



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

“EL PROCESO DE GESTION POR COMPETENCIAS
Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL
DEL AREA DE VENTAS EMPRESA SALES LAND
PACIFICO S.A. 2022”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciada en Administración

Autores:

Roxana Erlita Chamay Gutierrez
Geena Emily Narvaez Rodriguez

Asesor:

Dra. Julia Otilia Sagastegui Cruz

<https://orcid.org/0000-0002-8274-7479>

Trujillo - Perú

2024

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Higinio Wong Aitken	18160533
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Francisco Paredes León	42374014
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Marlies Alicia Cueva Urra	18186434
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

INFORME DE SIMILITUD

TESIS FINAL

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%	21%	5%	12%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	7%
2	repositorio.utp.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	imgbiblio.vaneduc.edu.ar Fuente de Internet	2%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
6	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.undac.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	1%

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a Dios, por protegernos durante todo el camino y permitirnos culminar con éxito nuestra carrera profesional.

A nuestra asesora Lic. Julia Otilia Sagastegui Cruz; sin usted su paciencia, sus conocimientos y su constancia en este proyecto no se hubiese logrado, muchas gracias por sus múltiples palabras de aliento, orientaciones cuando más lo necesitábamos. Así mismo a la universidad Privada del Norte donde nos hemos formado y nos brindado unos excelentes maestros, les debemos nuestros conocimientos donde quiera que vayamos los llevaremos con nosotros en nuestro transitar profesional.

Para nuestros padres ustedes han sido siempre el motor que impulsa nuestros sueños y esperanzas, quienes estuvieron en esos días y noches durante nuestras horas de estudio; orgullosas de haberlos elegido como padres y que siempre estén a nuestro lado. Gracias por creer en nosotras.

A nuestros amigos y compañeros y no podemos dejar de recordar esas largas horas de trabajo donde nos juntábamos a lo largo de nuestra formación para compartir conocimientos.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por darnos las fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de nuestra vida; por complacernos lograr este instante tan significativo en nuestra formación profesional.

Gracias a nuestros padres porque siempre estuvieron apoyándonos y brindándonos la confianza necesaria en el trayecto de nuestra vida, nos han demostrado su amor; corrigiendo nuestras faltas y celebrando nuestros triunfos.

Un agradecimiento en especial a nuestra asesora, Lic. Julia Otilia Sagastegui Cruz que, con su sabiduría, conocimiento, apoyo y profesionalismo destacado, nos motivó a desarrollarnos como personas y profesionalmente.

Agradezco a nuestros amigos y compañeros por el cariño; a todos aquellos que contribuyeron con un granito de arena para culminar con éxito la meta propuesta; se convirtieron en amigos de vida y en aquellos que serán nuestros colegas.

TABLA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	25
CAPÍTULO III: RESULTADOS	29
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	35
REFERENCIAS	40
ANEXOS	44

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD SPLIFT-HALF PARA LA VARIABLE GESTIÓN POR COMPETENCIAS.....	26
TABLA 2: ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD ALFA DE CRONBACH PARA LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL.....	27
TABLA 3: PRUEBA DE NORMALIDAD.....	28
TABLA 4: CORRELACIÓN RHO DE SPEARMAN ENTRE GESTIÓN POR COMPETENCIAS Y EL DESEMPEÑO LABORAL.....	29
TABLA 5: GESTIÓN POR COMPETENCIAS DEL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA SALES LAND PACIFICO S.A.....	30
TABLA 6: DESEMPEÑO LABORAL DEL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA SALES LAND PACIFICO S.A.....	30
TABLA 7: RELACIÓN ENTRE LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL Y LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE GESTIÓN POR COMPETENCIAS.....	34

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1: NIVEL DE GESTION POR COMPETENCIAS DEL AREA DE VENTAS DE
LA EMPRESA SALES LAND PACIFICO S.A. **¡Error! Marcador no definido.**

FIGURA 2: NIVEL DE PRODUCTIVIDAD DEL AREA DE VENTAS DE LA EMPRESA
SALES LAND PACIFICO S.A. 32

RESUMEN

La presente Investigación tuvo como objetivo Determinar la Relación entre las Variables Evaluación de Gestión por Competencias y Desempeño Laboral del Área de ventas de la empresa Salesland Pacifico S.A. en el año 2022. La investigación fue de tipo correlacional, de diseño No experimental. La población estuvo conformada por 44 colaboradores del área de ventas, la técnica aplicada para la recolección de la información fue Encuesta junto a su instrumento el cuestionario. La confiabilidad de los cuestionarios fue de 0,979 para la variable Gestión por Competencias, y 0,928 para la Variable Desempeño Laboral para determinar la relación entre ambas variables se aplicó Rho de Spearman, cuyo coeficiente fue de 0,682 indicando que existe una relación positiva directa entre ambas variables.

PALABRAS CLAVES: Evaluación, Gestión por Competencias, Desempeño Laboral, Colaboradores.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

En la actualidad el éxito de las organizaciones está basada en el talento humano, es una pieza sumamente fundamental en la organización, ya que de este depende el logro de los objetivos organizacionales tanto a corto como a largo plazo, por lo tanto, es necesario utilizar todas las capacidades que poseen los colaboradores, preparados tanto físico, emocional e intelectualmente, de tal manera que desarrollen sus actividades con mayor eficiencia; así mismo logren posicionar la empresa. Lo cual se vea reflejado en sus niveles de desempeño laboral.

El desempeño laboral es un factor muy relevante para las empresas, que se centran en la evaluación continua de la gestión por competencias, para motivar a los trabajadores, comunicarles sobre éxitos y fracasos en el ámbito laboral y brindarles orientación para su crecimiento en la organización. Ya que este tiene un impacto a nivel organizacional, lo cual afecta, positiva o negativamente, el desarrollo de toda la empresa.

Las organizaciones alrededor del mundo se han encargado de diseñar estrategias enfocadas en el talento humano, ya que este factor es uno de los más importantes de una organización, Vega (2020) menciona que es el talento humano quien permite a las organizaciones que cumplan con sus objetivos organizacionales planteados a corto o largo plazo, por lo que este es un factor decisivo para el éxito o fracaso de la organización, es por ello que el personal contratado debe poseer Competencias profesionales que se ajusten a lo necesario, de tal manera que garantice eficiencia y altos niveles de desempeño laboral.

Bernuy (2019) menciona que es necesaria la evaluación del desempeño y productividad de los colaboradores, siendo esta una estrategia de mejora, ya que la evaluación permite identificar puntos críticos en los que el colaborador debe mejorar para un eficiente desempeño.

Rosales (2020) menciona que, en materia de desempeño laboral, la crisis sanitaria por el COVID-19 y el malestar psicológico provocado por las cuarentenas y el desabastecimiento han impactado directamente en el desempeño laboral.

Argoti (2020) menciona que el desempeño laboral es el valor que una persona puede aportar a una organización de manera individual de diversas formas posibles dentro de un período de tiempo determinado para lograr una meta determinada, midiendo así el rendimiento y/o productividad de los colaboradores.

IBS (2021) menciona que la gestión por competencias es una práctica que no ha sido implementada en su totalidad, sin embargo, es necesaria, pues permite identificar habilidades necesarias para que un colaborador alcance el nivel de desempeño objetivo en sus funciones específicas, de tal manera que estas habilidades se desarrollen y se alineen a los objetivos organizacionales.

Palmira (2021) menciona que "la gestión por competencias es una herramienta importante usada para el desarrollo organizacional, ya que se encuentra enfocada en el capital humano, siendo este un factor determinante para la productividad de la organización."

