

FACULTAD DE NEGOCIOS



Carrera de Administración

“DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS EN LA CLÍNICA
ODONTOLÓGICA DENTA E.I.R.L. – CAJAMARCA EN EL
AÑO 2021”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autoras:

Bach. Dina Ayay Chilon

Bach. Berlinda Maruja Gastolomendo Quispe

Asesor:

Dr. Alex Miguel Hernández Torres

Cajamarca - Perú

2021

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS.....	5
ÍNDICE DE FIGURAS.....	8
RESUMEN.....	10
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	28
CAPÍTULO III. RESULTADOS	33
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES	77
REFERENCIAS	79
ANEXOS	82

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Validez y confiabilidad	30
Tabla 2 Resultados de la dimensión enfoque en el cliente.....	33
Tabla 3 Resultados sobre la relación que mantienen los colaboradores con los clientes para ganar su confianza	34
Tabla 4 Resultados sobre sí los colaboradores procuran la satisfacción del cliente al brindar un servicio de excelencia.....	35
Tabla 5 Resultados sobre sí los colaboradores buscan nuevas maneras de brindar valor agregado a los clientes.....	36
Tabla 6 Resultados sobre sí los colaboradores entienden las necesidades del cliente y busca exceder sus expectativas	37
Tabla 7 Resultados sobre sí los colaboradores son percibidos por el cliente como personas confiables que representan a la empresa.....	38
Tabla 8 Resultados de la dimensión trabajo en equipo	39
Tabla 9 Resultados sobre sí los colaboradores se desempeñan como miembros activos del equipo.40	
Tabla 10 Resultados sobre sí la empresa inspira, motiva y guía al equipo para el logro de las metas	41
Tabla 11 Resultados sobre si los colaboradores comparten sus conocimiento, habilidades y experiencias.....	42
Tabla 12 Resultados sobre si los colaboradores comparten el reconocimiento de logros con el resto del equipo.....	43
Tabla 13 Resultados de la dimensión enfoque en resultados	44
Tabla 14 Resultados sobre si los colaboradores reconocen y aprovechan las oportunidades	44
Tabla 15 Resultados sobre si en la empresa se mantienen altos niveles de estándares de desempeño	45
Tabla 16 Resultados sobre si los colaboradores demuestran interés por el logro de metas individuales y organizacionales con compromiso.	47
Tabla 17 Resultados de la dimensión sentido de pertinencia.....	48
Tabla 18 Resultados sobre si los colaboradores se adaptan a trabajar con nuevos procesos y tareas48	
Tabla 19 Resultados sobre si los colaboradores no muestran resistencia a las ideas de las demás personas.....	49

Tabla 20 Resultados sobre si los colaboradores buscan activamente nuevas maneras de realizar las actividades.....	50
Tabla 21 Resultados sobre si los colaboradores se esfuerzan por innovar y aportar ideas	51
Tabla 22 Resultados sobre si los colaboradores buscan reforzar sus habilidades y trabajar en sus áreas de oportunidad.....	52
Tabla 23 Resultados de la dimensión comunicación.....	53
Tabla 24 Resultados sobre si los colaboradores comparten información de manera efectiva y asertiva	54
Tabla 25 Resultados sobre si los colaboradores escuchan activamente y son receptivos a las opiniones de los demás	55
Tabla 26 Resultados sobre si los colaboradores prestan atención en las conversaciones	56
Tabla 27 Resultados sobre si los colaboradores se comunican de manera escrita con claridad.....	57
Tabla 28 Resultados sobre si los colaboradores expresan sus ideas con claridad y respeto hacia otras personas.....	58
Tabla 29 Resultados sobre si los colaboradores fomentan el diálogo de manera abierta y directa...	59
Tabla 30 Resultados de la dimensión resolución de problemas	60
Tabla 31 Resultados sobre si los colaboradores recaudan información de diferentes fuentes antes de tomar una decisión	60
Tabla 32 Resultados sobre si los colaboradores se enfocan en los asuntos clave para resolver un problema.....	61
Tabla 33 Resultados sobre si los colaboradores tienen flexibilidad y disposición de cambio ante las situaciones	62
Tabla 34 Resultados sobre si los colaboradores consideran las implicaciones antes de llevar a cabo una acción.....	63
Tabla 35 Resultados sobre si los colaboradores conservan la calma en situaciones complicadas	64
Tabla 36 Resultados de la dimensión Organización y administración del tiempo.....	65
Tabla 37 Resultados sobre si los colaboradores son capaces de establecer prioridades en sus tareas laborales	66
Tabla 38 Resultados sobre si los colaboradores completan de manera efectiva en tiempo y forma los proyectos asignados	67
Tabla 39 Resultados sobre si los colaboradores utilizan eficientemente los recursos asignados para llevar a cabo sus actividades	68

