

**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN**

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

**Escuela Profesional de Ciencias Administrativas**

**COMPETENCIAS PROFESIONALES Y EL DESEMPEÑO  
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIVISIÓN  
DE CONTROL OPERATIVO, DE LA INTENDENCIA  
DE ADUANA DE TACNA, 2018**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**Bach. CINDY LILLIAN ESCOBAR AMESQUITA**

**Para optar el Título Profesional de:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**TACNA – PERÚ**

**2022**

**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN**

Facultad de Ciencias Jurídicas y  
Empresariales

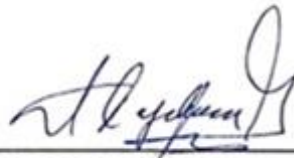
**Escuela Profesional de Ciencias Administrativas**

**TESIS**

**COMPETENCIAS PROFESIONALES Y EL DESEMPEÑO  
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIVISIÓN  
DE CONTROL OPERATIVO, DE LA INTENDENCIA  
DE ADUANA DE TACNA, 2018**

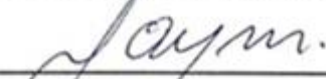
TESIS SUSTENTADA Y APROBADA EL 24 DE FEBRERO DEL 2022; SIENDO  
EL JURADO CALIFICADOR:

PRESIDENTE: :



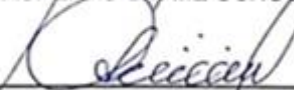
DAVID FRANKLIN CAJAHUANCA GIRALDEZ

SECRETARIO :



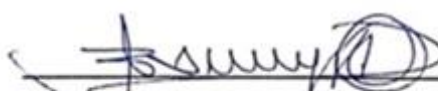
RUPERTO LAYME UCHOCHOQUE

VOCAL :



SANTOS LUCIO GUANILO GOMEZ

ASESOR :



BARTOLOME JORGE ANYOSA GUTIERREZ

## **DEDICATORIA**

### **A Dios.**

Por permitirme llegar a esta etapa y brindarme salud para alcanzar metas.

### **A mi madre Eleana Amésquita de Escobar.**

Por apoyarme todo el tiempo, y permitir ser una buena persona.

### **A mi padre Víctor Escobar Huaicani.**

Por su perseverancia y persistencia que siempre me ha dado y por su amor.

### **A mis familiares.**

A Miguel por haber sido el modelo de un hermano mayor responsable; a mi hermano José.

**¡Gracias a ustedes!**

## **AGRADECIMIENTO**

A las diversas personas que han hecho posible esta investigación, y por ejemplo de los profesores de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la UNJBG.

## CONTENIDO

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
CONTENIDO.....	v
ÍNDICE DE TABLAS .....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	ix
RESUMEN .....	x
ABSTRACT .....	xi
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I.....	2
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1 Descripción del problema.....	2
1.1.1. Problemática de la investigación.....	2
1.2 Formulación del problema.....	5
1.2.1 Problema General.....	5
1.2.2 Problemas secundarios.....	5
1.3 Justificación e Importancia .....	6
1.4 Alcances y Limitaciones .....	7
1.4.1. Alcances .....	7
1.4.2. Limitaciones.....	7
1.5. Objetivos.....	7
1.5.1. Objetivo General .....	7
1.5.2. Objetivo Específicos.....	7
1.6 Hipótesis .....	8
1.6.1 Hipótesis General.....	8
1.6.2 Hipótesis Específicas .....	8

CAPÍTULO II .....	9
MARCO TEÓRICO.....	9
2.1 Antecedentes del Estudio.....	9
2.2 Bases teóricas.....	10
2.3. Definición de términos.....	18
CAPÍTULO III .....	21
MARCO METODOLÓGICO .....	21
3.1 Tipo y diseño de Investigación .....	21
3.1.1. Tipo de investigación.....	21
3.1.2. Diseño de la investigación.....	21
3.2 Población y muestra.....	21
Población .....	21
Muestra.....	22
3.4 Técnicas e instrumentos para recolección de datos .....	26
Técnica para recolección de datos .....	26
Instrumentos de recolección de datos .....	26
Validez y confiabilidad del instrumento.....	28
3.5 Procesamiento y análisis de datos .....	29
CAPITULO IV.....	32
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	32
4.1 Resultados.....	32
Resultados descriptivos .....	32
Resultados descriptivos de la variable Competencias profesionales .....	34
Resultados descriptivos de las dimensiones de la variable desempeño laboral .....	35
Resultados descriptivos de la variable desempeño laboral.....	38
Resultados inferenciales .....	39

Hipótesis específica 1.....	41
Hipótesis específica 2.....	42
Hipótesis específica 3.....	43
4.2 Discusión de resultados .....	44
CONCLUSIONES .....	48
RECOMENDACIONES .....	50
REFERENCIAS.....	52
ANEXOS .....	57
Anexo 1. Matriz de Consistencia .....	57
Anexo 2. Validez del instrumento .....	111
Anexo 3. Instrumento – Cuestionario .....	119
Anexo 4. Confiabilidad de los instrumentos .....	123

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1	POBLACIÓN DE ESTUDIO DEL PUESTO DE CONTROL ADUANERO	22
TABLA 2	TOTAL DE MUESTRA DEL PUESTO DE CONTROL ADUANERO	23
TABLA 3	OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 1	24
TABLA 4	OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 2	25
TABLA 5	PRUEBA DE KOLMOGOROV - SMIRNOV PARA UNA MUESTRA	31
TABLA 6	COMPETENCIAS TRANSVERSALES DE LOS TRABAJADORES DE LA DCO IA DE TACNA	32
TABLA 7	COMPETENCIAS ESTRATÉGICAS DE LOS TRABAJADORES DE LA DCO IA DE TACNA	33
TABLA 8	COMPETENCIAS FUNCIONALES DE LOS TRABAJADORES DE LA DCO IA DE TACNA	34
TABLA 9	COMPETENCIAS PROFESIONALES DE LOS TRABAJADORES DE LA DCO IA DE TACNA	34
TABLA 10	DESEMPEÑO DE LA TAREA DE LOS TRABAJADORES DE LA DCO IA DE TACNA	35
TABLA 11	DESEMPEÑO CONTEXTUAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DCO IA DE TACNA	36
TABLA 12	DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DCO IA DE TACNA	37
TABLA 13	DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DCO IA DE TACNA	38
TABLA 14	PRUEBA DE HIPÓTESIS	40
TABLA 15	PRUEBA DE HIPÓTESIS	41
TABLA 16	PRUEBA DE HIPÓTESIS	42
TABLA 17	PRUEBA DE HIPÓTESIS	43

## ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1.	COMPETENCIAS TRANSVERSALES DE LOS TRABAJADORES DE LA DCO IA DE TACNA	29
FIGURA 2.	COMPETENCIAS ESTRATÉGICAS DE LOS TRABAJADORES DE LA DCO IA DE TACNA.	30
FIGURA 3.	COMPETENCIAS FUNCIONALES DE LOS TRABAJADORES DE LA DCO IA DE TACNA	31
FIGURA 4.	COMPETENCIAS PROFESIONALES DE LOS TRABAJADORES DE LA DCO IA DE TACNA.	32
FIGURA 5.	DESEMPEÑO DE LA TAREA DE LOS TRABAJADORES DE LA DCO IA DE TACNA.	33
FIGURA 6.	DESEMPEÑO CONTEXTUAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DCO IA DE TACNA.	34
FIGURA 7.	DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DCO IA DE TACNA.	35
FIGURA 8.	DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DCO IA DE TACNA.	36

## RESUMEN

La presente investigación competencias profesionales y el desempeño laboral de los trabajadores de la DCO IA de Tacna, 2018; Objetivo, determinar la relación que existe entre las competencias profesionales y el desempeño laboral de los trabajadores de la DCO IA de Tacna, 2018. Método, tipo básica o pura; diseño no experimental, Población: estuvo constituida por los trabajadores de la DCO IA de Tacna, siendo un total de 185 trabajadores, la muestra estuvo conformada por 125 trabajadores. Resultados y conclusiones, finalmente se concluye que existe una relación significativa entre las competencias profesionales y el desempeño laboral de los trabajadores de la DCO IA de Tacna, 2018, siendo el ( $p = 0.000 < 0.05$  y rho de Spearman 0,556, lo que significa que dicha correlación es positiva moderada).

**Palabras Clave:** *Competencias profesionales, desempeño laboral y Aduana.*

## ABSTRACT

The present research professional competencies and job performance of the workers of the DCO IA of Tacna, 2018; Objective, to determine the relationship that exists between professional competencies and job performance of the workers of the DCO IA of Tacna, 2018. Method, basic or pure type; non-experimental design, Population: was constituted by the workers of the DCO IA of Tacna, being a total of 185 workers, the sample consisted of 125 workers. Results and conclusions, finally it is concluded that there is a significant relationship between professional competencies and job performance of the workers of the DCO IA of Tacna, 2018, being the ( $p = 0.000 < 0.05$  and Spearman's rho 0.556, which means that such correlation is moderate positive).

**Keywords:** *Professional skills, labor performance and Customs.*

## **INTRODUCCIÓN**

Los esfuerzos para mejorar la administración pública peruana son numerosos y deben ser efectivos, ya que la falta de habilidades profesionales del personal dificulta la actividad profesional en las instituciones públicas.

Estas dificultades se ven agravados por la falta de políticas de formación y desarrollo de habilidades, ya que los responsables administrativos no evalúan la gestión de los recursos humanos, además que las instituciones no cuentan con los recursos suficientes para hacerlo; la tesis de investigación se compone de cuatro capítulos.

CAPITULO I, Planteamiento del problema, contiene descripción y formulación del problema, justificación, alcances, limitaciones, objetivos e hipótesis.

CAPITULO II, Marco teórico, contiene antecedentes, bases teóricas y definición de términos.

CAPITULO III, Marco metodológico, contiene tipo, diseño, población y técnicas e instrumentos, procesamiento y análisis de datos.

CAPITULO IV, resultados y discusión.

Así mismo, se consideran conclusiones, recomendaciones, referencias y anexos respectivos.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1 Descripción del problema**

##### **1.1.1. Problemática de la investigación**

A nivel internacional Según el diario El economista (2021a) estimaciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) señalan que a 36% de las empresas en América Latina le está siendo complicado encontrar personal capacitado. Y no sólo en cuanto al conocimiento técnico, sino a las habilidades suaves o blandas. Por otro lado el diario El economista (2021b) señala que uno de los cambios más importantes en los últimos años es que el trabajo en equipo y bajo presión perdieron prioridad frente a habilidades como la orientación al usuario y a las vinculadas al cumplimiento de objetivos. De acuerdo con un análisis realizado por “Evaluar” entre 2017 y 2021, las competencias más buscadas por las empresas en México han ido cambiando con el paso del tiempo, siendo las competencias más demandadas trabajos a presión en 22%, trabajo en equipo (22%), orientación al usuario (21%), orientación al logro (18%) e integridad (17%).

A nivel nacional el Ministerio de trabajo y promoción del empleo - MTPE (2021) según Resolución Directoral General N° 0083-2021-MTPE/3/19 señala en relación a la aprobación de la actualización del Protocolo de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales, busca evidenciar objetivamente el desempeño laboral de la persona, lograr un juicio y un diagnóstico sobre la competencia laboral de la persona, traduce el juicio del evaluador en un reconocimiento de las competencias

profesionales y orienta y asesora a las personas evaluadas, sobre aquellas brechas existentes en sus desempeños y que requieren capacitación y/o mayor práctica laboral.

A nivel local la Municipalidad provincial de Tacna - MPT (2021) con el propósito mejorar su desempeño laboral y buscando integración, la Gerencia de Terminales Terrestres cada cierto periodo realiza la elección del “Trabajador del Mes”, que busca de forma mensual a uno de los servidores, cuya labor destaque, este reconocimiento de méritos y logros, además que en la actualidad se considera de mucha importancia la aplicación de estas herramientas motivadoras, evaluando aspectos del desarrollo del trabajador como rendimiento, trabajo en equipo, compañerismo, puntualidad, evolución y crecimiento.

La globalización ha provocado cambios y las naciones deben adaptarse a ello; en este sentido, las instituciones públicas deben redefinir estos nuevos contextos. La División de Control Operativo de la Intendencia de Aduana (DCO IA) de la ciudad de Tacna no es una excepción a este hecho, no cuenta con un plan de desarrollo de competencias profesionales documentado, cuya razón de ser es atraer y ofrecer los recursos necesarios para que alcancen diversas metas y desarrollarse como un sistema, basado no solo en tecnología, infraestructura, información, sino en recursos humanos capaces de cumplir con estos roles, este recurso humano, hoy llamado Capital Humano, el cual juega un papel de importancia, y debe tener profesionales calificados que adapten sus destrezas y conocimientos para desarrollar su capacidad de acuerdo con los requerimientos que demande la organización, empleando sus competencias profesionales innatas y obtenidas.

