



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“COMPETENCIAS LABORALES DE LOS COLABORADORES DE LA
EMPRESA SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - ÁREA DE
OPERACIONES, CAJAMARCA 2018”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciadas en Administración

Autores:

Salazar Terrones, Lady Laura
Soto Yopla, Rocío Maribel

Asesor:

Lic. Liliana Carrillo Carranza

Cajamarca - Perú

2019

Tabla de contenidos

DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTO	2
ÍNDICE DE TABLAS	4
ÍNDICE DE FIGURAS	5
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	8
I.1. Realidad problemática.....	8
I.1.1. Antecedentes	11
I.1.1.1 Internacionales.....	11
I.1.1.2 Nacional.....	16
I.1.1.3 Regionales	19
I.1.2. Marco teórico	20
I.1.2.4 Teorías	33
I.1.2.6 Definición de términos básicos	36
I.2. Formulación del problema	36
I.3. Objetivos	36
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	39
2.1. Tipo de investigación	39
2.2.Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos).....	39
2.2.1. Población	39
2.2.2. Muestra	40
CAPÍTULO III. RESULTADOS	43
3.1 Dimensiones de las competencias Laborales	43
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	47
4.1 Discusión	47
4.2 Conclusiones	52
1.1. Recomendaciones.....	54
REFERENCIAS.....	56
ANEXOS.....	64

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Enfoques de las competencias laborales.	26
Tabla 2. Operalización de variables	38
Tabla 3. Medición de las competencias laborales en escala de likert	41
Tabla 4. Escala valorativa en niveles de la competencia laboral del Hacer.	42
Tabla 5. Escala valorativa en niveles de la competencia laboral del Saber.	42
Tabla 6. Escala valorativa en niveles de la competencia laboral del Ser.	42
Tabla 7. Estudio de las dimensiones de las competencias laborales de los colaboradores de la empresa servicio de administración tributaria - área de operaciones, Cajamarca 2018	64

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Modelo del Iceberg.....	33
Figura 2. Dimensión del Hacer	43
Figura 3. Dimensión del Saber	44
Figura 4. Dimensión del Ser.	45
Figura 5. Dimensiones del Ser, Hacer y Saber	46

RESUMEN

Las competencias laborales de los recursos humanos actualmente juegan un papel importante dentro de las empresas, siendo así que el desarrollo adecuado de las mismas permite un mejor desempeño de los colaboradores, la misma que contribuye al alcance de los objetivos organizacionales.

El presente estudio de carácter descriptivo tuvo como objetivo principal determinar la dimensión más relevante de las competencias laborales de los colaboradores de la empresa Administración Tributaria Cajamarca - área de operaciones Cajamarca 2018.

La población del estudio estuvo conformada por 78 colaboradores de la entidad pública Administración Tributaria Cajamarca, respecto a la técnica e instrumento de recolección de datos, se aplicó la técnica de encuesta mediante un cuestionario con un total de 12 preguntas y para la obtención de las respuestas se utilizó el método de escala de Likert, la confiabilidad fue determinada mediante el Alpha de Cronbach que fue de 0,942. Se tomó como base tres dimensiones (hacer, saber y ser) y a partir de éstas, 10 indicadores.

Al finalizar el estudio se determinaron los niveles de las competencias laborales y se identificaron las competencias laborales más relevantes de los colaboradores de Servicio de Administración Tributaria Cajamarca siendo las dimensiones del Saber y el Hacer las que alcanzaron un nivel más alto de desarrollo en los colaboradores con un porcentaje del 50%.

Palabras clave: Competencias, saber, hacer, ser niveles, dimensiones, conocimientos técnicos, conocimientos de gestión

ABSTRACT

The labor competencies of the human resources currently play an important role within the companies, being that the adequate development of the same allows a better performance of the collaborators, the same one that contributes to the reach of the organizational objectives.

The main objective of this descriptive study was to determine the most relevant dimension of the labor competencies of the employees of the Cajamarca Tax Administration - Cajamarca 2018 operations area.

The population of the study consisted of 78 employees of the public entity Cajamarca Tributary Administration, regarding the technique and data collection instrument, the survey technique was applied through a questionnaire with a total of 12 questions and to obtain the answers used the Likert scale method, the reliability was determined by the Cronbach's Alpha which was of 0.942. Three dimensions were taken as a basis (do, know and be) and from these, 10 indicators. At the end of the study, the levels of labor competencies were determined and the most relevant labor competencies of the employees of the Cajamarca Tax Administration Service were identified, with the dimensions of Knowledge and Doing the ones that reached a higher level of development in the employees with a percentage of 50%.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

