



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



COMPETENCIAS LABORALES DE LOS COLABORADORES EN EL
ÁREA DE VENTAS EN LA EMPRESA COBERTURA TOTAL
DISTRIBUIDOR AUTORIZADO DE CLARO S.A.C. CUSCO-2016

PRESENTADO POR:

**Bach. BRANDON FERRARY DIAZ
CABALLERO**

**Para optar al Título Profesional de Licenciado en
Administración**

**ASESOR: Lic. Juana Patricia Irrarazabal
Gavancho**

CUSCO – PERÚ – 2016



PRESENTACIÓN

**SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL
CUSCO.**

SEÑORES DICTAMINANTES:

En cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela Profesional de Administración, pongo a vuestra consideración la tesis intitulado:

**“COMPETENCIAS LABORALES DE LOS COLABORADORES EN EL ÁREA
DE VENTAS EN LA EMPRESA COBERTURA TOTAL DISTRIBUIDOR
AUTORIZADO DE CLARO S.A.C. CUSCO-2016”**

Con el objeto de optar al título profesional de Licenciado en Administración.

Cualquier sugerencia u observación, será beneficiosa para incrementar mi conocimiento profesional.

Atentamente,

Bach. BRANDON FERRARY DIAZ CABALLERO.



DEDICATORIA

A mis padres:

Fernando, por estar en los momentos más difíciles e importantes en mí vida y Maritza, por ser el pilar de mi vida, por su comprensión y amor incondicional, por guiar mis pasos y enseñarme siempre con el ejemplo y brindarme el apoyo durante toda mi vida.

A mi hermano:

Arnold, por sus consejos y apoyo cuando más lo necesitaba.

A mi abuelo:

Vicente, por su cariño y confianza que siempre tuvo en mí.

Brandon Ferrary Diaz Caballero



AGRADECIMIENTO

A Dios.

Por darme la oportunidad de dar este gran paso y un triunfo más en mi vida.

A mi Asesora.

Lic. Juana Patricia Irrarazabal Gavancho, por su apoyo, conocimiento y motivación en el desarrollo de mi trabajo de investigación.

A mis Dictaminantes.

Mg. Hernando Gonzales Abril y Lic. Karina Jeanette Bernal Alarcon por sus acertadas opiniones, sus consejos valiosos y en especial su paciencia, los que contribuyeron en la realización de la presente investigación.

A mis amigos.

Por compartir momentos valiosos en mi vida.



RESUMEN

En el presente trabajo, se investigó con la variable “competencias laborales” de los colaboradores en el área de ventas en la empresa Cobertura Total distribuidor autorizado de Claro S.A.C., para lograr este objetivo se tuvo como población de estudio a los 45 trabajadores del área de ventas de dicha empresa, el objetivo general de la investigación es conocer como son las competencias de los colaboradores del área de ventas de la empresa Cobertura Total Claro, el nivel de estudio es descriptivo, el tipo de investigación es básica, con un diseño no experimental, la técnica de la investigación fue aplicada a los trabajadores del área de ventas, y los resultados fueron procesados con el software Microsoft Exel y con el sistema estadístico SPSS.

Lo que demuestra el cuestionario aplicado a los colaboradores del área de ventas, en cuanto a la variable, “competencias laborales” cuentan que el 82.2% como regular y un 17.8% bueno en cuanto a las competencias laborales de la empresa Cobertura Total distribuidor autorizado de Claro S.A.C.

Palabras Clave:

- Competencia Laboral

**ABSTRACT**

In the present study, the variable "labor competencies" of the employees in the area of sales in the company Cobertura Total authorized distributor of Claro SAC was investigated. In order to achieve this objective, the study population consisted of 45 workers in the area of sales of this company, the general objective of the investigation is to know how are the competitions of the employees of the sales area of the company Cobertura Total Claro, the level of study is descriptive, the type of research is basic, with a design no Experimental, the research technique was applied to sales workers, and the results were processed using Microsoft Exel software and the SPSS statistical system.

As demonstrated by the questionnaire applied to employees in the sales area, in terms of the variable, "labor competencies" account for 82.2% as a regular and a 17.8% good in terms of the company's labor competencies in Claro SAC

Key words:

- Labor competencies



ÍNDICE

PRESENTACIÓN	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT.....	v

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	1
1.2. FORMULACIÓN DE PROBLEMA	3
1.2.1. Problema General.....	3
1.2.2. Problemas Específicos	3
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	3
1.3.1. Objetivo General.....	3
1.3.2. Objetivos Específicos.....	4
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.4.1. Originalidad	4
1.4.2. Pertinencia.....	4
1.4.3. Relevancia.....	5
1.4.4. Oportunidad	5
1.4.5. Factibilidad	6
1.5. DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.5.1. Delimitación Temporal	6
1.5.2. Delimitación Espacial	6
1.5.3. Delimitación Conceptual	6
1.5.4. Delimitación Social.....	6

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO



2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN7

 2.1.1. A Nivel Internacional.....7

 2.1.2. A nivel nacional9

 2.1.3. A nivel local11

2.2. BASES TEÓRICAS14

 2.2.1. COMPETENCIAS LABORALES14

 2.2.1.1. Concepto de Competencias.....14

 2.2.1.2. Componentes de las Competencias17

 2.2.1.3. Evolución del Concepto de Competencia.....18

 2.2.1.4. Concepto de Competencias Laborales19

 2.2.1.5. Tipos de Competencias Laborales21

 2.2.1.6. Beneficios de las Competencias Laborales.....22

 2.2.1.7. Clasificación de las Competencias Laborales.....24

 2.2.1.8. Nuevas Competencias Laborales que exigen en las empresas31

2.3. MARCO CONCEPTUAL33

2.4. VARIABLE DE ESTUDIO35

 2.4.1. Conceptualización de variable35

 2.4.2. Operacionalización de Variables e Indicadores37

CAPÍTULO III
MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN38

3.2. NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN.....38

3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN38

3.4. POBLACIÓN DE ESTUDIO39

 3.4.1. Población.....39

 3.4.2. Muestra

3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS39

 3.5.1. Técnica

 3.5.2. Instrumento39

3.6. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE DATOS39



CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. PRESENTACIÓN Y FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO APLICADO	40
4.1.1. Presentación del Instrumento	40
4.1.2. Fiabilidad del Instrumento Aplicado	40
4.2. CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA	41
4.2.1. Resultados por Dimensiones	41
4.3. RESULTADOS DE LA VARIABLE	56

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 : Baremacion.....40

Tabla 2: Estadísticos de fiabilidad.....41

Tabla 3 Dimensión Competencias Científicas.....41

Tabla 4: Indicadores de la dimensión Competencias Científicas42

Tabla 5: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Competencia Científica44

Tabla 6: Dimensión Competencias Procedimentales.....45

Tabla 7: Indicadores de la dimensión Competencias Procedimentales46

Tabla 8: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Competencias Procedimentales48

Tabla 9: Dimensión Competencias Personales.....49

Tabla 10: Indicadores de la dimensión Competencias Personales50

Tabla 11: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Competencias Personales.....51

Tabla 12: Dimensión Competencias Sociales.....52

Tabla 13: Indicadores de la dimensión Competencias Sociales53

Tabla 14: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Competencias Sociales.....55

Tabla 15: Variable Competencias Laborales56

Tabla 16: Comparación promedio de los dimensiones de la variable57



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Componentes de las competencias18

Figura 2: Tipos de Competencias Laborales.....22

Figura 3: Dimensión “Competencias Científicas”41

Figura 4: Indicadores de la dimensión Competencias Científicas42

Figura 5: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Competencia Científica44

Figura 6: Dimensión Competencias Procedimentales45

Figura 7: Indicadores de la dimensión Competencias Procedimentales46

Figura 8: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Competencias Procedimentales48

Figura 9: Dimensión Competencias Personales.....49

Figura 10: Indicadores de la dimensión Competencias Personales50

Figura 11: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Competencias Personales.....52

Figura 12: Dimensión Competencias Sociales53

Figura 13: Indicadores de la dimensión Competencias Sociales54

Figura 14: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Competencias Sociales.....55

Figura 15: Variable “Competencias Laborales”56

Figura 16: Comparación promedio de los dimensiones de la variable57



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

En la actualidad a nivel mundial las organizaciones solicitan personal con un alto nivel de pro actividad, predisposición entre otras cualidades, y por parte de los colaboradores las empresas se han visto afectadas con el poco compromiso que tienen con las organizaciones, logrando que trabajen por convicción y no por obligación, o porque la situación económica les obliga. En el mundo globalizado en que vivimos, una empresa tiene que estar cada vez más claros hacia dónde quiere dirigirse y que los trabajadores tienen que tener mejores competencias laborales para desempeñar el puesto de trabajo que se asigne, las competencias laborales en los colaboradores es una de las principales herramientas para que una empresa logre sus objetivos establecidos, de una manera eficaz y eficiente.

Según Saravia (2008) Las competencias laborales son el conjunto de cualidades internas profesionales y personales cuya demostración permite una interacción productiva con el entorno laboral y un desarrollo proactivo e integral de la profesionalidad, y las competencias las clasifica en competencias científicas, competencias procedimentales, competencias personales y competencias sociales.

En la presente investigación que se desarrolló en la entidad Cobertura Total distribuidor autorizado de Claro S.A.C. se observa que en la empresa las competencias laborales de parte del personal del área de ventas son deficientes e inadecuadas. En cuanto a las competencias científicas se observa que los colaboradores cuentan con inadecuados conocimientos propios o adquiridos a lo largo de su vida y que la empresa no contrata personal que haya tenido experiencia laboral en lugares similares o parecidos, y contrata personal con poca actitud y aptitud, lo cual repercute al momento de ofrecer y realizar las ventas a los clientes, y causa un aumento de costos de formación y/o capacitación y por lo tanto inestabilidad en la empresa, ya que están en contacto directo con los clientes y son los que representan el prestigio y la confianza que la empresa quiere dar a conocer para sus clientes. En cuanto a las competencias procedimentales se observa que



los colaboradores tienen insuficientes procesos de ventas de productos y servicios de post venta que ofrecen a los clientes, ya que el personal que recién se incorpora a la empresa no contaron con una buena selección de personal y capacitación que deben poseer para poder desarrollar en el área de ventas, ya que la primera impresión es la que importa para los clientes y estos encuentren satisfacción en la compra y observen que la empresa se rige de una manera eficiente. En cuanto a las competencias personales se observa que los colaboradores cuentan con un inadecuado aprendizaje continuo y se reúsan a que son pocos los conocimientos que estos tienen y que la empresa requiere y necesita para la mejoría del nivel de ventas, los trabajadores poseen poco poder de convencimiento e interés que demuestran al momento de inmiscuirse con las características u ofertas que la empresa ofrece al público consumidor, y por lo tanto, poca llegada con los clientes, el personal del área de ventas no demuestra tener llegada con los clientes y estos se sientan conformes con el servicio que brinda la entidad. En cuanto a las competencias sociales se observa que los colaboradores tienen un defectuoso nivel de comunicación entre los usuarios internos y externos, y tienen poco interés con el apoyo, trabajo en equipo y poco reconocimiento del valor que tienen sus compañeros, los cuales aportan una parte importante en la organización, los trabajadores tienen poca tolerancia y fuerza de voluntad por ayudar a los compañeros de trabajo y así puedan ofrecer un mejor servicio y puedan desempeñar mejor sus labores y así los clientes perciban una buena atención y se sientan identificados con el buen servicio que la empresa brinda.

La empresa Cobertura Total distribuidor autorizado de Claro S.A.C. está consciente de lo importante que es la eficiencia por parte de los colaboradores en el proceso de venta de equipos y servicios de post venta que ofrecen para sus clientes, por lo tanto, si la empresa cuenta con personal con buenas competencias laborales conseguirá una ventaja competitiva la cual se diferencie frente a la competencia.

Si los colaboradores de la empresa Cobertura Total distribuidor autorizado de Claro siguen con las inadecuadas competencias laborales, la empresa tendrá bajo nivel de ventas, deficiente atención para los clientes y una mala reputación para la



empresa ya que los colaboradores son la carta de presentación y están en contacto directo con los clientes.

1.2. FORMULACIÓN DE PROBLEMA

1.2.1. Problema General

- ¿Cómo son las competencias laborales de los colaboradores en el área de ventas en la empresa Cobertura Total distribuidor autorizado de Claro S.A.C. Cusco - 2016?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cómo son las competencias científicas en los colaboradores en el área de ventas en la empresa Cobertura Total distribuidor autorizado de Claro S.A.C. Cusco - 2016?
- ¿Cómo son las competencias procedimentales en los colaboradores en el área de ventas en la empresa Cobertura Total distribuidor autorizado de Claro S.A.C. Cusco - 2016?
- ¿Cómo son las competencias personales en los colaboradores en el área de ventas en la empresa Cobertura Total distribuidor autorizado de Claro S.A.C. Cusco - 2016?
- ¿Cómo son las competencias sociales en los colaboradores en el área de ventas en la empresa Cobertura Total distribuidor autorizado de Claro S.A.C. Cusco - 2016?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo General

- Conocer como son las competencias laborales de los colaboradores en el área de ventas en la empresa Cobertura Total distribuidor autorizado



de Claro Cusco S.A.C - 2016.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Conocer las competencias científicas en los colaboradores en el área de ventas en la empresa Cobertura Total distribuidor autorizado de Claro Cusco S.A.C - 2016.
- Conocer las competencias procedimentales en los colaboradores en el área de ventas en la empresa Cobertura Total distribuidor autorizado de Claro Cusco S.A.C - 2016.
- Conocer las competencias personales en los colaboradores en el área de ventas en la empresa Cobertura Total distribuidor autorizado de Claro Cusco S.A.C - 2016.
- Conocer las competencias sociales en los colaboradores en el área de ventas en la empresa Cobertura Total distribuidor autorizado de Claro Cusco S.A.C - 2016.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Originalidad

La investigación se presentó como un tema original e innovador, en razón que hasta el momento no se han desarrollado investigaciones similares en la entidad Cobertura Total distribuidor autorizado de Claro S.A.C., debido a que existe deficientes competencias laborales por parte de los colaboradores que desempeñan su labor en el área de ventas en la empresa.

1.4.2. Pertinencia

La presente investigación fue pertinente debido al momento por el cual atraviesa la empresa ya que existen inadecuadas competencias laborales



dentro de la entidad Cobertura Total distribuidor autorizado de Claro S.A.C.

1.4.3. Relevancia

A. En lo teórico

Es importante ya que se estudió el tema relevante con la variable “competencias laborales”, basados con los principales autores Marcelo Andrés Saravia Gallardo y Martha alles.

B. En lo práctico

En lo práctico, la presente investigación en relevante puesto que luego de analizar la variable de estudio, se pretende apoyar en la mejora continua para los colaboradores de la empresa Cobertura Total distribuidor autorizado de Claro S.A.C.

C. En lo metodológico

La investigación pretende proponer una estrategia para el instrumento de recolección de datos que sirva a futuras investigaciones.

D. En lo empresarial

La presente investigación y sus resultados pueden ser tomados en cuenta para la mejora de las competencias laborales, motivando a la mejora continua de los colaboradores en la empresa Cobertura Total distribuidor autorizado de Claro S.A.C.

1.4.4. Oportunidad

El desarrollo del presente trabajo se hace en referencia a la situación problemática encontrada, y se abordó para su análisis oportuno con la intención de plantear alternativas de mejoramiento para poder maximizar



los niveles de ventas y desempeño laboral dentro de la empresa Cobertura Total distribuidor autorizado de Claro S.A.C.

1.4.5. Factibilidad

La investigación desarrollada fue factible de realizar pues se tuvo acceso a la información de los colaboradores de la empresa Cobertura Total distribuidor autorizado de Claro S.A.C., y se contó con el tiempo y recursos necesarios para el trabajo de investigación.

1.5. DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Delimitación Temporal

El presente trabajo de investigación que se desarrolló en el periodo del año 2016 en la empresa Cobertura Total distribuidor autorizado de Claro Cusco S.A.C. – 2016.

1.5.2. Delimitación Espacial

El ámbito físico geográfico de la presente investigación ubicada en la calle Ayacucho 196, calle Maruri 265 y Tres Cruces de oro en la ciudad de Cusco, Perú.

