

**UNIVERSIDAD DE HUANUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**



**TESIS**

---

**“Competencias laborales y el desempeño de los asesores  
comerciales de la empresa Khale J&X Telecomunicaciones SCRL,  
Huánuco, 2023”**

---

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ADMINISTRACION DE EMPRESAS

AUTORA: Ramos Salvador, Janett Evelyn

ASESOR: Linares Beraún, William Giovanni

HUÁNUCO – PERÚ  
2023

# U

## TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis ( X )
- Trabajo de Suficiencia Profesional ( )
- Trabajo de Investigación ( )
- Trabajo Académico ( )

**LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:** Gestión Administrativa  
**AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)**

## CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

**Área:** Ciencias Sociales

**Sub área:** Economía, Negocios

**Disciplina:** Negocios, Administración

# D

## DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio ( X )
- UDH ( )
- Fondos Concursables ( )

## DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 71966418

## DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 07750878

Grado/Título: Maestro en gestión pública para el desarrollo social

Código ORCID: 0000-0002-4305-7758

# H

## DATOS DE LOS JURADOS

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Aníbal Rivero, Rafael Antonio	Doctor en gestión empresarial	41693326	0000-0003-1423-2737
2	Carbajal Álvarez, Magaly Haydee	Doctor en medio ambiente y desarrollo sostenible	09872196	0000-0002-9489-3588
3	Huerto Orizano, Diana	Maestro en gestión y negocios, mención en gestión de proyectos	40530605	0000-0003-1634-6674

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **08:30 horas del día 20 del mes de octubre del año 2023**, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron la sustentante y el Jurado Calificador, integrado por los docentes:

Dr. Rafael Antonio Anibal Rivero	(Presidente)
Mtra. Magaly Haydeé Carbajal Álvarez	(Secretaria)
Mtra. Diana Huerto Orizano	(Vocal)

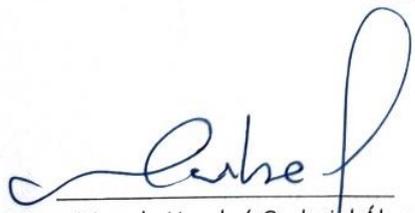
Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N.º 1506-2023-D-FCOMP-PAAE-UDH** para evaluar la Tesis intitulada: **“COMPETENCIAS LABORALES Y EL DESEMPEÑO DE LOS ASESORES COMERCIALES DE LA EMPRESA KHALE J&X TELECOMUNICACIONES SCRL, HUÁNUCO, 2023”**, presentada por la Bachiller, **RAMOS SALVADOR, Janett Evelyn**, para optar el título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándola APROBADA con el calificativo cuantitativo de 15 (QUINCE) y cualitativo de BUENO (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las **9:30 horas del día 20 del mes de octubre del año 2023**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

  
\_\_\_\_\_  
Dr. Rafael Antonio Anibal Rivero  
N° DNI 41693326  
Código ORCID: 0000-0003-1423-2737  
**PRESIDENTE**

  
\_\_\_\_\_  
Mtra. Magaly Haydeé Carbajal Álvarez  
N° DNI 9872196  
Código ORCID: 0000-0002-9489-3588  
**SECRETARIO**

  
\_\_\_\_\_  
Mtra. Diana Huerto Orizano  
N° DNI 40530605  
Código ORCID: 0000-0003-1634-6674  
**VOCAL**



## UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

**DIRECTIVA N° 006- 2020- VRI-UDH PARA EL USO DEL SOFTWARE TURNITIN DE LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO** Resolución N° 018-2020-VRI-UDH 03JUL20 y modificatoria R. N° 046-2020-VRI-UDH, 19OCT20

### CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD PARA REPOSITORIO

Yo, WILLIAM GIOVANNI LINARES BERAÚN, asesor(a) del PA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS y designado(a) mediante resolución **N° 284-2023-FCOMP-PAAE-UDH** de la estudiante(s) RAMOS SALVADOR JANETT EVELYN, de la investigación titulada:

“COMPETENCIAS LABORALES Y EL DESEMPEÑO DE LOS ASESORES COMERCIALES DE LA EMPRESA KHALE J&X TELECOMUNICACIONES SCRL, HUÁNUCO, 2023”

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 19 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud de la interesada para los fines que estime conveniente.

Huánuco 26 de octubre de 2023

Linares Beraún William Giovanni

DNI 07750878

Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-4915-0670>

## PARA REPOSITORIO

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>19%</b>	<b>19%</b>	<b>5%</b>	<b>11%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.udh.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.unap.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>Submitted to Universidad de Huanuco</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>www.dspace.uce.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.ulasamericas.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>9</b>	<b>repositorio.upeu.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>

Linares Beraún, William Giovanni  
DNI 07750878  
Código Orcid: 0000-0002-4915-0870

## **DEDICATORIA**

A Dios, por haberme permitido venir a este mundo y llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi madre por ser el pilar más importante y por demostrarme su cariño y apoyo incondicional en todo momento.

A mi hermano Joel que está en el cielo sé que este momento hubiera sido tan especial para él como lo es para mí.

A mi hermana Hady por incentivarme a seguir siempre adelante, cuidarme y sobre todo apoyarme incondicionalmente.

A mis hermanos Julio, Cesar, Elsa y Cristian por estar siempre conmigo y apoyarme en cada decisión que tome.

A Renzo por ser parte de este proceso de mi vida profesional y por su inagotable apoyo.

Y por último a mis amigas Gisela, Zoraya y Antonet por siempre motivarme a ser mejor en todo lo que haga.

## **AGRADECIMIENTOS**

“A mi casa de estudios la Universidad de Huánuco por haberme permitido formarme en ella.”

“A todos mis docentes que, con su sabiduría, conocimiento y apoyo, motivaron a desarrollarme como persona y profesional en la Universidad de Huánuco.”

“A la empresa KHALE J&X TELECOMUNICACIONES SCRL por haber contribuido con la información detallada para el desarrollo de la tesis”

“A los jefes del área de ventas de la empresa KHALE J&X TELECOMUNICACIONES SCRL por haber participado como personas evaluadoras de cada uno de los asesores comerciales para que se pueda llevar a cabo el desarrollo de la tesis”

“A mi docente asesor Mg William Giovanni Linares Beraún, por haberme guiado en todo este proceso con su sabiduría para la elaboración de la tesis”

“A los señores miembros del jurado: Mg. Magaly Carbajal Álvarez, Mg. Diana Huerto Orizano y al Mg Rafael Antonio Aníbal Rivero por haber sumado a concluir la tesis con los protocolos propios de la investigación”.

# ÍNDICE

DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTOS .....	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS.....	VII
ÍNDICE DE FIGURAS .....	XI
RESUMEN.....	XIV
ABSTRACT.....	XV
INTRODUCCIÓN.....	XVI
CAPÍTULO I.....	18
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	18
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA .....	18
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	20
1.2.1. PROBLEMA GENERAL.....	20
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS .....	20
1.3. OBJETIVOS .....	21
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	21
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	21
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	21
1.4.1. JUSTIFICACION TEÓRICA.....	21
1.4.2. JUSTIFICACION PRÁCTICA .....	21
1.4.2. JUSTIFICACION METODOLÓGICA .....	21
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN .....	22
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	22
CAPÍTULO II.....	23
MARCO TEÓRICO .....	23

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	23
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES .....	23
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES .....	24
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES .....	26
2.2. BASES TEÓRICAS .....	28
2.2.1. COMPETENCIAS .....	28
2.2.2. DESEMPEÑO LABORAL .....	35
2.2.3 RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA .....	45
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES .....	46
2.4 HIPÓTESIS .....	47
2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL .....	47
2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS .....	47
2.5. VARIABLES .....	48
2.5.1. VARIABLE 1 .....	48
2.5.2. VARIABLE 2 .....	48
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	49
CAPÍTULO III.....	50
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	50
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	50
3.1.1. ENFOQUE .....	50
3.1.2. ALCANCE O NIVEL.....	50
3.1.3. DISEÑO .....	51
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	51
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS... 51	
3.3.1. TÉCNICA .....	52
3.3.2. INSTRUMENTO.....	52

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	52
CAPÍTULO IV .....	53
RESULTADOS .....	53
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS .....	53
4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS..	90
CAPÍTULO V .....	99
DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	99
CONCLUSIONES.....	106
RECOMENDACIONES .....	108
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	110
ANEXOS.....	116

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables.....	49
Tabla 2 El asesor domina aplicaciones software y programas específicos para su puesto de trabajo, como herramientas de comunicación, software o aplicaciones .....	53
Tabla 3 El asesor utiliza y opera de manera efectiva de equipos tecnológicos relevantes para su función laboral.....	54
Tabla 4 El asesor logra impulsarse y motivarse internamente para realizar sus tareas de manera efectiva .....	55
Tabla 5 El asesor puede autoevaluarse y monitorear su propio desempeño y progreso.....	56
Tabla 6 El asesor adquiere nuevos conocimientos, habilidades y competencias de forma independiente .....	57
Tabla 7 El asesor colabora de manera efectiva con sus colegas y contribuye a los objetivos del equipo .....	58
Tabla 8 El asesor logra comprender y adherirse a las normas y políticas establecidas por la organización .....	59
Tabla 9 El asesor tiene conocimiento y logra cumplir las normas y políticas internas de la empresa .....	60
Tabla 10 El asesor resuelve de manera efectiva los conflictos o disputas que puedan surgir en el contexto laboral .....	61
Tabla 11 El asesor tiene la capacidad para comunicarse de manera efectiva y segura, expresando sus pensamientos, ideas y opiniones de manera clara y respetuosa .....	62
Tabla 12 El asesor está familiarizado con las herramientas básicas para la comunicación como el uso del correo electrónico, Skype, sitios de redes sociales en general, mensaje de texto, etc .....	63
Tabla 13 El asesor brinda comentarios específicos, oportunos y centrados en la mejora, así como su apertura para recibir comentarios e implementar los cambios necesarios en función de los comentarios recibidos .....	64
Tabla 14 El asesor prioriza tareas, establece metas, administra el tiempo de manera eficiente y asignar recursos de manera adecuada para garantizar el progreso óptimo de las tareas asignadas .....	65

Tabla 15 El asesor cumple con los plazos, realizar múltiples tareas y mantener la productividad a lo largo de la jornada laboral.....	66
Tabla 16 El asesor cumple con los plazos, logra los objetivos de desempeño y entrega el trabajo con la calidad esperada, sin experimentar estrés laboral o problemas de salud significativos.....	67
Tabla 17 El asesor se adapta a nuevas circunstancias, mantiene la productividad y el bienestar en medio de dinámicas de trabajo cambiantes	68
Tabla 18 El asesor administra su tiempo, establece límites y prioriza el cuidado personal y las responsabilidades personales, lo que contribuye al bienestar general y al desempeño laboral .....	69
Tabla 19 El asesor refleja la capacidad de producir los resultados deseados y cumplir con los estándares de desempeño.....	70
Tabla 20 El asesor manifiesta habilidades de pensamiento crítico, creatividad e ingenio para resolver problemas que surgen durante las tareas laborales	71
Tabla 21 El asesor refleja su capacidad para manejar situaciones complejas, adaptarse al cambio y demostrar resiliencia frente a los desafíos .....	72
Tabla 22 El asesor refleja su voluntad de ir más allá de las responsabilidades asignadas y contribuir al éxito general de la organización.....	73
Tabla 23 El asesor administra el tiempo de manera efectiva y prioriza tareas para cumplir con los plazos .....	74
Tabla 24 El asesor adquiere nuevos conocimientos y lo aplica a su trabajo de manera efectiva .....	75
Tabla 25 El asesor manifiesta adaptabilidad, flexibilidad y capacidad de aprender rápidamente ante situaciones novedosas .....	76
Tabla 26 El asesor logra analizar situaciones, establecer objetivos claros y crear planes de acción para realizar tareas de manera eficiente .....	77
Tabla 27 El asesor tiene la capacidad para adquirir nuevos conocimientos, actualizar sus habilidades existentes y mantenerse actualizado con las últimas tendencias, tecnologías y mejores prácticas.....	78
Tabla 28 El asesor refleja su voluntad de contribuir al trabajo en equipo, colaborar con sus colegas y participar activamente en iniciativas que contribuyan al éxito general de la empresa.....	79

Tabla 29 El asesor refleja su capacidad para priorizar tareas, administrar el tiempo sabiamente y asignar recursos adecuadamente para lograr resultados óptimos .....	80
Tabla 30 El asesor muestra una actitud cooperativa, muestra respeto por los colegas y mantiene una perspectiva constructiva.....	81
Tabla 31 El asesor refleja su disposición para identificar y abordar desafíos potenciales, sugerir mejoras y buscar activamente oportunidades de crecimiento y desarrollo.....	82
Tabla 32 El asesor manifiesta sus habilidades de trabajo en equipo, colaboración y apoyo hacia los demás, contribuyendo a un ambiente de trabajo cohesivo y de apoyo.....	83
Tabla 33 El asesor muestra su resiliencia, habilidades para resolver problemas y capacidad para adaptarse y encontrar soluciones a situaciones difíciles, lo que en última instancia beneficia a la empresa y al entorno laboral .....	84
Tabla 34 El asesor mantiene su respeto por los compromisos de tiempo, confiabilidad y disciplina profesional, contribuyendo a operaciones eficientes dentro de la empresa.....	85
Tabla 35 Criterios para la baremación .....	86
Tabla 36 Frecuencia y porcentaje de las dimensiones y la variable Competencias laborales .....	86
Tabla 37 Estadístico de las ventas.....	88
Tabla 38 Frecuencia y porcentaje de las ventas- Producción .....	88
Tabla 39 Frecuencia y porcentaje de las dimensiones y la variable Desempeño .....	89
Tabla 40 Pruebas de normalidad de Shapiro-Wilk.....	90
Tabla 41 Tabla cruzada Desempeño*Competencias laborales.....	92
Tabla 42 Prueba estadística de la hipótesis general .....	92
Tabla 43 Tabla cruzada Ventas*Competencias laborales .....	93
Tabla 44 Prueba estadística de la primera hipótesis específica .....	94
Tabla 45 Tabla cruzada Cumplimiento de metas*Competencias laborales .	94
Tabla 46 Prueba estadística de la segunda hipótesis específica .....	95
Tabla 47 Tabla cruzada Rendimiento en el trabajo*Competencias laborales .....	96

Tabla 48 Prueba estadística de la tercera hipótesis específica .....	96
Tabla 49 Tabla cruzada Comportamiento*Competencias laborales.....	97
Tabla 50 Prueba estadística de la cuarta hipótesis específica .....	98

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Diagrama del nivel correlacional de la investigación .....	50
Figura 2 El asesor domina aplicaciones software y programas específicos para su puesto de trabajo, como herramientas de comunicación, software o aplicaciones .....	53
Figura 3 El asesor utiliza y opera de manera efectiva de equipos tecnológicos relevantes para su función laboral.....	54
Figura 4 El asesor logra impulsarse y motivarse internamente para realizar sus tareas de manera efectiva .....	55
Figura 5 El asesor puede autoevaluarse y monitorear su propio desempeño y progreso.....	56
Figura 6 El asesor adquiere nuevos conocimientos, habilidades y competencias de forma independiente .....	57
Figura 8 El asesor logra comprender y adherirse a las normas y políticas establecidas por la organización .....	59
Figura 9 El asesor tiene conocimiento y logra cumplir las normas y políticas internas de la empresa .....	60
Figura 10 El asesor resuelve de manera efectiva los conflictos o disputas que puedan surgir en el contexto laboral .....	61
Figura 11 El asesor tiene la capacidad para comunicarse de manera efectiva y segura, expresando sus pensamientos, ideas y opiniones de manera clara y respetuosa .....	62
Figura 12 El asesor está familiarizado con las herramientas básicas para la comunicación como el uso del correo electrónico, Skype, sitios de redes sociales en general, mensaje de texto, etc .....	63
Figura 13 El asesor brinda comentarios específicos, oportunos y centrados en la mejora, así como su apertura para recibir comentarios e implementar los cambios necesarios en función de los comentarios recibidos .....	64
Figura 14 El asesor prioriza tareas, establece metas, administra el tiempo de manera eficiente y asignar recursos de manera adecuada para garantizar el progreso óptimo de las tareas asignadas .....	65
Figura 15 El asesor cumple con los plazos, realizar múltiples tareas y mantener la productividad a lo largo de la jornada laboral .....	66

Figura 16 El asesor cumple con los plazos, logra los objetivos de desempeño y entrega el trabajo con la calidad esperada, sin experimentar estrés laboral o problemas de salud significativos.....	67
Figura 17 El asesor se adapta a nuevas circunstancias, mantiene la productividad y el bienestar en medio de dinámicas de trabajo cambiantes	68
Figura 18 El asesor administra su tiempo, establece límites y prioriza el cuidado personal y las responsabilidades personales, lo que contribuye al bienestar general y al desempeño laboral .....	69
Figura 19 El asesor refleja la capacidad de producir los resultados deseados y cumplir con los estándares de desempeño .....	70
Figura 20 El asesor manifiesta habilidades de pensamiento crítico, creatividad e ingenio para resolver problemas que surgen durante las tareas laborales	71
Figura 21 El asesor refleja su capacidad para manejar situaciones complejas, adaptarse al cambio y demostrar resiliencia frente a los desafíos .....	72
Figura 22 El asesor refleja su voluntad de ir más allá de las responsabilidades asignadas y contribuir al éxito general de la organización.....	73
Figura 23 El asesor administra el tiempo de manera efectiva y prioriza tareas para cumplir con los plazos .....	74
Figura 24 El asesor adquiere nuevos conocimientos y lo aplica a su trabajo de manera efectiva .....	75
Figura 25 El asesor manifiesta adaptabilidad, flexibilidad y capacidad de aprender rápidamente ante situaciones novedosas .....	76
Figura 26 El asesor logra analizar situaciones, establecer objetivos claros y crear planes de acción para realizar tareas de manera eficiente .....	77
Figura 27 El asesor tiene la capacidad para adquirir nuevos conocimientos, actualizar sus habilidades existentes y mantenerse actualizado con las últimas tendencias, tecnologías y mejores prácticas.....	78
Figura 28 El asesor refleja su voluntad de contribuir al trabajo en equipo, colaborar con sus colegas y participar activamente en iniciativas que contribuyan al éxito general de la empresa.....	79
Figura 29 El asesor refleja su capacidad para priorizar tareas, administrar el tiempo sabiamente y asignar recursos adecuadamente para lograr resultados óptimos .....	80

Figura 30 El asesor muestra una actitud cooperativa, muestra respeto por los colegas y mantiene una perspectiva constructiva.....	81
Figura 31 El asesor refleja su disposición para identificar y abordar desafíos potenciales, sugerir mejoras y buscar activamente oportunidades de crecimiento y desarrollo.....	82
Figura 32 El asesor manifiesta sus habilidades de trabajo en equipo, colaboración y apoyo hacia los demás, contribuyendo a un ambiente de trabajo cohesivo y de apoyo.....	83
Figura 33 El asesor muestra su resiliencia, habilidades para resolver problemas y capacidad para adaptarse y encontrar soluciones a situaciones difíciles, lo que en última instancia beneficia a la empresa y al entorno laboral .....	84
Figura 34 El asesor mantiene su respeto por los compromisos de tiempo, confiabilidad y disciplina profesional, contribuyendo a operaciones eficientes dentro de la empresa.....	85
Figura 35 Frecuencia de las dimensiones y la variable Competencias laborales .....	87
Figura 36 Porcentaje de las ventas - Producción.....	88
Figura 37 Frecuencia de las dimensiones y la variable Desempeño.....	89
Figura 38 Tabla cruzada Desempeño*Competencias laborales.....	92
Figura 39 Tabla cruzada Desempeño*Competencias laborales.....	93
Figura 40 Tabla cruzada Cumplimiento de metas*Competencias laborales	95
Figura 41 Tabla cruzada Rendimiento en el trabajo*Competencias laborales .....	96
Figura 42 Tabla cruzada Comportamiento*Competencias laborales .....	97

## RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo determinar la relación de las competencias laborales y el desempeño de los asesores comerciales de la empresa Khale J&X Telecomunicaciones SCRL, Huánuco, 2023 para lo cual se identificaron los tipos de competencias y las condiciones para su desarrollo, asimismo se describen factores que influyen en el desempeño de los asesores para así crear lineamientos estratégicos dirigidos a la capacitación y desempeño. La investigación tiene como metodología el enfoque cuantitativo, diseño no experimental, correlacional con una población de 35 asesores. Los resultados indican que el coeficiente de correlación de 0,854 indica una fuerte relación lineal positiva entre estas variables. Esto indica que los cambios en las Competencias Laborales están estrechamente asociados con cambios proporcionales en el Desempeño. Se concluye con respecto a la hipótesis general que existe relación entre las competencias laborales y el desempeño de los asesores comerciales de la empresa Khale J&X Telecomunicaciones SCRL, Huánuco, 2023.

**Palabras claves:** Telecomunicaciones, competencias laborales, desempeño, influencia, capacitación.

## ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between work skills and the performance of the commercial advisors of the company Khale J&X Telecomunicaciones SCRL, Huánuco, 2023, for which the types of skills and the conditions for their development are identified, and they are also described. factors that influence the performance of advisors in order to create strategic guidelines aimed at training and performance. The methodology of the research is a quantitative approach, non-experimental, correlational design with a population of 35 advisors. The results indicate that the quote coefficient of 0.854 indicates a strong positive linear relationship between these variables. This indicates that changes in Job Competencies are closely associated with proportional changes in Performance. It is concluded with respect to the general hypothesis that there is a relationship between work skills and the performance of the commercial advisors of the company Khale J&X Telecomunicaciones SCRL, Huánuco, 2023.

**Keywords:** Telecommunications, job skills, job performance, influece, training.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación ha sido elaborada en el marco de lo que establece el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, a partir del cual el entendimiento de las competencias laborales ha sido estudiado teniendo en cuenta una de las principales necesidades que aborda la empresa respecto de cómo es que esta variable está generando un efecto relacional en la variable dependiente que es el desempeño. Es cierto que ambas variables han sido estudiadas en diferentes ámbitos, pero el desarrollo en la empresa citada va a permitir que esta tenga las herramientas necesarias para que puedan diseñar estrategias adecuadas que permitan mejorar la realidad laboral de cada uno de los asesores.

La investigación intenta desplegar su exploración a través de un marco meticulosamente estructurado. Comenzando con la dedicación y gratitud expresadas en las secciones preliminares, los capítulos siguientes desarrollan gradualmente las complejidades de la investigación.

El capítulo I aborda el núcleo del problema de investigación, delineando sus dimensiones y relevancia. Se profundiza en la descripción del problema, su formulación y la generación de objetivos, tanto generales como específicos. Se articula la justificación detrás de la realización de esta investigación, reconociendo al mismo tiempo sus limitaciones y viabilidad inherentes.

El capítulo II erige el marco teórico que sustenta el estudio. Proporciona un telón de fondo contextual, entrelazando la investigación dentro del panorama más amplio. Los fundamentos teóricos se exploran meticulosamente, seguidos de definiciones conceptuales, formulación de hipótesis y la identificación de variables. Además, la operacionalización de estas variables cristaliza su utilidad práctica dentro de la investigación.

El Capítulo III detalla minuciosamente la metodología de investigación adoptada para develar la relación entre competencias laborales y desempeño. Este capítulo detalla el tipo de investigación, incluido el enfoque, el alcance y el diseño de la investigación. Además, se profundiza en la selección de población y muestra, las técnicas de recogida de datos y los instrumentos empleados. También se delinear técnicas para el procesamiento y análisis de la información, asegurando la transparencia en el proceso de investigación.

El capítulo IV procede a iluminar los resultados que emanan de los datos recopilados. Desglosa las técnicas de procesamiento de datos empleadas y fundamenta estos resultados mediante pruebas rigurosas de las hipótesis formuladas.

El Capítulo V emprende la tarea crítica de discutir los resultados dentro del contexto más amplio de la investigación. Se involucra en un análisis integral de los hallazgos, entretejiéndolos en el tejido del conocimiento existente y los fundamentos teóricos.

Al concluir el viaje de investigación, el capítulo Conclusiones y Recomendaciones sintetiza los resultados y ofrece un análisis reflexivo de las implicaciones de la investigación. A esto le sigue un conjunto de referencias bibliográficas y anexos, que incluye una matriz de coherencia, una matriz de instrumentos y los propios instrumentos de investigación.

En esencia, esta investigación intenta desentrañar la intrincada sinergia entre las competencias laborales y el desempeño de los asesores comerciales en Khale J&X Telecomunicaciones SCRL, Huánuco, 2023, impartiendo conocimientos valiosos que potencialmente pueden impulsar a la organización hacia mayores alturas de excelencia operativa y éxito.

# CAPÍTULO I

## PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

A nivel internacional, las pequeñas y medianas empresas desempeñan un papel notable en el aumento económico de los países en vías de desarrollo y desarrollados. En los países en desarrollo, las pymes ayudan a conseguir los propósitos del desarrollo sostenible mediante la creación de puestos de trabajo y la promoción de la innovación, promoviendo la industrialización sostenible y reduciendo las desigualdades de ingresos. Las pequeñas y medianas brinda oportunidades de empleo para muchas clases sociales en diferentes sectores y áreas geográficas, como mano de obra poco calificada en áreas rurales, brindando oportunidades para desarrollar habilidades (Manzoor et al., 2019).

De la Vega (2023) esto revela el papel fundamental que tienen las pequeñas y microempresas peruanas en la economía del país, pues surgen del emprendimiento unipersonal para generar empleos que, al crecer, generan más empleos para el país. Se debe tener en cuenta que para que la entidad se conserve en el mercado se requiere que el trabajador realice adecuadamente las tareas laborales. Davidescu et al. (2020) explicó que los trabajadores son los principales actores en la creación y desarrollo del capital humano y social de la organización y la principal fuente de conocimientos y apoyo para el desarrollo e implementaciones de la gestión sostenible de los recursos humanos.

Es por ello que es necesario que el trabajador pueda desempeñarse de manera adecuada en su quehacer laboral. Para Ramos et al. (2019) el desempeño laboral es el último criterio en la gestión de recursos humanos. Su evaluación y análisis son esenciales para distintos procesos organizacionales como reclutamiento, compensación, beneficios y capacitación. Independientemente de la finalidad de la evaluación, si su organización requiere evaluaciones de desempeño precisas que brinden los mismos resultados mientras economizan esfuerzo y tiempo, mucho mejor.

Guayacán et al. (2022) considerando que el desempeño de los compañeros en el puesto de trabajo en las empresas es fundamental para los constantes cambios por la competencia o el surgimiento de fenómenos incontrolables como el Covid-19, se optó en ese instante por una opción más adecuada de teletrabajo, pues ya se había hecho antes, pero en diferente medida, y no era del todo beneficioso inicialmente para los colaboradores porque no tenían los medios técnicos para hacerlo bien.

Por ello es que las empresas se encuentran enfocadas en poder contratar a trabajadores que tengan desarrollados sus competencias laborales o que presenten un potencial de desarrollo adecuado para ejercer su función dentro de la entidad. Lo esencial del desarrollo de las competencias laborales tiene una transcendencia internacional. Muestra de esto es Oh et al. (2020), quienes exponen que la capacitación en competencias laborales es una estrategia rentable para mejorar el empleo entre las personas que tienen bajos ingresos y barreras de empleo. El que los trabajadores mejoren su empleabilidad es de tal importancia que en EEUU se considera como parte de los programas del estado.

En el Perú la también se ha manifestado la problemática causada por la falta de personal con un adecuado desarrollo de sus competencias laborales. El MTPE (2018) basado en los solicitantes que buscan trabajo en nuestro país, este es un resultado respetable ya que 76.7% solicitantes no lograron llenar la pequeña cantidad de puestos ofrecidos por los empleadores. Las entidades indicaron que en general no contaban con los siguientes requisitos: el 34.7% no cumplía con los requisitos, el 38.7% no tenía habilidades técnicas, el 27% carecía de experiencia y el 16.2% carecía de habilidades laborales.

Si bien todas las empresas tienen la intención de poder tener personal que sea competente en su quehacer laboral y manifieste un nivel desempeño laboral adecuado, las empresas relacionadas al rubro de las telecomunicaciones tienen sus propios desafíos. La empresa Khale atraviesa una baja de ventas en un con 15 % en relación al año 2022 en el periodo de enero – junio también ha observado que en las empresas relacionadas al rubro de los servicios de atención al usuario en telecomunicaciones y call center suele tener mucha rotación de personal y trabajadores que en su mayoría no manifiesta un desempeño prudente Por lo que se ha planteado el

requerimiento de poder reconocer cuales son las competencias laborales que se vinculan mejor con el desempeño en los empleados y de esta manera crear un perfil de trabajadores más eficientes. Se tiene que considerar que la investigación tiene como finalidad brindar un panorama completo que permita la comprensión y facilite el poder hallar a colaboradores que sean eficientes en su trabajo y que puedan mantenerse en su puesto una mayor cantidad de tiempo. Por ello se plantea la siguiente investigación ¿De qué manera las competencias laborales se relacionan con el desempeño de los asesores comerciales de la empresa Khale J&X Telecomunicaciones SCRL, Huánuco, 2023?

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

¿De qué manera las competencias laborales se relacionan con el desempeño de los asesores comerciales de la empresa Khale J&X Telecomunicaciones SCRL, Huánuco, 2023?

### **1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

- ¿De qué manera las competencias laborales se relacionan con la producción de los asesores comerciales de la empresa Khale J&X Telecomunicaciones SCRL, Huánuco, 2023?
- ¿De qué manera las competencias laborales se relacionan con el cumplimiento de metas de los asesores comerciales de la empresa Khale J&X Telecomunicaciones SCRL, Huánuco, 2023?
- ¿De qué manera las competencias laborales se relacionan con el rendimiento en el trabajo de los asesores comerciales de la empresa Khale Telecomunicaciones SCRL, Huánuco, 2023?
- ¿De qué manera las competencias laborales se relacionan con el comportamiento en el trabajo de los asesores comerciales de la empresa Khale Telecomunicaciones SCRL, Huánuco, 2023?

### **1.3. OBJETIVOS**

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar la relación de las competencias laborales y el desempeño de los asesores comerciales de la empresa Khale J&X Telecomunicaciones SCRL, Huánuco, 2023.

#### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Determinar la relación de las competencias laborales con la producción de los asesores comerciales de la empresa Khale J&X Telecomunicaciones SCRL, Huánuco, 2023.
- Determinar la relación de las competencias laborales y el cumplimiento de metas de los asesores comerciales de la empresa Khale J&X Telecomunicaciones SCRL, Huánuco, 2023.
- Determinar la relación de las competencias laborales y el rendimiento en el trabajo de los asesores comerciales de la empresa Khale Telecomunicaciones SCRL, Huánuco, 2023.
- Determinar la relación de las competencias laborales y el comportamiento en el trabajo de los asesores comerciales de la empresa Khale Telecomunicaciones SCRL, Huánuco, 2023.

### **1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.4.1. JUSTIFICACION TEÓRICA**

El actual estudio se justificó de forma teórica ya que los resultados de la investigación brindaron información teórica, ya que siguió el rigor científico para su obtención. Esta información permitió comprender las variables estudiadas de manera individual y la relación de las mismas.

#### **1.4.2. JUSTIFICACION PRÁCTICA**

En cuanto a la justificación metodológica, se crearon instrumentos que puedan medir las variables de manera adecuada, válida y confiable. Estos instrumentos pasaron por las pruebas requeridas para el proceso de validación, y también se realizó el proceso de confiabilidad.

#### **1.4.2. JUSTIFICACION METODOLÓGICA**

Finalmente, se justifica de manera práctica porque los datos obtenidos en base a los resultados permitirán una mejor toma de

decisiones de parte de los directivos en el momento de la contratación de asesores comerciales.

### **1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

La limitación principal fue el tiempo de estudio, ya que se tomó información solo del primer semestre del año 2023 por tanto al ser un periodo de tiempo corto es probable que los resultados obtenidos no sean tan exactos.

### **1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente estudio se consideró que es viable puesto que se contó con los recursos y permisos requeridos para la culminación del trabajo sin mayores dificultades. Además, no se encontró ninguna dificultad en la realización del trabajo, puesto que tanto los recursos de información, como de personas han sido suplidos sin mayores dificultades.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

##### 2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Quelal (2022) elaboró un estudio sobre “Liderazgo y Desempeño laboral del personal comercial ejecutivo de ventas de MEGADATOS NETLIFE en Quito, periodo 2020”, tesis de pregrado de la Universidad Central del Ecuador – Ecuador. Llegó a la conclusión que:

Del total de colaboradores de la empresa, el 31% de los colaboradores tienen un desempeño sobresaliente, el 41% de los colaboradores tienen un desempeño muy bueno, el 26% de los colaboradores tienen un desempeño bueno y el 2% de los colaboradores tienen un desempeño regular. Lo que demostró que existe una correlación muy alta, fuerte y positiva entre ambas variables de estudio ( $r^2 = 0,9410$  y Sig. = 0,000).

Aguilar y Vera (2021) realizaron una investigación sobre “Las competencias laborales en el desempeño laboral durante el teletrabajo en tiempos de Covid 19 en Serviportex de Guayaquil”, tesis de pregrado de la UG – Ecuador. Llegaron a la conclusión que:

Los asociados en este negocio son intermedios en abstracción, dominio, afinidad, cuidado y otras habilidades. Además, el 40% del desempeño laboral de los socios es medio o bajo. Esto demuestra que la capacidad de la mano de obra está relacionada con el buen desempeño en la entidad.

Pinchao (2021) elaboró un estudio sobre “Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral en el personal de EMERLNORTE agencias Ibarra, Urcuquí, Mira, El angel y Pimampiro”, tesis de pregrado de la Universidad Central del Ecuador – Ecuador. Llegó a la conclusión que:

Del total de colaboradores de la empresa, el 84% percibieron un riesgo psicosocial bajo, el 16% percibieron un riesgo medio psicosocial y el 1% percibieron un riesgo psicosocial alto; mientras que, respecto al desempeño laboral, el 5% demostraron un desempeño satisfactorio, el

30% demostraron un desempeño muy bueno y el 65% demostraron un desempeño excelente. Lo que demostró que no existe relación entre ambas variables de investigación ya que la correlación fue de -0,003 con un nivel de significancia de 0,978.

