

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

**Modelo de gestión por competencias y desempeño laboral, un
análisis descriptivo y relacional en empresas de Consumo Masivo
Lima 2021**

Tesis para Obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración con
Mención en Gestión Empresarial

Autores:

Fiser Ismael Choquehuanca Alberca
Elda Miriam Bustamante Sánchez

Asesor:

Mtro. David Troya Palomino

Tarapoto, julio de 2022

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TESIS

Yo, Mtro. David Troya Palomino, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: “**Modelo de gestión por competencias y desempeño laboral, un análisis descriptivo y relacional en empresas de Consumo Masivo Lima 2021**” constituye la memoria que presenta los Bachilleres Fiser Ismael Choquehuanca Alberca, Elda Miriam Bustamante Sánchez, tiene un índice de similitud de 19%, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Morales, a los 13 días del mes de julio del año 2022.



Nombres y apellidos del asesor

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En san Martín, Tarapoto, Morales, a los 08 día(s) del mes de julio del año 2022 siendo las 10:30 horas se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión campus Tarapoto, bajo la dirección del (de la) Presidente(a): Dr. Mario Manuel Siles Nates , el (la) secretario(a): Mtro. Kelita Guillén Lopez, y los demás miembros, Mtro. Jose Joel Cruz Tambo, Mtro. Elvis Ricardo Flores Calderón y el asesor(a): Mtro. David Troya Palomino, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado:

"Gestión por competencias y desempeño laboral en empresas de consumo masivo"

de los (las) bachiller (es): a) Fiser Ismael Choquehuanca Alberca b) Eida Miriam Bustamante Sánchez

c) Conducente a la obtención del título profesional de:

Lic. Administración Mención Gestión Empresarial

El presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato (a)/s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancias escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller (a):) Fiser Ismael Choquehuanca Alberca

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	16	B	Bueno	Muy Bueno

Bachiller (b): Eida Miriam Bustamante Sánchez

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	16	B	Bueno	Muy Bueno

Bachiller (c):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

Finalmente, el Presidente del jurado invito al (a la) / (los) (las) candidato (a)/s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

.....
Presidente/a

.....
Secretario/a

.....
Asesor

.....
Miembro

.....
Miembro

.....
Bachiller (a)

.....
Bachiller (b)

.....
Bachiller (c)

Resumen

El presente estudio tuvo por objetivo determinar si la gestión por competencias está relacionada con el desempeño laboral en la fuerza de ventas. Con respecto a la metodología, es de tipo básica, y cuyo objetivo es incrementar los conocimientos científicos – teóricos (Muntané, 2020); asimismo, es de nivel descriptivo – correlacional y de diseño no experimental. La población estuvo conformada por el personal de cuatro principales empresas; en tanto que, la muestra estuvo conformada por 113 trabajadores, siendo el tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia del autor. Los resultados indican que las variables estudiadas tienen una correlación alta y significativa ($Rho = 0.746^{**}$; $P = 0.000$). Por lo tanto, se concluye que existe relación significativa entre la gestión por competencia y el desempeño laboral.

Palabra Clave: Gestión, competencias y desempeño laboral.

Abstract

The objective of this study was to determine if competency management is related to job performance in the sales force. Regarding the methodology, it is of a basic type, and whose objective is to increase scientific-theoretical knowledge (Muntané, 2020); likewise, it is of descriptive level - correlational and of non-experimental design. The population was made up of the staff of four main companies; while the sample consisted of 113 workers, the type of sampling being non-probabilistic and at the author's convenience. The results indicate that the variables studied have a high and significant correlation ($Rho = 0.746^{**}$; $P = 0.000$). Therefore, it is concluded that there is a significant relationship between management by competence and job performance.

Keywords: Management, skills and job performa

I- Introducción

A través del tiempo, las organizaciones en el mundo han sido escenario de grandes cambios en diversos contextos marcando hitos históricos; precisamente es allí donde se necesitan acciones inmediatas con el fin de proporcionar respuestas oportunas ante los grandes desafíos. En la actualidad podemos presenciar los grandes cambios globales mediante los avances tecnológicos, que modernizan la gestión y la manera de operar de las empresas en un nivel de transformación digital. Todo ello de la mano de sus colaboradores para lograr los objetivos trazados en un contexto de un desempeño laboral eficiente.

Ante los avances de la ciencia y la tecnología, las proyecciones del Centro Europeo para el Desarrollo de la Formación Profesional (Cedefop, 2010) había proyectado que para el año 2020 el 31.5% del total de puestos de trabajo se exigirán calificaciones más altas del nivel terciario superior, asimismo cerca del 34% de la mano de obra se dispondría de ellas. Sin embargo, en pleno 2021 las exigencias en realidad son mayores debido a la inestabilidad económica que ha sido trastocada por la pandemia producida por la COVID -19 a nivel mundial. Si bien es cierto esta pandemia ha permitido que algunos sectores sean impactados negativamente más que otros, como el escenario laboral, cuyo trabajo a principios de la pandemia permitió llevarse a cabo desde la virtualidad a través de la modalidad del trabajo remoto. Son los colaboradores y las estrategias establecidas por las organizaciones las que permitieron avanzar en la implementación de nuevas tecnologías y la exigencia de profesionales altamente calificados a pesar de ella.

