√		
24	¿Asume la responsabilidad de las tareas que le son asignadas?	√		√		√		
	DIMENSIÓN 2: Características del Trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	
25	Cuándo llega a la CITE ¿comienza a trabajar inmediatamente?	√		√		√		
26	¿Trabaja sin interrupciones a lo largo de la Jornada Laboral?	√		√		√		
27	¿Pide frecuentemente ayuda a otros, para poder hacer su trabajo?	√		√		√		
28	¿Se limita a cumplir las indicaciones que recibe?	√		√		√		
29	¿Considera necesaria alguna recompensa económica por su trabajo?	√		√		√		
30	¿Considera necesario algún incentivo no económico por su trabajo?	√		√		√		
	DIMENSIÓN 3: Relaciones interpersonales	Si	No	Si	No	Si	No	
31	¿Todos se ayudan y apoyan para resolver los problemas?	√		√		√		
32	¿Cada uno se “arregla” cómo puede?	√		√		√		
33	¿Es alentado por sus aciertos? ¿Esto lo impulsa a trabajar mejor?	√		√		√		
34	¿Su jefe solo considera sus errores?	√		√		√		
35	¿Puede establecer objetivos en su propio trabajo?	√		√		√		
36	¿Participa en la elaboración de los planes de trabajo?	√		√		√		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable (X)** **Aplicable después de corregir ()** **No aplicable ()**

Apellidos y nombres de juez validador. Mg: Elías Filiberto Revollar Rodríguez

DNI: 04742578

Especialidad del validador: Maestro en Ciencias Contables y Financieras

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado


²Revelancia: El ítem es apropiado para presentar 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 planteado son suficientes para medir la dimensión.

21 de noviembre de 2020


Firma del Experto Informante.

Anexo 5. Matriz de Datos

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE COMPETENCIAS LABORALES

Trabajador	Competencias Técnicas						Competencias Sociales						Competencias Individuales					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
01	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3
02	2	5	5	4	5	5	2	2	5	5	3	3	5	5	2	5	4	4
03	5	5	5	3	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
04	2	5	5	4	5	5	2	2	5	5	3	3	5	5	2	5	4	4
05	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
06	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	2	5	5	3	5	3	3
07	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
08	5	5	5	3	5	3	3	3	5	3	5	2	5	5	2	5	4	5
09	3	4	3	4	5	3	3	1	4	3	4	2	3	3	2	3	3	2
10	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	5	3	4	5	3	4	4	4
11	3	3	5	4	5	2	5	5	5	3	5	5	5	5	5	2	4	3
12	5	5	3	3	5	5	3	3	5	5	5	3	5	5	3	5	3	5
13	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2
14	4	5	3	5	3	5	3	3	3	5	3	3	2	5	2	5	5	3
15	5	2	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	2
16	4	5	3	3	4	3	3	3	5	4	4	1	5	5	1	5	4	3
17	4	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
18	5	4	3	3	5	3	5	2	5	5	5	2	5	5	2	5	5	5
19	5	2	5	5	5	1	3	3	4	3	3	5	5	5	3	3	5	3
20	5	3	5	3	5	5	2	3	5	3	3	3	3	5	2	5	5	5
21	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3
22	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	1	2	5	1	5	3	4
23	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
24	4	4	4	3	4	4	3	5	5	4	4	2	4	5	2	4	2	2

25	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
27	4	2	4	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	4	
28	3	2	4	4	4	2	5	5	5	3	4	4	4	3	3	5	1	3	5
29	3	1	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	1	4	4
30	3	1	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	1	4	4
31	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
32	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	5	3	3	3	3	3	2	2	2
33	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
34	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
35	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2	2	2
36	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	4	4	4	3



Firma del Experto Informante.

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Trabajador	Condiciones Personales						Características del Trabajo						Relaciones interpersonales					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
01	3	3	2	3	2	2	5	5	2	3	3	2	2	3	5	4	3	4
02	1	5	3	4	5	5	5	3	2	5	5	5	5	3	2	5	5	3
03	4	1	4	4	4	2	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
04	1	5	3	4	5	5	5	3	2	5	5	5	5	3	2	5	5	3
05	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2
06	1	5	5	5	5	5	5	3	2	5	5	2	5	1	3	2	5	3
07	1	2	1	1	1	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	1
08	1	4	5	5	5	5	5	4	3	3	2	5	4	3	3	3	5	3
09	3	3	2	3	2	1	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3
10	1	5	4	4	5	5	5	5	1	3	3	3	3	1	4	3	4	3
11	3	3	2	2	3	2	5	5	2	2	5	3	2	5	5	2	5	5
12	1	5	5	5	5	5	5	3	3	1	2	3	4	1	3	2	5	3
13	3	5	2	2	3	2	5	5	2	3	3	3	5	3	5	2	4	3
14	1	5	5	5	5	5	4	4	2	4	3	5	3	3	3	2	3	4
15	3	2	2	3	2	3	3	5	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
16	1	3	4	4	5	5	4	4	2	5	5	5	4	2	4	2	5	5
17	2	2	2	2	3	2	4	4	4	2	3	2	2	3	4	2	4	4
18	1	5	5	5	5	5	5	3	2	2	3	2	5	2	3	2	5	5
19	5	2	1	2	3	3	5	4	5	2	3	3	4	3	5	2	3	5
20	1	5	5	5	5	5	3	5	2	2	1	5	5	1	3	2	5	5
21	2	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	3	2	3	1	2	1	1
22	1	5	5	5	5	5	5	4	2	3	1	1	5	3	5	1	4	4

23	3	2	2	2	2	3	5	4	4	3	2	2	2	1	4	2	3	2
24	1	5	5	5	5	5	4	5	2	2	5	3	5	1	5	3	5	5
25	3	2	2	2	2	3	1	4	4	3	2	2	2	3	1	2	3	2
26	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	5	3	3
27	3	2	3	3	2	4	5	5	1	2	2	3	2	4	5	2	4	3
28	3	2	2	3	2	3	4	4	3	3	3	1	1	4	5	3	3	3
29	4	4	3	3	3	4	4	4	1	3	1	1	1	4	4	1	4	4
30	1	4	3	3	3	4	2	1	1	3	1	1	1	4	4	1	1	1
31	2	2	1	2	4	1	4	4	2	4	4	5	2	4	4	2	3	4
32	4	3	2	3	3	2	4	4	3	2	2	4	2	3	3	2	3	3
33	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
34	5	2	1	2	3	2	5	5	3	5	3	3	3	2	5	5	2	5
35	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3
36	2	1	2	2	4	2	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	2



 Firma del Experto Informante.