



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



**Tesis**

**“GESTIÓN POR COMPETENCIAS EN LOS TRABAJADORES DEL  
DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y  
CREDITO – OFICINA PRINCIPAL EN CUSCO – 2019”**

**Tesis presentado por:**

Bach. Manuel Gibaja Estrada

Bach. Alexandra Gibaja Estrada

**TESIS PARA OPTAR:**

El título profesional de Licenciado en

Administración de Empresas

**Asesor:** Mgt. José Arroyo Polanco

**CUSCO – PERÚ**

**2019**



## RESUMEN

El presente trabajo de investigación fue desarrollado en el Departamento de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – oficina principal en Cusco – 2019, planteando como objetivo general de la investigación, describir la gestión por competencias en los trabajadores del departamento de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – oficina principal Cusco – 2019. Para ello se abordó la investigación desde la perspectiva cuantitativa. Es una investigación de tipo básica, diseño no experimental y alcance descriptivo, con una población de estudio de 50 trabajadores del departamento de créditos. Los resultados fueron procesados con el software estadístico SPSS 23. Se obtuvo que el resultado de la variable gestión por competencias se encuentra en un nivel regular, con un promedio estadístico de 2.95 según la escala de medición, según indicaron el 54 % de los encuestados. Los resultados de las dimensiones fueron competencias cardinales se encuentran en nivel regular con un promedio estadístico de 2.86 según la escala de medición, tal como lo indicaron el 54 % de los encuestados, competencias específicas se encuentran en nivel regular con un promedio estadístico de 3.03 según la escala de medición, tal como lo indicaron el 58 % de los encuestados. Evidenciando que las competencias desarrolladas por los trabajadores del departamento de créditos se encuentran en un nivel convincente pero todavía no lo suficiente para alcanzar un nivel óptimo tanto a nivel personal como organizacional.

**Palabras Claves:** Gestión, Competencias, Entusiasmo, Actitud.

**ABSTRACT**

The present research work was developed in the Credit Department of the Municipal Savings and Credit Fund - main office in Cusco - 2019, proposing, as a general objective of the investigation, to describe the management by competencies in the workers of the credit department of the Municipal Savings and Credit Fund - main office Cusco - 2019. To this end, research was approached from a quantitative perspective. It is a basic type research, non-experimental design and descriptive scope, with a study population of 50 workers in the credit department. The results were processed with the statistical software SPSS 23. It was obtained that the result of the variable management by competencies is at a regular level, with a statistical average of 2.95 according to the measurement scale, as indicated by 54% of respondents. The results of the dimensions were cardinal competences are at a regular level with a statistical average of 2.86 according to the measurement scale, as indicated by 54% of respondents, specific competencies are at regular level with a statistical average of 3.03 according to the measurement scale, as indicated by 58% of respondents. Evidence that the competencies developed by the workers of the credit department are at a convincing level but not yet sufficient to reach an optimum level both at a personal and organizational level.

**Keywords:** Management, Competencies, Entusiasmo, Attitude.