La competencia profesional hace que sea más fácil para las personas el logro de mejores índices de desempeño laboral y avance en sus carreras profesionales. En Perú; La Ley del Servicio Civil (SERVIR)

tiene como meta afirmar las bases para perfeccionar el rol de los servidores públicos, a través de un régimen de mérito y respeto a los derechos laborales, de manera que los organismos estatales puedan lograr un alto grado de eficiencia y eficacia asimismo ofrecer servicios de calidad.

Anteriormente las características intangibles de las instituciones se les brindaba poca importancia, hoy sabemos que el elemento clave son las personas; es decir, la fuente de diferencia es su recurso intangible humano, en la cual aparte de los factores tradicionales de competencia, finanzas y tecnología, hoy se suma el capital humano.

En el pasado quedaron los días en que las figuras intangibles de las instituciones no tenían la misma importancia, al contrario, hoy existe un hecho observable donde podemos demostrar lo importante que son las personas y visto como la principal fuente de diferenciación, el capital humano se suma a elementos tradicionales de competitividad tanto como el capital financiero y el capital tecnológico.

El conocimiento y las habilidades de los empleados, así como sus actitudes y experiencias personales, es decir, sus habilidades, son su principal soporte, por lo tanto, su localización y desarrollo son fundamentales para el éxito de cualquier organización en este mundo globalizado, en constante cambio y volátil, por ello la experiencia es ante todo un enfoque colaborativo con criterios claros, valiosos y eficaces en las decisiones difíciles que afectan a los empleados y a la organización.

Las habilidades, aptitudes, conocimientos, actitudes y experiencias particulares de las personas son esenciales para lograr el éxito de las instituciones en este mundo en constante cambio, sobre todo, el desarrollo profesional es un camino útil que proporciona criterios de validez en las decisiones y acciones tomadas que afectan los resultados organizacionales. La sociedad actual, conocida como sociedad de la

información o del conocimiento; donde estas características se convierten en recursos indispensables para brindar soluciones oportunas a los problemas y autoaprendizaje.

Por lo tratado en párrafos preliminares, se trata de mostrar, partiendo de un análisis argumentado, qué entendemos actualmente por competencias profesionales y desempeños laborales en base teórica y conceptual.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema General**

- a. ¿Cuál es la relación que existe entre las competencias profesionales y el desempeño laboral de los trabajadores de la DCO IA de Tacna, 2018?

### **1.2.2 Problemas secundarios**

- a. ¿Cuál es la relación que existe entre las competencias transversales y el desempeño laboral de los trabajadores de la DCO IA de Tacna, 2018?
- b. ¿Cuál es la relación que existe entre las competencias estratégicas el desempeño laboral de los trabajadores de la DCO IA de Tacna, 2018?
- c. ¿Cuál es la relación que existe entre las competencias funcionales y el desempeño laboral de los trabajadores de la DCO IA de Tacna, 2018?

### **1.3 Justificación e Importancia**

#### **a. Justificación teórica**

La presente tesis nos es útil como referencia y base teórica para futuros estudios, porque nos ayudará a entender el concepto de competencia profesional y su importancia para el desempeño laboral ya que pueden marcar la diferencia entre alto desempeño y bajo desempeño.

#### **b. Justificación práctica**

Esta investigación se justifica en la práctica porque identificará brechas, permitirá corregirlas y mejorar los factores relacionados con la competencia profesional, que determinan el éxito de las personas y organizaciones.

#### **c. Justificación metodológica**

Para cumplir los objetivos de la investigación se usaron y aplicaron herramientas de recolección de datos validados y confiables; Estas herramientas se calificaron a través de una evaluación de expertos antes de la aplicación. Para esta tesis se usó el método deductivo.

## **1.4 Alcances y Limitaciones**

### **1.4.1. Alcances**

Correlacional: Es un tipo de investigación que tiene como fin medir el grado de relación de dos o más conceptos o variables, medir cada concepto, y enseguida cuantificar y hacer un análisis de las relaciones.

### **1.4.2. Limitaciones**

La disposición del empleado a dar información o su tiempo para su trabajo.

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo General**

- a. Determinar la relación que existe entre las competencias profesionales y el desempeño laboral de los trabajadores de la DCO IA de Tacna, 2018.

### **1.5.2. Objetivo Específicos**

- a. Establecer la relación que existe entre las competencias transversales y el desempeño laboral de los trabajadores de la DCO IA de Tacna, 2018.

- b. Analizar la relación que existe entre las competencias estratégicas y el desempeño laboral de los trabajadores de la DCO IA de Tacna, 2018.
  
- c. Descubrir la relación que existe entre las competencias funcionales y el desempeño laboral de los trabajadores de la DCO IA de Tacna, 2018.

## **1.6 Hipótesis**

### **1.6.1 Hipótesis General**

- a. Existe una relación significativa entre las competencias profesionales y el desempeño laboral de los trabajadores de la DCO IA de Tacna, 2018.

### **1.6.2 Hipótesis Específicas**

- a. Existe relación significativa entre las competencias transversales y el desempeño laboral de los trabajadores de la DCO IA de Tacna, 2018.
  
- b. Existe relación significativa entre las competencias estratégicas y el desempeño laboral de los trabajadores de la DCO IA de Tacna, 2018.
  
- c. Existe relación significativa entre las competencias funcionales y el desempeño laboral de los trabajadores de la DCO IA de Tacna, 2018.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes del Estudio**

##### **Antecedentes internacionales**

Palmar et al., (2014) realizó una investigación que tuvo como objetivo analizar las habilidades y el desempeño profesional de los gerentes de institutos autónomos en el municipio de Mara. La metodología fue descriptiva, no experimental. El instrumento, fue el cuestionario aplicado a 31 sujetos; se obtuvo un coeficiente Alpha de 0,948. Se utilizó estadística descriptiva en el análisis de los resultados.

Carmona (2016) realizó una investigación que tuvo como objetivo determinar las habilidades laborales en una empresa manufacturera a través de una evaluación de 360° grados. El instrumento fue evaluación de desempeño de 360°. La evaluación del desempeño 360° tiene en cuenta todos los factores, específicos del puesto, ámbito social y competencias profesionales.

##### **Antecedentes Nacionales**

Casa (2015) realizó una investigación que tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión de habilidades y el desempeño laboral. Se realizó una encuesta a 42 agentes. Con una confiabilidad de 0.812. Los resultados demostraron que existe relación entre la gestión de habilidades y el desempeño laboral.

Ortiz (2018) realizó una investigación que tuvo como objetivo fue determinar la relación entre la competencia profesional y el desempeño

profesional. Tipo aplicada y diseño no experimental. Los instrumentos utilizados son la prueba de rendimiento y la competencia. La muestra estuvo conformada por 79 trabajadores. Como resultado se demostró que existe una relación positiva y significativa entre las variables de estudio.

Apaza (2019) realizó una investigación que tuvo objetivo determinar qué relación existe entre la gestión por habilidades y el desempeño laboral enfoque cuantitativo, tipo aplicado, diseño no experimental. El cuestionario se aplicó como instrumento de medida. La muestra consistió en 201 trabajadores. Los resultados existen una relación directa entre la gestión de habilidades y el desempeño laboral.

Sánchez (2018) realizó una investigación que tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre las competencias profesionales y el desempeño laboral. Fue de tipo aplicada, no experimental. Población de 122. Instrumento el cuestionario. Los resultados evidenciaron que existe una relación significativa entre las variables de estudio.

## **2.2 Bases teóricas**

### **Competencias profesionales**

Aneas (2003) Las competencias, fundamentalmente, son las respuestas profesionales que una persona da a los requerimientos de su puesto de trabajo (un puesto de trabajo que está ubicado en una organización concreta, un sector o actividad determinada, un contexto social, político y económico concreto, etc.).

Para Zuñiga et al. (2008) según el enfoque conductista se analiza las competencias como comportamientos a desarrollar para la competitividad de los entes y se manifiestan en la eficacia de las personas al desarrollar conductas claves para conseguir las metas; Al respecto, se hace indispensable el fortalecimiento de las competencias en los gestores públicos, de lo contrario las organizaciones públicas no serían exitosas, para ello se requiere que posea

competencias transversales: gestión institucional, competencias estratégicas: orientación a resultados, competencias funcionales: implicación en procesos de mejora.

Según Becerra y Campos (2012), muestran que son aquellas que se repiten una y otra vez de un trabajo a otro y su aplicación se da diversos tipos de trabajo (p. 8). También, se asocian a los comportamientos y actitudes laborales de las diferentes áreas de producción, como: trabajo en equipo, negociación, planificación, etc.

Sánchez (2018) sostiene que la expresión competencia nos dice, que los rasgos de personalidad son el resultado de conductas que conllevan a un desempeño positivo en el trabajo. (p. 12).

Sánchez (2018) indica que las acciones que se toman deben ser efectivas cuando los profesionales realizan trabajos en su centro laboral (p. 3). Por ende, pueden actuar; es decir, deben poseer habilidades las cuales les permitan trabajar de manera plena en su institución.

Sánchez (2016) nos señala que gestionar es anticipar, constituir, sistematizar, valorar y fiscalizar; estas tareas se ejecutan mediante procesos que requieren información oportuna. (p. 211).

Según el Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral - CNL (2017) las funciones laborales se usan con el propósito de facilitar una valuación objetiva de las habilidades y deben ser referenciadas para permitir identificar los resultados esperados (pág. 10), por lo que las funciones no pueden confundirse con los procesos de producción o con aspectos referentes a la productividad o eficiencia de la institución.

Galdeano y Barderas (2010) capacidad profesional que nos permite la toma de decisiones amparada por conocimientos, habilidades y actitudes relacionadas a la profesión con el fin de dar solución a los problemas complicados que surgen en la práctica profesional (p. 27).

Escobar (2004) sostiene que las competencias como un conjunto de comportamientos en los cuales unas personas son superiores a otras, lo que hace que sean eficaces en una situación determinada (p. 35). Asimismo, podemos agregar que la conceptualización de competencia ahora es muy usada en el entorno empresarial para denotar una serie de elementos que son asociados al éxito en la ocupación de las personas.

## **Componentes de las competencias profesionales**

### **Competencias transversales**

Según Galdeano y Barderas (2010) se considera una de las características que incurre claramente en el nivel de disponibilidad, referido también al comportamiento laboral característico de la cognición en distintas áreas o actividades y que habitualmente son asociadas a la interacción con tecnologías de aplicación común (p. 32).

Las competencias transversales son un conjunto amplio de habilidades que inciden en diferentes tipos de tareas y se desarrollan en distintas situaciones, por lo que son generalizables y ampliamente transferibles, produciendo resultados profesionales efectivos. (Galdeano y Barderas, 2010, p. 32). Hoy, son muy importantes debido a la evolución de la organización del trabajo. Las organizaciones de hoy requieren mayor coordinación entre las personas para su actuar, flexibilidad (capacidad para asumir diferentes tipos de funciones, mejora continua y orientada al servicio, capacidad para asumir procesos) para cambiar procesos, anticipar situaciones y generar nuevas opciones para resolver los problemas.

Escobar (2004) muestra que las competencias transversales son capaces de ser llevadas y adaptadas a competencias genéricas y las convierten en herramientas valiosas para llevar a cabo acciones positivas en diversas situaciones donde las competencias disciplinarias no duran mucho. (p. 32).

### **Competencias estratégicas**

Miranda et al. (2015) Son los conocimientos, habilidades y actitudes que debe tener una persona para realizar plenamente sus actividades (p. 69).

Escobar (2004) capacidad productiva de los trabajadores, definida y medida en términos de rendimiento en el ámbito laboral (p. 35).

Sánchez (2018) Involucra la aportación técnica y profesional, la comunicación efectiva, la organización de su trabajo, la utilización de tecnologías de la información, tanto, así como resolver problemas, la gestión creativa y los procesos de calidad. (p. 35).

### **Competencias funcionales**

Unileon (2020) habilidades requeridas para realizar las tareas que componen una función, de acuerdo con los estándares y la calidad, según lo indique la entidad. (p. 120).

Sánchez (2018) Para asegurar el correcto funcionamiento del equipo, la institución debe evaluar periódicamente su desempeño. El motivo de la evaluación es, por una parte, identificar brechas y tomar medidas correctivas, y, por otra parte, saber cómo es su desempeño en la institución. (p. 24).

## **Desempeño laboral**

Según Palmar et al., (2014) el desempeño laboral es el desenvolvimiento de cada una de las o individuos que cumplen su jornada de trabajo dentro de una organización, el cual debe estar ajustado a las exigencias y requerimientos de la empresa, de tal manera que sea eficiente, eficaz y efectivo, en el cumplimiento de las funciones que se le asignen para el alcance de los objetivos propuestos, consecuente al éxito de la organización.

Por tanto, Borman et al. (2001) plantean que el desempeño laboral se puede evaluar a través del desempeño de la tarea, el desempeño contextual y el desempeño organizacional; sin embargo, los entes organizacionales, no tienen suficiente conocimiento al respecto, por lo que si lo hicieran en alguna medida podrían plantear estrategias para mejorar el desempeño laboral.