El talento humano es la fuerza que mueve una organización, Chiavenato (2022) señala que este debe ser gestionado de manera adecuada, se debe valorar a los colaboradores,

capacitarlos para mejorar su productividad y conservarlos, ya que son necesarios para el eficiente manejo de los recursos de una organización, pues de estos depende que la organización funcione y logre alcanzar sus objetivos.

López (2021) menciona que a pesar que el talento humano es uno de los factores más importantes, las organizaciones no se preocupan por ellos como se debería, pues el estrés es uno de los problemas más comunes en los colaboradores, pues un estudio señala que el 75% de los trabajadores en México sufren de estrés y otras afecciones relacionadas al empleo.

Dichos problemas pueden causar una serie de accidentes, en el cual se culpa al trabajador, los cuales están relacionados a factores básicos como la falta de políticas o también problemas de supervisión. Asimismo, el autor señala que la depresión, ansiedad y estrés afectan directamente al desempeño y productividad del trabajador.

Es sumamente importante que las habilidades y competencias profesionales de los colaboradores sean aprovechadas en su totalidad en beneficio de la organización, sin embargo, hay empresas que no destinan un presupuesto para la preparación de estos, Fernández (2021) menciona que en Europa el 53% de las empresas no capacita a sus colaboradores debido a la falta de interés.

De acuerdo al Diario Gestión (2020) las empresas en el Perú cada vez se preocupan más por preparar a sus colaboradores, por lo que la capacitación es una de las estrategias para captar y retener el talento en su organización, de acuerdo a una encuesta aplicada por APTITUS, el 48% de los trabajadores en el Perú ha sido capacitado en su actual empleo.

La Gestión por Competencias no es una herramienta que se use en su totalidad por las empresas peruanas, Delpueche (2022) menciona que las competencias más demandadas

en la actualidad son Toma de Decisiones, Comunicación efectiva, trabajo en equipo, flexibilidad, alta Productividad y Compromiso.

Salesland Pacifico SA es una empresa dedicada al Outsourcing Comercial, el cual en el último periodo no ha cumplido con los objetivos organizacionales planteados. Asimismo, se han observado problemas relacionados al personal del área de ventas, pues se les ha observado desmotivados, y solo algunos cumplen con las metas establecidas, sin embargo, al momento de ser reclutados demostraron poseer competencias que beneficiarían a la empresa, es por ello que a partir de la presente investigación se pretende estudiar la relación existente entre la evaluación de gestión por competencias y el desempeño laboral, asimismo se podrá identificar que tan favorable es la aplicación de esta estrategia laboral y los puntos en lo que la empresa debe mejorar.

Algunos Investigadores realizaron estudios sobre estas variables, como Horna, Montes y Ballesteros (2021), en su investigación "Gestión por Competencias en el Desempeño Laboral de los trabajadores de una Empresa de Transportes, Lima, 2021" cuyo objetivo principal fue determinar cómo la Gestión por Competencias influye en el desempeño de los trabajadores de una empresa de transporte, Lima, 2021. El tipo de investigación fue básica y tuvo un diseño no experimental, transversal, correlacional-causal. La muestra estuvo compuesta por 50 trabajadores del área de Recursos Humanos de la empresa Móvil Bus. La técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta, mientras que el instrumento utilizado fueron dos cuestionarios, el primero para medir la gestión por competencias (38 ítems) y el segundo para medir el desempeño laboral (18 ítems). Los instrumentos validados tuvieron un coeficiente Alfa de Cronbach igual a 0.964. Los resultados mostraron una influencia positiva y alta de la Gestión por competencias en el

desempeño laboral, con un coeficiente Rho de Spearman igual a 0.708 a un nivel de significancia del 0.05 (p -valor < 0.05). Se determinó una influencia positiva y alta de la dimensión "Habilidades Cognitivas" en el desempeño laboral ($r = 0.649$) y una influencia positiva y alta de la dimensión "Habilidades del Comportamiento" en el desempeño laboral ($r = 0.704$).

Condori (2020), en su investigación "Gestión por Competencias y Desempeño Laboral en los colaboradores de la Empresa Fabricaciones Mecánicas S.A. ATE – 2020" cuyo objetivo principal fue determinar la relación entre la gestión por competencias y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fabricaciones Mecánicas S.A. Ate - 2020. El tipo de investigación fue aplicada, nivel correlacional y enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, corte transversal. La muestra estuvo conformada por 15 colaboradores del área operativa de la empresa. La técnica utilizada fue la encuesta, los datos se recolectaron por medio de los cuestionarios de gestión por competencias y desempeño laboral, compuesto cada uno por 36 ítems. Los instrumentos fueron validados por expertos, los resultados mostraron una confiabilidad 0,880 para el cuestionario gestión por competencias y 0,958 para el cuestionario desempeño laboral. Los resultados mostraron una correlación altamente significativa de tipo positiva y directa entre las variables de estudio, se obtuvo un coeficiente de correlación r de Pearson que asciende a 0,841 a un nivel de significancia $p < 0,05$. Se halló correlaciones positivas altas en las dimensiones "Competencias Técnicas y Competencias Corporativas" y el desempeño laboral; y correlaciones positivas moderadas en las dimensiones "Competencias Personales e Interpersonales" con el desempeño laboral. Se demostró que solo el 33.33% de los colaboradores considera que hay una buena gestión por competencias, y solo el 20%

considera que tienen un desempeño adecuado en la empresa.

Barrios y Bianchini (2023), desarrollaron una investigación titulada "Gestión por Competencias y Desempeño Laboral de los Ejecutivos de Ventas Directas de una Empresa de Seguros, Lima, 2021" cuyo propósito fue determinar de qué manera se relaciona la Gestión por competencias con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de seguros de Lima, en el periodo 2021. El enfoque del estudio fue cuantitativo, el tipo de investigación fue básica y el diseño de investigación fue no experimental transversal. La muestra del estudio se conformó de 85 trabajadores del área comercial de la empresa de seguros de Lima estudiada. La técnica de recopilación de datos fue la encuesta; los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios, dirigidos a evaluar la gestión por competencias (18 ítems) y el desempeño laboral (16 ítems) de los colaboradores de la empresa de seguros. Los resultados demostraron la existencia de una relación positiva perfecta entre la Gestión por competencias y el desempeño laboral (Rho de Spearman igual a $r = 0.994$). Además, se comprobó una relación positiva muy fuerte entre el Activismo creíble y el desempeño laboral ($r = 0.760$), una relación positiva considerable entre la Cultura y cambio y el desempeño laboral ($r = 0.653$), una relación positiva muy fuerte entre el Gerente de talento y el desempeño laboral ($r = 0.826$), una relación positiva muy fuerte entre el Arquitecto de estrategias y el desempeño laboral ($r = 0.893$), una relación positiva muy fuerte entre el Ejecutor operacional y el desempeño laboral ($r = 0.831$) y una relación positiva considerable entre el Aliado comercial y el desempeño laboral ($r = 0.665$).