1.5.3. Delimitación Conceptual

Esta investigación abarca conceptos fundamentales sobre las competencias laborales en la empresa Cobertura Total distribuidor autorizado de Claro Cusco S.A.C. – 2016.

1.5.4. Delimitación Social

La investigación se encuentra delimitada a los colaboradores del área de ventas de la empresa Cobertura Total distribuidor autorizado de Claro Cusco S.A.C. - 2016.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. A Nivel Internacional

Antecedente 1

Título: “APLICACIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN POR COMPETENCIAS PARA TALENTO HUMANO APLICADO EN COMANDATO: UNIDAD DE NEGOCIO CUENCA”

Autor: Carlos Abel Romero Pineda

Nivel: Pregrado - Licenciatura

UNIVERSIDAD: Universidad Tecnológica Israel Cuenca – Ecuador – 2010.

Conclusiones:

- Gestión por competencias crece en importancia y aplicabilidad en las empresas locales, nacionales multinacionales, ocupando papel cada vez más central en la formación y desarrollo de sus colaboradores.
- Gestión por competencias implica cambios profundos en la forma de concebir el desempeño, la evaluación, la retribución, el desarrollo de carrera. Pone el énfasis en señalar que conductas son necesarias para alcanzar los resultados, a diferencia de la tradicional tendencia a controlar solo la aparición del resultado.
- La herramienta Gestión por competencias en la actualidad se ha convertido en un canal continuo de comunicación entre colaboradores y compañía, mediante este canal la compañía comienza a involucrar las necesidades y deseos de sus colaboradores con el fin de apoyarlos,



respaldarlos y ofrecerles un desarrollo personal capaz de enriquecer la personalidad de los mismos.

- Además este tipo de gestión, permite que existan parámetros concretos de conductas y de esta manera lograr acceder a un seguimiento constante de los resultados obtenidos, permite que hay aun seguimiento del alineamiento entre las metas organizacionales y los desempeños de los colaboradores.

Antecedente 2

Título: “COMPETENCIAS LABORALES COMO BASE PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL” (ESTUDIO REALIZADO EN LA EMPRESA PIOLINDO DE RETALHULEU)”

Autor: María de los Ángeles Cojulun Cifuentes

Nivel: Pregrado - Licenciatura

Universidad: Universidad Rafael Landívar – Guatemala – 2011.

Conclusiones:

- Las diferencias que existen en el proceso de selección tradicional y el proceso de selección por competencias laborales, inicia desde el proceso de descripción y análisis de puesto, ya que en él se mencionan las características, habilidades, destrezas, conocimientos, actitudes y aptitudes que se requieren del candidato.
- El proceso de selección tradicional y el proceso de selección por competencias laborales difiere en la estructura de entrevista y evaluaciones técnicas, ya que la inclusión de las mismas pretende reforzar e identificar las capacidades, habilidades y destrezas que el candidato posee. Al incluirlas en el proceso de selección se puede conocer al candidato en su historia laboral y en su proceder ante diferentes inconvenientes, logros o procesos cotidianos.



- El proceso de selección por competencias con el que cuenta actualmente la empresa PIO LINDO puede ser reforzado con una evaluación técnica por Assessment Center, que permita identificar las competencias que se requieren del candidato en el descriptor de puestos.
- Una de las dificultades que tiene el proceso de selección por competencias para la empresa PIO LINDO es que la implementación de las competencias laborales no es completo por lo tanto no puede decidirse que en la empresa se trabaje totalmente con competencias laborales.

2.1.2. A nivel nacional

Antecedente 1

Título: “LA GESTIÓN POR COMPETENCIAS Y SU IMPACTO EN LA MEJORA CONTINUA DEL DESEMPEÑO LABORAL”

Nivel: Pregrado - Licenciatura

Autor: Maily Andrea Santos Sánchez

Universidad: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo - Chiclayo

Conclusiones:

- Motivar a los trabajadores para mejorar su desempeño y adoptar la superación profesional permanente como un estilo de vida, no solo es importante sino necesario para poder satisfacer el encargo social de la organización.
- La formación es un actividad clave de la Gestión de Recursos Humanos, su desarrollo efectivo decide la supervivencia empresarial, es uno de los



elementos que conformara a los recursos humanos en la “ventaja básica competitiva” de las organizaciones.

- “Profesionales competentes son aquellos que reúnen y desarrollan las capacidades, habilidades y actitudes necesarias para el éxito de nuestra organización”.

Antecedente 2

Título: “DESARROLLO DE COMPETENCIAS LABORALES Y FORMACIÓN DE LOS PROFESIONALES EN TURISMO, EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS – 2013 LIMA-PERÚ”

Nivel: Pregrado - Licenciatura

Autor: Mauro Amaru Granados Maguiño

Universidad: Universidad Nacional Mayor de San Marcos – 2013 Lima-Perú”

Conclusiones:

- La investigación demuestra que del total de estudiantes analizados el 54.17% tienen una percepción buena sobre las competencias básicas, el 67.71% opinan que son buenas las competencias genéricas y el 58.33% opinan que son buenas las competencias específicas.
- La investigación demuestra que del total de estudiantes analizados el 40.63% opina que son buenas las competencias cognoscitivas y el 58.3% opina que son buenas las habilidades y destrezas.
- La investigación demuestra que el desarrollo de las competencias básicas y la formación en habilidades y destrezas del perfil se relacionan significativamente. Concluyendo que existe una correlación moderada positiva y significativa (0.41), entre el desarrollo de las competencias



básicas y la formación en habilidades y destrezas del perfil de los profesionales en turismo.

2.1.3. A nivel local

Antecedente 1

Título: “COMPETENCIAS LABORALES Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL ÁREA COMERCIAL EN LA EMPRESA ELECTRO SUR ESTE S.A.A. EN LA CONCESIÓN DE LA CIUDAD DEL CUSCO – 2015”

Nivel: Pregrado- Licenciatura

Autor: Ghinna Genara Ligas Tejeda

Universidad: Universidad Andina del Cusco – 2015.

Conclusiones:

- El grado de influencia de las competencias laborales en la atención al cliente en el área comercial en la empresa Electro Sur Este S.A.A. en la concesión de la ciudad del cusco, es del 22.4 %, por tanto, se afirma que los colaboradores no cuentan con las habilidades y capacidades necesarias para la atención al cliente lo que afecta al desarrollo de su labor en el puesto de trabajo.
- El grado de influencia de la eficiencia personal en la atención al cliente en el área comercial en la empresa Electro Sur Este S.A.A. en la concesión de la ciudad del cusco, es del 20.6%, por tanto, se afirma que los colaboradores no manejan sus hábitos que faciliten una relación eficaz con su entorno y también se afirma que los colaboradores no tienen confianza en sus conocimientos adquiridos y no crean oportunidades para solucionar algún problema con los consumidores.



- El grado de influencia de logro de acciones en la atención al cliente en el área comercial en la empresa Electro Sur Este S.A.A. en la concesión de la ciudad del cusco, es el 22.3%, por tanto, se afirma que los colaboradores no fijan sus propias metas por encima de los estándares por ende no tienen iniciativa lo que genera que no evitan cometer errores en el trabajo realizado.
- El grado de influencia de la capacidad o habilidad de influencia en la atención al cliente en el área comercial en la empresa Electro Sur Este S.A.A. en la concesión de la ciudad del cusco, es el 16.1%, por tanto, se afirma que los colaboradores no tienen la capacidad de anticipar las reacciones y necesidades de los consumidores a la hora de manejar un conflicto y establecer vínculos.
- El grado de influencia de ayuda y servicio en la atención al cliente en el área comercial en la empresa Electro Sur Este S.A.A. en la concesión de la ciudad del cusco, es del 19.2%, por tanto, se afirma que los colaboradores no captan ni están orientados a la comprensión de las necesidades e interés de los clientes y por lo tanto no están relacionados con alcanzar metas y objetivos bilaterales preocupándose por el desarrollo de la otra persona.

Antecedente 2

Título: “LAS COMPETENCIAS LABORALES Y LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUARO, PROVINCIA DE QUISPICANCHIS, DEPARTAMENTO DE CUSCO - 2014”

Autor: Nolasco Torres Lovaton / Mirian Barrionuevo Guizado

Nivel: Pregrado - Licenciatura

Universidad: Universidad Andina del Cusco – 2014.

Conclusiones:



- Al 95% de confiabilidad, mediante el estadístico chi cuadrado $\chi^2 = 35.427$ se puede afirmar el grado de relación de la competencia laboral con la comunicación organizacional en un 52.4%, por tanto, podemos afirmar que las cualidades científicas, procedimentales, personales y sociales de los colaboradores están directamente relacionadas con comunicación organizacional; siendo calificada las competencias laborales con regular con un 66.7%, lo que afecta a la productividad y el desarrollo proactivo e integral de la profesionalidad, ya que estas cualidades se relacionan con la comunicación dentro del ámbito laboral.
- Al 95% de confiabilidad, mediante el estadístico chi cuadrado $\chi^2 = 32.672$ se determinó la relación que tiene la competencia científica con la comunicación organizacional de la municipalidad distrital de Huaru, donde su grado de relación es de 45.5%, por tanto, podemos decir que, la competencia científica en cuanto a comprensión, interpretación y actualización está relacionada con la comunicación; además es calificada de regular porque los colaboradores se actualizan en temas de su labor, así como también desarrollan la capacidad para comprender las características específicas de la institución, que conlleva gracias al proceso de la comunicación entre los colaboradores.
- Al 95% de confiabilidad, mediante el estadístico chi cuadrado $\chi^2 = 17.576$ se determinó la relación que tiene la competencia procedimental con la comunicación organizacional de la municipalidad distrital de Huaru, donde su grado de relación es de 40.1%; siendo calificada la competencia procedimental con buena con un 60%, por lo que se afirma que los colaboradores realizan sus funciones de manera adecuada, organizando sus actividades en base de proyectos del trabajo, así como también utilizan productivamente su actividad laboral, estableciendo acuerdos con sus compañeros intercambiando información relevante que facilite el aprendizaje común.



- Al 95 % de confiabilidad, mediante el estadístico chi cuadrado $\chi^2 = 39.071$ podemos afirmar la relación de la competencia personal con la comunicación organizacional en la municipalidad distrital de Huaro, siendo su grado de relación de 40.1%, además podemos afirmar que la competencia personal es regular con un 60%, debido a que los colaboradores realizan estudios de especialización para lograr un crecimiento profesional, se autocalifica en cuanto a sus metas trazadas lo que permite canalizar correctamente el esfuerzo cotidiano y reconocer su necesidad de aprender para mejorar en cuanto a su desempeño laboral, lo cual se verá relacionado con los objetivos establecidos en la planeación para ser comunicado al personal.

2.2. BASES TEÓRICAS

Para la presente investigación se tomó como variable de estudio: “COMPETENCIAS LABORALES”.

2.2.1. COMPETENCIAS LABORALES

2.2.1.1. Concepto de Competencias

Según Alles Martha (2009) “Las competencias son características profunda de un individuo que se encuentra casualmente relacionada con un desempeño efectivo (que te toma como criterio de referencia) y/o superior en el puesto de trabajo o situación laboral.

- **Característica profunda**

Significa que la competencia es una parte integradora y permanente de la personalidad de un individuo, por lo que se puede predecir el comportamiento en una gran variedad de situaciones y tareas laborales.



- **Causalmente relacionada**

Significa que la competencia es la causa o predice el comportamiento y desempeño de la persona que la posee.

- **Característica profunda**

Significa que la competencia realmente predice quien hará algo bien o mal, y se mide en relación con un estándar o criterio específico.

Para Alles (2009, pág. 61) Las competencias son características profundas del hombre e indican formas de comportamiento o de pensar, habituales en diferentes situaciones y que permanecen por un largo periodo según Spencer & Spencer menciona que las competencias cuentan con 5 tipos o características:

- **Motivación**

Aquellas cosas que una persona considera o desea en forma consistente con la motivación “dirigen, conllevan y seleccionan” el comportamiento hacia ciertas acciones u objetivos y lo alejan de otros. Ejemplo: Las personas motivadas que desean éxito se establecen objetivos, constantemente toman responsabilidades propias para alcanzarlos y utilizan la retroalimentación para desempeñarse mejor.

- **Rasgos**

Características físicas y respuestas consistentes a situaciones o información. Ejemplo: Reacción rápida, autocontrol, la iniciativa, respuestas consistentes en situaciones complejas. Los motivos y competencias son



rasgos intrínsecos o “características supremas” propias de un individuo que determinan como se desempeñara en su puesto de trabajo a largo plazo sin una supervisión cercana.

- **Concepto de uno mismo**

Lo que cada persona considera que es, con respecto a sus valores, características, actitudes e imágenes. Ejemplo: Autoconfianza, la confianza que tiene una persona en si misma con relación a su propio desempeño

Los valores de un individuo permiten predecir cómo se desempeñara en su puesto a corto plazo y en situaciones donde otras personas están a cargo.

- **Conocimiento**

La información que una persona posee sobre el área específica.

- **Habilidades**

Se refiere a la capacidad de desempeñar adecuadamente ciertas tareas físicas o mentales.

Según Chiavenato (2009, pág. 92) “Los mapas de competencias se basan en la laguna que existe entre las competencias disponibles y existentes y entre las que necesita la organización, la unidad organizacional o el trabajo de la persona. En este caso, la capacitación representa a la manera con que se pretende llenar las lagunas y equiparar las competencias existentes con las que necesita la organización.



2.2.1.2. Componentes de las Competencias

Pereda & Berrocal (2004, pág. 78) exponen: para que una persona pueda llevar a cabo los comportamientos incluidos en las competencias que conforman el perfil de exigencias del puesto, es preciso que, en ella, estén presentes una serie de componentes:

- a. **Saber:** El conjunto de conocimientos que permitirán a la persona realizar los comportamientos incluidos en la competencia.
- b. **Saber Hacer:** Que la persona sea capaz de aplicar los conocimientos que posee a la solución de problemas que le plantee su trabajo. En suma se habla de habilidades y destrezas.
- c. **Saber Estar:** No basta con hacer eficaz y eficientemente las tareas incluidas en el puesto de trabajo; es preciso también, que los comportamientos se ajusten a las normas y reglas de la organización, en general, y de su grupo de trabajo en particular. En este caso, por tanto se habla de actitudes e intereses.
- d. **Querer Hacer:** Además de todo lo anterior la persona deberá querer llevar a cabo los comportamientos que componen la competencia; en este caso, obviamente, estamos hablando de aspectos motivacionales.
- e. **Poder Hacer:** Es, este, un aspecto que muchas veces se olvida, ya que no se refiere a las personas, sino a las características de la organización: y sin embargo, es importante a la hora de trabajar dentro del enfoque de competencias. Se refiere a que la persona disponga de los

medios y recursos necesarios para llevar a cabo los comportamientos incluidos en la competencia.

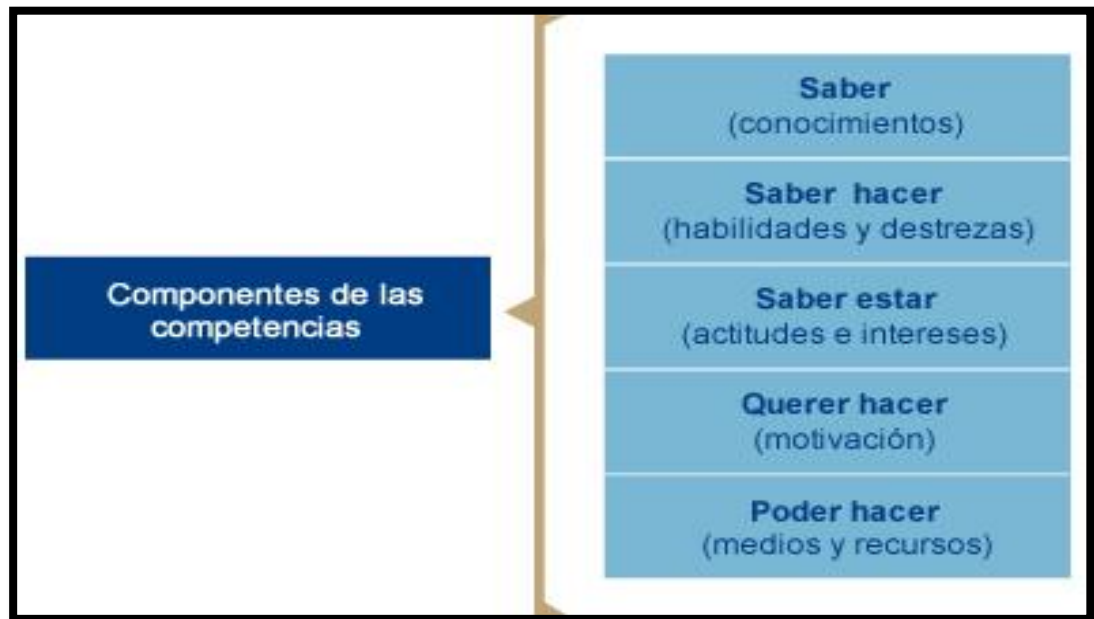


Figura 1: Componentes de las competencias

Fuente: Pereda & Berrocal, 2004

2.2.1.3. Evolución del Concepto de Competencia

El concepto de competencia no es nuevo, siendo McClellan por el año 1973 primero en acuñar el término. Este autor afirmó que para el éxito en la contratación de una persona, no era suficiente con el título que aportaba y el resultado de los test psicológicos a los que se le sometía, sino el desempeño que tiene dependía más de las características propias de la persona y de sus competencias que de sus conocimientos, curriculum, experiencia y habilidades (Zarazua Vilches, 2007).