Pedraza et al. (2010) el desempeño es definido como el comportamiento percibido o comportamiento agrupado de los empleados con las metas organizacionales y son medidos por la competitividad y el grado que contribuye cada individuo a la institución.

Navarro (2014) Puede definirse como el grado de labor alcanzado por el empleado en el resultado de las metas en la organización durante un período determinado de tiempo.

Chiavenato (2007) El rendimiento cambia de individuo a individuo y dependiendo de una cadena de motivos condicionantes que presentan un impacto significativo en ellos. Asimismo, el esfuerzo de una persona depende de sus habilidades y destrezas, por lo que los desempeños laborales están en función de las variables que impactan significativamente en él.

Sauñe y Gonza (2017) esta referida al desempeño laboral como un medio por el cual los empleados realizan eficientemente sus tareas en la organización para el logro de las metas establecidas.

Guzman (2017) enfatiza que el desempeño laboral está asociado con las cualidades, características, necesidades y capacidades de cada persona, con el entorno del trabajo.

### **Métodos de evaluación de desempeño**

Según la Escuela de Administración de Negocios para Graduados - ESAN (2020) establece que se utilizan diferentes métodos en la evaluación del desempeño y entre ellos tenemos:

#### **a. Ensayos críticos**

Es una descripción de las fortalezas, debilidades, desempeño pasado y potencial del empleado, así como propuestas que mejoran la transcripción de estos escritos, porque no necesitan identificación, formularios complejos o capacitación extensiva. Con estos procesos, el examen es eficaz y se puede ver influenciado con las destrezas de redacción del evaluador como por el grado de eficiencia del trabajador. Lograr la redacción de cada trabajador también tiene un grado de dificultad por la ausencia de cursos estandarizados. (IMF, 2020).

#### **b. Incidentes críticos**

Es el evaluador quien debe dar a conocer el comportamiento del trabajador, ya sea eficaz o ineficaz en un contexto particular, tiene que mostrar un comportamiento determinado, y demostrar el comportamiento esperado del trabajador.

**c. Escala grafica de calificación**

Chiavenato (2006) es una de las técnicas de valoración más antiguas y a su vez populares. El evaluador toma en cuenta muchas formas de desempeño, como la cantidad y la calidad del trabajo, el conocimiento, la cooperación, el apoyo y la iniciativa.

**d. Escala de calificación basada en el comportamiento**

Sum (2015) dicha escala mezcla los elementos primordiales del método de evaluación de incidencias críticas mediante una serie gráfica. Es así que el evaluador ordena al personal de acuerdo con los reactivos puestos a lo largo de un proceso.

**Evaluación del desempeño problemas y soluciones**

Chiavenato (2007) explica que la labor de los ejecutivos es más riesgosa que evaluar la labor de los empleados. De manera general, los empleados suelen estar muy conformes con su seguridad para recibir y también son conscientes de que las subas salariales, el logro profesional y la calma pueden depender de su juicio.

Chiavenato (2007) manifiesta el desempeño de los empleados tales como comunicación, resolución de problemas, toma de decisiones, aceptación del cambio, relaciones laborales, compromiso y actitudes.

**Componentes del desempeño laboral**

**Desempeño de la tarea**

Es una concepción básica de ejecución, es crear un bien o servicio del que una institución se hace responsable. Las instituciones tienen que administrar por

proceso, y no por funcionalidad. Facilitando así el ordenamiento de actividades o proyectos para el logro de sus metas (IDEA, 2008).

### **Desempeño organizacional**

La importancia de esta estructura es su sistematicidad de medición, porque la empresa puede conocer si las acciones ejecutadas nos llevan a lograr los resultados que se esperaban y a su vez si estos mejoran y si logran mantenerse en el tiempo.

Coaquira (2008) nos indica que el desempeño de la organización es importante porque mejora el nivel de calidad de la institución, aparte de dar un incentivo en la adopción o la innovación (p. 12).

### **Desempeño contextual**

Gorriti (2007) el desempeño contextual se encarga de variables moderadoras que tienen relación ante el contexto organizacional, social y psicológico y operan como catalizadores que ayudan, complican o inclusive impiden el desempeño de la tarea (p. 302).

El precursor importante del desempeño de la tarea es la aptitud cognitiva, el conocimiento, las habilidades y los hábitos, el principal precursor del logro contextual es la personalidad (Gorriti, 2007, p. 304).

### **La relación entre la motivación y el desempeño laboral**

Olvera (2013) variable referida al nivel de desempeño logrado por una labor. Debe distar de las consecuencias del desempeño en forma de recompensas y castigos, por lo tanto, las condiciones de funcionamiento son bien conocidas. El desempeño es una variable dependiente del esfuerzo ejecutado y otras variables tanto personales (destrezas y conocimientos) como del ambiente laboral.

El desempeño cumple el rol de variable dependiente del logro ejecutado y de destrezas y conocimientos en el ambiente laboral.

Así mismo, el empeño que el empleador decide realizar forma parte de su motivación, siempre que despierte y conserve una actitud positiva hasta lograr el objetivo. Una vez que comience el trabajo, un buen desempeño y el haber obtenido buenos resultados serán motivadores. Ramírez et al. (2008) Así, la percepción del desempeño es un modificador motivacional, porque responde exclusivamente a necesidades como son la autopercepción y también conlleva a la satisfacción de muchas necesidades.

En última instancia, se trata de un proceso cíclico que inicialmente aumenta el rendimiento y, una vez reconocido, lo afecta. Debe establecerse una meta clara para guiar el esfuerzo del trabajador.

### **2.3. Definición de términos**

#### **a. Ámbito de Competencia**

Un conjunto de conocimientos y habilidades fundamentales combinados con un conjunto de unidades de habilidad (o calificaciones) que aportan a la facultad de impartir conocimientos en variados contextos y escenarios laborales. (INC, 1999).

#### **b. Competencia General**

Es un término universal con respecto a la profesionalidad que es requerida para el perfecto ejercicio de una profesión, competitividad que desarrolla las funciones más importantes propias de esta (INEM, 1995).

Asimismo, es una palabra universal de la profesionalidad que es requerida para el basto ejercicio de una profesión, destreza que desarrolla las

funciones de mayor importancia de la profesión y admite usarlo en relación con el ambiente profesional en el que se desarrolla.

**c. Competencia Profesional**

Facultad para la resolución de problemas en un entorno profesional particular. Pudiendo ser general, básico o transferible (completo) o determinado de una profesión. (Dynamo, 2001).

**d. Competencias Básicas**

Nos explican los comportamientos básicos que deben tener los trabajadores y estando vinculados al conocimiento de la naturaleza de la formación (Conocer, 1998).

**e. Competencias Específicas**

Identificar comportamientos relacionados con el conocimiento técnico asociado con un lenguaje técnico en particular y una función de producción específica. (Conocer, 1998).

**f. Competencias Genéricas**

Refiere conductas de desempeño comunes a distintas profesiones y áreas de producción, como trabajo en grupos, planificación, programación, negociación y capacitación, y conductas comunes a variadas profesiones. (Conocer, 1998).

**g. Competente**

Individuos con una extensas habilidades, conocimientos y destrezas y la facultad de aplicarlas en distintas situaciones y asociaciones laborales (Conocer, 1998).

**h. Competitividad:**

Se define como un concepto relativo y señala una posición comparativa de las instituciones que usan índices de referencia similares (Perez, 2008).

**i. Desempeño laboral**

Se define como el comportamiento de los empleados para lograr las metas pactadas; Es una estrategia personal para lograr los objetivos organizacionales. (Chiavenato, 2007).

**j. Productividad**

" Una institución puede presumir de ser productiva si logra sus metas, siendo así traduce sus esfuerzos en bienes de bajo costo. " (Robbins, 2004, p.135).

**k. Rendimiento**

"Dicho valor, puede ser positivo o negativo según tenga buen o mal desarrollo, nos manifiesta la contribución de este empleado al logro del desempeño organizacional." (Motowidlo, 2003, p. 86).

## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1 Tipo y diseño de Investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación

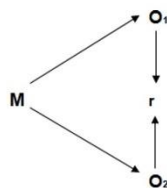
El tipo de investigación será básico o puro; se llama investigación básica cuando la investigación apunta a adquirir nuevos conocimientos de una manera sistemática y metódica, con el único objetivo de expandir el conocimiento (Hernández et al., 2014, p. 24).

##### 3.1.2. Diseño de la investigación

El estudio está configurado como no experimental, conocido también sin intervención o manipulación (Hernández et al., 2014, p. 154).

Donde:

M = Muestra  
O1= Competencias profesionales  
O2= Desempeño laboral  
R= Relación



#### 3.2 Población y muestra

##### Población

La población estuvo constituida por los trabajadores de la DCO IA de Tacna, 2018, siendo un total de 185 trabajadores.

Tabla 1

*Población de estudio del Puesto de Control Aduanero*

<b>DIVISIÓN DE CONTROL OPERATIVO – IA TACNA</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
División de Control Operativo	72,00	38,92%
Puesto de Control Aduanero de Tomasiri	40,00	21,62%
Puesto de Control Aduanero de Vila Vila	20,00	10,81%
División de Control Operativo – Área Legal	21,00	11,35%
Patrulla	28,00	15,14%
Periféricos	4,00	2,16%
<b>Total</b>	<b>185,00</b>	<b>100,00%</b>

### Muestra

Para la muestra se obtuvo mediante el método del muestreo aleatorio simple:

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$$

Marco muestral	N =	<b>185</b>
Alfa (Máximo error tipo I)	α =	<b>0.050</b>
Nivel de Confianza	1- α/2 =	0.975
Z de (1-α/2)	Z (1- α/2) =	1.960
P	p =	<b>0.500</b>
Q	q =	0.500
Precisión	d =	<b>0.050</b>
Tamaño de la muestra	n =	<b>125.09</b>

Reemplazando se obtuvo que la muestra estará conformada por 125 trabajadores de la DCO IA de Tacna, 2018.

Por lo tanto, la muestra queda distribuida de la siguiente forma:

Tabla 2  
*Total de muestra del puesto de control aduanero*

<b>Áreas</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
División de Control Operativo	49	38.92%
Puesto de control Aduanero de Tomasiri	27	21.62%
Puesto de control Aduanero de Vila Vila	14	10.81%
División de Control Operativo - jefatura	14	11.35%
Patrulla	19	15.14%
Periféricos	3	2.16%
<b>Total</b>	<b>125</b>	<b>100.00%</b>

### 3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 3  
Operacionalización de la variable 1

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala medición
Competencias profesionales	Aneas (2003) son las respuestas profesionales que una persona da a los requerimientos de su puesto de trabajo.	Para Zuñiga et al. (2008) se analiza las competencias como comportamientos a desarrollar para la competitividad, y se hace indispensable el fortalecimiento de las competencias trasnversales, estrategias y funcionales.	C. transversales	Aprendizaje	Ordinal
				Compromiso	
				Condiciones interpersonales	
				Participación técnica	
				Comunicación segura	
				Programación de tareas	
			C. estratégicas	Tecnologías	
				Atención de problemas	
				Creatividad	
				Administración	
	Control emocional				
	Gestión				
		C. funcionales	Liderazgo		
			Visión		

Fuente: elaboración propia

Tabla 4  
Operacionalización de la variable 2

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala medición
Desempeño laboral	Según Palmar et al., (2014) es el desenvolvimiento de cada una de los individuos que cumplen su jornada de trabajo dentro de una organización, el cual debe estar ajustado a las exigencias y requerimientos de la empresa.	Por tanto, Borman et al. (2001) plantean que el desempeño laboral se puede evaluar a través del desempeño de la tarea, el desempeño contextual y el desempeño organizacional.	D. de la tarea	Decisiones	Ordinal
				Planificación	
				Resolución de problemas	
				Conocimientos	
				Productividad	
				Minuciosidad	
				Responsabilidad	
				Perseverancia	
				Orientación a resultados	
				Iniciativa	
	Compromiso				
	Cooperación con compañeros				
	Rendimiento laboral				
	Calidad del trabajo				
	Recursos laborales				
	Asistencia al trabajo				
		D. contextual			
		D. organizacional			

Fuente: elaboración propia

### 3.4 Técnicas e instrumentos para recolección de datos

#### Técnica para recolección de datos

Como técnica se utilizó la encuesta (Valderrama y León, 2009).

#### Instrumentos de recolección de datos

Como instrumento se utilizó el cuestionario (Valderrama y León, 2009).

Ficha técnica del cuestionario para la variable 1:

Nro	Elementos	Descripción
1	Título	Cuestionario de competencias profesionales
2	Autor	Sánchez (2018)
3	Objetivo	Medir las competencias profesionales
4	Fecha de construcción	2018
5	Versión	Español
6	Administración	Individual
7	Duración	10 a 15 min
8	Escala de medición	Likert
9	Puntaje a obtener	Validez de contenido

Ficha técnica del cuestionario para la variable 2:

Nro	Elementos	Descripción
1	Título	Cuestionario de desempeño laboral
2	Autor	Sánchez (2018)
3	Objetivo	Medir el desempeño laboral
4	Fecha de construcción	2018
5	Versión	Español
6	Administración	Individual
7	Duración	10 a 15 min
8	Escala de medición	Likert
9	Puntaje a obtener	Validez de contenido

## **Validez y confiabilidad del instrumento**

### **a. Validez del instrumento**

El instrumento fue validado por juicio de expertos (Ver Anexo 2).