Así mismo, Latinoamérica no es ajena a enfrentar grandes cambios globales. No obstante, las empresas necesitan incorporar en su planeación estratégica, la investigación aplicada para la generación de aquel conocimiento, que potencie la capacidad de la innovación como una de las ventajas competitivas más relevantes para el desarrollo organizacional. Esto se debe, a que actualmente existe un modelo económico basado en el conocimiento, cuyo impacto en la competitividad de las organizaciones, se basa precisamente en el manejo de la información, el conocimiento y el desarrollo de las nuevas tecnologías de la información Farfán, et al (2020). Por otro lado, Londoño & Escobar (2017) señalan que a medida que la competitividad del conocimiento, innovación y cambios en todos ambientes laborales surge concepto de depreciación del capital humano. Esto se explica la pérdida de valor del conocimiento, las habilidades y destrezas (competencias) de las personas, generado por el progreso de la ciencia

En el Perú no es la excepción, particularmente un país con altos índices de informalidad laboral, como lo demuestra el Instituto de Economía y Desarrollo Empresarial (IEDEP) que para el periodo 2018 alrededor de 9.7 millones de empresas desarrollaron sus actividades en el Perú, de estas el 75% son informales, en tanto, el 25% son formales, por lo que de alguna manera no se perciben gran parte de los tributos de las empresas informales del país (Perú21, 2019). En este contexto informal y con el incremento de la informalidad producida por la pandemia, la gestión por competencias de los empleados no tiene mucha relevancia, además de ejercer una carrera de superación es distante. Sin embargo, los estudios como el de Aybar (2015), han demostrado que las empresas que gestionan bajo el modelo de gestión por competencias tienen altos índices de rentabilidad y crecimiento, además de los planes de desarrollo e innovación de las personas como profesionales, por lo que se espera que la gestión por competencias ayudará a realizar un desempeño laboral óptimo en las organizaciones, y más aún en el sector de venta al detalle.

En el contexto de profundizar los grandes beneficios que trae la gestión por competencia y el buen desempeño laboral, el presente estudio pretende determinar si existe relación significativa entre la gestión por competencias y el desempeño laboral en la fuerza de ventas de empresas de consumo masivo. Esto debido a los grandes cambios que se han venido desarrollando en estos últimos años, amerita un estudio de tal naturaleza y envergadura, pues no se ha estudiado dichas correlaciones en empresas del mismo rubro, no existen investigaciones en empresas de consumo masivo, no se está prestando mucha atención a una de las variables. Finalmente, se espera que los resultados de la investigación ayuden a los gerentes de Gestión del Talento, tomar decisiones que realce el desempeño de los trabajadores en las empresas de estudio.

II- Planteamiento Teórico

Gestión por competencias.

El modelo de gestión por competencias surge como tal en el siglo XX y está fundamentada en la psicología conductual y cognitiva, las cuales se basan en el comportamiento positivo de las personas en el ámbito laboral. El modelo nace por la necesidad de poder gestionar, dirigir y orientar al personal en el ambiente laboral con razones de lograr los objetivos organizacionales (Garvía, 2016).

Para entender la variable gestión por competencias amerita saber en qué consisten las competencias. Al respecto, Núñez y Díaz (2017) citado por Santos Mejía (2022), la describieron como un proceso que proporciona soporte a los directivos organizacionales en cuanto a caracterizar, simbolizar, alinear, establecer, supervisar y administrar la productividad, con la

propósito de obtener una gestión basado en la confianza del emplead. En esa misma línea Lora (2020), manifestó que la gestión por competencias comprende el proceso que a través de un perfil medible se identifican las competencias de cada profesional, para acceder a un puesto laboral de acuerdo a sus facultades competitivas. Esto quiere decir, que es el resultado de ejercer la sabiduría, conocimientos, habilidades y lo axiológico que una persona puede desempeñarse durante su vida, para emplearlo en su desempeño personal, profesional y laboral y de igual manera dentro del entorno socio-cultural donde interactúa. Generalmente las compañías requieren de profesionales que ejecuten soluciones proactivas, que propongan procesos innovadores basados en las nuevas tendencias del mercado y principalmente con habilidades en manejo de herramientas tecnológicas. Para la consecución de los proyectos estratégicos, como una visión compartida de las metas propuestas y sus objetivos para alcanzar el desarrollo innovador de sus procesos internos (Núñez y Díaz, 2017).

Por otro lado, Boyartzis (2008) hace un acercamiento al concepto de competencias, señalando también que son características subyacentes de la persona centrados en los motivos, rasgos, habilidades, así como los aspectos del auto concepto que se pueda tener una persona de sí misma relacionados con los roles sociales y el bagaje de preconceptos que este ha adquirido. El autor destaca cualidades de las personas que pueden ser conocidas o desconocidas, y ante una determinada situación se visibiliza la capacidad profesional y eficiente en el desarrollo de sus actividades en el puesto de trabajo. En esa misma línea, Capuano (2004) logró identificar dos competencias, las competencias visibles y las invisibles. Las primeras englobadas en las destrezas o habilidades y los conocimientos, las segundas centradas en que una persona tiene de sí misma y los rasgos de personalidad. Por lo tanto, se infiere que existen cualidades específicas que cuenta cada ser humano y que puede contribuir en su rendimiento de trabajo. Vale precisar que las empresas deben tener procesos altamente estandarizados como, el perfil del puesto y el perfil del colaborador, además con un proceso de selección eficiente. De tal manera que los resultados de desempeño sean los esperados. Propiamente cada organización orienta las competencias entorno a su cultura, sus valores, su misión, visión y rubro de negocio.