Con la captación del libro "Human Competence" de Thomas Gilbert en el año 1978, este concepto fue rápidamente adoptado por los departamentos de recursos humanos como una forma de añadir valor a las empresas. Desde ese momento la gestión por competencias ha estado creciendo en el mundo organizacional a una velocidad vertiginosa. Su aplicación ofrece un nuevo estilo



de dirección donde lo que priva es el factor humano, en el que cada persona, empezando por los directivos, debe aportar sus mejores cualidades profesionales a la organización.

Desde que inicio el concepto de competencia, se puede observar un proceso de evolución que se puede representar como olas de cambios que van una detrás de la otra, donde se puede ver el efecto de solapamiento entre ellas. Las mismas se identifican de acuerdo a su importancia dentro de la sociedad o empresa, así como con diferentes enfoques estos se clasifican.

2.2.1.4. Concepto de Competencias Laborales

Según Saravia (2008) Las competencias laborales son el conjunto de cualidades internas profesionales y personales cuya demostración permite una interacción productiva con el entorno laboral y un desarrollo proactivo e integral de la profesionalidad.

Según Alles Martha (2009, pág. 90) “Las competencias laborales es una mezcla de conceptos necesarios para desempeñarse adecuadamente en un puesto de trabajo; conocimientos específicos y necesidades necesarias para un desempeño adecuado.

Las competencias laborales fijan su atención en el individuo, que puede pertenecer o no a una organización.

De acuerdo a (Mertens, 2000, pág. 16) “Es la capacidad demostrada por una persona para lograr un resultado, que puede o no convertirse en un avance efectivo. Es decir, hay todavía una contingencia entre resultados de la competencia y desarrollo efectivo. En esta contingencia, es importante reconocer que para la gestión de competencia laboral en la empresa, no interesa cualquier resultado, sino aquel que esté en concordancia con los objetivos y el contexto global de la organización. El surgimiento



de la gestión por competencias laboral en la empresa, en parte obedece entonces a la necesidad de acordar la distancia entre esfuerzo de formación y resultado efectivo.”

Según (Ludeña, 2004, pág. 14) “Es una capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada. La competencia laboral no es pues una probabilidad de éxito en la ejecución del trabajo, es una capacidad real y demostrada en otras palabras, la competencia laboral significa poder actuar o desempeñarse una determinada situación, con pleno control de esta, de manera autónoma y conforme a lo esperado.”

Según (Johana, 2012, pág. 1) “La competencia laboral es la capacidad para responder exitosamente una demanda compleja o llevar a cabo una actividad o tarea, según criterios de desempeño definidos por la empresa o sector productivo. Las competencias abarcan los conocimientos (Saber), actitudes (Saber Ser) y habilidades (Saber Hacer) de un individuo.” Así, una persona es competente cuando:

- Sabe movilizar recursos personales (conocimientos, habilidades, actitudes) y del entorno (tecnología, organización, otros) para responder a situaciones complejas.
- Realiza actividades según criterios de éxito explícitos y logrando los resultados esperados.

Según (INTECAP, 2010), El significado que se emplea de competencias a nivel mundial se refiere a términos generales a la suficiencia para la vinculación laboral; relativa al trabajo, podríamos referirnos a suficiencia y capacidad para el trabajo. Competencia laboral de los individuos, está conformada por las aptitudes, actitudes y la experiencia laboral en su conjunto, las cuales le han permitido desarrollar funciones laborales para el



logro de las misiones profesionales definidas, en un sector, área o sub área de competencia. La competencia laboral se comprende como el “conjunto de actitudes, destrezas habilidades y conocimientos requeridos para ejecutar con calidad determinadas funciones productivas en un ambiente de trabajo.

2.2.1.5. Tipos de Competencias Laborales

Para un desempeño laboral competente la persona recurre a combinación de los siguientes tipos de competencias aplicados a problemas y situaciones concretas de su trabajo:

A. Competencias básicas:

Son aquellas que se desarrollan principalmente en la educación inicial y que comprenden aquellos conocimientos y habilidades que permiten progresar en el ciclo educativo e integrarse a la sociedad. Tradicionalmente se incluyen entre las competencias básicas las habilidades en las áreas de lenguaje y comunicación, aplicación numérica, solución de problemas, interacción con otros y manejo creciente de tecnologías de información.

B. Competencias conductuales

Son aquellas habilidades y conductas que explican desempeños superiores o destacados en el mundo del trabajo y que generalmente se verbalizan en términos de atributos o rasgos personales, como es el caso de la orientación al logro, la pro actividad, la rigurosidad, la flexibilidad, la innovación, etc.

C. Competencias funcionales

Denominadas frecuentemente competencias técnicas, son aquellas requeridas para desempeñar las actividades que componen una función laboral, según los estándares y la calidad establecidos por la empresa y/o por el sector productivo correspondiente.

Las competencias básicas, conductuales y funcionales se desarrollan tanto a través de actividades de aprendizaje formales (educación o formación convencionales) como por medio de diversas modalidades de aprendizaje no formal (on the job training, e learning, otros) o informal (aprendizaje espontáneo que ocurre en distintos entornos: laborales, sociales, familiares, etc.).



Figura 2: Tipos de Competencias Laborales

Fuentes: fundación chile

2.2.1.6. Beneficios de las Competencias Laborales

Según (Instituto técnico, 2003, págs. 63, 65) la aplicación de las competencias laborales tiene múltiples beneficios para el



colaborador y para la organización, buscando mejorar la competitividad en el país.

A. Beneficios para los Colaboradores

Para los colaboradores, el enfoque de las competencias laborales les permite tener una mayor participación en las operaciones de la empresa, lo que da como resultado un mayor nivel de compromiso, participación y lealtad hacia la misma. Los beneficios directos que tiene un colaborador al realizar su trabajo basado en competencias laborales son:

- Fomento de la información continua y para toda la vida
- Desarrollo de la multihabilidades
- Reconocimiento de la experiencia
- Mayores oportunidades de empleo
- Mejora de calidad de vida

B. Beneficios para la Empresa

- Cuando se gestiona el recurso humano por competencias laborales, se aseguran que las políticas y acciones que tomen se orientan al cumplimiento de los objetivos de la organización y a la búsqueda de la mejora continua, a través de la estimulación de competencias laborales.
- Permite detectar las necesidades de capacitación de los empleados efectivamente. Tradicionalmente el empresario realiza la detección de necesidades de capacitación basado en el efecto que espera esta tenga sobre los empleados y no sobre la necesidad para mejorar las capacidades de los mismos, por lo que al evaluar los resultados, estos no son siempre los esperados.



- Todo proceso de capacitación permite que la compañía obtenga mano de obra calificada y competente en sus áreas de experiencia. Así como ofrecer mayores y mejores oportunidades de carrera dentro de la empresa a los colaboradores.
- La empresa vera una mejora notable en el clima organizacional de la misma. Contará con colaboradores que se sientan motivados, dispuestos a ofrecer un mejor desempeño, tener mayor participación en las actividades y mostrar un mayor interés por la mejora continua de la empresa en general.

2.2.1.7. Clasificación de las Competencias Laborales

Según Saravia (2008) es el conjunto de cualidades internas y diversas que operan de manera integral como base para la demostración evidente de un desempeño exitoso en un contexto específico. Los cuatro tipos de competencias se desdoblan en indicadores que nos permite medir las competencias, que se presentan a continuación:

1. Competencias Científica:

Es el conjunto de conocimientos teóricos contrastados y empíricos naturales, que permiten a la persona entender partes concretas de la realidad, interpretar su sentido y definir posibilidades de intervención. (Saber)

1.1. Importancia de la competencia científica.

La competencia científica resulta crucial para la preparación para la vida de los y los jóvenes de la sociedad contemporánea. Mediante ella, el



individuo puede participar plenamente en una sociedad en la que las ciencias desempeñan un papel fundamental. Esta competencia faculta a las personas a atender el mundo que les rodea para poder intervenir con criterio sobre el mismo. El conocimiento científico se ha convertido en un elemento esencial para el funcionamiento de las sociedades modernas. Y así lo reconocen los distintos organismos internacionales y nacionales que sitúan el desarrollo de la educación científica y tecnológica entre los objetivos educativos más importantes de este siglo XXI. (Inspección Educativa, 2009)

1.2. Indicadores de la competencia científica

➤ **Comprensión**

Capacidad para comprender las características específicas de la organización y comprometerse con ella, alineando la conducta y las responsabilidades profesionales con los valores, principios y objetivos de la misma (Andalucía, 2009)

➤ **Interpretación**

Es un enfoque de comunicación. Difiere de otras formas de transmisión de información en que es amena, relevante, organizada y tiene un tema. La interpretación implica la traducción del lenguaje técnico de las ciencias a términos e ideas que la gente que no es especialista los pueda comprender fácilmente. (Morales, 2009)



➤ **Actualización**

Analiza su desempeño profesional y el de su área, presentando propuestas fundamentales de innovación aplicadas a la mejora de procesos y de resultados. (Saravia, 2008)

2. Competencia Procedimental:

Es el conjunto de conocimientos metodológicos sistematizados y procedimientos empíricos naturales, que permiten a la persona actuar correctamente en partes definidas de la realidad. (Saber Hacer)

2.1. Importancia de la competencia procedimental.

Las competencias procedimentales facilitan al logro de un fin propuesto, ya que constituyen a un conjunto de acciones. Cada persona desarrolla su capacidad para “saber hacer”. En otras palabras contemplan el conocimiento de cómo ejecutar acciones interiorizadas. Estos contenidos abarcan habilidades intelectuales, motrices, destrezas, estrategias y procesos que impliquen una secuencia de acciones. Los procedimientos aparecen en forma secuencial y sistemática. Requieren de reiteración de acciones que llevan a las personas a dominar la técnica o habilidad. (Inspección Educativa, 2009)

2.2. Indicadores de la competencia procedimental.

➤ **Demostración**



Relacionan y aplica correctamente sus conocimientos empíricos naturales y disciplinares con la realidad del trabajo que realiza en la organización. (Saravia, 2008)

➤ **Criterios procedimentales**

Organiza sus actividades en base de proyectos de trabajo que le permiten actuar con sistematicidad, concreción y contundencia en su desempeño profesional. (Saravia, 2008)

➤ **Instrumentales**

Son Herramientas al servicio del negocio
Utiliza los sistemas, técnicas y productos de la firma para aumentar la eficiencia del equipo y para aumentar al máximo el valor de su efecto en el cliente. (Alles M, 2010)

➤ **Actividad Laboral**

Establece acuerdos con sus compañeros para buscar e intercambiar documentación relevante que facilite el aprendizaje común, la reflexión compartida y la mejora del desempeño grupal. (Saravia, 2008)

3. Competencia Personal:

Es el conjunto de cualidades que permiten a la persona tener conciencia clara de la realidad y del referente de la verdad, para regular su desempeño a partir de valores éticos convencionales de impacto. (Saber Ser)



3.1. Importancia de la competencia personal.

Las competencias personales representa a las destrezas, habilidades, conocimientos y características conductuales que correctamente combinados frente a una situación de trabajo, predicen un desempeño superior. Es aquello que distinguen el rendimiento excepcional del normal, y que se observa directamente a través de las conductas de cada persona en su vida cotidiana. Esta competencia permite conocer lo que una persona es capaz de hacer, si está bien hecho lo que hizo, y las condiciones en las que el individuo de mostrar una excelente aptitud en lo que desarrolle. (Inspección Educativa, 2009)

3.2. Indicadores de la competencia personal.

➤ Aprendizaje constante

Demuestra una apertura mental hacia el conocimiento para lograr un crecimiento profesional, aceptando la necesidad de reconfigurar esquemas previos de pensamiento y encontrar nuevas formas de realizar el trabajo. (Saravia, 2008)

➤ Regulación del desempeño

Aplica criterios de valor que le permiten canalizar correctamente su esfuerzo cotidiano; sentido de la responsabilidad, compromiso con su trabajo y la institución, cumplimiento de cronogramas, asume procesos y resultados,



respeto y confidencialidad con la información, determinación y compromiso con la verdad. (Saravia, 2008).

➤ **Reconocimiento personal**

Los sistemas de reconocimiento personal son procesos de evaluación en los que se reconoce y se certifica que una persona posee determinadas competencias, independientemente de cómo, donde y cuando las haya adquirido. (Saravia, 2008)

4. Competencia Social:

Es el conjunto de cualidades que permiten a la persona una correcta y enriquecedora relación con su contexto social y natural, en base de valores sociales de convivencia armónica entre las personas y el entorno. (Saber Compartir)

4.1. Importancia de la competencia social.

Las competencias sociales son el repertorio de conductas emitidas por una persona ante la interacción con otras personas, individuos, etc. Tener en claro que las competencias sociales es imprescindible para los seres humanos, para nuestra adaptación al entorno en el que se desarrollan nuestras vidas, así como para generar vínculos satisfactorios con las personas con las que irremediablemente tendremos que mantener un contacto, esto ayuda a relacionarnos con los demás, integrarnos y comunicarnos de manera efectiva entre



los clientes internos y externos en una empresa. Son muchas las facetas de la vida diaria en las que las habilidades sociales marcan la diferencia. (Inspección Educativa, 2009).

4.2. Indicadores de la competencia social.

➤ **Respeto**

Si la cultura de la empresa incluye el respeto por las personas y los administradores obran con ejemplo, éste se manifestara de forma natural por parte de empleados y trabajadores. Siempre habrá excepciones, no debemos normar nuestro criterio y nuestra filosofía respecto de la gente que trabaja por las excepciones. (Neuman, 2013)

➤ **Tolerancia**

Es la capacidad para adaptarse y trabajar en distintas y variadas situaciones y con personas o grupos diversos. Supone entender y valorar posturas distintas o puntos de vista encontrados, adaptando su propio enfoque a medida que la situación cambiante lo requiere y promoviendo los cambios en la propia organización o las responsabilidades de su cargo. (Alles M., 2010)

➤ **Relaciones interpersonales**

Entiende su desempeño como un proceso interactivo, por tanto, impulsa la coordinación, planificación y desarrollo de la actividad laboral



en el marco de equipos de trabajo productivos.
(Saravia, 2008).

2.2.1.8. Nuevas Competencias Laborales que exigen en las empresas

Meister, Jeanne citado por (Chiavenato, 2011), comenta que las nuevas competencias que exigen las empresas en los nuevos ambientes de negocio son las siguientes:

➤ **Aprender a aprender**

Las personas deben contribuir de forma constructiva en todo y, por tanto, deben estar en condiciones para aprender continuamente.

➤ **Comunicación y colaboración**

Antes el buen desempeño significaba realizar un conjunto de tareas repetitivas y la calificación se restringía a cada labor particular. En la actualidad, con la adopción de equipos, la eficiencia del individuo se relaciona cada vez más con habilidades para la comunicación y colaboración.

➤ **Raciocinio creativo y resolución de problemas**

En el pasado, la administración paternalista asumía la responsabilidad de la solución de problemas y del aumento en la productividad del trabajador. Hoy se espera que los trabajadores descubran por sí mismo como mejorar y agilizar su trabajo.