Moreira (2018) realizó una investigación sobre “El estrés laboral y su implicación en el desempeño de los trabajadores de la corporación nacional de telecomunicaciones CNT Matriz Guayaquil” tesis de pregrado de la UG – Ecuador. Llegó a la conclusión que:

Los colaboradores de la entidad estiman que se podrán desarrollar de mejora manera logrando ser eficientes en sus labores diaria con las mejores implementadas, además el departamento de recurso humanos hará un manual respecto a las mejoras diseñadas para reducir el estrés en los empleados de la entidad a nivel nacional. Lo que demostró que es fundamental mitigar el estrés laboral para conseguir mejores resultados y trabajadores con un alto nivel de eficiencia al realizar sus labores.

Yanza (2018) realizó una investigación sobre “La Inteligencia emocional, las relaciones interpersonales, la convivencia y el desempeño laboral entre el personal de una empresa. Caso: Empresa SIAPROCI en Quito 2016”, tesis de pregrado de la UCE – Ecuador. Llegó a la conclusión que:

Del total de colaboradores de la empresa, el 65,70% tiene un desempeño laboral muy bueno y excelente. Lo que demostró que, si hay vinculación entre ambas la inteligencia emocional y el desarrollo de las actividades del trabajador, ya que, a pesar de las complicaciones del trabajo, los empleados están comprometidos con el logro de objetivos y eso permite mantener niveles altos de desempeño laboral.

### **2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES**

Benites y Ruíz (2023) elaboró un estudio sobre “Competencias laborales y desempeño en el teletrabajo de colaboradores de empresas call center”, tesis de pregrado de la UCV – Perú. Llegaron a la conclusión que:

La dimensión de competencia técnica no presenta efectos significativos en el desempeño (Sig. = 0,617), existe influencia significativa

de la dimensión competencias de creatividad y autonomía sobre el desempeño (Sig. = 0,003), existe influencia significativa de la dimensión competencias de normas y políticas sobre el desempeño (Sig. = 0,000), las dimensiones de habilidades de comunicación e iniciativa tienen un impacto significativo en el desempeño (Sig. = 0,000), las dimensiones de la capacidad organizacional del trabajo afectan significativamente el desempeño (Sig. = 0,000) la dimensión competencial del bienestar tiene un impacto significativo en el desempeño (Sig. = 0,000). Lo que demostró que si hay influencia significativa entre ambas variables de estudio (Sig. = 0,000).

Ramirez y Sierra (2023) realizaron una investigación sobre “Desempeño laboral y teletrabajo en una empresa proveedora de infraestructura de telecomunicaciones situada en la avenida Víctor Andrés Belaunde en el distrito de San Isidro – Perú en el año 2021”, tesis de pregrado de la UPN- Perú. Llegaron a la conclusión que:

El 24% de los trabajadores consideró que la gestión de las tecnologías de información en la empresa es muy buena, el 20% de los trabajadores consideró que la gestión de las tecnologías de comunicación en la empresa es muy buena, el 19% de los trabajadores consideró que la organización en la empresa es muy buena, el 13% de los trabajadores consideró que la ubicación de la empresa es muy buena, el 19% de los trabajadores consideró que las condiciones de trabajo son muy buenas en la empresa y el 17% de los trabajadores consideró que las condiciones personales en la empresa es muy buena. Lo que demostró que existe correlación positiva, muy fuerte y directa entre ambas variables ( $r^2 = 0,849$  y Sig. = 0,000).

Presentación (2022) realizó una investigación sobre “Gestión por competencias y su influencia en el desempeño laboral de la empresa PERÚ MUNDO SAC, sede San Juan de Lurigancho, año 2021”, tesis de pregrado de la Universidad Peruana de las Américas - Perú. Llegó a la conclusión que:

El coeficiente de correlación entre el desempeño laboral y la gestión por competencias fue de 0,863, el coeficiente de correlación entre la gestión por competencias y la eficiencia fue de 0,791, el coeficiente de

correlación entre la gestión por competencias y la eficacia fue de 0,857 y el coeficiente de correlación entre la gestión por competencias y la motivación laboral fue de 0,841. Lo que demostró que la correlación entre ambas variables es muy fuerte y directa.

Espinoza y Gordillo (2021) realizaron un estudio sobre “Competencias laborales en los trabajadores de una empresa de call center, 2020”, tesis de pregrado de la UCV - Perú. Llegando a la conclusión que:

El 55% de los colaboradores poseen un desempeño regular y el 45% de los colaboradores presentan un desempeño favorable, siendo los colaboradores entre los 25 y 40 años los que poseen un desempeño más favorable (54,55%). Lo que demostró que los trabajadores comprendidos en este rango de edad cuentan con destrezas y aptitudes necesarias para desempeñar adecuadamente sus funciones.

Ninatanta (2018) realizó una investigación sobre “Gestión por competencias y el desempeño laboral de la empresa CABLE VIDEO PERÚ SAC Los Olivos, año 2018”, tesis de pregrado de la UCV - Perú. Llegó a la conclusión que:

El coeficiente de correlación entre la gestión por competencias y el desempeño laboral fue de 0,453. Lo que demostró que la correlación entre ambas variables es positiva, débil y directa.

### **2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES**

Rojas (2022) elaboró un estudio sobre “La gestión del talento humano por competencias, un aporte significativo para la competitividad de las microempresas de Huánuco, 2019”, tesis de maestría de la UNHEVAL- Perú. Llegó a la conclusión que:

El 65% de las empresas encuestadas y auditadas por el municipio de Huánuco no está de acuerdo o en desacuerdo con la valoración de la gestión de recursos humanos, mientras que el 60% de estas empresas manifestaron también no estar de acuerdo ni en desacuerdo respecto a la evaluación de la competitividad. Esto demuestra que la gestión de competencias y talentos influye mucho en la competitividad de las pequeñas y microempresas huanuqueñas (Sig.= 0,000).

Tarazona (2019) realizó una investigación sobre “La gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa INDAPRO SAC, Huánuco - 2017”, tesis de maestría de la UNHEVAL - Perú. Llegó a la conclusión que:

La correlación entre la dimensión gestión del talento humano interno y la variable desempeño laboral fue 0,483, la correlación entre la dimensión gestión de talento humano externo y la variable desempeño laboral fue 0,355. Lo que evidenció que las variables guardan una vinculación positiva, débil y directa (R de Pearson = 0,393).

Aranciaga et al. (2019) elaboraron un estudio sobre “Competencias laborales como determinantes de la pobreza urbana del distrito de Huánuco 2010 - 2018”, tesis de pregrado de la UNHEVAL - Perú. Llegaron a la conclusión que:

76 individuos con baja capacidad laboral, de las cuales 52 sujetos con índice de pobreza alto, 24 personas con índice de pobreza medio, 127 sujetos con capacidad laboral media, de las cuales 21 personas con índice de pobreza bajo, 24 personas con índice de pobreza bajo, 16 presenta un índice de pobreza alto, y finalmente 64 individuos tienen una capacidad laboral alta, incluyendo 12 personas con un nivel de pobreza medio y 52 personas con un nivel de pobreza bajo. Esto demuestra que la fuerza de trabajo tiene un gran impacto en la pobreza de los habitantes del distrito de Huánuco (Sig. = 0,000).

Trujillo (2018) realizó una investigación sobre “Fortalecimiento de las competencias laborales y la competitividad financiera en el Banco de la Nación Agencia “A” Huánuco – año 2015”, tesis de pregrado de la UNHEVAL - Perú. Llegó a la conclusión que:

68 empleados de 578 que representa el 11,76% posee competencias laborales a nivel excelente, mientras que 3 empleados de 578 que representa el 0,52% posee competencias financieras a nivel excelente. Lo que demostró que las competencias laborales influyen de forma significativa en la competitividad financiera con un valor de Chi cuadrado de 23,61 y cuya correlación es débil, directa y positiva ( $r^2 = 0,103$ ).

Meza (2019) realizó una investigación titulada “Las competencias laborales y su relación con la competitividad de la empresa Olva Courier de la ciudad de Huánuco, 2019”, tesis de pregrado de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – Perú. La cual llegó a la conclusión:

Los hallazgos de este estudio son una fuente de información muy valiosa para comprender la situación actual de la empresa Olva Courier en la ciudad de Huánuco, 2019. Los trabajadores deben poseer la información y habilidades necesarias para realizar su trabajo con éxito y eficiencia. La información debe adquirirse a través de procesos de aprendizaje, que ayuden a las personas a ampliar su capacidad de acción. En cuanto al valor de “sig”, se obtuvo un resultado de 0,000, que es inferior a 0,05 (nivel de significación), lo que indica que existe una relación significativa entre las habilidades laborales y la competitividad. Se aplicó el coeficiente de relación de Spearman. Se observa un valor de 0.700, indicando una alta correlación positiva en la población investigada.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. COMPETENCIAS**

#### **2.2.1.1. DEFINICIÓN CONCEPTUAL**

La definición de la competencia laboral está orientado a las características subyacentes del ser humano que predice su comportamiento en base a una serie de situación y actividades laborales (Velásquez, 2021). En ese mismo sentido, Quintero (2010) menciona que la competencia laboral es la elaboración de conocimiento para el buen desempeño productivo durante la realización de un trabajo.

Por otra parte, Rueda y Portilla (2020) mencionaron que las competencia laboral es la suma de conocimiento, destrezas, valores y actitudes que un profesional debe realizar con el fin de ser productivo para una empresa. Además, López (2016) mencionó que es un conglomerado de destrezas, conocimiento, actitudes y valores que permite resolver problemas laborales del día a día.

Por otro lado, Ruiz et al. (2005) destacan que la competencia laboral es un punto de reunión del sector productivo y educativo que evidencia la formación del empleado y su desempeño laboral necesario para tener éxito y alcanzar las metas de la organización. Finalmente, Irigoin y Vargas (2002, citado en Rodríguez y Posadas, 2007) mencionan que es la construcción de conocimiento útil para el óptimo desempeño productivo en el trabajo y que se logra a través de la instrucción, aprendizaje y experiencia.

#### **2.2.1.2. TEORÍAS DE LA COMPETENCIA LABORAL**

Respecto a las teorías de la competencia laboral, estas están divididas en dos (competencias desde el enfoque conductista y las competencias desde el enfoque integral u holistas). Esta teoría fue planteada por Boterf (1996, citado en Ludeña, 2019).

En primer lugar, respecto al enfoque conductista se menciona que esta se basa en el comportamiento usual y cotidiano durante las acciones de educación y capacitación al trabajador con la finalidad de lograr mejorar los procesos (Ludeña González, 2019).

En segundo lugar, respecto al enfoque integral u holista se menciona que están conformadas básicamente de competencias genéricas y específicas. Las competencias genéricas son vitales para lograr una formación profesional, mientras que la competencia específica se refiere a las cualidades específicas para realizar un determinado trabajo. Dentro de este enfoque se mencionan diferentes clasificaciones según diferentes autores que se detallan a continuación.

- Clasificación de Vargas (2004, citado en Ludeña, 2019): para este autor las competencias laborales se ordenan en nivel genérico y básico.
- Clasificación de Bunk (1994, citado en Ludeña, 2019): para este autor las competencias laborales se ordenan en nivel de acción, participativo, social, metodológico y técnico.

- Clasificación de Rodríguez y Sánchez (2006, citado en Ludeña, 2019): para este autor las competencias laborales se clasifican en nivel básico, transversales y de información.

### **2.2.1.3. CARACTERÍSTICAS DE LA COMPETENCIA LABORAL**

Para Boyatzis (1982) y Spencer y Spencer (1993), citados en Velásquez (2021) las competencias laborales poseen cinco características las cuales son:

- **Motivos:** razones que piensa una persona de manera constante y que lo conduce a determinado comportamiento ante una determinada situación.
- **Rasgos:** características físicas de una persona y respuesta innata ante una situación o información determinada.
- **Autoconcepto:** actitudes y valores que percibe de sí mismo una persona.
- **Conocimientos:** información que posee una persona de temas o áreas en específico.
- **Habilidades:** destreza de un individuo para llevar a cabo acciones o labores.

En esa misma línea, Reyes (2023) señala que las cualidades de las competencias laborales son:

- **Multidimensionalidad:** combinación de diversos factores que posee un ser humano para llevar a cabo una actividad de buena manera.
- **Modificables:** la actualización de conocimiento y técnicas permite incrementar la competencia del trabajador.
- **Propósito:** buscan generar un resultado positivo para la organización.
- **Cuantificables:** son medibles por medio del análisis de indicadores de gestión.
- **Desarrollo:** pueden profundizarse la competencia de un trabajador por medio de los programas de preparación y el coaching.

#### **2.2.1.4. DIMENSIONES DE LA COMPETENCIA LABORAL**

Para Frassati y Hernández (2022) las dimensiones de la competencia laboral son seis y se detallan a continuación.

##### **a) Competencias tecnológicas**

Las competencias tecnológicas se conocen como las aptitudes, habilidades y conocimientos, que permiten la realización de actividades alrededor de las tecnologías de la información y el espacio digital, inmersas en la cotidianidad.

##### **Indicadores**

- **Gestión de aplicaciones y programas:** este indicador evalúa la competencia de un trabajador en la utilización de diversas aplicaciones y programas relacionados con las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Incluye su capacidad para operar con eficacia aplicaciones de software y programas específicos para su puesto de trabajo, como herramientas de comunicación, software de gestión de proyectos o aplicaciones de análisis de datos.
- **Gestión de equipos tecnológicos:** este indicador evalúa la competencia de un trabajador en la utilización y operación efectivas de equipos tecnológicos relevantes para su función laboral. Incluye su conocimiento y habilidad en el uso de dispositivos de hardware, como computadoras, teléfonos inteligentes, impresoras o equipos de comunicación especializados, de manera competente y eficiente.

##### **b) Competencia de creatividad y autonomía**

Conocimiento en manejo de habilidades blandas para manejar adecuadamente su motivación personal en el desarrollo de sus actividades.

##### **Indicadores**

- **Automotivación:** este indicador evalúa la capacidad de un trabajador para impulsarse y motivarse internamente para realizar sus tareas de manera efectiva. Refleja su nivel de

entusiasmo, dedicación y enfoque proactivo hacia su trabajo, incluso en ausencia de motivación o supervisión externa.

- **Monitoreo:** este indicador mide la capacidad de un trabajador para autoevaluarse y monitorear su propio desempeño y progreso. Refleja su capacidad para identificar fortalezas, debilidades y áreas de mejora, y tomar las medidas necesarias para mejorar su desempeño y lograr los resultados deseados.
- **Autodidacta:** este indicador evalúa la inclinación y la capacidad de un trabajador para adquirir nuevos conocimientos, habilidades y competencias de forma independiente. Refleja su motivación e ingenio para buscar oportunidades de aprendizaje, mantenerse actualizado con las tendencias de la industria y mejorar continuamente sus capacidades profesionales.
- **Trabajo en equipo:** este indicador evalúa la capacidad de un trabajador para colaborar de manera efectiva con sus colegas y contribuir a los objetivos del equipo. Refleja su capacidad para comunicarse, escuchar y trabajar en cooperación con otros, valorando diversas perspectivas y participando activamente en esfuerzos colaborativos para lograr objetivos comunes.

### c) **Competencia de normas y políticas**

Conocimiento de las culturas organizacionales de la entidad y su alineamiento al comportamiento exigido por la empresa.

#### **Indicadores**

- **Eficacia:** Este indicador evalúa la capacidad de un trabajador para comprender y adherirse a las normas y políticas establecidas por la organización. Refleja su capacidad para aplicar y seguir las pautas de manera efectiva, asegurando que sus acciones se alineen con los comportamientos deseados y los estándares establecidos por la empresa.

- **Normativa Interna:** Este indicador evalúa el conocimiento y cumplimiento del trabajador de las normas y políticas internas de la empresa de comunicaciones. Refleja su comprensión de la cultura organizacional, los valores y las expectativas, así como su capacidad para alinear su comportamiento en consecuencia.
- **Resolución de Conflictos:** Este indicador mide la competencia de un trabajador para resolver de manera efectiva los conflictos o disputas que puedan surgir en el contexto laboral. Refleja su capacidad para navegar los desacuerdos, comunicarse asertivamente y encontrar soluciones mutuamente beneficiosas mientras se adhieren a las normas y políticas de la empresa.

**d) Competencia de comunicación e iniciativa**

Conocimiento y habilidad de transmitir información oportunamente y lograr solucionar problemas en el trabajo de manera autónoma.

**Indicadores**

- **Comunicación asertiva:** este indicador evalúa la capacidad de un trabajador para comunicarse de manera efectiva y segura, expresando sus pensamientos, ideas y opiniones de manera clara y respetuosa. Refleja su capacidad para escuchar activamente, proporcionar comentarios constructivos y entablar una comunicación abierta y honesta con colegas y partes interesadas.
- **Herramientas de comunicación:** este indicador evalúa la familiaridad y la competencia de un trabajador en el uso de varias herramientas y tecnologías de comunicación relevantes para su función laboral. Incluye su conocimiento y habilidad en el uso de correo electrónico, mensajería instantánea, videoconferencia, plataformas de gestión de proyectos o cualquier otra herramienta necesaria para una

comunicación efectiva dentro de la empresa de comunicaciones.

- **Retroalimentación:** este indicador mide la capacidad de un trabajador para brindar y recibir retroalimentación de una manera constructiva y procesable. Refleja su competencia para brindar comentarios específicos, oportunos y centrados en la mejora, así como su apertura para recibir comentarios e implementar los cambios necesarios en función de los comentarios recibidos.

**e) Competencia de organización del trabajo**

Conocimiento acerca de la planificación de sus acciones para el óptimo progreso de las tareas asignadas.

**Indicadores**

- **Organización diaria:** este indicador evalúa la capacidad de un trabajador para planificar y organizar de manera efectiva sus tareas y actividades diarias. Refleja su competencia para priorizar tareas, establecer metas, administrar el tiempo de manera eficiente y asignar recursos de manera adecuada para garantizar el progreso óptimo de las tareas asignadas.
- **Coordinación del tiempo:** este indicador evalúa la habilidad de un trabajador para coordinar y administrar su tiempo de manera efectiva. Incluye su capacidad para estimar la duración de la tarea, crear horarios o líneas de tiempo y asignar franjas horarias para diferentes actividades. Refleja su competencia para cumplir con los plazos, realizar múltiples tareas y mantener la productividad a lo largo de la jornada laboral.

#### **f) Competencia de bienestar laboral**

Conocimiento acerca del desarrollo eficiente de las actividades laborales sin sufrir algún percance de salud que traiga como consecuencia un bajo rendimiento laboral.

##### **Indicadores:**

- **Cumplimiento de asignaciones:** este indicador evalúa la capacidad de un trabajador para completar con éxito las tareas y responsabilidades asignadas. Refleja su competencia para cumplir con los plazos, lograr los objetivos de desempeño y entregar el trabajo con la calidad esperada, sin experimentar estrés laboral o problemas de salud significativos.
- **Adaptabilidad:** este indicador mide la flexibilidad y la capacidad de un trabajador para adaptarse a las demandas, situaciones o prioridades cambiantes del trabajo. Refleja su capacidad para manejar desafíos inesperados, adaptarse a nuevas circunstancias y mantener la productividad y el bienestar en medio de dinámicas de trabajo cambiantes.
- **Equilibrio con la Vida Personal:** Este indicador evalúa la capacidad de un trabajador para lograr un equilibrio armonioso entre su vida laboral y personal. Refleja su competencia para administrar su tiempo, establecer límites y priorizar el cuidado personal y las responsabilidades personales, lo que contribuye al bienestar general y al desempeño laboral.

## **2.2.2. DESEMPEÑO LABORAL**

### **2.2.2.1. DEFINICIÓN CONCEPTUAL**

La definición del desempeño laboral está orientado al rendimiento y la actitud que evidencia un trabajador al realizar sus acciones cotidianas según el cargo que ocupa dentro de una organización, en base a su capacidad y talento para el puesto (Inga, 2020). En ese mismo sentido, Sacramento (2019, citado en

Inga, 2020) menciona que son conductas o actividades que poseen los trabajadores de una entidad y que les permiten alcanzar los objetivos.

Por otro lado, Pedraza (2010, citado en Ortiz, 2018) menciona que el desempeño laboral es el importe que los trabajadores aportan a la entidad durante un periodo de tiempo y que contribuye a la eficiencia organizacional. Mientras que Ludeña (2019) menciona que es el instrumento empleado para medir el cumplimiento de las actividades realizadas por los empleados y su conducta.

En ese mismo sentido, Chénevert y Vanderberghe (2013, citado en Bautista et al.,2020) destacaron que el desempeño laboral es una de las herramientas más significativas de las entidades con el fin de conseguir los objetivos y propósitos planteados en el tiempo. Finalmente, Beltrán y Téllez (2018, citado en Olivera et al., 2021) mencionaron que el desempeño laboral es la destreza de una persona con el fin de lograr llevar a cabo sus tareas en el menor tiempo posible y mantenimiento un alto estándar de calidad.

#### **2.2.2.2. TEORÍAS DEL DESEMPEÑO LABORAL**

Según las teorías del desempeño laboral, tienen un fundamento en las teorías de motivación de Maslow, Herzberg y McClelland y que fueron detallados por Aguilar (2019).

En primer lugar, respecto a la teoría de las necesidades de Maslow, se menciona que el ser humano actúa por necesidad lo que permite mostrar la asociación entre esta teoría y el desempeño laboral para lograr el éxito organizacional. La pirámide de Maslow pose 5 jerarquías (autorrealización, necesidades de autoestima, sociales, de seguridad y fisiológicas). Para Maslow, el comportamiento o conducta del ser humano se fundamenta en el logro de estas necesidades.

- Necesidades fisiológicas: son las necesidades básicas que deber ser satisfechas inicialmente con la finalidad de motivar al ser humano para realizar cualquier actividad.
- Necesidad de seguridad: garantizar la seguridad del ser humano en función a la estabilidad laboral, conservación del trabajo, comodidad y es el segundo peldaño en la pirámide de Maslow.
- Necesidades sociales: necesidad de relacionarse con otras personas y de sentirse importante, son básicamente relaciones humanas y que se posicionan en el tercer peldaño en la pirámide de Maslow.
- Necesidad de autoestima: necesidad de ser estimado por otras personas. Recibir reconocimientos, generar sentimientos de confianza en sí mismo, etc., lo que permite generar confianza en el ser humano, sentirse útil y que tiene una finalidad en el mundo. Este es el cuarto peldaño en la pirámide de Maslow
- Autorrealización: desarrollar el potencial del ser humano a niveles altos, lograr todas las metas y objetivos trazados por uno mismo. Este último peldaño de la pirámide de Maslow, permite desarrollar todo el potencial que uno tiene y buscar un crecimiento mayor.

En segundo lugar, respecto a la teoría del doble factor de Herzberg, se menciona que la acción más significativa del ser humano es el trabajo y que le permite satisfacer necesidades de toda índole. Basándose en los estudios efectuados por Herzberg se demostró que presentan elementos que impactan en la satisfacción y motivación del trabajador y que permite elevar su desempeño en la organización, a estos factores los denominó motivadores del trabajo y que son intrínseco y extrínsecos. Además, evidenció que la ausencia de los motivadores intrínsecos

y extrínsecos no determinan la insatisfacción del ser humano, sino que corresponde a la ausencia de factores higiénicos como:

- Política administrativa de la empresa.
- Relaciones interpersonales.
- Condiciones de trabajo.
- Estabilidad del puesto.

En tercer lugar, respecto a la teoría de la motivación de McClelland, se menciona que la satisfacción no se logra por completo cubriendo las necesidades biológicas, sino que lo que logra motivar por completo a un ser humano son los cambios efectivos y que son resultado de una asociación afectiva de las relaciones sociales. Basándose en los estudios efectuados por McClelland se demostró que la dinámica del comportamiento del ser humano se da por tres necesidades básicas.

- Necesidad de realización: lograr la superación personal hasta lograr la excelencia y éxito.
- Necesidad de poder: adecuar los aspectos sociales y materiales de nuestro alrededor a lo que uno desea.
- Necesidad de afiliación: mantenimiento o recuperación de una relación afectiva con otro ser humano.

Además, indicó que estas necesidades son aprendidas y adquiridas por cada ser humano a lo largo de su vida y que es resultado de la experiencia personal.

Por otra parte, Moreno (2019) mencionó que existen siete teorías del desempeño laboral:

- Teoría general del desempeño laboral de Campbell (1990, como se citó en Moreno, 2019): los factores personales influyen en el comportamiento del trabajador y sumado a los factores del sistema generan el desempeño laboral esperado.
- Teoría del desempeño contextual de Borman et al. (1993, como se citó en Moreno, 2019): comportamiento asumido por el trabajador en función a la disposiciones y asignaciones de tarea por la organización.

- Teoría de las conductas cívicas organizacionales de Organ (1988, como se citó en Moreno, 2019): comportamiento altruista y cortés que permite lograr un ambiente de trabajado idóneo para en conjunto lograr los objetivos de la organización.
- Teoría del desempeño adaptativo de Pulakos et al. (2000, como se citó en Moreno, 2019): comportamiento que debe tener un trabajador para lograr sobrellevar cualquier cambio en su entorno laboral.
- Teoría de las conductas contraproducentes de Spector y Fox (2005, como se citó en Moreno, 2019): conductas negativas que generan un malestar en el trabajador y un mal clima laboral en la organización.
- Teoría de las demandas y recursos laborales de Bakker y Demerouti (2007, como se citó en Moreno, 2019): la activación, el involucramiento y la concentración permiten el máximo bienestar del trabajador y se manifiesta en su desempeño.
- Síndrome de quemado laboral de Maslach et al. (2001, como se citó en Moreno, 2019): consecuencia del estrés laboral por un largo periodo de tiempo y por exceso de trabajo.

### **2.2.2.3. CARACTERÍSTICAS DEL DESEMPEÑO LABORAL**

Respecto a las cualidades del desempeño laboral, Flores (2008, citado en Sumarán y Vásquez (2018). Menciona que pertenecen a las destrezas, capacidades y conocimientos que una organización espera que un trabajador emplee y demuestra durante la realización de sus actividades.

Dentro de las características más resaltantes del desempeño laboral se tienen:

- Adaptabilidad: realizar las funciones de manera efectiva en diferentes ambientes de trabajo con diferentes personas y responsabilidades.

- Comunicación: capacidad de comunicar ideas o pensamientos de manera oportuna y efectiva.
- Iniciativa: tomar la decisión de realizar actividades para alcanzar los objetivos organizacionales de manera proactiva.
- Conocimientos: capacidad de mantenerse constantemente actualizado en nuevos conocimientos en su zona de experiencia.
- Trabajo en equipo: capacidad de trabajar con otros individuos con el fin de conseguir los propósitos de la organización.
- Estándares de trabajo: capacidad de realizar actividades en beneficio de mejorar el trabajo y que excedan las expectativas de la organización.
- Desarrollo de talentos: capacidad de planificación de actividades para el progreso de habilidades y competencias del grupo humano con el que se trabaja.
- Maximiza el desempeño: capacidad de plantearse objetivos alcanzables por medio de la capacitación al personal y la evaluación de desempeño.

Por otra parte, Flores (2008, citado en Arizaca, 2018) menciona que las características del desempeño laboral son trabajo en equipo, responsabilidad y productividad. A continuación, se detallan cada una de ellas.

- Trabajo en equipo: suma del aporte de cada trabajador durante la realización de una actividad en conjunto para lograr un resultado eficiente y eficaz.
- Responsabilidad: obligación de cumplir lo requerido en los plazos establecidos y de una forma eficiente que garantice la calidad del resultado.
- Productividad: utilización de las habilidades del trabajador para llevar a cabo la actividad solicitada con la utilización mínima de recursos, pero sin descuidar el rendimiento ni la meta planificada.

#### 2.2.2.4. DIMENSIONES DEL DESEMPEÑO LABORAL

Flores (2022) expone que las dimensiones del desempeño laboral son tres, el cumplimiento de metas, el rendimiento en el trabajo, y el comportamiento laboral, lo cual se tomará de base para la exposición de las dimensiones que se van a considerar para el desempeño laboral.

##### a) Dimensión 1 Cumplimiento de metas

Es el acto de lograr responsablemente el objetivo planteado por la organización. También denota la existencia de dos tipos diferentes de comportamientos, uno de los cuales está directamente relacionado con el procedimiento por el cual los recursos se convierten en bienes o servicios, y el otro se refiere a las actividades que sirven de soporte técnico a la organización.

##### Indicadores

- **Eficacia:** Este indicador mide el grado en que un trabajador alcanza con éxito los objetivos fijados por la organización. Refleja la capacidad de producir los resultados deseados y cumplir con los estándares de desempeño.
- **Resolución de problemas:** este indicador evalúa la capacidad de un trabajador para identificar, analizar y resolver problemas de manera eficaz. Incluye habilidades de pensamiento crítico, creatividad e ingenio para resolver problemas que surgen durante las tareas laborales.
- **Desafíos:** este indicador evalúa la voluntad y la capacidad de un trabajador para abordar tareas o asignaciones difíciles. Refleja su capacidad para manejar situaciones complejas, adaptarse al cambio y demostrar resiliencia frente a los desafíos.
- **Iniciativa:** este indicador mide la proactividad y la automotivación de un trabajador para tomar la iniciativa e iniciar tareas o proyectos sin instrucciones explícitas. Refleja su voluntad de ir más allá de las responsabilidades asignadas y contribuir al éxito general de la organización.

- **Enfoque:** este indicador evalúa la capacidad de un trabajador para concentrarse y permanecer atento a sus tareas laborales, minimizando las distracciones y manteniendo la productividad. Refleja su capacidad para administrar el tiempo de manera efectiva y priorizar tareas para cumplir con los plazos.
- **Actualización:** este indicador evalúa el compromiso de un trabajador con el aprendizaje continuo y mantenerse al día con las últimas tendencias, tecnologías y mejores prácticas de la industria. Refleja su capacidad para adquirir nuevos conocimientos y aplicarlos a su trabajo de manera efectiva.
- **Adaptación:** este indicador mide la preparación y la capacidad de un trabajador para asumir tareas o proyectos nuevos y desconocidos. Refleja su adaptabilidad, flexibilidad y capacidad de aprender rápidamente ante situaciones novedosas.

## **b) Dimensión 2 Rendimiento en el trabajo**

Se refiere a la conducta improvisada de cada empleado que va más allá de lo que se requiere en el lugar de trabajo.

### **Indicadores**

- **Planificación asertiva:** este indicador evalúa la capacidad de un trabajador para desarrollar planes bien pensados y efectivos para lograr sus metas y objetivos. Refleja su capacidad para analizar situaciones, establecer objetivos claros y crear planes de acción para realizar tareas de manera eficiente.
- **Desarrollo de habilidades actualizadas:** este indicador mide el compromiso de un trabajador con el aprendizaje continuo y el desarrollo de habilidades de acuerdo con las necesidades cambiantes de la industria de las comunicaciones. Refleja su capacidad para adquirir nuevos conocimientos, actualizar sus habilidades existentes y

mantenerse actualizado con las últimas tendencias, tecnologías y mejores prácticas.

- **Participación en la organización:** este indicador evalúa la participación activa de un trabajador en las actividades de la organización más allá de sus responsabilidades laborales habituales. Refleja su voluntad de contribuir al trabajo en equipo, colaborar con colegas y participar activamente en iniciativas que contribuyan al éxito general de la empresa.
- **Planificación Óptima:** Este indicador evalúa la capacidad de un trabajador para planificar y organizar sus tareas laborales de manera eficiente y eficaz. Refleja su capacidad para priorizar tareas, administrar el tiempo sabiamente y asignar recursos adecuadamente para lograr resultados óptimos.

### c) Dimensión 3 Comportamiento

Tal como se define en este contexto, se refiere a los actos intencionales realizados por los trabajadores con la intención de beneficiar a la empresa o al ambiente de trabajo. Estos indicadores pueden ayudar a evaluar la actitud positiva, la proactividad, el trabajo en equipo, las habilidades para resolver problemas, las habilidades para resolver conflictos y la puntualidad de los empleados. Al medir estos indicadores, las organizaciones pueden promover una cultura de trabajo positiva, mejorar la productividad y fomentar un ambiente de trabajo propicio dentro de la empresa de comunicaciones.

#### Indicadores

- **Actitud positiva en el trabajo:** este indicador evalúa la mentalidad y el comportamiento positivos de un trabajador en el lugar de trabajo. Refleja su optimismo, entusiasmo y voluntad de contribuir a un ambiente de trabajo positivo. Esto incluye mostrar una actitud cooperativa, mostrar respeto por los colegas y mantener una perspectiva constructiva.
- **Proactividad:** este indicador mide la capacidad de un trabajador para tomar la iniciativa, ser proactivo e ir más allá

de sus responsabilidades asignadas. Refleja su disposición para identificar y abordar desafíos potenciales, sugerir mejoras y buscar activamente oportunidades de crecimiento y desarrollo.

- **Camaradería:** este indicador evalúa la capacidad de un trabajador para fomentar y mantener relaciones positivas con sus colegas. Refleja sus habilidades de trabajo en equipo, colaboración y apoyo hacia los demás, contribuyendo a un ambiente de trabajo cohesivo y de apoyo.
- **Resiliencia:** Refleja su resiliencia, habilidades para resolver problemas y capacidad para adaptarse y encontrar soluciones a situaciones difíciles, lo que en última instancia beneficia a la empresa y al entorno laboral.
- **Puntualidad:** Este indicador evalúa la adherencia de un trabajador a los horarios y la puntualidad en el inicio y finalización de las tareas. Refleja su respeto por los compromisos de tiempo, confiabilidad y disciplina profesional, contribuyendo a operaciones eficientes dentro de la empresa.