Ibáñez (2018), desarrollo una investigación titulada "Gestión por Competencias para mejorar el Desempeño Laboral del talento humano en la Municipalidad Provincial De Otuzco – La Libertad, 2018" cuyo propósito fue implementar un modelo en gestión por

competencias para mejorar el desempeño laboral del talento humano en la municipalidad provincial de Otuzco, 2018. El presente trabajo de investigación es de tipo Básica, pero por contrastación de la hipótesis es Descriptiva, su diseño es no experimental ya que las variables de estudio no se sometieron a un experimento; su población muestral estuvo conformado por 21 servidores públicos de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Otuzco, como instrumento se utilizó el cuestionario, donde se usó la escala ordinal de Likert y la observación. Con relación al objetivo propuesto en el presente trabajo de investigación se concluye que no se está aplicando una gestión por competencias, por lo que se entiende que un modelo en gestión por competencias mejorar significativamente el desempeño laboral del talento humano de la municipalidad provincial Otuzco, 2018. El desempeño laboral del talento humano en la Municipalidad Provincial Otuzco, no es evaluado en forma periódica y se hace necesario la implementación de un modelo de gestión por competencias incidiendo en el adecuado perfil profesional y el fortalecimiento de sus competencias laborales para mejorar el desempeño laboral del talento humano en la municipalidad provincial de Otuzco, 2018.

Linares (2021), desarrollo una investigación titulada "Gestión Por Competencias y Desempeño Laboral En El Hotel Valparaíso, Chiclayo – 2020" cuyo propósito fue determinar la relación entre Gestión por Competencias y Desempeño laboral en el Hotel Valparaíso, 2020. La investigación siguió un paradigma cuantitativo, de tipo correlacional con un diseño no experimental de corte transversal, la población y muestra se encontró representado por un total de 32 colaboradores. El autor empleo la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario, cuyo análisis permitió al autor concluir en que ambas variables se relacionan de manera positiva directa, pues se obtuvo un coeficiente de Pearson de 0.880

aceptándose el planteamiento de la hipótesis y rechazándose la hipótesis nula.

Asimismo Capurro, Noa (2019) en su investigación "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" en el cual el propósito fue determinar la relación de la gestión por competencias con el desempeño laboral, el estudio presenta un enfoque cuantitativo de nivel correlacional, el cual tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la gestión por competencias y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Representaciones Castillo S.A. de la ciudad de Arequipa, 2018. Para la recolección de datos se aplicó como instrumento una encuesta sobre gestión por competencias y desempeño laboral, aplicado a los 53 colaboradores de la empresa, la mencionada encuesta estuvo comprendida por 57 preguntas que abarcan las dimensiones e indicadores de las variables gestión por competencias y desempeño laboral En cuanto a la validez y la confiabilidad del instrumento se obtuvo un coeficiente alfa de Cronbach general de 0,939 sobre el cuestionario, lo cual indica que la relación entre las interrogantes del cuestionario es elevada, lo que quiere decir que el instrumento es fiable y consistente. Así mismo para medir la correlación entre gestión por competencias y desempeño laboral se utilizó la herramienta estadística Rho de Pearson donde se obtuvo un valor de 0.609, lo que demuestra que existe una correlación positiva media entre las variables estudiadas.

Marco Teórico

Ronald (2020) conceptualiza a la gestión por competencias es entendida como el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que se buscan desarrollar en cada una de las personas que pertenecen a una organización. Por otro lado, realizar una buena gestión por competencias, busca generar o mejorar un mejor desempeño laboral de los

colaboradores, entendido esto como el rendimiento y actuación que tiene el colaborador al efectuar sus funciones y sus tareas que están dentro de sus funciones.

Por otro lado, IBS (2021) menciona que la Gestión por Competencias como un proceso en el cual se identifica, se gestiona y se desarrollan habilidades de los colaboradores, se enfoca en la alineación de comportamientos de los colaboradores con los objetivos organizacionales.

Pecanha (2020) es un tipo de gestión organizacional cuyo objetivo es la alineación de los talentos y habilidades de los colaboradores de una organización con la visión y objetivos de la empresa, tomando como idea inicial la identificación del perfil perfecto del colaborador para un cargo en específico.

De acuerdo a las ventajas que ofrece la Gestión por Competencias, Pecanha (2020) expone que conforme pasa el tiempo las organizaciones van enfrentando diversos desafíos, uno de ellos es la retención del talento humano altamente competitivos, por lo que la gestión por competencias ofrece las siguientes Ventajas:

- Identificación de Habilidades
- Mejora en la retención del talento Humano
- Mejora de la Productividad
- Disminución de errores y Problemas
- Reclutamiento de personal más eficiente
- Mejora del Clima Organizacional
- Evaluación del desempeño más precisa.
- Optimización del talento humano.

Modelo de Gestión por Competencias

Según Gestión (2019) señala que para la implementación de la gestión por competencias se deben seguir los siguientes pasos:

1. **Análisis y Diagnóstico:** Hacer un análisis profundo del entorno y listar los puestos, así como los roles necesarios.
2. **Creación del modelo por Competencias:** se determina y desarrolla el modelo de competencias necesarias detectadas por el puesto.
3. **Publicación de los modelos:** mediante comunicación interna se informa a los colaboradores de los planes y las competencias necesarias por cada puesto de trabajo.
4. **Maduración:** De acuerdo a la detección de las nuevas Competencias el modelo se ajusta.

Perfil por Competencias

Según Alles (2015) para utilizar un sistema de gestión por competencias, primero se debe definir la visión de la organización: hacia dónde vamos; segundo los objetivos y la misión: qué hacemos; y como tercero a partir de la máxima conducción de la empresa, con su participación e involucramiento, decidir cómo lo hacemos. Es por ello que el perfil debe seguir los siguientes pasos:

- **La Adaptabilidad:** son capaces de adaptarse fácil y rápidamente a diferentes situaciones y personas, son flexibles en sus actividades (intelectuales y relacionales) y de cumplir su rol mediante la imitación constante.
- **Agresividad:** se caracterizan por su gran capacidad para resistir situaciones conflictivas o provocarlas con el deseo de ganar; implica también actitud dominante, por poder o

por ascendencia, en sujetos seguros, que no rechazan los riesgos por algo útil, activos y dinámicos. Demuestran acción competitiva ante otros clientes o productos.

- **Control de sí Mismo:** controlados, dueños de sí mismo y capaces de una buena administración de su potencial intelectual, psicológico o físico. Son personas organizadas, perseverantes y hábiles para ocultar sus sentimientos.
- **Tolerancia a la Frustración:** soportan adecuadamente las acciones frustrantes, capaces de comprender los fracasos (aunque sean provisionales) y que no personaliza demasiado las situaciones en que se ve implicado.

Presentación del Perfil del Puesto

Nombre del Puesto de Trabajo:	Ejecutivo de Ventas
Área a la que Pertenece:	Ventas
Puesto Del Que Depende:	Supervisor
Carga Horaria:	8 horas
Propósito del Puesto de Trabajo:	Impulsar y promocionar las ventas de manera proactiva en el módulo de los diferentes productos que ofrecemos.
Finalidad del Puesto:	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con la cuota mensual por cada producto establecido. • Cumplir con share establecido. • Cumplir con los estándares de calidad de atención.

Dimensiones

Alles (2015) menciona que la gestión por competencias debe centrarse en la motivación, fortaleciendo el clima organizacional, las competencias, habilidades y destrezas para incrementar el nivel de desempeño laboral y por ende impactar en la rentabilidad,

productividad, competitividad y desempeño para el posicionamiento y plantea las siguientes dimensiones:

- **Selección de Personal:** se relaciona con “La elección de los candidatos más adecuados en relación con el perfil”.
- **Formación:** proceso de enseñanza para el aprendizaje como acto de educar a unos empleados, intentando fortalecer y perfeccionar habilidades intelectuales para quienes es elemento y potencial natural.
- **Evaluación del Desempeño:** está es una fase clave, donde se mide el desempeño del colaborador, que tiene el perfil para un puesto en particular.
- **Desarrollo y Planes de Sucesión:** es un proceso de cooperación entre el colaborador y empresa, ya que la organización debe proporcionar y proporcionar el programa formación y capacitación continua.