Por tanto, deben pensar creativamente, solucionar problemas, analizar situaciones, plantear preguntas y esclarecer lo que no comprendan para sugerir mejoras.



➤ **Conocimiento tecnológico**

Antes, saber de tecnología significaba operar maquinas o computadoras para procesar textos o hacer análisis financieros. Hoy se resalta la utilización de equipos de información que conecta al individuo con los miembros de su equipo alrededor del mundo; que, además de realizar tareas, emplee el equipo para comunicarse con ellos para compartir ideas y mejoras en los procesos de trabajo con todos.

➤ **Conocimiento de los negocios globales**

Hoy predomina la necesidad de tener a personas capacitadas en un conjunto de habilidades que tomen en cuenta el ambiente competitivo global, cambiante y volátil.

➤ **Desarrollo de liderazgo**

El nuevo imperativo es identificar y desarrollar a personas capaces de dirigir la empresa en el siglo XXI. En lugar de programas externos de educación para ejecutivos, las empresas realizan programas personalizados de aprendizaje.

➤ **Auto-administración de carrera**

Como las calificaciones que se necesitan no cesan de evolucionar y cambiar, las personas tienen que asumir el compromiso de asegurar que cuentan con las calificaciones, conocimientos y competencias exigidos tanto por su actividad actual como para actividades futuras.



Muchas universidades corporativas disponen de centros virtuales de desarrollo de carrera para ayudar a las personas a identificar las técnicas que deben aprender.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

A. Competencia:

Las competencias son un conjunto articulado y dinámico de conocimientos, habilidades, actitudes y valores que toman parte activa en el desempeño responsable y eficaz de las actividades cotidianas dentro de un contexto determinado (Vazquez Valerio, 2014)

B. Conocimientos:

“El conocimiento puede ser entendido, con relación a datos en información, como información personalizada con relación al estado de la mente como “estado de conocer y comprender” puede ser definido también como objetos que son almacenados o manipulados, condición de acceso a la información y potencial que influye en la acción” (Muñante, 2008)

C. Habilidad:

Según (Louffat, 2012, pág. 28) “Están constituidas por la capacidad de la persona en aplicar, en llevar en práctica la teoría que se conoce ante alguna situación, tema o asunto.”

D. Actitud:

Según (Louffat, 2012, pág. 28) “Es la capacidad de la persona en tener voluntad y deseos de querer realizar lo que conoce y que se considera válido, teniendo como base sus valores y principios de vida.”

**E. Experiencia:**

Según Kant, citado por (Amengua, 2007) “Es la sensación o impresión sensitiva y el conocimiento empírico. No hay duda alguna de que todo nuestro conocimiento comienza con la experiencia.

F. Colaborador:

Se denomina trabajador (o su variante en femenino, trabajadora) a la persona que presta servicios que son retribuidos por otra persona, a la cual el trabajador se encuentra subordinado, pudiendo ser una persona en particular, una empresa, o institución.

G. Distribuidor autorizado:

Un distribuidor es la persona u organización que se encarga de vender un producto o servicio. Como norma general, el distribuidor actúa como intermediario entre el producto y el consumidor. Quien actúa como distribuidor suele estar en contacto directo con comerciantes con la intención de informarles sobre bienes de consumo destinados a la venta.

H. Estrategia:

Según M. Porter citado por (Torres, 2013) “Consiste en desarrollar una amplia formula de cómo la empresa va a competir, cuáles deben ser sus objetivos y que políticas serán necesarias para alcanzar tales objetivos.”

I. Coaching:

Para (Clutterbuck, 2013, pág. 20) “Es un proceso interactivo mediante el cual jefes y supervisores tratan de solucionar problemas de rendimiento o desarrollar la capacidad de los empleados.



J. Estructura del puesto:

Para (SERVIR, 2011, pág. 3) “Es el diseño del puesto y está conformada por la descripción y el perfil del puesto.”

K. Atención al cliente:

Para (Garcia Casermeiro, 2011, pág. 11) afirma que “Al mismo tiempo la atención o servicio al cliente puede atenderse también como un concepto de trabajo, una forma de hacer las cosas, que afecta a la totalidad de la organización tanto en la forma de atender al público externo (clientes) como al público interno (trabajadores, accionistas, etc.) La atención al cliente puede realizarse a través de diferentes medios: presencial, telefónico, on-line, etc., siempre tratando de adaptarse a las necesidades de los clientes.”

2.4. VARIABLE DE ESTUDIO

2.4.1. Conceptualización de variable



VARIABLE	DIMENSIONES
<p>COMPETENCIAS LABORALES</p> <p>Según Saravia (2008) Las competencias laborales son el conjunto de cualidades internas profesionales y personales cuya demostración permite una interacción productiva con el entorno laboral y un desarrollo proactivo e integral de la profesionalidad.</p> <p>Para Alles (2010) “Son las características de la personalidad, devenidos comportamientos, que generan un desempeño exitoso en un puesto de trabajo. Cada puesto de trabajo puede tener diferentes características en empresas y/o mercados diferentes”</p>	<p>Competencia Científica</p> <p>Supone la demostración efectiva de los conocimientos propios de la formación disciplinar básica y de la experiencia acumulada durante el ejercicio profesional, que en conjunto, permiten la comprensión, interpretación y actualización de los temas y problemas del área. (Saravia, 2008)</p>
	<p>Competencia Procedimental</p> <p>Representan el conjunto de conocimientos y criterios procedimentales e instrumentales que permiten desarrollar correctamente la actividad laboral, en base de acciones razonadas que viabilizan la contribución profesional productiva. (Saravia, 2008)</p>
	<p>Competencia Personal</p> <p>La competencia personal hace referencia a la posición subjetiva de la persona respecto del saber en cuanto que no se reconoce como poseedor de la verdad absoluta sobre su campo de dominio, sino como un conocedor insuficiente del mismo. Por lo tanto, moviliza su energía hacia el aprendizaje constante a lo largo de la carrera profesional. (Saravia, 2008)</p>
	<p>Competencia Social</p> <p>Representa a las cualidades que permiten establecer relaciones interpersonales socialmente adecuadas y técnicamente productivas con compañeros, usuarios internos y externos. En tanto que la persona, al desenvolverse en una comunidad de trabajo, interactúa sobre la base del respeto, tolerancia y reconocimiento del valor de todos quienes son parte de su ámbito laboral. (Saravia, 2008)</p>



2.4.2. Operacionalización de Variables e Indicadores

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
COMPETENCIAS LABORALES	Competencia Científica	<ul style="list-style-type: none">• Comprensión• Interpretación• Actualización
	Competencia Procedimental	<ul style="list-style-type: none">• Demostración• Criterios procedimentales• Instrumentales• Actividad laboral
	Competencia Personal	<ul style="list-style-type: none">• Aprendizaje constante• Regulación de desempeño• Reconocimiento personal
	Competencia Social	<ul style="list-style-type: none">• Respeto• Tolerancia• Relaciones interpersonales

CAPÍTULO III

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es de tipo Básica porque pretende conocer con profundidad una situación problemática.

La investigación básica es la que no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar los conocimientos científicos existentes acerca de la realidad. Su objeto de estudio lo constituyen las teorías científicas, las mismas que se analizan para perfeccionar sus conocimientos. (Carrasco, 2010, pág. 43)

3.2. NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación es de alcance descriptivo, porque a partir de la aplicación del instrumento se analizaron y se llegó a conocer las competencias del capital humano de la población de estudio, las características de los hechos y fenómenos de la realidad en un momento y tiempo histórico concreto y determinado. (Carrasco, 2006, pág. 42).

3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación es de diseño no experimental.

Los diseños no experimentales son aquellas que se realizan sin manipular deliberadamente variables. Es decir se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que se hace en las investigaciones no experimentales es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).



3.4. POBLACIÓN DE ESTUDIO

3.4.1. Población

La población de estudio del presente trabajo de investigación está conformada por 45 colaboradores de la empresa Cobertura Total distribuidor autorizado de Claro.

3.4.2. Muestra

La muestra de estudio en la presente investigación está constituida por 45 colaboradores de la empresa Cobertura Total distribuidor autorizado de Claro.

3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.5.1. Técnica

- Encuesta.

3.5.2. Instrumento

- El Cuestionario.

3.6. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE DATOS

El análisis de los datos para esta investigación se realizó con ayuda del software Microsoft Excel y el programa SPSS Statistics 21.0 En su última versión (2012).

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. PRESENTACIÓN Y FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO APLICADO

4.1.1. Presentación del Instrumento

TABLA DE BAREMACIÓN		
MEDIDA	NIVEL	INTERPRETACIÓN
Nunca	1 – 1.4	Malo
A veces	1.5 – 2.4	Regular
Casi siempre	2.5 – 3.4	Bueno
Siempre	3.5 – 4	Muy bueno

Tabla 1 : Baremacion

4.1.2. Fiabilidad del Instrumento Aplicado

Para evaluar la fiabilidad interna del cuestionario que mide “LAS COMPETENCIAS LABORALES DE LOS COLABORADORES EN EL ÁREA DE VENTAS EN LA EMPRESA COBERTURA TOTAL DISTRIBUIDOR AUTORIZADO DE CLARO S.A.C. CUSCO-2016”, se aplicó el método del alpha de Cronbach, el cual estima las correlaciones de los ítems considerándolo aceptable cuando su valor es superior a 0.80, para esta investigación el alpha de Cronbach dio 0.810, lo que confirma que el cuestionario es fiable y proporcionará resultados favorables para la investigación.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de cronbach	N° de elementos
0.810	24

Tabla 2: Estadísticos de fiabilidad

4.2. CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA

4.2.1. Resultados por Dimensiones

A. Resultados de la dimensión Competencias Científicas

Tabla 3 Dimensión Competencias Científicas

	N	%
Regular	31	68.9
Bueno	14	31.1
Total	45	100.0

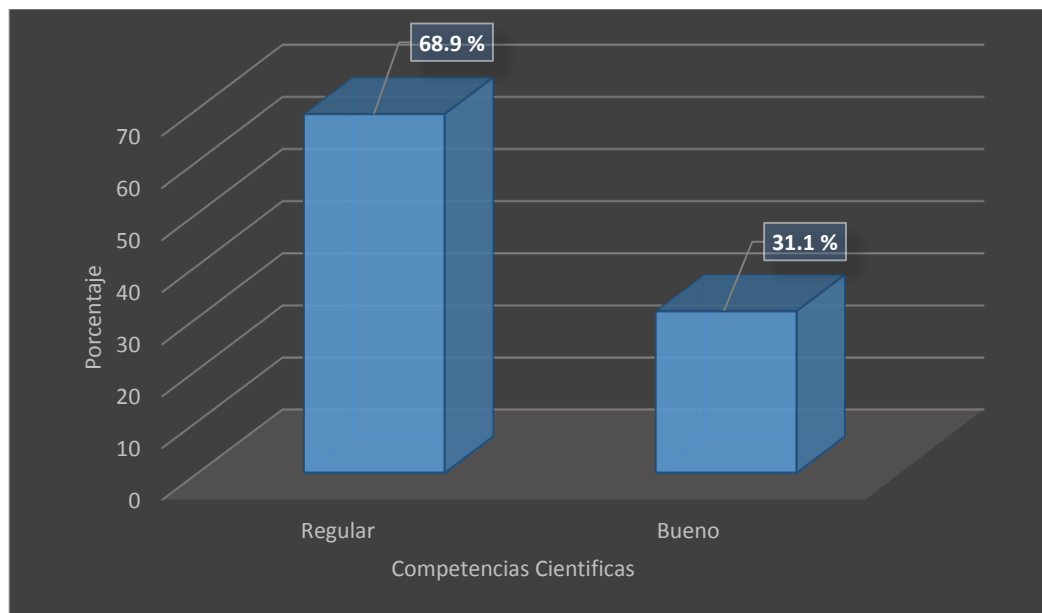


Figura 3: Dimensión “Competencias Científicas”

Interpretación y análisis:

- De la tabla se observa que el 68.9% de los encuestados de la empresa Cobertura Total distribuidor autorizado de Claro S.A.C., tiene una percepción regular en cuanto a las competencias científicas y el 31.1% tiene una percepción buena. Esto es debido a que en la selección de personal, no busca personal con experiencia ni con estudios académicos necesarios para el puesto de trabajo de ventas para que puedan atender a los clientes de manera satisfactoria. Así también la empresa no brinda capacitaciones académicas constantes para el buen uso y manejo de sus labores.

Tabla 4: Indicadores de la dimensión Competencias Científicas

	Comprensión		Interpretación		Actualización	
	N	%	N	%	N	%
Malo	1	2.2	0	0	1	2.2
Regular	12	26.7	16	35.6	26	57.8
Bueno	30	66.7	27	60.0	17	37.8
Muy bueno	2	4.4	2	4.4	1	2.2
Total	45	100.0	45	100.0	45	100.0

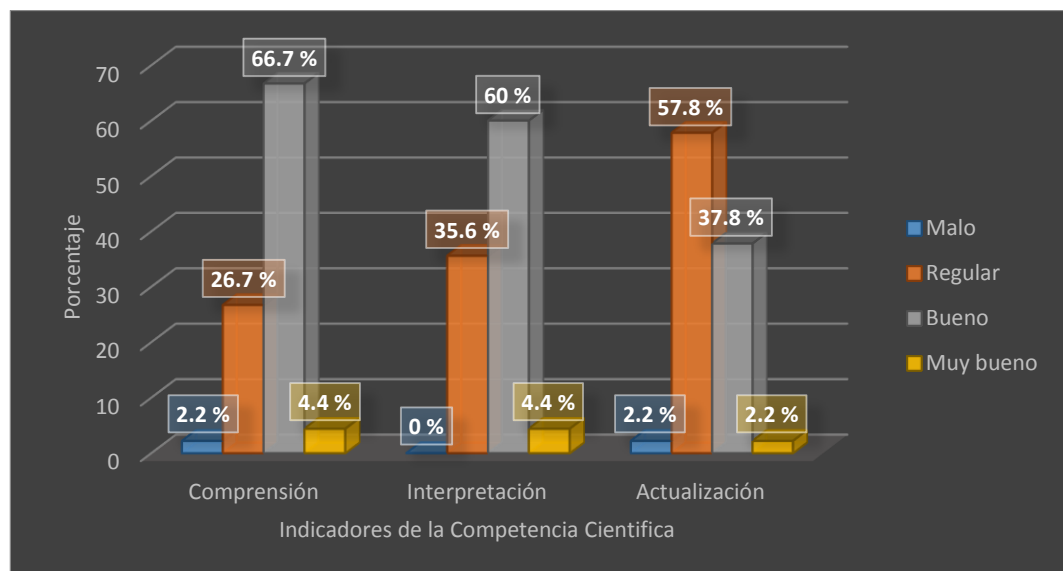


Figura 4: Indicadores de la dimensión Competencias Científicas



Interpretación y análisis:

- De la tabla se observa que el 66.7% de los encuestados tiene buena comprensión en los aspectos laborales que desempeña en la empresa, siendo este el porcentaje más relevante, se puede señalar que la comprensión que los colaboradores ante los aspectos laborales que desempeñan en la empresa son de importancia y cambia de manera constante por las promociones que la empresa ofrece, pues muchas veces la empresa no capacita a su personal antes de que salga promociones y no comunican y los colaboradores tienen que comprender mientras atienden a los clientes, lo cual provocan incomodidad en los clientes por no saber cómo explicar de manera correcta la información que el cliente requiere.

- De la tabla se observa que el 60% de los encuestados tiene buena interpretación en los temas relacionados con su labor y la importancia de su rol que desempeña en la empresa, siendo este el porcentaje más relevante se puede indicar que la empresa no realiza programas o apoyo de aliento de buen desempeño laboral a su colaboradores y por ello los trabajadores no saben la importancia de su rol que desempeñan en la empresa y el daño que puede causar a futuro por el mal desempeño de su labor.

- De la tabla se observa que el 57.8% de los encuestados tienen una actualización regular en los temas relacionados para su buen manejo y desempeño laboral y el 37.8% se actualizan en los aspectos que desempeñan, las promociones, nuevos equipos, etc., siendo estos los porcentajes más relevantes se puede indicar que muchos de los colaboradores no se actualizan de manera constante y por su propia iniciativa ni por la empresa.