#### **d) Dimensión 4 Producción**

Que debe entenderse como el registro que se tiene de los colaboradores con respecto a sus logros alcanzados en su tiempo de trabajo.

##### **Indicadores**

- **Ventas por periodo de tiempo:** este indicador evalúa el número total o el valor de las ventas realizadas por los trabajadores durante un período que puede ser mensual, trimestral, semestral o anual. Proporciona una descripción general de su rendimiento de ventas y su contribución a la generación de ingresos general de la empresa.

### **2.2.3 RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA**

La empresa KHALE J&X TELECOMUNICACIONES SCRL, nace por la iniciativa de la señora Xiomi Tiare Lezameta Castañeda esposa y socia del gerente general Jhonatan Samael Chavez con muchos deseos de éxito empresarial y ya que anteriormente había trabajado en el rubro en diferentes distribuidoras en la ciudad de Huánuco. Y es así que en agosto del año 2019 empiezan con esta gran aventura con muchos sueños y ganas de salir adelante, la fecha de inicio de actividades fue el 03 de octubre del 2019 en la región de Huánuco.

KHALE J&X TELECOMUNICACIONES SCRL desde sus inicios en el año 2019 en la ciudad de Huánuco han trabajado con pasión en la distribución de servicios de telecomunicaciones, siempre preocupados de brindar el mejor servicio a sus clientes y dar una respuesta rápida a sus necesidades. En la actualidad a pesar de la situación en la que se encuentra viviendo nuestro país y el mundo la empresa se encuentra en el top 20 de una de las mejores DAC a nivel del Perú, día a día junto a sus cerca de 50 colaboradores se esfuerzan por brindar el mejor servicio a sus clientes y acercar los productos de su socio comercial (claro) al mayor número de personas.

#### **MISIÓN**

Nuestra misión es ofrecer a nuestros clientes un servicio oportuno y de alta calidad, y a nuestros colaboradores, un ambiente de trabajo agradable, donde se sientan a gusto y se pueda superar.

#### **VISIÓN**

Mantener y mejorar el posicionamiento que KHALE J&X TELECOMUNICACIONES ha logrado hasta el momento de tal manera que siga siendo identificada por su calidad y servicio.

## **2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES**

### **Competencias**

La definición de la competencia laboral está orientado a las características subyacentes del ser humano que predice su comportamiento en base a una serie de situación y actividades laborales (Velásquez, 2021).

### **Desempeño laboral**

La definición del desempeño laboral está orientado al rendimiento y la actitud que evidencia un trabajador al realizar sus acciones cotidianas según el cargo que ocupa dentro de una organización, en base a su capacidad y talento para el puesto (Inga, 2020).

### **Competencia tecnológica**

Conocimiento en el manejo y uso de herramientas relacionadas a las TIC's (Frassati & Hernández, 2022).

### **Competencia de creatividad y autonomía**

Conocimiento en manejo de habilidades blandas para manejar adecuadamente su motivación personal en el desarrollo de sus actividades (Frassati & Hernández, 2022).

### **Competencia de normas y políticas**

Conocimiento de las culturas organizacionales de la entidad y su alineamiento al comportamiento exigido por la empresa (Frassati & Hernández, 2022).

### **Competencia de comunicación e iniciativa**

Conocimiento y habilidad de transmitir información oportunamente y lograr solucionar problemas en el trabajo de manera autónoma (Frassati & Hernández, 2022).

### **Competencia de organización del trabajo**

Conocimiento acerca de la planificación de sus acciones para el óptimo progreso de las tareas asignadas (Frassati & Hernández, 2022).

### **Competencia de bienestar laboral**

Conocimiento acerca del desarrollo eficiente de las actividades laborales sin sufrir algún percance de salud que traiga como consecuencia un bajo rendimiento laboral (Frassati & Hernández, 2022).

### **Cumplimiento de tarea**

Es el acto de lograr responsablemente el objetivo planteado por la organización (Flores, 2022).

### **Rendimiento en el trabajo**

Se refiere a la conducta improvisada de cada empleado que va más allá de lo que se requiere en el lugar de trabajo (Flores, 2022).

### **Comportamiento contraproducente**

Es un acto intencional realizado por orden del sujeto con la intención de dañar la empresa o el entorno en el que trabaja (Flores, 2022).

### **Producción**

Entiéndase como el registro que se tiene de los colaboradores con respecto a sus logros alcanzados en su tiempo de trabajo (Flores, 2022).

## **2.4 HIPÓTESIS**

### **2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL**

Existe relación entre las competencias laborales y el desempeño de los asesores comerciales de la empresa Khale J&X Telecomunicaciones SCRL, Huánuco, 2023.

### **2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

- Existe relación entre las competencias laborales y la producción de los asesores comerciales de la empresa Khale J&X Telecomunicaciones SCRL, Huánuco, 2023.
- Existe relación entre las competencias laborales y el cumplimiento de metas de los asesores comerciales de la empresa Khale J&X Telecomunicaciones SCRL, Huánuco, 2023.
- Existe relación entre las competencias laborales y el rendimiento en el trabajo de los asesores comerciales de la empresa Khale J&X Telecomunicaciones SCRL, Huánuco, 2023.
- Existe relación entre las competencias laborales y el comportamiento de los asesores de la empresa Khale J&X Telecomunicaciones SCRL, Huánuco, 2023.

## **2.5. VARIABLES**

### **2.5.1. VARIABLE 1**

#### **COMPETENCIAS LABORALES**

##### **Definición conceptual**

Frassati y Hernández (2022) conceptúan que las competencias laborales son un grupo diverso de destrezas adquiridas en la educación básica, por lo que se fortalecen con el tiempo.

##### **Definición operacional**

Se tomarán las dimensiones a través de la escala de competencias laborales (Frassati & Hernández, 2022). Que incluye seis dimensiones y 17 ítems y serán expuestos al colaborador de empresas Call Center.

### **2.5.2. VARIABLE 2**

#### **DESEMPEÑO**

##### **Definición conceptual**

Cruzado y Danny (2020) conceptúan el desempeño laboral como el comportamiento positivo o negativo reflejado en la conducta de los compañeros con respecto al logro de los objetivos de la entidad.

##### **Definición operacional**

Se tomarán las dimensiones a través de la escala de desempeño (Flores, 2022). Que incluye tres dimensiones y 16 ítems y serán expuestos al colaborador de empresas Call Center.

## 2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

**Tabla 1**

*Operacionalización de variables*

<b>Variables de estudio</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	
Competencias laborales	Competencias tecnológicas	Gestión de aplicaciones y programas Gestión de equipos tecnológicos	
	Competencias de creatividad y autonomía	Automotivación Monitoreo Autodidacta Trabajo en equipo	
	Competencias de normas y políticas	Eficacia Normativa Interna Resolución de Conflictos Comunicación asertiva	
	Competencias de comunicación e iniciativa	Herramientas de comunicación Retroalimentación	
	Competencias de organización del trabajo	Organización diaria Coordinación de tiempo Cumplimiento de asignaciones	
	Competencias de bienestar	Adaptabilidad Equilibrio con la Vida Personal	
	Desempeño laboral	Producción	Ventas por periodo de tiempo
Cumplimiento de metas		Eficacia Resolución de problemas Desafíos Iniciativa Enfoque Actualización Adaptación	
		Planificación asertiva Desarrollo de habilidades actualizadas	
		Rendimiento en el trabajo	Participación en la organización
		Planificación Óptima	
Comportamiento		Actitud positiva en el trabajo Proactividad Camaradería Resiliencia Puntualidad	

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Para Valderrama y Jaimes (2019) existen tres tipos de investigación, que son la básica, la aplicada y la tecnológica. En esta investigación se buscará la aplicación de conocimientos adquiridos para identificar problemas y brindar recomendaciones para que así las personas encargadas de la institución puedan realizar un plan de acción partir de ellas, por lo que se considera que se enmarcará en el tipo aplicada.

##### 3.1.1. ENFOQUE

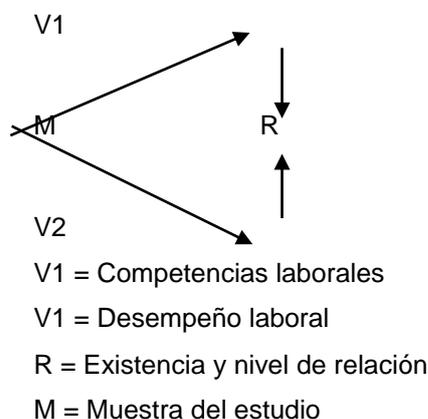
Según Ñaupas et al. (2018) la investigación del enfoque cuantitativo se caracteriza en realizar mediciones y comprobaciones teóricas mediante hipótesis que necesitan una prueba estadística para su aceptación. Se ha encontrado que esta investigación seguirá los parámetros de este tipo de enfoque de investigación.

##### 3.1.2. ALCANCE O NIVEL

Roy et al. (2019) expone que las investigaciones cuando son de nivel correlacional buscan establecer una relación entre dos variables independientes mediante la aplicación de una prueba estadística que determinan si estas variables están conectadas mediante una correlación. Las investigaciones de nivel correlacional se grafican de la siguiente manera:

#### Figura 1

*Diagrama del nivel correlacional de la investigación*



### 3.1.3. DISEÑO

Hernández et al. (2014) exponen que dentro del enfoque cuantitativo existen dos diseños centrales, que son el diseño experimental y el no experimental. En caso de esta investigación se plantea investigar y medir las variables en su contexto natural sin influir en alguna de ellas, con la única intención de observar. Por ello, es que se toma que el estudio sigue el diseño no experimental.

### 3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población estuvo compuesta por los asesores de ventas de la empresa Khale J&X Telecomunicaciones SRL. Se realizó la investigación en todos los trabajadores del área de ventas (35 asesores). Considerando que la muestra es, en esencia, un subgrupo de la población (Hernández et al., 2014), no se aplicó un muestreo para la investigación, puesto que, a causa de que la población general es reducida, fue necesario investigar a todos los participantes de la empresa.

RUBRO	TRABAJADORES	PROCENTAJE
Gerencial	1	2.38%
Administrativo	3	7.14%
Mesa de control	3	7.14%
Asesores de ventas	35	83.33%
TOTAL	42	100%

### 3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

En cuanto a la técnica y el instrumento que se aplicó en el presente estudio se consideró lo indicado por Valderrama y Jaimes (2019), esta fue una ficha de evaluación. Los instrumentos fueron validados mediante juicio de expertos y pasó la prueba de confiabilidad.

### **3.3.1. TÉCNICA**

**La observación:** Esta consiste en solo en observar el comportamiento o los hechos del individuo en su momento de realizar cualquier actividad encomendada por la entidad para luego comprenderlos y registrar los hechos.

### **3.3.2. INSTRUMENTO**

**Ficha de Evaluación:** es el medio con el cual el jefe del área podrá registrar y obtener la información que se requiere para verificar logros o dificultades del asesor de ventas.

## **3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

Para la aplicación de los instrumentos se elaboraron procesos de consentimiento informado, a quienes se le informó sobre los procedimientos que se irían a aplicar en la investigación. Para el análisis estadístico se utilizó la herramienta IBM SPSS 26, en un primer momento se analizó de manera descriptiva los datos obtenidos del resultado de la ejecución del instrumento. Estos se categorizaron por niveles a partir de los datos, y están mostrados en gráficos y tablas. Luego de esto, se efectuó la prueba de normalidad para delimitar que prueba estadística se iba a utilizar para el análisis de la correlación de las variables. Una vez realizado esto, se presentaron los datos en tablas con sus correspondientes descripciones.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

Tabla 2

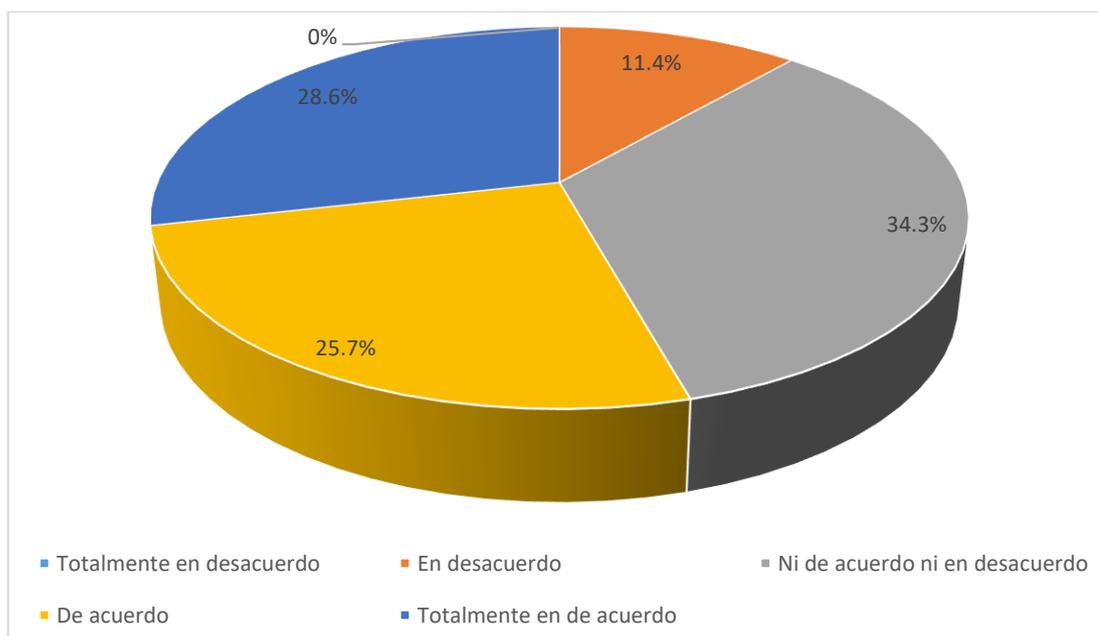
*El asesor domina aplicaciones software y programas específicos para su puesto de trabajo, como herramientas de comunicación, software o aplicaciones*

	fi	%
En desacuerdo	4	11,4%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	34,3%
De acuerdo	9	25,7%
Totalmente de acuerdo	10	28,6%
Total	35	100%

Fuente: Ficha de evaluación 2023

Figura 2

*El asesor domina aplicaciones software y programas específicos para su puesto de trabajo, como herramientas de comunicación, software o aplicaciones*



Fuente: Tabla 2

Se reporta que, con respecto a este ítem, los que fueron reportados como en totalmente en desacuerdo son el 0%, en desacuerdo de la capacidad es el 11.4% de la población, los que se les reportó ni de acuerdo ni en desacuerdo son el 34.3%, los que se les reportó como de acuerdo son el 25.7%, y los que se les reportaron totalmente de acuerdo son el 28.6%.

**Tabla 3**

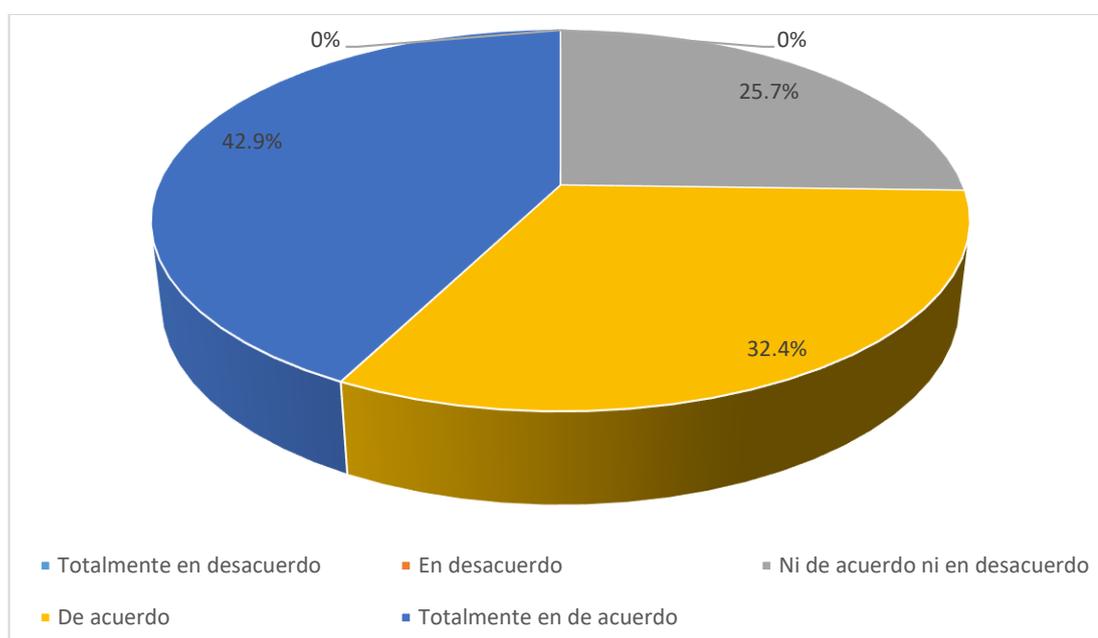
*El asesor utiliza y opera de manera efectiva de equipos tecnológicos relevantes para su función laboral*

		fi	%
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	25,7%
	De acuerdo	11	32,4%
	Totalmente de acuerdo	15	42,9%
	Total	35	100%

Fuente: Ficha de evaluación 2023

**Figura 3**

*El asesor utiliza y opera de manera efectiva de equipos tecnológicos relevantes para su función laboral*



Fuente: Tabla 3

Se reporta que, con respecto a este ítem, los que fueron reportados como en totalmente en desacuerdo son el 0%, en desacuerdo de la capacidad es el 0% de la población, los que se les reportó ni de acuerdo ni en desacuerdo son el 25.7%, los que se les reportó como de acuerdo son el 31.4%, y los que se les reportaron totalmente de acuerdo son el 42.9%.

**Tabla 4**

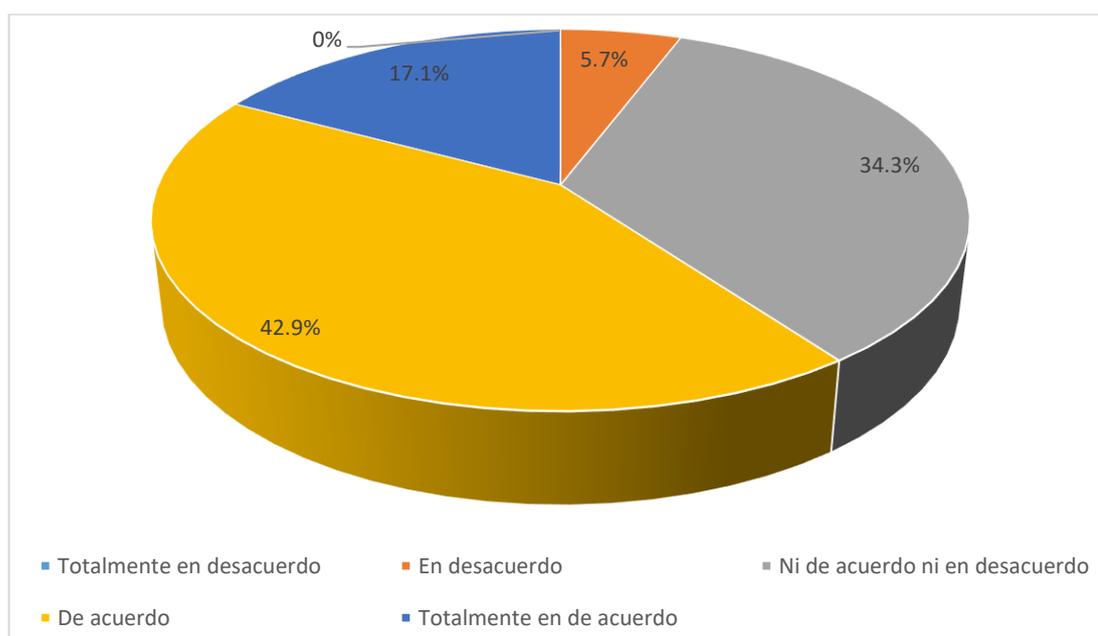
*El asesor logra impulsarse y motivarse internamente para realizar sus tareas de manera efectiva*

		fi	%
Válido	En desacuerdo	2	5,7%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	34,3%
	De acuerdo	15	42,9%
	Totalmente de acuerdo	6	17,1%
Total		35	100%

Fuente: Ficha de evaluación 2023

**Figura 4**

*El asesor logra impulsarse y motivarse internamente para realizar sus tareas de manera efectiva*



Fuente: Tabla 4

Se reporta que, con respecto a este ítem, los que fueron reportados como en totalmente en desacuerdo son el 0%, en desacuerdo de la capacidad es el 5.7% de la población, los que se les reportó ni de acuerdo ni en desacuerdo son el 34.3%, los que se les reportó como de acuerdo son el 42.9%, y los que se les reportaron totalmente de acuerdo son el 17.1%.

**Tabla 5**

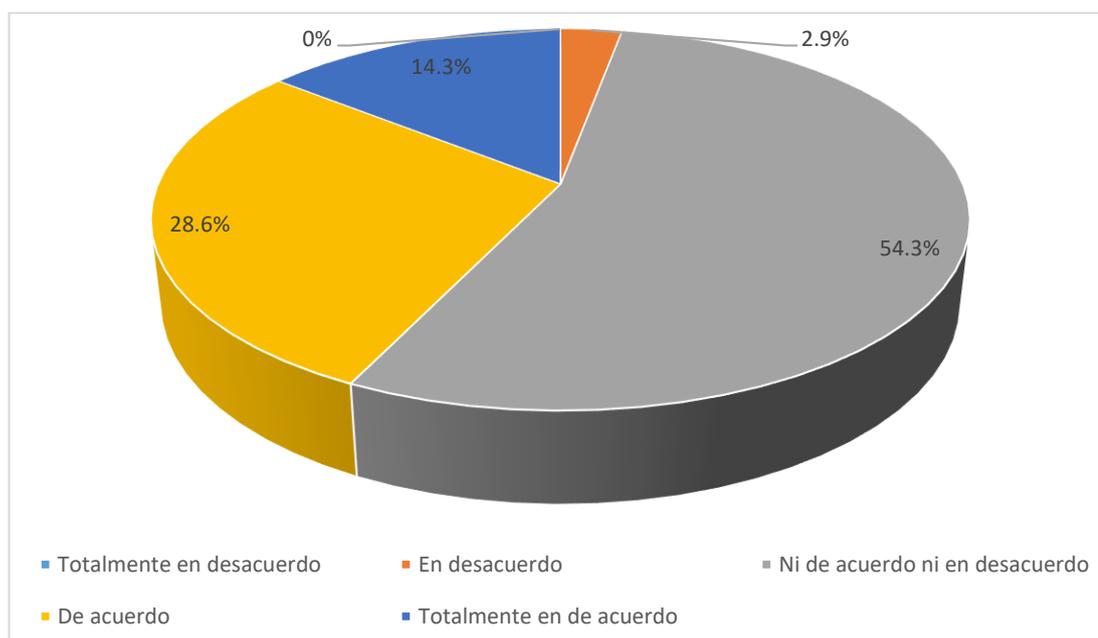
*El asesor puede autoevaluarse y monitorear su propio desempeño y progreso*

		fi	%
Válido	En desacuerdo	1	2,9%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	54,3%
	De acuerdo	10	28,6%
	Totalmente de acuerdo	5	14,3%
	Total	35	100%

Fuente: Ficha de evaluación 2023

**Figura 5**

*El asesor puede autoevaluarse y monitorear su propio desempeño y progreso*



Fuente: Tabla 5

Se reporta que, con respecto a este ítem, los que fueron reportados como en totalmente en desacuerdo son el 0%, en desacuerdo de la capacidad es el 2.9% de la población, los que se les reportó ni de acuerdo ni en desacuerdo son el 54.3%, los que se les reportó como de acuerdo son el 28.6%, y los que se les reportaron totalmente de acuerdo son el 14.3%.

**Tabla 6**

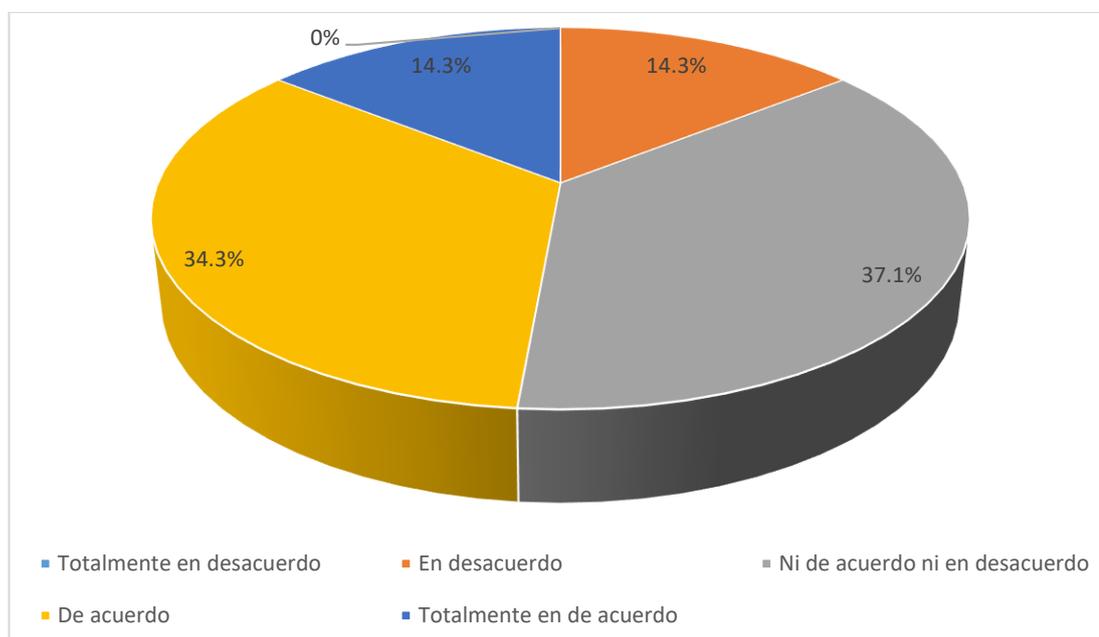
*El asesor adquiere nuevos conocimientos, habilidades y competencias de forma independiente*

		fi	%
Válido	En desacuerdo	5	14,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	37,1
	De acuerdo	12	34,3
	Totalmente de acuerdo	5	14,3
	Total	35	100,0

Fuente: Ficha de evaluación 2023

**Figura 6**

*El asesor adquiere nuevos conocimientos, habilidades y competencias de forma independiente*



Fuente: Tabla 6

Se reporta que, con respecto a este ítem, los que fueron reportados como en totalmente en desacuerdo son el 0%, en desacuerdo de la capacidad es el 14.3% de la población, los que se les reportó ni de acuerdo ni en desacuerdo son el 37.1%, los que se les reportó como de acuerdo son el 34.3%, y los que se les reportaron totalmente de acuerdo son el 14.3%.

**Tabla 7**

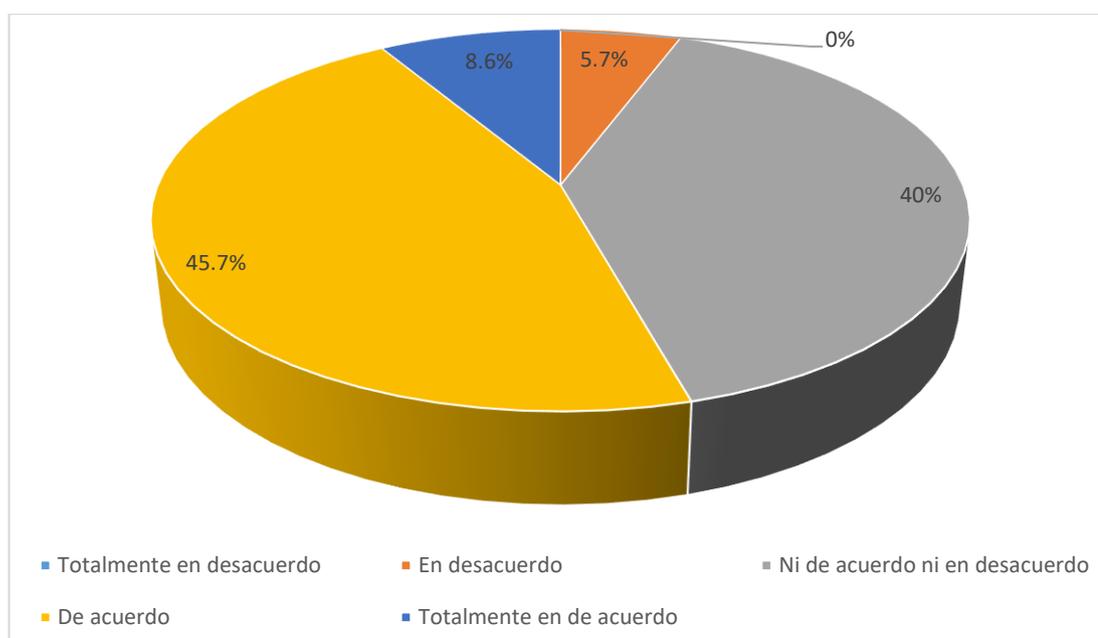
*El asesor colabora de manera efectiva con sus colegas y contribuye a los objetivos del equipo*

		fi	%
Válido	En desacuerdo	2	5,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	40,0
	De acuerdo	16	45,7
	Totalmente de acuerdo	3	8,6
	Total	35	100,0

Fuente: Ficha de evaluación 2023

**Figura 7**

*El asesor colabora de manera efectiva con sus colegas y contribuye a los objetivos del equipo*



Fuente: Tabla 7

Se reporta que, con respecto a este ítem, los que fueron reportados como en totalmente en desacuerdo son el 0%, en desacuerdo de la capacidad es el 5.7% de la población, los que se les reportó ni de acuerdo ni en desacuerdo son el 40%, los que se les reportó como de acuerdo son el 45.7%, y los que se les reportaron totalmente de acuerdo son el 8.6%.

**Tabla 8**

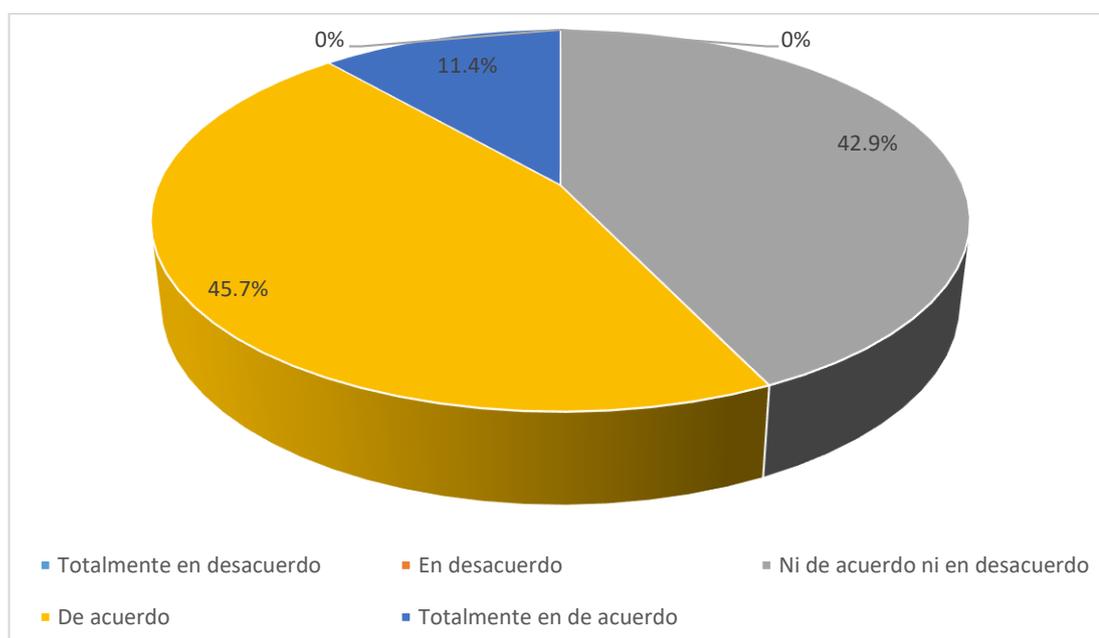
*El asesor logra comprender y adherirse a las normas y políticas establecidas por la organización*

		fi	%
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	42,9%
	De acuerdo	16	45,7%
	Totalmente de acuerdo	4	11,4%
	Total	35	100%

Fuente: Ficha de evaluación 2023

**Figura 7**

*El asesor logra comprender y adherirse a las normas y políticas establecidas por la organización*



Fuente: Tabla 8

Se reporta que, con respecto a este ítem, los que fueron reportados como en totalmente en desacuerdo son el 0%, en desacuerdo de la capacidad es el 0% de la población, los que se les reportó ni de acuerdo ni en desacuerdo son el 42.9%, los que se les reportó como de acuerdo son el 45.7%, y los que se les reportaron totalmente de acuerdo son el 11.4%.