Desempeño laboral

De acuerdo con la Real Academia Española (2021), el desempeño laboral es entendido como acción del cumplimiento de las obligaciones inherentes a una profesión, cargo u oficio. Por lo tanto, se debe tomar en cuenta las diferentes herramientas estratégicas que proveen las organizaciones para un buen desempeño, con la finalidad de sumar esfuerzos en los equipos de trabajo que permitirán lograr los objetivos propuestos. Así mismo, del mismo modo, Lipa (2020) citado por Olivera, et al (2021), el desempeño laboral, es la competencia de desarrollo con que cuenta una persona de manera eficaz y eficiente; es la manifestación real del trabajador en la ejecución de una tarea en un ambiente laboral determinado, evidenciando de esta manera, su capacidad para el trabajo que desarrolla. Por su parte. En esa misma lógica, (Paz, 2019) identifica, el porqué es importante el desempeño laboral: 1 Incrementa el nivel de productividad, es decir, existe una relación adecuada con la retroalimentación; 2 Acuerdo en las reglas de compensación, aumentos salariales y reconocimientos, es decir que se premian a las personal en base a una estrategia meritocrático; 3 Evaluación, que implica la selección de puestos, ascenso, traslado, despidos; 4 Formación y desarrollo, es decir, existe permanente capacitación al trabajador para ejercer un trabajo eficaz; 5 Planificación y mejora de la carrera profesional, esto implica el empoderar al colaborador para la toma de decisiones; 6 Situaciones exigentes externas, que permite la orientación del personal ante algún problema fortuito.

En relación con los elementos del desempeño laboral. Alvarado (2017) señala que las empresas dependen de múltiples factores, elementos, habilidades y competencias, así como de conocimientos con los que cuentan los colaboradores al momento de explicar y sustentar el desarrollo de su trabajo. Por otro lado, Montoya (2015) citado por Paredes y Quiroz (2021) mencionan que el desempeño, empoderamiento y compromiso de los trabajadores, resulta positivo, cuando las empresas generan un clima de innovación, que les permite a los individuos identificarse con sus equipos de trabajo. Consecuente a ello, Davis & Newstrom (2000) señalan que el desempeño laboral debe considerar diez elementos relacionados con la comunicación, el trabajo en equipo, el establecimiento de capacidades, iniciativas, los conocimientos adquiridos, los estándares de trabajo preestablecidos, la adaptabilidad y el desarrollo del talento, asimismo del fortalecimiento del diseño de trabajo y la maximización el desempeño. A pesar de que el desempeño laboral se ha venido estudiando a lo largo del tiempo, aun la variabilidad de este constructo permite establecer algunas tendencias y características adicionales a las antes mencionadas que ayudarían a explicarse mejor el desempeño laboral. Para ello, Barcelo (2019) señaló que dentro de estas nuevas tendencias se encontrarían las relacionadas con el análisis de datos, el uso de dificultosos métodos, así como la predominancia de la evaluación cualitativa de manera directa y que no dependa de informes, esto permitirá ser realizado de manera individual, en grupo o corporativa. Asimismo, Krizanovic (2016) señala en relación de las tendencias para medir el desempeño están las relacionadas con al coaching individual, dar feedback y desarrollar las capacidades donde el colaborador pueda sacar lo mejor de sí mismo, éstas y otras características son consideradas como principales por Barcelo (2019). En suma, las nuevas tendencias marcan la nueva forma de administrar los recursos humanos, con un enfoque de carácter humanistas y poniendo énfasis en las capacidades, habilidades del ser humano, cuyo desarrollo profesional está relacionados con los méritos logrados por parte de los empleados.

III- Metodología

Tipos o nivel de la investigación

El tipo de investigación para el presente estudio es de tipo básica, y cuyo objetivo es incrementar los conocimientos científicos – teóricos (Muntané, 2010). Según (Hernandez & Mendoza, 2018) este tipo de investigación está dirigida a determinar a través del conocimiento científico, los medios, metodología, protocolos y tecnologías por las cuales se puede cubrir una necesidad reconocida y específica.

Alcance de la investigación

El presente estudio es descriptivo – correlacional y Según Ávila (2006) “ un estudio es descriptivo porque se especifican las propiedades de cada variable y describe el nivel de cada una de ellas; asimismo, es correlacional porque busca conocer el grado de asociación entre dos o más elementos” (p.48).

Enfoque de investigación

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo y de acuerdo Ñaupas et al., (2018) con las técnicas cuantitativas tienen que ver con la medición, el uso de magnitudes, la observación y la medición de la unidad de análisis, el muestreo y el tratamiento estadístico.

Diseño de investigación

El diseño, para la presente investigación es no experimental de corte transversal, debido a que los datos se recolectan en un determinado tiempo y su propósito es estudiar las correlaciones entre variables (Hernandez & Mendoza, 2018).

Población

Según Tafur y Izaguirre (2017) explicaron qué: Se comprende como población al conjunto de características comunes. Si lo ya mencionado es muy grande, los investigadores tienen inconvenientes para estudiarlo, por lo que, hay que tener en cuenta valores adicionales para adquirir la precisión esperada. (pág. 193). Este caso, la población está conformada por todos los colaboradores de las cuatro principales empresas distribuidoras de Alicorp: Siendo de Atipana S.A.C con 65 colaboradores, en Nugent S.A 49 colaboradores, en Punto Blanco S.A.C 70 colaboradores y en Intradevco Industrial S.A 26 colaboradores. Sumando el tamaño de la población un total de 210 colaboradores.

Muestra

El diseño muestral de la presente investigación está centrado en una población inicial de cuatro principales empresas distribuidoras de Alicorp: Atipana S.A.C, Nugent S.A, Punto Blanco S.A.C e Intradevco Industrial S.A., ubicadas en la ciudad de Lima, las cuales están conformadas por colaboradores mayoritariamente del área de ventas. En ese sentido, en el presente estudio se pretende establecer un muestreo no probabilístico, logrando alcanzar un total de 113 participantes; asimismo, fue realizado por un tipo de muestreo por conveniencia, ya que estos agentes de ventas por su misma labor suelen estar fuera de oficina, haciendo mucho más difícil el acceso al recojo de la información.