### **b. Confiabilidad del instrumento**

La fiabilidad del instrumento se estableció mediante el método de consistencia interna de Alfa Cronbach, cuya evaluación varía de 0 a 1.

## **Instrumento competencias profesionales**

De los resultados del análisis de confiabilidad se obtuvo un 0,963; el instrumento de medición es de consistencia interna con tendencia a muy alta (Ver anexo 4).

## **Instrumento desempeño laboral**

De los resultados del análisis de confiabilidad se obtuvo un 0,907, el instrumento de medición es de consistencia interna con tendencia a muy alta (Ver anexo 4).

### **3.5 Procesamiento y análisis de datos**

Se llevará a cabo mediante:

#### **a. La consistenciación**

El uso de esta técnica nos permitirá purgar datos innecesarios o falsos proporcionados por algunos encuestados.

#### **b. La clasificación de información**

Es uno en el procesamiento de datos que se llevará a cabo para agrupar los datos a través de la distribución de las frecuencias de las variables de estudio.

#### **c. La tabulación de datos**

Se realizará aglomerando los datos en categorías, además notaremos el número de repeticiones en una categoría o distribución hasta que se complete la muestra total.

#### **d. Baremos de los instrumentos de investigación**

El baremado para el primer instrumento secciona en 03 categorías ordinales los resultados (Baja, regular, Alta), a continuación, se muestra la distribución del baremado:

**Baremo para la Variable Competencias profesionales y sus respectivas dimensiones:**

Variable y dimensiones	Categorías			
	Bajo	Regular		Alto
<b>Competencias profesionales</b>	<	148	188	>
C. transversales	<	43	53	>
C. estratégicas	<	104	136	>
C. funcionales	<	23	28	>

El baremo para el segundo instrumento secciona en 03 categorías ordinales los resultados (bajo, regular, alto), a continuación, se muestra la distribución del baremo:

**Baremo para la Variable desempeño laboral y sus respectivas dimensiones:**

Variable y dimensiones	Categorías			
	Bajo	Regular		Alto
<b>Desempeño laboral</b>	<	124	146	>
D. de la tarea	<	67	79	>
D. contextual	<	28	35	>
D. organizacional	<	27	34	>

**e. Estadística descriptiva e inferencial**

- Se utilizaron estadísticas descriptivas e inferenciales para analizar los datos, con la aplicación del programa SPSS versión 25.

- Para el tratamiento de datos y análisis inferencial previamente se realizó la prueba Kolmogorov – Smirnov para determinar si los datos siguen una distribución normal o no:

### Prueba de normalidad

H<sub>0</sub>: Tiene distribución normal.

H<sub>1</sub>: No tiene distribución normal.

Tabla 5  
Prueba de Kolmogorov - Smirnov para una muestra

<b>Variables y dimensiones</b>	<b>N</b>	<b>Estadístico de prueba</b>	<b>Sig. asintótica(bilateral)</b>
<b>Competencias profesionales</b>	<b>125</b>	<b>0,206</b>	<b>0,000</b>
C. transversales	125	0,178	0,000
C. estratégicas	125	0,205	0,000
C. funcionales	125	0,165	0,000
<b>Desempeño laboral</b>	<b>125</b>	<b>0,099</b>	<b>0,004</b>
D. de la tarea	125	0,163	0,000
D. contextual	125	0,149	0,000
D. organizacional	125	0,153	0,000

Según los resultados de la Tabla 5 la variable c. profesionales no presenta distribución normal, de igual forma la variable d. laboral. Considerando que, según la prueba de Kolmogorov-Smirnov ninguna de las variables de estudio presenta normalidad, se utilizaron pruebas de hipótesis no paramétricas, en caso particular la prueba Rho de Spearman para todos los casos.

## CAPITULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1 Resultados

Los resultados se presentan en dos niveles; por un lado, el análisis descriptivo de datos generales y, por otro lado, el análisis inferencial realizado mediante procesamiento estadístico en el programa SPSS 25 de las variables competencias profesionales y el desempeño laboral.

#### Resultados descriptivos

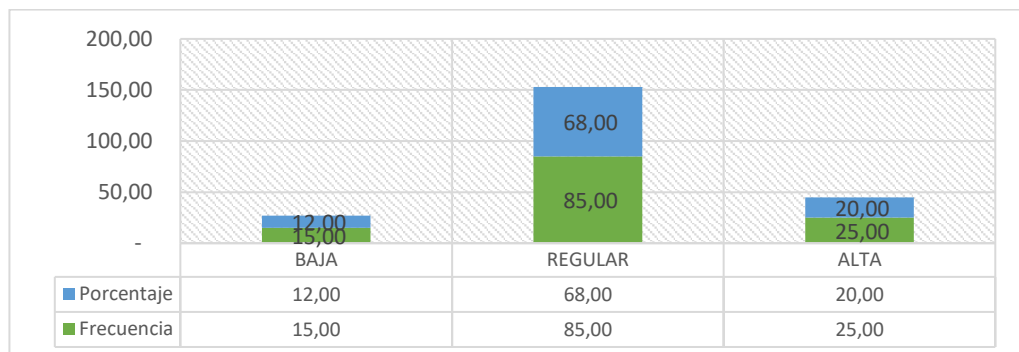
#### Resultados descriptivos de las dimensiones de la variable Competencias profesionales

##### a) Competencias transversales

*Tabla 6*  
*Competencias transversales de los trabajadores de la DCO IA de Tacna*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Baja	15,00	12,00
Regular	85,00	68,00
Alta	25,00	20,00
Total	125,00	100,00

*Fuente: Cuestionario aplicado.*



*Figura 1.* Competencias transversales de los trabajadores de la DCO IA de Tacna  
*Fuente: Tabla 4.*

#### Interpretación

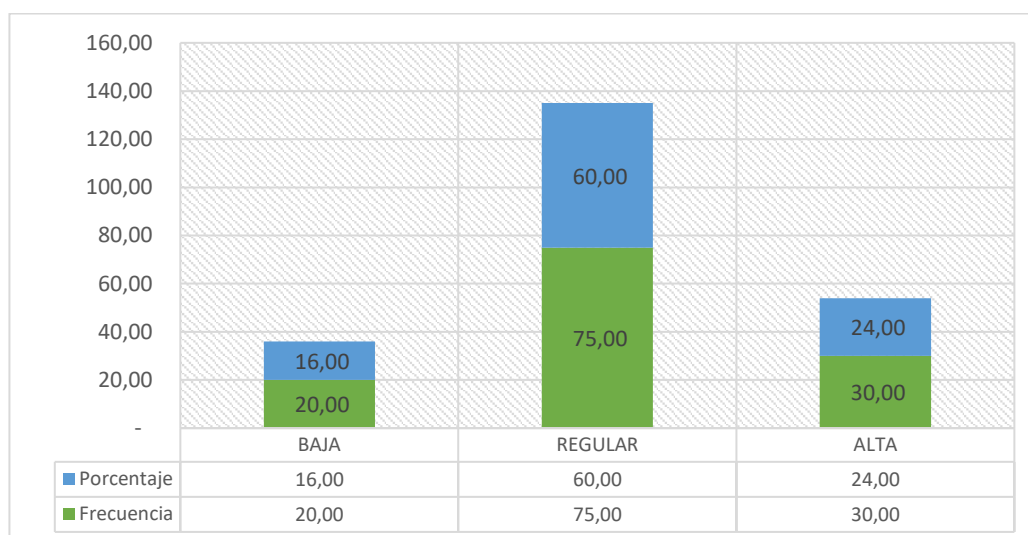
Como se observa, el 68,00% de los trabajadores de la DCO IA de Tacna presentan un nivel “regular”; asimismo, el 12,00% nivel “bajo” y el 20,00% nivel “alto”.

## b) Competencias estratégicas

*Tabla 7*  
*Competencias estratégicas de los trabajadores de la DCO IA de Tacna*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Baja	20,00	16,00
Regular	75,00	60,00
Alta	30,00	24,00
Total	125,00	100,00

*Fuente: Cuestionario aplicado.*



*Figura 2. Competencias estratégicas de los trabajadores de la DCO IA de Tacna.*  
*Fuente: Tabla 5.*

## Interpretación

Como se observa, el 60,00% de los trabajadores de la DCO IA de Tacna presentan un nivel “regular”; asimismo, el 16,00% nivel “bajo” y el 24,00% nivel “alto”.

### c) Competencias funcionales

Tabla 8

Competencias funcionales de los trabajadores de la DCO IA de Tacna

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Baja	25,00	20,00
Regular	70,00	56,00
Alta	30,00	24,00
Total	125,00	100,00

Fuente: Cuestionario aplicado.



Figura 3. Competencias funcionales de los trabajadores de la DCO IA de Tacna

Fuente: Tabla 6.

### Interpretación

Como se observa, el 56,00% de los trabajadores de la DCO IA de Tacna presentan un nivel “regular”; asimismo, el 20,00% nivel “bajo” y el 24,00% nivel “alto”.

### Resultados descriptivos de la variable Competencias profesionales

Tabla 9

Competencias profesionales de los trabajadores de la DCO IA de Tacna

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	20,00	16,00
Regular	75,00	60,00
Alto	30,00	24,00
Total	125,00	100,00

Fuente: Cuestionario aplicado.

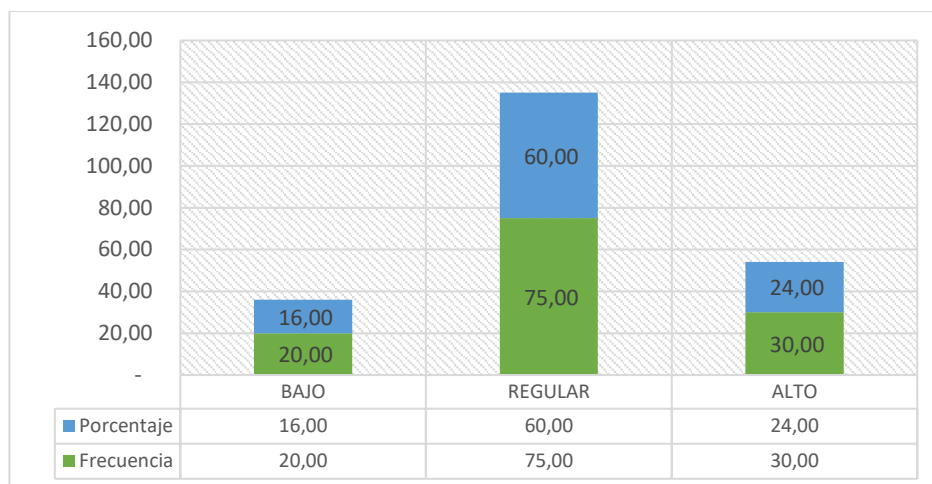


Figura 4. Competencias profesionales de los trabajadores de la DCO IA de Tacna.  
Fuente: Tabla 7.

### Interpretación

Como se observa, el 60,00% de los trabajadores de la DCO IA de Tacna presentan un nivel “regular”; asimismo, el 16,00% nivel “bajo” y el 24,00% nivel “alto”.

### Resultados descriptivos de las dimensiones de la variable desempeño laboral

#### a) Desempeño de la tarea

Tabla 10

Desempeño de la tarea de los trabajadores de la DCO IA de Tacna

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Baja	34,00	27,20
Regular	57,00	45,60
Alto	34,00	27,20
Total	125,00	100,00

Fuente: Cuestionario aplicado.

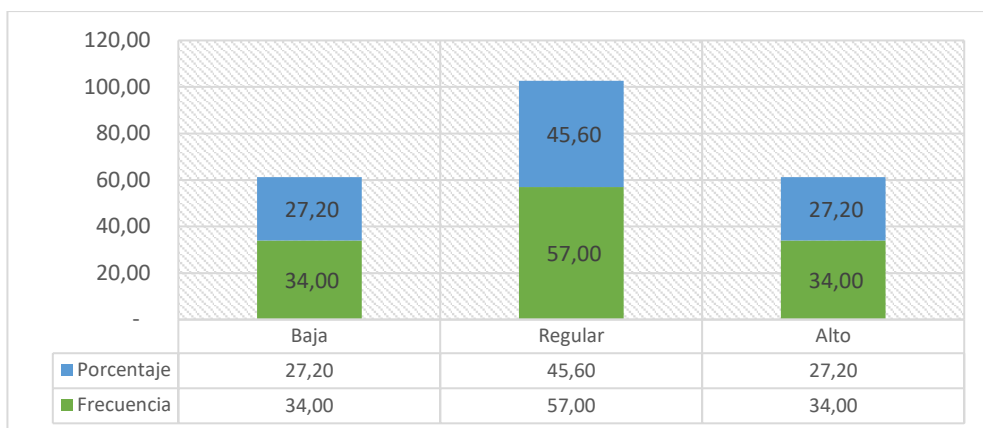


Figura 5. Desempeño de la tarea de los trabajadores de la DCO IA de Tacna.  
Fuente: Tabla 8.