**Tabla 9**

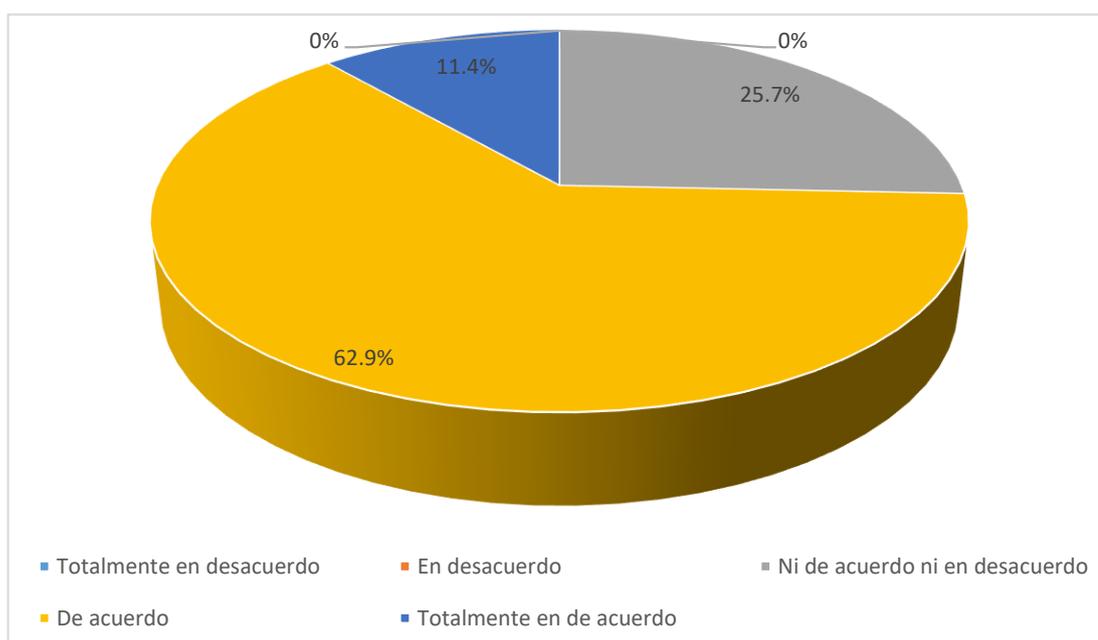
*El asesor tiene conocimiento y logra cumplir las normas y políticas internas de la empresa*

		fi	%
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	25,7%
	De acuerdo	22	62,9%
	Totalmente de acuerdo	4	11,4%
	Total	35	100%

Fuente: Ficha de evaluación 2023

**Figura 8**

*El asesor tiene conocimiento y logra cumplir las normas y políticas internas de la empresa*



Fuente: Tabla 9

Se reporta que, con respecto a este ítem, los que fueron reportados como en totalmente en desacuerdo son el 0%, en desacuerdo de la capacidad es el 0% de la población, los que se les reportó ni de acuerdo ni en desacuerdo son el 25.7%, los que se les reportó como de acuerdo son el 62.9%, y los que se les reportaron totalmente de acuerdo son el 11.4%.

**Tabla 10**

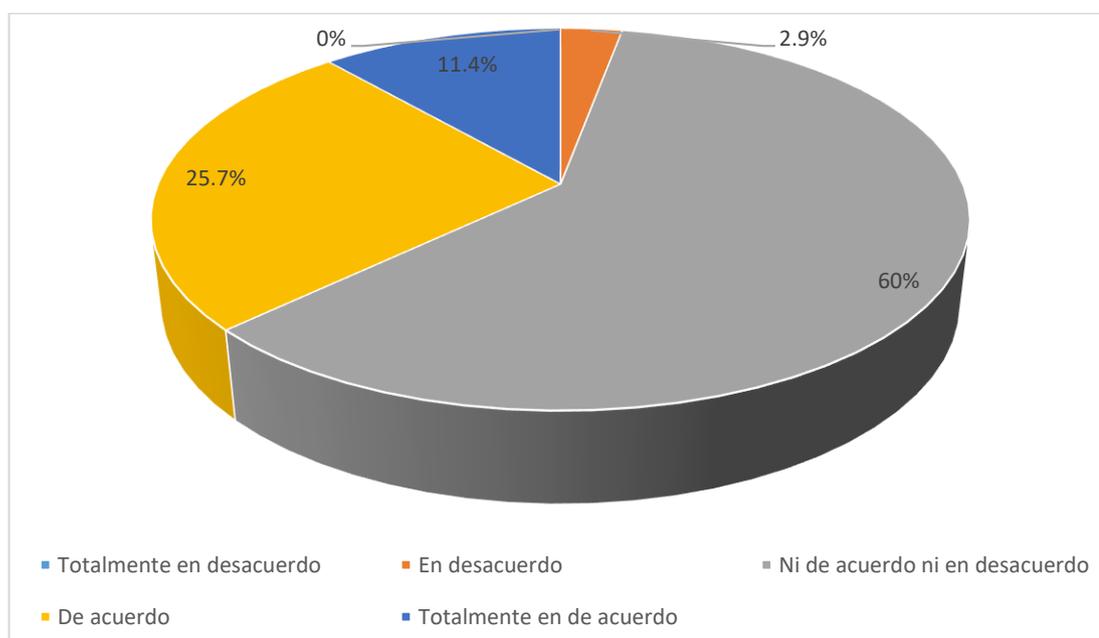
*El asesor resuelve de manera efectiva los conflictos o disputas que puedan surgir en el contexto laboral*

		fi	%
Válido	En desacuerdo	1	2,9%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	60%
	De acuerdo	9	25,7%
	Totalmente de acuerdo	4	11,4%
	Total	35	100%

Fuente: Ficha de evaluación 2023

**Figura 9**

*El asesor resuelve de manera efectiva los conflictos o disputas que puedan surgir en el contexto laboral*



Fuente: Tabla 10

Se reporta que, con respecto a este ítem, los que fueron reportados como en totalmente en desacuerdo son el 0%, en desacuerdo de la capacidad es el 2.9% de la población, los que se les reportó ni de acuerdo ni en desacuerdo son el 60%, los que se les reportó como de acuerdo son el 25.7%, y los que se les reportaron totalmente de acuerdo son el 11.4%.

**Tabla 11**

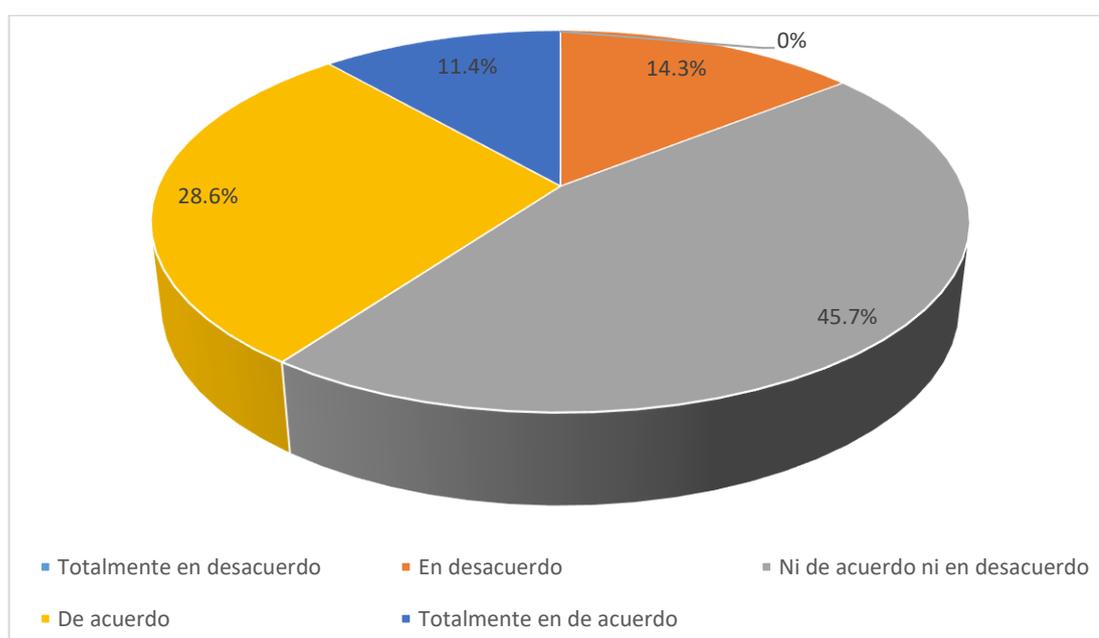
*El asesor tiene la capacidad para comunicarse de manera efectiva y segura, expresando sus pensamientos, ideas y opiniones de manera clara y respetuosa*

		fi	%
Válido	En desacuerdo	5	14,3%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	45,7%
	De acuerdo	10	28,6%
	Totalmente de acuerdo	4	11,4%
	Total	35	100%

Fuente: Ficha de evaluación 2023

**Figura 10**

El asesor tiene la capacidad para comunicarse de manera efectiva y segura, expresando sus pensamientos, ideas y opiniones de manera clara y respetuosa



Fuente: Tabla 11

Se reporta que, con respecto a este ítem, los que fueron reportados como en totalmente en desacuerdo son el 0%, en desacuerdo de la capacidad es el 14.3% de la población, los que se les reportó ni de acuerdo ni en desacuerdo son el 45.7%, los que se les reportó como de acuerdo son el 28.6%, y los que se les reportaron totalmente de acuerdo son el 11.4%.

**Tabla 12**

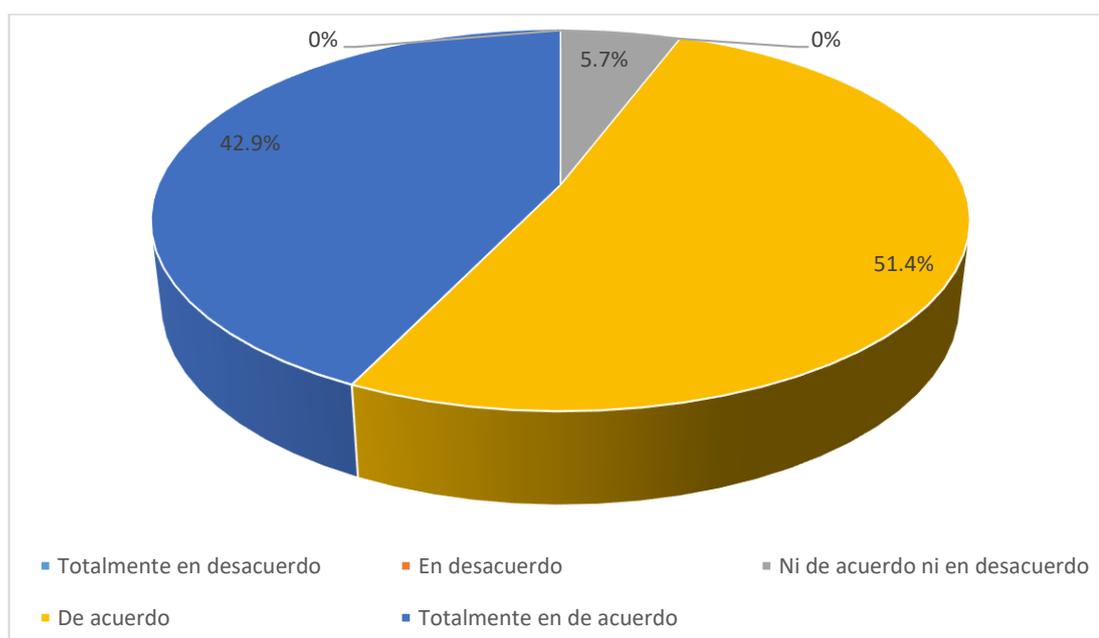
*El asesor está familiarizado con las herramientas básicas para la comunicación como el uso del correo electrónico, Skype, sitios de redes sociales en general, mensaje de texto, etc*

		fi	%
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	5,7
	De acuerdo	18	51,4
	Totalmente de acuerdo	15	42,9
	Total	35	100,0

Fuente: Ficha de evaluación 2023

**Figura 11**

*El asesor está familiarizado con las herramientas básicas para la comunicación como el uso del correo electrónico, Skype, sitios de redes sociales en general, mensaje de texto, etc*



Fuente: Tabla 12

Se reporta que, con respecto a este ítem, los que fueron reportados como en totalmente en desacuerdo son el 0%, en desacuerdo de la capacidad es el 0% de la población, los que se les reportó ni de acuerdo ni en desacuerdo son el 5.7%, los que se les reportó como de acuerdo son el 51.4%, y los que se les reportaron totalmente de acuerdo son el 42.9%

**Tabla 13**

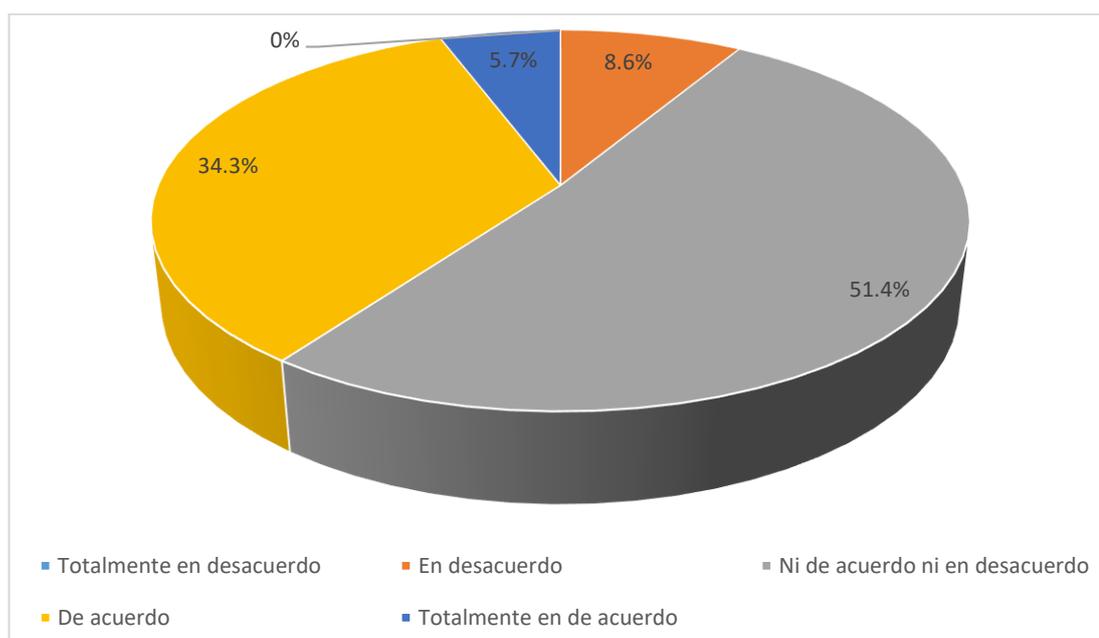
*El asesor brinda comentarios específicos, oportunos y centrados en la mejora, así como su apertura para recibir comentarios e implementar los cambios necesarios en función de los comentarios recibidos*

		fi	%
Válido	En desacuerdo	3	8,6%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	51,4%
	De acuerdo	12	34,3%
	Totalmente de acuerdo	2	5,7%
	Total	35	100%

Fuente: Ficha de evaluación 2023

**Figura 12**

*El asesor brinda comentarios específicos, oportunos y centrados en la mejora, así como su apertura para recibir comentarios e implementar los cambios necesarios en función de los comentarios recibidos*



Fuente: Tabla 13

Se reporta que, con respecto a este ítem, los que fueron reportados como en totalmente en desacuerdo son el 0%, en desacuerdo de la capacidad es el 8.6% de la población, los que se les reportó ni de acuerdo ni en desacuerdo son el 51.4%, los que se les reportó como de acuerdo son el 34.3%, y los que se les reportaron totalmente de acuerdo son el 5.7%.

**Tabla 14**

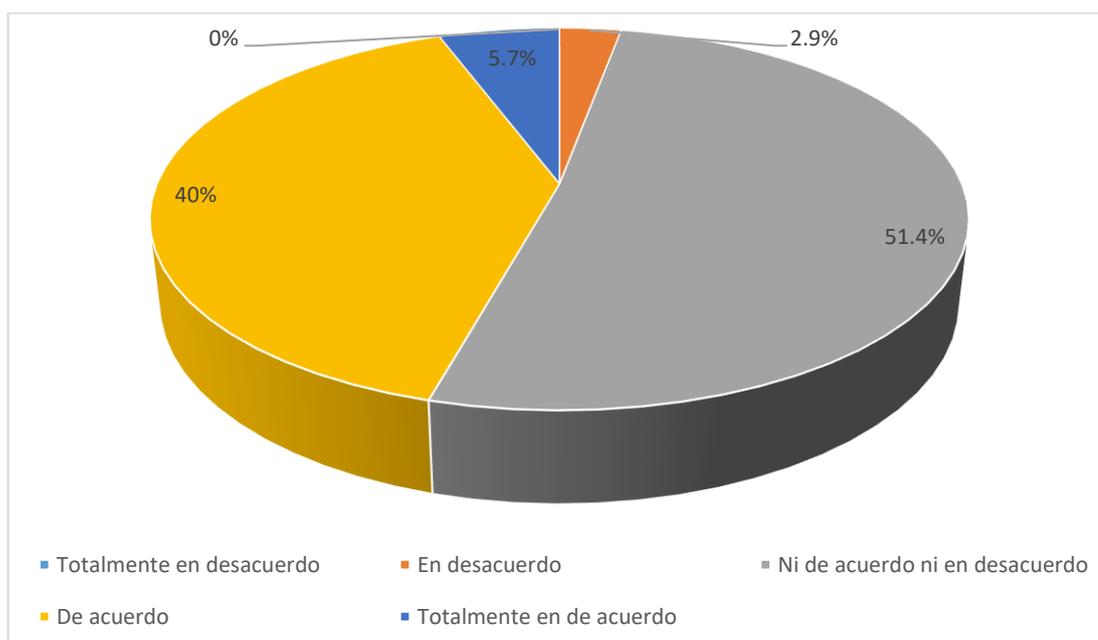
*El asesor prioriza tareas, establece metas, administra el tiempo de manera eficiente y asignar recursos de manera adecuada para garantizar el progreso óptimo de las tareas asignadas*

		fi	%
Válido	En desacuerdo	1	2,9%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	51,4%
	De acuerdo	14	40%
	Totalmente de acuerdo	2	5,7%
	Total	35	100%

Fuente: Ficha de evaluación 2023

**Figura 13**

*El asesor prioriza tareas, establece metas, administra el tiempo de manera eficiente y asignar recursos de manera adecuada para garantizar el progreso óptimo de las tareas asignadas*



Fuente: Tabla 14

Se reporta que, con respecto a este ítem, los que fueron reportados como en totalmente en desacuerdo son el 0%, en desacuerdo de la capacidad es el 11.4% de la población, los que se les reportó ni de acuerdo ni en desacuerdo son el 34.3%, los que se les reportó como de acuerdo son el 25.7%, y los que se les reportaron totalmente de acuerdo son el 28.6%.

**Tabla 15**

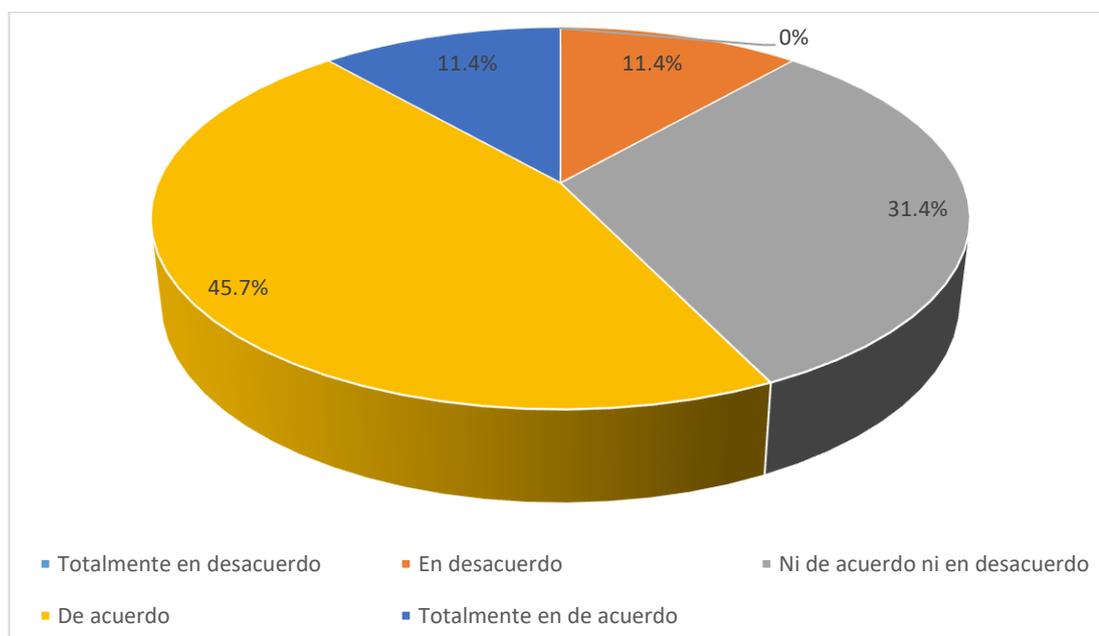
*El asesor cumple con los plazos, realizar múltiples tareas y mantener la productividad a lo largo de la jornada laboral*

		fi	%
Válido	En desacuerdo	4	11,4%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	31,4%
	De acuerdo	16	45,7%
	Totalmente de acuerdo	4	11,4%
	Total	35	100%

Fuente: Ficha de evaluación 2023

**Figura 14**

*El asesor cumple con los plazos, realizar múltiples tareas y mantener la productividad a lo largo de la jornada laboral*



Fuente: Tabla 15

Se reporta que, con respecto a este ítem, los que fueron reportados como en totalmente en desacuerdo son el 0%, en desacuerdo de la capacidad es el 11.4% de la población, los que se les reportó ni de acuerdo ni en desacuerdo son el 31.4%, los que se les reportó como de acuerdo son el 45.7%, y los que se les reportaron totalmente de acuerdo son el 11.4%.

**Tabla 16**

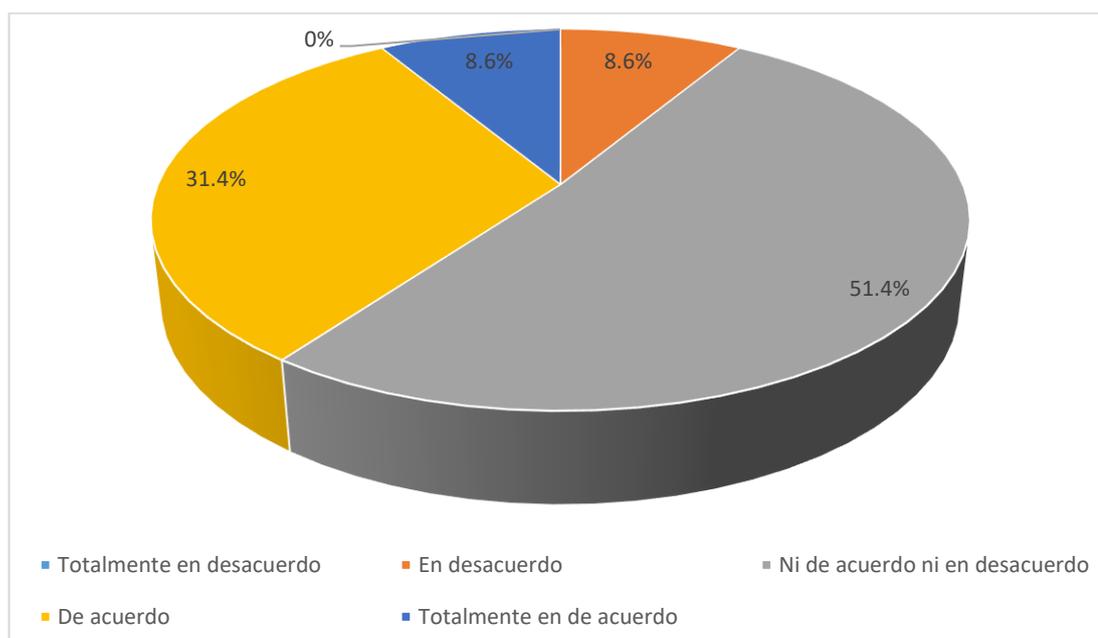
El asesor cumple con los plazos, logra los objetivos de desempeño y entrega el trabajo con la calidad esperada, sin experimentar estrés laboral o problemas de salud significativos

		fi	%
Válido	En desacuerdo	3	8,6%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	51,4%
	De acuerdo	11	31,4%
	Totalmente de acuerdo	3	8,6%
	Total	35	100%

Fuente: Ficha de evaluación 2023

**Figura 15**

El asesor cumple con los plazos, logra los objetivos de desempeño y entrega el trabajo con la calidad esperada, sin experimentar estrés laboral o problemas de salud significativos



Fuente: Tabla 16

Se reporta que, con respecto a este ítem, los que fueron reportados como en totalmente en desacuerdo son el 0%, en desacuerdo de la capacidad es el 8.6% de la población, los que se les reportó ni de acuerdo ni en desacuerdo son el 51.4%, los que se les reportó como de acuerdo son el 31.4%, y los que se les reportaron totalmente de acuerdo son el 8.6%.

**Tabla 17**

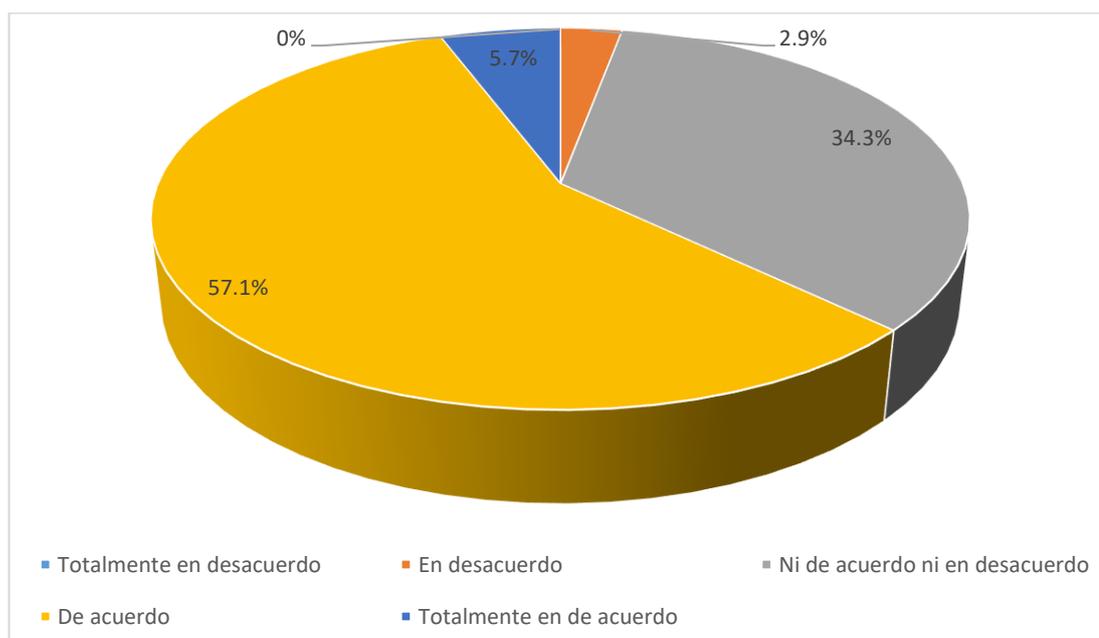
*El asesor se adapta a nuevas circunstancias, mantiene la productividad y el bienestar en medio de dinámicas de trabajo cambiantes*

		fi	%
Válido	En desacuerdo	1	2,9
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	12	34,3
	De acuerdo	20	57,1
	Totalmente de acuerdo	2	5,7
	Total	35	100,0

Fuente: Ficha de evaluación 2023

**Figura 16**

*El asesor se adapta a nuevas circunstancias, mantiene la productividad y el bienestar en medio de dinámicas de trabajo cambiantes*



Fuente: Tabla 17

Se reporta que, con respecto a este ítem, los que fueron reportados como en totalmente en desacuerdo son el 0%, en desacuerdo de la capacidad es el 2.6% de la población, los que se les reportó ni de acuerdo ni en desacuerdo son el 34.3%, los que se les reportó como de acuerdo son el 57.1%, y los que se les reportaron totalmente de acuerdo son el 5.7%.

**Tabla 18**

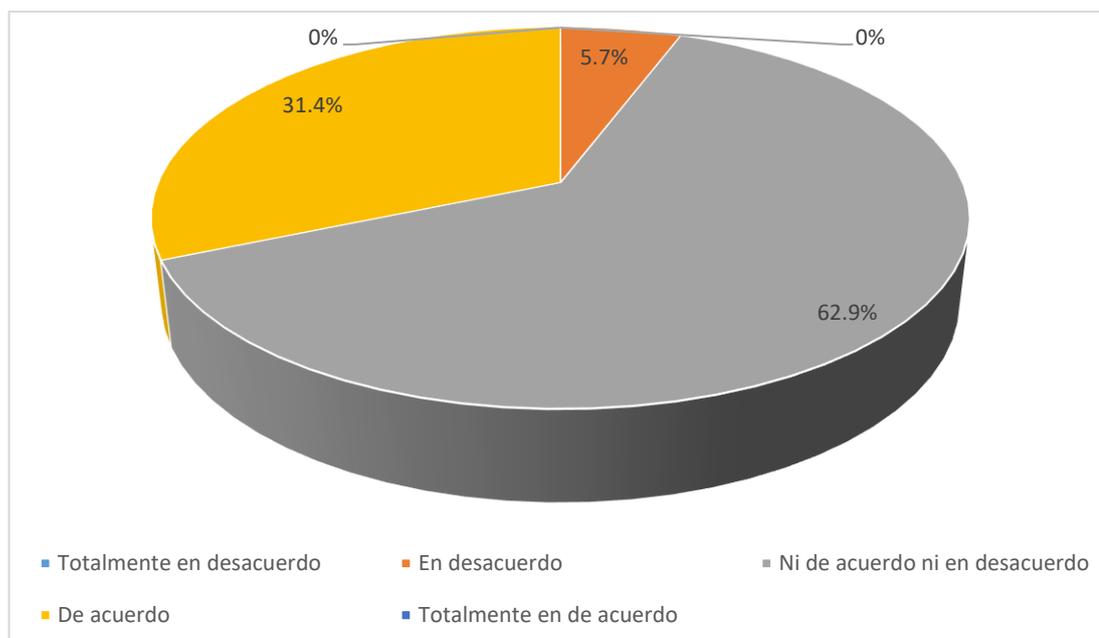
*El asesor administra su tiempo, establece límites y prioriza el cuidado personal y las responsabilidades personales, lo que contribuye al bienestar general y al desempeño laboral*

		fi	%
Válido	En desacuerdo	2	5,7%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22	62,9%
	De acuerdo	11	31,4%
	Total	35	100%

Fuente: Ficha de evaluación 2023

**Figura 17**

*El asesor administra su tiempo, establece límites y prioriza el cuidado personal y las responsabilidades personales, lo que contribuye al bienestar general y al desempeño laboral*



Fuente: Tabla 18

Se reporta que, con respecto a este ítem, los que fueron reportados como en totalmente en desacuerdo son el 0%, en desacuerdo de la capacidad es el 5.7% de la población, los que se les reportó ni de acuerdo ni en desacuerdo son el 62.9%, los que se les reportó como de acuerdo son el 31.4%, y los que se les reportaron totalmente de acuerdo son el 0%.

**Tabla 19**

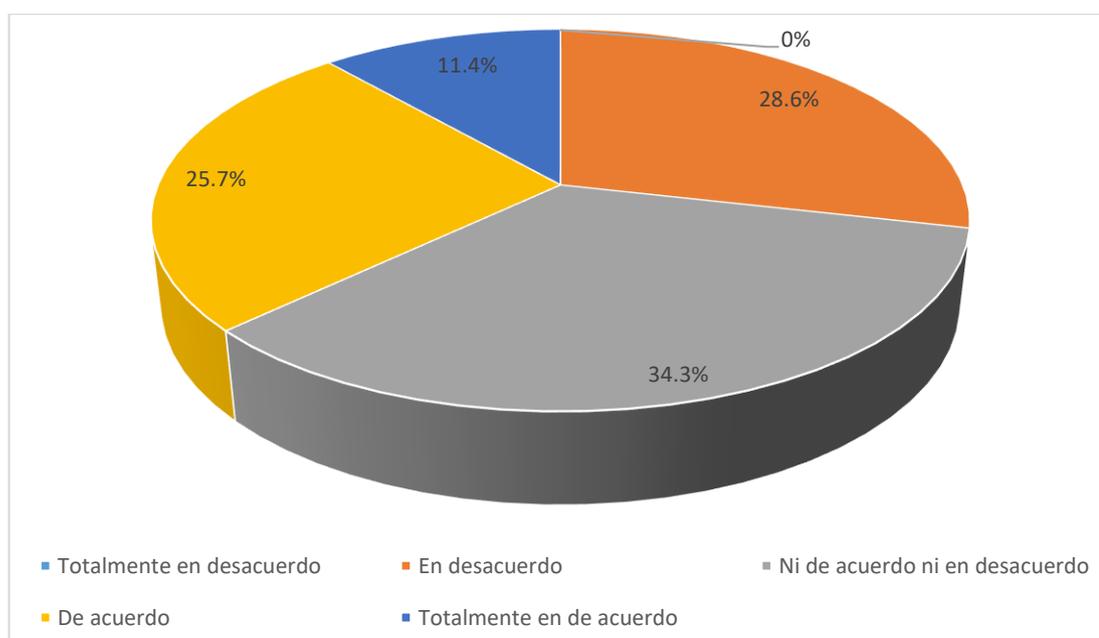
*El asesor refleja la capacidad de producir los resultados deseados y cumplir con los estándares de desempeño*

		fi	%
Válido	En desacuerdo	10	28,6%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	34,3%
	De acuerdo	9	25,7%
	Totalmente de acuerdo	4	11,4%
	Total	35	100%

Fuente: Ficha de evaluación 2023

**Figura 18**

*El asesor refleja la capacidad de producir los resultados deseados y cumplir con los estándares de desempeño*



Fuente: Tabla 18

Se reporta que, con respecto a este ítem, los que fueron reportados como en totalmente en desacuerdo son el 0%, en desacuerdo de la capacidad es el 28.6% de la población, los que se les reportó ni de acuerdo ni en desacuerdo son el 34.3%, los que se les reportó como de acuerdo son el 25.7%, y los que se les reportaron totalmente de acuerdo son el 11.4%.