Sin embargo, se pretende recoger algunas características de la muestra como el género, edad, grado académico y tiempo en el puesto de trabajo, lo que permitirá conocer descriptivamente como está conformado la muestra obtenida del total de encuestados.

Criterios de inclusión

Trabajadores que deseen participar voluntariamente en la investigación

Trabajadores que estén laborando mínimo 1 año dentro de la empresa

Trabajadores que formen parte de las cuatro principales empresas de Alicorp.

Trabajadores administrativos, fuerza de ventas y jefes de ventas.

Criterios de exclusión

Trabajadores que no deseen participar en la investigación

Trabajadores que no formen parte de las cuatro principales empresas de Alicorp.

Nuevos trabajadores

Personal de limpieza, vigilancia, choferes de reparto, auxiliares y jefes de almacén.

Instrumentos

Con el objetivo de recoger la información para el presente estudio se hará uso de dos instrumentos, el primero constructo gestión por competencias creado por Ortega (2015) está compuesto por 40 ítems agrupado en siete componentes o dimensiones. El segundo recoge información sobre el desempeño laboral, este instrumento fue creado por Hernández (2008), validado al contexto peruano por (Gerald & Zambrano, 2017; Herrera, 2016, el mismo que consta de 31 ítems agrupado en cuatro dimensiones. Hay que precisar que ambos instrumentos tienen una calificación final que va desde totalmente en desacuerdo a totalmente de acuerdo.

Cabe señalar que ambos instrumentos han sido aplicados en empresas del contexto peruano pero no hay evidencia que se hayan aplicado a empresas del rubro retail o empresas distribuidoras de productos de consumo masivo y limpieza para el hogar. Estos

instrumentos fueron sometidos al análisis de fiabilidad Alfa de Crombach que dio como resultado para la Gestión por Competencias un coeficiente de 0.973 y para el Desempeño Laboral un coeficiente de 0.977. Los resultados de confiabilidad de las variables; de acuerdo con los estándares, se conoce que el valor del Alfa de Crombach entre 0.70 y 0.90 indica buena consistencia; por ende, es aceptable (Celina & Campo, 2005)

Análisis de Datos

Previo a la aplicación del instrumento se gestionó las autorizaciones vía correo electrónico y posteriormente proceder con el levantamiento de los datos. Una vez que se obtuvo los permisos correspondientes, se procedió a recoger la información utilizando los medios digitales mediante el formulario de Google Forms, el Link generado de dicha herramienta fue enviado mediante correo electrónico y WhatsApp.

Para el procesamiento y el análisis de los datos obtenidos; en primer lugar, se utilizó la herramienta Excel 2010 para Windows, la misma que permite realizar una base de datos para luego trasladar al software estadístico SPSS. 25. En dicho software, se realizaron los análisis descriptivos e inferenciales. Para tener en cuenta el uso del coeficiente adecuado se realizó la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, de acuerdo a los resultados dieron un nivel de sig. Menor a 0.05 se tomó la decisión de utilizar el coeficiente Rho Spearman.

Una vez determinado el uso del coeficiente adecuado, se realizó la prueba de confiabilidad de Alfa de Crombach cuyos resultados en la variable Gestión por Competencias fue de 0.973 de confiabilidad y para la variable Desempeño Laboral fue de 0.977 respectivamente. Esto quiere decir que ambas variables se encuentran en el rango óptimo de confiabilidad ya que el valor mínimo aceptable es de 0.70; por debajo de ese valor la consistencia interna de la escala utilizada es baja. Oviedo, et al (2005). En la prueba de correlación de rangos de Spearman se debe tener en cuenta qué si el coeficiente rho de Spearman concuerda en valores próximos a 1; indican una correlación alta y positiva. Valores próximos a -1 indican una correlación baja y negativa. Valores próximos a cero indican que no hay correlación lineal. Puede que exista otro tipo de correlación, pero no lineal. Los signos positivos o negativos solo indican la dirección de la relación; un signo negativo indica que una variable aumenta a medida que la otra disminuye o viceversa, y uno positivo que una variable aumenta conforme la otra también lo haga disminuye Martínez et al (2009) .

IV- Resultados

Propiedades psicométricas de las variables

A continuación, se muestran los resultados de las propiedades psicométricas de confiabilidad y validez de las variables gestión por competencias y desempeño laboral.

Confiabilidad

Los resultados de confiabilidad de las variables; de acuerdo con los estándares, se conoce que el valor del Alfa de Crombach entre 0.70 y 0.90 indica buena consistencia; por ende, es aceptable (Celina & Campo, 2005). En ese sentido, la gestión por competencias, en el presente estudio tiene un alfa de 0.973 con 40 elementos; en tanto que, el desempeño laboral tiene un alfa de 0.977 y 31 elementos. Esto significa que los instrumentos de las variables en cuestión son confiables y miden la gestión por competencias y el desempeño laboral.

Validez

En la tabla 1 se aprecian los resultados de la medida de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y la prueba de esfericidad de Bartlett, donde se observa que el índice de KMO tienen un valor de 0.930 para la gestión por competencias y 0.940 para el desempeño laboral, ambas variables con un nivel de significancia de 0.000 en la prueba de Bartlett. La teoría de la prueba de KMO indican que los valores oscilan entre 0 y 1, además, valores superiores a 0.5 son considerados aceptables para la aplicación de un análisis factorial (César, 2004; Guisande, Vaamonde, & Barreiro, 2013). Por lo tanto, al tener valores mayores a 0.9 son considerados excelentes para la aplicación de un análisis factorial de las variables.

