

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**Gestión por competencias y el desempeño laboral en la
empresa Cable Mundo Perú S.A.C, sede San Juan de
Lurigancho, año 2021**

**PARA OPTAR EL GRADO DE BACHILLER EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS Y GESTIÓN DE EMPRESAS**

AUTORA:

PRESENTACION MAURIOLA, BEATRIZ

ASESORA:

Mg. ENCISO HUAMAN, MIRIAN

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y DESARROLLO
INSTITUCIONAL**

LIMA, PERÚ

MARZO, 2021

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal establecer la relación que existe entre la gestión por competencias con el desempeño laboral en la empresa Cable Mundo Perú S.A.C, sede San Juan de Lurigancho, año 2021.

La empresa Cable Mundo Perú S.A.C, sede San Juan de Lurigancho, año 2021, ofrece una variedad de servicios como televisión por cable y servicio de internet.

La metodología de la investigación que se aplicó fue de nivel descriptivo-correlacional y de tipo básica. Se fundamentó en una revisión y recopilación de información muy trascendental a través conceptos teóricos que explica las variables gestión por competencias y desempeño laboral.

Esta investigación es un aporte para todas las empresas del Perú, que también se dedican al mismo rubro de telecomunicaciones, y por consiguiente será un antecedente en cómo aplicar una gestión por competencias y así lograr un mejor desempeño laboral en beneficio de la empresa y trabajadores.

Palabras claves: Gestión por competencias, desempeño laboral, telecomunicaciones.

Abstract

The main objective of this research was to establish the relationship between competence management and work performance in the company Cable Mundo Perú S.A.C, San Juan de Lurigancho headquarters, year 2021.

Cable Mundo Perú S.A.C, headquarters San Juan de Lurigancho, year 2021, offers a variety of services such as cable television and internet service.

The methodology of the research that was applied was of descriptive-correlational level and of basic type. It was based on a review and collection of very transcendental information through theoretical concepts that explain the variables management by competencies and job performance.

This research is a contribution for all companies in Peru, which are also dedicated to the same area of telecommunications, and will therefore be a precedent in how to apply competence management and thus achieve better work performance for the benefit of the company and workers.

Keywords: Competence management, labor performance, telecommunications.

Tabla de Contenidos

Resumen.....	ii
Palabras clave.....	ii
Abstract.....	iii
Keywords.....	iii
Tabla de contenidos.....	iv
1. Problema de la Investigación.....	1
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	1
1.1.1 Formulación del problema general.....	4
1.1.2 Problemas específicos.....	4
1.2 Objetivo de la investigación.....	4
1.2.1 Objetivo general.....	4
1.2.2 Objetivos específicos.....	5
1.3 Justificación e importancia de la investigación.....	5
2. Marco Teórico.....	7
2.1. Antecedentes.....	7
2.1.1. Internacionales.....	7
2.1.2 Nacionales.....	12
2.2. Bases teóricas.....	16
2.3. Definición de términos básicos.....	30
3. Cronograma de actividades	
4. Recursos y presupuestos	
5. Referencias bibliográficas	
6. Aporte científico o académico	
7. Recomendaciones	
8. Anexos	

1.- Problema de la Investigación

1.1.Descripción de la Realidad Problemática

En este momento vivimos en la era de información y comunicaciones. La capacidad de la comunidad de transmitir información es importante para la compañía y el incremento de esta. La gran demanda de tecnología y comunicación es por esta razón.

A nivel mundial la problemática con respecto a las empresas de telecomunicaciones es el siguiente:

El mundo atraviesa problemas de telecomunicaciones, sobre todo los países en vías desarrollo, podemos decir que son aquellos países subdesarrollados que aún no cuentan con una tecnología vanguardista y esto perjudica no solamente su economía sino también el tema académico de la población, para ello es muy importante que las empresas que brindan servicios de internet, telefonía entre otros, cuenten con una buena tecnología para que pueda ser un servicio eficiente.

Según la RTVE de España (16 de noviembre 2020) debido a la situación que atraviesan muchos países hoy en día, el coronavirus ocasionado un aumento del uso de internet de más de un millón de usuarios en España, el 93,2% de la población entre 16 a 74 años hacen uso de la red, así mismo los equipos tecnológicos más frecuentes son, fibra óptica o red de cable.

Esto lleva a que diferentes empresas tengan que abrirse camino a la nueva era de la tecnología, para que de esta manera puedan competir brindando un servicio de alta calidad y que satisfaga al cliente.

EY Global (22 de mayo 2020) Sabemos que las empresas están afrontando una transición de cambios para poder mitigar las consecuencias del COVID-19, el objetivo es

minimizar el impacto negativo en las compañías, para ello se deben tomar medidas inmediatas, elaborar una planificación de funciones de recursos humanos, por lo tanto, las organizaciones deben velar por el bienestar y la salud de los trabajadores ya que es de suma importancia para la continuidad de la empresa o su recuperación.

A nivel nacional la problemática con respecto a las empresas de telecomunicaciones es el siguiente:

El Perú presenta una serie de problemas en el sector de telecomunicaciones. Según el Organismo Supervisor de Investigación Privada en Telecomunicaciones Gestión (12 de febrero de 2019) menciona que (OSIPTEL, 2019), señala que el 97% de hogares peruanos cuenta con telefonía móvil y el 75% tiene acceso a internet, esto genera que aporte el 4.8% de Producto Bruto Interno (PBI) nacional.

DN consultores telecom y digital (13 abril 2020) las empresas de telecomunicaciones como; Telefónica, Entel, Claro y Bitel, durante el estado de emergencia han tenido una caída debido al retraso de pagos de los clientes, además el incrementado en redes y datos, genera una mayor inversión de mantenimiento para sus equipos y de esta manera aumentar la capacidad de sus redes. Siendo favorable para los usuarios que estudian o laborar remotamente.

Conexión ESAN (24 de abril 2020) La tasa de desempleo en el sector de transporte aumentara en 8.5% debido al COVI 19 en el Perú, por otro lado, existirá mayor incremento en las comunicaciones debido a la demanda de uso de celulares, internet y teletrabajos, esto beneficiara a todas las empresas que brindan dichos servicios.

A nivel local la problemática es el siguiente:

La empresa Cable Mundo Perú S.A.C, sede San Juan de Lurigancho, con dirección Mariscal Cáceres Mz. L5 Lt. 17 con número de RUC: 20602764266, fundada el año 4 de enero 2018, se dedica al rubro de telecomunicaciones, siendo sus principales clientes las familias del

sector socioeconómico B y C, dicha empresa presenta una serie de problemas en la gestión por competencias. Siendo los siguientes:

Las causas son:

- Mala gestión en el proceso de selección de personal.
- Falta de capacitación hacia sus colaboradores.
- Pocas herramientas que permiten cumplir sus funciones adecuadamente de los colaboradores.
- Falta de comunicación entre las áreas de operaciones y recursos humanos.
- Tener malas funciones dentro del área correspondiente.

Los efectos son:

- Deficiencias en el desempeño laboral de los trabajadores.
- Confusión de los empleados hacia los roles que se le designan.
- Baja del rendimiento y productividad.
- Un mal clima laboral.
- Retraso en los trabajos de la organización.

Las posibles soluciones son:

- Tener una buena gestión de talento.
- Capacitación constante a los empleados.
- Brindar herramientas útiles para desarrollar adecuadamente sus labores.
- Tener buena comunicación asertiva en toda la organización.

-Presentar un correcto manual de funciones que ayuden a la productividad de la organización.

Asimismo, la empresa Cable Mundo Perú S.A.C, también se vio beneficiada por el incremento de nuevas instalaciones e ingresos de pagos, pero a la vez se perjudicó por la pandemia del Covid-19, dando origen a los siguientes problemas reducción de personal por medidas de seguridad, falta de conocimiento de medios digitales para poder comunicarnos con nuestros clientes, poca comunicación con el personal de la organización.

Por todos los problemas mencionados en el presente trabajo de investigación, el objetivo es establecer la relación que existe entre la gestión por competencias y el desempeño laboral en la empresa Cable Mundo Perú S.A.C, sede en San Juan de Lurigancho, año 2021.

1.1.1. Formulación del problema general

¿De qué manera se relaciona la gestión por competencias con el desempeño laboral en la empresa Cable Mundo Perú S.A.C, sede San Juan de Lurigancho, año 2021?

1.1.2. Problemas específicos

¿De qué manera se relaciona las competencias cardinales con el desempeño laboral en la empresa Cable Mundo Perú S.A.C, sede San Juan de Lurigancho, año 2021?

¿De qué manera se relaciona las competencias específicas gerenciales con el desempeño laboral en la empresa Cable Mundo Perú S.A.C, sede San Juan de Lurigancho, año 2021?