**Tabla 20**

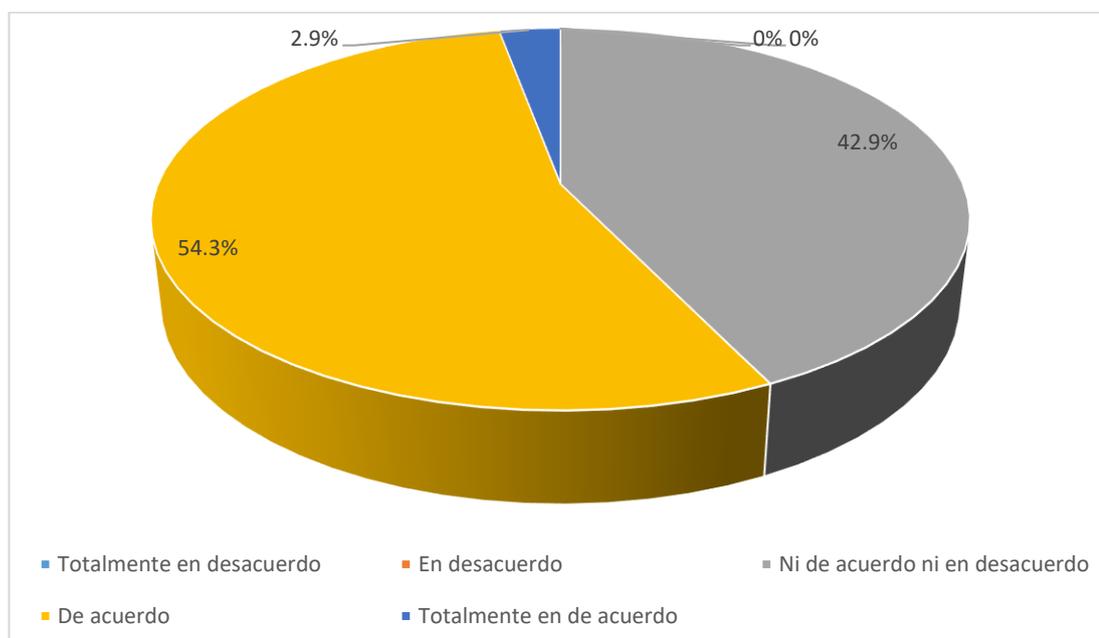
*El asesor manifiesta habilidades de pensamiento crítico, creatividad e ingenio para resolver problemas que surgen durante las tareas laborales*

		fi	%
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	42,9
	De acuerdo	19	54,3
	Totalmente de acuerdo	1	2,9
	Total	35	100,0

Fuente: Ficha de evaluación 2023

**Figura 19**

*El asesor manifiesta habilidades de pensamiento crítico, creatividad e ingenio para resolver problemas que surgen durante las tareas laborales*



Fuente: Tabla 19

Se reporta que, con respecto a este ítem, los que fueron reportados como en totalmente en desacuerdo son el 0%, en desacuerdo de la capacidad es el 0% de la población, los que se les reportó ni de acuerdo ni en desacuerdo son el 42.9%, los que se les reportó como de acuerdo son el 54.3%, y los que se les reportaron totalmente de acuerdo son el 2.9%.

**Tabla 21**

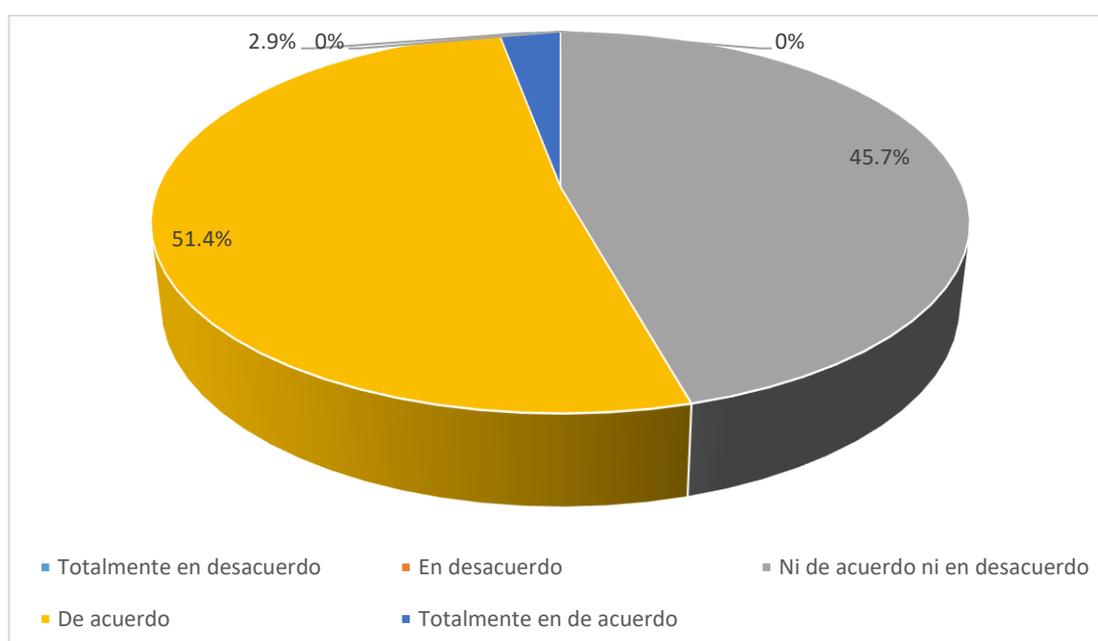
*El asesor refleja su capacidad para manejar situaciones complejas, adaptarse al cambio y demostrar resiliencia frente a los desafíos*

		fi	%
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	45,7
	De acuerdo	18	51,4
	Totalmente de acuerdo	1	2,9
	Total	35	100,0

Fuente: Ficha de evaluación 2023

**Figura 20**

*El asesor refleja su capacidad para manejar situaciones complejas, adaptarse al cambio y demostrar resiliencia frente a los desafíos*



Fuente: Tabla 21

Se reporta que, con respecto a este ítem, los que fueron reportados como en totalmente en desacuerdo son el 0%, en desacuerdo de la capacidad es el 0% de la población, los que se les reportó ni de acuerdo ni en desacuerdo son el 45.7%, los que se les reportó como de acuerdo son el 51.4%, y los que se les reportaron totalmente de acuerdo son el 2.9%.

**Tabla 22**

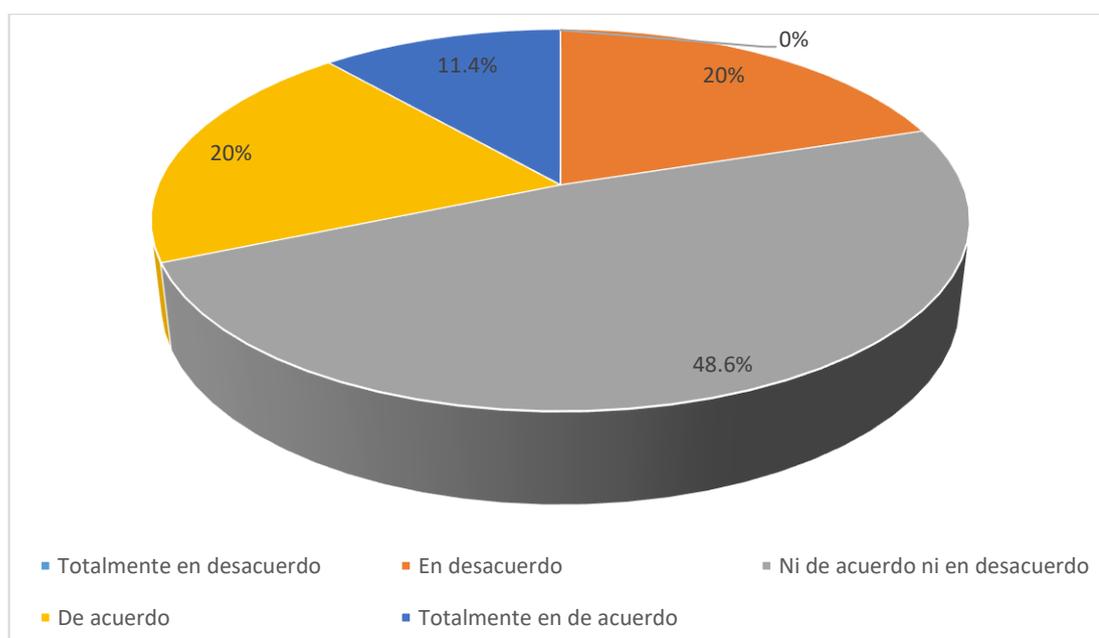
*El asesor refleja su voluntad de ir más allá de las responsabilidades asignadas y contribuir al éxito general de la organización*

		fi	%
Válido	En desacuerdo	7	20%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	48,6%
	De acuerdo	7	20%
	Totalmente de acuerdo	4	11,4%
	Total	35	100%

Fuente: Ficha de evaluación 2023

**Figura 21**

*El asesor refleja su voluntad de ir más allá de las responsabilidades asignadas y contribuir al éxito general de la organización*



Fuente: Tabla 22

Se reporta que, con respecto a este ítem, los que fueron reportados como en totalmente en desacuerdo son el 0%, en desacuerdo de la capacidad es el 20% de la población, los que se les reportó ni de acuerdo ni en desacuerdo son el 48.6%, los que se les reportó como de acuerdo son el 20%, y los que se les reportaron totalmente de acuerdo son el 11.4%.

**Tabla 23**

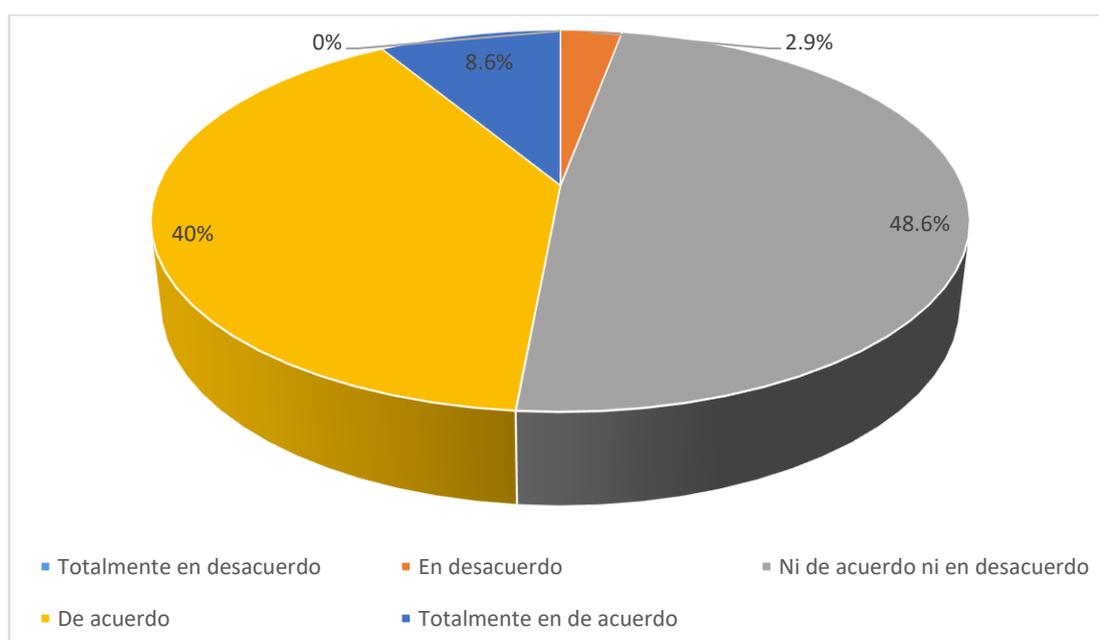
*El asesor administra el tiempo de manera efectiva y prioriza tareas para cumplir con los plazos*

		fi	%
Válido	En desacuerdo	1	2,9%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	48,6%
	De acuerdo	14	40%
	Totalmente de acuerdo	3	8,6%
	Total	35	100%

Fuente: Ficha de evaluación 2023

**Figura 22**

*El asesor administra el tiempo de manera efectiva y prioriza tareas para cumplir con los plazos*



Fuente: Tabla 23

Se reporta que, con respecto a este ítem, los que fueron reportados como en totalmente en desacuerdo son el 0%, en desacuerdo de la capacidad es el 2.9% de la población, los que se les reportó ni de acuerdo ni en desacuerdo son el 48.6%, los que se les reportó como de acuerdo son el 40%, y los que se les reportaron totalmente de acuerdo son el 8.6%.

**Tabla 24**

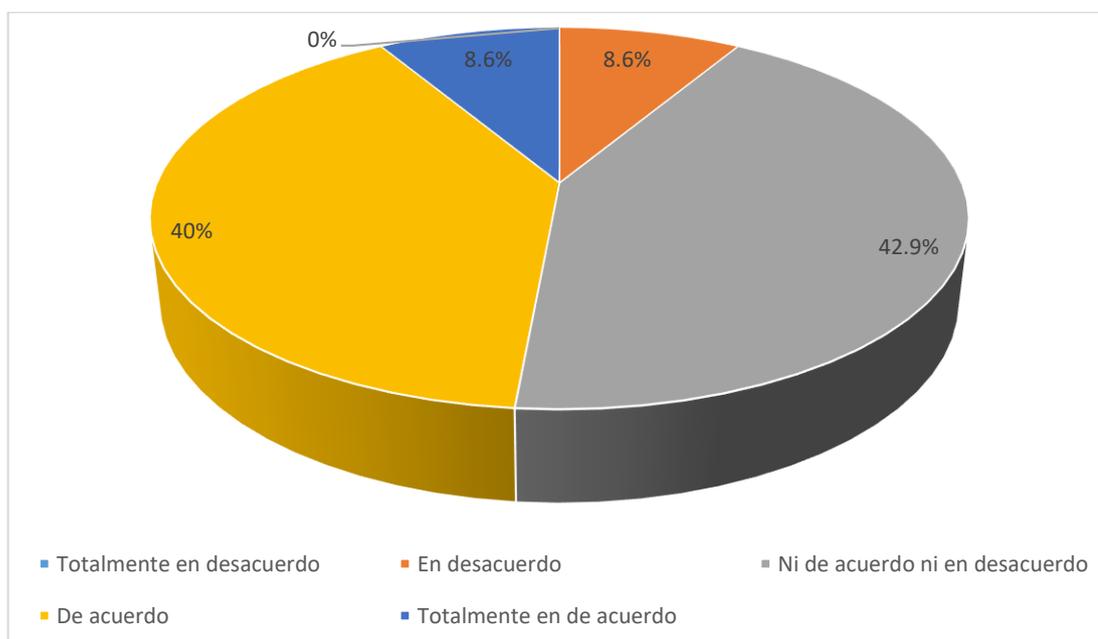
*El asesor adquiere nuevos conocimientos y lo aplica a su trabajo de manera efectiva*

		fi	%
Válido	En desacuerdo	3	8,6%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	42,9%
	De acuerdo	14	40%
	Totalmente de acuerdo	3	8,6%
	Total	35	100%

Fuente: Ficha de evaluación 2023

**Figura 23**

*El asesor adquiere nuevos conocimientos y lo aplica a su trabajo de manera efectiva*



Fuente: Tabla 24

Se reporta que, con respecto a este ítem, los que fueron reportados como en totalmente en desacuerdo son el 0%, en desacuerdo de la capacidad es el 8.6% de la población, los que se les reportó ni de acuerdo ni en desacuerdo son el 42.9%, los que se les reportó como de acuerdo son el 40%, y los que se les reportaron totalmente de acuerdo son el 8.6%.

**Tabla 25**

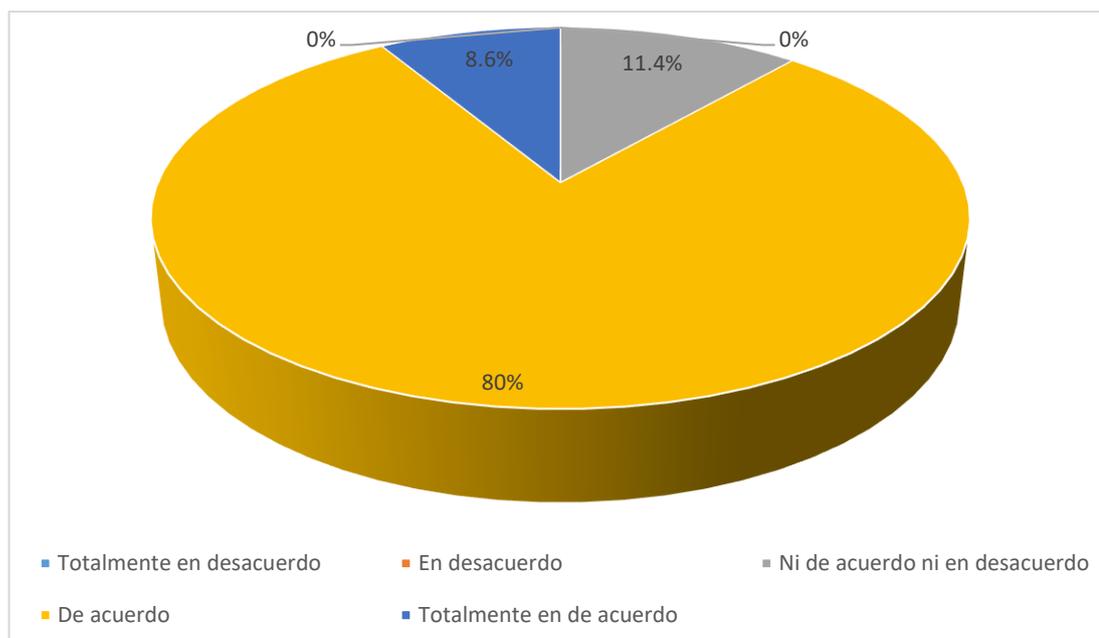
*El asesor manifiesta adaptabilidad, flexibilidad y capacidad de aprender rápidamente ante situaciones novedosas*

		fi	%
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	11,4%
	De acuerdo	28	80%
	Totalmente de acuerdo	3	8,6%
	Total	35	100%

Fuente: Ficha de evaluación 2023

**Figura 24**

*El asesor manifiesta adaptabilidad, flexibilidad y capacidad de aprender rápidamente ante situaciones novedosas*



Fuente: Tabla 25

Se reporta que, con respecto a este ítem, los que fueron reportados como en totalmente en desacuerdo son el 0%, en desacuerdo de la capacidad es el 0% de la población, los que se les reportó ni de acuerdo ni en desacuerdo son el 11.4%, los que se les reportó como de acuerdo son el 80%, y los que se les reportaron totalmente de acuerdo son el 8.6%.

**Tabla 26**

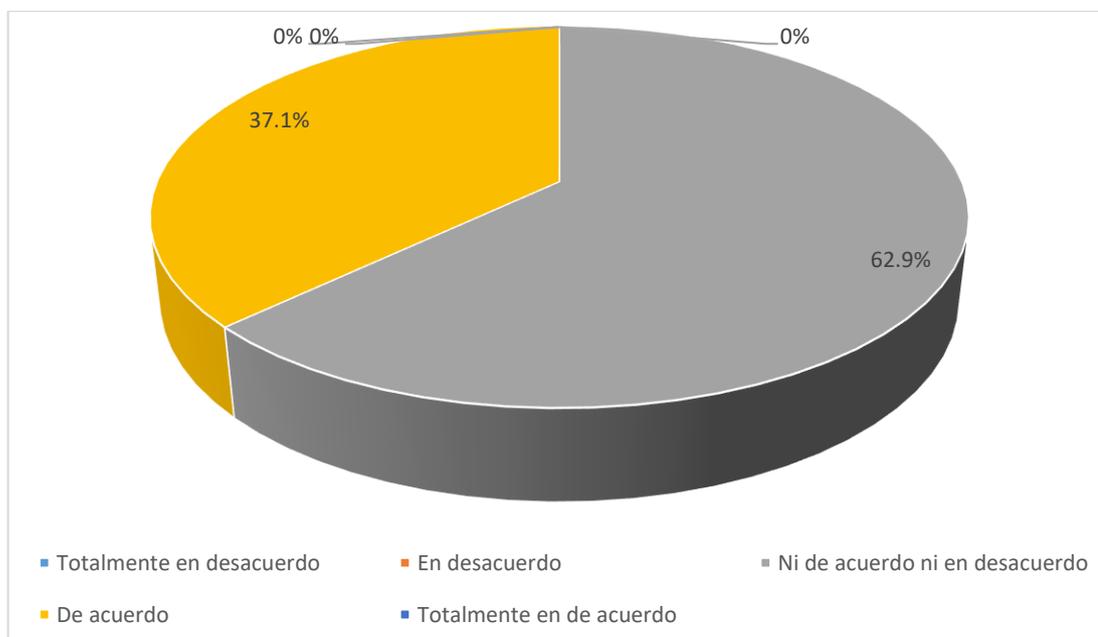
*El asesor logra analizar situaciones, establecer objetivos claros y crear planes de acción para realizar tareas de manera eficiente*

		fi	%
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22	62,9%
	De acuerdo	13	37,1%
	Total	35	100%

Fuente: Ficha de evaluación 2023

**Figura 25**

*El asesor logra analizar situaciones, establecer objetivos claros y crear planes de acción para realizar tareas de manera eficiente*



Fuente: Tabla 26

Se reporta que, con respecto a este ítem, los que fueron reportados como en totalmente en desacuerdo son el 0%, en desacuerdo de la capacidad es el 0% de la población, los que se les reportó ni de acuerdo ni en desacuerdo son el 62.9%, los que se les reportó como de acuerdo son el 37.1%, y los que se les reportaron totalmente de acuerdo son el 0.

**Tabla 27**

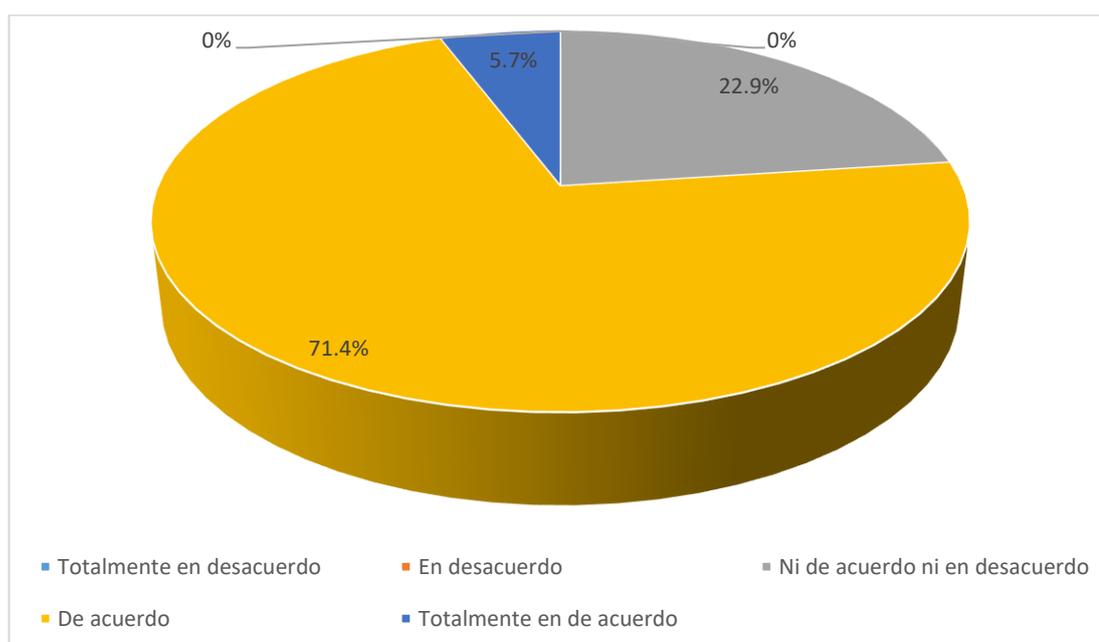
*El asesor tiene la capacidad para adquirir nuevos conocimientos, actualizar sus habilidades existentes y mantenerse actualizado con las últimas tendencias, tecnologías y mejores prácticas*

		fi	%
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	22,9%
	De acuerdo	25	71,4%
	Totalmente de acuerdo	2	5,7%
	Total	35	100%

Fuente: Ficha de evaluación 2023

**Figura 26**

*El asesor tiene la capacidad para adquirir nuevos conocimientos, actualizar sus habilidades existentes y mantenerse actualizado con las últimas tendencias, tecnologías y mejores prácticas*



Fuente: Tabla 27

Se reporta que, con respecto a este ítem, los que fueron reportados como en totalmente en desacuerdo son el 0%, en desacuerdo de la capacidad es el 0% de la población, los que se les reportó ni de acuerdo ni en desacuerdo son el 22.9%, los que se les reportó como de acuerdo son el 71.4%, y los que se les reportaron totalmente de acuerdo son el 5.7%.

**Tabla 28**

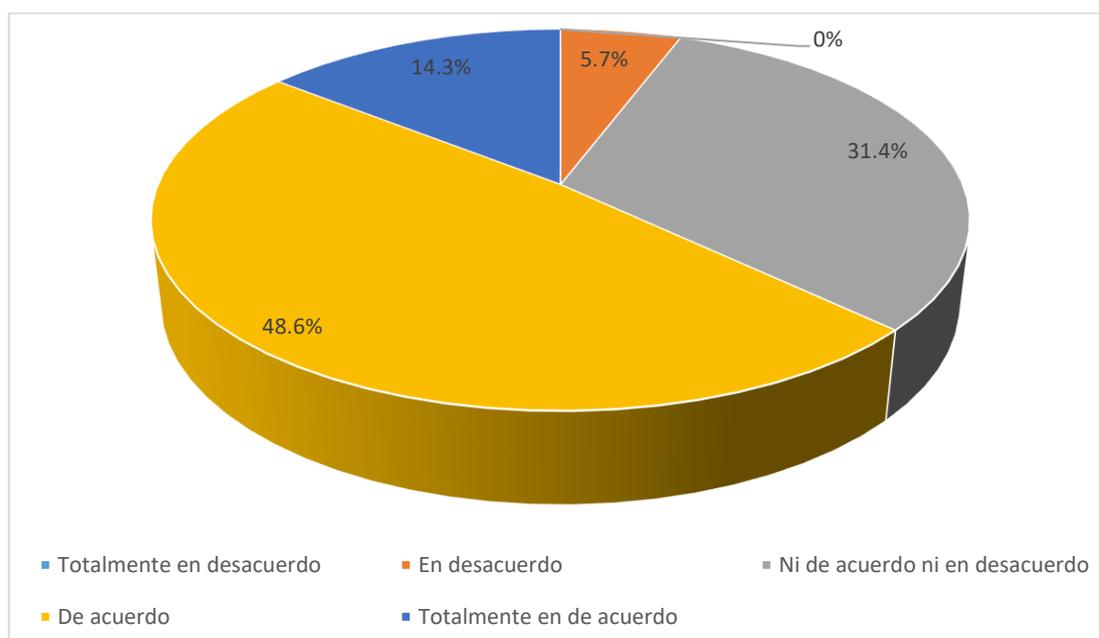
*El asesor refleja su voluntad de contribuir al trabajo en equipo, colaborar con sus colegas y participar activamente en iniciativas que contribuyan al éxito general de la empresa*

		fi	%
Válido	En desacuerdo	2	5,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	31,4
	De acuerdo	17	48,6
	Totalmente de acuerdo	5	14,3
	Total	35	100,0

Fuente: Ficha de evaluación 2023

**Figura 27**

*El asesor refleja su voluntad de contribuir al trabajo en equipo, colaborar con sus colegas y participar activamente en iniciativas que contribuyan al éxito general de la empresa*



Fuente: Tabla 28

Se reporta que, con respecto a este ítem, los que fueron reportados como en totalmente en desacuerdo son el 0%, en desacuerdo de la capacidad es el 5.7% de la población, los que se les reportó ni de acuerdo ni en desacuerdo son el 31.4%, los que se les reportó como de acuerdo son el 48.6%, y los que se les reportaron totalmente de acuerdo son el 14.3%.

**Tabla 29**

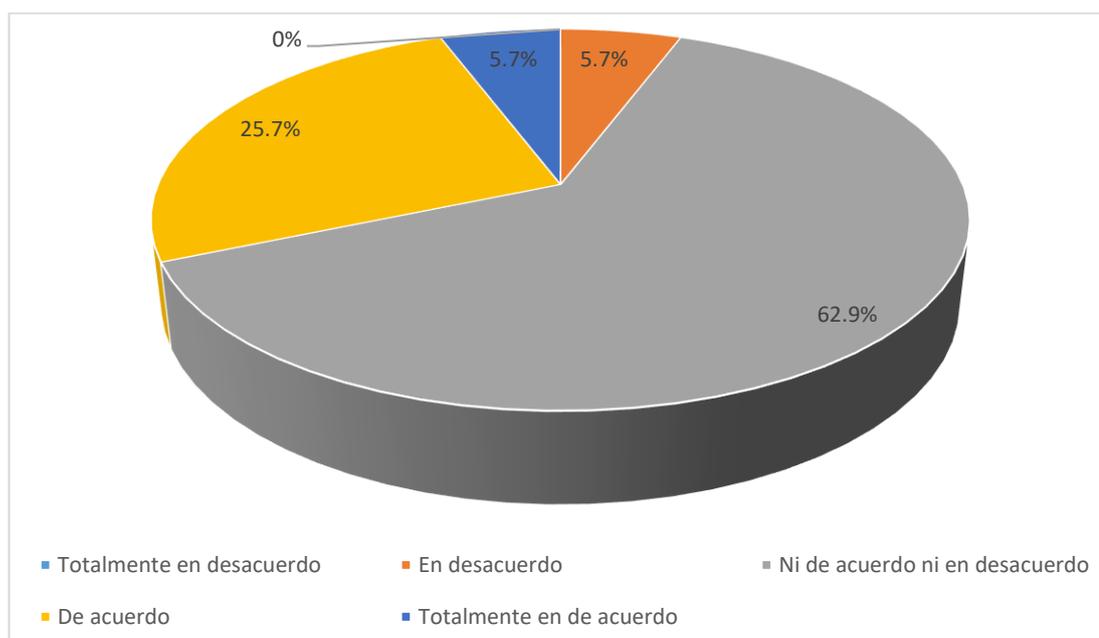
*El asesor refleja su capacidad para priorizar tareas, administrar el tiempo sabiamente y asignar recursos adecuadamente para lograr resultados óptimos*

		fi	%
Válido	En desacuerdo	2	5,7%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22	62,9%
	De acuerdo	9	25,7%
	Totalmente de acuerdo	2	5,7%
	Total	35	100%

Fuente: Ficha de evaluación 2023

**Figura 28**

*El asesor refleja su capacidad para priorizar tareas, administrar el tiempo sabiamente y asignar recursos adecuadamente para lograr resultados óptimos*



Fuente: Tabla 29

Se reporta que, con respecto a este ítem, los que fueron reportados como en totalmente en desacuerdo son el 0%, en desacuerdo de la capacidad es el 5.7% de la población, los que se les reportó ni de acuerdo ni en desacuerdo son el 62.9%, los que se les reportó como de acuerdo son el 25.7%, y los que se les reportaron totalmente de acuerdo son el 5.7%.

**Tabla 30**

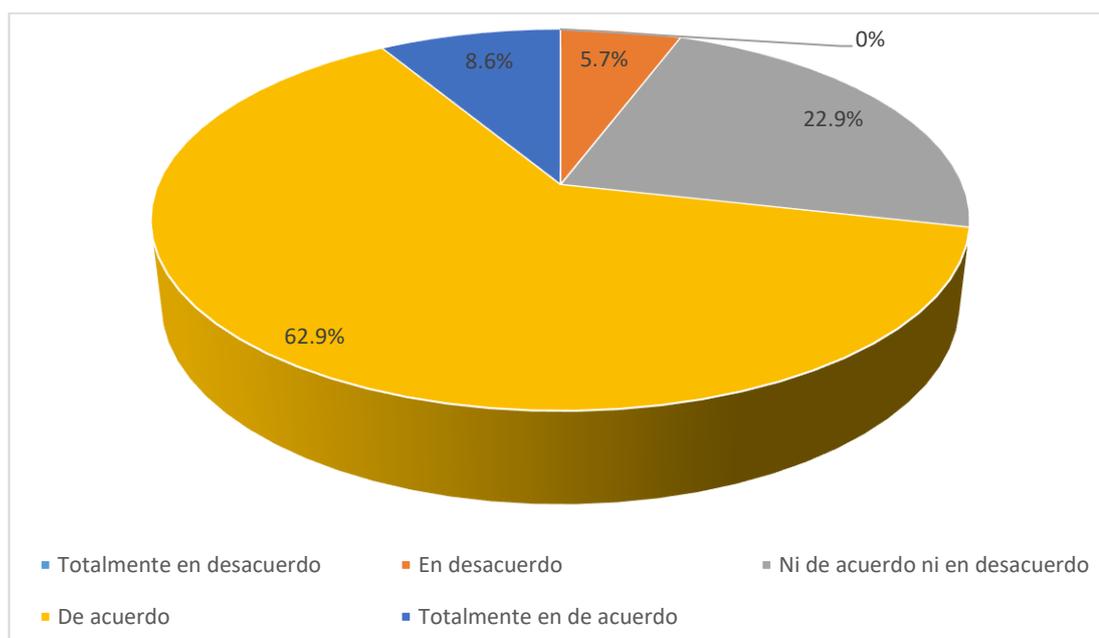
*El asesor muestra una actitud cooperativa, muestra respeto por los colegas y mantiene una perspectiva constructiva*

		fi	%
Válido	En desacuerdo	2	5,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	22,9
	De acuerdo	22	62,9
	Totalmente de acuerdo	3	8,6
	Total	35	100,0

Fuente: Ficha de evaluación 2023

**Figura 29**

*El asesor muestra una actitud cooperativa, muestra respeto por los colegas y mantiene una perspectiva constructiva*



Fuente: Tabla 30

Se reporta que, con respecto a este ítem, los que fueron reportados como en totalmente en desacuerdo son el 0%, en desacuerdo de la capacidad es el 5.7% de la población, los que se les reportó ni de acuerdo ni en desacuerdo son el 22.9%, los que se les reportó como de acuerdo son el 62.9%, y los que se les reportaron totalmente de acuerdo son el 8.6%.