Tabla 1. Prueba de KMO y Bartlett para la gestión por competencia y el desempeño laboral

Prueba de KMO y Bartlett		Gestión por competencias	Desempeño laboral
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		.930	.940
Prueba de	Aprox. Chi-cuadrado	4571.472	3956.633
esfericidad de	gl	780	465
Bartlett	Sig.	.000	.000

Análisis descriptivo de la información demográfica y las dimensiones

A continuación, se muestran los resultados de la información general de los participantes, además se incluyen los resultados de baremación de dimensiones de las variables gestión por competencias y desempeño laboral.

La tabla 2 se observa que el 63.7% de los encuestados son de género masculino y el 36.3% del género femenino, además se observa que el 35.4% tiene edades de 31 a 40 años, seguido del 32.7% de 41 y 50 años, de 20 a 30 años están representados por el 17.7% y 13.3% de entre 51 y 50 años, sin embargo, solo el 0.9% reporto ser de más de 61 años.

La tabla también muestra los resultados del grado de instrucción de los 113 encuestados, donde el 73.5% suele tener un nivel técnico, el 26.6% señaló tener grado universitario. Asimismo, estos encuestados mostraron su tiempo de servicio en las distribuidoras, donde el 63.7% tiene una antigüedad de 1 a 5 años, el 16.8% de 6 a 10 años, el 8.8% de 11 a 15 años y 6.2% y 4.4% reporto tener de 16 - 20 años y más de 21 años respectivamente trabajando para la distribuidora.

Tabla 2. Información demográfica de los encuestados

Variable	Categoría	f	%
Género	Femenino	41	36.3
	Masculino	72	63.7
Edad	20 - 30 años	20	17.7
	31 - 40 años	40	35.4
	41 - 50 años	37	32.7
	51 - 60 años	15	13.3
	61 años a mas	1	.9
Nivel de Instrucción	Secundaria	0	0
	Universitario	30	26.6
	Técnico	83	73.5
Tiempo en el Puesto	1 - 5 años	72	63.7
	11 - 15 años	10	8.8
	16 - 20 años	7	6.2
	21 - a mas	5	4.4
	6 - 10 años	19	16.8

La tabla 3 se observan los resultados descriptivos de la gestión por competencias y sus dimensiones. Los encuestados perciben que la gestión por competencias se encuentra en un nivel medio del 37.2%, seguido del 32.7% de un nivel bajo y el 30.1% indico tener un nivel alto de gestión por competencias.

Respecto a la dimensión autocontrol los encuestados indicaron tener un 41.6% de nivel medio, seguido del 33.6% con un nivel bajo y un 24.8% con un nivel alto de autocontrol. Además, se observa que los encuestados tienen una adaptabilidad del 53.1% de nivel medio, seguido del 32.7% de nivel bajo y solo el 14.2% de nivel alto, este dato tiene relación con el tiempo vinculado a la distribuidora, donde el 63.7% tiene una duración de 1 a 5 años.

La tabla 3 muestra los resultados de la dimensión capacidad de influencia, donde del 100% de los encuestados, el 48.7% tiene una capacidad de influencia media, el 30.1% tiene una capacidad de influencia baja y solo el 21.2% de los colaboradores tienen una capacidad de influencia alta. Sin embargo, esta capacidad de influencia está asociada al nivel de liderazgo, donde el 39.8% reportó tener un nivel medio de liderazgo, seguido del 35.4% de nivel bajo y solo el 24.8% de los encuestados señalo tener un nivel alto de liderazgo.

El desempeño, resolución de conflictos y negociación también aporta a la gestión por competencias. Al respecto, del 100% de los encuestados, el 39.8% muestra tener un desempeño, resolución de conflictos y negociación en un nivel medio, seguido del 31.9% con un nivel bajo y un 28.3% con un nivel alto de desempeño, resolución de conflictos y negociación.

Los valores son esenciales para las distribuidoras estudiadas. Sin embargo, los resultados reportaron que el 46% tiene un nivel medio en valores, el 39.8% de nivel bajo y solo el 14.3% con un nivel alto en valores. Esto es un indicador clave en el que deben trabajar los administradores y gerentes de las distribuidoras.

Finalmente, en la tabla 3 se observan los resultados sobre la orientación del logro, donde el 41.6% se mostró con un nivel medio, seguido del 30.1% de nivel bajo y el 28.3% de nivel alto en orientación al logro de la distribuidora.

Tabla 3. Análisis descriptivo de gestión por competencias y sus dimensiones

Dimensiones	Parámetro	Niveles	f	%
Gestión por competencias	42 al 147	Nivel bajo	37	32.7
	148 al 165	Nivel medio	42	37.2
	166 al 200	Nivel alto	34	30.1
Autocontrol	10 a 36	Nivel bajo	38	33.6
	37 a 42	Nivel medio	47	41.6
	43 a 50	Nivel alto	28	24.8
Adaptabilidad	3 a 11	Nivel bajo	37	32.7
	12 a 14	Nivel medio	60	53.1
	15 a 15	Nivel alto	16	14.2
Capacidad de influencia	3 a 10	Nivel bajo	34	30.1
	11 a 13	Nivel medio	55	48.7
	14 a 15	Nivel alto	24	21.2
Liderazgo	7 a 26	Nivel bajo	40	35.4
	27 a 31	Nivel medio	45	39.8
	32 a 35	Nivel alto	28	24.8
Desempeño, resolución de conflictos y negociación	6 a 14	Nivel bajo	36	31.9
	15 a 17	Nivel medio	45	39.8
	18 a 25	Nivel alto	32	28.3
Valores	3 a 10	Nivel bajo	45	39.8
	11 a 12	Nivel medio	52	46.0
	13 a 15	Nivel alto	16	14.2
Orientación al logro	9 a 35	Nivel bajo	34	30.1
	36 a 41	Nivel medio	47	41.6
	42 a 45	Nivel alto	32	28.3

En la tabla 4 se observan los resultados descriptivos del desempeño laboral y sus dimensiones. Los encuestados perciben que el desempeño laboral se encuentra en un nivel medio del 38.1%, seguido del 32.7% de un nivel bajo y el 29.2% indicó tener un nivel alto de desempeño laboral.