¿De qué manera se relaciona las competencias específicas por área con el desempeño laboral en la empresa Cable Mundo Perú S.A.C, sede San Juan de Lurigancho, año 2021?

1.2. Objetivo de la investigación

1.2.1. Objetivo general

Establecer la relación que existe entre la gestión por competencias con el desempeño laboral en la empresa Cable Mundo Perú S.A.C, sede San Juan de Lurigancho, año 2021.

1.2.2. Objetivos específicos

Determinar la relación que existe entre las competencias cardinales con el desempeño laboral en la empresa Cable Mundo Perú S.A.C, sede San Juan de Lurigancho, año 2021.

Determinar la relación que existe entre las competencias específicas gerenciales con el desempeño laboral en la empresa Cable Mundo Perú S.A.C, sede San Juan de Lurigancho, año 2021.

Determinar la relación que existe entre las competencias específicas por área con el desempeño laboral en la empresa Cable Mundo Perú S.A.C, sede San Juan de Lurigancho, año 2021.

1.3. Justificación e importancia de la investigación

1.3.1. Justificación teórica

La presente investigación se justifica teóricamente, porque el estudio de la gestión por competencias y su relación con el desempeño laboral en la empresa Cable Mundo Perú S.A.C, sede San Juan de Lurigancho. Es relevante porque es una investigación que se basó en aportes teóricos de diversos autores. Por lo tanto, esta investigación servirá, para que en el futuro se desarrollen más investigaciones en otras empresas del rubro de telecomunicaciones.

1.3.2 Justificación práctica

La presente investigación se justifica en la práctica, ya que favorecerá en mejorar la gestión por competencias con respecto a las funciones del personal, en función a las demandas

de su puesto de trabajo; y así lograr un buen desempeño laboral en la empresa. Una de las principales razones por el cual se desarrolla este trabajo, es para establecer la relación que existe entre la gestión por competencias con el desempeño laboral en la empresa Cable Mundo Perú S.A.C, sede San Juan de Lurigancho. Por consiguiente, lograr una mejor rentabilidad de la empresa.

1.3.2. Justificación metodológica

La presente investigación se justifica metodológicamente, porque sirve de antecedente a futuros investigadores, en ofrecer nuevos métodos, técnicas e instrumentos de evaluación, pero antes deben ser revisados, validados y confiables, para que en el futuro se pueda aplicar en nuevos trabajos de investigación, pero que tengan relación con el presente estudio de la gestión por competencias y su relación con el desempeño laboral.

2. Marco Teórico

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Aguilar, y Cantos (2018) realizaron una tesis para obtener el título de Ingeniero Comercial para la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador, de título: “Diseño de un modelo de gestión por competencias de recursos humanos para mejorar el desempeño laboral en la empresa comercial Muebles el bosque S.A.” El objetivo principal fue diseñar un modelo de gestión por competencias de recursos humanos para mejorar el desempeño laboral en la empresa comercial “Muebles el Bosque S.A.”. La investigación es mixta con alcance descriptivo correlacional y de enfoque cuantitativo con un diseño no experimental de corte transversal basándose en el modelo. Para lo cual se aplicó una encuesta a 14 empleados del área de recursos humanos y 8 de almacenaje de la organización a través de un cuestionario el cual se basa en 21 ítems.

El resultado fue que efectivamente la buena gestión por competencias mejora el desarrollo de sus actividades de una manera tradicional en lo que respecta a la gestión de recursos humanos dentro de la empresa.

La conclusión de la investigación fue que para cada área destinada se requiere personal idóneo y capacitado y de esta manera se cumplan los roles de forma eficiente mediante la elaboración y diseño de un modelo de gestión administrativa que sea adecuado al sector de calzado.

Por ello podemos acotar que si emplea un buen modelo de gestión por competencias tendremos éxito en el alcance de objetivos ya que está destinada a mejorar la calificación de los trabajadores y de esta manera mejorar la productividad de la empresa.

Mariño (2018) realizó una tesis para obtener el grado de Maestría en Gestión del Talento Humano, para la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador, de título “Diseño de un sistema de capacitación por competencias para mejorar el desempeño laboral” teniendo como objetivo planteado determinar el proceso de capacitación por competencias y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Bioalimentar. La metodología de la investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y de tipo descriptivo correlacional, para la obtención de resultados se aplicó una encuesta a una muestra de 172 personas.

El resultado principal fue que si existe una relación positiva alta entre las dos variables ya que según la correlación de Spearman tiene valores de 0,715 lo cual al ser mayor de 0,50 se puede utilizar el valor de Chi cuadrado de Pearson que es de 0,643. Lo cual demuestra que, si hay un buen diseño en el sistema de capacitación, el desempeño laboral será eficaz

La conclusión principal de esta investigación fue lograr determinar que el proceso de capacitación por competencias de los trabajadores impacta en el desempeño laboral Bioalimentar a la vez se logró analizar cuáles han sido las metodologías implementadas en pasadas capacitaciones, qué tan efectivas resultaron, y cuáles son las inconformidades frente a las mismas, esto con el fin de brindar una solución para la empresa en resultados posteriores.

Por ende, se puede aportar que si existiera un buen diseño del sistema de capacitación el filtro para contratar el personal sería adecuado para obtener buenos resultados, ya que en la capacitación el futuro trabajador absorbe toda la información de la compañía como la visión, los objetivos, las estrategias los cuales la organización está ligada.

Martínez (2017) realizó una tesis para obtener el grado de Magister en Gerencia y Administración pública, para la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, de título “Propuesta de un modelo de gestión por competencias, para el mejoramiento del desempeño laboral del personal docente de la Facultad Regional Multidisciplinaria (FAREM – Estelí), para el año 2017” teniendo como objetivo proponer un modelo de gestión por competencias para mejorar el desempeño de los docentes en la facultad regional multidisciplinaria (FAREM – Estelí), en el año 2017. La metodología de la investigación fue de enfoque cuali- cuantitativo, de diseño no experimental y de tipo descriptivo correlacional, para la obtención de resultados se aplicó una encuesta a una muestra de 22 docentes.

El resultado principal en la investigación fue que, si existe una relación positiva débil entre las dos variables ya que según los resultados de la investigación a través de las encuestas 9 de los 22 encuestados mencionaron que casi siempre las actividades realizadas por los docentes no conlleven al cumplimiento de los objetivos institucionales, por lo que se tiene que trabajar en ello, pues todos los trabajos deben estar dirigidas al alcance de objetivos y metas institucionales.

La conclusión principal de esta investigación fue lograr determinar las principales técnicas de reclamación del personal educativo que oferta la facultad es el concurso por méritos, para ello se realiza un concurso con varios docentes horarios externos que se someten a una comisión evaluadora, además de cumplir con una serie de requisitos, como presentar planes de investigación, entre otros, considerando mantener la calidad y prestigio, trabajando bajo la perspectiva de poner la persona idónea en el lugar idóneo

Por ende, se puede aportar que si existiera un buen diseño del plan de recursos humanos y si la reclamación del personal educativo se basara en la gestión por competencias se obtendría

resultados óptimos ya que estos cumplirán sus funciones en relación al alcance de las metas que la facultad este en búsqueda.

Méndez (2017) realizó una tesis para obtener el grado de Licenciatura en Administración de Empresas para la Universidad Rafael Landívar, Guatemala de título: "Gestión de recursos humanos por competencias en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Inmaculada Concepción ubicada en la Cabecera Departamental de Huehuetenango." y planteando como objetivo general identificar la correlación entre la evaluación del desempeño laboral por competencias y el potencial del talento humano para establecer criterios efectivos de gestión dentro de la cooperativa de ahorro. La investigación aplicó un enfoque cuantitativo de diseño no experimental de corte transversal y de tipo correlacional, para la recolección de datos se aplicó una encuesta 58 colaboradores.

El resultado fue que el coeficiente de correlación entre variables es de 0.037, por lo tanto, existe una correlación muy baja entre ambas variables.

La conclusión de esta investigación fue que la empresa no hizo una correcta gestión de las competencias de los trabajadores. Por lo tanto, el tesista recomienda que se debe establecer un programa de planeamiento de recursos humanos y de esta manera lograr un proceso formal de evaluación de las competencias de los trabajadores dentro de la cooperativa.

Por ello se puede aportar que la gestión por competencias es muy importante dada la situación actual, ya que las empresas deben adaptarse a los nuevos tiempos donde la efectividad de las funciones que se realicen en el área específica dará resultados óptimos si hay una buena gestión de los recursos humanos basado en un buen modelo gestión de acorde al rubro de la empresa.