**Tabla 31**

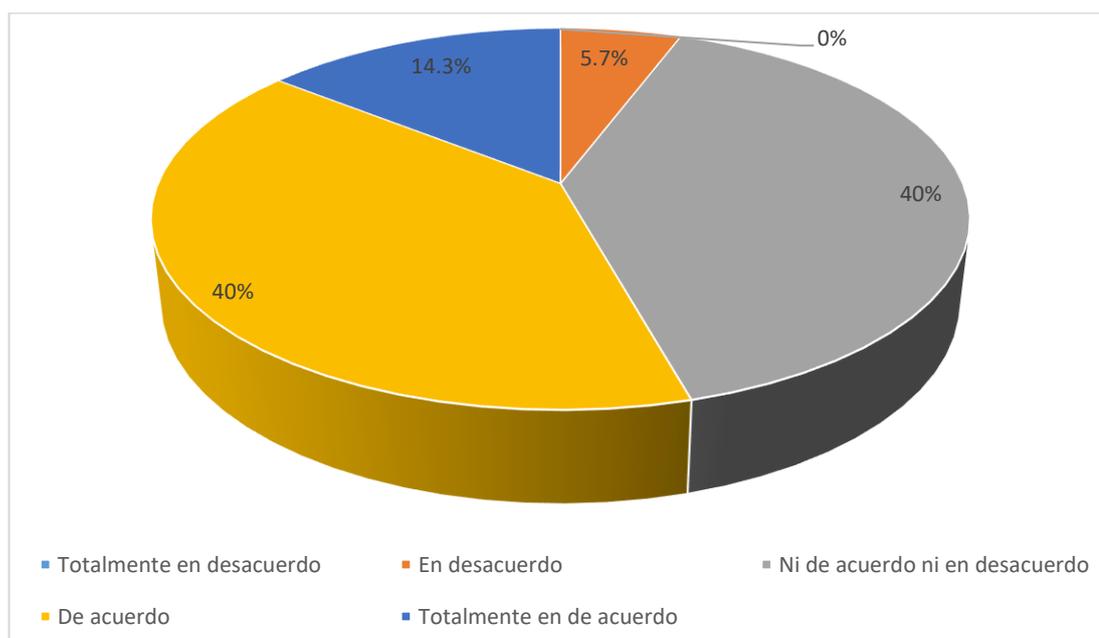
*El asesor refleja su disposición para identificar y abordar desafíos potenciales, sugerir mejoras y buscar activamente oportunidades de crecimiento y desarrollo*

		fi	%
Válido	En desacuerdo	2	5,7%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	40%
	De acuerdo	14	40%
	Totalmente de acuerdo	5	14,3%
	Total	35	100%

Fuente: Ficha de evaluación 2023

**Figura 30**

*El asesor refleja su disposición para identificar y abordar desafíos potenciales, sugerir mejoras y buscar activamente oportunidades de crecimiento y desarrollo*



Fuente: Tabla 31

Se reporta que, con respecto a este ítem, los que fueron reportados como en totalmente en desacuerdo son el 0%, en desacuerdo de la capacidad es el 5.7% de la población, los que se les reportó ni de acuerdo ni en desacuerdo son el 40%, los que se les reportó como de acuerdo son el 40%, y los que se les reportaron totalmente de acuerdo son el 14.3%.

**Tabla 32**

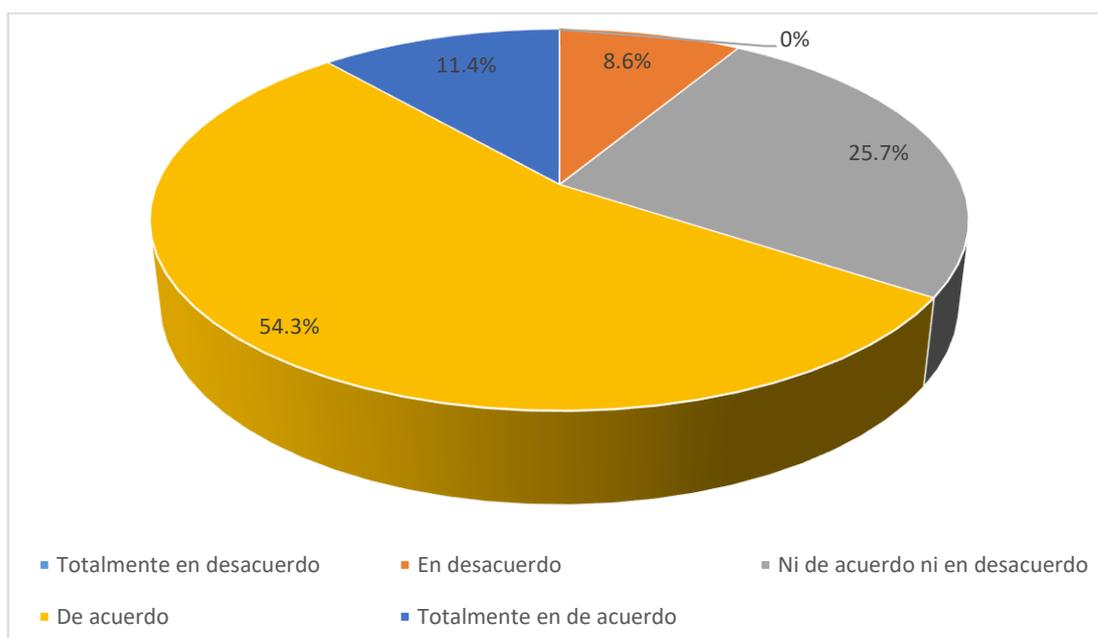
*El asesor manifiesta sus habilidades de trabajo en equipo, colaboración y apoyo hacia los demás, contribuyendo a un ambiente de trabajo cohesivo y de apoyo*

		fi	%
Válido	En desacuerdo	3	8,6%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	25,7%
	De acuerdo	19	54,3%
	Totalmente de acuerdo	4	11,4%
	Total	35	100%

Fuente: Ficha de evaluación 2023

**Figura 31**

*El asesor manifiesta sus habilidades de trabajo en equipo, colaboración y apoyo hacia los demás, contribuyendo a un ambiente de trabajo cohesivo y de apoyo*



Fuente: Tabla 32

Se reporta que, con respecto a este ítem, los que fueron reportados como en totalmente en desacuerdo son el 0%, en desacuerdo de la capacidad es el 8.6% de la población, los que se les reportó ni de acuerdo ni en desacuerdo son el 25.7%, los que se les reportó como de acuerdo son el 54.3%, y los que se les reportaron totalmente de acuerdo son el 11.4%.

**Tabla 33**

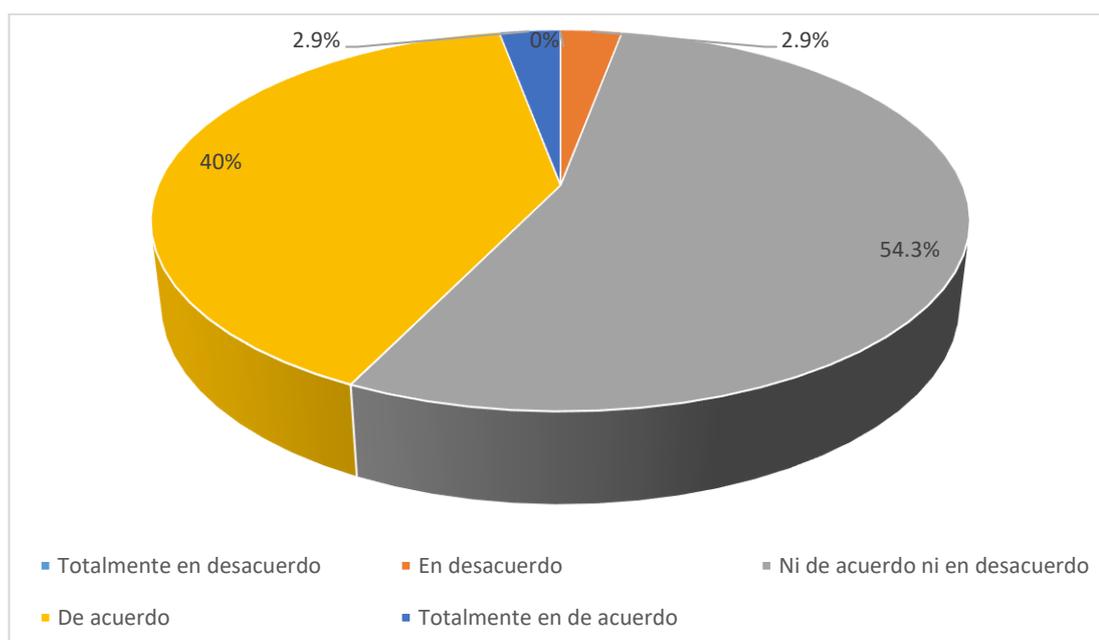
*El asesor muestra su resiliencia, habilidades para resolver problemas y capacidad para adaptarse y encontrar soluciones a situaciones difíciles, lo que en última instancia beneficia a la empresa y al entorno laboral*

		fi	%
Válido	En desacuerdo	1	2,9%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	54,3%
	De acuerdo	14	40%
	Totalmente de acuerdo	1	2,9%
	Total	35	100%

Fuente: Ficha de evaluación 2023

**Figura 32**

*El asesor muestra su resiliencia, habilidades para resolver problemas y capacidad para adaptarse y encontrar soluciones a situaciones difíciles, lo que en última instancia beneficia a la empresa y al entorno laboral*



Fuente: Tabla 31

Se reporta que, con respecto a este ítem, los que fueron reportados como en totalmente en desacuerdo son el 0%, en desacuerdo de la capacidad es el 2.9% de la población, los que se les reportó ni de acuerdo ni en desacuerdo son el 54.3%, los que se les reportó como de acuerdo son el 40%, y los que se les reportaron totalmente de acuerdo son el 2.9%.

**Tabla 34**

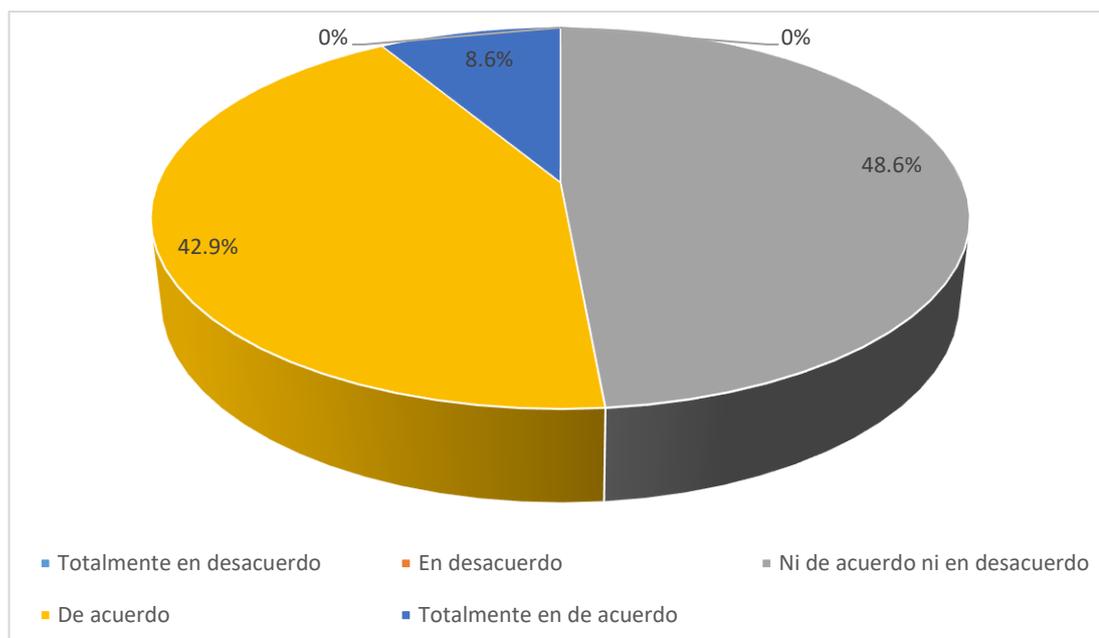
*El asesor mantiene su respeto por los compromisos de tiempo, confiabilidad y disciplina profesional, contribuyendo a operaciones eficientes dentro de la empresa*

		fi	%
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	48,6
	De acuerdo	15	42,9
	Totalmente de acuerdo	3	8,6
	Total	35	100,0

Fuente: Ficha de evaluación 2023

**Figura 33**

*El asesor mantiene su respeto por los compromisos de tiempo, confiabilidad y disciplina profesional, contribuyendo a operaciones eficientes dentro de la empresa*



Fuente: Tabla 31

Se reporta que, con respecto a este ítem, los que fueron reportados como en totalmente en desacuerdo son el 0%, en desacuerdo de la capacidad es el 0% de la población, los que se les reportó ni de acuerdo ni en desacuerdo son el 48.6%, los que se les reportó como de acuerdo son el 42.9%, y los que se les reportaron totalmente de acuerdo son el 8.6%.

**Tabla 35***Criterios para la baremación*

Nº de ítems	Bajo	Medio	Alto
2	2 4	5 7	8 10
3	3 7	8 11	12 15
4	4 9	10 15	16 20
5	5 11	12 18	19 25
8	8 18	19 29	30 40
17	17 39	40 62	63 85

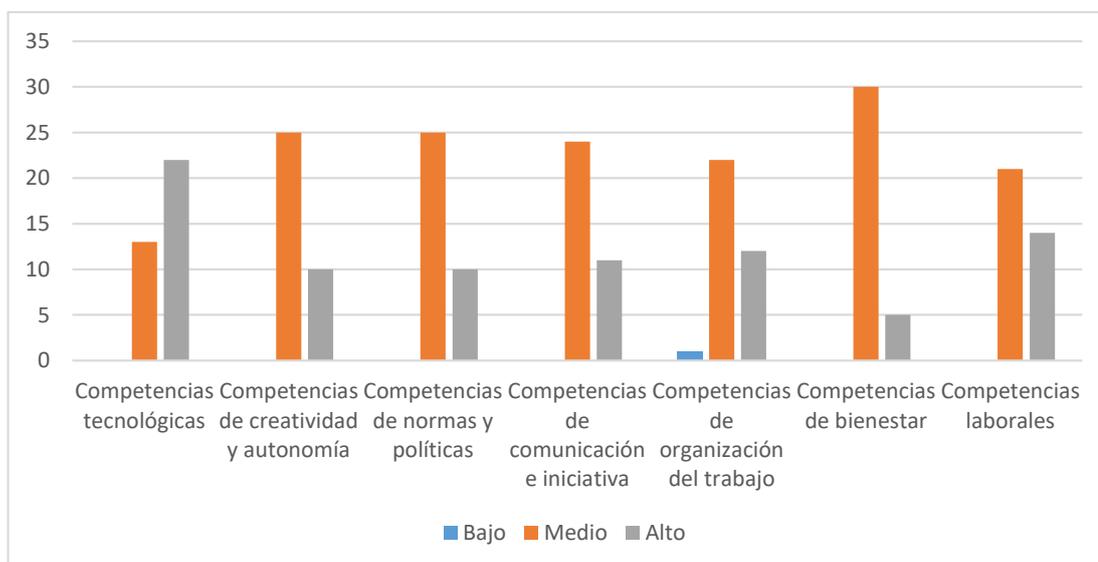
Para realizar la baremación de las dimensiones y las variables estudiadas se ha utilizado como criterio para la división los ítems que contenga. En caso de las dimensiones con dos ítems, el nivel bajo es de 2 a 4 puntos, el nivel medio es de 5 a 7 puntos, y el nivel alto es de 8 a 10 ítems. En caso de las dimensiones con 3 ítems, el nivel bajo es de 3 a 7 puntos, el nivel medio es de 8 a 11 puntos, y el nivel alto es de 12 a 15 ítems. En caso de las dimensiones con 4 ítems, el nivel bajo es de 4 a 9 puntos, el nivel medio es de 10 a 15 puntos, y el nivel alto es de 16 a 20 ítems. En caso de las dimensiones con 5 ítems, el nivel bajo es de 5 a 11 puntos, el nivel medio es de 12 a 18 puntos, y el nivel alto es de 19 a 25 ítems. En caso de las dimensiones con 8 ítems, el nivel bajo es de 8 a 18 puntos, el nivel medio es de 19 a 29 puntos, y el nivel alto es de 30 a 40 ítems. En caso de las dimensiones con 17 ítems, el nivel bajo es de 17 a 39 puntos, el nivel medio es de 40 a 62 puntos, y el nivel alto es de 63 a 85 ítems.

**Tabla 36***Frecuencia y porcentaje de las dimensiones y la variable Competencias laborales*

	Competencias tecnológicas		Competencias de creatividad y autonomía		Competencias de normas y políticas		Competencias de comunicación e iniciativa		Competencias de organización del trabajo		Competencias de bienestar		Competencias laborales	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Bajo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	2,9%	0	0%	0	0%
Medio	13	37,1%	25	71,4%	25	71,4%	24	68,6	22	62,9%	30	85,7	21	60,0
Alto	22	62,9%	10	28,6%	10	28,6%	11	31,4	12	34,3%	5	14,3	14	40,0

**Figura 34**

*Frecuencia de las dimensiones y la variable Competencias laborales*



Fuente: Tabla 36

El análisis de revela patrones reveladores en los datos relacionados con la Variable Competencia Laboral y sus dimensiones envolventes. Las Competencias Tecnológicas exhiben una distribución notable: el 37% de la población presenta un nivel Medio, mientras que el 62,9% demuestra un nivel Alto. Tendencias similares se evidencian en la dimensión Competencias de Creatividad y Autonomía, donde el 71,4% posee un nivel Medio, contrastando con el 28,6% que muestra un nivel Alto. La dimensión Competencias de Estándares y Políticas sigue un patrón paralelo, con un 71,4% representando un nivel Medio y un 28,6% alcanzando un nivel Alto. Por su parte, las Competencias de Comunicación e Iniciativa muestran una distribución similar, con un 68,6% bajo el nivel Medio y un 31,4% alcanzando un nivel Alto. Sorprendentemente, la dimensión Competencias de la organización muestra una menor prevalencia de competencia de alto nivel con un 34,3%, yuxtapuesta con un 62,9% que muestra un nivel promedio y apenas un 2,9% que se ubica por debajo del nivel inferior. Finalmente, las Competencias de Bienestar muestran un contraste más pronunciado, ya que el 85,7% posee un nivel Medio y el 14,3% manifiesta un nivel Alto. La Competencia Laboral Variable general muestra una distribución prometedora, con un 60% exhibiendo un nivel Medio y un 40% alcanzando un encomiable nivel Alto de competencia.

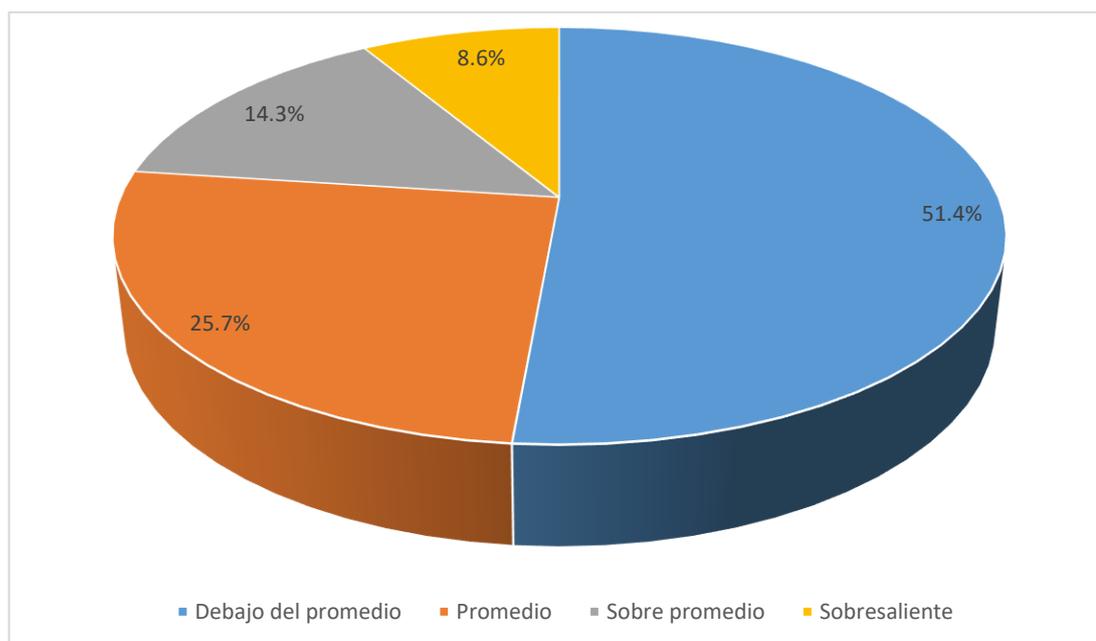
**Tabla 37**  
*Estadístico de las ventas*

Ventas	
Media	265,34
Mediana	190,00
Desv. Desviación	223,619
Rango	1010
Mínimo	90
Máximo	1100

**Tabla 38**  
*Frecuencia y porcentaje de las ventas- Producción*

		fi	%
Válido	Debajo del promedio	18	51,4%
	Promedio	9	25,7%
	Sobre promedio	5	14,3%
	Sobresaliente	3	8,6%
	Total	35	100 %

**Figura 35**  
*Porcentaje de las ventas - Producción*



Fuente: Tabla 38

Los datos muestran una cifra de ventas media de 265,34, con un valor mediano de 190 y una desviación estándar de 223. Los datos de ventas varían desde un mínimo de 90 hasta un máximo de 1100, lo que da como resultado una clasificación total de 1010. Estos datos son más categorizados en distintos tramos de ventas para su análisis. Las ventas inferiores a la media, que oscilan entre 90 y 190, constituyen el 51% de la población, lo que indica que una parte considerable de los trabajadores pertenecen a esta categoría.

De manera similar, el 25,7% de la fuerza laboral logró ventas promedio, que oscilaron entre 191 y 340, mientras que el 14,3% demostró ventas en promedio, dentro del rango de 341 a 700. Cabe destacar que los trabajadores que muestran un desempeño destacado en ventas, que oscilan entre 700 y 1100, representan el 8,6% de la población.

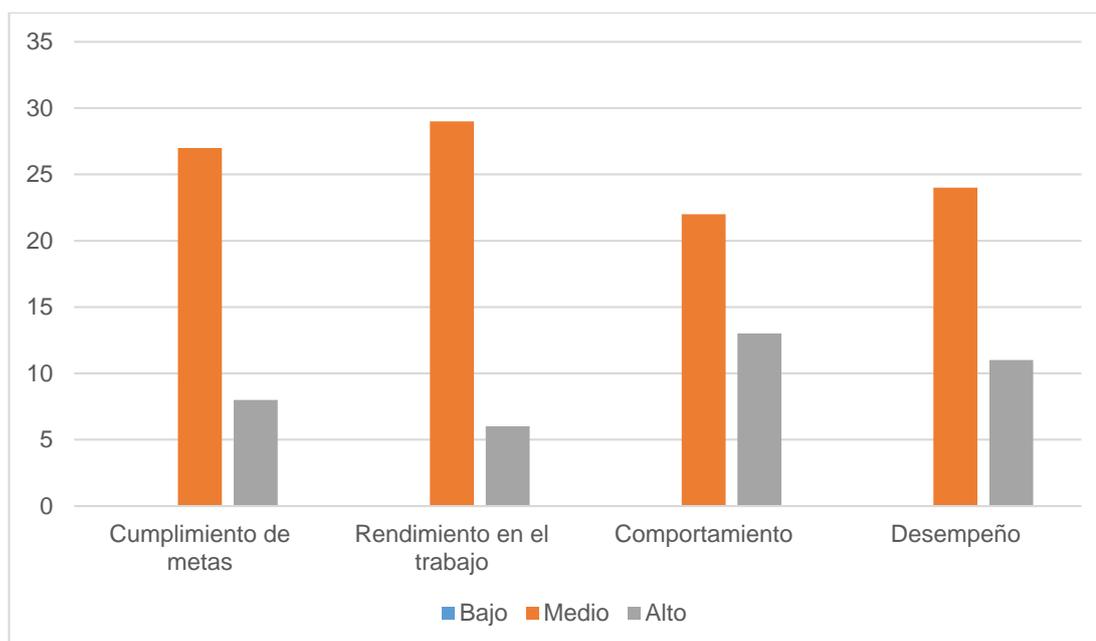
**Tabla 39**

*Frecuencia y porcentaje de las dimensiones y la variable Desempeño*

	Cumplimiento de metas		Rendimiento en el trabajo		Comportamiento		Desempeño	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Medio	27	77,1%	29	82,9%	22	62,9%	24	68,6%
Alto	8	22,9%	6	17,1%	13	37,1%	11	31,4%

**Figura 36**

*Frecuencia de las dimensiones y la variable Desempeño*



Fuente: Tabla 39

Los datos estadísticos de la prueba descriptiva arrojan ideas significativas. En materia de “Cumplimiento de Metas”, una porción sustancial de la población, que constituye el 77,1%, exhibe un nivel de cumplimiento medio, mientras que un destacable 22,9% alcanza un nivel de cumplimiento Alto. Asimismo, dentro de la dimensión “Desempeño Laboral”, el análisis indica que el 82,9% de los individuos mantiene un nivel de desempeño Medio,

mientras que el 17,1% presenta un nivel de desempeño Alto. La dimensión de "Comportamiento" revela una mayoría del 62,9% que opera en un nivel Medio, mientras que un considerable 37,1% exhibe un nivel Alto de competencia conductual. Además, en relación al "Desempeño Variable", los datos resaltan que el 68,6% de los individuos presenta un nivel Medio y el 31,4% presenta un nivel Alto de variabilidad de desempeño.

## 4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS

**Tabla 40**

*Pruebas de normalidad de Shapiro-Wilk*

	Estadístico	gl	Sig.
Competencias laborales	,977	35	,663
Ventas	,733	35	,000
Cumplimiento de metas	,953	35	,145
Rendimiento en el trabajo	,932	35	,032
Comportamiento	,939	35	,052
Desempeño	,948	35	,101

Fuente: Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

La interpretación de los resultados de la prueba de Shapiro-Wilk implica evaluar si el valor p asociado con cada variable es menor o mayor que un nivel de significancia predeterminado (a menudo denominado  $\alpha$ , generalmente establecido en 0,05). La hipótesis nula de la prueba de Shapiro-Wilk es que los datos siguen una distribución normal. Si el valor p es menor que  $\alpha$ , rechazamos la hipótesis nula y concluimos que los datos no siguen una distribución normal. Si el valor p es mayor que  $\alpha$ , no podemos rechazar la hipótesis nula, lo que indica que no hay evidencia significativa que sugiera una desviación de la normalidad.

Aquí están los valores p para cada variable:

- Competencias laborales: Valor P = 0,663 (No se rechaza, probable distribución normal).
- Ventas: Valor P = 0,000 (Rechazo, no es una distribución normal).
- Cumplimiento de metas: Valor P = 0,145 (No se rechaza, probable distribución normal).
- Rendimiento en el trabajo: Valor P = 0,032 (Rechazo, no es una distribución normal)

- Comportamiento: Valor  $P = 0,052$  (no se rechaza, probablemente distribución normal)
- Desempeño: valor  $P = 0,101$  (no se rechaza, probablemente distribución normal)

Basado en estos resultados las variables con probable distribución normal son las competencias laborales, cumplimiento de metas, comportamiento, y rendimiento. Y las variables con distribución no normal son ventas y desempeño laboral. Dado que está interesado en decidir qué pruebas estadísticas utilizar para diversas correlaciones que involucran estas variables, tiene algunas opciones dependiendo de la combinación de distribuciones normales y no normales.

Desempeño y Competencias Laborales: Es probable que ambas variables tengan una distribución normal. Puede utilizar el coeficiente de correlación de Pearson para evaluar la relación entre estas dos variables.

Competencias Laborales y Ventas: Es probable que las habilidades laborales tengan una distribución normal, pero las ventas no. En este caso, puede optar por una correlación no paramétrica como el coeficiente de correlación de rangos de Spearman.

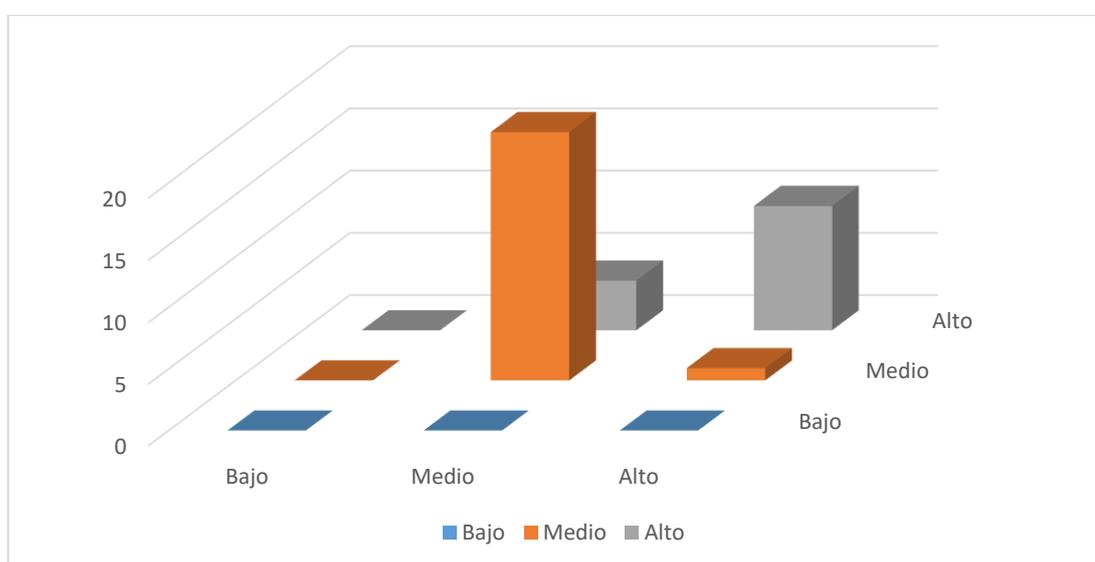
Competencias Laborales y Cumplimiento de Metas: Es probable que ambas variables tengan una distribución normal. El coeficiente de correlación de Pearson es adecuado para evaluar la relación en este caso.

Competencias Laborales y rendimiento en el trabajo: Las Competencias Laborales probablemente tengan una distribución normal, pero el rendimiento en el trabajo no. Se podría utilizar el coeficiente de correlación de rangos de Spearman.

Competencias y Comportamiento Laboral: Es probable que ambas variables tengan una distribución normal, por lo que se puede utilizar el coeficiente de correlación de Pearson.

**Tabla 41***Tabla cruzada Desempeño\*Competencias laborales*

		Competencias laborales		
		Medio	Alto	Total
Desempeño	Medio	Recuento 20 95,2%	4 28,6%	24 68,6%
	Alto	Recuento 1 4,8%	10 71,4%	11 31,4%
total		Recuento 21 100,0%	14 100,0%	35 100,0%

**Figura 37***Tabla cruzada Desempeño\*Competencias laborales*

Fuente: Tabla 41

El recuento de las tablas cruzadas señala una mayor incidencia en los trabajadores que reportan un nivel medio de competencias laborales y un nivel medio de desempeño con un 71,4%.

**Tabla 42***Prueba estadística de la hipótesis general*

		Competencias laborales	Desempeño
Competencias laborales	Correlación de Pearson	1	,854**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	35	35
Desempeño	Correlación de Pearson	,854**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	35	35

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados señalan que el p-valor es 0.000 que al ser menor a 0.05 permite aceptar la hipótesis de la investigación. El coeficiente de correlación de 0,854 indica una fuerte relación lineal positiva entre estas variables. Esto sugiere que los cambios en las Competencias Laborales están estrechamente asociados con cambios proporcionales en el Desempeño.

**Tabla 43**

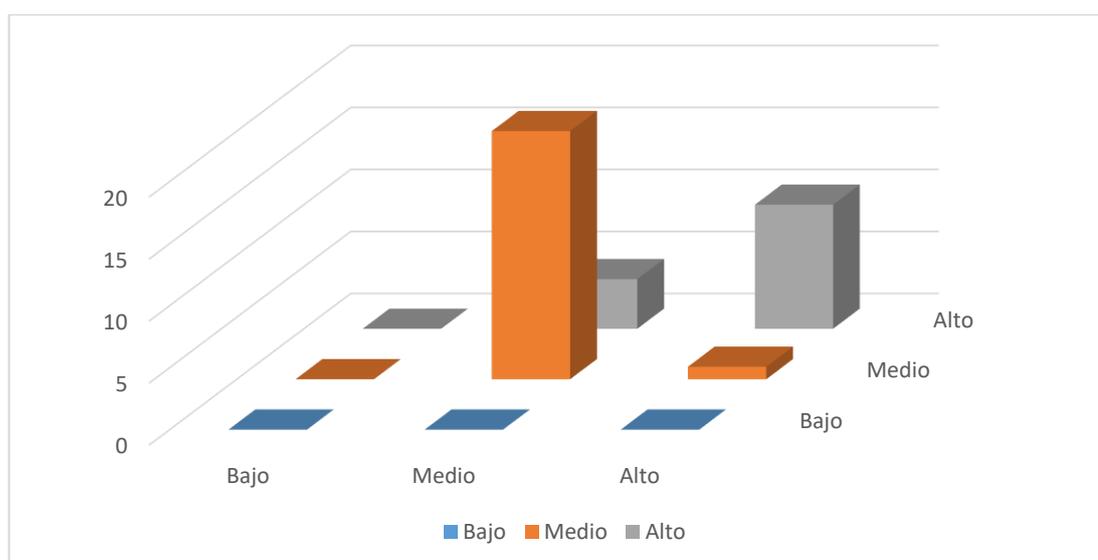
*Tabla cruzada Ventas\*Competencias laborales*

		Competencias laborales		Total
		Medio	Alto	
Ventas	Debajo del promedio	15 71,4%	3 21,4%	18 51,4%
	Promedio	6 28,6%	3 21,4%	9 25,7%
	Sobre promedio	0 0,0%	5 35,7%	5 14,3%
	Sobresaliente	0 0,0%	3 21,4%	3 8,6%
	Total	21 100,0%	14 100,0%	35 100,0%

El recuento de las tablas cruzadas señala una mayor incidencia en los trabajadores que reportan un nivel medio de competencias laborales y un nivel debajo del promedio de productividad mediante ventas alcanzadas. También se tienen que considerar que los que tienen una competencia laboral mas alta son los que alcanzaron un promedio de ventas sobre la media y sobre saliente.