Respecto a la dimensión calidad de servicio, los encuestados indicaron tener un 45.1% de nivel medio, seguido del 31% con un nivel bajo y un 23.9% con un nivel alto de calidad de servicio. Además, se observa que los encuestados tienen una productividad del 40.7% de nivel bajo, seguido del 31% de nivel medio y solo el 28.3% indicó tener un alto nivel de productividad.

La toma de decisiones es un factor importante dentro del desempeño laboral, por lo que el 46% de los encuestados indicaron tener un nivel medio de toma de decisiones, seguido del 32.7% de nivel bajo y solo el 21.2% señalo tener un nivel alto de la toma de decisiones.

Finalmente, la dimensión sobre el conocimiento dentro de la evaluación del desempeño reportó, que el 41.6% mostró tener un conocimiento medio, seguido del 31% de nivel bajo y el 27.4% reportó tener un nivel alto respecto al conocimiento inmerso a la dimensión del desempeño.

Tabla 4. Análisis descriptivo de desempeño laboral y sus dimensiones

Dimensiones	Parámetro	Niveles	f	%
Desempeño laboral	32 a 121	Nivel bajo	37	32.7
	122 a 137	Nivel medio	43	38.1
	138 a 155	Nivel alto	33	29.2
Calidad del servicio	9 a 30	Nivel bajo	35	31.0
	31 a 34	Nivel medio	51	45.1
	35 a 40	Nivel alto	27	23.9
Productividad	8 a 32	Nivel bajo	46	40.7
	33 a 37	Nivel medio	35	31.0
	38 a 40	Nivel alto	32	28.3
Toma de decisiones	6 a 22	Nivel bajo	37	32.7
	23 a 26	Nivel medio	52	46.0
	27 a 30	Nivel alto	24	21.2
Conocimiento	9 a 34	Nivel bajo	35	31.0
	35 a 42	Nivel medio	47	41.6
	43 a 45	Nivel alto	31	27.4

Análisis de correlación de las variables en cuestión

A continuación se presenta los parámetros a tener en cuenta para determinar la existencia o no de relación:

Si el p valor es > 0.05 , no existe relación significativa

Si el p valor es < 0.05 , existe relación significativa

Para el análisis de correlación se revisó anticipadamente los supuestos para efectuar una correlación, donde se encontró que las variables y dimensiones no cuentan con una distribución normal para variables no paramétricas, optándose por un análisis de correlación de Rho de Spearman, lo cual se reportan los resultados en la tabla 5. Asimismo, los resultados de correlación se realizaron para las variables gestión por competencias y desempeño laboral, a su vez se buscó la correlación de la gestión por competencias y las dimensiones del desempeño laboral.

Los resultados arrojaron que la gestión por competencias y el desempeño laboral tienen una correlación alta y significativa ($Rho = 0.746^{**}$; $P = 0.000$), esto significa que si se implementan actividades para mejorar la gestión por competencia, mejora también el desempeño laboral.

Se observa que la relación de la variable gestión por competencias y la dimensión calidad del servicio, tiene una correlación alta y estadísticamente significativa ($Rho = 0.760^{**}$; $P = 0.000$), esto significa que si se aplican estrategias para mejorar la gestión por competencias mejorará la calidad del servicio que brindan las distribuidoras.

Se observa que la gestión por competencias tiene una correlación media alta y estadísticamente significativa con la productividad ($Rho = 0.675^{**}$; $P = 0.000$), esto significa que si se implementan acciones para mejorar la gestión por competencias mejorará la productividad en los colaboradores.

En la tabla 5 se observa una correlación positiva media alta entre la gestión por competencias y la toma de decisiones, siendo esta estadísticamente significativa ($Rho = 0.669^{**}$; $P = 0.000$), esto significa que si se implementan actividades para mejorar la gestión por competencia mejorará positivamente la toma de decisiones. Martínez et al (2009) indica que los parámetro de correlación se sitúan en la siguiente escala: Perfecta $R=1$; Excelente $R=0.9 \leq R < 1$; Buena $r=0.8 \leq R < 0.9$; Regular $R=0.5 \leq R < 0.8$; Mala $R < 0.5$ (6). La significancia estadística de un coeficiente debe tenerse en cuenta conjuntamente con la relevancia del fenómeno que se estudia, ya que coeficientes de 0.5 a 0.7 tienden a ser significativos en muestras pequeñas.

Finalmente, se observa que la gestión por competencias tiene una correlación media pero estadísticamente significativa con la dimensión conocimiento ($Rho = 0.631^{**}$; $P = 0.000$), esto significa que si se promueven programas para mejorar la gestión por competencias se incrementará el nivel de conocimiento en los colaboradores de las distribuidoras.

Tabla 5. Coeficiente de correlación entre la gestión por competencias y las dimensiones de desempeño laboral.

Dimensiones de desempeño laboral	Gestión por competencias		
	Rho Spearman	p	n
Desempeño laboral	,746**	.000	113
Calidad del servicio	,760**	.000	113
Productividad	,675**	.000	113
Toma de decisiones	,669**	.000	113
Conocimiento	,631**	.000	113

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Discusión de resultados

A partir de los hallazgos encontrados aceptamos la hipótesis alternativa general donde establece que, existe relación significativa entre la gestión por competencias y el desempeño laboral en la fuerza de ventas de Atipana S.A.C, Nugent S.A, Punto Blanco S.A.C e Intradevco Industrial S.A.