Tabla 5: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Competencia Científica

	N	Media	Calificación
Comprensión	45	2.7	Bueno
Interpretación	45	2.7	Bueno
Actualización	45	2.4	Regular

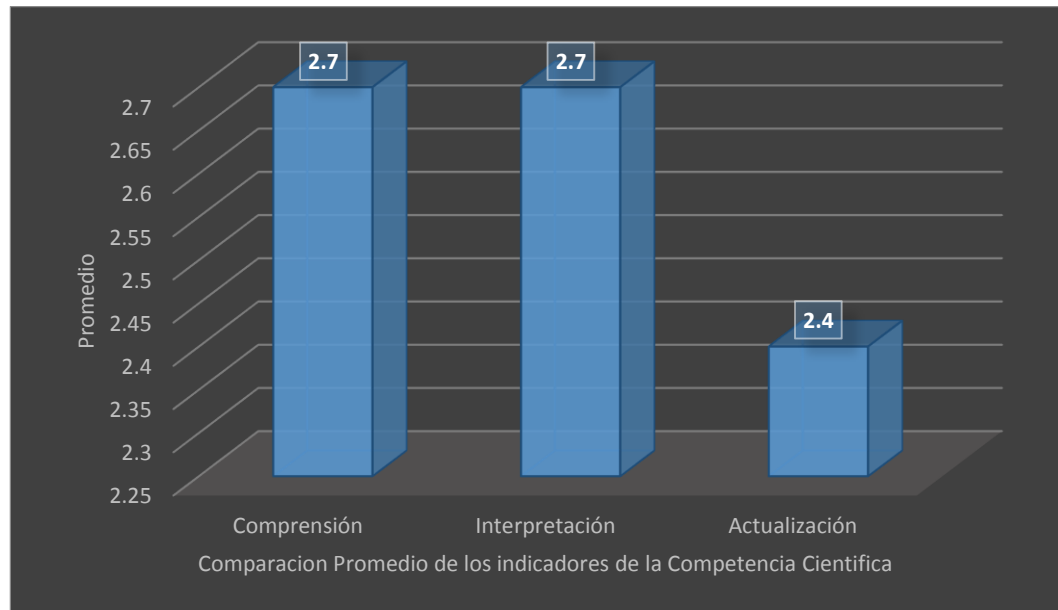


Figura 5: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Competencia Científica

Interpretación y análisis:

- De la comparación promedio de los indicadores de la dimensión Competencias Científicas, se puede observar los indicadores comprensión e interpretación tienen un promedio de 2.7 lo que indica que es bueno, y en el indicador actualización tiene un promedio de 2.4 lo que se considera como regular. Esto es debido a que las competencias científicas no están bien definidas por parte de los trabajadores ya que no existe buena selección de personal y por lo tanto un pésimo reclutamiento de personal en la empresa Cobertura Total distribuidor autorizado de Claro S.A.C.

B. Resultados de la dimensión Competencias Procedimentales

Tabla 6: Dimensión Competencias Procedimentales

	N	%
Regular	28	62.2
Bueno	17	37.8
Total	45	100.0

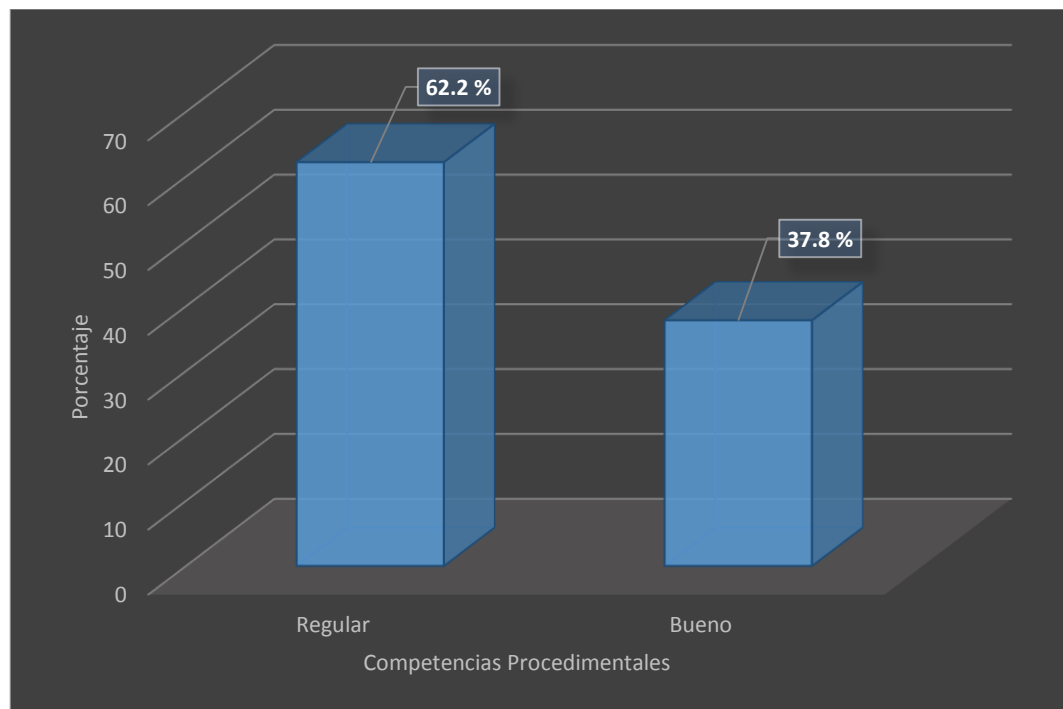


Figura 6: Dimensión Competencias Procedimentales

Interpretación y análisis:

- De la tabla se observa que 62.2% de los encuestados considera que la competencia procedimental es regular y el 37.8% que es bueno, siendo estos los porcentajes más relevantes, se puede indicar que en la empresa Cobertura Total distribuidor autorizado de Claro S.A.C. Enseñan de manera general los procedimientos que los colaboradores deben tener para atender a los clientes y que la primera impresión que se da al público debe ser la mejor ya que es la que más importa y recuerdan al momento de ser atendidos.

Tabla 7: Indicadores de la dimensión Competencias Procedimentales

	Demostración		Criterios Procedimentales		Instrumentales		Actividad Laboral	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Malo	1	2.2	0	0	8	17.8	0	0
Regular	19	42.2	22	48.9	18	40.0	23	51.1
Bueno	24	53.3	21	46.7	16	35.6	18	40.0
Muy bueno	1	2.2	2	4.4	3	6.7	4	8.9
Total	45	100.0	45	100.0	45	100.0	45	100.0

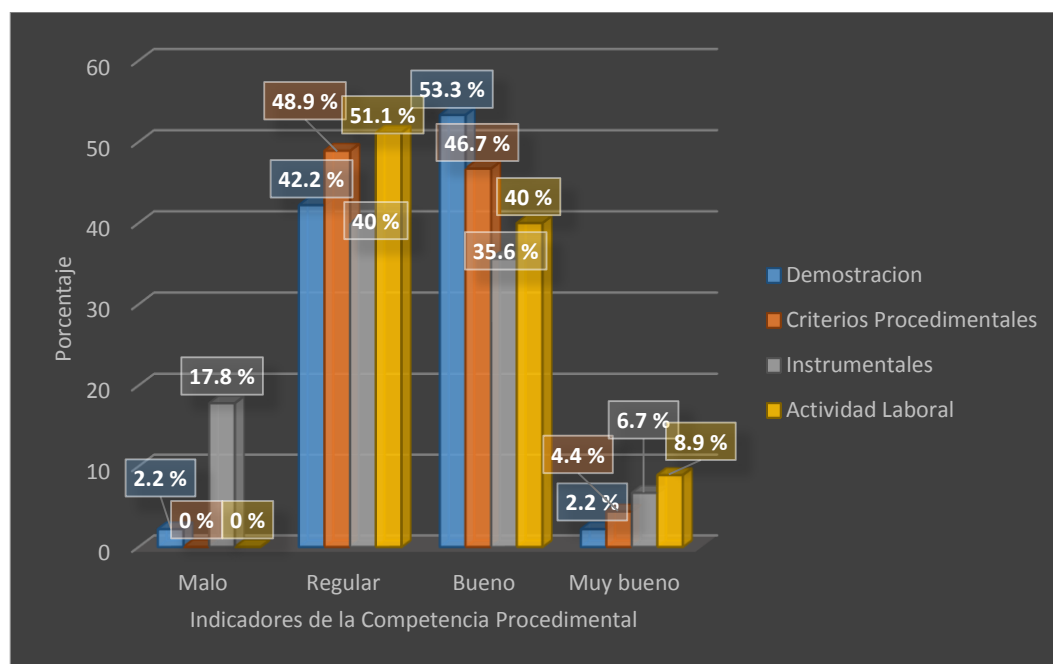


Figura 7: Indicadores de la dimensión Competencias Procedimentales

Interpretación y análisis:

- De la tabla se observa, que el 53.3% de los encuestados demuestra de manera buena de cómo atender al cliente y el 42.2% de los encuestados evidencia de manera regular atención al cliente, siendo estos los porcentaje más relevantes, se puede señalar que en la empresa existe una falta de enseñanza en el tema de atención al cliente al momento de que un trabajador entra a la empresa y no que el trabajador aprenda en el transcurso que vaya atendiendo a los clientes, pues esto repercute en que los clientes no se sientan



satisfechos y no realicen la compra de equipos o servicios que la empresa Cobertura Total distribuidor autorizado de Claro S.A.C brinda a sus clientes.

- De la tabla se observa, que el 48.9% de los encuestados considera que la empresa Cobertura Total distribuidor autorizado de Claro S.A.C., no muestra al personal los pasos a seguir de cómo atender al cliente, siendo este el porcentaje más relevante, se puede señalar que la empresa presta atención mínima al personal nuevo que entra a laborar en la empresa, es por ello que los colaboradores no cuentan con base para atender al cliente y tengan fácilmente llegada a los clientes.
- De la tabla se observa, que el 40% de los encuestados demuestra de manera regular tener conocimientos de todos los instrumentos necesarios para la atención al cliente y el 35.6% de los encuestados demuestra de manera buena tener conocimientos de los instrumentos que la empresa facilita para la atención al cliente, siendo estos los porcentajes más relevantes se puede señalar que algunos de los colaboradores no tienen conocimientos de los instrumentos ya que la empresa no se preocupa por dar a conocer todos los instrumentos para una correcta atención y los clientes se sientan satisfechos con la empresa Cobertura Total distribuidor autorizado de Claro S.A.C.
- De la tabla se observa, que el 51.1% de los encuestados evidencia de manera regular su actividad laboral que desempeña en la empresa y el 40% demuestra su actividad laboral de manera buena, siendo estos los porcentajes más relevantes se puede señalar que algunos de los trabajadores creen que la empresa Cobertura Total distribuidor autorizado de Claro S.A.C. no identifica su valor e importancia que realiza como trabajador en el área de ventas lo cual repercute en su actividad laboral que desempeña en la empresa.

Tabla 8: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Competencias Procedimentales

	N	Media	Calificación
Demostración	45	2.6	Bueno
Criterios Procedimentales	45	2.6	Bueno
Instrumentales	45	2.3	Regular
Actividad Laboral	45	2.6	Bueno

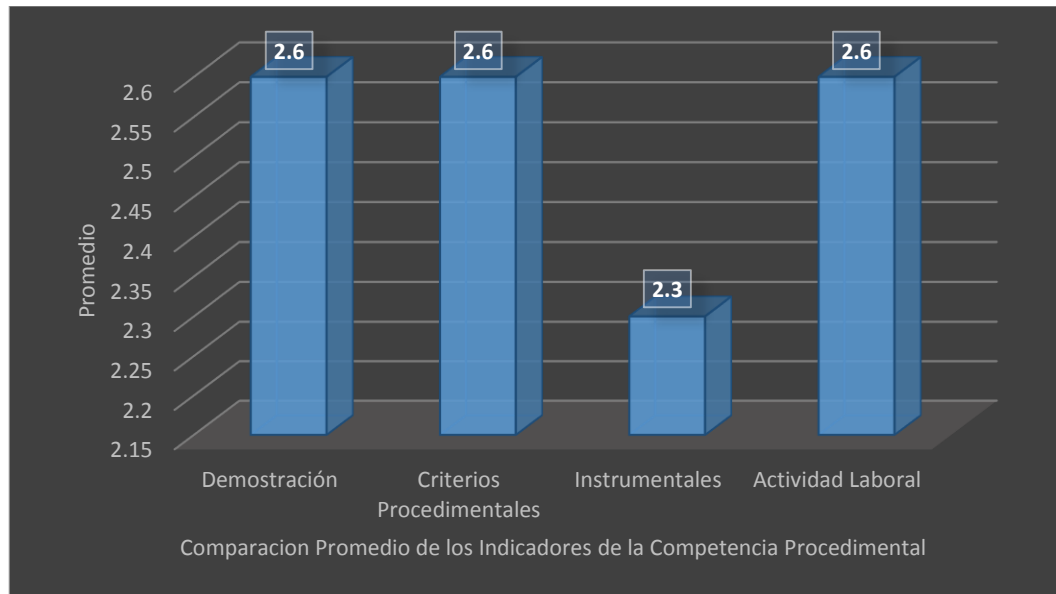


Figura 8: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Competencias Procedimentales

Interpretación y análisis:

- De la comparación promedio de los indicadores de la dimensión Competencias Procedimentales, se puede observar que los indicadores demostración, criterios procedimentales y en la actividad tienen un promedio de 2.6 lo que indica que es bueno, y en el indicador instrumentales tiene un promedio de 2.3 lo que se considera como regular. Esto es debido a que las competencias procedimentales no está bien definido por parte de los trabajadores y la empresa, ya que la empresa Cobertura Total distribuidor autorizado de Claro S.A.C. no enseña de manera óptima los procesos que los colaboradores deben seguir para que los clientes se sientan

satisfechos con la atención y el proceso termine en que el consumidor culmine la compra.

C. Resultados de la dimensión Competencias Personales

Tabla 9: Dimensión Competencias Personales

	N	%
Regular	26	57.8
Bueno	19	42.2
Total	45	100.0

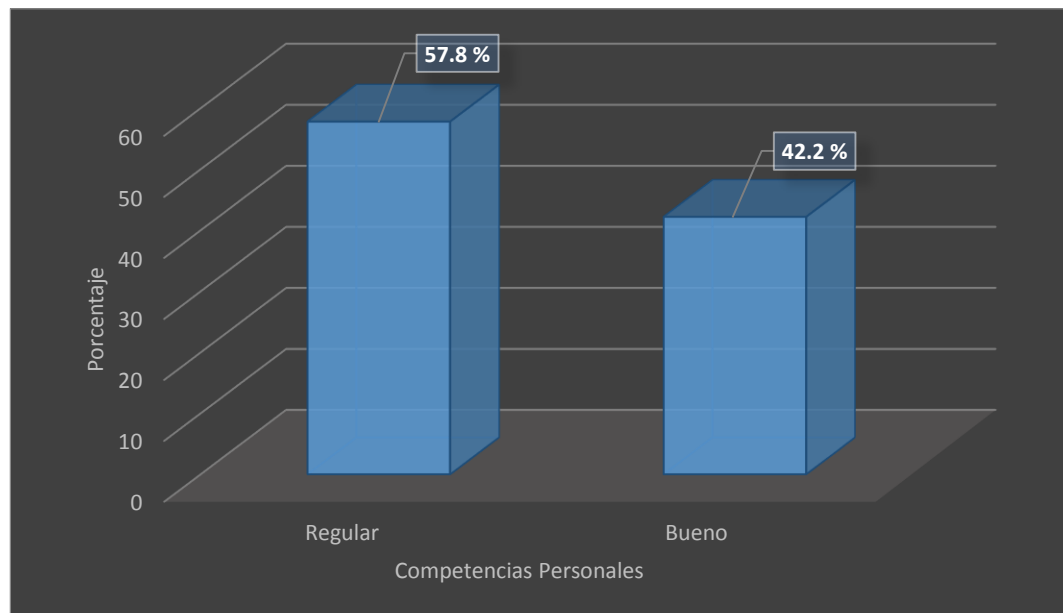


Figura 9: Dimensión Competencias Personales

Interpretación y análisis:

- De la tabla se observa, que el 57.8% de los encuestados considera que la competencia personal es regular y el 42.2% que es bueno, siendo estos los porcentajes más relevantes, se puede indicar que en la empresa Cobertura Total distribuidor autorizado de Claro S.A.C. Reclutan personal con poca experiencia laboral y que tengan o no tengan conocimientos en el rubro de venta de celulares, la empresa los contrata y que el trabajador tiene que inmiscuirse en el rubro, esto

repercute en la mala atención al cliente y que no se sienta a gusto con las actitudes que los colaboradores demuestran al momento de atender al cliente.