### Interpretación

Como se observa, el 45,60% de los trabajadores de la DCO IA de Tacna presentan un nivel “regular”; asimismo, el 27,20% nivel “bajo” y el 27,20% nivel “alto”.

### b) Desempeño contextual

Tabla 11  
Desempeño contextual de los trabajadores de la DCO IA de Tacna

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Baja	29,00	23,20
Regular	78,00	62,40
Alta	18,00	14,40
Total	125,00	100,00

Fuente: Cuestionario aplicado.

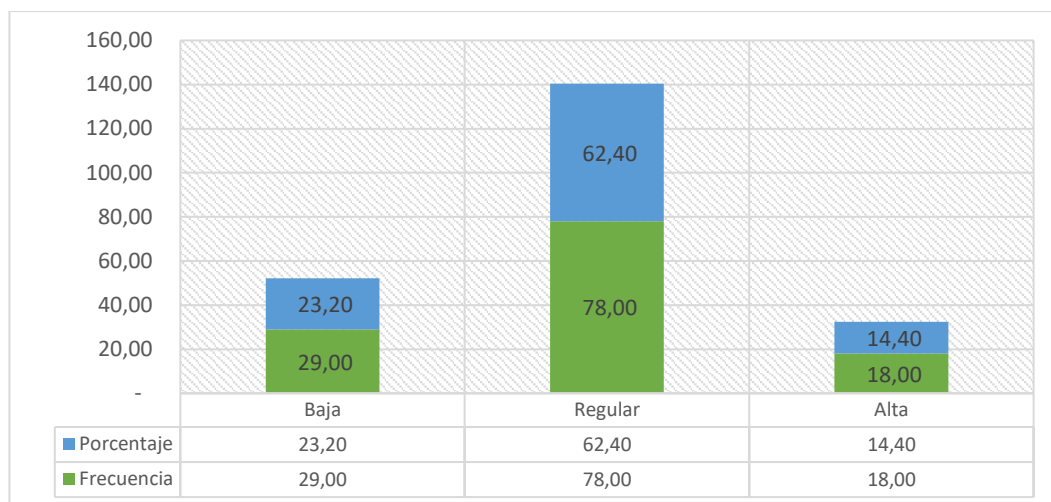


Figura 6. Desempeño contextual de los trabajadores de la DCO IA de Tacna.  
Fuente: Tabla 9.

### Interpretación

Como se observa, el 62,40% de los trabajadores de la DCO IA de Tacna presentan un nivel “regular”; asimismo, el 23,20% nivel “bajo” y el 14,40% nivel “alto”.

### c) Desempeño organizacional

Tabla 12  
Desempeño organizacional de los trabajadores de la DCO IA de Tacna

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Baja	32,00	25,60
Regular	67,00	53,60
Alta	26,00	20,80
Total	125,00	100,00

Fuente: Cuestionario aplicado.

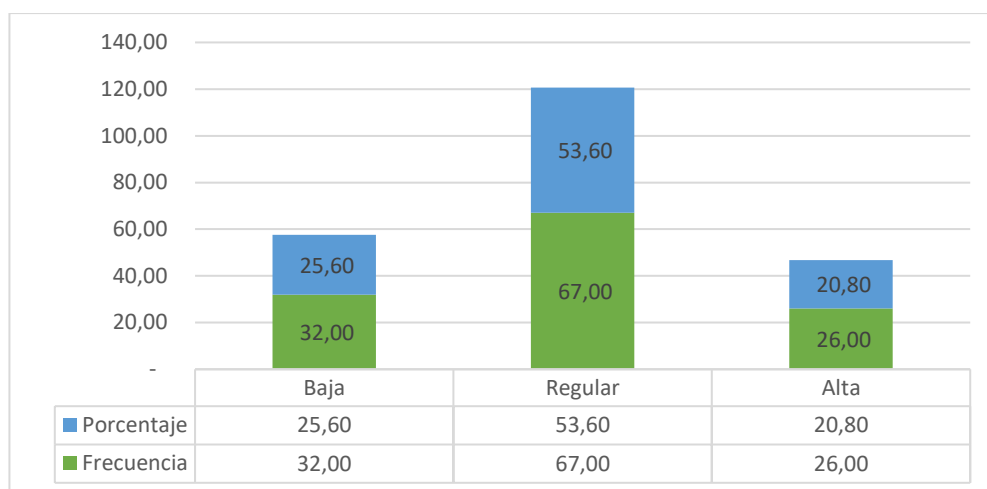


Figura 7. Desempeño organizacional de los trabajadores de la DCO IA de Tacna.  
Fuente: Tabla 10.

### Interpretación

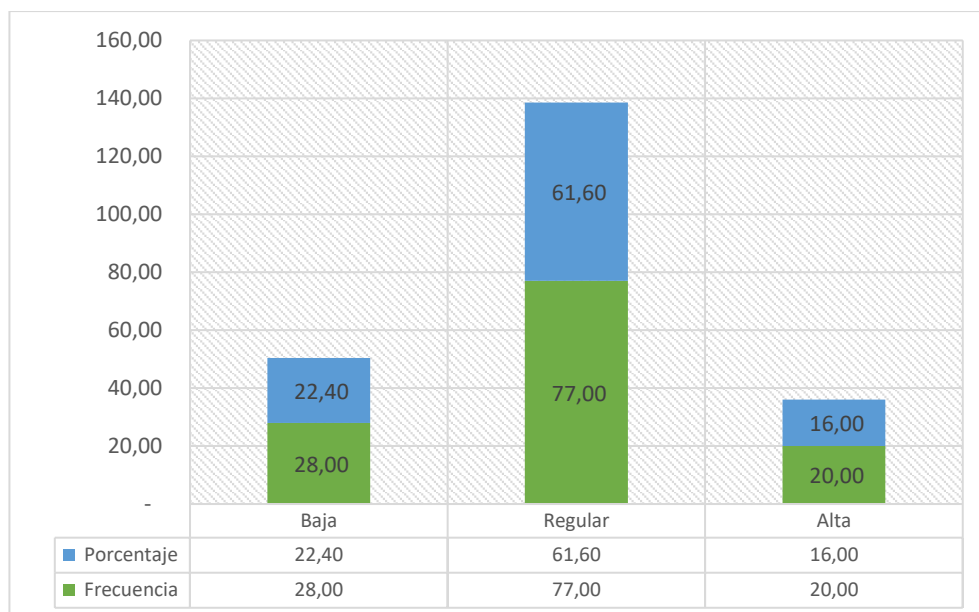
Como se observa, el 53,60% de los trabajadores de la DCO IA de Tacna presentan un nivel “regular”; asimismo, el 25,60% nivel “bajo” y el 20,80% nivel “alto”.

### Resultados descriptivos de la variable desempeño laboral

Tabla 13  
Desempeño laboral de los trabajadores de la DCO IA de Tacna

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Baja	28,00	22,40
Regular	77,00	61,60
Alta	20,00	16,00
Total	125,00	100,00

Fuente: Cuestionario aplicado.



*Figura 8.* Desempeño laboral de los trabajadores de la DCO IA de Tacna.  
Fuente: Tabla 11.

### Interpretación

Como se observa, el 61,60% de los trabajadores de la DCO IA de Tacna presentan un nivel “regular”; asimismo, el 22,40% nivel “bajo” y el 16,00% nivel “alto”.

### Resultados inferenciales

#### Prueba de hipótesis general

##### a) Hipótesis Estadística

$H_0$ = No existe una relación significativa entre las competencias profesionales y el desempeño laboral de los trabajadores de la DCO IA de Tacna, 2018.

$H_1$ : Existe una relación significativa entre las competencias profesionales y el desempeño laboral de los trabajadores de la DCO IA de Tacna, 2018.

##### b) Nivel de significancia

Nivel de significancia:  $p \leq 0,05$ , se acepta  $H_1$ , y se rechaza  $H_0$ .

**c) Estadístico de prueba: Coeficiente de correlación Rho de Spearman**

Tabla 14  
*Prueba de hipótesis*

			D.laboral
Rho de Spearman	C. profesionales	C. de correlación	0,556**
		<b>Sig. bilateral</b>	<b>0,000</b>
		N	125

**d) Regla de decisión:**

- Si Valor  $p > 0,05$ , se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ )
- Si Valor  $p \leq 0,05$ , se acepta la hipótesis alternativa ( $H_1$ )

**Interpretación:**

En la Tabla 14 observamos que existe una relación significativa entre las C. profesionales y el D. laboral de los trabajadores de la DCO IA de Tacna, 2018, siendo el ( $p = 0.000 < 0.05$  y rho de Spearman 0,556); lo que significa que dicha correlación es positiva moderada).

## Hipótesis específica 1

### a) Hipótesis Estadística

$H_0$ = No existe relación significativa entre las competencias transversales y el desempeño laboral de los trabajadores de la DCO IA de Tacna.

$H_1$ : Existe relación significativa entre las competencias transversales y el desempeño laboral de los trabajadores de la DCO IA de Tacna.

### e) Nivel de significancia

Nivel de significancia:  $p \leq 0,05$ , se acepta  $H_1$ , y se rechaza  $H_0$ .

### b) Estadístico de prueba: Coeficiente de correlación Rho de Spearman

Tabla 15  
*Prueba de hipótesis*

			D. laboral
Rho de Spearman	C. transversales	C. de correlación	0,775**
		<b>Sig. bilateral</b>	<b>0,000</b>
		N	125

### c) Regla de decisión:

- Si Valor  $p > 0,05$ , se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ )
- Si Valor  $p \leq 0,05$ , se acepta la hipótesis alternativa ( $H_1$ )

### Interpretación:

En la Tabla 15 observamos que Existe relación significativa entre las C. transversales y el D. laboral de los trabajadores de la DCO IA de Tacna, siendo el  $p = 0.000 < 0.05$  y rho de Spearman 0,775, lo que significa que dicha correlación es positiva alta).

## Hipótesis específica 2

### a) Hipótesis Estadística

$H_0$ = No existe relación significativa entre las competencias estratégicas y el desempeño laboral de los trabajadores de la DCO IA de Tacna, 2018, es significativa.

$H_1$ : Existe relación significativa entre las competencias estratégicas y el desempeño laboral de los trabajadores de la DCO IA de Tacna, 2018, es significativa.

### f) Nivel de significancia

Nivel de significancia:  $p \leq 0,05$ , se acepta  $H_1$ , y se rechaza  $H_0$ .

### b) Estadístico de prueba: Coeficiente de correlación Rho de Spearman

Tabla 16  
*Prueba de hipótesis*

			Desempeño laboral
Rho de spearman	Competencias estratégicas	C. de correlación <b>Sig. (bilateral)</b>	0,556**
			<b>0,000</b>
			125

### c) Regla de decisión:

- Si Valor  $p > 0,05$ , se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ )
- Si Valor  $p \leq 0,05$ , se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ )

### Interpretación:

En la Tabla 16 observamos que existe relación significativa entre las C. estratégicas y el D. laboral de los trabajadores de la DCO IA de Tacna, 2018, es

significativa, siendo el ( $p = 0.000 < 0.05$  y rho de Spearman 0,556, lo que significa que dicha correlación es positiva moderada).

### Hipótesis específica 3

#### a) Hipótesis Estadística

$H_0$ = No existe relación significativa entre las competencias funcionales y el desempeño laboral de los trabajadores de la DCO IA de Tacna.

$H_1$ : Existe relación significativa entre las competencias funcionales y el desempeño laboral de los trabajadores de la DCO IA de Tacna.

#### b) Nivel de significancia

Nivel de significancia:  $p \leq 0,05$ , se acepta  $H_1$ , y se rechaza  $H_0$ .

#### c) Estadístico de prueba: Coeficiente de correlación Rho de Spearman

Tabla 17  
Prueba de hipótesis

			Desempeño laboral
Rho de spearman	Competencias funcionales	C. de correlación <b>Sig. (bilateral)</b>	0,557** <b>0,000</b>
			N 125

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

#### d) Regla de decisión:

- Si Valor  $p > 0,05$ , se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ )
- Si Valor  $p \leq 0,05$ , se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ).

#### Interpretación:

En la Tabla 17 observamos que existe relación significativa entre las C. funcionales y el D. laboral de los trabajadores de la DCO IA de Tacna, siendo el ( $p = 0.000 < 0.05$  y rho de Spearman 0,557, lo que significa que dicha correlación es positiva moderada).

## 4.2 Discusión de resultados

La investigación tuvo como propósito: Determinar la relación que existe entre las competencias profesionales y el desempeño laboral de los trabajadores de la DCO IA de Tacna, por ello en el siguiente apartado se analiza y se discute los resultados obtenidos en la sección anterior, con el propósito de contrastar con otras investigaciones.