- Acevedo, V. (2014), *Fortalecimiento de las competencias emprendedoras*. Recuperado el: 17/05/16, de: https://prezi.com/nlrc6u_e4azk/fortalecimiento-dehttps://prezi.com/nlrc6u_e4azk/fortalecimiento-de-competencias-emprendedoras-v2/competencias-emprendedoras-v2/
- Alles, M. (2008). *Dirección estratégica de Recursos Humanos por competencias* ed. Granica. S.A. Ed actualizada. Buenos Aires, Argentina. Recuperado el: 08/10/15, de: https://books.google.es/books?id=jozhbqMukZsC&pg=PA99&hl=es&source=gbs_selected_pages&cad=2#v=onepage&q&f-
- Alles. M. (2015), *Dirección Estratégica de Recursos Humanos. Gestión por Gestión Competencias*. Buenos Aires. Argentina: Ediciones Granica S.A
- Loreto, M. y Szmulewicz, E. (2017). Modelo Genérico de Gerente de Spencer y Spencer, Volumen (7), 55-80. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/html/2233/223314980004/index.html>
- Araneda, H. (2004). *Gestión de Recursos Humanos por Competencias, Programa Competencias Laborales*, Fundación Chile. Recuperado el: 05/05/15, de: <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/116913/Memoria%20MBece rra%20FCampos.pdf?sequence=1>.
- Blanco, M. (2013). *Modelo de gestión por competências para la empresa ADMED S.A.S* (Tesis Bachiller, Universidad Cartagena, Cartagena, Colombia). Recuperado el: 07/10/15, de: <http://190.25.234.130:8080/jspui/bitstream/11227/445>.

Bussines School UBS.: Presente y Futuro profesional: *Conocimientos Técnicos y*

Habilidades Blandas 2018, Recuperado el: 30/12/2018, de:

<https://www.obs-educacion.com/int/blog-investigacion/social-media/presente-y-futuro-profesional-conocimientos-tecnicos-y-habilidades-blandas>
<https://www.obs-educacion.com/int/blog-investigacion/social-media/presente-y-futuro-profesional-conocimientos-tecnicos-y-habilidades-blandas>
<https://www.obs-educacion.com/int/blog-investigacion/social-media/presente-y-futuro-profesional-conocimientos-tecnicos-y-habilidades-blandas>

Castellanos, J. (2010). *Competencias laborales y gestión del desempeño*. Revista gestiopolis publicado el 08.10.2010, Recuperado el: 05/11/15, de:

<http://www.gestiopolis.com/competencias-laborales-y-gestion-del-desempeno/>

Cepeda, J. M. (2013), *Estrategias de Enseñanza para el Aprendizaje por Competencias*. Recuperado de:

http://www.formaciondocente.com.mx/BibliotecaDigital/15_PracticaDocente/11%20Estrategias%20de%20Ensenanza%20para%20el%20Aprendizaje%20por%20Competencias.pdf

Cojulún, M. (2011), *Competencias Laborales Como Base Para La Selección De Personal*. Universidad Rafael Landívar - Facultad de Humanidades Campus de Quetzaltenango Quetzaltenango, noviembre de 2011. Recuperado el: 14/09/2015, de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2011/05/43/Cojulun-Maria.pdf>.

Cruz y Vega. (2001), *La gestión por Competencias*, Antofagasta Chile. Recuperado de: http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/gestion_por_competencias._procesos._metodologia.pdf.

Dolz, E. (2010), *La Nueva Gestión Pública y la Gestión por Competencias*, Salazar Terrones, L.; Soto Yopla, R.

Universitat Rovira I Virgili. España. Recuperado el: 04/06/2016, de:

<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8818/TESIS.pdf;jsessionid=98C5EC E3EFF1DC0256CBA>

Ernest & Joung, (2008), *Gestión por Competencias*. Recuperado el: 15/09/ 2015, de:
<https://formacionhumana.files.wordpress.com/2008/06/competencias.pdf>.

Febres, A. y García, M. (2014), *Implementación del Modelo de Gestión por Competencias en una Empresa de Marketing – Chiclayo*, Volumen (5), 1-14.

Recuperado de:

<file:///C:/Users/Sonia/Downloads/98Texto%20del%20art%C3%ADculo-365-110-20150828.pdf>.

Fernández, G. (2011), *Gestión de Recursos Humanos por Competencias Laborales en la Secretaría de Inteligencia, para mejorar el desempeño técnico y administrativo, para la producción de inteligencia y coordinación del Sistema Nacional de Seguridad del Estado Guatemalteco*. Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala. Recuperado el: 02/01/2019, de :
http://biblioteca.usac.edu.gt/seminario/90/90_0038.pdf .