Zaldumbide (2016) realizó una tesis para obtener el título de Licenciado en Ingeniería comercial para la Universidad Católica del Ecuador, de título: “Propuesta de un modelo de gestión de talento humano para la empresa “Audio, video y comunicaciones CIA. LTDA. –ADVICOM” enfocado en reclutamiento y selección del personal, valoración de puestos de trabajo y evaluación de desempeño del personal”. El objetivo de esta investigación fue estudiar temas relacionados a la gestión del talento humano y así apreciar las ventajas y beneficios de la fuerza laboral en la empresa. La metodología aplicada para dicha investigación fue descriptiva y de enfoque cuantitativo, para la recolección de datos se aplicó una encuesta con una muestra de 23 colaboradores.

El resultado fue que la empresa presentaba en su momento un alto índice de rotación del personal hablando anualmente ya que en el año 2013 presentaron una tasa de rotación de personal del 58%, 41% en el 2014 y un 20% a mediados del 2015. Por lo que se puede indicar que existe un gran problema en la gestión del personal y los procesos del área.

La conclusión principal que llegó esta investigación fue que se determinó el alto grado de importancia que tiene el talento humano dentro de una empresa y asimismo está alineado a la visión global de una organización para ser un apoyo en el logro de sus objetivos empresariales. El resultado fue que una correcta aplicación de un modelo de gestión dentro de la organización mostró un mejor desempeño de los trabajadores, permitiendo la optimización de los recursos.

Por ende, esta tesis considera importante que toda empresa implemente un correcto modelo de gestión del personal por competencias, para que de esta manera pueda contrarrestar la deficiencia que se pueda originar en algunas áreas y por consecuencia el lento alcance de los objetivos.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Carpio (2019) realizó una tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, para la Universidad Señor de Sipan, de título “Gestión por competencias para incrementar la productividad de los colaboradores en la empresa Pronatur S.A.C – Chiclayo 2018.” El objetivo principal fue conocer la influencia de la implementación de un plan de gestión por competencias puede incrementar la productividad de los colaboradores en la Empresa Pronatur S.A.C – Chiclayo 2018. La metodología de la investigación que se aplicó fue un enfoque cuantitativo, de diseño correlacional, de corte transversal. Para la recolección de datos se aplicó una encuesta utilizando como instrumento un cuestionario aplicado a 40 trabajadores. El resultado demostró que la gestión por competencias de los colaboradores de la empresa Pronatur S.A.C. Chiclayo 2018, el 50% de los trabajadores no formula un documento de sus fortalezas y debilidades como base de su mejora personal, y el 35% manifiestan indiferencia.

Capurro y Noa (2019) realizaron una tesis para obtener el título profesional de Licenciados en Administración, para la Universidad Tecnológica del Perú, de título: “Gestión por competencias y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Representaciones Castillo S.A. de la ciudad de Arequipa, 2018”. El objetivo principal fue determinar la relación que existe entre la gestión por competencias con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Representaciones Castillo S.A. de la ciudad de Arequipa, 2018. La Metodología fue de enfoque cuantitativo, el diseño fue no experimental-transversal, de tipo descriptiva correlacional, la muestra estuvo conformada por 53 colaboradores de la empresa, la técnica que se empleó fue las encuestas con el instrumento de un cuestionario.

El resultado principal fue que, según la escala del nivel de medición de variables, se obtuvo un valor de 0.609, lo cual indica que la relación que existe entre las variables es una

correlación positiva media, en tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula, por lo que se puede indicar que la gestión por competencias si se relaciona con el desempeño de los colaboradores dentro de la organización

La conclusión más trascendental fue que si existe una relación positiva media entre la gestión por competencias con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Representaciones Castillo S.A. de la ciudad de Arequipa. Asimismo, también se concluye que, los colaboradores solo cumplen con sus actividades, sin importarles si están creciendo o mejorando a diario en sus actividades que realizan.

Esta investigación es trascendental, porque el tesista recomienda que se debe considerar que la descripción de puestos sea la base de la gestión por competencias, por lo tanto, la descripción del puesto, debe estar siempre actualizado, por ser muy beneficioso para la empresa, ya que permitirá que los colaboradores conozcan sus funciones y responsabilidades. También la empresa debe tener un mayor control en la gestión por competencias, ya que, si contamos con colaboradores idóneos para cada puesto, no se presentará una alta rotación, ni ausentismo dentro de la organización.

De los Santos y Utrilla (2018) realizaron una tesis para obtener el título profesional de Licenciados en Administración, para la Universidad César Vallejo, de título: “La cultura organizacional y la relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cable Futuro - Nuevo Chimbote 2018”. El objetivo principal fue determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cable futuro - Nuevo Chimbote 2018. La Metodología fue de enfoque cuantitativo, el diseño fue no experimental-transversal, de tipo descriptiva correlacional, la muestra estuvo conformada por 60 colaboradores de la empresa Cable Futuro- Nuevo Chimbote 2018, la técnica que se empleó fue las encuestas con el instrumento de un cuestionario.

El resultado principal fue que con respecto a la cultura organizacional el 25% de los trabajadores están de acuerdo con la cultura organizacional, el 32% de colaboradores no están de acuerdo o desacuerdo con la dimensión normas. Y con respecto al desempeño laboral el 25% de los colaboradores están totalmente de acuerdo y el 30% de los colaboradores que están de acuerdo con la dimensión competencias técnicas en la empresa.

La conclusión más trascendental fue que la cultura organizacional se relaciona directamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Cable Futuro- Nuevo Chimbote 2018.

Esta investigación es muy importante, porque el tesista recomienda que la alta gerencia debe lograr mantener una cordial relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral. Por lo tanto, debe fomentar programas de capacitación para hacer sentir a todos los trabajadores que son pieza importante de la empresa.

Hanco (2018) realizó una tesis para obtener el grado de Maestría en gestión de los Servicios de la Salud, para la Universidad Cesar Vallejo, de título: “Gestión por competencias y desempeño laboral del personal de Enfermería de los establecimientos del primer nivel de atención de ESSALUD Cusco.” El objetivo fue determinar cuál es la relación que existe entre gestión por competencias y el desempeño laboral del personal de Enfermería de los establecimientos del primer nivel de atención ESSALUD-Cusco. Esta investigación presentó un enfoque cuantitativo de diseño no experimental de corte transversal, para la recolección de datos se aplicó una encuesta a 23 licenciadas. El resultado fue que ambas variables presentan una relación positiva con un Rho de Spearman es 0,702, lo que significa una correlación positiva alta, donde un 43.05% indica que los trabajadores están medianamente de acuerdo en relación de la gestión por competencias y en el desempeño laboral dentro de la organización.

La conclusión principal fue que si existe una relación significativa entre la gestión por competencias y el desempeño laboral del personal de enfermería de los establecimientos del primer nivel de atención de ESSALUD Cusco. Por lo tanto, se puede resaltar que la investigación no demuestra que la capacitación continua logre una efectiva gestión por competencias y por consecuencia obtener un buen desempeño de las funciones a realizarse por el personal.

Las capacitaciones deben estar enfocadas a Contribuir el bienestar del desarrollo profesional de los empleados, pero para ello se debe identificar el nivel de competencias del personal, si es que queremos lograr un buen desempeño laboral.

Linares (2017) realizó una tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Ingeniería Industrial, para la Universidad Nacional San Agustín de Arequipa, de título: “Gestión por competencias y Evaluación del desempeño laboral en la empresa Maestro Perú Arequipa-Lambramani”. El objetivo principal fue evaluar la gestión por competencias y determinar el nivel de desempeño laboral en la empresa Maestro Perú - Arequipa Lambramani.

La Metodología fue de enfoque cuantitativo, el diseño fue no experimental-transversal, de tipo descriptiva correlacional, la muestra estuvo conformada por 86 colaboradores de la empresa. La técnica que se empleó fue las encuestas con el instrumento de un cuestionario. El resultado fue, con respecto a la cultura organizacional el 63% de colaboradores respondieron estar de acuerdo con la que la gestión por competencia, porque ayudará al alcance de las metas por departamento dentro de la organización y el 37% de colaboradores respondieron que están a favor y en contra con la dimensión de competencias técnicas en la empresa.

La conclusión fue que la gestión por competencias y la evaluación de desempeño laboral están directamente relacionados, por lo tanto, si en la empresa existe una correcta gestión por

competencias, entonces el desempeño de los colaboradores es adecuado para el desarrollo de sus actividades laborales.