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Valiente et al. (2020) en empresas constructoras, Da Silva y Fleitas (2021), Riente y Beck (2018) en su estudio del modelo, indican que la gestión por competencias impacta en el mejoramiento del desempeño laboral. Estos autores expresan que la mayoría de las personas desean trabajar en empresas donde hay reconocimiento meritocrático y que el modelo responde a las expectativas de la alta dirección. Esto quiere decir que, está de acorde con lo que en este estudio se ha encontrado.

Por otro lado, los resultados descriptivos de la gestión por competencias y sus dimensiones, muestran que el nivel medio asciende a 37.2%. Mientras que en la hipótesis específica se considera el 30% respectivamente; es decir, existe relación significativa entre las variables correlacionadas. De manera similar, plantea Valiente et al. (2020) en su estudio Gestión por competencias y su impacto para mejorar el desempeño laboral de las empresas constructoras, ratifica que la gestión por competencias impacta en el mejoramiento del desempeño laboral y su desarrollo de la gestión por competencias tiene un nivel medio del 34% que impactan en el desarrollo del desempeño laboral de un mismo nivel. En esa misma línea, Da Silva & Fleitas (2021) señala que el mejoramiento del desempeño radica en establecer estrategias de mejora e implementación de sistemas de reconocimientos a los logros por equipos como individuales.

Por otro lado, según los estudios realizados en la fuerza de ventas de las empresas de Atipana S.A.C, Nugent S.A, Punto Blanco S.A.C e Intradevco Industrial S.A. se encontró que el nivel medio del desempeño laboral y sus dimensiones es mayor a lo propuesto en la hipótesis de 35% alcanzando el 38.1% respectivamente. Dichos resultados han corroborado el estudio de Albin et al. (2021); pues, la calidad del servicio, productividad, toma de decisiones y los conocimientos, esenciales para un buen desempeño.

Finalmente, los resultados permiten aceptar la Hipótesis específica, en que si existe relación positiva y significativa entre la gestión por competencias y las dimensiones de desempeño laboral. Los estudios realizados demuestran que existe una correlación alta y significativa ($Rho = 0.746^{**}$; $P = 0.000$), esto significa que si se implementan actividades para mejorar la gestión por competencias, mejorará el desempeño laboral.

Algo similar ocurre con el estudio de Aybar (2015), en donde han demostrado que las empresas que cuentan con un modelo gestión por competencias tienen efectos significativos en su desarrollo e inciden en el incremento de su rentabilidad. En esa misma línea, Fernández (2018) manifiesta que el conocimiento de las competencias básicas afecta de manera positiva en la eficiencia de la administración financiera, por lo tanto, el desarrollo y la implementación de un modelo de competencias tiende a mejorar el desempeño laboral, mejoramiento productivo y fortalece las relaciones interpersonales.

V- Conclusiones

En los encuestados se observa que las dimensiones con nivel medio en la variable gestión por competencias es la adaptabilidad la que mejor se posiciona dentro del perfil requerido en dichas empresas con 53.1%. Siendo la capacidad de influencia la segunda dimensión con mejor nivel medio con 48.7%, esto tiene relación con las funcionalidades propias del día a día, en que

constantemente la fuerza de ventas se encuentra en contacto con los clientes y la capacidad de influencia es vital para ofertar un amplio portafolio de productos.

Por otro lado, la variable desempeño laboral indica tener un nivel medio de 38.1%, superior al planteamiento en la Hipótesis que es 35%. Siendo la dimensión, toma de decisiones la que encabeza el ranking. Así mismo le sigue la dimensión calidad del servicio con 45.1%, que es una competencia muy importante para potenciar el nivel de atención, esto permitirá mantener relaciones comerciales sostenibles con los clientes. Con respecto a la toma de decisiones y conocimiento se observa que en su mayoría; es decir, 46% y 41,6%, muestran niveles medios y son estos niveles juntos con los niveles bajos los que predominan; sin embargo, se observa escasos porcentajes en cuanto a los niveles altos. Por ende, es necesario reforzar y buscar estrategias de mejora. En tanto que, la dimensión productividad empeora mucho más; puesto que, en el nivel bajo se observa un 40.7%. Con respecto a las correlaciones, se observa que si se implementan actividades para mejorar la Gestión por Competencias, mejorará significativamente el Desempeño Laboral en las empresas de estudio.

En la presente investigación se encontraron diferentes dificultades, los colaboradores no llenaban la encuesta en los plazos solicitados, fue muy complicado por la crisis sanitaria que se ha vivido, la negativa de algunos colaboradores para completar el formulario y algunos no dominaban el manejo de este tipo de formularios.

Se recomienda para futuras investigaciones, considerar un mayor tamaño de muestra para favorecer la validez externa y fortalecer el análisis inferencial.

Así también, se recomienda a otros investigadores correlacionar estas variables con otras variables que tengan incidencia o aplicar estos instrumentos en otras organizaciones de otros rubros para corroborar este resultado.