Con respecto a las variables la variable C. profesionales se observa que predomina la categoría regular con un 60,00%, eso nos permite inferir que los trabajadores cuentan con importantes competencias transversales, estratégicas y funcionales; por otra parte estos resultados son similares a lo encontrado por Sánchez (2018) que obtuvo de igual forma la categoría regular con mayor predominancia con un 77,9%, el cual si difiere numéricamente en un 17,9%. Resultados que guardan relación con lo investigado por Solsol (2017) donde el 53,3% señalan tener competencias en un nivel adecuado. Por lo tanto, conocer las habilidades o competencias de los trabajadores es importante porque te permite saber qué sabe esa persona y cómo hacerlo, por otra parte las nuevas necesidades del mercado nos obligan a trabajar en el desarrollo de habilidades y competencias, que ayuden a generar nuevas oportunidades de crecimiento profesional, además se tiene conocimiento que las personas que alcanzan un mayor éxito profesional o muestran una mayor satisfacción laboral son aquellas que cuentan con determinadas habilidades personales y sociales, y no tanto aquellas que tienen conocimientos más especializados en su ámbito profesional.

Por otro lado, la variable d. laboral obtuvo el porcentaje más alto en la categoría regular con 61,60%, nos da a conocer que los trabajadores manifiestan conductas positivas respecto al d. de la tarea, contextual y organizacional; por otra parte en la tesis de Sánchez (2018) se encontró un desempeño de 76,2%, resultado que difiere de nuestros hallazgos en un 14,6%, mientras que para Rojas (2017) respecto al desempeño laboral el 33,2% de la muestra estudia señala que tiene un desempeño laboral es bueno y para Saavedra (2019), también manifiestan cerca del 33% de trabajadores señalan tener un buen desempeño

laboral en el nivel bueno, cabe mencionar que tener un buen índice de desempeño laboral permitirá a las organizaciones públicas establecer beneficios en función de cada empleado, además podrá ofrecer mejoras o ascensos de carrera según desempeño del trabajador, especialización, capacidad de prevención y detectar problemas institucionales y reducir los factores externos que afectan las labores de los trabajadores.

La variable competencias profesionales y desempeño laboral obtuvieron una correlación positiva y significativa a través de la prueba no paramétrica Rho de Spearman con una significancia bilateral de 0,000 y una fuerza de correlación del 62,3%, mientras que en la tesis de Sánchez (2018) se halló una significancia bilateral similar, por ello podemos corroborar que ambas variables de estudio brindan información valiosa acerca de cuán correlacionados se encuentran y con ello poder inferir y analizar el comportamiento de las variables en otras poblaciones de estudio, resultados que coinciden con lo encontrado por Ortiz (2018) en su investigación "C. laboral y desempeño laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016" donde se llegó a la conclusión: Existe una relación significativa entre la competencia profesional y el desempeño laboral  $p = 0.000 < 0.01$  y correlación positiva moderada. Así mismo Sánchez (2018) en la investigación "C. profesionales y el desempeño laboral de los gestores públicos, Tacna, 2018" sus resultados indican que existe una influencia significativa de las c. laborales sobre el desempeño del personal, estos resultados sumados y comparados a los anteriores confirman que las variables competencias profesionales y desempeño laboral se encuentran correlacionadas.

Para la dimensión c. transversales tenemos: como valor predominante el nivel regular con un 68,00%, dicho valor permite conocer que los trabajadores logran un aprendizaje continuo, además de presentar compromiso con el servicio público, que a su vez les permite desarrollar relaciones interpersonales; además estos resultados son muy similares a lo encontrado por Sánchez (2018) que en un investigación la categoría con mayor predominancia es el regular con un 72,1%. Ya que se observa un nivel regular predominante en las competencias

transversales, nos encontramos en contexto relativamente positivo considerando que las habilidades blandas hoy son importantes en toda empresa y que permite además el desarrollo o la formación de actitudes y comportamientos que nos hacen efectivos en el trabajo, así como los de los miembros de nuestro equipo. Estos rasgos incluyen tanto actitudes introspectivas, como la capacidad de monitorear nuestro comportamiento y la psicología necesaria para realizar cambios, como las habilidades sociales que influyen en los procesos sociales y laborales.

Para la dimensión c. estratégicas el 60,00% de los trabajadores se encuentran en un nivel regular; entonces podemos inferir que presentan competencias estratégicas como aporte técnico profesional, tienen una comunicación efectiva, administran y programan sus actividades en el trabajo, hacen uso de tecnologías de la información, atienden oportunamente los problemas, son creativos y tienen manejo emocional; estos resultados guardan relación con en Sánchez (2018) se encuentra en la categoría regular con un 84,4%. Estos resultados mencionados son favorables y necesarios para conseguir buenos resultados dentro de la institución a medio y largo plazo. Se puede decir que la habilidad estratégica potencia las habilidades, conocimientos y talento para llevar a cabo las actividades requeridas.

Para la dimensión competencias funcionales el 56,00% de los trabajadores de la DCO IA de Tacna indican se encuentran en un nivel regular, resultados nos brindan información del manejo de la gestión administrativa, las capacidades de liderazgo y la importancia de tener una visión estratégica; de la misma forma en Sánchez (2018) se encuentra en un nivel regular con un 84,4%. Cabe resaltar es muy importante adquirir la mayor cantidad de habilidades laborales, ya que esto puede abrir muchas oportunidades no solo en el ámbito laboral, sino también en los aspectos personales de la vida diaria.

Por otra parte en cuanto a la dimensiones de la variable desempeño laboral tenemos: En lo que corresponde a la dimensión desempeño de la tarea se observa que el 45,60% de los trabajadores de la DCO IA de Tacna indican que se

encuentra en un nivel regular; dichos resultados demuestran que los trabajadores presentan capacidades para la toma de decisiones, organización, planificación y resolución de problemas, además hacen uso de sus conocimientos técnicos para mejorar su productividad a través del esfuerzo y la perseverancia; resultados que difieren numéricamente con lo encontrado por Sánchez (2018) que obtuvo en la misma categoría el 76,2%, esta diferencia de 30,6% puede deberse a la naturaleza del contexto y comportamiento de cada una de las poblaciones de estudio analizadas.

Respecto a la dimensión d. contextual se encuentra en un nivel regular con un 62,40% según los trabajadores de la División de Control Operativo, estos resultados nos permiten conocer como los trabajadores se desenvuelven en sus actividades diarias, y manifiesta que se encuentran orientados a los objetivos y resultados, tienen iniciativa, compromiso con la organización el cual permite la adecuada colaboración y cooperación con sus compañeros de trabajo; estos resultados guardan relación con la investigación de Sánchez (2018) se obtuvo un 57,4% resultados que coinciden en las categorías, pero difieren numéricamente.

En cuanto a la dimensión desempeño organizacional se observa que el 53,60% de los trabajadores de la DCO IA de Tacna indican que él se encuentra en un nivel regular, estos resultados nos permiten conocer parte del desempeño del trabajador y calidad de su trabajo, a través del uso adecuado del tiempo y recursos laborales; por otro parte estos resultados difieren en un 25,9%, con lo encontrado por Sánchez (2018) que obtuvo en la categoría regular un 79,5%. Por otra parte en la investigación de Chinchay (2019) los resultados también guardan relación ya que el nivel regular es el que predomina con un 50% en el desempeño organizacional.

## **CONCLUSIONES**

### **PRIMERA**

Se logró determinar que existe una relación significativa entre las competencias profesionales y el desempeño laboral de los trabajadores de la DCO IA de Tacna, 2018, siendo el ( $p = 0.000 < 0.05$  y rho de Spearman 0,556, lo que significa que dicha correlación es positiva moderada). Así mismo el 60,00% de los trabajadores de la DCO IA de Tacna presentan competencias profesionales en un nivel “regular”; el 16,00% nivel “bajo” y el 24,00% nivel “alto”; de igual manera el desempeño laboral el 61,60% de los trabajadores de la DCO IA de Tacna presentan un nivel “regular”; el 22,40% nivel “bajo” y el 16,00% nivel “alto”.

### **SEGUNDA**

Se pudo evidenciar que existe relación significativa entre las competencias transversales y el desempeño laboral de los trabajadores de la DCO IA de Tacna, siendo el ( $p = 0.000 < 0.05$  y rho de Spearman 0,775, lo que significa que dicha correlación es positiva alta). Así mismo los resultados arrojaron que el 68,00% de los trabajadores de la DCO IA de Tacna presentan competencias transversales un nivel “regular”; el 12,00% nivel “bajo” y el 20,00% nivel “alto”.

### **TERCERA**

Se logró demostrar que existe relación significativa entre las competencias estratégicas y el desempeño laboral de los trabajadores de la DCO IA de Tacna, siendo el ( $p = 0.000 < 0.05$  y rho de Spearman 0,556, lo que significa que dicha correlación es positiva moderada). Así mismo los trabajadores manifestaron tener competencias estratégicas en un nivel “regular”, el 60,00% el 16,00% nivel “bajo” y el 24,00% nivel “alto”.

#### **CUARTA**

Se pudo probar que existe relación significativa entre las competencias funcionales y el desempeño laboral de los trabajadores de la DCO IA de Tacna, siendo el ( $p = 0.000 < 0.05$  y rho de Spearman 0,557, lo que significa que dicha correlación es positiva moderada). Además el 56,00% de los trabajadores de la DCO IA de Tacna presentan competencias funcionales en un nivel “regular”; el 20,00% nivel “bajo” y el 24,00% nivel “alto”.

## **RECOMENDACIONES**

### **PRIMERA**

Se recomienda que frente a los resultados obtenidos donde se evidencio que las competencias profesionales presentan relación con el desempeño laboral, con una fuerza de correlación positiva y moderada de 55,6%, la DCO IA de Tacna debe formular un plan de trabajo donde, se mejoren las capacidades de los trabajadores respecto a las competencias transversales, estratégicas y funcionales, para alcanzar un desempeño laboral con ventajas competitivas, para que posteriormente la DCO IA de Tacna, específicamente el área de recursos humanos desarrolle un modelo de competencias profesionales y desempeño para los administradores públicos.

### **SEGUNDA**

Se recomienda que frente a los resultados obtenidos donde se evidencio que las competencias transversales presentan relación positiva y alta con el desempeño laboral, con una fuerza de correlación de 77,5%, sugerir al área de Personal de la Intendencia de Aduana de Tacna reclutar individuos que mantengan una línea de aprendizaje continuo, concientización y compromiso con el servicio público, así como desarrollar habilidades blandas que es desarrollar las características interpersonales.

### **TERCERA**

Se recomienda que frente a los resultados obtenidos donde se evidencio que las competencias estratégicas presentan relación positiva y moderada con el desempeño laboral, con una fuerza de correlación de 55,6%; la DCO IA de Tacna debe promover permanentemente el desarrollo de dichas competencias con el fin de optimizar sus funciones, contar con el aporte técnico profesional, mejorar la comunicación y hacerla efectiva, mejor planificación del trabajo, utilizar las tecnologías de la información,

abordar problemas, utilizar la creatividad, realizar la gestión de trámites y tener una gestión emocional empática y asertiva.

#### **CUARTA**

Se recomienda que frente a los resultados obtenidos donde se evidencio que las competencias funcionales presentan relación positiva y moderada con el desempeño laboral, con una fuerza de correlación de 55,7%; la DCO IA de Tacna debe a través de los directivos de la institución desarrollar un seguimiento del desempeño laboral de los administradores públicos, con el fin de demostrar su adecuada calificación profesional, mejorar sus habilidades funcionales, gestión administrativa, liderazgo y visión estratégica.