**Figura 38**

*Tabla cruzada Desempeño\*Competencias laborales*



Fuente: Tabla 43

El recuento de las tablas cruzadas señala una mayor incidencia en los trabajadores que reportan un nivel medio de competencias laborales y un nivel medio de desempeño con un 71,4%.

**Tabla 44**

*Prueba estadística de la primera hipótesis específica*

			Competencias laborales	
			laborales	Ventas
Rho	deCompetencias	Coeficiente de correlación	1,000	,676**
Spearman	laborales	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Producción	Coeficiente de correlación	,676**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados señalan que el p-valor es 0.000 que al ser menor a 0.05 permite aceptar la hipótesis de la investigación. El coeficiente de correlación de 0,676 indica una fuerte relación lineal positiva entre estas variables. Esto sugiere que los cambios en las Competencias Laborales están estrechamente asociados con cambios proporcionales en la producción.

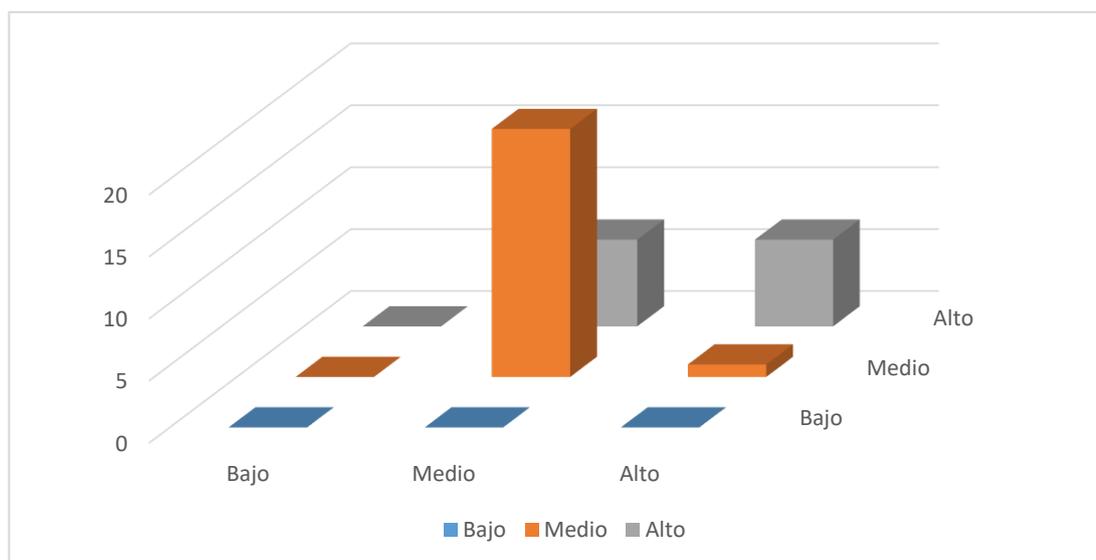
**Tabla 45**

*Tabla cruzada Cumplimiento de metas\*Competencias laborales*

			Competencias laborales		Total
			Medio	Alto	
Cumplimiento metas	deMedio	Recuento	20	7	27
			95,2%	50,0%	77,1%
Total	Alto	Recuento	1	7	8
			4,8%	50,0%	22,9%
		Recuento	21	14	35
			100,0%	100,0%	100,0%

**Figura 39**

*Tabla cruzada Cumplimiento de metas\*Competencias laborales*



Fuente: Tabla 45

El recuento de las tablas cruzadas señala una mayor incidencia en los trabajadores que reportan un nivel medio de competencias laborales y un nivel medio de cumplimiento de metas con un 95.2%.

**Tabla 46**

*Prueba estadística de la segunda hipótesis específica*

		Competencias laborales	Cumplimiento de metas
Competencias laborales	Correlación de Pearson	1	,766**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	35	35
Cumplimiento de metas	Correlación de Pearson	,766**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	35	35

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados señalan que el p-valor es 0.000 que al ser menor a 0.05 permite aceptar la hipótesis de la investigación. El coeficiente de correlación de 0,766 indica una fuerte relación lineal positiva entre estas variables. Esto sugiere que los cambios en las Competencias Laborales están estrechamente asociados con cambios proporcionales en el Cumplimiento de metas.

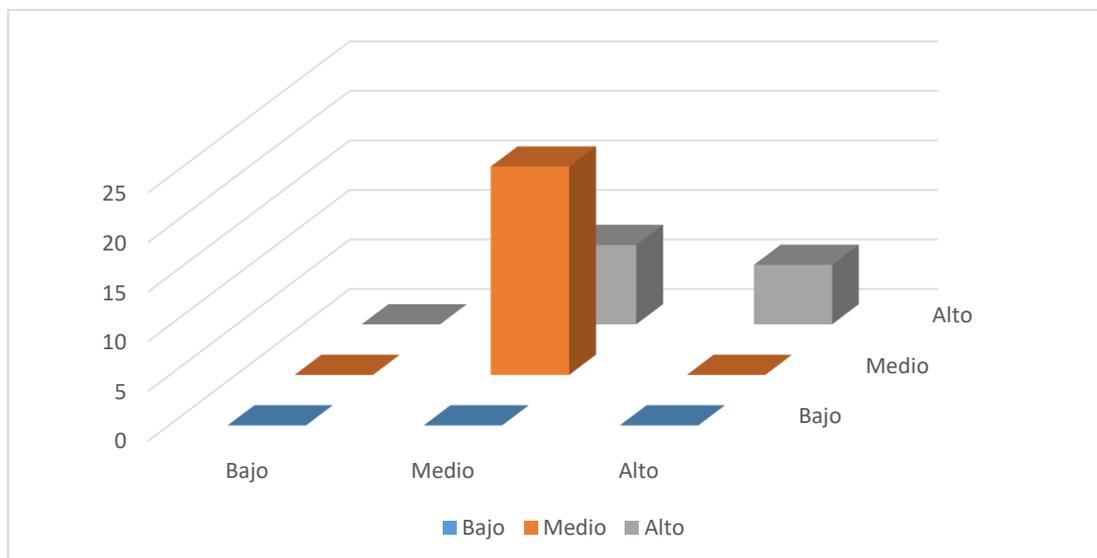
**Tabla 47**

*Tabla cruzada Rendimiento en el trabajo\*Competencias laborales*

				Competencias laborales		Total
				Medio	Alto	
Rendimiento en el trabajo	Medio	Recuento	21	8	29	
			100,0%	57,1%	82,9%	
	Alto	Recuento	0	6	6	
			0,0%	42,9%	17,1%	
Total		Recuento	21	14	35	
			100,0%	100,0%	100,0%	

**Figura 40**

*Tabla cruzada Rendimiento en el trabajo\*Competencias laborales*



Fuente: Tabla 47

El recuento de las tablas cruzadas señala una mayor incidencia en los trabajadores que reportan un nivel medio de competencias laborales y un nivel medio de cumplimiento de metas con un 100%.

**Tabla 48**

*Prueba estadística de la tercera hipótesis específica*

		Competencias laborales		Rendimiento en el trabajo
Rho de Spearman	de Competencias laborales	Coefficiente de correlación	de 1,000	,621**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
Rendimiento en el trabajo	de Rendimiento en el trabajo	Coefficiente de correlación	de ,621**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados señalan que el p-valor es 0.000 que al ser menor a 0.05 permite aceptar la hipótesis de la investigación. El coeficiente de correlación de 0,621 indica una considerable relación lineal positiva entre estas variables. Esto sugiere que los cambios en las Competencias Laborales están estrechamente asociados con cambios proporcionales en el Rendimiento en el trabajo.

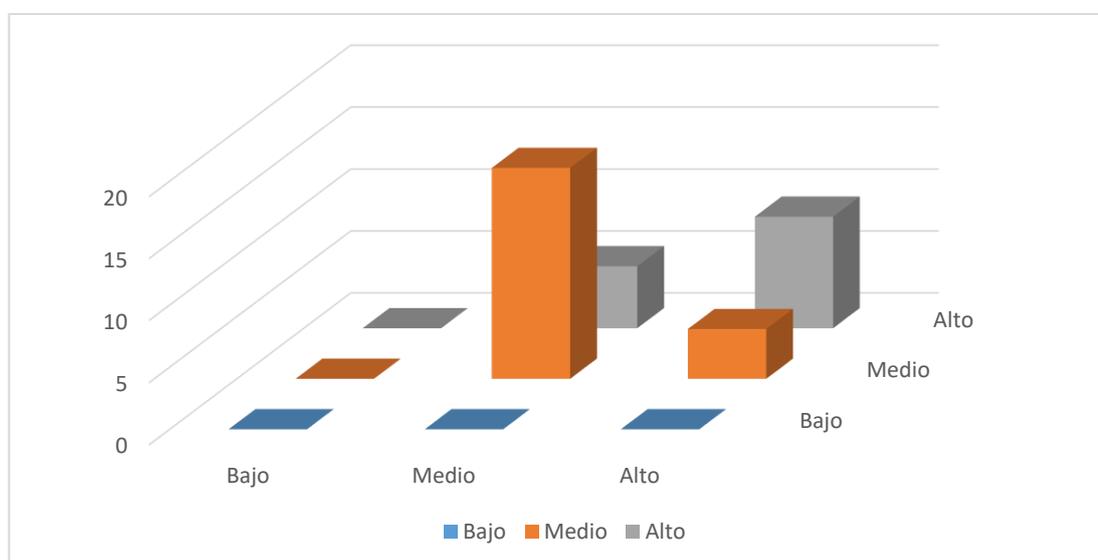
**Tabla 49**

*Tabla cruzada Comportamiento\*Competencias laborales*

				Competencias laborales		Total
				Medio	Alto	
Comportamiento	Medio	Recuento	17	5	22	
			81,0%	35,7%	62,9%	
	Alto	Recuento	4	9	13	
			19,0%	64,3%	37,1%	
Total		Recuento	21	14	35	
			100,0%	100,0%	100,0%	

**Figura 41**

*Tabla cruzada Comportamiento\*Competencias laborales*



Fuente: Tabla 49

El recuento de las tablas cruzadas señala una mayor incidencia en los trabajadores que reportan un nivel medio de competencias laborales y un nivel medio de cumplimiento de metas con un 81%.

**Tabla 50***Prueba estadística de la cuarta hipótesis específica*

		Competencias laborales	Comportamiento
Competencias laborales	Correlación de Pearson	1	,747**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	35	35
Comportamiento	Correlación de Pearson	,747**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	35	35

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados señalan que el p-valor es 0.000 que al ser menor a 0.05 permite aceptar la hipótesis de la investigación. El coeficiente de correlación de 0,747 indica una fuerte relación lineal positiva entre estas variables. Esto sugiere que los cambios en las Competencias Laborales están estrechamente asociados con cambios proporcionales en el Comportamiento.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Con respecto a la hipótesis laboral, los resultados de la investigación revelaron que, entre los trabajadores evaluados, el 60% demostró un nivel de Competencias laborales medio, mientras que el 40% exhibió un nivel de Competencias laborales alto. En términos de desempeño, el 68,6% de los trabajadores se categorizó con un nivel de desempeño medio y el 31,4% presentó un nivel de desempeño alto. El análisis estadístico mediante la prueba de Pearson indicó un valor de  $p$  de 0,000, que es inferior al nivel de significancia de 0,05.. Esto sugiere que las variaciones en las Competencias laborales están estrechamente asociadas con los correspondientes cambios en los niveles de desempeño.

Al comparar estos hallazgos con los antecedentes académicos, se han realizado varios estudios relacionados. Quelal (2022) exploró la relación entre liderazgo y desempeño laboral, revelando una fuerte correlación positiva. De manera similar, Aguilar y Vera (2021) investigaron las Competencias laborales y el desempeño laboral durante el teletrabajo, destacando la relevancia de la competencia de la fuerza laboral para el buen desempeño. Pinchao (2021) estudió los factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral, no encontrando relación sustancial entre ambas variables. Moreira (2018) se centró en el estrés laboral y su implicación en el desempeño de los empleados, enfatizando la necesidad de mitigar el estrés para mejorar la eficiencia. Yanza (2018) profundizó en la inteligencia emocional y el desempeño laboral, destacando el impacto positivo de la inteligencia emocional en las tareas laborales. Benites y Ruíz (2023) examinaron las Competencias laborales y el desempeño del teletrabajo, mostrando la influencia matizada de varias dimensiones de competencia. Ramírez y Sierra (2023) analizaron el desempeño laboral y el teletrabajo, enfatizando la correlación positiva entre las condiciones laborales y el desempeño. Presentation (2022) exploró la gestión por competencias y su impacto en el desempeño, revelando fuertes correlaciones directas. Finalmente, Espinoza y Gordillo (2021) investigaron las competencias laborales en un call center, indicando una relación entre ciertos grupos de edad y el desempeño laboral.

De manera similar, Ninatanta (2018) estudió la gestión por competencias y el desempeño laboral, reportando una correlación positiva pero débil.

Con respecto a la primera hipótesis específica, al analizar los resultados de la evaluación de Competencias Laborales, se evidencia que el 60% de los trabajadores se clasificaron dentro del nivel medio de Competencias laborales, mientras que el 40% restante presentó un nivel alto de Competencias laborales. Cambiando el enfoque a la dimensión Productividad, los datos recopilados muestran una cifra de ventas media de 265,34, con un valor mediano de 190 y una desviación estándar de 223. El alcance de los datos de ventas varía desde un mínimo de 90 hasta un máximo de 1100. lo que da como resultado una clasificación acumulada de 1010. Los datos se estratifican aún más en distintos tramos de ventas para un análisis completo.

Se percibe que el 51% de la fuerza laboral cae en la categoría de ventas por debajo del promedio, abarcando cifras de ventas que van de 90 a 190. De manera similar, el 25,7% de los empleados logra ventas promedio que oscilan entre 191 y 340, mientras que el 14,3% demuestra ventas intermedias dentro el tramo de 341 a 700. Cabe destacar que una cohorte distinta de trabajadores, que representa el 8,6% de la población total, destaca por su excepcional desempeño en ventas, que se ubica entre 700 y 1100.

Al someter los datos a la prueba Rho de Spearman, se obtiene un valor de p de 0,000. Con este valor p por debajo del umbral convencional de 0,05, la hipótesis de investigación encuentra validación, afirmando una asociación significativa entre las variables bajo escrutinio. El coeficiente de correlación calculado de 0,676 arroja luz sobre una relación lineal positiva entre las Competencias laborales y las cifras de ventas resultantes. Este valor numérico indica que las alteraciones en las Competencias laborales están estrechamente alineadas con fluctuaciones proporcionales en el desempeño de ventas logrado.

Reflexionando sobre el contexto proporcionado por trabajos académicos anteriores, el estudio de Quelal (2022) dilucida la fuerte correlación positiva entre liderazgo y desempeño laboral. De manera similar, Aguilar y Vera (2021) subrayan la relevancia de las Competencias laborales en escenarios de teletrabajo y sus implicaciones para el desempeño general. Por el contrario, el estudio de Pinchao (2021) destaca la naturaleza matizada de los factores

de riesgo psicosocial y su intrincada conexión con el desempeño laboral. La investigación de Moreira (2018) destaca el papel fundamental de mitigar el estrés relacionado con el trabajo para mejorar la eficiencia general. Los conocimientos proporcionados por Yanza (2018) subrayan el impacto de la inteligencia emocional en el desempeño laboral, particularmente en entornos laborales desafiantes. Además, el estudio de Benites y Ruíz (2023) analiza la influencia multifacética de varias dimensiones de competencia en los resultados del desempeño, mientras que Ramírez y Sierra (2023) arrojan luz sobre el papel crucial de los factores organizacionales a la hora de influir en el desempeño. La investigación de Presentation (2022) aclara la fuerte correlación entre la gestión por competencias y diversas facetas del desempeño. El estudio realizado por Espinoza y Gordillo (2021) destaca la conexión entre cohortes de edad y el desempeño laboral, mientras que el trabajo de Ninatanta (2018) desvela una correlación modesta pero directa entre la gestión basada en competencias y el desempeño laboral.

Con respecto a la segunda hipótesis específica, al analizar los resultados de la evaluación de Competencias Laborales, se hace evidente que el 60% de la fuerza laboral examinada demuestra un nivel medio de habilidades laborales, mientras que el 40% restante exhibe un nivel alto de habilidades laborales. Cambiando la lente analítica a la dimensión "Cumplimiento de objetivos", una proporción sustancial de la fuerza laboral, que comprende el 77,1%, muestra un nivel medio de cumplimiento de los objetivos organizacionales. Además, destaca un 22,9% de la plantilla alcanza un alto nivel de cumplimiento de los objetivos estipulados.

La evaluación estadística de los datos mediante la prueba Rho de Spearman arroja un valor de  $p$  de 0,000, que, al ser inferior al umbral de significancia convencional de 0,05, permite afirmar la hipótesis de investigación. Este resultado establece una relación clara y demostrable entre las habilidades laborales y el grado de cumplimiento de las metas. Para respaldar aún más esta conexión, el coeficiente de correlación calculado de 0,766 subraya una relación lineal positiva entre las variables bajo escrutinio. Este valor del coeficiente sugiere que las fluctuaciones en las habilidades laborales están estrechamente relacionadas con las variaciones

correspondientes en la capacidad de los trabajadores para cumplir las metas asignadas.

Considerando los conocimientos aportados por investigaciones académicas anteriores, el estudio de Quelal (2022) sobre “Liderazgo y desempeño laboral del personal ejecutivo de ventas de MEGADATOS NETLIFE en Quito, período 2020” muestra una fuerte correlación positiva entre liderazgo y desempeño laboral. Mientras tanto, el trabajo de Aguilar y Vera (2021) explora las habilidades laborales durante el teletrabajo en el contexto de la pandemia de Covid-19, revelando la relevancia de la competencia de la fuerza laboral para los resultados generales del desempeño. En contraste, la investigación de Pinchao (2021) se centra en los factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral, destacando la complejidad de la relación entre estas variables. Moreira (2018) profundiza en las implicaciones del estrés relacionado con el trabajo en el desempeño laboral, subrayando la necesidad de estrategias de mitigación del estrés para mejorar la eficiencia general. Yanza (2018) examina el impacto de la inteligencia emocional y las relaciones interpersonales en el desempeño laboral, enfatizando el compromiso de los empleados para lograr los objetivos a pesar de los desafíos. Benites y Ruíz (2023) analizan el impacto de diferentes dimensiones de competencia en el desempeño, con distintos grados de significancia. El trabajo de Ramírez y Sierra (2023) destaca la correlación entre la gestión de diversos aspectos y el desempeño laboral. El estudio de Presentation (2022) sobre la gestión por competencias subraya una fuerte correlación con diversas facetas del desempeño. Además, Espinoza y Gordillo (2021) correlacionan cohortes de edad con el desempeño laboral, mientras que el estudio de Ninatanta (2018) establece una correlación débil pero directa entre la gestión basada en competencias y el desempeño laboral.

Con respecto a la tercera hipótesis específica, el análisis de los resultados de la investigación tanto de la prueba de Competencias Laborales como de la dimensión de Desempeño Laboral muestra evidencia convincente. La prueba Rho de Spearman arroja un valor p de 0,000 que, al caer por debajo del umbral de significancia convencional de 0,05, corrobora la aceptación de la hipótesis de investigación. Esto allana el camino para demostrar un vínculo

discernible entre las variables bajo investigación. El coeficiente de correlación calculado de 0,621 significa además una relación lineal positiva entre las habilidades laborales y el desempeño laboral. Este indicador numérico da a entender que las alteraciones en las habilidades laborales están intrínsecamente ligadas a cambios proporcionales en la calidad del desempeño laboral de los trabajadores.

Al reflexionar sobre el contexto contextual proporcionado por trabajos académicos anteriores, la investigación de Quelal (2022) sobre el liderazgo y el desempeño laboral discierne una sólida correlación entre estos dos dominios. De manera similar, la investigación realizada por Aguilar y Vera (2021) subraya la centralidad de las habilidades laborales en el contexto del teletrabajo y su posterior impacto en el desempeño general. En marcado contraste, el estudio de Pinchao (2021) analiza las complejidades de los factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral, aunque revela una falta de correlación significativa. El trabajo de Moreira (2018) deja al descubierto el imperativo de mitigar el estrés relacionado con el trabajo para elevar la productividad y la eficacia generales. Los conocimientos revelados por Yanza (2018) destacan el papel de la inteligencia emocional en el desempeño laboral, particularmente frente a los desafíos laborales. Además, el estudio de Benites y Ruíz (2023) delinea el impacto multifacético de distintas dimensiones de competencia en los resultados de desempeño, donde ciertas dimensiones ejercen una influencia más significativa que otras. Ramírez y Sierra (2023) iluminan el papel fundamental de los factores organizacionales a la hora de influir en los resultados del desempeño. La investigación de Presentation (2022) expone la correlación entre la gestión por competencias y diversas facetas del desempeño, estableciendo un vínculo sólido. Por su parte, Espinoza y Gordillo (2021) vinculan cohortes de edad con el desempeño laboral, revelando una relación entre la edad de los trabajadores y su aptitud para el desempeño. Por último, el estudio de Ninatanta (2018) enfatiza la correlación directa, aunque modesta, entre la gestión basada en competencias y el desempeño laboral.

Y finalmente, con la cuarta hipótesis específica al analizar los resultados de la prueba de Competencias Laborales, particularmente en la dimensión Comportamiento, se evidencia una profunda correlación. La prueba Rho de

Spearman, una herramienta estadística empleada para el análisis de correlación, arroja un valor de  $p$  de 0,000. Dado que este valor  $p$  cae muy por debajo del nivel de significancia convencional de 0,05, la hipótesis de la investigación queda validada. Este resultado sirve para ilustrar una relación fuerte y significativa entre las variables bajo escrutinio: competencias laborales y desempeño conductual.

El coeficiente de correlación, que es de 0,747, facilita una mayor exploración de esta relación. Esta representación numérica encapsula una relación lineal positiva entre las competencias laborales y los comportamientos observados de los trabajadores. Específicamente, indica que las alteraciones en las competencias laborales están estrechamente alineadas con cambios proporcionales en los comportamientos exhibidos por la fuerza laboral.

Para contextualizar estos hallazgos, son cruciales los conocimientos de estudios realizados previamente. Quelal (2022), en su estudio, estableció una correlación robusta entre liderazgo y desempeño laboral, subrayando la interconexión de estas variables. Aguilar y Vera (2021), a través de su investigación, enfatizaron la influencia de las habilidades laborales en el desempeño dentro de contextos específicos. Por el contrario, Pinchao (2021) destacó las complejidades que rodean los factores de riesgo psicosocial y su percepción de falta de relación directa con el desempeño laboral.

El estudio de Moreira (2018) reveló la importancia de aliviar el estrés laboral para optimizar la eficiencia de los trabajadores. En línea con estos conocimientos, Yanza (2018) demostró el impacto positivo de la inteligencia emocional en el desempeño laboral, particularmente en entornos laborales exigentes. Benites y Ruíz (2023), a través de su investigación sobre “Habilidades laborales y desempeño en el teletrabajo de colaboradores de empresas de call center”, subrayaron la influencia multifacética de distintas dimensiones competenciales en el desempeño.

Ramírez y Sierra (2023), en su estudio sobre “Desempeño laboral y teletrabajo en una empresa proveedora de infraestructura de telecomunicaciones”, resaltaron la importancia de diversos factores organizacionales en la configuración de los resultados del desempeño. De manera similar, Presentation (2022) aclaró la correlación sustancial entre la

gestión por competencias y múltiples facetas del desempeño. Además, el trabajo de Espinoza y Gordillo (2021) fundamenta la conexión entre cohortes de edad y desempeño laboral, indicando que rangos de edad específicos poseen las habilidades necesarias para la ejecución efectiva de tareas.

## CONCLUSIONES

1. Existe relación entre las competencias laborales y el desempeño de los asesores comerciales de la empresa Khale J&X Telecomunicaciones SCRL, Huánuco, 2023. El coeficiente de correlación de 0,854, el cual indica una fuerte relación lineal positiva entre estas variables, de lo expuesto anteriormente se concluye que a media que los asesores desarrollen de manera óptima sus capacidades dentro de la empresa, estos aportan un mejor desempeño laboral por ende un crecimiento significativo para la empresa sin embargo en la tabla 41 en el recuento de tablas cruzadas señala una mayor incidencia en los trabajadores que reportan un nivel medio de competencias con un 71,4%, entendiéndose de esto que a pesar de que no haya un resultado negativo se requiere urgente mejorar.
2. Existe relación entre las competencias laborales y la producción(ventas) de los asesores comerciales de la empresa Khale J&X Telecomunicaciones SCRL, Huánuco, 2023. El coeficiente de correlación de 0,676 indica una fuerte relación lineal positiva entre estas variables, de lo expuesto anteriormente se concluye que los asesores comerciales del área de ventas al tener ciertas competencias específicas van a generar un mayor número de ventas sin embargo en los resultados según la tabla 38 solo el 48% de asesores generan ventas en el promedio y por encima del promedio.
3. Existe relación entre las competencias laborales y el cumplimiento de metas de asesores comerciales de la empresa Khale J&X Telecomunicaciones SCRL, Huánuco, 2023. El coeficiente de correlación de 0,766 indica una fuerte relación lineal positiva entre estas variables, de lo expuesto anteriormente se concluye que los asesores comerciales de la empresa manejan la mayoría sus conocimientos teóricos y técnicos (tabla 36) para el cumplimiento de cada una de las metas que establece la organización. No obstante, en la tabla 39 se puede ver que a pesar de que no haya resultados negativos la variable de cumplimiento de metas tiene al 77,1% de asesores en un nivel medio y solo un 22,9% de asesores que sobresalen lo que quiere decir que falta mejorar aspectos para que la mayoría de asesores estén por encima del promedio.

4. Existe relación entre las competencias laborales y el rendimiento en el trabajo de los asesores comerciales de la empresa Khale J&X Telecomunicaciones SCRL, Huánuco, 2023. El coeficiente de correlación de 0,621 indica una considerable relación lineal positiva entre estas variables. De lo expuesto anteriormente se concluye que es probable que la organización no tiene bien establecido planes de diseño porque según la tabla 39 solo el 17,1% de asesores están por encima del promedio y el 82.9% (mayoría de asesores) está en nivel medio lo que quiere decir que a pesar de cumplir con su trabajo no van más allá de lo que se pide.
5. Existe relación entre las competencias laborales y el comportamiento de los asesores de la empresa Khale J&X Telecomunicaciones SCRL, Huánuco, 2023. El coeficiente de correlación de 0,747 indica una fuerte relación lineal positiva entre estas variables. De lo expuesto anteriormente se concluye que la conducta de cada uno de los asesores va a estar altamente relacionados con el conocimiento, en la tabla 39 la dimensión comportamiento se detalla que el solo el 37% de los asesores sobresalen con un resultado alto y el 62.9% están en un nivel medio lo que da a entender que la mayoría de asesores tienen conductas por mejorar dentro de la organización.

## RECOMENDACIONES

1. Considerando el resultado de la hipótesis general que indica que existe relación entre las competencias laborales y el desempeño de los asesores comerciales. Se recomienda al jefe de recursos humanos implementar programas integrales de desarrollo de habilidades destinados a mejorar tanto las competencias específicas del trabajo como las competencias más amplias. Esto puede incluir sesiones de capacitación, talleres e iniciativas de tutoría adaptadas a las necesidades individuales de los asesores.
2. Considerando el resultado de la primera hipótesis específica que indica que existe relación entre las competencias laborales y la producción de los asesores comerciales. Se recomienda al jefe de recursos humanos establecer metas de desempeño que estén estrechamente alineadas con las habilidades y competencias laborales. Esta alineación puede garantizar que los esfuerzos de desarrollo de habilidades contribuyan directamente a mejorar los resultados de desempeño. Además, diseñar estructuras de incentivos que recompensen a los asesores por demostrar un mejor desempeño en línea con mejores habilidades laborales. Esto puede fomentar la motivación y el compromiso con el desarrollo de habilidades.
3. Considerando el resultado de la segunda hipótesis específica que indica que existe relación entre las competencias laborales y el cumplimiento de metas de los asesores comerciales. Se recomienda al jefe de recursos humanos introducir evaluaciones rutinarias de habilidades y competencias laborales para medir el progreso de los asesores individuales. Esto permite intervenciones oportunas y capacitación específica según sea necesario.
4. Considerando el resultado de la tercera hipótesis específica que indica que existe relación entre las competencias laborales y el rendimiento del trabajo de los asesores comerciales. Se recomienda al jefe de recursos humanos se fomente una cultura de mejora continua donde se aliente y empodere a los asesores para mejorar sus habilidades y competencias a lo largo de sus carreras. Además, se recomienda que, durante el proceso de contratación, enfatice la evaluación de habilidades y competencias laborales que se

alineen con los resultados de desempeño deseados. Esto puede garantizar un grupo de asesores altamente calificados.

5. Considerando el resultado de la cuarta hipótesis específica que indica que existe relación entre las competencias laborales y el comportamiento de los asesores comerciales. Se recomienda al jefe de recursos humanos que se proporcione módulos de capacitación que se centren en mejorar los aspectos como el trabajo en equipo creando un vínculo entre compañeros creando metas, objetivos grupales y reconociendo los logros en público.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, A., & Vera, G. (2021). *Las competencias laborales en el desempeño laboral durante el teletrabajo en tiempos de covid 19 en serviportex de Guayaquil* [Universidad de Guayaquil]. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/56789>
- Aguilar, E. (2019). *Estrés y desempeño laboral en el personal de suboficiales de la Comisaria de Villa, Chorrillos* [Universidad Nacional de Educación]. <http://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/3484>
- Aranciaga, A., Daza, L., & Rosas, L. (2019). *Competencias laborales como determinantes de la pobreza urbana del Distrito de Huánuco, 2010 - 2018* [Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. <https://1library.co/document/yeve454z-competencias-laborales-como-determinantes-pobreza-urbana-distrito-huanuco.html>
- Arizaca, V. (2016). *Relaciones humanas y desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación Puno - 2016* [Universidad Nacional Del Altiplano]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/6141>
- Bautista Cuello, R., Cienfuegos Fructus, R., & Aquilar Panduro, J. D. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54–60. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Benites, P., & Ruíz, T. (2023). *Competencias laborales y desempeño en el teletrabajo de colaboradores de empresas Call Center* [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/105618>
- Cruzado-Malaver, L. Y., & Danny-Lita, A. L. (2020). Desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Lince. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 31–36. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1414>
- Davidescu, A. A., Apostu, S.-A., Paul, A., & Casuneanu, I. (2020). Work Flexibility, Job Satisfaction, and Job Performance among Romanian Employees—Implications for Sustainable Human Resource Management. *Sustainability*, 12(15), 6086. <https://doi.org/10.3390/su12156086>

- De la Vega Polanco, M. (2023, January). Creatividad y reinención de la mype peruana. *Diario Oficial El Peruano*.
- Espinoza, B., & Gordillo, S. (2021). *Competencias laborales en los trabajadores de una empresa de call center, 2020* [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/62965>
- Flores Figueroa, D. A. (2022). *Estrés laboral y desempeño laboral en el ámbito del retorno a la presencialidad en docentes del distrito de Ventanilla* [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/109576>
- Frassati-Mora, G., & Hernández, I. (2022). Competencias de los colaboradores y buenas prácticas aplicadas al teletrabajo en las empresas de Panamá. *Latitude*, 1(15), 30–56. <https://doi.org/10.55946/latitude.v1i15.177>
- Guayacán Rabelo, I. N., Zárate Jiménez, A. L., & Contreras-Pacheco, O. E. (2022). Satisfacción laboral en el contexto del teletrabajo forzoso: un estudio empírico en el sector de la educación superior. *Estudios Gerenciales*, 222–234. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2022.163.4994>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Inga Soto, A. K. (2020). *La satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en Perú* [Universidad Científica del Sur]. <https://doi.org/https://doi.org/10.21142/tb.2020.1379>
- López, E. (2016). En torno al concepto de competencia: un análisis de fuentes. *Profesorado. Revista de Curriculum y Formación de Profesorado*, 20(1), 311–322. <https://www.redalyc.org/pdf/567/56745576016.pdf>
- Ludeña González, C. E. (2019). *Gestión por competencias y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho, 2019* [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/37353>
- Manzoor, F., Wei, L., Nurunnabi, M., Subhan, Q. A., Shah, S. I. A., & Fallatah, S. (2019). The Impact of Transformational Leadership on Job

- Performance and CSR as Mediator in SMEs. *Sustainability*, 11(2), 436.  
<https://doi.org/10.3390/su11020436>
- Meza Vargas, S. P. (2019). *Las competencias laborales y su relación con la competitividad de la empresa Olva Courier de la ciudad de Huánuco, 2019* [Universidad Católica los Ángeles de Chimbote].  
<https://hdl.handle.net/20.500.13032/14192>
- Miranda, E., Torres, A., Rotondo, E., & Mostajo, P. (2015). Perfil de competencias del profesional que cumple funciones de monitoreo, evaluación y gestión de evidencias de programas y proyectos de desarrollo. Un aporte para las decisiones basadas en evidencia. *Anales de La Facultad de Medicina*, 76(1), 67–76.
- Moreira, A. (2018). *El estrés laboral y su implicación en el desempeño de los trabajadores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT matriz Guayaquil* [Universidad de Guayaquil].  
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/8854>
- Moreno, J. (2019). *Teorías del desempeño*. Pontificia Universidad Católica Del Ecuador.
- MTPE. (2018). *Brechas de habilidades y dificultades de la demanda laboral*.  
[https://www2.trabajo.gob.pe/archivos/dnpefp/cenforp/brecha\\_DDL\\_2018.pdf](https://www2.trabajo.gob.pe/archivos/dnpefp/cenforp/brecha_DDL_2018.pdf)
- Ñaupas, H., Valdivia, D., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis* (Quinta). Ediciones de la U.
- Ninatanta, P. (2018). *Gestión por competencias y el desempeño laboral de la empresa Cable Video Perú SAC Los Olivos, año 2018* [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/20016>
- Oh, S., DiNitto, D. M., & Powers, D. A. (2020). A longitudinal evaluation of government-sponsored job skills training and basic employment services among U.S. baby boomers with economic disadvantages. *Evaluation and Program Planning*, 82, 101845.  
<https://doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2020.101845>
- Olivera-Garay, Y. J., Leyva-Cubillas, L. L., & Napán-Yactayo, A. C. (2021). Organizational climate and its influence on the work performance of workers. *Revista Científica de La UCSA*, 8(2), 3–12.