Asimismo, Bautista, Cienfuegos y Aguilar (2020), menciona que el desempeño laboral son aquellas acciones y conductas ejecutadas por los trabajadores que ayudan a alcanzar los objetivos y metas propuestas para el éxito de las organizaciones.

Davis y Guzmán (2020) afirman que el Desempeño Laboral es un proceso mediante el cual se mide el desempeño general de un empleado; en otras palabras, se mide su contribución general a la organización, un factor que determina su permanencia en la empresa.

El desempeño laboral tiene dimensiones de talento humano, factores internos y evaluación, porque es la suma de competencias combinadas con las habilidades y valores de los colaboradores, que serán evaluadas para medir su desarrollo dentro de la empresa (Mamani, 2020).

Yessica (2021), expone que existen distintos tipos de Desempeño Laboral los cuales están denominados en grados, como los siguientes:

- **Primera - 90 Grados:** esto significa que solo el jefe es el encargado de evaluar el desempeño del colaborador.
- **Segunda - 180 Grados:** esto simboliza que al colaborador se le someterá a una evaluación la cual será realizada por su jefe y luego el empleado realizará su propia evaluación, por lo tanto, serán dos personas las que realicen la evaluación.
- **Tercera – 270 Grados:** se trata de una evaluación de su jefe, de él mismo, que realiza la autoevaluación, y de sus compañeros; por tanto, existirán tres evaluadores
- **Cuarta – 360 Grados:** es decir evaluación por su jefe, se evaluará a sí mismo, evaluación por sus compañeros y finalmente evaluación por sus subordinados, llegando a evaluar un total de cuatro actores.

Chiavenato (2015), indica que la importancia del desempeño laboral permite implementar nuevas políticas retributivas, ayuda a tomar decisiones sobre ascensos, y también brinda la oportunidad de evaluar si existe necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño de puestos de trabajo y ayuda a observar si existe problemas personales, que influyen en una persona en el desempeño de un cargo.

Chiavenato (2020) sostiene que el desempeño laboral está influenciado por muchos factores, siendo estos los siguientes:

- **Factores Actitudinales:** disciplina, iniciativa, responsabilidad, discreción, presentación personal, creatividad y seguridad.
- **Factores Operativos:** calidad, liderazgo, trabajo en equipo y conocimiento.

Chiavenato (2020) plantea las siguientes Dimensiones para medir la variable Desempeño Laboral:

- **Eficacia:** se define como una medida del logro de resultados.
- **Eficiencia:** es el uso apropiado de los diversos recursos disponibles para un individuo, empresa o área para elaborar un producto o lograr la presentación de un servicio, se requiere evaluar la relación que existe entre producción de un bien y el servicio que se ofrece.
- **Relaciones Humanas:** son comportamientos y actitudes que se desarrollan a partir del contacto entre personas y grupos. Cada persona tiene una personalidad única y diferenciada, que influye en el comportamiento y actitudes de los demás.
- **Motivación:** se refiere a las fuerzas dentro de cada persona que la conduce hacia un determinado comportamiento.

1.2. Formulación del Problema

¿De qué manera la Gestión por Competencias se relaciona con el Desempeño Laboral del área de ventas en la Empresa SALESLAND PACIFICO S.A. 2022?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General:

Determinar la relación entre Gestión por Competencias y el Desempeño Laboral del área de ventas de la empresa Salesland Pacifico S.A. 2022

1.3.2. Objetivos Específicos:

- Identificar el nivel de la Gestión por Competencias del área de ventas de la empresa SALESLAND PACIFICO.
- Identificar el nivel del Desempeño Laboral del área de ventas de la empresa SALESLAND PACIFICO.
- Identificar cuál de las dimensiones de la variable Desempeño Laboral se relaciona en mayor proporción a la variable Gestión por Competencias.

1.4. Hipótesis

H1: La Gestión por Competencias se relaciona de manera directa con el desempeño laboral del área de ventas de la empresa SALESLAND PACIFICO.

Ho: La Gestión por Competencias No se relaciona de manera directa con el desempeño laboral del área de ventas de la empresa SALESLAND PACIFICO.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

Población y Muestra:

Sampieri (2006) menciona que “la población es la totalidad del fenómeno el cual se estudiara, las unidades de la población poseen una característica en Común” por lo que la población de la presente investigación se encuentra representado por los colaboradores del área de Ventas de la empresa Salesland Pacifico S.A. 2022, el cual asciende a un total de 44 Colaboradores.

Por otro lado, la muestra de la investigación es de tipo censal, es decir, se encuentra conformada por 44 Colaboradores.

Tipo de Investigación es de tipo Correlacional

La presente investigación es de tipo Correlacional de Enfoque aplicada.

Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos:

Variable Gestión por Competencias: la variable Gestión por Competencias será medida a través de la aplicación de la técnica de la encuesta y su Instrumento el Cuestionario, el cual consta de 20 preguntas a la escala de Likert.

- **Confiabilidad:**

Entre los métodos aceptados para medir la fiabilidad está el de las dos mitades o Split-half, que consiste en hallar el coeficiente de correlación de Pearson entre las dos mitades de cada factor (par e impar) de los elementos, y luego corregir los resultados según la fórmula de Spearman- Brown.

Utilizando el método de las dos mitades y aplicada 20 elementos con las mismas características de la población de estudio, el instrumento elaborado por el autor para estudiar la gestión por competencias en el área de ventas empresa Salesland International, se sometió a la prueba de confiabilidad, el resultado se presenta a continuación:

Tabla 1

Estadísticas de fiabilidad Split-half para la Variable Gestión por Competencias

Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	.979
		N de elementos	10 ^a
	Parte 2	Valor	.974
		N de elementos	10 ^b
N total de elementos			20
Correlación entre formularios			.982
Coefficiente de Spearman-Brown	Longitud igual		.991
	Longitud desigual		.991
Coefficiente de dos mitades de Guttman			.991
a. Los elementos son: ITEM1, ITEM2, ITEM03, ITEM04, ITEM05, ITEM06, ITEM07, ITEM08, ITEM09, ITEM10.			
b. Los elementos son: ITEM11, ITEM12, ITEM13, ITEM14, ITEM15, ITEM16, ITEM17, ITEM18, ITEM19, ITEM20.			

El reporte obtuvo un Coeficiente de dos mitades de Guttman = 0.991 y que al aplicar la Corrección de Spearman-Brow presentó los siguientes resultados:

- **Instrumento utilizado Longitud Igual = 0.991**

Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Altamente Significativa, con un Alfa de Cronbach = 0.979 para los elementos de la parte 1.

Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Altamente Significativa, con un Alfa de Cronbach = 0.974 para los elementos de la parte 2.

Variable Desempeño Laboral: La variable desempeño laboral será medida a través de la técnica de la encuesta y su instrumento el Cuestionario, el cual consta de un total de 19 preguntas a la escala de Likert. El alfa de Cronbach es de 0,928 lo que señala que el instrumento es altamente confiable para su aplicación.

Tabla 2

Estadísticas de fiabilidad Alfa de Cronbach para la Variable Desempeño Laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
.928	19

Nota. Elaboración propia adaptado de SPSS 29.00.