Por lo tanto, se recomienda que todas las empresas, cuando ejecuten el proceso de selección del personal, el departamento de gestión de talento humano trabaje de forma coordinada con el área de jefatura correspondiente de manera que ambas áreas, puedan evaluar el perfil del solicitante y compararlo con el perfil requerido del puesto, para poder contratar al mejor talento.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión por competencias

2.2.1.1. Definición de gestión por competencias

Hoy en día en este contexto complejo en el que vivimos, es importante el desarrollo de habilidades, talentos y competencias, ya que el mercado laboral se ha vuelto exigente y más competitivo. Las empresas buscan personal que se puedan desarrollar en el área que se le ha puesto eficazmente, a través de estrategias que se deben implementar en el área de recursos humanos.

Según Alles (2009) afirma que primero para hablar de gestión por competencias debemos hacer hincapié en el concepto de competencias, el cual se define como la capacidad de ciertos aspectos en la personalidad del trabajador, lo cual lo llevan a desarrollar sus funciones de forma efectiva, las que apoyaran a lograr la visión de la empresa. Por lo tanto, se puede indicar que la gestión por competencias nos ayuda a poder tener un mayor control en la organización pues el personal es idóneo para el puesto en cuestión.

Según Feltham (como se citó en Linares, 2020) menciona que es importante gestionar de forma minuciosa las competencias del personal en una organización, ya que se da constantes

cambios tecnológicos, siempre se busca la calidad, flexibilidad, competitividad, internacionalización, y disponibilidad de recursos humanos. Se puede acotar que respecto a la situación actual lo que busca toda organización es poder flexibilizar sus procesos, para ello el personal debe estar en la capacidad de adaptarse a los cambios y cumplir sus funciones de forma eficiente.

Alles (2009) indica que la gestión por competencias se puede manifestar como una forma en la que se dirige los recursos humanos de una organización, y se alinean con la estrategia general y, para ello se debe tener un modelo de competencias el cual nos permite seleccionar, evaluar y desarrollar a las personas en relación a las competencias necesarias para alcanzar la estrategia empresarial de esta manera facilita la implementación de un nuevo estilo de dirección que gestione el talento humano de forma integral y más efectiva.

Por otro lado, Alarcón y Altamirano (2019) hacen referencia que la gestión por competencias, manifiestan en que es la actividad que desempeña un trabajador al colaborar al interior de la organización, es una manifestación de su relación personal o servicio personalizado, que percibe una remuneración y se encuentra bajo subordinación de un jefe pero en función a las competencias, que se definen como una cualidad o característica innata que posee el individuo que está causalmente relacionada a un estándar de efectividad, evaluado y que tiene un performance superior del trabajo. Por ello se puede determinar como una estrategia ya que brinda un servicio de calidad que logrará tener una ventaja del resto y para conseguir ello también está comprometido el nivel de desempeño de sus empleados con la calidad del servicio que brinde la organización.

Cabe destacar que la gestión por competencias permite con facilidad identificar las capacidades de las personas que son importantes en cada puesto de trabajo de esta forma se facilita la implementación de nuevos estilos de dirección que gestione eficazmente el talento

humano de una organización y de una forma más integral, Sin duda, se trata un punto clave para el éxito de muchas empresas, pues es capaz de identificar las mejores habilidades de un colaborador para después potenciarlas para el beneficio de la organización, pues hoy en día se debe adaptarse en el tiempo a las necesidades planteadas. La calidad es tan dinámica ya que lo que hoy pudo satisfacer al cliente talvez es posible que mañana no haga.

Hernández y Estupiñan (2017) nos mencionan que la gestión por competencias es un modelo en la cual se trata de alinear el capital intelectual de la organización con su estrategia de negocio llevando de esta manera al desarrollo profesional de las personas, pero se debe tener en cuenta que como cada empresa tiene una estrategia diferente, por lo tanto, las competencias que debe poseer el personal deben estar acorde con la función que desempeñara dentro de la organización.

De la misma forma Cadena (2018) indica que la aplicación de la calidad debe realizarse en todos los procesos y actividades de la empresa es por ello que hoy en día la calidad se enfoca en mejorar constantemente el producto o servicio adaptándose a las nuevas necesidades con el fin de ser competitivos y mantenerse en el mercado y que para obtener la calidad en el servicio todos los procesos internos deben ser ejecutadas por personal altamente capacitado y que desarrollen todas las competencias y habilidades requeridas por el puesto de trabajo.

Por lo que se puede indicar que hoy en día es fundamental trabajar en función a brindar un servicio de calidad y para ello el área de recursos humanos debe tener en cuenta en el proceso de reclutamiento optar por personas que presenten cualidades idóneas para las funciones que van a desempeñar

2.2.1.2. Dimensiones de la gestión por competencias:

La presente investigación se enfocará en tres dimensiones que son importantes en la gestión por competencias y que van de acorde a los servicios que ofrece Cable Mundo Perú SAC.

- **Las competencias cardinales**

Cuando hacemos referencia a las competencias cardinales hacemos referencia a todas las competencias que los trabajadores de la organización deben poseer, es decir, es más general, pero se debe tomar en cuenta que cada empresa pone las competencias requeridas de acuerdo a la situación en la que se encuentre, de esta manera esta considera la misión, visión y objetivos ya que todos deben estar alineadas para alcanzar el desempeño eficaz de la empresa.

Salazar et al. (2018) resalta que las competencias cardinales se pueden definir como aquellas actividades que están relacionadas con los valores que pueda presentar el personal y estas son realizadas de manera conjunta con las acciones cotidianas en el puesto de trabajo, dentro de las mismas se proponen tareas que están alineadas a la dirección y liderazgo dentro de la empresa. Por ende, son competencias que todo colaborador debe tener en cuenta al desempeñar sus funciones, pues se debe tener en consideración que al seleccionar a los colaboradores de nuestra organización deben poseer ciertas competencias y estar alineadas a los objetivos de la organización de esta manera se garantiza el éxito.

Roque (2016) destaca que la empresa u la organización elijen entre ellas (competencias cardinales) la que mejor represente el propio sentir y se relacione con su misión y visión. Las competencias son comportamientos que se asocian a la experiencia que pueda presentar el trabajador, como también los conocimientos y las capacidades emocionales. Las competencias

de gestión son asociadas con destrezas gerenciales y son básicamente procesos aprendidos a través de la vida y en resultados para lograr los resultados que se esperan.

Por lo que se puede decir que es importante que las personas que son seleccionadas para formar parte de la organización deben poseer competencias que estén aliadas a tu organización ya que de esa forma crece la empresa como cada individuo de esta manera ambas partes se fortalecen.

- **Las competencias específicas gerenciales**

Las competencias específicas podemos definir las como su nombre mismo lo indica, son únicas de acuerdo con el área que se desempeñe, pero más se liga a la capacidad de liderazgo por lo cual destacan las habilidades de comunicación, empatía, trabajo en equipo y el coaching, este permite incrementar el compromiso y la confianza con la empresa.

Según Mendoza (como se citó en Bravo et al. 2018) nos menciona que son aquellas competencias que habitualmente nos permiten alcanzar el mayor potencial de las personas, en sus funciones directivas y estas a su vez deben ser estratégicas, los cuales hacen referencia a todas las actitudes e interacciones al interior de la organización, ayudan con el compromiso y la confianza hacia la organización. Y por otro lado deben ser estratégicas pues estas se representan por obtener buenos resultados económicos.

En consecuencia, con lo mencionado anteriormente, se hace referencia a un enfoque que se basa en la mejora tanto del desempeño personal como también organizacional lo que conlleva a un bien continuo de la empresa, pues actualmente se requiere directivos competentes para la efectiva conducción del capital humano.

Slocum (como se citó en Díaz y Núñez, 2017) los cuales definen a las competencias gerenciales como el conjunto de habilidades, conocimientos y actitudes que una persona posee lo cual lo vuelve idóneo para distintos puestos de trabajo y en distintos tipos de organización,

pues son un factor importante en la construcción de un futuro prometedor para la organización; como también en lo personal; pues tienen uno de los retos más difíciles el lograr que las organizaciones trasciendan y puedan reconocidas manteniéndose vigentes en el mercado.

- **Las competencias específicas por área**

A partir del concepto se puede indicar que para definir las competencias específicas por áreas de trabajo primero se tienen que identificar los atributos que lo vuelven idóneo para esta, las cuales deben brindar productividad y efectividad en sus acciones.

Veintimilla y Velásquez (2017) mencionan que “La descripción del puesto es muy útil para el proceso de selección, en cuanto debe ser clara y precisa detallando las características, necesidades que el área requiere, detallando las competencias específicas y organizacional” (p. 183). Por consiguiente, se puede indicar que la descripción de puestos sirve como guía a los futuros colaboradores para ser contratados y de esta manera optar por el correcto trabajador para el puesto, el candidato debe cumplir con las capacidades y habilidades.