García, O. (2013), *Análisis de la gestión del Recurso Humano por competencias y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo y de servicios del instituto superior pedagógico ciudad de San Gabriel*. Universidad Politécnica Estatal del Carchi. Ecuador. Recuperado el: 08/08/15,
de:<http://181.198.77.140:8080/bitstream/123456789/145/1/138%20ANALISIS%20DE%20LA%20GESTI%C3%92N%20DEL%20RECURSO%20HUMANO%20POR%20COMPETENCIAS%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20EL%20DESEMPE%C3%91O%20LABORAL%20DEL%20PERSONAL%20ADMINI>

[STRATIVO% 20Y% 20DE% 20SERVICIOS% 20% 20http://181.198.77.140:8080/bitstream/123456789/145/1/138 ANALISIS DE LA GESTI%C3%92N DEL RECURSO HUMANO POR COMPETENCIAS Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPE%C3%91O LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIOS - GARC%C3%8CA OBANDO, AMANDA.pdf% 20GARC%C3%8CA% 20OBANDO,% 20AMANDA.pdf.](http://181.198.77.140:8080/bitstream/123456789/145/1/138_ANALISIS_DE_LA_GESTI%C3%92N_DEL_RECURSO_HUMANO_POR_COMPETENCIAS_Y_SU_INCIDENCIA_EN_EL_DESEMPE%C3%91O_LABORAL_DEL_PERSONAL_ADMINISTRATIVO_Y_DE_SERVICIOS_-_GARC%C3%8CA_OBANDO,_AMANDA.pdf%20GARC%C3%8CA%20OBANDO,%20AMANDA.pdf)

Gonzales, J. (2012), *Conocimiento técnico*. Recuperado el: 21/09/2015, de: [https://prezi.com/jepzmxu1bvgk/el-conocimiento-técnico](https://prezi.com/jepzmxu1bvgk/el-conocimiento-t%C3%A9cnico).

Herrera, A. (2015), *Competencias Laborales en los Colaboradores de Departamento de Ventas de Bimbo Centroamérica, Huehuetenango*, Universidad Rafael Landívar. Guatemala. Recuperado el: 10/06/2016, de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Herrera-Andrea.pdf>.

Huisacayna, Y. (2016), *Competencia Laboral y Ejecución Presupuestal en la sede del Gobierno Regional Moquegua – 2016*. Universidad José Carlos Mariátegui. Recuperado el: 03/01/2019, de: <http://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/ujcm/152>.

INTECAP. (2003) *Competencia Laboral. Antología de Lecturas*, México, Guadalajara Recuperado 13/09/2016, de: <http://elmejortrabajojamasantesecho.blogspot.com/2011/02/mapa-funcional-depuestos-por.html>

INTECAP. (2001), *Guía para elaborar el análisis funcional*, Guatemala, 2001. Recuperado 25/11/2017 de: [www.cinterfor.org.uy/competencia_laboral/banco de herramientas](http://www.cinterfor.org.uy/competencia_laboral/banco_de_herramientas).

Latorre, M. (2011). *La gestión de recursos humanos y el desempeño laboral*. Departamento de Psicobiología i Psicología Social, Universidad de Valencia. Salazar Terrones, L.; Soto Yopla, R.

España. Recuperado el: 05/05/16, de:

<http://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/81889/latorre.pdf?sequence=1>.

Laza (2010, Jun). *Methodology of the work performance evaluation in the health*

sector 36 (2). Recuperado el: 05/09/15,
de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S086434662010000200011&script=sci_artt
ext.

Martínez, O. (2010), *Gestión por competencias*. Recuperado el: 21/09/2015, de:

<http://es.slideshare.net/gomita22/competenciaslaborales1>.

McBride, D. (2011). *La gestión por resultados: un cambio cultural necesario en el*

sector público. Junio de 2011. Recuperado el: 05/06/16, de:

<http://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2011/06/23/la-gestion-por>
<http://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2011/06/23/la-gestion-por-resultados-un-cambio-cultural-necesario-en-el-sector-publico/resultados-un-cambio-cultural-necesario-en-el-sector-publico/>

McClelland, D. (1973). *Testing for Competence rather than for Intelligence, in*

American Psychologist, January 1973. Recuperado el: 05/06/16, de:
<http://dx.doi.org/10.1037/h0034092>

McClelland, D. (1999). *Human Motivation*. Cambridge University Press. Cambridge,

1999. Obra original de 1987. Recuperado el: 06/06/16 de:
https://books.google.com.pe/books?id=t_WrHJ7umpEC&pg=PA281&lpg=PA281&dq=Human+Motivation.+Cambridge+University+Press.+Cambridge,+1999.+Obra+original+de+1987.&source=bl&ots=AswRg5e1uc&sig=ICS_3AME83NThYDB1CcQKNUrNME&hl=qu&sa=X&ved=0ahUKEwi24p7M7-

[LNAhWFox4KHRmZA1UQ6AEIGjAA#v=onepage&q=Human%20Motivation.%20Cambridge%20University%20Press.%20Cambridge%2C%201999.%20Obra%20original%20de%201987.&f=false](https://www.researchgate.net/publication/312111111/LNAhWFox4KHRmZA1UQ6AEIGjAA#v=onepage&q=Human%20Motivation.%20Cambridge%20University%20Press.%20Cambridge%2C%201999.%20Obra%20original%20de%201987.&f=false).