- **Confiabilidad:**

El coeficiente correspondiente al Alfa de Cronbach para el análisis de consistencia interna de la encuesta para recopilar la información necesaria para estudiar la crítica proyectual constructivista, de dentro del rango de muy aceptable para este tipo de instrumento.

La información recopilada a través de la aplicación de los instrumentos será procesada y analizada en el procesador estadístico SPSS. Este nos indicará la correlación entre ambas variables, así como la creación de diferentes tablas y figuras que permitirán una mejor interpretación de los resultados.

Procedimiento:

La investigación nace a partir de observar problemas relacionados al personal, y al incumplimiento de los objetivos organizacionales planteados. Para la recolección de la información se aplicaron dos cuestionarios altamente confiables, los mismos que fueron plasmados en Google Formularios para ser enviados de manera virtual y sea más fácil completarlo para los colaboradores, la información proporcionada por los encuestados es proyectada a una base de datos, asimismo, es necesario mencionar que ambos cuestionarios tienen un índice alto de alfa de Cronbach. La información fue tabulada en el procesador de información Microsoft Excel, posteriormente se creó una base de datos en el procesador estadístico SPSS Versión 29. A través de este se determinó el coeficiente de relación.

Aspectos Éticas:

La información utilizada en la presente investigación fue obtenida previo permiso del representante legal de Salesland Pacífico SA., cuyo fin fue estrictamente con fines académicos.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

- 3.1. Determinar la relación entre Gestión por Competencias y Productividad del área de ventas de la empresa Salesland Pacifico S.A. 2022.

Tabla 3

Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
GESTION POR COMPETENCIAS	.124	44	.087
DESEMPEÑO LABORAL	.103	44	.200*

Nota. Corrección de significación de Lilliefors

Mediante la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov se obtiene un valor de significancia mayor a 0.05, esto indica que el comportamiento de las variables es normal, por lo tanto, la prueba de correlación entre ambas variables se realizará mediante la prueba estadística Rho de Spearman.

Tabla 4

Correlación Rho de Spearman entre Gestión por Competencias y el Desempeño Laboral

			GESTION POR COMPETENCIAS	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	GESTION POR COMPETENCIAS	Coefficiente de correlación	1.000	.682
		Sig. (bilateral)	.	.001
		N	44	44
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	.682	1.000
		Sig. (bilateral)	.001	.
		N	44	44

Fuente: base de datos creada por el autor, anexo.

Mediante la prueba estadística Rho de Spearman, la relación entre las variables Gestión por Competencias y el Desempeño Laboral del área de ventas de la empresa Salesland Internacional S.A. 2022, obtienen un valor de significancia de (0.001), indicando que la relación entre ambas variables es positiva moderada, así mismo se encuentra evidencia estadística para establecer la correlación entre las variables de estudio (0,682).

- 3.2.** Identificar el nivel de la Gestión por Competencias del área de ventas de la empresa Salesland Pacifico.

Tabla 5

Gestión por Competencias del área de ventas de la empresa Salesland Pacifico S.A.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Nivel Bajo	8	18.18	18.18	18.18
Nivel Medio	10	22.73	22.73	40.91
Nivel Alto	26	59.09	59.09	100.0
Total	44	100.0	100.0	

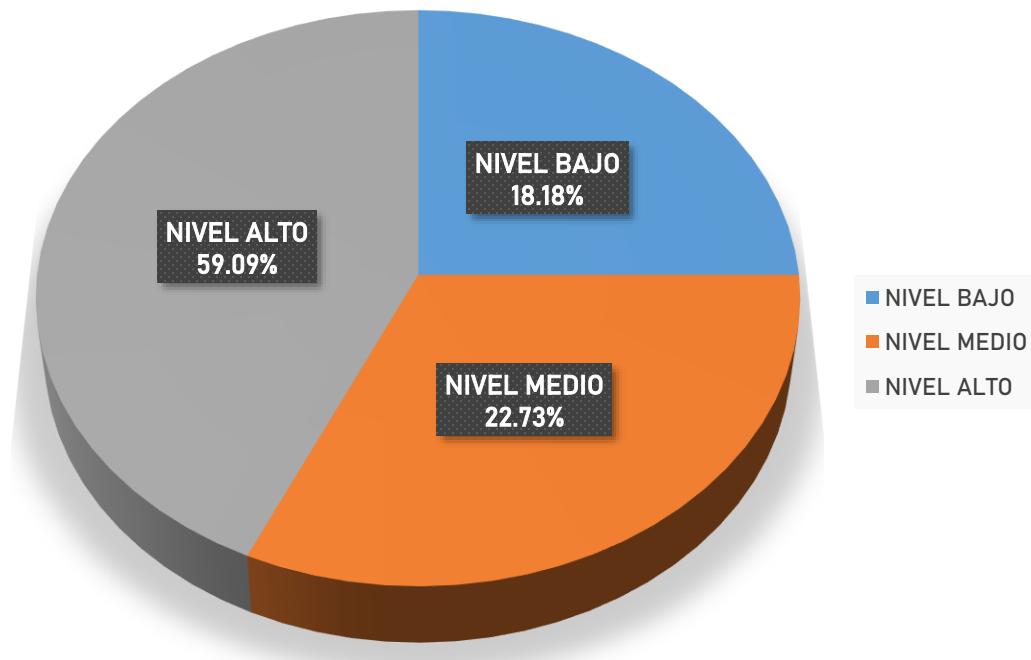
Fuente: base de datos creada por el autor, anexo

En la tabla 5, el nivel de Gestión por Competencias del área de ventas de la empresa Salesland Pacifico S.A., presenta un nivel alto, con un 59.09% de participación de encuestados, seguido del nivel medio con 22.73% de participación de los encuestados y un 18.18% opinan que se encuentra en nivel bajo. Tal como se muestra en la figura 1.

Figura 1

Gestión por Competencias del área de ventas de la empresa Salesland Pacifico S.A

GESTIÓN POR COMPETENCIAS



Fuente: Tabla 5

En la figura 1 se aprecia que existe un alto nivel de la variable Gestión por Competencias, afirmado por el 59.09% de los encuestados del área de ventas de la empresa Salesland Pacifico S.A.

3.3. Identificar el nivel de productividad del área de ventas de la empresa Salesland Pacifico.

Tabla 6

Desempeño Laboral del área de ventas de la empresa Salesland Pacifico S.A.