Por lo que se puede decir que la finalidad de las competencias específicas por área es poder encontrar al personal adecuado para el puesto y que posean las competencias y habilidades requeridas para el puesto y de esta manera se asegura la ejecución del trabajo que sea eficaz y dará gran resultado a nivel general, pues si todos realizan de forma adecuada su labor por área el desempeño de la organización será eficaz y eficiente.

2.2.1.3 Indicadores de la gestión por competencias

Liderazgo

Tracy (2015) define el liderazgo” como la capacidad de provocar un rendimiento extraordinario en gente normal y corriente” (p. 2).

Se puede considerar como el nivel de liderazgo que empleará el colaborador en su área que se desempeñe y como esto tendrá un impacto en el desempeño general de su trabajo y el de los demás de su área.

➤ **Negociación**

Villa (2016) define la negociación “consiste en el acercamiento de dos partes opuestas, hasta que alcanzan un acuerdo aceptable para ambas partes” (p. 13)

El nivel de negociación se define como la Capacidad para llegar a acuerdos ventajosos, a través del intercambio de información, debate de ideas y utilización de estrategias efectivas, con personas o grupos que puedan representar a la organización.

➤ **Comunicación y relaciones transparentes**

Según Cachan y Perlado (2016) hacen referencia que la comunicación es efectiva en todas las áreas de la organización y también sus grupo de interés, pues en un ámbito de responsabilidad nos permiten fortalecer la cultura organizacional como también los valores de la organización, por lo tanto, se puede describir como la competencia que posee el líder para escuchar, entender y valorar empáticamente información, ideas y opiniones que su equipo le comunique, siendo capaz de retroalimentar asertivamente el proceso comunicativo.

➤ **Flexibilidad**

Según Foronda (2018) Es la habilidad de respuesta rápida de poder adaptarse de forma eficiente a variadas situaciones que se presenten, por lo que debe haber una evaluación interna

y también de forma externa adaptándose a diferentes posturas para encontrar soluciones. Por ende, se puede indicar que para adaptarse a este entorno cambiante se tiene que tener la capacidad de ser flexible ante las situaciones presentes y poder tomar decisiones correctas dentro del tiempo establecido.

➤ **Selección de personal**

Según Bernal (quien fue citado por Manco, 2016) hace referencia que la selección de personal nos permite identificar el perfil correcto en relación al puesto. Por otro lado, nos permite identificar con mayor precisión en relación a las necesidades formativas ya sean grupales o individuales de esta forma se conseguirá un mejor desempeño y desarrollo en las competencias que presente el colaborador en función al puesto requerido.

➤ **Capacitación y desarrollo**

Según Siliceo (2019) es la competencia relacionada con el crecimiento personal y el fortalecimiento de las capacidades personales. Pues se puede considerar como la capacidad que permite aprender de la experiencia ya vivida o de otras personas que sirven como ejemplo. Como también permite buscar herramientas convenientes que permitan poder aplicar los conocimientos en el puesto de trabajo y poder transmitir la cultura organizacional del aprendizaje continuo.

2.2.2. Desempeño laboral

2.2.2.1. Definición de desempeño laboral

Al hacer referencia sobre desempeño laboral podemos decir que es el rendimiento de una persona en relación con la función que desempeña en su centro de trabajo, dentro de ello también se añade para tener un buen desempeño en el aspecto laboral, juegan un papel en el

desarrollo de las competencias y habilidades que posea el colaborador pues este contribuye al alcance de resultado necesarios.

Toala et al. (2015) afirma que el desempeño laboral es el comportamiento que presenta el trabajador para el alcance de los objetivos de la organización, pero para ello es importante que los trabajadores analicen cuáles son sus labores o funciones determinadas, las instrucciones que deben seguir, las políticas que están planteadas y por último los objetivos que deben cumplir.

Amancio, Díaz y Gutiérrez (2017) explican que la evaluación del desempeño laboral del profesional es planteada por la gestión, como uno de los más importantes indicadores para medir los resultados organizacionales. Existen diversas herramientas para evaluar el desempeño del profesional. Esto significa que es una herramienta estratégica de gestión de personas que ayuda a desarrollar las competencias clave de los empleados en el trabajo. Sustentada en que el mismo colaborador puede evaluarse y ser evaluado por todos o la mayoría de los miembros de un equipo (gerentes, directores, compañeros y usuarios), con el fin de obtener tanta información como sea posible, a fin de identificar oportunidades de mejora del desempeño del colaborador.

El desempeño laboral es el resultado obtenido del trabajo realizado, el cual puede ser positivo o negativo, en dependencia de las metas propuestas. Las empresas establecen estándares de eficiencia para determinar al final o en el proceso productivo el desempeño alcanzado, se establecen tiempos, objetivos, metas para poder determinar cuál es el desempeño, puede ser individual, colectivo, por área en dependencia de la institución.

Por ello se puede considerar la opinión de Robbins y Judge (2013) explican que, en las organizaciones, únicamente valoran la manera en que los trabajadores ejecutan sus tareas y actividades y estas incluyen una descripción del puesto de trabajo, sin embargo, las compañías actuales, menos jerárquicas y más orientadas al servicio.

Por ello como ejemplos de criterios para medir el desempeño de los empleados tenemos: cantidad de trabajo, calidad de trabajo, cooperación, responsabilidad, conocimiento del trabajo, asistencia, necesidad de supervisión, etc. El desempeño refleja principalmente los objetivos de la eficiencia, esto es, alcanzar las metas al tiempo que se utilizan los recursos eficientemente.

2.2.2.2. Dimensiones del desempeño laboral

La presente investigación se enfoca en tres dimensiones que son importantes para determinar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa y que van acorde a los servicios que ofrece Cable Mundo Perú S.A.C.

- **Eficiencia**

Hoy referirnos a la eficiencia como utilización correcta y con la menor cantidad de recursos para conseguir un objetivo o cuando se alcanza más objetivos con los mismos o menos recursos, pero relacionarlo con el desempeño laboral, la eficiencia consiste básicamente en el hecho de que un empleado entregue su trabajo a tiempo, bajo los objetivos marcados y que tanto la empresa como el cliente quede satisfecho con el resultado.

Según la Real Academia Española (2018) eficiencia es: Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado. Además, por otro lado, Calvo, Pelegrin y Gil (2018) refieren que la palabra eficiencia se refiere a los recursos empleados y los resultados obtenidos. Por ello, es una capacidad o cualidad muy apreciada por las organizaciones debido a que en la práctica todo lo que estas hacen tiene como propósito alcanzar metas u objetivos, con recursos limitados y en situaciones complejas en muchos casos.

Por ello Sánchez y Sánchez (2016) nos dicen, que hoy en día la gestión por parte de las empresas se debe centrar hacia el cliente y no solo hacia el producto, pues de esta se mantiene el nivel de competitividad en el mercado a partir de lograr la satisfacción sobre las necesidades de nuestros clientes a un corto plazo, por lo que se puede entender que hoy en día el crecimiento

de una empresa se mide a través de clientes felices con el servicio, ya que es más complicado poder satisfacer y los tiempos han cambiado trayendo consigo un cambio en los hábitos de compra de las personas.

Farrel (como se citó en Avellón, 2015), quienes hacen mención que el concepto de la eficiencia como la mejor relación posible entre los insumos y los empleos bajo dos orientaciones, input y output. Es por ello que se puede decir que la eficiencia mantiene una relación existente los recursos empleados en un proyecto y los resultados obtenidos con el mismo. Hace referencia sobre todo a la obtención de un mismo objetivo con el empleo del menor número posible de recursos o cuando se alcanzan más metas con el mismo número de recursos o menos. La eficiencia es muy importante en las empresas, ya que se consigue el máximo rendimiento con el mínimo coste.

- **Eficacia**

Ante un mercado abarrotado de muchos productos y servicios que puedan ser competencia tenemos que destacarnos con nuestros productos o servicios que brindemos y para ello debemos presentar eficacia en todos nuestros procesos, por lo que podemos definirla como el nivel de consecución de metas y objetivos. La eficacia hace referencia a nuestra capacidad para lograr lo que nos proponemos.

Según Chavarry (2017) no hacen mención que la eficacia se refiere hacer lo que está bien, es decir, obtener el efecto deseado o producir el resultado esperado. En ese sentido, la eficacia o efectividad se refiere a los resultados, en lograr los objetivos trazados y crear valores.