## REFERENCIAS

- Aneas Alvarez, A. (2003). *Competencias profesionales. Análisis conceptual y aplicación profesional*. [https://www.researchgate.net/profile/Assumpta-Aneas/publication/238093376\\_COMPETENCIAS\\_PROFESIONALES\\_ANALISIS\\_CONCEPTUAL\\_Y\\_APLICACION\\_PROFESIONAL/links/53f1c0cc0cf2711e0c45f87a/COMPETENCIAS-PROFESIONALES-ANALISIS-CONCEPTUAL-Y-APLICACION-PROFESIONAL.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Assumpta-Aneas/publication/238093376_COMPETENCIAS_PROFESIONALES_ANALISIS_CONCEPTUAL_Y_APLICACION_PROFESIONAL/links/53f1c0cc0cf2711e0c45f87a/COMPETENCIAS-PROFESIONALES-ANALISIS-CONCEPTUAL-Y-APLICACION-PROFESIONAL.pdf)
- Apaza, O. (2019). *Gestión del talento humano y desempeño laboral de los servidores públicos en la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac, 2018*. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39003/apaza\\_ao.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39003/apaza_ao.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Borman, W., Penner, L., Allen, T., & Motowildo, S. (2001). Personality predictors of citizenship performance. *International Journal of Selection and Assessment*, 9, 52–69.
- Carmona Velasquez, A. (2016). *Competencias laborales para el personal empleado de una empresa manufacturera a traves de la evaluación de 360°*. [https://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/65174/TESIS YASMIN CARMONA-split-merge.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/65174/TESIS_YASMIN_CARMONA-split-merge.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Casa Carrasco, M. (2015). *Gestión por competencias y desempeño laboral administrativo en la municipalidad distrital de San Jerónimo -2015*. [https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/242/Maribel\\_Casa\\_Tesis\\_Titulo\\_2016.pdf?sequence=1](https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/242/Maribel_Casa_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1)
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. . [https://www.academia.edu/35963530/Chiavenato\\_I.\\_2006.\\_Introducción\\_a\\_la\\_teoría\\_general\\_de\\_la\\_administración.\\_7a.\\_ed.\\_México.\\_McGraw\\_Hill.\\_pp.\\_298](https://www.academia.edu/35963530/Chiavenato_I._2006._Introducción_a_la_teoría_general_de_la_administración._7a._ed._México._McGraw_Hill._pp._298)
- Chiavenato, I. (2007). *Evaluación del Desempeño Humano*. McGraw-Hill.
- Chinchay Huarcaya, M. (2019). *Gestión de la calidad y desempeño organizacional en un colegio de Chosica, Lima 2018*. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30881/Chinchay\\_H\\_MH.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30881/Chinchay_H_MH.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Coaquira Tuco, C. M. (2008). Modelo para la mejora del desempeño organizacional a

- través de las prácticas de la gestión de la calidad, gestión del conocimiento y liderazgo transformacional en una universidad privada. *British Journal of Management*, 19(4), 299–319. <https://doi.org/10.1111/j.1467-8551.2007.00547.x>
- Conocer. (1998). *Análisis ocupacional y funcional del trabajo*.
- CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y, & CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL - CNL. (2017). *Guía Técnica Elaboración del Mapa Funcional*.
- Dynamo. (2001). *Dinámicas territoriales y movilidad de las competencias*.
- El economista. (2021a). *Consejos prácticos para enseñar habilidades blandas desde las universidades*. Desarrollo de Competencias. <https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/Consejos-practicos-para-ensenar-habilidades-blandas-desde-las-universidades-20210521-0090.html>
- El economista. (2021b). *Las competencias laborales que crecieron en demanda a raíz de la pandemia*. Capital Humano. <https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/Las-competencias-laborales-que-crecieron-en-demanda-a-raiz-de-la-pandemia-20210602-0127.html>
- ESAN. (2020). *Los métodos de evaluación de desempeño más usados*. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/09/los-metodos-de-evaluacion-de-desempeno-mas-usados/>
- ESCOBAR VALENCIA, M. (2004). *LAS COMPETENCIAS LABORALES: ¿La estrategia laboral para la competitividad de las organizaciones?* <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v21n96/v21n96a02.pdf>
- Galdeano Bienzobas, C., & Barderas, A. V. (2010). *Competencias profesionales* (Vol. 21, Issue 1). <http://www.scielo.org.mx/pdf/eq/v21n1/v21n1a4.pdf>
- Gorriti Bontigui, M. (2007). *La Evaluación del Desempeño: Análisis, retos y propuestas. Una aplicación a la Comunidad Autónoma de Aragón*.
- Guzman Cabrera, B. A. (2017). *Desempeño laboral y dimensiones de personalidad en los trabajadores de la municipalidad provincial del santa, Chimbote - 2017*. [http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/4571/Tesis\\_56450.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/4571/Tesis_56450.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta, pp. 1–634).
- IDEA - Institute For Democracy and Electoral Assistance. (2008). *GESTIÓN PÚBLICA, MATERIAL DE TRABAJO*.

- [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/8453BD9D9F57489405257C0C0014A7FC/\\$FILE/Gestión\\_Pública.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8453BD9D9F57489405257C0C0014A7FC/$FILE/Gestión_Pública.pdf)
- IMF, B. S. (2020). *La evaluación del desempeño laboral y la gestión de RRHH*. <https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/evaluacion-desempeno/la-evaluacion-del-desempeno-laboral-y-la-gestion-de-rrhh/>
- INC. (1999). *El sistema nacional de cualificaciones profesionales: funciones, requisitos, estructura, metodología y gestión*. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales Pertenencia.
- INEM. (1995). *Metodología para la ordenación de la Formación Profesional Ocupacional*.
- Miranda, E., Torres, A., Rotondo, E., & Mostajo, P. (2015). *Perfil de competencias del profesional que cumple funciones de monitoreo, evaluación y gestión de evidencias de programas y proyectos de desarrollo. Un aporte para las decisiones basadas en evidencias*. <http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v76nspe/a09v76nspe.pdf>
- Motowidlo, S. (2003). Desempeño laboral. *Manual de Psicología: Psicología Industrial y Organizacional*.
- MTPE. (2021). *Evaluación de competencias laborales*. Protocolo de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales. <https://www2.trabajo.gob.pe/el-ministerio-2/sector-empleo/dir-gen-form-cap-lab/normalizacion-y-certificacion/evaluacion-de-competencias-laborales/>
- Navarro Iturralde, M. E. (2014). *El desempeño laboral y su incidencia en la calidad en el servicio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños de Agua Santa Ltda*.
- Olvera Zapata, Y. (2013). *Estudio de la Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los Empleados Administrativos del Área Comercial de la Constructora Furoiani Obras y Proyectos*.
- Ortiz Hilasaca, C. (2018). *Competencia laboral y desempeño laboral en el personal del servicio de laboratorio clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016*. <https://docplayer.es/93577555-Competencia-laboral-y-desempeno-laboral-en-el-personal-del-servicio-de-laboratorio-clinico-en-el-hospital-nacional-hipolito-unanue-2016.html>
- Palmar G., Rafael S., Valero U., & Jhoan M. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. *Espacios Públicos*, 17(39), 159–188.

- <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67630574009>
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). *Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia*. [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-95182010000300010](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010)
- Perez, V. (2008). *Competitividad empresarial: Un nuevo concepto*.
- Ramírez, R., L. Abreu, & M. H. Badii. (2008). *La motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales: Caso empresa manufacturera de tubería de acero*. [https://www.academia.edu/24950473/La\\_motivaci3n\\_laboral\\_factor\\_fundamental\\_para\\_el\\_logro\\_de\\_objetivos\\_organizacionales\\_Caso\\_empresa\\_manufacturera\\_de\\_tuber3a\\_de\\_acero\\_Work\\_motivation\\_fundamental\\_factor\\_for\\_achievement\\_of\\_organizational\\_objectives\\_Case\\_of\\_a\\_steel\\_pipe\\_manufacture\\_company](https://www.academia.edu/24950473/La_motivaci3n_laboral_factor_fundamental_para_el_logro_de_objetivos_organizacionales_Caso_empresa_manufacturera_de_tuber3a_de_acero_Work_motivation_fundamental_factor_for_achievement_of_organizational_objectives_Case_of_a_steel_pipe_manufacture_company)
- Robbins, S. P. (1994). *Comportamiento organizacional* (Pearson).
- Rojas, E. (2017). *Competencias profesionales y desempeño laboral del personal administrativo de la sede central Instituto Nacional Penitenciario 2016*. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9082/Rojas\\_VEJ.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9082/Rojas_VEJ.pdf?sequence=1)
- Saavedra López, M. (2019). *Competencias profesionales y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de educación de Tumbes, 2019*. [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5207/Trab\\_inv\\_Saavedra\\_publico.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5207/Trab_inv_Saavedra_publico.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sánchez Apaza, M. W. (2018). *GESTIÓN POR COMPETENCIAS Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE TACNA, 2017*. <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/639/1/Sanchez-Apaza-Maximo.pdf>
- Sánchez, C. O. (2016). *PLANIFICACIÓN FINANCIERA DE EMPRESAS AGROPECUARIAS*. In *Año* (Vol. 13). <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357943291006.pdf>
- Sánchez Campos, J. A. (2018). *Competencias profesionales y el desempeño laboral de los gestores públicos en la Superintendencia Nacional de Migraciones – Tacna, 2018*.
- SÁNCHEZ CAMPOS, J. A. (2018). *Competencias profesionales y el desempeño laboral*

- de los gestores públicos en la Superintendencia Nacional de Migraciones – Tacna, 2018*  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34827/sanchez\\_cj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34827/sanchez_cj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sauñe Pereyra, L. A., & Gonza López, V. A. (2017). Influencia del desempeño laboral en la satisfacción de los trabajadores de Financiera Confianza, Arequipa, 2017. In *Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/5859>
- Solsol, M. (2017). *Las competencias laborales y su relación con la gestión de buenas prácticas de los recursos humanos en el Centro de Salud “Punta del Este” de Tarapoto* – 2016.  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16682/Solsol\\_UM.pdf?s%0Aequence=](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16682/Solsol_UM.pdf?s%0Aequence=)
- Sum Mazariegos, M. I. (2015). *Motivación y desempeño laboral (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango)*.
- Unileon. (2020). *DESARROLLO DE EQUIPOS DE TRABAJO Y DIRECCIÓN PARTICIPATIVA*. <https://servicios.unileon.es/formacion-pdi/files/2013/03/DESARROLLO-DE-EQUIPOS-2014.pdf>
- Valderrama Mendoza, S., & León Mucha, L. (2009). *Técnicas e instrumentos para la obtención de datos de la investigación científica* (S. M. E.I.R.L (ed.)).
- Zuñiga, M., Poblete, Á., & Vega, A. (2008). El desarrollo de competencias en un contexto de aseguramiento de calidad. *Centro Universitario de Desarrollo*.

## ANEXOS

**Anexo 1. Matriz de Consistencia**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre las competencias profesionales y el desempeño laboral de los trabajadores de la DCO IA de Tacna, 2018?</p> <p><b>Problemas secundarios</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre las competencias transversales y el desempeño laboral de los trabajadores de la DCO IA de Tacna, 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre las competencias estratégicas y el desempeño laboral de los trabajadores de la DCO IA de Tacna, 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre las competencias funcionales y el desempeño laboral de los trabajadores de la DCO IA de Tacna, 2018?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre las competencias profesionales y el desempeño laboral de los trabajadores de la DCO IA de Tacna, 2018.</p> <p><b>Objetivo Específicos</b></p> <p>Establecer la relación que existe entre las competencias transversales y el desempeño laboral de los trabajadores de la DCO IA de Tacna, 2018.</p> <p>Analizar la relación que existe entre las competencias estratégicas y el desempeño laboral de los trabajadores de la DCO IA de Tacna, 2018.</p> <p>Descubrir la relación que existe entre las competencias funcionales y el desempeño laboral de los trabajadores de la DCO IA de Tacna, 2018.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Existe una relación significativa entre las competencias profesionales y el desempeño laboral de los trabajadores de la DCO IA de Tacna, 2018.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>Existe relación significativa entre las competencias transversales y el desempeño laboral de los trabajadores de la DCO IA de Tacna, 2018.</p> <p>Existe relación significativa entre las competencias estratégicas y el desempeño laboral de los trabajadores de la DCO IA de Tacna, 2018.</p> <p>Existe relación significativa entre las competencias funcionales y el desempeño laboral de los trabajadores de la DCO IA de Tacna, 2018.</p>	<p><b>V1: Competencias profesionales</b></p> <p><b>D1: Competencias transversales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprendizaje continuo</li> <li>- Compromiso con el servicio público</li> <li>- Desarrollo de las relaciones interpersonales</li> </ul> <p><b>D2: Competencias estratégicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aporte técnico profesional</li> <li>- Comunicación efectiva</li> <li>- Programación del trabajo</li> <li>- Uso de tecnologías de la información y la comunicación</li> <li>- Atención de problemas</li> <li>- Creatividad</li> <li>- Gestión de procedimientos de calidad</li> <li>- Manejo emocional</li> </ul> <p><b>D3: Competencias funcionales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión administrativa</li> <li>- Liderazgo</li> <li>- Visión estratégica</li> </ul> <p><b>V2: Desempeño laboral</b></p> <p><b>D1: Desempeño de la tarea</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacidad de toma de decisiones</li> <li>- Capacidad de organización y planificación</li> <li>- Capacidad de resolución de problemas</li> <li>- Conocimientos técnicos</li> <li>- Productividad</li> <li>- Minuciosidad y</li> <li>- responsabilidad</li> <li>- Esfuerzo y perseverancia</li> </ul> <p><b>D2: Desempeño contextual</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Orientación a objetivos y resultados</li> <li>- Iniciativa</li> <li>- Compromiso con la organización</li> <li>- Colaboración y cooperación con compañeros</li> </ul> <p><b>D3: Desempeño organizacional</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantenimiento voluntario del rendimiento laboral</li> <li>- Mantenimiento voluntario de la calidad del trabajo</li> <li>- Uso adecuado del tiempo y los recursos laborales</li> <li>- Asistencia al trabajo y uso eficiente del tiempo.</li> </ul>	<p><b>Tipo de investigación</b></p> <p>El tipo de investigación será básico o puro; se llama investigación básica cuando la investigación apunta a adquirir nuevos conocimientos de una manera sistemática y metódica, con el único objetivo de expandir el conocimiento (Hernández et al., 2014, p. 24).</p> <p><b>Diseño de la investigación</b></p> <p>El estudio está configurado como no experimental, ya que el fenómeno se estudia en un tiempo que ha pasado, sin la intervención de otra variable. Es de transición porque recopilan datos en un momento dado (Hernández et al., 2014, p. 154).</p> <p><b>Población y muestra</b></p> <p>La población estuvo constituida por los trabajadores de la División de Control Operativo De la Intendencia de Aduana de Tacna, 2018, siendo un total de 185 trabajadores. Se obtuvo que la muestra estará conformada por 125 trabajadores de la División de Control Operativo.</p> <p><b>Técnica para recolección de datos</b></p> <p>La encuesta</p> <p><b>Instrumentos de recolección de datos</b></p> <p>Cuestionario</p>

Fuente: Elaboración Propia

## Anexo 2. Validez del instrumento

### VALIDEZ DE CONTENIDO POR EXPERTOS

#### VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA VARIABLE COMPETENCIAS PROFESIONALES

Según la validez efectuada por 3 expertos, resultados que aparecen en el anexo 2 la validez del instrumento para la variable competencias profesionales, se puede apreciar en la tabla adjunta

**Tabla 01: Valoración de expertos de la ficha de observación para la variable competencias profesionales**

INDICADORES	CRITERIOS	EXPERTO	EXPERTO	EXPERTO
		1	2	3
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.	5	5	5
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.	5	5	5
3. PERTINENCIA	Las preguntas tienen que ver con el tema.	5	5	5
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.	5	5	5
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.	5	5	5
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas.	5	5	5
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científico.	5	5	5
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.	5	5	5
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	5	4	5

Fuente: Encuesta los tres jueces.