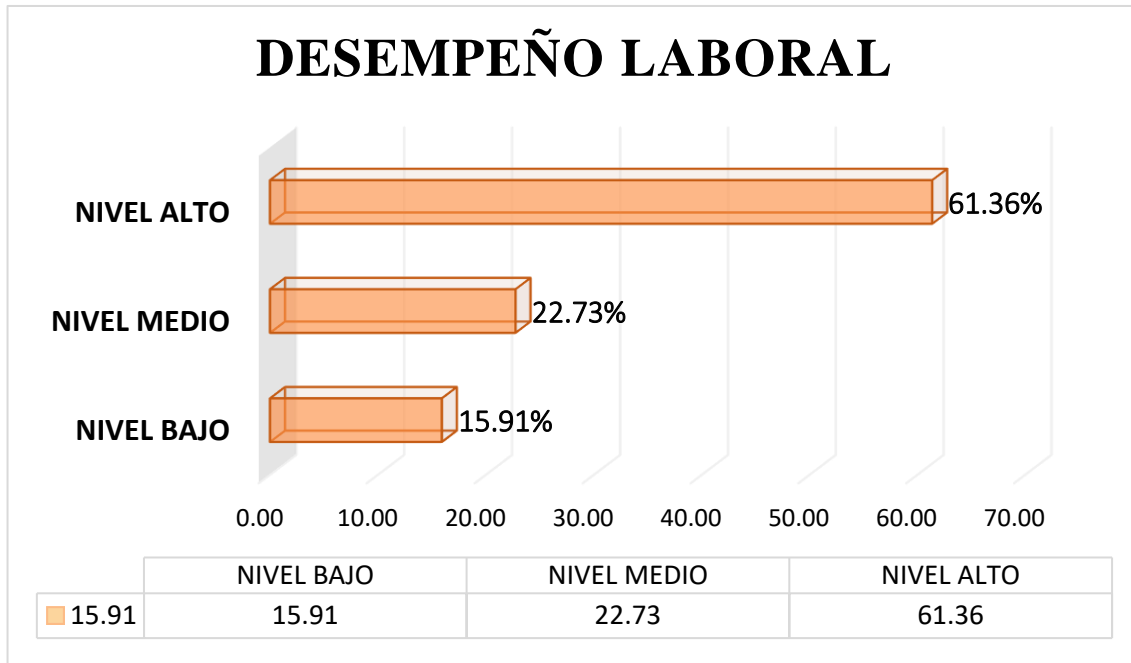
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Nivel Bajo	10	15.91	15.91	15.91
Nivel Medio	7	22.73	22.73	38.64
Nivel Alto	27	61.36	61.36	100.0
Total	44	100.0	100.0	

Fuente: base de datos creada por el autor, anexo

El nivel de Desempeño Laboral del área de ventas de la empresa Salesland Pacifico S.A., presenta un nivel alto, con un 61.36% de participación de encuestados, seguido del nivel medio con 22.73% de participación de los encuestados y un 15.91% opinan que se encuentra en nivel bajo. Tal como se muestra en la figura 2.

Figura 2

Desempeño Laboral del área de ventas de la empresa Salesland Pacifico S.A.



Fuente: Tabla 6

En la figura 2 se aprecia que existe un alto nivel de la variable Desempeño Laboral, afirmado por el 37.21% de los encuestados del área de ventas de la empresa Salesland Pacifico S.A.

3.4. Identificar cuál de las dimensiones de la variable Desempeño Laboral se relación en mayor proporción a la variable Gestión por Competencias.

Tabla 7

Relación entre las dimensiones de la variable Desempeño Laboral y las dimensiones de la variable Gestión por Competencias

			Dimensión selección de personal Gestión por Competencias	Dimensión formación de personal Gestión por Competencias	Dimensión evaluación de desempeño Gestión por Competencias	Dimensión desarrollo y planes de sucesión Gestión por Competencias
Rho de Spearman	Dimensión eficacia desempeño laboral	Coeficiente de correlación	.129	.030	-.324*	-.032
		Sig. (bilateral)	.417	.848	.036	.838
		N	42	42	42	42
	Dimensión eficiencia desempeño laboral	Coeficiente de correlación	.205	.053	.283	.190
		Sig. (bilateral)	.187	.737	.066	.223
		N	43	43	43	43
	Dimensión RH desempeño laboral	Coeficiente de correlación	.008	.082	.431**	.238
		Sig. (bilateral)	.960	.601	.004	.124
		N	43	43	43	43
	Dimensión motivación desempeño laboral	Coeficiente de correlación	.323*	.101	.283	.423**
		Sig. (bilateral)	.035	.518	.066	.005
		N	43	43	43	43

Fuente: base de datos creada por el autor, anexo.

Mediante la prueba estadística Rho de Spearman, se demuestra que la relación más fuerte es entre la dimensión de Relaciones Humanas de la variable Desempeño Laboral y la dimensión de Evaluación de Desempeño de la variable Gestión por Competencias con un coeficiente de correlación de 4.31, sin embargo, este valor indica que la relación entre ambas dimensiones es positiva moderada.

4.1. Discusión

La presente investigación tuvo como propósito determinar la relación que existe entre la Gestión por competencias y el Desempeño Laboral enfocado en el área de ventas de la empresa Salesland Pacifico S.A. en el año 2022, para ello se aplicaron dos cuestionarios, cuya confiabilidad estadística fue medida a través del alfa de Cronbach obteniendo índices de 0.979 para Gestión por Competencias, y 0.928 para Desempeño Laboral.

La población estuvo conformada por 44 colaboradores, la muestra fue de tipo censal.

Se identificó el nivel existente en la Gestión por Competencias, en la cual el 59.09% de los encuestados manifestaron percibir en nivel alto, estos afirman que existe una eficiente planificación en cuanto a recursos Humanos, es por ello que la selección de personal se realiza de manera adecuada, pues tiene la capacidad de identificar las habilidades de cada postulante, de acuerdo a IBS (2021) es importante conocer las habilidades de los colaboradores con el fin de gestionar y desarrollar dichas habilidades en beneficio de la empresa.

Pecanha (2020) indica que la importancia de la gestión por competencias radica en la disminución de problemas y errores, eficiencia en la selección de personal, así como la optimización del talento Humano.

Los colaboradores señalaron además que no existe una adecuada política retributiva. Alles (2015) señala que es necesario que una institución implemente el desarrollo y planes de sucesión como parte de la gestión por competencias es por ello que la clasifica como una de las dimensiones.

Asimismo, en cuanto al Desempeño Laboral, esta es percibida en nivel alto, de acuerdo al 61.36% de los encuestados, el nivel del Desempeño Laboral se encuentra en nivel alto.

Los colaboradores expresaron que la empresa muestra interés en hacer cumplir sus políticas, misión y visión, es por ello que consideran que la administración en el área de

ventas se lleva a cabo de manera eficiente y eficaz, de acuerdo a Chiavenato (2020) el desempeño laboral es un factor clave para los cargos gerenciales, pues esta proporciona información importante para la toma de decisiones.

Sin embargo, los colaboradores mencionan falta monitoreo de la reputación, así como las evaluaciones regulares para realizar los programas de capacitación. Guijarro (2017) menciona que es importante la capacitación periódica al personal para el aumento del desempeño laboral.

Las Dimensiones que mayor repercusión tienen sobre la Variable Gestión por Competencias, es la Eficacia, sin embargo, la Dimensión Eficiencia, Relaciones Humanas, así como la Motivación poseen poca significancia.

La relación entre las variables de estudio se determinó mediante la aplicación de Rho de Spearman, cuyo coeficiente fue de 0.682, por lo que se afirma que existe relación entre la Gestión por Competencias y el Desempeño Laboral en el área de ventas de la empresa Salesland Pacifico.

Bautista, Cienfuegos y Aguilar (2020), menciona que el desempeño laboral son aquellas acciones y conductas ejecutadas por los trabajadores que ayudan a alcanzar los objetivos y metas propuestas para el éxito de las organizaciones.

Es por ello que se acepta la hipótesis planteada en la investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Diferentes autores han realizado estudios, los cuales se enfocan en establecer la relación entre la gestión por competencias y el desempeño laboral como Linares (2021), desarrollo una investigación titulada "Gestión Por Competencias y Desempeño Laboral En El Hotel Valparaíso, Chiclayo – 2020" cuyo propósito fue determinar la relación entre Gestión por

Competencias y Desempeño laboral en el Hotel Valparaíso, 2020. La investigación siguió un paradigma cuantitativo, de tipo correlacional con un diseño no experimental de corte transversal, la población y muestra se encontró representado por un total de 32 colaboradores. El autor empleo la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario, cuyo análisis permitió al autor concluir en que ambas variables se relacionan de manera positiva directa, pues se obtuvo un coeficiente de Pearson de 0.880 aceptándose el planteamiento de la hipótesis y rechazándose la hipótesis nula.