Tabla 10: Indicadores de la dimensión Competencias Personales

	Aprendizaje Constante		Regulación de Desempeño		Reconocimiento Personal	
	N	%	N	%	N	%
Malo	1	2.2	0	0	1	2.2
Regular	19	42.2	15	33.3	16	35.6
Bueno	21	46.7	30	66.7	28	62.2
Muy bueno	4	8.9	0	0	0	.0
Total	45	100.0	45	100.0	45	100.0

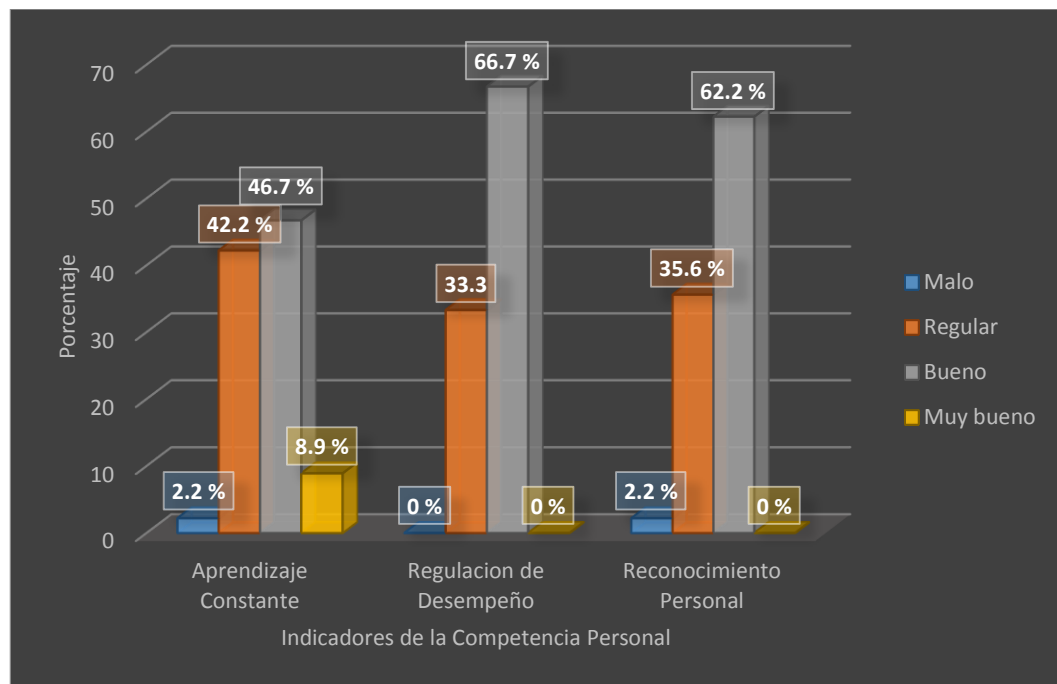


Figura 10: Indicadores de la dimensión Competencias Personales

Interpretación y análisis:

- De la tabla se observa, que el 48.7% de los encuestados demuestra que el aprendizaje constante como bueno y el 42.2% como regular, siendo estos los porcentajes más relevantes se puede señalar que la empresa Cobertura Total distribuidor autorizado de Claro S.A.C.,

contrata personal que tienen poca disposición para aprender e involucrarse de manera constante con el aprendizaje constante que diariamente adquieren, esto se debe a que la empresa no motiva a su personal y este no se siente conforme con la empresa.

- De la tabla se observa, que el 66.7% de los encuestados demuestra que la regulación de desempeño como bueno y el 33.3 % como regular, siendo estos los porcentajes más relevantes se puede señalar que la empresa Cobertura Total distribuidor autorizado de Claro S.A.C., tiene una preocupación mínima con el desempeño de los colaboradores debido a no contar con bonificaciones que los trabajadores se sientan a gustos y puedan cumplir con las metas que la empresa se plantea.
- De la tabla se observa, que el 62.2% de los encuestados demuestra que el reconocimiento personal como bueno y el 35.6% como regular, siendo estos los porcentajes más relevantes se puede señalar que la empresa Cobertura Total distribuidor autorizado de Claro S.A.C., no se preocupa del bienestar y del pensamiento de sus colaboradores del área de ventas, y dar charlas de motivación a su personal, para que los colaboradores se sienta y reconozca su potencial para poder mejorar en su desempeño laboral en la empresa.

Tabla 11: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Competencias Personales

	N	Media	Calificación
Aprendizaje Constante	45	2.6	Bueno
Regulación de Desempeño	45	2.7	Bueno
Reconocimiento Personal	45	2.6	Bueno

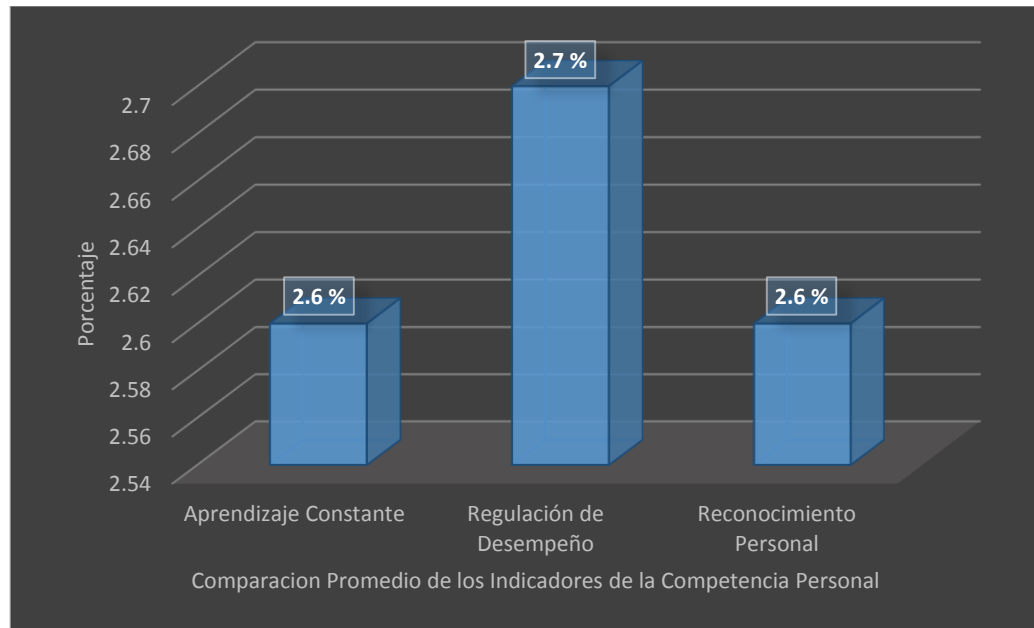


Figura 11: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Competencias Personales

Interpretación y análisis:

- De la comparación promedio de los indicadores de la dimensión Competencia Personal, se puede observar que los indicadores aprendizaje constante y reconocimiento personal tienen un promedio de 2.6 lo que indica que es bueno, y en el indicador regulación de desempeño tiene un promedio de 2.7 lo que se considera como bueno. Esto es debido a que las competencias personales en la empresa Cobertura Total distribuidor autorizado de Claro S.A.C., le toman importancia de cómo se siente su trabajador de manera buena, ya que el principal recurso de toda empresa son los colaboradores para mejorar y sobresalir ante otras empresas de la competencia.

D. Resultados de la dimensión Competencias Sociales

Tabla 12: Dimensión Competencias Sociales

	N	%
Regular	26	57.8
Bueno	19	42.2
Total	45	100.0

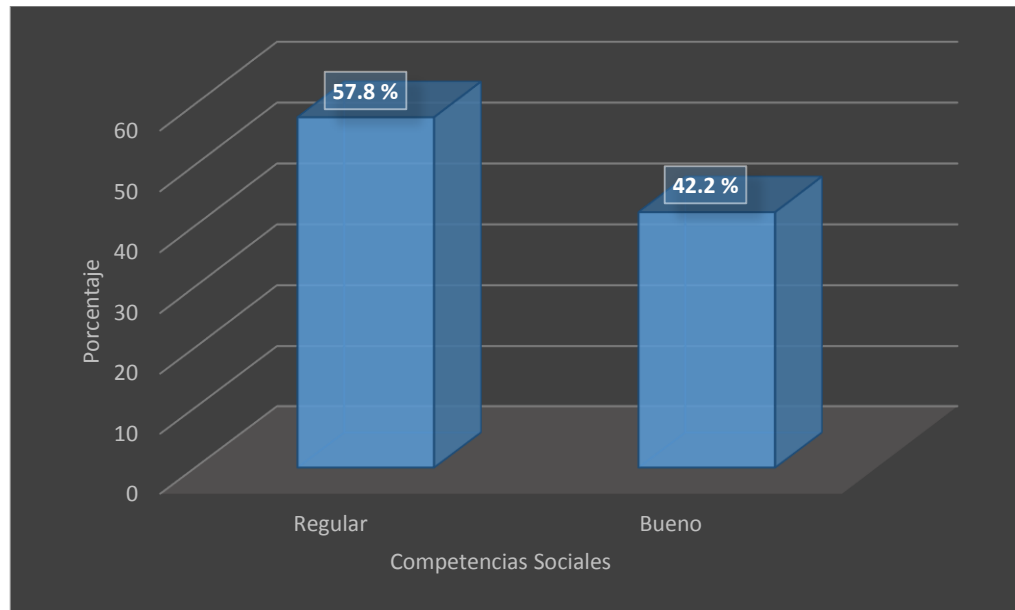


Figura 12: Dimensión Competencias Sociales

Interpretación y análisis:

➤ De la tabla se observa, que el 57.8% de los encuestados considera la competencia social como regular y el 42.2% como bueno, siendo estos los porcentajes más relevantes, se puede indicar que en la empresa Cobertura Total distribuidor autorizado de Claro S.A.C., sus trabajadores demuestran tener poco respeto y tolerancia con los clientes internos y externos debido a que sus horarios de trabajo son muy atareados y con mucha carga laboral y no valoran el trabajo que realizan sus compañeros y la importancia que estos aportan a la empresa, esto debido a que la empresa no comparte espacios entre sus trabajadores para que puedan interactuar y llevarse mejor en la empresa.

Tabla 13: Indicadores de la dimensión Competencias Sociales

	Respeto		Tolerancia		Relaciones Interpersonales	
	N	%	N	%	N	%
Malo	0	0	1	2.2	0	0
Regular	19	42.2	18	40.0	24	53.3
Bueno	24	53.3	26	57.8	19	42.2
Muy bueno	2	4.4	0	.0	2	4.4
Total	45	100.0	45	100.0	45	100.0

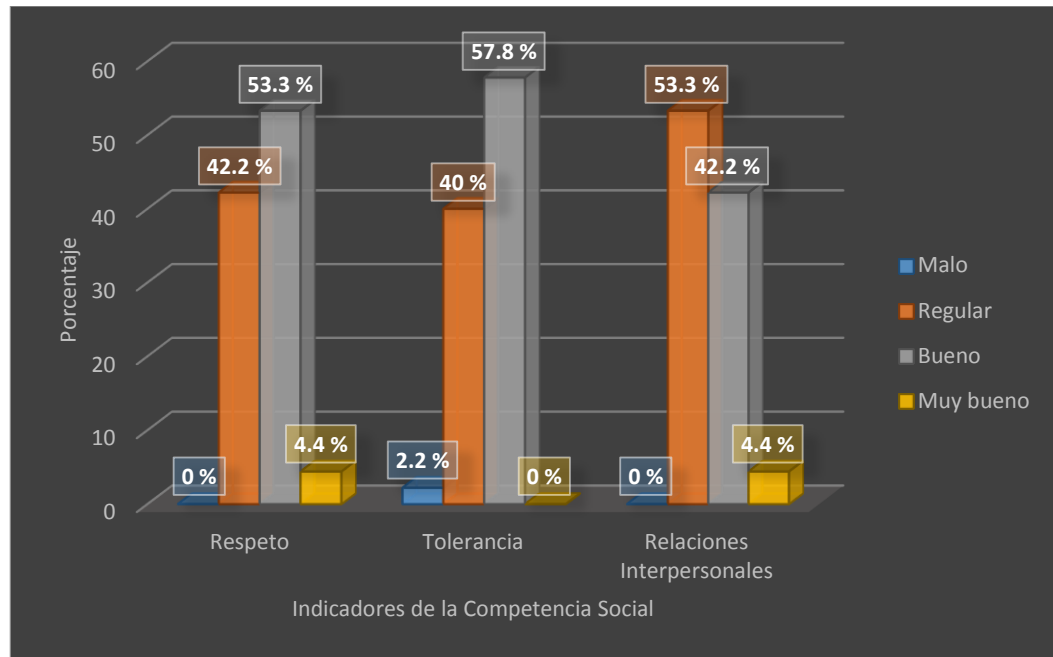


Figura 13: Indicadores de la dimensión Competencias Sociales

Interpretación y análisis:

- De la tabla se observa, que el 53.3% de los encuestados demuestra el respeto como bueno y el 42.2% como regular, siendo estos los porcentajes más relevantes se puede señalar que en la empresa Cobertura Total distribuidor autorizado de Claro S.A.C., contrata personal con poco interés en el respeto que sus clientes internos y externos, esto debido a que la empresa no cuenta con normas y lineamientos para poder llevar de mejor manera a sus compañeros y clientes que diariamente transcurren en la empresa.
- De la tabla se observa, que el 57.8% de los encuestados demuestra la tolerancia como bueno y el 42.2% como regular, siendo estos los porcentajes más relevantes se puede señalar que en la empresa Cobertura Total distribuidor autorizado de Claro S.A.C., se puede decir que los trabajadores de la empresa tienen tolerancia de manera deficiente tanto con los clientes internos y externos, esto debido a que la empresa contrata personal con poca paciencia para atender a los clientes que vienen con distintas formas de ánimos y el personal debe de saber sobrellevar con esto ya que los usuarios son el principal motivo de una empresa.

➤ De la tabla se observa, que el 53.3% de los encuestados demuestra que las relaciones interpersonales como regular y el 42.2% como bueno, siendo estos los porcentajes más relevantes se puede señalar que en la empresa Cobertura Total distribuidor autorizado de Claro S.A.C., sus colaboradores no saben relacionarse de manera favorable con sus compañeros de trabajo, esto debido a que en la empresa no presenta de manera formal al personal nuevo que entra a laborar en la empresa y no guardan buenas relaciones con sus compañeros de trabajo y no reconocen el trabajo que realizan sus compañeros en la empresa.