Tabla 40 Resultados de la dimensión Pensamiento estratégico	69
Tabla 41 Resultados sobre si los colaboradores comprenden las implicaciones de sus decisiones en el negocio a corto y largo plazo	69
Tabla 42 Resultados sobre si los colaboradores determinan objetivos y establece prioridades para lograrlos.....	70
Tabla 43 Resultados sobre si los colaboradores tienen visión a largo plazo y busca oportunidades para llevar a la organización al crecimiento.....	71
Tabla 44 Resultados sobre si los colaboradores basan sus decisiones y acciones estratégicas en la misión, visión y valores de la organización	72

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Resultados sobre la relación que mantienen los colaboradores con los clientes para ganar su confianza	34
Figura 2 Resultados sobre sí los colaboradores procuran la satisfacción del cliente al brindar un servicio de excelencia.....	35
Figura 3 Resultados sobre sí los colaboradores buscan nuevas maneras de brindar valor agregado a los clientes.....	36
Figura 4 Resultados sobre sí los colaboradores entienden las necesidades del cliente y busca exceder sus expectativas	37
Figura 5 Resultados sobre sí los colaboradores son percibidos por el cliente como personas confiables que representan a la empresa.....	38
Figura 6 Resultados sobre sí los colaboradores se desempeñan como miembros activos del equipo.	40
Figura 7 Resultados sobre sí la empresa inspira, motiva y guía al equipo para el logro de las metas	41
Figura 8 Resultados sobre si los colaboradores comparten sus conocimiento, habilidades y experiencias.....	42
Figura 9 Resultados sobre si los colaboradores comparten el reconocimiento de logros con el resto del equipo.	43
Figura 10 Resultados sobre si los colaboradores reconocen y aprovechan las oportunidades.....	45
Figura 11 Resultados sobre si en la empresa se mantienen altos niveles de estándares de desempeño	46
Figura 12 Resultados sobre si los colaboradores demuestran interés por el logro de metas individuales y organizacionales con compromiso	47
Figura 13 Resultados sobre si los colaboradores se adaptan a trabajar con nuevos procesos y tareas	49
Figura 14 Resultados sobre si los colaboradores no muestran resistencia a las ideas de las demás personas.....	50
Figura 15 Resultados sobre si los colaboradores buscan activamente nuevas maneras de realizar las actividades.....	51
Figura 16 Resultados sobre si los colaboradores se esfuerzan por innovar y aportar ideas	52
Figura 17 Resultados sobre si los colaboradores Buscan reforzar sus habilidades y trabajar en sus áreas.....	53

Figura 18 Resultados sobre si los colaboradores comparten información de manera efectiva y asertiva	54
Figura 19 Resultados sobre si los colaboradores escuchan activamente y son receptivos a las opiniones de los demás	55
Figura 20 Resultados sobre si los colaboradores prestan atención en las conversaciones	56
Figura 21 Resultados sobre si los colaboradores se comunican de manera escrita con claridad	57
Figura 22 Resultados sobre si los colaboradores expresan sus ideas con claridad y respeto hacia otras personas.....	58
Figura 23 Resultados sobre si los colaboradores fomentan el diálogo de manera abierta y directa .	59
Figura 24 Resultados sobre si los colaboradores recaudan información de diferentes fuentes antes de tomar una decisión	61
Figura 25 Resultados sobre si los colaboradores se enfocan en los asuntos clave para resolver un problema.....	62
Figura 26 Resultados sobre si los colaboradores tienen flexibilidad y disposición de cambio ante las situaciones	63
Figura 27 Resultados sobre si los colaboradores consideran las implicaciones antes de llevar a cabo una acción.....	64
Figura 28 Resultados sobre si los colaboradores conservan la calma en situaciones complicadas...	65
Figura 29 Resultados sobre si los colaboradores son capaces de establecer prioridades en sus tareas laborales	66
Figura 30 Resultados sobre si los colaboradores completan de manera efectiva en tiempo y forma los proyectos asignados	67
Figura 31 Resultados sobre si los colaboradores utilizan eficientemente los recursos asignados para llevar a cabo sus actividades	68
Figura 32 Resultados sobre si los colaboradores comprenden las implicaciones de sus decisiones en el negocio a corto y largo plazo.	70
Figura 33 Resultados sobre si los colaboradores determinan objetivos y establece prioridades para lograrlos.....	71
Figura 34 Resultados sobre si los colaboradores tienen visión a largo plazo y busca oportunidades para llevar a la organización al crecimiento.....	72
Figura 35 Resultados sobre si los colaboradores basan sus decisiones y acciones estratégicas en la misión, visión y valores de la organización	73