Asimismo, Condori (2020), en su investigación "Gestión por Competencias y Desempeño Laboral en los colaboradores de la Empresa Fabricaciones Mecánicas S.A. ATE – 2020" cuyo objetivo principal fue determinar la relación entre la gestión por competencias y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fabricaciones Mecánicas S.A. Ate - 2020. El tipo de investigación fue aplicada, nivel correlacional y enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, corte transversal. La muestra estuvo conformada por 15 colaboradores del área operativa de la empresa. La técnica utilizada fue la encuesta, los datos se recolectaron por medio de los cuestionarios de gestión por competencias y desempeño laboral, compuesto cada uno por 36 ítems. Los instrumentos fueron validados por expertos, los resultados mostraron una confiabilidad 0,880 para el cuestionario gestión por competencias y 0,958 para el cuestionario desempeño laboral. Los resultados mostraron una correlación altamente significativa de tipo positiva y directa entre las variables de estudio, se obtuvo un coeficiente de correlación r de Pearson que asciende a 0,841 a un nivel de significancia $p < 0,05$. Se halló correlaciones positivas altas en las dimensiones "Competencias Técnicas y Competencias Corporativas" y el desempeño laboral; y correlaciones positivas moderadas en las dimensiones "Competencias

Personales e Interpersonales” con el desempeño laboral. Se demostró que solo el 33.33% de los colaboradores considera que hay una buena gestión por competencias, y solo el 20% considera que tienen un desempeño adecuado en la empresa.

Los resultados obtenidos, demostraron que una buena gestión por competencias, mejora los niveles del desempeño laboral de los colaboradores.

4.2. Conclusiones

- a) Existe una relación positiva directa entre la Gestión por Competencias y el Desempeño Laboral en el área de Ventas de la Empresa Salesland Pacifico SA, el

coeficiente de Spearman es de 0,682 lo que señala que a una mejor Gestión por Competencias mayor es el Desempeño Laboral.

- b) El nivel de la Gestión por Competencias se encuentra en nivel alto de acuerdo al 59.09% de los encuestados, estos argumentan que la selección se hace de manera adecuada, aplicando los filtros necesarios para contar con profesionales de calidad, ya que la empresa conoce las características y las actividades de cada puesto de trabajo, sin embargo, consideran que es necesario que la empresa mejore las tareas organizativas con la finalidad de conocer el cumplimiento de las metas y objetivos.
- c) El 61.36% de los encuestados señala que el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Salesland Pacifico SA se encuentra en nivel alto, pues existe seguimiento en la Eficiencia y eficacia en relación al desarrollo de las tareas de cada colaborador, sin embargo, los encuestados manifiestan que se necesita mayor seguimiento en la dimensiones Relaciones Humanas y Motivación, como el monitoreo de la reputación, creación de nuevas tecnologías, y aplicación de instrumentos que permitan conocer la percepción de los clientes.
- d) De acuerdo a la aplicación de Rho de Spearman se determinó que la Dimensión que mayor relación tienen con la variable Desempeño Laboral, es Relaciones Humanas, con un índice de relación de 4.31 respectivamente.

REFERENCIAS

- Alles, M. (2015). Dirección Estratégica de Recursos Humanos: Gestión por Competencias (Granica S.A., Vol. 1). México: Ediciones Granica S.A.
- Argoti (2020) El desempeño laboral de los colaboradores: una aproximación conceptual. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6(4), 6057-6073.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3165
- Barrios, L y Bianchini, G. (2023). Gestión por Competencias y Desempeño Laboral de los ejecutivos de ventas directas de una Empresa de Seguros, Lima, 2021. [Tesis de Grado, Universidad Señor de Sipan].
<https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/90317ba1-9b44-4b2b-a301-2d2e1206394e>
- Bautista, R., Cienfuegos, R. y Aguilar, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. Revista de Investigación Valor Agregado, 7(1), 109-121.
Recuperado de https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417
- Carhuachín, F. (2018). Gestión por Competencias para mejorar el Desempeño Laboral del Talento Humano en la Municipalidad Provincial de Otuzco – La Libertad, 2018. [Tesis de Grado, Universidad Autónoma del Perú].
[https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5371/Carhuach%
%adn%20Ib%
%c3%a1%
%c3%b1ez%20Flor%20Nori.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5371/Carhuach%c3%adn%20Ib%c3%a1%c3%b1ez%20Flor%20Nori.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Capurro, A & Noa, K. (2019). 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. [Tesis de Grado, Universidad Tecnológica del Perú].
<https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/2117>
- Condori, R. (2020). Gestión por Competencias y Desempeño Laboral en los colaboradores de la Empresa Fabricaciones Mecánicas S.A. ATE – 2020. [Tesis de Grado, Universidad Autónoma del Perú].
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1094/Condori%20Valdivia%2c%20Ronald%20Juvenal.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato, I. (2020). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones*. México: McGraw-Hill
- Chiavenato, I. (2015). (2002). *Gestión del Talento Humano* (2ª ed.). Santafé de Bogotá, Colombia: McGraw Hill.
- Chuco Aguilar, V. J., Álvarez Pejerrey, J. A, Chávez Ramírez, M. G. A., & Cuba Rosales, L. A. F. (2021). El trabajo remoto y el desempeño laboral en el marco del covid-19. *Review of Global Management*, 6(1), 50–55.
<https://doi.org/10.19083/rgm.v6i1.1489>
- Davis, A & Guzmán (2020). *Modelo de gestión integral del talento humano para el fortalecimiento del desempeño laboral de los funcionarios del sector público*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/metricas/documentos/ARTREV/7511954>
- Delpueche, L. (2022). *Competencias laborales más demandadas en 2022 para un proceso de Reclutamiento*. Recuperado de <https://factorialhr.es//competencias-laborales/>

- IBS (2021). *Gestión por Competencias*. Recuperado de <https://www.iebschool.com//gestion-por-competencias-rrhh>
0/#:~:text=En%20este%20sentido%2C%20la%20gesti%C3%B3n,estrategia%20c
omercial%20de%20una%20organizaci%C3%B3n
- Fernández, L. (2021). *Empresas no capacitan a su personal*. Recuperado de <https://idconline.mx/laboral/2021/09/27/57-de-las-empresas-no-capacita-a-su-personal-por-falta-de-interes>
- Gestión (2020). *El 48% de los trabajadores peruanos recibió capacitación*. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/48-trabajadores-peruanos-recibio-capacitacion-actual-24299noticia/?ref=gesr>
- Horna, J. y Montes & R. (2021). *Gestión por Competencias en el Desempeño Laboral de los trabajadores de una empresa de transportes*, Lima, 2021. [Tesis de Grado, Universidad San Ignacio de Loyola]. <https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/c73e50b6-973a-4c2a-96a0-303a68066571>
- Jiménez, C. (2017). *Características de los Mercados Competitivos Actuales*. Recuperado de <https://www.carlosjimenez.info/caracteristicas-de-los-mercados-competitivos-actuales/>
- Linares, D. (2021). *Gestión por Competencias y Desempeño Laboral en el Hotel Valparaíso, Chiclayo – 2020*. [Tesis de Grado, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7899/Linares%20Camona%20Daniel%20Esteban.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

López, F. (2021). *Empresas no se preocupan por las afecciones causadas por el empleo.*