En ese sentido, se busca el para qué se hacen las cosas, cuáles son los resultados que se persiguen. Finalmente, diremos que eficacia es hacer bien las cosas maximizando los esfuerzos y recursos orientados al cumplimiento de objetivos y metas bien definidas

Asimismo, Fernández, Ríos y Sánchez (como se citó en Rojas, Jaimes y Valencia, 2017) nos recalcan la importancia de la eficiencia pues es la Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado, como también lo definen a través de una expresión que mide la capacidad o cualidad de la actuación de un sistema o sujeto económico para lograr el cumplimiento de un objetivo determinado, minimizando el empleo de recursos

Por lo tanto, cuando se dice que se es eficaz, se hace con una dimensión externa, considerando que cumple con los objetivos previstos, estando bien relacionado o adaptado con el entorno. En términos generales, se habla de eficacia una vez que se han alcanzado los objetivos propuestos. Por otro lado, el término de eficacia se aplica principalmente a ámbitos en los que las acciones tienen que tener resultados específicos y controlados, tal es el caso de los ámbitos empresariales y comerciales.

- **Motivación Laboral**

La motivación es importante para todas las áreas de una organización y si es aplicada en el ámbito laboral se puede lograr que los trabajadores motivados, esfuercen en tener un mejor desempeño en su trabajo, pues una persona satisfecha ama su trabajo y lo transmite. La motivación consiste fundamentalmente en mantener valores y culturas organizacionales que conduzcan a un alto desempeño.

Ollais, Ayala y Pajuelo (2018) nos mencionan que es muy importante el factor motivacional de nuestra conducta humana, debido que el grado de motivación no es directamente proporcional por el valor del objeto que lo provoca, si no por el grado de importancia que le da la persona que lo recibe, entonces surge la importancia de que el jefe conozca a su personal a fin de saber cómo motivar para obtener un trabajo eficiente.

Asimismo, León (2017) en su investigación sobre la motivación y como se relaciona con el desempeño laboral. Cita a Robbins y Coulter (2014) quienes sostienen que la motivación son

los procesos que inciden en la energía, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza una persona para alcanzar un objetivo.

2.2.2.3. Indicadores: El desempeño Laboral

➤ Nivel de Responsabilidad

Según Espaderos (2016) Los desarrollos de las funciones son importantes ya que para que se produzca la empresa necesita estar al cien por ciento en funcionamiento de esta manera alcanza los objetivos y para ello juega un rol importante que los trabajadores cumplan con sus funciones en el tiempo establecido y con los recursos brindados.

➤ Nivel de alcance de objetivos

Cuando nos referimos al alcance de los objetivos es referirnos a llegar a lo propuesto por la empresa que cada vez nos acercamos a la misión de la organización que se ha propuesto, pues son aquellas pequeñas acciones que aportan a algo más grande por otro lado también se tiene que hacer énfasis de la medición de estas ya que todo resultado debe ser contabilizado y esto se realiza a través KPI's de gestión.

➤ Grado de planificación

Según Velarde (2018) Se puede describir como el proceso de planificación anual que realiza la organización, en el que se definen los lineamientos, objetivos y metas para el período.

Por ende, se puede indicar que si existe una correcta planificación y mejor si es una planificación basada en estrategias los resultados serán óptimos.

➤ Grado de Organización

Según Guartan, Torres y Ollague (2019) Para alcanzar los objetivos de la empresa se tiene considerar la organización de todos los procesos de las áreas de la organización de esta manera

se podrá gestionar mucho mejor. Pues donde hay orden la comunicación y será mas accesible entre las diferentes áreas.

➤ **Nivel de trabajo en equipo**

Ríos (2017) Se refiere a la serie de estrategias, procedimientos y metodologías que utiliza un grupo humano para lograr las metas propuestas. Un equipo de trabajo es un conjunto de personas que se organizan de una forma determinada para lograr un objetivo común.

➤ **Grado de comunicación**

Según Maza (2018) Es la manera en la que brindamos seguridad con el servicio que brinde la empresa, pues un cliente siempre quiere obtener un servicio que le brinde totalmente confianza en los resultados, ya que la credibilidad hoy en día es muy evaluada antes de adquirir un servicio.

2.2.2.4 Funciones del desempeño laboral del, personal administrativo de la empresa Cable Mundo Perú S.A.C

- Control de ingresos de ventas y cierre de caja.
- Verificación de documentos de cobranza y facturas.
- Supervisar y controlar el proceso del área operativa de la empresa.
- Realizar pedidos a proveedores.

2.2.2.5 Funciones del desempeño laboral de los técnicos que instalan servicios para la empresa Cable Mundo Perú S.A.C

- Ejecutar las instalaciones de internet y cable.
- Detectar fallas y averías de las instalaciones ejecutadas.
- Solucionar problemas internos o externos de la red.
- Reportar órdenes de instalaciones.

2.3. Definición de términos básicos

Competencias: Según Cejas y Castaño (2018) determina que las competencias laborales son como sistema de habilidades, capacidades y actitudes que puede poseer una persona que al ser aplicadas correctamente dan un buen resultado en desempeño laboral diario por ello se puede indicar que son los valores agregados que posee una persona para que pueda llevar a cabo adecuadamente un rol, estas pueden basarse en la motivación, actitudes o valores que posee. En conclusión, se trata de características o habilidades que pueden medir.

Fibra óptica: Según Canchis (2015) defines que la fibra óptica en un medio de transmisión de redes de datos los cuales se representan por hilos delgadamente finos de vidrio por ello podemos indicar que Es un material que contiene filamentos de vidrio que conducen señales de luz óptica, los cuales pueden fusionarse con los cables de red.

Gestión: Según Sánchez (2017) define al concepto de gestión como el hecho de realizar hechos que conducen al logro de los objetivos planteados por una organización por ello podemos indicar que cuando hablamos del término gestionar o administrar nos referimos a poder llevar a cabo eficaz y eficientemente las tareas en coordinación de los objetivos esto tiene como resultado obtener una buena dirección de los procesos.

Reclutamiento: Según Saiz (2016) nos menciona que es el procedimiento de localizar y contactar a un determinado número de candidatos capaces de satisfacer las necesidades del puesto en cuestión por ello podemos indicar que son técnicas utilizadas para captar personas que estén calificados y sean potenciales para adquirir un puesto de trabajo dentro de la compañía.

Recursos Humanos: También conocido como Gestión de talento Humano, es un área de la empresa que se encarga de gestionar los procesos de reclutamiento para los nuevos postulantes, esto ayuda a poder tener un mejor perfil del candidato.

Telecomunicaciones: Según Álvarez (2008) Se puede definir como la emisión y recepción de señales por imagen sonido o información por medios ópticos u otros sistemas

electromagnéticos por ello podemos indicar que son medios de comunicación a distancia por medio de equipos tecnológicos que nos ayudan a poder tener una comunicación e información, rápida, segura y actualizada.

4. Recursos y presupuesto

Partida presupuestal*	Código de la actividad en que se requiere	Cantidad	Costo unitario (en soles)	Costo total (en soles)
Recursos humanos	-	-	-	-
Bienes y servicios	Energía eléctrica	6 meses	80.00	480.00
Útiles de escritorio	Borrador, bolígrafo, corrector, archivadores, folders manilos, resaltadores, hojas Bond A4 entre otros.	30 unidades	2.00	60.00
Mobiliario y equipos	USB, Impresora	1 unidad	758.00	758
Pasajes y viáticos	Pasajes y gastos de transporte	20 unidades	10.00	30.00
Materiales de consulta (libros, revistas, boletines, etc.)	Libros físicos, Textos impresos, otros	3 unidades	15.00	45.00
Servicios a terceros	Consultoría	1 unidad	300.00	300.00
Otros	-	-	-	-
Total	-	61 unidades	1,083.00	1,673.00

5. Referencias Bibliográficas

- Avellon-Najarro, B. (2015). La eficiencia y la productividad de las comunidades autónomas españolas en la gestión tributaria: aplicación del análisis envolvente de datos. [Tesis Doctoral, Universidad de Valladolid]. Archivo digital. [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Tesis822-160223%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Tesis822-160223%20(1).pdf)
- Alles. M. (2009). *Nuevo enfoque. Diccionario de competencias-La trilogía Tomo I*. Granica. [https://www.academia.edu/28874344/Diccionario de competencias la trilog%C3%A1Da Tomo I Martha Alles](https://www.academia.edu/28874344/Diccionario_de_competencias_la_trilog%C3%A1Da_Tomo_I_Martha_Alles)
- Alarcón. M. y Altamirano. A. (2019, 17 de Julio). Propuesta de gestión por competencias para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en la municipalidad distrital de Conchán - Periodo 2018.
- Alvarez, C. (2008). Derecho de las Telecomunicaciones. Camara de Diputado de Mexico. <http://biblioteca.diputados.gob.mx/janium/bv/ce/scpd/LX/dertel.pdf>
- Aguilar-Cantos, J. (2016). *Diseño de un modelo de gestión por competencias de recursos humanos para mejorar el desempeño laboral en la empresa comercial Muebles el Bosque S.A* [Tesis de pregrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Archivo digital. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/5530/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-268.pdf>
- Bravo, L., Cruz, C., Núñez, L., e Hinojosa, M. (2018). Competencias, gerenciales y competencias profesionales en la gestión presupuestaria. *Revista Venezolana de Gerencia*. 23(83). <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29058775015/29058775015.pdf>