Tabla 14: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Competencias Sociales

	N	Media	Calificación
Respeto	45	2.6	Bueno
Tolerancia	45	2.6	Bueno
Relaciones Interpersonales	45	2.5	Bueno

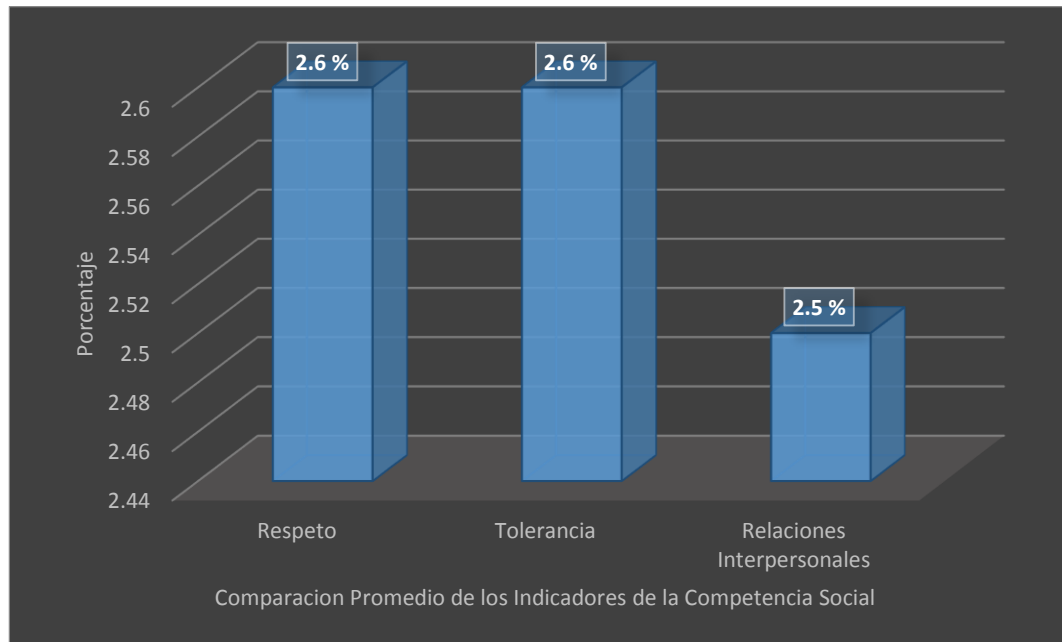


Figura 14: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Competencias Sociales

Interpretación y análisis:

- De la comparación promedio de los indicadores de la dimensión Competencia Social, se puede observar que los indicadores respeto y tolerancia tienen un promedio de 2.6 lo que indica que es bueno, y en el indicador regulación de desempeño tiene un promedio de 2.5 lo que se considera como bueno. Esto debido a que en la empresa Cobertura Total distribuidor autorizado de Claro S.A.C., no cuentan con programas de confraternización entre los colaboradores del área de ventas, y que al personal reciente no se le presenta a sus compañeros de trabajo de manera formal y no reconocen la importancia del trabajo que sus compañeros de trabajo realizan en la empresa.

4.3. RESULTADOS DE LA VARIABLE

Tabla 15: Variable Competencias Laborales

Competencias Laborales		
	N	%
Regular	37	82.2
Bueno	8	17.8
Total	45	100.0

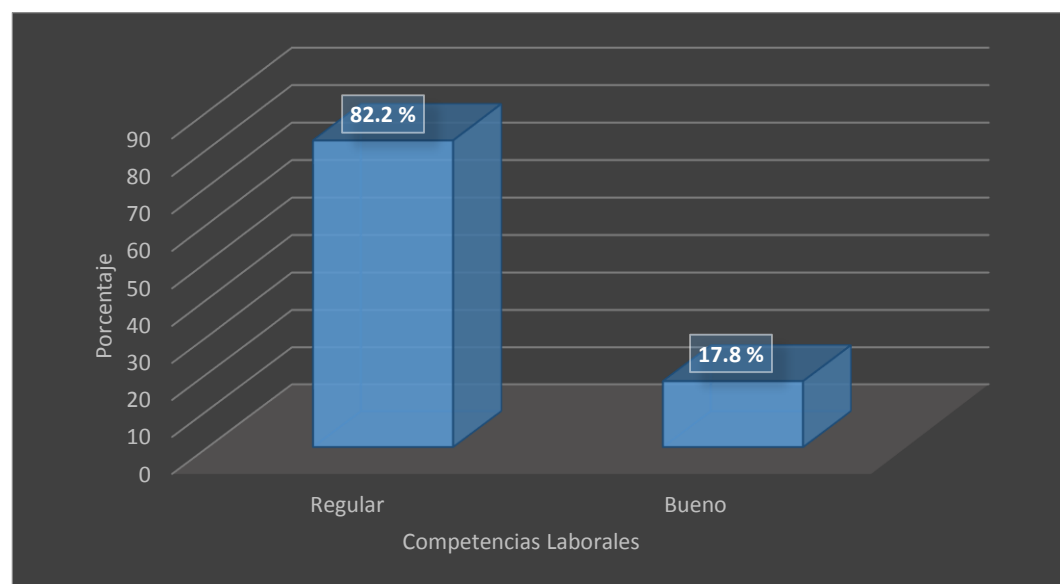


Figura 15: Variable Competencias Laborales

Interpretación y análisis:

- De la tabla se observa, que el 82.2% de los encuestados considera que las competencias laborales como regular y el 17.8% como bueno, siendo estos los porcentajes más relevantes, se puede indicar que las habilidades y conocimientos de los trabajadores de la empresa Cobertura Total distribuidor autorizado de Claro S.A.C., no son las adecuadas debido que los colaboradores que trabajan en la empresa no cuentan con conocimientos y actitudes para la buena atención en el área de ventas, esto debido a que no existe buen reclutamiento de personal en cuanto a las competencias del personal que entra en la empresa,

Tabla 16: Comparación promedio de los dimensiones de la variable Competencias Laborales

	N	Media	Calificación
Competencias Científicas	45	2.3	Regular
Competencias Procedimentales	45	2.4	Regular
Competencias Personales	45	2.4	Regular
Competencias Sociales	45	2.4	Regular

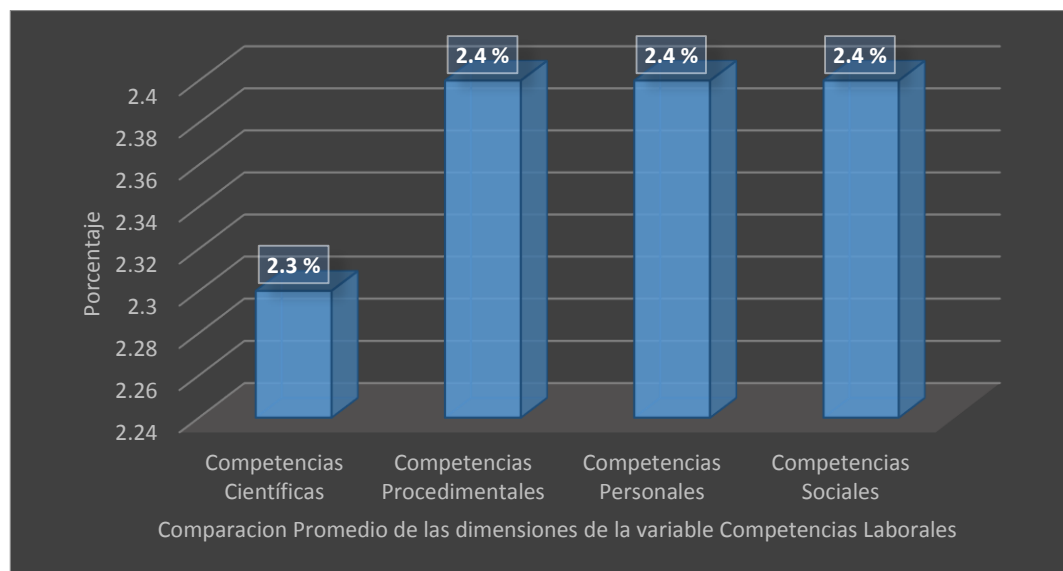


Figura 16: Comparación promedio de los dimensiones de la variable Competencias Laborales



Interpretación y análisis:

- De la comparación promedio de las dimensiones de la variable competencias laborales, se puede observar que en las dimensiones competencias procedimentales, competencias personales y las competencias sociales tienen un promedio de 2.4 lo que se considera como regular, mientras que la competencia científica está con un promedio de 2.3 lo que se considera como regular. Esto es debido a que en la empresa Cobertura Total distribuidor autorizado de Claro S.A.C., no cuenta con personal que tengan habilidades, actitudes y conocimientos para poder desempeñar su labor en el área de ventas, debido a que los colaboradores no convencen a los clientes en culminar el proceso de venta y que no cumplen con las metas mensuales trazadas, perjudicando económicamente a la empresa.



ANEXOS: Resultados de los Ítems

COMPETENCIAS LABORALES										
COMPETENCIA CIENTÍFICA	Nunca		A veces		Casi Siempre		Siempre		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1. Comprende los aspectos de su labor que desempeña en la empresa.	2	4.4	29	64.4	14	31.1	0	0	45	100
2. Comprende la labor importante que desempeña en la empresa.	3	6.7	12	26.7	28	62.2	2	4.4	45	100
3. Interpreta apropiadamente los temas de su labor que desempeña.	1	2.2	24	53.3	20	44.4	0	0	45	100
4. Se actualiza con los aspectos necesarios con los temas relacionados para su buen desempeño laboral.	4	8.9	21	46.7	17	37.8	3	6.7	45	100
5. Tiene ambiciones académicas para mejorar sus conocimientos constantemente.	8	17.8	22	48.9	13	28.9	2	4.4	45	100
6. Se actualiza con temas relacionados para su buen desempeño laboral.	10	22.2	19	42.2	16	35.6	0	0	45	100
COMPETENCIA PROCEDIMENTAL										
7. Evidencia conocimientos con las acciones laborales que ejerce.	5	11.1	21	46.7	17	37.8	2	4.4	45	100



8. Demuestra interés al momento de desempeñar su labor en la empresa.	6	13.3	25	55.6	12	26.7	2	4.4	45	100
9. Desarrolla sus funciones en la empresa de manera correcta.	5	11.1	22	48.9	15	33.3	3	6.7	45	100
10. Conoce los instrumentos de trabajo que la empresa le facilita para que brinde un mejor servicio.	4	8.9	20	44.4	17	37.8	4	8.9	45	100
11. Utiliza de manera correcta sus instrumentos de trabajo.	8	17.8	18	40	16	35.6	3	6.7	45	100
12. Desempeña productivamente su actividad laboral.	12	26.7	14	31.1	16	35.6	3	6.7	45	100
COMPETENCIA PERSONAL										
13. Aprovecha los estudios de capacitación, cursos, etc. que la empresa le brinda.	7	15.6	18	40	13	28.9	7	15.6	45	100
14. Cumple y evalúa usted las metas mensuales trazadas por la empresa.	6	13.3	18	40	21	46.7	0	0	45	100
15. Cumple usted las metas mensuales trazadas por la empresa.	4	8.9	18	40	23	51.1	0	0	45	100
16. Cree usted en la necesidad de mejora en cuanto a su desempeño laboral.	2	4.4	18	40	25	55.6	0	0	45	100
17. Asume su situación cognoscitiva de manera realista.	2	4.4	21	46.7	20	44.4	2	4.4	45	100
18. Reconoce la importancia de los colaboradores para la empresa.	6	13.3	21	46.7	17	37.8	1	2.2	45	100
COMPETENCIA SOCIAL										



19. Respeta las diferencias que tienen con sus compañeros de trabajo.	4	8.9	29	64.4	11	24.4	1	2.2	45	100
20. Respeta los reglamentos que la empresa dispone para los colaboradores.	4	8.9	19	42.2	19	42.2	3	6.7	45	100
21. Manifiesta tolerancia frente a situaciones laborales que se presenta día a día con sus compañeros de trabajo.	3	6.7	17	37.8	24	53.3	1	2.2	45	100
22. Demuestra tolerancia y paciencia con los clientes.	12	26.7	15	33.3	16	35.6	2	4.4	45	100
23. Se adapta sencillamente con el nuevo personal que se incorpora en la empresa.	9	20	18	40	15	33.3	3	6.7	45	100
24. Se relaciona fácilmente con sus compañeros de trabajo para realizar sus actividades laborales.	4	8.9	24	53.3	16	35.6	1	2.2	45	100



CONCLUSIONES

Después de haber realizado el procesamiento de datos y de acuerdo a los objetivos planteados a los colaboradores del área de ventas de la empresa Cobertura Total distribuidor autorizado de Claro S.A.C., ubicado en la calle Ayacucho 196, calle Maruri 265 y Tres Cruces de oro 231 en la ciudad de Cusco, Perú; se llegó a las siguientes conclusiones:

- ✓ Las competencias laborales en la empresa Cobertura Total distribuidor autorizado de Claro S.A.C., determinó que el 82.2% de los colaboradores del área de ventas que fueron encuestados, considera a las competencias laborales como regular y el 17.8% lo considera como bueno, en este sentido se indica que las cualidades de los trabajadores de la empresa Cobertura Total Claro son básicas para el rol laboral que desempeñan en la empresa; ya que al momento de contratar personal, hubo un mal proceso de selección de personal, observando sus habilidades, conocimientos, y actitudes para poder desempeñar su labor como vendedor y poder cumplir las expectativas de los clientes.
- ✓ En cuanto a las competencias científicas de los colaboradores de la empresa Cobertura Total distribuidor autorizado de Claro S.A.C., se determinó que el 68.9% de los encuestados manifestó las competencias científicas como regular y el 31.1% lo manifiesta como bueno, en este sentido los colaboradores de la empresa no cuentan con un curso o un grado académico necesario para poder desempeñar el cargo de vendedor y pueda ofrecer el producto y tenga los conocimientos necesarios para poder atender a los clientes y estos se sientan satisfechos con el personal que trabaja en la empresa.
- ✓ En cuanto a las competencias procedimentales de los colaboradores de la empresa Cobertura Total distribuidor autorizado de Claro S.A.C., se determinó que el 62.2% de los encuestados manifestó las competencias procedimentales como regular y el 37.8% lo manifiesta como bueno, en este sentido la empresa no cuenta con un procedimiento en el cual los colaboradores puedan seguir y tener siempre en cuenta para poder llevar a cabo un buen proceso de atención al cliente, y que desde la primera



impresión que el colaborador da a sus clientes debe ser la mejor ya que es la que más importa para tener una buena reputación para la empresa.

- ✓ En cuanto a las competencias personales de los colaboradores de la empresa Cobertura Total distribuidor autorizado de Claro S.A.C., se determinó que el 57.8% de los encuestados manifestó las competencias procedimentales como regular y el 42.2% lo manifiesta como bueno, en este sentido los colaboradores no cuentan con las habilidades necesarias para poder atender y poder llegar de mejor manera a los clientes esto debido a que los colaboradores tienen la falta de experiencia de trabajar en sitios similares o parecidos y que hayan estado con público constante para tener llegada a los clientes.
- ✓ En cuanto a las competencias sociales de los colaboradores de la empresa Cobertura Total distribuidor autorizado de Claro S.A.C., se determinó que el 57.8% de los encuestados manifestó las competencias sociales como regular y el 42.2% lo manifiesta como bueno, en este sentido la empresa no cuenta con programas de confraternización entre el personal ni existe tolerancia entre los clientes externo e internos, debido a que entre compañeros de trabajo no tienen buenas relaciones, porque no se conocen de manera formal y no tienen la confianza necesaria para poder llevar buenas relaciones entre compañeros de trabajo y así empresa marche de manera adecuada.



RECOMENDACIONES

Después de haber efectuado la presente investigación se recomienda a la empresa Cobertura Total distribuidor autorizado de Claro S.A.C. lo siguiente:

- ✓ Al directorio, se recomienda enfatizar y priorizar en ofrecer programas de capacitación para poder mejorar sus conocimientos en cuanto a tener llegada a los clientes, motivando a los colaboradores de la empresa con bonos y beneficios que puedan mejorar su desenvolvimiento en el proceso de venta, y al momento de selección de personal tomar en cuenta que los trabajadores tengan facilidad de palabra y tengan experiencia en haber trabajado en sitios similares o parecidos para que ayude a mejorar las competencias de sus colaboradores en la empresa.
- ✓ Al área de recursos humanos, se recomienda en cuanto a las competencias científicas, tener un modelo de gestión por competencias, para el momento de entrevistar al personal y poder reclutar personal con mejores competencias laborales, basado en estudios académicos o cursos que la persona haya participado y esté en las condiciones y apto para estar en el puesto de ventas, y al personal existente, ofrecer cursos y/o capacitaciones para que sus conocimientos y capacidades mejoren y ofrezcan de mejor manera su servicio y los clientes estén satisfechos con la empresa.
- ✓ Al área de ventas, se recomienda en cuanto a las competencias procedimentales, crear un proceso de atención al cliente, desde el primer momento que el cliente entra a la empresa, los colaboradores del área de ventas deben tener pautas estrictas de cómo debe ser la primera impresión, dar facilidades al colaborador para que pueda ofrecer el producto de mejor manera, enseñar cómo debe explicar y que siempre debe tener una actitud y llegada con los clientes, y hasta el momento de terminar la venta el colaborador tenga presente que su comportamiento debe ser el mejor.
- ✓ Al área de recursos humanos, se recomienda en cuanto a las competencias personales, tener un proceso de reclutamiento más estricto, pidiendo cv documentado, para que los trabajadores tengan experiencia y habilidades de tener llegada a los clientes, y al personal existente dar charlas motivacionales, también reconocer y felicitar a los colaboradores cuando



realizan un trabajo positivo, para que así sientan que su trabajo está siendo reconocido y se esmeren más por el desarrollo personal.

