



**UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,**  
**ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**TESIS**  
**LA GESTIÓN POR COMPETENCIAS EN EL ÁREA DE VENTAS DE**  
**LA EMPRESA THE NORTH FACE- CUSCO- 2016**

**PRESENTADO POR:**

Bach. PILCO USCAMAYTA, David Rafael

Para optar al Título Profesional de Licenciado  
en Administración

ASESOR: Mag. Hernando Gonzales Abrill

**CUSCO - PERÚ**

**2016**



## RESUMEN

La presente investigación se ha realizado en la empresa The North Face Cusco, en la gestión del periodo 2016, con el objeto de describir como es la gestión por competencias que se aplica en la empresa.

Las palabras claves utilizadas en esta investigación son: análisis y descripción de puestos, atracción, selección e incorporación, formación y evaluación del desempeño que son parte de la gestión por competencias.

El objetivo de la presente investigación es conocer la percepción que tienen los colaboradores del área de ventas, sobre la gestión por competencias que se aplica en cada una de las tiendas de la empresa The North Face, en el periodo 2016.

La investigación que se realizó es de un nivel de estudio descriptivo, el tipo de investigación es básica, con un diseño no experimental.

La población de estudio estuvo conformada por 72 colaboradores, a quienes se les aplico el instrumento de la encuesta, para el procesamiento y tabulación de datos se utilizó los programas SPSS y Excel, respectivamente.

En la empresa The North Face Cusco se determinó que el 51% de los colaboradores del área de ventas considera que la gestión por competencias que se realiza en la empresa, es poco adecuada lo que nos lleva a entender que esta gestión viene desarrollándose omitiendo etapas del proceso y a su vez sin conocer las competencias que necesitara tener cada colaborador en su puesto de trabajo lo que impide una adecuada selección de personal por competencia , por otro lado la formación o capacitación que tienen los colaboradores es insuficiente para conocer de una forma eficiente las actividades a realizar en cada puesto y lograr los objetivos que tienen la empresa y esta gestión por competencias también es considerada poco adecuada porque la evaluación del desempeño por competencias carece de una retroalimentación con los vendedores que no saben cuáles son los puntos débiles en su trabajo a mejorar.



## ABSTRAC

The present investigation has been carried out in the company The North Face Cusco, in the management of the period 2016, with the purpose of describing how it is the management by competences that is applied in the company.

The key words used in this investigation are: analysis and description of positions, attraction, selection and incorporation, training and evaluation of performance that are part of

The objective of the present investigation is to know the perception that the collaborators of the sales area have, on the management by competences that is applied in each one of the stores of the company The North Face, in the period 2016.

The research that was carried out is of a descriptive level of study, the type of research is basic, with a non-experimental design.

The study population consisted of 72 collaborators, to whom the survey instrument was applied. SPSS and Excel programs were used to process and tabulate data, respectively.

In the company The North Face Cusco it was determined that 51% of the employees in the sales area consider that the management by competencies carried out in the company is not adequate, which leads us to understand that this management has been carried out by omitting stages of the process and at the same time without knowing the competences that each collaborator needs in his job, which prevents an adequate selection of personnel by competence, on the other hand the training or training that the collaborators have is insufficient to know in an efficient way the activities to perform in each position and achieve the objectives that have the company and this management skills is also considered inadequate because the evaluation of performance by competencies lacks a feedback with sellers who do not know what are the weak points in their work to improve .

### **Keyword:**

- Management competency.