Chavarry-Calderón, W. (2017). Aplicación de la distribución de planta para incrementar la productividad del área de consolidado del centro de distribución de Sodimac 2018. [Tesis de Pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Archivo Digital. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43139>

Corporación de Radio y Televisión Española [rtve]. (2021, 16 de noviembre). *La pandemia dispara el uso de internet con un millón más de usuarios y alcanza 95% de los hogares.* <https://www.rtve.es/noticias/20201116/pandemia-dispara-uso-internet-millon-mas-usuarios-alcanza-953-hogares/2056607.shtml>

Carpio, J. (2019). *Gestión por competencias para incrementar la productividad de los colaboradores en la empresa Pronatur S.A.C* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Archivo digital. <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6016>

Cadena. O. (2018). Gestión de la calidad y productividad. ESPE. <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/15416/1/GESTION%20DE%20LA%20CALIDAD%20Y%20PRODUCTIVIDAD.pdf>

Cachan, C. Perlado, M. (2016). Competencias y perfiles profesionales en el ámbito de la comunicación. Dykinson, S.L. <https://www.dykinson.com/libros/competencias-y-perfiles-profesionales-en-el-ambito-de-la-comunicacion/9788490858523/>

Canchis - Caballeros, R. (2015). La fibra optica en la telefonía IP. Universidad mayor de San Marcos. Archivo Digital. https://www.researchgate.net/publication/329792041_La_Fibra_Optica_en_la_Telefonia_IP

Calvo, J., Pelegrin, A., y Gil, M. (2018). Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector

público. *Retos de la dirección.* 12(1), 96-118.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v12n1/rdir06118.pdf>

Cejas, E. y Castaño, R. (2018). *Habilidades y capacidades rectoras versus competencias laborales.* *Pedagogía Profesional.* 1(3).
https://www.researchgate.net/publication/323383059_Tema_Competencias_laborales

DN Consultores telecom & digital. (2020, 13 de abril). *Efecto coronavirus: Telefónica, Claro, Entel y Bitel registraran menos demanda prepago y menos ingresos.*
<http://dnconsultores.com/diarios/pre2027se/>

De los Santos, B. y Utrilla, Y. (2018). *La cultura organizacional y la relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Cable Futuro Nuevo Chimbote 2018.* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Archivo digital.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28962>

Díaz, D., Núñez, N. (2017). Perfil por competencias gerenciales en directivos de instituciones educativas. *Estudios Pedagógicos XLIII.* 2(1).
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/estped/v43n2/art13.pdf>

Díaz, C.C., Gutiérrez, H., y Amancio, A. M. (2018). Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas, 9.
<http://www.scielo.org.co/pdf/cuid/v9n1/2216-0973-cuid-9-1-1973.pdf>

EY Building a better working world [EY Global]. (2020, 22 de mayo). *COVID-19. Como las empresas pueden proteger su fuerza laboral, sus operaciones y sus valores.*
https://www.ey.com/es_ec/workforce/covid-19-how-firms-can-protect-their-workforce-operations-and-values

Espaderos-Narciso, A. (2016). Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento e dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa. [Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar]. Archivo Digital. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Espaderos-Alejandro.pdf>

Foronda, F. (2018). La adaptabilidad en las organizaciones. Una revisión teórica del concepto y lo elementos que la configuran como una capacidad organizacional [Tesis de Pregrado, Universidad de Antioquia]. Archivo digital. http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/9952/1/ForondaFrank_2018_Ada ptabilidadOrganizacionesRevision.pdf

Guartan, A., Torre, K. y Ollague, J. (2019). Las evaluaciones del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. Digital Publisher. 4(6). https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/139

Hanco, P. (2018). *Gestión por competencias y desempeño laboral del personal de Enfermería de los establecimientos del primer nivel de atención de Es Salud Cusco*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Archivo digital. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33855/hanco_lp.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández. N. y Estupiñan. J. (2018). Gestión empresarial y posmodernidad. Pons publishing house. <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/LIBRO-2.pdf>

Universidad ESAN [Conexiónesan]. (2020, 24 de abril). *Impacto del COVID-19 en el empleo en el Perú*. <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2020/04/24/impacto-del-covid-19-en-el-empleo-en-el-peru/>

- Méndez, C. (2017). *Gestión de recursos humanos por competencias en la cooperativa de ahorro y crédito la inmaculada concepción R.L Ubicada en la cabecera departamental de Huehuetenango* [Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar]. Archivo digital. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2017/01/01/Mendez-Cessia.pdf>
- Mariño, T. (2018). *Diseño de un sistema de capacitación por competencias para mejorar el desempeño laboral*. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. Archivo digital. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28316/1/40%20GTH.pdf>
- Linares, J. (2017). *Gestión por competencias y evaluación del desempeño laboral en la empresa Maestro Perú Arequipa-Lambramani*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Archivo digital. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3379/IIIhujl.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Linares A. (2020). *Competencias digitales y recursos humanos*. [Tesis de maestría, Universidad Internacional de Andalucía y Universidad de Huelva]. Archivo digital. https://dspace.unia.es/bitstream/handle/10334/4573/0963_Linares.pdf?sequence=1
- León-Díaz, G. (2017). *La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Cajay- Huari, año 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Archivo Digital. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/805/TFCE-01-16.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Maza-Cahuascanco, V. (2018). *Comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04 Comas, Lima-2018*. [Tesis de Pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Archivo Digital. <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32370>

- Manco, C. (2016). Reclutamiento y selección del personal y el desempeño laboral en el Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica 2016 [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Archivo digital. <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16208>
- Ollais-Rivera, N., Ayala-Gutiérrez, T. y Pajuelo-Fernández, S. (2018). La motivación y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de los juzgados de subespecialidad comercial de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2018. [Tesis de Pregrado, Universidad Tecnológica del Perú]. Archivo digital. http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/2304/4/Tania%20Ayala_Silvia%20Pajuelo_Tesis_Titulo%20Profesional_2018.pdf.
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Pearson. [https://www.academia.edu/36832545/Comportamiento Organizacional 15edi Robbin s](https://www.academia.edu/36832545/Comportamiento_Organizacional_15edi_Robbin_s)
- Revista Científica Universidad Señor de Sipan. Ingeniería: Ciencia, Tecnología e Innovación, 6. <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/ING/article/view/1075/916>
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. PEARSON. https://www.pucesa.edu.ec/wp-content/uploads/2019/11/2_Comportamiento_Organizacional_13_edicion.pdf
- Roque, E. (2016). Gestión por competencias cardinales y la satisfacción al cliente en el banco Interbank en las principales ciudades de la región puno – 2016. [Tesis de pregrado, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez]. <http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/1028/01%20>

Sanchez - Mesares, J. (2017). GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA OFICINA PRINCIPAL DEL BANCO DE LA NACION Y SU INFLUENCIA EN LA FIDELIZACION DE LOS USUARIOS EN EL PERIODO 2015. [Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilazo de la Vega]. Archivo Digital. [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1007/SANCHEZ%20MANZANARES%20JUAN%20MANUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Bateman%20\(2001\)%20nos%20dice,administraci%C3%B3n%20en%20su%20capacidad%20corporativa.](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1007/SANCHEZ%20MANZANARES%20JUAN%20MANUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Bateman%20(2001)%20nos%20dice,administraci%C3%B3n%20en%20su%20capacidad%20corporativa.)