VI- Referencia

- Albini, A., Peres, A. M., & Almeida, M. (2021). Aportes del Modelo Simplificado de Gestión por Competencias a una Secretaría Municipal de Salud. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*, 29, e3429. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.3385.3429>
- Arroyo, J. (2020). Débil competitividad e institucionalidad: El crecimiento no sostenible del modelo informal. *Latin American Research Review*, 55(2), 266-277.
- Ávila. (2006). Introducción A La Metodología de La Investigación. Retrieved October 21, 2021, from <https://es.scribd.com/document/250706272/Avila-Baray-H-L-2006-Introduccion-a-La-Metodologia-de-La-Investigacion>
- Aybar, C. M. (2015). Incidencia de la gestión por competencias del capital humano en las empresas minero metalúrgicas del Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Cedefop. (2010, July). ¿Vamos por buen camino? Desajuste de competencias en Europa. Centro Europeo Para El Desarrollo de La Formación Profesional.
- Celina, H., & Campo, A. (2005). Metodología de investigación y lectura crítica de estudios Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatria*, 34(4), 572–580.
- César, P. (2004). Técnicas de Análisis Multivariante de Datos aplicaciones con SPSS (1st ed.). Madrid: Pearson Educación.
- Da Silva, A. R., & Fleitas, I. F. (2021). Meritocracia e gestão de pessoas por competências: tema utópico ou realidade organizacional? *Cadernos EBAPE.BR*, 19(1), 190–202. <https://doi.org/10.1590/1679-395120190100>
- Farfán, N., Rivera, G., & Ángeles, L. C. (2020). Diagnóstico del modelo de competencias en la administración del personal. Caso de una organización mexicana. *Actualidad Contable FACES*, 23(41), 30-62.
- Fernández, M. A. (2018). Modelo de competencias para microempresarios en entornos deprimidos: la región 5 del Ecuador. Universitat Politècnica De Catalunya.
- Fonseca, J. F., Andrade, C. E., & Tobar, M. G. (2021). La gestión por competencias en la formación de emprendedores de negocios sostenibles. Un análisis desde la academia. *Alpha Publicaciones*, 3(2.2), 17–27. <https://doi.org/10.33262/ap.v3i2.2.56>
- Geraldo, N., & Zambrano, S. M. (2017). Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de Barranquita, 2017. Universidad Peruana Unión.
- Guisande, C., Vaamonde, A., & Barreiro, A. (2013). Tratamiento de datos con R, Estadística y SPSS. España: Diaz de Santos.

- Hernandez, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53).
- Herrera, G. C. (2016). La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Provincial de san Martín, Región san Martín, 2016. Universidad Peruana Unión.
- Londoño, O. L., & Escobar, M. (2017). Colaborador social del conocimiento: noción desde la teoría del capital intelectual. *Revista de Pedagogía*, 38(102), 276–305.
- Martínez Ortega, Rosa María, Tuya Pendás, Leonel C, Martínez Ortega, Mercedes, Pérez Abreu, Alberto, & Cánovas, Ana María. (2009). EL COEFICIENTE DE CORRELACION DE LOS RANGOS DE SPEARMAN CARACTERIZACION. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 8(2) Recuperado en 06 de julio de 2022, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000200017&lng=es&tlng=es.
- Mendivel, R. K., Lavado, C. S., & Sánchez, A. (2020). Gestión administrativa y gestión de talento humano por competencias en la Universidad Peruana Los Andes, filial Chanchamayo. *Revista Conrado*, 16(76), 262–268.
- Muntané Relat, J. (2010). Introducción a la Investigación Basica. *RAPD Online VOL.33.*, 1. Obtenido de <https://www.sapd.es/revista/2010/33/3/03/pdf>
- Núñez, N. y Díaz, D. (2017). Perfil por competencias gerenciales en directivos de instituciones educativas. *Estudios Pedagógicos* (33) 2, 237-252. <https://www.redalyc.org/pdf/1735/173553865013.pdf>
- Ñaupas, H., Paitán, M., Dueñas, J., & Vilela, H. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Olivera-Garay, Yuliana Janette, Leyva-Cubillas, Laura Lorena, & Napán-Yactayo, Ana Cecilia. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA*, 8(2), 3-12. Epub August 00, 2021. <https://dx.doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003>
- Oviedo, Heidi Celina, & Campo-Arias, Adalberto. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34(4), 572-580. Retrieved May 27, 2022, from http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502005000400009&lng=en&tlng=es.
- Paredes Floril, Priscilla Rossana, & Quiroz Díaz., José Giovanni. (2021). Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados.. *Revista San Gregorio*, 1(46), 81-93. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i46.1746>
- Perú21. (2019, May). Más de 7.3 millones de empresas en el país son informales, según la CCL. Perú21.
- Reinoso, M. G. (2015). Gestión por competencias del talento humano y la calidad de servicio en el departamento de enfermería del hospital Básico Píllaro. Universidad Técnica de Ambato.
- Riente, C., & Beck, I. (2018). Selection and monitoring of public entrepreneurs using competency-based management. *Brasilian Journal of Public Administration*, 52(3), 469–485. <https://doi.org/10.1590/0034-7612169702>
- Rodríguez, J. M., Pérez, M. E., Álvarez, L., & Palomino, G. del P. (2021). Gestión por Competencias en las Instituciones Públicas Management by Competences in Public Institutions. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 2897–2907. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.496
- Santos Mejía, M. C. A. (2022). Gestión por competencias, administración del talento humano y la productividad investigativa del personal docente en una Universidad Nacional del Perú – 2019. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 202-223. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1494
- Tafur, R., & Izaguirre, M. (2017). Cómo Hacer Un Proyecto De Investigación. Retrieved October 21, 2021, from <https://www.alpha-editorial.com/E-book/9789587780123/Cómo+Hacer+Un+Proyecto+De+Investigación>
- Valiente, Y. M., Diaz, F. A., Vásquez, E. C., Grados, M. M., Méndez, F. J., Pérez, M. Á., Rojas, V. W. (2020). Gestión por competencias y su impacto para mejorar el desempeño laboral de las empresas constructoras del distrito de Trujillo, 2018. *Revista Ciencia y Tecnología*, 16(1), 45–50.