Muñoz, C. (2015), *Las Competencias Laborales y el Clima Organizacional del Personal Administrativo en las Universidades Tecnológicas Privadas de Lima*, Univerdad Nacional Mayor de San Marcos. Perú. Recuperado el: 10/06/2016, de:http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4308/Ortega_mc.pdf;jsessionid=B80ACDB86A8F9BB2531D0172D190C8C7?sequence=1.

Perea. (2010, Sep). *A Proposal Of Strategy For The Assessment Of Work Performance Of Physicians In Cuba*. Recuperado el: 23/09/15, de:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412010000300011.

Pérez, M. (2010), *Modelo de Evaluación de las Competencias del Profesional Facultativo Médico Formación*. Universidad De Salamanca. Salamanca. Recuperado el: 11/09/2015, de:
http://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/83315/1/DDOMI_P%C3%A9rezCurieIMJ_Modelodeevaluaci%C3%B3n.pdf.

Rodríguez, B. (2012), *Gestión de recursos humanos por competencias*. Recuperado el: 08/09/2015, de:
http://www.ccee.edu.uy/ensenian/catadmper/materiales/Gestion_por_Competencias.pdf.

Rodríguez, G. (2007), *¿Qué son las competencias laborales?*. Recuperado el:

01/07/16, de: Vroom, V. y Decci, E (comp.) (1999), “Motivación y alta dirección”, Editorial Trillas, México, D.F.

Rodríguez, G. (2011), *Importancia de las Competencias Laborales*. Guadalajara, México. Recuperado de: <http://importanciadecompetenciaslaborales.blogspot.com/2011/11/importanciade-las-competencias.html>

Rodríguez, H. (2007), *El paradigma de las Competencias hacia la Educación Superior*, Volumen (XV), 145-165. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90915108>.

Salas, D, y Pérez. (2012, Dic). *Rationale for the competency and the work performance in the national health care system*, 24(6). Recuperado el: 23/09/15, de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S086421412012000400013&script=sci_artext.

Sepúlveda. (2001, Nov). *El concepto de Competencias laborales en educación*. Notas para un ejercicio critico 2000 (08). Recuperado el: 24/10/2015, de: <http://biblioteca.uahurtado.cl/ujah/educ/pdf/pdf/mfn655.pdf>.

Sologaistoa, Armanteros, Coahuila, Zermeño y Rosales.: *Las competencias laborales: estudio exploratorio en el sector industrial del Comarca Lagunera*, Marzo 2015, Recuperado el: 20/ 12/2015, de: <http://www.theibfr2.com/RePEc/ibf/riafin/riaf-v8n3-2015/RIAF-V8N3-2015-3.pdf>.

Spencer, L. M. y otros (1992), *Competency Assessment Methods; History and state of the art*. Boston: Hay/McBer Research Press. Recuperado el: 25/09/15, de: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S187704281403074>

2.

Spencer, Lyle M. Y Spencer, *Signe. M. Competence at work, models for superior performance*, John Wile&Sons, Inc, New York USA,1993. Recuperado el:

19/05/16,

de:<http://interpipe.biz/upload/books/files/20131224110247%20%D0%A1%D0%BF%D0%B5%D0%BD%D1%81%D0%B5%D1%80%20%D0%9A%D0%BE%D0%BC%D0%BF%D0%B5%D1%82%D0%B5%D0%BD%D1%86%D0%B8%D0%B8%20%D0%BD%D0%B0%20%D1%80%D0%B0%D0%B1%D0%BE%D1%82%D0%B5.pdf>.

Valencia, E. (2005), *Las competencias laborales: ¿La estrategia laboral para la competitividad de las organizaciones*. Recuperado el: 26/04/16, de:

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232005000300002.

Valverde .(2009), *Reducción de Reducción de los Índices de Rotación de Personal y Selección de Puestos Claves Aplicando un Proceso de Selección de Personal por Competencias*. Universidad Privada del Norte –Sede Trujillo, Perú.

Villafuerte, E. (2017), *Las Competencias Laborales y la Calidad de Servicio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica Año 2015 – 2016*. Universidad Nacional de Huancavelica. Recuperado el: 02/01/2019, de :
<http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/1403>.

Zayas, P.: *Las competencias. Una visión teórico-metodológica en Contribuciones a la Economía*, mayo 2010, Recuperado el: 24/10/2015, de:
<http://www.eumed.net/ce/2010a/>.