<https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003>

- Ortiz Hilasaca, C. A. (2018). *Competencia laboral y desempeño laboral en el personal del servicio de laboratorio clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016* [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/12572>
- Pinchao, J. (2021). *Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral en el personal de EMELNORTE agencias Ibarra, Urcuquí, Mira, El Ángel y Pimampiro* [Universidad Central del Ecuador]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/24209>
- Presentación, B. (2022). *Gestión por competencias y su influencia en el desempeño laboral de la empresa Cable Mundo Perú S.A.C, sede San Juan de Lurigancho, año 2021* [Universidad Peruana de las Américas]. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/2631>
- Quelal, K. (2022). *Liderazgo y desempeño laboral del personal comercial ejecutivo de ventas de Megadatos Netlife en Quito, período 2020* [Universidad Central de Ecuador]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/26966>
- Quintero, J. (2010). Competencias laborales. Aproximación al estado del arte y su concepto. *Duazary*, 7(2), 274–281. <https://www.redalyc.org/pdf/5121/512156323010.pdf>
- Ramirez, R., & Sierra, J. (2023). *Desempeño laboral y teletrabajo en una empresa proveedora de infraestructura de telecomunicaciones situada en la avenida Víctor Andrés Belaúnde en el distrito de San Isidro – Perú en el año 2021* [Universidad Privada del Norte]. <https://hdl.handle.net/11537/32654>
- Ramos-Villagrasa, P. J., Barrada, J. R., Fernández-del-Río, E., & Koopmans, L. (2019). Assessing Job Performance Using Brief Self-report Scales: The Case of the Individual Work Performance Questionnaire. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 35(3), 195–205. <https://doi.org/10.5093/jwop2019a21>
- Reyes, A. (2023). *Competencias laborales: Definición, características y tipos*. Epicareer.
- Rodríguez, M., & Posadas, A. (2007). Competencias laborales: algunas propuestas. *Enseñanza e Investigación En Psicología*, 12(1), 93–112.

<https://www.redalyc.org/pdf/292/29212107.pdf>

- Rojas, W. (2022). *La gestión del talento humano por competencias, un aporte significativo para la competitividad de las Microempresas de Huánuco, 2019* [Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/7584>
- Roy-García, I., Rivas-Ruiz, R., Pérez-Rodríguez, M., & Palacios-Cruz, L. (2019). Correlación: no toda correlación implica causalidad. *Revista Alergia México*, 66(3), 354–360. <https://doi.org/10.29262/ram.v66i3.651>
- Rueda, J., & Portilla, S. (2020). Formación en competencias laborales generales, desafío para la educación superior. *Universidad de Investigación y Desarrollo*, 15(1), 37–44.
- Ruiz, M., Jaraba, B., & Romero, L. (2005). Competencias laborales y la formación universitaria. *Psicología Desde El Caribe*, 16(1), 64–91. <https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/view/1996>
- Sumarán, N., & Vásquez, M. (2018). *La gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la UNHEVAL, Huánuco 2017* [Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/8141>
- Tarazona, A. (2019). *La gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores en la empres INDAPRO SAC, Huánuco - 2017* [Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/5019>
- Trujillo, L. (2018). *Fortalecimiento de las competencias laborales y la competitividad financiera en el Banco de la Nación Agencia "A" Huánuco-año 2015* [Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/2028>
- Valderrama Mendoza, S., & Jaimes Velásquez, C. (2019). *El desarrollo de la tesis. Descriptiva-comparativa, correlacional y cuasiexperimental* (Editorial San Marcos (ed.)). <https://isbn.cloud/9786123155926/el-desarrollo-de-la-tesis/>
- Velásquez, L. (2021). Competencias laborales del personal y su influencia en la satisfacción de los padres de familia en una institución educativa

privada de Lima Metropolitana. *Desde El Sur*, 13(1), 1–20.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.21142/DES-1301-2021-0009>

Yanza, K. (2018). *La inteligencia emocional, las relaciones interpersonales, la convivencia y el desempeño laboral entre el personal de una empresa. Caso: Empresa SIAPROCI en Quito, 2016*. [Universidad Central de Ecuador]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/82>

### **COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Ramos Salvador, J. (2023). *Competencias laborales y el desempeño de los asesores comerciales de la empresa Khale J&X Telecomunicaciones SCRL, Huánuco, 2023* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

# **ANEXOS**

## ANEXO 1 MATRÍZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA PRINCIPAL</b> ¿De qué manera las competencias laborales se relacionan con el desempeño de los asesores comerciales de la empresa Khale J&amp;X Telecomunicaciones SCRL, Huánuco, 2023?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b> ¿De qué manera las competencias laborales se relacionan con la producción de los asesores comerciales de la empresa Khale J&amp;X Telecomunicaciones SCRL, Huánuco, 2023?</p> <p>¿De qué manera las competencias laborales se relacionan con el cumplimiento de metas de los asesores comerciales de la empresa Khale J&amp;X Telecomunicaciones SCRL, Huánuco, 2023?</p> <p>¿De qué manera las competencias laborales se relacionan con el rendimiento en el trabajo de los asesores comerciales de la empresa Khale J&amp;X Telecomunicaciones SCRL, Huánuco, 2023?</p> <p>¿De qué manera las competencias laborales se relacionan con el comportamiento de los asesores comerciales de la empresa Khale J&amp;X Telecomunicaciones SCRL, Huánuco, 2023?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar la relación de las competencias laborales y el desempeño de los asesores comerciales de la empresa Khale J&amp;X Telecomunicaciones SCRL, Huánuco, 2023.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS.</b> Determinar la relación de las competencias laborales y la producción de los asesores comerciales de la empresa Khale J&amp;X Telecomunicaciones SCRL, Huánuco, 2023.</p> <p>Determinar la relación de las competencias laborales y el cumplimiento de metas de los asesores comerciales de la empresa Khale J&amp;X Telecomunicaciones SCRL, Huánuco, 2023.</p> <p>Determinar la relación de las competencias laborales y el rendimiento en el trabajo de los asesores comerciales de la empresa Khale J&amp;X Telecomunicaciones SCRL, Huánuco, 2023.</p> <p>Determinar la relación de las competencias laborales y el comportamiento de los asesores comerciales de la empresa Khale J&amp;X Telecomunicaciones SCRL, Huánuco, 2023.</p>	<p><b>HIPÓTESIS PRINCIPAL</b> Existe relación entre las competencias laborales y el desempeño de los asesores comerciales de la empresa Khale J&amp;X Telecomunicaciones SCRL, Huánuco, 2023.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</b> Existe relación entre las competencias laborales y la producción de los asesores comerciales de la empresa Khale J&amp;X Telecomunicaciones SCRL, Huánuco, 2023.</p> <p>Existe relación entre las competencias laborales y el cumplimiento de metas de los asesores comerciales de la empresa Khale J&amp;X Telecomunicaciones SCRL, Huánuco, 2023.</p> <p>Existe relación entre las competencias laborales y el rendimiento en el trabajo de los asesores comerciales de la empresa Khale J&amp;X Telecomunicaciones SCRL, Huánuco, 2023.</p> <p>Existe relación entre las competencias laborales y el comportamiento de los asesores de la empresa Khale J&amp;X Telecomunicaciones SCRL, Huánuco, 2023.</p>	<p><b>Variable 1</b> X= Competencia laboral Dimensiones:</p> <p>(X1) Competencias tecnológicas (X2) Competencias de creatividad y autonomía (X3) Competencias normas y políticas (X4) Competencias de comunicación e iniciativa (X5) Competencias de organización del trabajo (X6) Competencias de Bienestar</p> <p><b>Variable 2</b> Y= Desempeño laboral (Y1) Producción (Y2) Cumplimiento de metas (Y3) Rendimiento en el trabajo (Y4) Comportamiento</p>	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo. Tipo de investigación: Aplicada (evaluativa)</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> Correlacional</p> <p><b>Diseño:</b> no experimental de corte transversal</p> <p><b>Método de investigación:</b> Deductivo hipotético.</p> <p><b>Población:</b> Asesores comerciales de la empresa Khale Telecomunicaciones. (35)</p> <p><b>Muestra:</b> Muestra censal, se tomará a todo el universo a investigar.</p> <p>Técnicas de recolección: Ficha de observación (realizada por el encargado del área)</p> <p>Técnicas para el procesamiento y análisis de la información: SPSS</p> <p>Los datos serán analizados de manera descriptiva mediante rangos y de manera inferencial con la prueba estadística de Rho de Spearman y Pearson según lo que se requiera.</p>

## ANEXO 2 INSTRUMENTO DE LA INVESTIGACIÓN

### INSTRUMENTO DE LA INVESTIGACIÓN

#### FICHA DE OBSERVACIÓN

#### VARIABLE: COMPETENCIAS

<b>Asesor evaluado</b>	
<b>Observador</b>	
<b>Fecha de evaluación</b>	

**INSTRUCCIONES:** Leer las preguntas que se citen a continuación y marque (x) en el casillero de su preferencia, utilice la siguiente escala:

- 1 (Totalmente en desacuerdo)
- 2 (En desacuerdo)
- 3 (Ni de acuerdo ni en desacuerdo)
- 4 (De acuerdo)
- 5 (Totalmente de acuerdo)

N°	Ítems	1	2	3	4	5
	<b>Competencias tecnológicas</b>					
1	¿El asesor domina aplicaciones software y programas específicos para su puesto de trabajo, como herramientas de comunicación, software o aplicaciones?					
2	¿El asesor utiliza y opera de manera efectiva de equipos tecnológicos relevantes para su función laboral?					
<b>Competencias de creatividad y autonomía</b>						
3	¿El asesor logra impulsarse y motivarse internamente para realizar sus tareas de manera efectiva?					
4	¿El asesor puede autoevaluarse y monitorear su propio desempeño y progreso?					
5	¿El asesor adquiere nuevos conocimientos, habilidades y competencias de forma independiente?					
6	¿El asesor colabora de manera efectiva con sus colegas y contribuye a los objetivos del equipo?					
<b>Competencias de normas y políticas</b>						
7	¿El asesor logra comprender y adherirse a las normas y políticas establecidas por la organización?					
8	¿El asesor tiene conocimiento y logra cumplir las normas y políticas internas de la empresa?					
9	¿El asesor resuelve de manera efectiva los conflictos o disputas que puedan surgir en el contexto laboral?					
<b>Competencias de comunicación e iniciativa</b>						
10	¿El asesor tiene la capacidad para comunicarse de manera efectiva y segura, expresando sus pensamientos, ideas y opiniones de manera clara y respetuosa?					
11	¿El asesor está familiarizado con las herramientas básicas para la comunicación como el uso del correo electrónico, Skype, sitios de redes sociales en general, mensaje de texto, etc.?					
12	¿El asesor brinda comentarios específicos, oportunos y centrados en la mejora, así como su apertura para recibir comentarios e implementar los cambios necesarios en función de los comentarios recibidos?					
<b>Competencias de organización del trabajo</b>						
13	¿El asesor prioriza tareas, establece metas, administra el tiempo de manera eficiente y asignar recursos de manera adecuada para garantizar el progreso óptimo de las tareas asignadas?					
14	¿El asesor cumple con los plazos, realizar múltiples tareas y mantener la productividad a lo largo de la jornada laboral?					

Competencias de bienestar					
15	¿El asesor cumple con los plazos, logra los objetivos de desempeño y entrega el trabajo con la calidad esperada, sin experimentar estrés laboral o problemas de salud significativos?				
16	¿El asesor se adapta a nuevas circunstancias, mantiene la productividad y el bienestar en medio de dinámicas de trabajo cambiantes?				
17	¿El asesor administra su tiempo, establece límites y prioriza el cuidado personal y las responsabilidades personales, lo que contribuye al bienestar general y al desempeño laboral?				

**FICHA DE OBSERVACIÓN**

**VARIABLE: COMPETENCIAS**

N°	Producción	1	2	3	4	5
1	Ventas realizadas en los últimos 6 meses					
Cumplimiento de metas						
2	¿El asesor refleja la capacidad de producir los resultados deseados y cumplir con los estándares de desempeño?					
3	¿El asesor manifiesta habilidades de pensamiento crítico, creatividad e ingenio para resolver problemas que surgen durante las tareas laborales?					
4	¿El asesor refleja su capacidad para manejar situaciones complejas, adaptarse al cambio y demostrar resiliencia frente a los desafíos?					
5	¿El asesor refleja su voluntad de ir más allá de las responsabilidades asignadas y contribuir al éxito general de la organización?					
6	¿El asesor administra el tiempo de manera efectiva y prioriza tareas para cumplir con los plazos?					
7	¿El asesor adquiere nuevos conocimientos y lo aplica a su trabajo de manera efectiva?					
8	¿El asesor manifiesta adaptabilidad, flexibilidad y capacidad de aprender rápidamente ante situaciones novedosas?					
Rendimiento en el trabajo						
9	¿El asesor logra analizar situaciones, establecer objetivos claros y crear planes de acción para realizar tareas de manera eficiente?					
10	¿El asesor tiene la capacidad para adquirir nuevos conocimientos, actualizar sus habilidades existentes y mantenerse actualizado con las últimas tendencias, tecnologías y mejores prácticas?					
11	¿El asesor refleja su voluntad de contribuir al trabajo en equipo, colaborar con sus colegas y participar activamente en iniciativas que contribuyan al éxito general de la empresa?					
12	¿El asesor refleja su capacidad para priorizar tareas, administrar el tiempo sabiamente y asignar recursos adecuadamente para lograr resultados óptimos?					
Comportamiento						
13	¿El asesor muestra una actitud cooperativa, muestra respeto por los colegas y mantiene una perspectiva constructiva?					
14	¿El asesor refleja su disposición para identificar y abordar desafíos potenciales, sugerir mejoras y buscar activamente oportunidades de crecimiento y desarrollo?					
15	¿El asesor manifiesta sus habilidades de trabajo en equipo, colaboración y apoyo hacia los demás, contribuyendo a un ambiente de trabajo cohesivo y de apoyo.					
16	¿El asesor muestra su resiliencia, habilidades para resolver problemas y capacidad para adaptarse y encontrar soluciones a situaciones difíciles, lo que en última instancia beneficia a la empresa y al entorno laboral?					
17	¿El asesor mantiene su respeto por los compromisos de tiempo, confiabilidad y disciplina profesional, contribuyendo a operaciones eficientes dentro de la empresa?					

## ANEXO 3 CARTA DE AUTORIZACIÓN



### CARTA DE AUTORIZACIÓN

Yo Jhonatan Samael Rivera Chavez, identificado con el DNI 46610242 en mi calidad de Gerente de la empresa KHALE J&X TELECOMUNICACIONES, con ruc 20601715865, ubicada en la ciudad de Huánuco, Perú.

#### OTORGO LA AUTORIZACIÓN

A la señorita Janett Evelyn Ramos Salvador identificada con DNI 71966418 bachiller de la carrera de administración de empresas para que utilice toda la información que se requiera de la empresa con la finalidad de que pueda desarrollar su trabajo de investigación para optar su título profesional en Administración de empresas.

*Huánuco 01 de febrero del 2023*

KHALE J&X TELECOMUNICACIONES S.C.R.L.  
JHONATAN S. CHAVEZ RIVERA  
GERENTE GENERAL

REPRESENTANTE LEGAL

DNI:

NOMBRE: JHONATAN S. RIVERA CHAVEZ

Tel. : +51  
979837904

Dirección : Av. Tupac Amaru 728 –  
Huanúco

E-mail : [jhon\\_neo@hotmail.com](mailto:jhon_neo@hotmail.com)

# ANEXO 4 FICHA RUC DE LA EMPRESA



## Reporte de Ficha RUC

Lima, 09/07/2023

**KHALE J&X TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD  
LIMITADA**  
20601715865

Información General del Contribuyente	
Código y descripción de Tipo de Contribuyente	28 SOC.COM.RESPONS. LTDA
Fecha de Inscripción	03/10/2019
Fecha de Inicio de Actividades	03/10/2019
Estado del Contribuyente	ACTIVO
Dependencia SUNAT	0193 - O.Z.HUANUCO-MEPECO
Condición del Domicilio Fiscal	HABIDO
Emisor electrónico desde	19/12/2016
Comprobantes electrónicos	FACTURA (desde 19/12/2016),BOLETA (desde 27/11/2019)

Datos del Contribuyente	
Nombre Comercial	-
Tipo de Representación	-
Actividad Económica Principal	6190 - OTRAS ACTIVIDADES DE TELECOMUNICACIONES
Actividad Económica Secundaria 1	4100 - CONSTRUCCIÓN DE EDIFICIOS
Actividad Económica Secundaria 2	---
Sistema Emisión Comprobantes de Pago	MANUAL
Sistema de Contabilidad	MANUAL
Código de Profesión / Oficio	-
Actividad de Comercio Exterior	SIN ACTIVIDAD
Número Fax	-
Teléfono Fijo 1	62 - 622963
Teléfono Fijo 2	-
Teléfono Móvil 1	62 - 979837904
Teléfono Móvil 2	-- 965194397
Correo Electrónico 1	jhon_neo@hotmail.com
Correo Electrónico 2	xiomi_o@hotmail.com

Domicilio Fiscal	
Actividad Económica Principal	6190 - OTRAS ACTIVIDADES DE TELECOMUNICACIONES
Departamento	HUANUCO
Provincia	HUANUCO
Distrito	AMARILIS
Tipo y Nombre Zona	-
Tipo y Nombre Vía	AV. TUPAC AMARU
Nro	728
Km	-

Página 1 de 4

[www.sunat.gob.pe](http://www.sunat.gob.pe)

Central de Consultas  
Desde teléfonos fijos 0-801-12-100  
Desde celulares (01)315-0730

Mz	-
Lote	-
Dpto	-
Interior	-
Otras Referencias	ESPALDA DEL GRIFO AMARILIS
Condición del inmueble declarado como Domicilio Fiscal	OTROS.

Datos de la Persona Natural / Datos de la Empresa	
Fecha Inscripción RR.PP	24/11/2016
Número de Partida Registral	11142849
Tomo/Ficha	-
Folio	-
Asiento	-
Origen de la Entidad	NACIONAL
Pais de Origen	-

Registro de Tributos Afectos				
Tributo	Afecto desde	Exoneración		
		Marca de Exoneración	Desde	Hasta
IGV - OPER. INT. - CTA. PROPIA	03/10/2019	-	-	-
RENTA 4TA. CATEG. RETENCIONES	01/06/2021	-	-	-
RENTA 5TA. CATEG. RETENCIONES	01/11/2019	-	-	-
RENTA - REGIMEN MYPE TRIBUTARIO	03/10/2019	-	-	-
ESSALUD SEG REGULAR TRABAJADOR	01/11/2019	-	-	-
SENCICO	01/02/2022	-	-	-

Representantes Legales					
Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD 46610242	CHAVEZ RIVERA JHONATAN SAMAEL	GERENTE GENERAL	30/09/1990	25/09/2019	-
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo	
	JR. LEONCIO PRADO 990	HUANUCO HUANUCO HUANUCO	10 979837904	-	

Otras Personas Vinculadas						
Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vínculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Origen	Porcentaje
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD - 46610242	CHAVEZ RIVERA JHONATAN SAMAE	SOCIO	30/09/1990	24/11/2016	-	47.260000000
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo		
	JR. LEONCIO PRADO 990	HUANUCO HUANUCO HUANUCO	10 979837904	-		
	País de Residencia	País de Constitución				
-	-					
Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vínculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Origen	Porcentaje
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD - 76188000	LEZAMETA CASTAÑEDA XIOMI TIARE	SOCIO	17/04/1994	24/11/2016	-	52.740000000
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo		
		---	--	-		
	País de Residencia	País de Constitución				
-	-					

**Importante:**

Recuerde que es obligatorio consultar periódicamente su Buzón Electrónico SOL, para conocer de forma oportuna las notificaciones e información de interés que faciliten el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y aduaneras.

Dependencia SUNAT: O.Z.HUANUCO-MEPECO  
Fecha: 09/07/2023  
Hora: 15:54

Página 4 de 4



Jefe del área de Servicios  
SUNAT

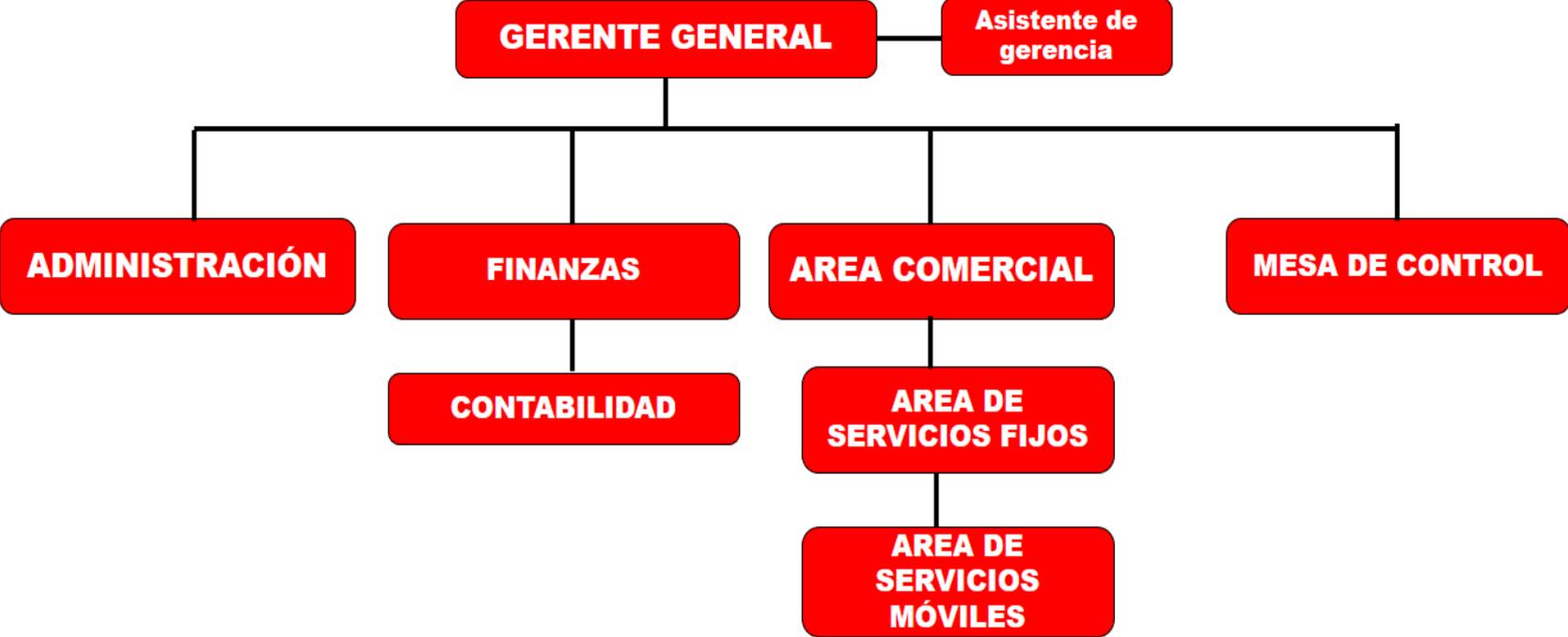
Sr. Contribuyente, al solicitar el presente Reporte Electrónico, debe tener en cuenta lo siguiente:

- La información mostrada corresponde a lo registrado por usted a través de SUNAT Operaciones en Línea.
- El máximo de reportes a ser generados por día es TRES (03). A partir del 4to reporte, se toma el último reporte generado. La generación del reporte en el día siempre muestra los datos registrados hasta el día anterior.
- Es importante que, para efectos de mantenerlo informado sobre sus obligaciones y facilidades, actualice sus datos en el RUC, como correo electrónico, teléfono fijo y teléfono celular.
- Puede validar y visualizar el reporte electrónico generado a través del código QR ubicado en la parte inferior derecha del presente documento o colocando la siguiente dirección en la barra del navegador:



<https://www.sunat.gob.pe/cl-ti-itreporteec-visor/reporteec/reportecertificado/descarga?doc=nNjvMVrtSXYCoN24Ow9XycGC2y3Eol1wWLRblqDbQU02yhPKuJNi6AJnLjHipiGt6cQW9qZD8shljApT783F8jYZHNr%2FMHyQXviUqJ6rcs%3D>

**ANEXO 5  
ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA**



## ANEXO 6 VALIDACIONES DE INSTRUMENTO UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO



### PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**DATOS GENERALES DEL INVESTIGADOR:**

APellidos y nombres: RAMOS SALVADOR JANETT EVELYN

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

"COMPETENCIAS LABORALES Y EL DESEMPEÑO DE LOS ASESORES COMERCIALES DE LA EMPRESA KHALE J&X TELECOMUNICACIONES SCRL, HUÁNUCO, 2023"

**ASPECTOS A VALIDAR:**

A continuación, sírvase a calificar el instrumento según lo dispuesto en cada aspecto indicando el puntaje en la casilla que usted considere conveniente y además puede redactar sus apreciaciones personales en la columna de observaciones

ASPECTOS	CRITERIOS	DEFICIENTE (0 – 10)	REGULAR (11 – 14)	BUENO (15 – 16)	MUY BUENO (17 – 18)	EXCELENTE (19 – 20)	OBSERVACIONES
1. CLARIDAD	El lenguaje utilizado en la redacción de los ítems es:				X		
2. CREATIVIDAD	Los ítems están expresados en conductas observables, siendo así la objetividad de los ítems es:				X		
3. ACTUALIDAD	Los aspectos teóricos científicos utilizados en la redacción de los ítems es:				X		
4. ORGANIZACIÓN	La organización lógica de los ítems es:				X		
5. SUFICIENCIA	El número de ítems, en relación al número de indicadores es:				X		
ASPECTOS	CRITERIOS	DEFICIENTE (0 – 10)	REGULAR (11 – 14)	BUENO (15 – 16)	MUY BUENO (17 – 18)	EXCELENTE (19 – 20)	OBSERVACIONES
6. INTENCIONALIDAD	La intencionalidad de los ítems para evaluar las variables, es				x		
7. CONSISTENCIA	En la redacción de los ítems, se evidencia relaciones lógicas entre los indicadores de las variables de estudio, siendo así la consistencia de los ítems es:				X		
8. COHERENCIA	La coherencia entre los ítems, indicadores y las dimensiones, es:				X		
9. METODOLOGÍA	Las estrategias de los instrumentos responden al propósito del estudio, siendo así la metodología del instrumento es:				X		
10. PRESENTACIÓN	La presentación del instrumento es:				X		
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN TOTAL</b>		Muy bueno (17-18)					



# UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

## PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

OPINIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA APLICABILIDAD DEL INSTRUMENTO		
(Por favor, sírvase marcar con un aspa "X")		
ASPECTOS	SI	NO
¿Hubo alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? En caso de SI ¿Qué dimensión o ítem falta? -----		X
El instrumento debe ser aplicado	x	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR	TÍTULO PROFESIONAL Y GRADO ACADÉMICO
Ventura Crispin, Erica Luz	Lic. Administración de empresas Mtra Ciencias de la Educación

LUGAR Y FECHA	N° DNI	FIRMA DEL VALIDADOR	TELÉFONO
Huánuco, 03 agosto del 2023	42528501		Cel 999063429



# UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

## PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

### DATOS GENERALES DEL INVESTIGADOR:

APELLIDOS Y NOMBRES: RAMOS SALVADOR JANETT EVELYN

### TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

“COMPETENCIAS LABORALES Y EL DESEMPEÑO DE LOS ASESORES COMERCIALES DE LA EMPRESA KHALE J&X TELECOMUNICACIONES SCRL, HUÁNUCO, 2023”

### ASPECTOS A VALIDAR:

A continuación, sírvase a calificar el instrumento según lo dispuesto en cada aspecto indicando el puntaje en la casilla que usted considere conveniente y además puede redactar sus apreciaciones personales en la columna de observaciones

ASPECTOS	CRITERIOS	DEFICIENTE (0 – 10)	REGULAR (11 – 14)	BUENO (15 – 16)	MUY BUENO (17 – 18)	EXCELENTE (19 – 20)	OBSERVACIONES
1. CLARIDAD	El lenguaje utilizado en la redacción de los ítems es:				X		
2. CREATIVIDAD	Los ítems están expresados en conductas observables, siendo así la objetividad de los ítems es:				X		
3. ACTUALIDAD	Los aspectos teóricos científicos utilizados en la redacción de los ítems es:				X		
4. ORGANIZACIÓN	La organización lógica de los ítems es:				X		
5. SUFICIENCIA	El número de ítems, en relación al número de indicadores es:				X		
ASPECTOS	CRITERIOS	DEFICIENTE (0 – 10)	REGULAR (11 – 14)	BUENO (15 – 16)	MUY BUENO (17 – 18)	EXCELENTE (19 – 20)	OBSERVACIONES
6. INTENCIONALIDAD	La intencionalidad de los ítems para evaluar las variables, es				X		
7. CONSISTENCIA	En la redacción de los ítems, se evidencia relaciones lógicas entre los indicadores de las variables de estudio, siendo así la consistencia de los ítems es:				X		
8. COHERENCIA	La coherencia entre los ítems, indicadores y las dimensiones, es:				X		
9. METODOLOGÍA	Las estrategias de los instrumentos responden al propósito del estudio, siendo así la metodología del instrumento es:				X		
10. PRESENTACIÓN	La presentación del instrumento es:				X		
PROMEDIO DE VALORACIÓN TOTAL					17		



# UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

## PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

OPINIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA APLICABILIDAD DEL INSTRUMENTO		
(Por favor, sírvase marcar con un aspa "X")		
ASPECTOS	SI	NO
¿Hubo alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? En caso de SI ¿Qué dimensión o ítem falta? -----		X
El instrumento debe ser aplicado	X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR	TÍTULO PROFESIONAL Y GRADO ACADÉMICO
MARTIN MOISES GONZALES ACUÑA	LICENCIADO EN ADMINISTRACION MAESTRO EN GESTION PUBLICA

LUGAR Y FECHA	N° DNI	FIRMA DEL VALIDADOR	TELÉFONO
07 DE AGOSTO DEL 2023	22512599		962621227



# UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

## PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

### DATOS GENERALES DEL INVESTIGADOR:

APELLIDOS Y NOMBRES: JANETT EVELYN RAMOS SALVADOR

### TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

"COMPETENCIAS LABORALES Y EL DESEMPEÑO DE LOS ASESORES COMERCIALES DE LA EMPRESA KHALE J&X TELECOMUNICACIONES SCRL, HUÁNUCO, 2023"

### ASPECTOS A VALIDAR:

A continuación, sírvase a calificar el instrumento según lo dispuesto en cada aspecto indicando el puntaje en la casilla que usted considere conveniente y además puede redactar sus apreciaciones personales en la columna de observaciones

ASPECTOS	CRITERIOS	DEFICIENTE (0 – 10)	REGULAR (11 – 14)	BUENO (15 – 16)	MUY BUENO (17 – 18)	EXCELENTE (19 – 20)	OBSERVACIONES
1. CLARIDAD	El lenguaje utilizado en la redacción de los ítems es:				X		
2. CREATIVIDAD	Los ítems están expresados en conductas observables, siendo así la objetividad de los ítems es:				X		
3. ACTUALIDAD	Los aspectos teóricos científicos utilizados en la redacción de los ítems es:				X		
4. ORGANIZACIÓN	La organización lógica de los ítems es:				X		
5. SUFICIENCIA	El número de ítems, en relación al número de indicadores es:				X		
ASPECTOS	CRITERIOS	DEFICIENTE (0 – 10)	REGULAR (11 – 14)	BUENO (15 – 16)	MUY BUENO (17 – 18)	EXCELENTE (19 – 20)	OBSERVACIONES
6. INTENCIONALIDAD	La intencionalidad de los ítems para evaluar las variables, es				X		
7. CONSISTENCIA	En la redacción de los ítems, se evidencia relaciones lógicas entre los indicadores de las variables de estudio, siendo así la consistencia de los ítems es:				X		
8. COHERENCIA	La coherencia entre los ítems, indicadores y las dimensiones, es:				X		
9. METODOLOGÍA	Las estrategias de los instrumentos responden al propósito del estudio, siendo así la metodología del instrumento es:				X		
10. PRESENTACIÓN	La presentación del instrumento es:				X		
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN TOTAL</b>					<b>18 (dieciocho)</b>		



# UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

## PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

--

OPINIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA APLICABILIDAD DEL INSTRUMENTO		
(Por favor, sírvase marcar con un aspa "X")		
ASPECTOS	SI	NO
¿Hubo alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? En caso de SI ¿Qué dimensión o ítem falta? -----		<b>X</b>
El instrumento debe ser aplicado	<b>X</b>	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR	TÍTULO PROFESIONAL Y GRADO ACADÉMICO
RUBIN ROBLES, ALAN MANUEL	Magister en Gestión pública, segunda especialidad en estadística aplicada a la investigación

LUGAR Y FECHA	N° DNI	FIRMA DEL VALIDADOR	TELÉFONO
Huánuco, 25 de julio del 2023	43475619		942917817