Recuperado de <https://www.efe.com/efe/america/mexico/empresas-no-se-preocupan-por-atender-estres-en-sus-trabajadores-dice-experto/50000545-3541265#:~:text=El%20estr%C3%A9s%20la%20depresi%C3%B3n%20y,el%20doctor%20%20C3%81lvaro%20Santoscoy%20Garc%C3%ADa.>

Mamani, H. (2020). *Compromiso organizacional y desempeño docente en las Instituciones de Educación Básica.* Revista Innova Educación, 2(1), 132-146. Recuperado de <https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.01.008>

Palmira, L. (2021). *La gestión por Competencias para el Desarrollo Organizacional.*

Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1810-99932021000100097

Pecanha, V. (2020). *Gestión por Competencias.* Recuperado de <https://rockcontent.com/es/blog/gestion-por-competencias/>

Vega, J. (2020). *Importancia del Talento Humano en las Organizaciones.* Recuperado de <https://www.eslabon.com.mx/es/articulo/6-importancia-del-talento-humano-en-lasempresas#:~:text=El%20talento%20humano%20es%20el,el%20fracaso%20de%20las%20mismas.>

Yessica (2021). *sesame.* Obtenido de sesame: <https://www.sesamehr.es/blog/escalas-evaluacion-desempeno-laboral/>

ANEXOS

ANEXO N° 1: Cuestionario de Gestión por Competencias

El presente Cuestionario tiene como propósito evaluar la Gestión por competencias, por ello se solicita que marque con un aspa (X) en el recuadro que crea conveniente, tomando en cuenta los siguientes criterios:

- 1 = Totalmente en Desacuerdo
- 2 = En Desacuerdo
- 3 = Indiferente
- 4 = De acuerdo
- 5 = Totalmente de Acuerdo

Nro	ITEM	1	2	3	4	5
Selección del Personal						
1	La Empresa realiza la selección del personal idóneo para cada puesto.					
2	La empresa brinda un manual de inducción al personal nuevo.					
3	La empresa utiliza comunicación adecuada para atraer nuevo personal.					
4	La empresa pública avisos de selección de personal.					
5	La empresa informa sobre oportunidad de asensos.					
Formación del Personal						
6	El personal cuenta con capacitaciones establecidas por periodo.					
7	La empresa fomenta programas de crecimiento profesional					
8	La empresa muestra interés en la formación profesional del personal					
9	La empresa es flexible en cuanto a horarios por estudios.					

10	La empresa incentiva el liderazgo.						
Evaluación del Desempeño							
11	La empresa comunica los objetivos .						
12	La empresa aplica evaluaciones de desempeño laboral						
13	La empresa fomenta el cumplimiento del reglamento						
14	Considera que su jefe directo cumple con sus funciones de manera adecuada						
15	El líder siempre está dispuesto a la escucha activa y consultas						
Desarrollo y Planes de Sucesión							
16	La empresa fomenta asensos en los puestos de trabajo						
17	Existe en la empresa algún programa de crecimiento profesional						
18	La empresa programa cursos y seminarios						
19	La empresa informa los asensos que se dan dentro de la empresa						
20	Ha participado en algún entrenamiento para el crecimiento personal						

ANEXO N° 2: Cuestionario de Desempeño Laboral

El presente Cuestionario tiene como propósito evaluar el Desempeño Laboral por ello se solicita que marque con un aspa (X) en el recuadro que crea conveniente, tomando en cuenta los siguientes criterios:

1 = Totalmente en Desacuerdo

2 = En Desacuerdo

3 = Indiferente

4 = De acuerdo

5 = Totalmente de Acuerdo

Nro.	ITEM	1	2	3	4	5
Eficacia						
1	¿Logra cumplir los objetivos planteados en los plazos establecidos?					
2	¿Cuenta con los recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos?					
3	¿Consideras que cumples con las funciones establecidas en los instrumentos de gestión?					
4	¿Consideras que tu desempeño ha aumentado este año?					
Eficiencia						
5	¿Realizas esfuerzos adicionales para obtener mejores resultados?					
6	¿El ambiente físico es adecuado para su labor?					
7	¿Se cumple con los plazos establecidos?					
8	¿La empresa crea una cultura de calidad para la mejora en la atención al cliente?					

9	¿Se encuentra comprometido con las actividades que realiza?					
Relaciones Humanas						
10	¿Su líder destaca la colaboración y el espíritu de equipo?					
11	¿Mantiene adecuada comunicación con sus compañeros de trabajo?					
12	¿Se siente respaldado por la empresa ante un mal trato de un cliente?					
13	¿El jefe maneja una comunicación fluida con los colaboradores?					
14	¿Su líder realiza reuniones de equipo?					
Motivación						
15	¿Existe un ambiente de trabajo adecuado?					
16	¿Recibe incentivo por el cumplimiento de tareas y objetivos?					
17	¿Considera su remuneración que percibe están acorde a los esfuerzos que realiza?					
18	¿La empresa realiza reconocimientos anuales a los trabajadores?					
19	¿La empresa ha diseñado un programa de reconocimiento?					

MATRIZ DE CONSISTENCIA “GESTION POR COMPETENCIAS Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL AREA DE VENTAS EN LA EMPRESASALESLAND INTERNATIONAL SA 2022”

GESTION POR COMPETENCIAS Y DESEMPEÑO LABORAL DEL AREA DE VENTAS DE LA EMPRESA SALESLAND PACIFICO SA 2022

PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVO GENERAL	VARIABLE 1	METODOLOGIA
¿De qué manera la Gestión por Competencias se relaciona con el Desempeño Laboral del área de ventas en la Empresa SALESLAND PACIFICO S.A. 2022?	El proceso de la Gestión por Competencias se relaciona de manera directa con el Desempeño Laboral del área de ventas de la empresa SALESLAND PACIFICO.	Determinar la relación entre la Gestión por Competencias y el Desempeño Laboral del área de ventas de la empresa SALESLAND PACIFICO S.A. 2022	Gestión por Competencias	<pre> graph TD M --> O1 M --> O2 O1 --> r r --> O2 </pre>
		OBJETIVOS ESPECIFICOS	VARIABLE 2	Muestra
		<ul style="list-style-type: none"> • Identificar el nivel de la Gestión por Competencias del área de ventas de la empresa SALESLAND PACIFICO. 	Desempeño Laboral	44 colaboradores
		<ul style="list-style-type: none"> • Identificar el nivel del desempeño laboral del área de ventas de la empresa SALESLAND PACIFICO. 		
<ul style="list-style-type: none"> • Identificar cuál de las dimensiones de la Variable Desempeño Laboral se relación en mayor proporción a la variable Gestión por Competencias. 				

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión
Gestión por Competencias	IBS (2021) menciona que la Gestión por Competencias como un proceso en el cual se identifica, se gestiona y se desarrollan habilidades de los colaboradores, se enfoca en la alineación de comportamientos de los colaboradores con los objetivos organizacionales.	La Variable Gestión por Competencias será medido a través de la aplicación de un cuestionario dividido en cuatro Dimensiones.	Selección de Personal
			Formación
			Evaluación del Desempeño
			Desarrollo y Planes de Sucesión
Desempeño Laboral	Bautista, Cienfuegos y Aguilar (2020), menciona que el desempeño laboral son aquellas acciones y conductas ejecutadas por los trabajadores que ayudan a alcanzar los objetivos y metas propuestas para el éxito de las organizaciones.	La variable Desempeño Laboral será medido a través de la aplicación de un cuestionario dividido en tres Dimensiones.	Eficacia
			Eficiencia
			Relaciones Humanas
			Motivación