**Tabla 02: Calificación del instrumento para la variable competencias profesionales**

NUEVA ESCALA		INTERVALO	SIGNIFICADO
0,000	2,400	A	Adecuación total
2,401	4,801	B	Adecuación en gran medida
4,802	7,202	C	Adecuación promedio
7,203	9,603	D	Adecuación escasa
9,604	12,004	E	Inadecuación

Fuente: Elaboración propia.

#### Interpretación:

Según las tablas 01 y 02, los procesos que figuran en el anexo 2, la distancia de puntos múltiples (DPP) es 0,33 y cae dentro del intervalo A, de adecuación total. Por lo tanto, el instrumento competencias profesionales supera la prueba de validez.

**VALIDEZ DE CONTENIDO POR EXPERTOS**

**VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL**

Según la validez efectuada por 3 expertos, resultados que aparecen en el anexo 2 la validez del instrumento para la variable desempeño laboral, se puede apreciar en la tabla adjunta

**Tabla 01: Valoración de expertos de la ficha de observación para la variable desempeño laboral**

INDICADORES	CRITERIOS	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3
10. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.	5	5	5
11. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.	5	5	5
12. PERTINENCIA	Las preguntas tienen que ver con el tema.	5	5	5
13. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.	5	5	5
14. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.	5	5	5
15. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas.	5	5	5
16. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científico.	5	5	5
17. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.	5	5	5
18. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	5	4	5

Fuente: Encuesta los tres jueces.

**Tabla 02: Calificación del instrumento para la variable desempeño laboral**

NUEVA ESCALA		INTERVALO	SIGNIFICADO
0,000	2,400	A	Adecuación total
2,401	4,801	B	Adecuación en gran medida
4,802	7,202	C	Adecuación promedio
7,203	9,603	D	Adecuación escasa
9,604	12,004	E	Inadecuación

Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:**

Según las tablas 01 y 02, los procesos que figuran en el anexo 2, la distancia de puntos múltiples (DPP) es 0,33 y cae dentro del intervalo A, de adecuación total. Por lo tanto, el instrumento desempeño laboral supera la prueba de validez.

**DISEÑO DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN: DESEMPEÑO**

**LABORAL**

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: FAJARDO ESPINOZA EVELYN PRISCILA
- 1.2. Cargo e institución donde labora: DOCENTE - UNJBG
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación DESEMPEÑO LABORAL
- 1.4. Autor del Instrumento:

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1 CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2 OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3 ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4 ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5 SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6 INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas.					X
7 CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.					X
8 COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9 METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

100%

Lugar y fecha:

TACNA 21/10/20

Firma del Experto Informante

DNI 41315435 Teléfono N.º 952252823

**DISEÑO DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN: COMPETENCIAS  
PROFESIONALES**

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: FAJARDO ESPINOZA EVELYN PAISCILA  
 1.2. Cargo e institución donde labora: DOCENTE - UNJBG  
 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación COMPETENCIAS PROFESIONALES  
 1.4. Autor del Instrumento:

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1 CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2 OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3 ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4 ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5 SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6 INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas.					X
7 CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.					X
8 COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9 METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100%  
 Lugar y fecha: Tacna 21/10/20  
 Firma del Experto Informante:   
 DNI 41315435 Teléfono N.º 952252823

**DISEÑO DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN: COMPETENCIAS PROFESIONALES**

**I.- DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: FELIPE YONY GÓMEZ CÁCERES  
 1.2. Cargo e institución donde labora: DOCENTE UN S.D.C  
 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: COMPETENCIAS PROFESIONALES  
 1.4. Autor del instrumento:

**II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1 CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2 OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3 ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4 ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5 SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6 INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas.					X
7 CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.					X
8 COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9 METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 97.78%  
 Lugar y fecha: TRUJILLO 22/10/20 Firma del Experto Informante  
 DNI 10831533 Teléfono N.º 942682198

**DISEÑO DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:  
DESEMPEÑO LABORAL**

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: FELIPE YONY GÓMEZ CÁCERES  
 1.2. Cargo e institución donde labora: DOCENTE UASD  
 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación  
 1.4. Autor del instrumento:

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1 CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2 OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3 ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4 ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5 SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6 INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas.					X
7 CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.					X
8 COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9 METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 97.78%  
 Lugar y fecha: ATCNA 24/10/20 Firma del Experto Informante  
 DNI 1903453 / Teléfono N.º 74268798

**DISEÑO DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:  
COMPETENCIAS PROFESIONALES**

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Melina Zagorera Aquino  
 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente UN536  
 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación  
 1.4. Autor del Instrumento:

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1 CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2 OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3 ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4 ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5 SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6 INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas.					X
7 CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.					X
8 COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9 METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

100%

Lugar y fecha: 20/10/20

Firma del Experto Informante



DNI 75062230 Teléfono N.º 952322972

**DISEÑO DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:  
DESEMPEÑO LABORAL**

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Melina Zagara Aquino  
 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente UNSB  
 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación  
 1.4. Autor del Instrumento:

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1 CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2 OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3 ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4 ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5 SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6 INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas.					X
7 CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.					X
8 COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9 METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100%

Lugar y fecha: 20/10/20

Firma del Experto Informante:   
 DNI: 75062231 Teléfono N.º: 992227772



26	Los gestores públicos Intercambian y nivelan los conocimientos informáticos con el equipo de trabajo y con otros equipos de la unidad de pertenencia					
27	Los gestores públicos aplican en el trabajo cotidiano presentaciones e información utilizando programas que facilitan al usuario orientación en tiempo real.					
	<b>Atención de problemas</b>					
28	Los gestores públicos analizan los datos para anticiparse a problemas que afectarán su tarea eficientemente					
29	Los gestores públicos exploran a tiempo alternativas de solución, sus riesgos y costos.					
30	Los gestores públicos estudian los problemas en detalle para reparar los efectos que produce					
31	Los gestores públicos consultan opiniones expertas, ante alternativas confusas					
	<b>Creatividad</b>					
32	Los gestores públicos identifican cursos de acción que permiten anticipar requerimientos de usuarios internos o externos.					
33	Los gestores públicos proponen métodos que acortan tiempos o costos de resolución de procedimientos.					
34	Los gestores públicos producen resultados, informes, iniciativas propuestas sin esperar que se le requieran.					
35	Los gerentes públicos se enfocan en oportunidades de mejora continua en su esfera de actuación.					
	<b>Gestión de procedimientos de calidad</b>					
36	Los gerentes públicos ejecutan tareas con los criterios de calidad establecidos.					
37	Los gerentes públicos administran su tiempo laboral con eficiencia.					
38	Los gerentes públicos revisan procedimientos e instrumentos para mejorar tiempos y resultados.					
39	Los gerentes públicos anticipan soluciones a problemas					
	<b>Manejo emocional</b>					
40	Los gerentes públicos exponen intereses y puntos de vista con claridad sin alterar el buen trato ni interrumpir el diálogo con otros.					
41	Los gerentes públicos mantienen atención sobre los puntos de vista divergentes de los propios.					
42	Los gerentes públicos priorizan sus responsabilidades laborales aún en momentos de contrariedad emocional.					
43	Los gerentes públicos recuperan vínculos regulares con personas con quienes diverge en puntos de vista o intereses.					
	<b>COMPETENCIAS FUNCIONALES</b>					
	<b>Gestión administrativa</b>					
44	Los gestores públicos desarrollan eficientemente la gestión administrativa					
45	Los gestores públicos desarrollan eficazmente la gestión administrativa					
	<b>Liderazgo</b>					
46	Los gestores públicos ejercen liderazgo distribuido					
47	Los gestores públicos demuestran liderazgo adecuado					
	<b>Visión estratégica</b>					
48	Los gestores públicos poseen visión estratégica para la consecución de objetivos institucionales					
49	Los gestores públicos desarrollan visión estratégica para concretizar la visión de la institución.					

Fuente: Cuestionario elaborado por Sánchez (2018, p. 115).

### INSTRUMENTO 2 - DESEMPEÑO LABORAL

El presente instrumento tiene como finalidad evaluar las competencias profesionales, es por ello que hemos elaborado las siguientes proposiciones con la finalidad de conocer su percepción. La información que nos proporcione es completamente CONFIDENCIAL. **INSTRUCCIONES:** Todas las preguntas tienen diversas opciones de respuesta, deberá elegir SOLO UNA. Cada opción tiene un número, marque con un aspa (X) a la opción elegida, de la siguiente forma.

#### Escala de valoración

	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
	1	2	3	4	5
Ítem					
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					

	ítem	1	2	3	4	5
23	Los gestores públicos siempre están predispuestos a crear oportunidades y mejorar resultados emprender tareas efectivas en beneficio de la organización					
	<b>Compromiso con la organización</b>					
23	Los gestores públicos demuestran compromiso en la organización para conseguir los objetivos y las metas					
24	Los gestores públicos concretizar su misión demuestran compromiso					
	<b>Colaboración y cooperación con compañeros</b>					
25	Los gestores públicos promueven el trabajo en equipo para alcanzar los objetivos y las metas de la organización					
26	Los gestores públicos cooperan con el personal de su entorno para fortalecer el clima laboral.					
	<b>Desempeño organizacional</b>					
	<b>Mantenimiento voluntario del rendimiento laboral</b>					
27	Los gestores mantienen en forma voluntaria su rendimiento laboral para conseguir los objetivos y las metas de la organización					
28	Los gestores mantienen en forma voluntaria su rendimiento laboral para concretizar su misión de la organización					
	<b>Mantenimiento voluntario de la calidad del trabajo</b>					
29	Los gestores mantienen en forma voluntaria la calidad del trabajo para conseguir los objetivos y las metas de la organización					
32	Los gestores mantienen en forma voluntaria la calidad del trabajo para concretizar su misión de la organización					
	<b>Uso adecuado del tiempo y los recursos laborales</b>					
33	Los gestores públicos usan en forma adecuada el tiempo para conseguir los objetivos de la organización					
34	Los gestores públicos usan los recursos laborales como los aspectos físicos del trabajo					
35	Los gestores públicos usan los recursos laborales como los aspectos psicológicos y organizacionales o sociales del trabajo					
	<b>Asistencia al trabajo y uso eficiente del tiempo</b>					
36	Los gestores públicos asisten al trabajo en forma eficiente el tiempo para conseguir los objetivos y las metas de la organización					

Fuente: Cuestionario elaborado por Sánchez (2018, p. 118).

## Anexo 4. Confiabilidad de los instrumentos

### Confiabilidad Alpha de Cronbach

#### CONFIABILIDAD:

CONFIABILIDAD				
Muy Baja	Baja	Regular	Aceptable	Elevada
←				→
0				1
0% de confiabilidad en la medición (la medición está contaminada de error)				100% de confiabilidad en la medición (no hay error)

Para el instrumento competencias profesionales

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,963	49

Como resultado 0,963, el instrumento de medición es de consistencia interna con tendencia a muy alta.

Para el instrumento desempeño laboral

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,907	36

Como resultado 0,907, el instrumento de medición es de consistencia interna con tendencia a muy alta.