RESUMEN

La investigación se realizó con el objetivo analizar el nivel de desempeño por competencias en los colaboradores de la Clínica Odontológica Denta E.I.R.L. - Cajamarca, año 2021. Lamentablemente el principal problema que afrontan las empresas es el desempeño laboral por parte de los trabajadores, quienes, al percibir un ambiente de trabajo poco hostil, son incapaces de realizar adecuadamente sus actividades durante la jornada laboral, debido a que no se ajusta a las competencias que posee cada colaborador. El estudio siguió un enfoque cuantitativo de tipo básica, con un alcance descriptivo y un diseño no experimental, utilizando como técnica la encuesta con su instrumento cuestionario de desempeño por competencias de Martha Alles el cual fue aplicado a una muestra de 41 colaboradores de la Clínica Odontológica Denta en Cajamarca. Él estudio concluyó en que las dimensiones se ubican en un nivel promedio, debido a que los colaboradores se apoyan de cierta manera entre compañeros y existe una buena comunicación, además siempre están enfocado en el cliente y en el beneficio de la empresa.

Palabras claves: Desempeño por competencias, colaboradores, organización, comunicación y clima laboral.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

- Altez Salazar, E. E., & Arias Castañeda, L. E. (2019). *Clima Organizacional y su impacto en el desempeño*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Balcazar, P., Gonzales, N., Gurrola, G., & Moysén, A. (2013). *Investigación Cualitativa*. Mexico: Universidad Autonoma de Mexico.
- Barnet, S., Arbonés, M., Guerra, S. P., & Guerra, M. (2017). Investigación Descriptiva. *Pensar en Mivimiento*, 3-4.
- Carrasco, M. C. (14 de diciembre de 2015). gestión por competencias y desempeño laboral del personal administrativo en la municipalidad distrital de san jerónimo – 2015 . Andahuaylas, Apurimac, Perú.
- Chiang Vega, M. M., & San Martín Neira, N. J. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & trabajo*, 7.
- Delfín Pozos, F. L., & Acosta Márquez, M. P. (2016). *Importancia y análisis del desarrollo empresarial*. Mexico.
- Gestión. (21 de Noviembre de 2016). *El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema*. Obtenido de <http://gestion.pe/empleo-management/87-empresas-considera-que-falta-compromiso-laboral-su-principal-pr>
- González Díaz, J. E. (2014). Aproximaciones conceptuales al desarrollo empresarial. *Revistas CURN*, 5(1), 21.
- Guevara Sánchez , P. S. (2016). *Factores determinantes en el Desempeño laboral de la empresa Buon Giorno de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua*. Ecuador.

- Gutiérrez, J. (2007). Educación de adultos: ¿competencias para la vida o para el trabajo? *Decisio*, 8-9.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). Interamericana Editores S.A.C.
- Hidrugo Vásquez, J. L., & Pucce Castillo, D. F. (2016). *el rendimiento y su relación con el desempeño laboral del talento humano en la clinica san Juan de Dios – Pimentel*. Perú.
- Jiménez, A. (2012). La evolución histórica del concepto de empresa. *El Blog Salomón*, 15.
- Muntané, J. (2010). Introducción a la Investigación Básica. *RAPD ON LINE VOL.33 N° 3*, 1-2.
- Nieto, m. o. (22 de junio de 2018). analisis del desempeño por competencias basado en la evaluación 360° de la gerencia de administracion y finanzas del gobierno regional de lambayeque bajo el modelo de martha alles. Chiclayo.
- Olmos, A. (4 de enero de 2020). *QuestionPro*. Obtenido de ¿Qué es la competencia laboral?: <https://www.questionpro.com/blog/es/competencia-laboral/>
- Orellana, J. A. (2012 de noviembre de 2012). Gestión por competencias para el Talento en el Proyecto de Exploración Minera IAMGOLD Ecuador S.A. Cuenca.
- Organizacional Internacional del Trabajo. (2015). *Encuesta de Empresas de Jalisco*.
- Ruiz Alcalde, K. M. (2015). *El Climica Organizacional y su Influencia en el Desempeño Laboral del Recurso Humano del Área de Infraestructura en el Gobierno Regional de Cajamarca*.
- Tam Malaga, J., Vera, G., & Oliveros Ramos, R. (2008). Tipos, Métodos y Estrategías de Investigación Científica. *Pensamiento y Acción*, 1(1).

Tauma Bocado, T. (2017). *El Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño Laboral del personal de la agencia del BBVA continental en la ciudad de Cajamarca y su ámbito de alcalde, año 2016*. Perú.

Zavaleta Hidalgo, J. (2018). *La auditoria operativa incide en el desarrollo Empresarial de Wari Inversiones S.A.C 2018*. Lima, Perú.