- ✓ Al área de recursos humanos, en cuanto a las competencias sociales se recomienda, ofrecer programas de confraternización, para que el personal se integre y no trabaje como un grupo de trabajo, si no trabajen en equipo y crear un mejor clima organizacional, y con el personal nuevo que recién se incorpora en la empresa se debe presentar de manera formal demostrando respeto y tolerancia con los clientes internos y externos, dar bonificaciones grupales a nivel de toda la empresa para que puedan trabajar en equipo y tener confianza y reconozcan la labor que entre compañeros realizan.

**BIBLIOGRAFÍA:**

- Abrajan Castro, M. G., Contreras Padilla, J. M., & Montoya Ramírez, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo. Sistema de Información Científica, 105,118.*
- ALTECO CONSULTORES. (2013). Alteco Consultores. Recuperado el 6 de Mayo de 2015, de <http://www.aiteco.com/>*
- Bisguerra, R. (2010). Competencia Social. España.*
- Bunk, G. (2003). Competencias clave y tipología. Francia.*
- Carrasco Diaz, S. (2010). Metodología de la Investigacion Cientifica. Lima: Editorial San Marcos E.I.R.L.*
- Chiavenato, I. (2008). Gestion del talento humano. Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.*
- Cojulun Cifuentes, M. d. (2011). Competencias Laborales Como base para la Selección del Personal. Quetzaltenango.*
- CONOCER. (2005). Gestion del Recurso Humano por Competencia. CONSEJO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES, 17.*
- Diaz Muñante, J. (2008). Modelo de gestion del conocimiento.*
- Ducci, M. A. (2000). El Enfoque de Competencia Laboral en la persperctiva Internacional. Formación basada en competencia laboral: situación actual y perspectivas, 15-27.*
- Echevarria Samanez, B. (2002). Configuracion Actual de la Profesionalidad. Letras de Deusto, 35-55.*
- Echevarria, B. (2002). Gestión de la Competencia de Acción Profesional. Mexico. Guerrero, T., & Vargas, C. J. (2011). Toma de Decisiones en Grupo.*
- Hernandez Sampieri, R. (2014). Metodología de la Investigacion. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. A.*
- Instituto Colombiano para el Desarrollo de la Ciencia y la Tecnología,. (2006). Informe de Gestion Cuatrienio.*



- Marcelo Sarabia L. (2010). Competencias en un mundo Globalizado. Brasil.*
- Martha Alles (2005). Gestion por Competencias “El diccionario”. Mexico.*
- Martha Alles (2004). “Competencias Laborales” En un mundo Globalizado. Mexico.*
- Martínez Maldonado, P. (2003). Flexibilidad, adaptabilidad y Resistencia al cambio. Mexico.*
- Inspeccion Educativa (2009). Programa para la Mejora de la Convivencia. Mexico.*
- Rincon, J. (2008). Cooperación del Personal Académico: Mecanismo para la Integración del Sistema Universitario Nacional. Intercambio, Cooperación e Integración.*
- Salanova Sánchez, E. M. (2011). Qué hay detrás de nuestros comportamientos. Mexico. Sandoval, F., Montaña, N., & Miguel, V. (2011). Evolucion Del Concepto de Competencia Laboral. Venezuela.*
- SENA. (2012). ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CAPACIDAD Y DESARROLLO.*
- Spencer, L., & Spencer, S. (1993). Competence at Work Models for Superior Performance. Estados Unidos: Jhon Wile&Sons. INC.*
- Tobon, S. (2006). Aspectos Básicos, Formación Basada en Competencias. Mexico. Tobon, S. (2013). Proyectos Formativos: Desarrollo y Evaluación de Competencias desde la Socio formación. Cuarto Congreso Internacional Multidisciplinario 2013. Mexico.*
- Valenzuela, F. (octubre de 2006). Voletin Tress. Recuperado el 10 de Febrero de 2016, de <http://www.tress.com.mx/boletin/octubre2006/relacionesi.htm>*
- VAN ARCKEN, H. (2013). PEDAGOGÍA, DIDÁCTICA, COMPETENCIAS Y EVALUACIÓN PARA DOCENTES. Colombia.*



Vazquez Valerio, F. (15 de Enero de 2014). Libros en Linea. Recuperado el 14 de Diciembre de 2015, de librosenlinea.com: <http://temas-gerenciales-modernos.lacoctelera.net/post/2010/08/24/el-alcance-e-importancia-del>

Vecino. (2008). Importancia del trabajo en equipo en organizaciones.

Zarazua Vilches, J. (2007). Capacitacion y evaluacion del Desempeño por Competencias. Mexico.



ANEXOS



**COMPETENCIAS LABORALES DE LOS COLABORADORES EN EL ÁREA DE VENTAS EN LA EMPRESA COBERTURA TOTAL
DISTRIBUIDOR AUTORIZADO DE CLARO S.A.C. CUSCO-2016**

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>COMPETENCIAS LABORALES</p> <p>Según Saravia (2008) Las competencias laborales son el conjunto de cualidades internas profesionales y personales cuya demostración permite una interacción productiva con el entorno laboral y un desarrollo proactivo e integral de la profesionalidad.</p>	<p>Competencias Científica</p> <p>Supone la demostración efectiva de los conocimientos propios de la formación disciplinar básica y de la experiencia acumulada durante el ejercicio profesional, que en conjunto, permiten la comprensión, interpretación y actualización de los temas y problemas del área. (Saber) (Saravia, 2008)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión • Interpretación • Actualización
	<p>Competencia Procedimental</p> <p>Representan el conjunto de conocimientos y criterios procedimentales e instrumentales que permiten desarrollar correctamente la actividad laboral, en base de acciones razonadas que viabilizan la contribución profesional productiva. (Saber Hacer) (Saravia, 2008)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Demostración • Criterios procedimentales • Instrumentales • Actividad laboral
	<p>Competencia Personal</p> <p>La competencia personal hace referencia a la posición subjetiva de la persona respecto del saber en cuanto que no se reconoce como poseedor de la verdad absoluta sobre su campo de dominio, sino como un conocedor insuficiente del mismo. Por lo tanto, moviliza su energía hacia el aprendizaje constante a lo largo de la carrera profesional. (Saber Ser) (Saravia, 2008)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aprendizaje constante • Regulación de desempeño • Reconocimiento personal
	<p>Competencia Social</p> <p>Representa a las cualidades que permiten establecer relaciones interpersonales socialmente adecuadas y técnicamente productivas con compañeros, usuarios internos y externos. En tanto que la persona, al desenvolverse en una comunidad de trabajo, interactúa sobre la base del respeto, tolerancia y reconocimiento del valor de todos quienes son parte de su ámbito laboral. (Saber Compartir) (Saravia, 2008)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Respeto • Tolerancia • Relaciones interpersonales



**COMPETENCIAS LABORALES DE LOS COLABORADORES EN EL AREA DE VENTAS EN LA EMPRESA COBERTURA TOTAL
DISTRIBUIDOR AUTORIZADO DE CLARO S.A.C. CUSCO-2016**

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLES / DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cómo son las competencias laborales de los colaboradores en la empresa Cobertura Total distribuidor autorizado de Claro Cusco – 2016?</p> <p>PROBLEMA ESPECÍFICO</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo son las competencias científicas en los colaboradores de la empresa Cobertura Total distribuidor autorizado de Claro Cusco – 2016? • ¿Cómo son las competencias procedimentales en los colaboradores de la empresa Cobertura Total distribuidor autorizado de Claro Cusco – 2016? • ¿Cómo son las competencias personales en los colaboradores de la empresa Cobertura Total distribuidor autorizado de Claro Cusco – 2016? • ¿Cómo son las competencias sociales en los colaboradores de la empresa Cobertura Total distribuidor autorizado de Claro Cusco – 2016? 	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Conocer como son las competencias laborales de los colaboradores en la empresa Cobertura Total distribuidor autorizado de Claro Cusco – 2016.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocer la competencia científica en los colaboradores de la empresa Cobertura Total distribuidor autorizado de Claro Cusco – 2016. • Conocer las competencias procedimentales en los colaboradores de la empresa Cobertura Total distribuidor autorizado de Claro Cusco – 2016. • Conocer las competencias personales en los colaboradores de la empresa Cobertura Total distribuidor autorizado de Claro Cusco – 2016. • Conocer las competencias sociales en los colaboradores de la empresa Cobertura Total distribuidor autorizado de Claro Cusco – 2016. 	<p>VARIABLE</p> <p>COMPETENCIAS LABORALES</p> <p>DIMENSIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Competencias Científica • Competencia Procedimental • Competencia Personal • Competencia Social 	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</p> <p>BÁSICA</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN:</p> <p>DESCRIPTIVA</p> <p>DISEÑO:</p> <p>NO EXPERIMENTAL</p> <p>POBLACIÓN:</p> <p>45 COLABORADORES</p> <p>MUESTRA:</p> <p>45 COLABORADORES</p> <p>TÉCNICA:</p> <p>ENCUESTA</p> <p>INSTRUMENTOS:</p> <p>CUESTIONARIO</p>



**COMPETENCIAS LABORALES DE LOS COLABORADORES EN EL ÁREA DE VENTAS EN LA EMPRESA COBERTURA
TOTAL DISTRIBUIDOR AUTORIZADO DE CLARO S.A.C CUSCO-2016**

Variable	Dimensiones	INDICADORES	N° de Reactivos	Indicador de Reactivo	Criterio de Evaluación
<p>COMPETENCIAS LABORALES</p> <p>Según Saravia (2008) Las competencias laborales son el conjunto de cualidades internas profesionales y personales cuya demostración permite una interacción productiva con el entorno laboral y un desarrollo proactivo e integral de la profesionalidad.</p>	<p>Competencias Científica</p> <p>Supone la demostración efectiva de los conocimientos propios de la formación disciplinar básica y de la experiencia acumulada durante el ejercicio profesional, que en conjunto, permiten la comprensión, interpretación y actualización de los temas y problemas del área. (Saravia, 2008)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comprensión ✓ Interpretación ✓ Actualización 	6	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprende los aspectos de su labor que desempeña en la empresa. 2. Comprende la labor importante que desempeña en la empresa. 3. Interpreta apropiadamente los temas de su labor que desempeña. 4. Se actualiza con los aspectos necesarios con los temas relacionados para su buen desempeño laboral. 5. Tiene ambiciones académicas para mejorar sus conocimientos constantemente. 6. Se actualiza con temas relacionados para su buen desempeño laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca • A Veces • Casi Siempre • Siempre
	<p>Competencia Procedimental</p> <p>Representan el conjunto de conocimientos y criterios procedimentales e instrumentales que permiten desarrollar correctamente la actividad laboral, en base de acciones razonadas que viabilizan la contribución profesional productiva. (Saravia, 2008)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Demostración ✓ Criterios procedimentales ✓ Instrumentales ✓ Actividad laboral 	6	<ol style="list-style-type: none"> 7. Evidencia conocimientos con las acciones laborales que ejerce. 8. Demuestra interés al momento de desempeñar su labor en la empresa. 9. Desarrolla sus funciones en la empresa de manera correcta. 10. Conoce todos sus instrumentos de trabajo que la empresa le facilita para que brinde un mejor servicio. 11. Utiliza de manera correcta sus instrumentos de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca • A Veces • Casi Siempre • Siempre



	<p>Competencia Personal</p> <p>La competencia personal hace referencia a la posición subjetiva de la persona respecto del saber en cuanto que no se reconoce como poseedor de la verdad absoluta sobre su campo de dominio, sino como un conocedor insuficiente del mismo. Por lo tanto, moviliza su energía hacia el aprendizaje constante a lo largo de la carrera profesional. (Saravia, 2008)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Aprendizaje constante ✓ Regulación de desempeño ✓ Reconocimiento personal 	6	<p>laboral.</p> <p>13. Aprovecha los estudios de capacitación, cursos, etc que la empresa le brinda.</p> <p>14. Cumple y evalúa usted las metas mensuales trazadas por la empresa.</p> <p>15. Cumple el horario que la empresa le designa a usted.</p> <p>16. Cree usted en la necesidad de mejora en cuanto a su desempeño laboral.</p> <p>17. Asume su situación cognoscitiva de manera realista.</p> <p>18. Reconoce la importancia de los colaboradores para la empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca • A Veces • Casi Siempre • Siempre
	<p>Competencia Social</p> <p>Representa a las cualidades que permiten establecer relaciones interpersonales socialmente adecuadas y técnicamente productivas con compañeros, usuarios internos y externos. En tanto que la persona, al desenvolverse en una comunidad de trabajo, interactúa sobre la base del respeto, tolerancia y reconocimiento del valor de todos quienes son parte de su ámbito laboral. (Saravia, 2008)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Respeto ✓ Tolerancia ✓ Relaciones interpersonales 	6	<p>19. Respeta las diferencias que tienen con sus compañeros de trabajo.</p> <p>20. Respeta los reglamentos que la empresa dispone para los colaboradores.</p> <p>21. Manifiesta tolerancia frente a situaciones laborales que se presenta día a día con sus compañeros de trabajo.</p> <p>22. Demuestra tolerancia y paciencia con los clientes.</p> <p>23. Se adapta sencillamente con el nuevo personal que se incorpora en la empresa de manera adecuada con sus compañeros de trabajo.</p> <p>24. Se relaciona fácilmente con sus compañeros de trabajo para realizar sus actividades laborales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca • A Veces • Casi Siempre • Siempre



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO

Señores colaboradores del área de ventas de la empresa Cobertura Total distribuidor autorizado de Claro S.A.C., la presente encuesta es para recabar información para la investigación titulada: **COMPETENCIAS LABORALES DE LOS COLABORADORES EN EL ÁREA DE VENTAS EN LA EMPRESA COBERTURA TOTAL DISTRIBUIDOR AUTORIZADO DE CLARO S.A.C. CUSCO-2016**, la información que nos proporcione será manejada con la más estricta confidencialidad y sus respuestas serán anónimas. Le pedimos responda con sinceridad. Muchas gracias por la colaboración.

DATOS GENERALES:

Tiempo De Actividad Dentro De La Institución: _____

INFORMACIÓN DEL CUESTIONARIO

Utilice la siguiente escala:

- **Siempre**
- **Casi Siempre**
- **A veces**
- **Nunca**



COMPETENCIAS LABORALES				
COMPETENCIA CIENTÍFICA	Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1. Comprende los aspectos de su labor que desempeña en la empresa.				
2. Entiende la labor importante que desempeña en la empresa.				
3. Interpreta apropiadamente los temas de su labor que desempeña.				
4. Se actualiza con los aspectos necesarios con los temas relacionados para su buen desempeño laboral.				
5. Tiene ambiciones académicas para mejorar sus conocimientos constantemente.				
6. Se actualiza con temas relacionados para su buen desempeño laboral.				
COMPETENCIA PROCEDIMENTAL				
7. Evidencia conocimientos con las acciones laborales que ejerce.				
8. Demuestra interés al momento de desempeñar su labor en la empresa.				
9. Desarrolla sus funciones en los procesos de atención al cliente en la empresa de manera correcta.				
10. Conoce los instrumentos de trabajo que la empresa le facilita para que brinde un mejor servicio.				
11. Utiliza de manera correcta sus instrumentos de trabajo.				
12. Desempeña productivamente su actividad laboral.				
COMPETENCIA PERSONAL				



13. Aprovecha los estudios de capacitación, cursos, etc. que la empresa le brinda.				
14. Cumple con sus metas personales que la empresa le exige.				
15. Cumple el horario que la empresa le designa a usted.				
16. Cree usted en la necesidad de mejora en cuanto a su desempeño laboral.				
17. Asume su situación cognoscitiva de manera realista.				
18. Reconoce la importancia de los colaboradores para la empresa.				
COMPETENCIA SOCIAL				
19. Respeta las diferencias que tienen con sus compañeros de trabajo.				
20. Respeta los reglamentos que la empresa dispone para los colaboradores.				
21. Manifiesta tolerancia frente a situaciones laborales que se presenta día a día con sus compañeros de trabajo.				
22. Demuestra tolerancia y paciencia con los clientes.				
23. Se adapta sencillamente con el nuevo personal que se incorpora en la empresa.				
24. Se relaciona fácilmente con sus compañeros de trabajo para realizar sus actividades laborales.				