Salazar, L., Carrasco, T., Correa, W., Carrillo, J. y Velastegui, E. (2018). La gestión por competencias una herramienta clave para el desarrollo en el sector empresarial. *Ciencia digital*,2(1), 8-18.doi: <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v2i1.2>

Saiz, C. (2016). Herramientas 2.0 en los procesos de reclutamiento. Universidad de cantrabia. <https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/9681/SAIZBRINGASCLAUDIA.pdf?sequence=1>

Silíceo, A. (2019). Capacitación y desarrollo de personal. LIMUSA. file:///C:/Users/Usuario/Downloads/CAPACITACION_Y_DESARROLLO_DE_PERSONAL.pdf

Toala, S., Álvarez, D., Osejos, J., Quiñonez, M., Soledispa, S., Osejos, A., Pionce, A. y Caicedo, C. (2017). Modelo de gestión organizacional para el fortalecimiento del desempeño profesional en servidores públicos. *3CIENCIAS*.file:///C:/Users/Sta.%20Anita/Downloads/Dialnet-ModeloDeGestionOrganizacionalParaElFortalecimiento-681432.pdf

Veintimilla, J., Velázquez, P. (2017). Modelos de reclutamiento y selección de personal para el área comercial de instituciones financieras. *Cotopaxi - Ecuador*. 6(3). <https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/217/214>

- Villa, J. (2016). Manual de negociación y resolución de conflictos. PROFIT editorial.
<https://www.profiteditorial.com/libro/manual-de-negociacion-y-resolucion-de-conflictos/>
- Sánchez -García, M. y Sánchez-Romero, M. (2016). Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones. (1).
<https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>
- Rojas, M., Jaimes, L., y Valencia, M. (2017). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Espacio*. 39(6). 11.
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
- Ríos-Rivera. R. (2017). El trabajo en equipo y su influencia en el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital “Alto de la Alianza”, en el año 2015. [Tesis de pregrado, Universidad Privada de Tacna]. Archivo Digital.
<http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/317/1/R%C3%ADos-Rivera-Ronald-Juan.pdf>
- Velarde-Sussoni, A. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017. [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Archivo Digital.
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf
- Zaldumbide, A. (2016). *Propuesta de un modelo de gestión de talento humano para la empresa “audio, video y comunicaciones CIA. LTDA. –ADVICOM* [Tesis de pregrado, Universidad Católica del Ecuador]. Archivo digital.
<http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/12597>

6. Aporte Científico o académico

El presente trabajo de investigación tiene un carácter científico o académico, el objetivo de este estudio fue establecer la relación que existe entre la gestión por competencias con el desempeño laboral en la empresa Cable Mundo Perú S.A.C, sede San Juan de Lurigancho, año 2021; Y así en el futuro hallar varias soluciones para el beneficio de la empresa.

A continuación, se mencionará el caso de los tesis De Santos y Utrilla (2018), la problemática que presento fue que en la organización Cable futuro en Chimbote, no tenía bien marcado la cultura organizacional de hecho los colaboradores no conocían los valores de la organización por ende imposibilita la identificación de los colaboradores con la organización pues es importante recalcar que el desempeño laboral se alcanzara si los colaboradores se identifican con la organización ya que harán todo lo posible para el alcance de los objetivos de la empresa. Dada la situación el problema general de la investigación fue encontrar la relación entre la cultura organizacional con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa cable futuro – Nuevo Chimbote 2018. Y las soluciones al problema general fueron poder establecer un control continuo sobre la evaluación de la cultura organizacional de esa manera se tendrá en consideración las áreas en que se debe reforzar el trabajo sobre la cultura organizacional e incrementar el desempeño laboral, por otro lado, también se recomendó un programa de participación para los colaboradores. Lo cual motivara a que ellos se identifiquen con los objetivos y la misión que persigue la empresa y por último también se recomendó el establecimiento de recursos motivacionales lo cual permitirá que el desempeño sea eficaz.

Este caso planteado, es trascendental, porque se relaciona con el presente trabajo de investigación.

Pues en la presente investigación el problema que se presenta en la empresa cable mundo es que actualmente el reclutamiento de la empresa no tiene un médelo en función a la gestión por competencias, ocasionando en algunas ocasiones que el personal contratado no este de acorde a las funciones que se necesita para el puesto trabajo por ende no se desarrolla un desempeño eficaz en la organización. Por esta razón la problemática general de la investigación poder determinar de qué manera se relaciona la gestión por competencias con el desempeño laboral en la empresa Cable Mundo Perú S.A.C, sede San Juan de Lurigancho, año 2021, Por otro lado para darle solución a esta problemática presente se plantea en que la empresa cable mundo pueda brindar talleres de capacitación a sus colaboradores fomentando el desempeño eficiente de sus funciones, como también se recomienda poder establecer un manual de funciones y políticas lo cual permitirá a los colaboradores poder conectar con la empresa.

Por lo tanto, este trabajo de investigación será un aporte para la empresa Cable Mundo Perú S.A.C, sede San Juan de Lurigancho, para que la gerencia, tome este aporte científico o académico en beneficio de este y de sus trabajadores.

7. Recomendaciones

Se recomienda que la empresa Cable Mundo Perú S.A.C., sede San Juan de Lurigancho, aplique una gestión por competencias, basándose en estrategias como fomentar el desarrollo de habilidades, la competitividad, y la experiencia de todo el equipo humano que labora en la empresa, ya que el mercado laboral lo exige. Cabe resaltar que el tesista Méndez (2017) también pone énfasis, recomendando que todas las empresas deben implementar un modelo de gestión por competencias, y así disminuir las deficiencias que puedan surgir en las distintas áreas de trabajo.

Se recomienda que para lograr un desempeño laboral eficiente y eficaz de parte de todo el personal que labora en la empresa Cable Mundo Perú S.A.C., la gerencia debe establecer políticas, normas, objetivos, plazos a corto, mediano y largo plazo. Para que el colaborador se sienta identificado con los planes de la empresa. Y a la vez también se medir el desempeño laboral de todos los colaboradores, enfocándose en la responsabilidad, cooperación, conocimiento del trabajo, calidad y eficiencia de sus labores. Los tesisas De los Santos y Utrilla (2018) también recomiendan que la gerencia, debe mantener una cordial cultura organizacional. Por lo tanto, recomienda, fomentar programas de capacitación para hacer sentir a todos los trabajadores que son pieza importante de la empresa.

Se recomienda la empresa Cable Mundo Perú S.A.C., sede San Juan de Lurigancho, para siga siendo líder en el rubro que se desempeña, debe implementar indicadores de gestión por competencias, como liderazgo, negociación, comunicación, relaciones interpersonales, flexibilidad, selección del personal, y capacitaciones en beneficio de la empresa y de todo el personal.

8. Anexos



Anexo N° 1. Oficinas de la empresa Cable Mundo Perú S.A.C., con dirección Mariscal Cáceres Mz. L5 Lt. 17, sede San Juan de Lurigancho.

Fuente: Elaboración propia.



Anexo N° 2. Jefa de Ventas (Srta. Beatriz, Presentación Mauriola) de la empresa Cable Mundo Perú S.A.C., con dirección Mariscal Cáceres Mz. L5 Lt. 17, sede San Juan de Lurigancho.

Fuente: Elaboración propia.



Anexo N° 3. Fachada de la empresa Cable Mundo Perú S.A.C., con dirección Mariscal Cáceres Mz. L5 Lt. 17, sede San Juan de Lurigancho.

Fuente: Elaboración propia.



Anexo N° 4. Movilidad y transportes de la empresa Cable Mundo Perú S.A.C., con dirección Mariscal Cáceres Mz. L5 Lt. 17, sede San Juan de Lurigancho.

Fuente: Elaboración propia.

CABLE MUNDO PERU SAC

RESOLUCION MINISTERIAL 374-2018 MTC/01.03

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Lima, 22 de febrero de 2021

Para:

MBA Doris Farfán Valdivia

(Jefa de grados y títulos de la Universidad Peruana de las Américas).

Mediante la presente carta, la empresa **Cable Mundo Perú S.A.C.**, sede **San Juan de Lurigancho**, con número de **RUC 20602764266**, con dirección legal en Av. San Martín Mz D Lote 19 A Zona D Tambo Viejo Cieneguilla, provincia y departamento de Lima; debidamente representado por su Gerente General el Sr. Ángel Enrique Balbín Huamán identificado con DNI N° 06838125.

Se le autoriza a la Srta. Beatriz, Presentación Mauriola, identificado con N° de DNI: 46715678; a desarrollar su trabajo de investigación titulado: **“Gestión por competencias y el desempeño laboral en la empresa Cable Mundo Perú S.A.C. sede San Juan de Lurigancho, año 2021”**, para obtener el grado de bachiller en Ciencias Administrativas y Gestión de Empresas de la Universidad Peruana de las Américas.

Atentamente:


CABLE MUNDO PERU S.A.C.
 Ángel Enrique Balbín Huamán
 GERENTE GENERAL
ANGEL ENRIQUE BALBIN HUAMAN
 GERENTE GENERAL

AV. SAN MARTIN MZ D LT 19 A ZONA D TAMBO VIEJO CIENEGUILLA 479-9510

Anexo N° 5. Carta de autorización de la empresa Cable Mundo Perú S.A.C., con dirección Mariscal Cáceres Mz. L5 Lt. 17, sede San Juan de Lurigancho.

Fuente: Elaboración propia.

