



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**RELACIÓN DE LAS COMPETENCIAS LABORALES  
Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS  
TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE  
PIMENTEL**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**Autor:**

**Bach. Nuñez Jimenez Enrique**  
**<https://orcid.org/0000-0001-5166-2635>**

**Asesora:**

**Dra. Alarcón Díaz Daysi Soledad**  
**<https://orcid.org/0000-0003-3724-479X>**

**Línea de Investigación:**

**Gestión empresarial y emprendimiento.**

**Pimentel – Perú**

**2022**

## APROBACIÓN DE JURADO

### TESIS

# RELACIÓN DE LAS COMPETENCIAS LABORALES Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE PIMENTEL.

Asesor (a): Dra. Alarcon Diaz Daysi Soledad  
Nombre Completo Firma

Presidente (a): Dr.Mego Núñez Onésimo  
Nombre completo Firma

Secretario (a): Dr. GarciaYovera Abraham José  
Nombre Completo Firma

Vocal : Dra. Alarcón Diaz Deysi Soledad  
Nombre Completo Firma

## **DEDICATORIA**

A Dios, por guiarme y permitir que alcance mis metas trazadas. A mis padres Segundo Julio y Herlinda Nelida, por apoyarme siempre en cada etapa de mi vida.

*Nuñez Jimenez Enrique*

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a los catedráticos de la Universidad Señor de Sipan, por orientarme a lo largo de la carrera y forjar en mí el carácter necesario para afrontar los desafíos que se presenten a lo largo de mi vida profesional.

Agradezco a mi familia, por incentivar me siempre a ser mejor cada día y por ser el pilar sobre el cual alcanzaré mis objetivos para ser un profesional exitoso.

*Nuñez Jimenez Enrique*

## RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre las competencias y el desempeño laborales en los trabajadores de la municipalidad distrital de Pimentel, La investigación siguió un enfoque cuantitativo, tipo de investigación correlativa con un diseño no experimental – transversal. Se consideró la población de 120 servidores públicos administrativos. Asimismo, se obtuvo una muestra censal. De este modo se dispuso como documento de medición un cuestionario dirigido a dichos trabajadores. Los principales resultados son: las competencias laborales tienen un nivel medio. Además, el desempeño laboral tiene un nivel bajo. Por último, existe relación entre las competencias y el desempeño laborales, debido a un  $0,000 < p = 0,5$ ; y un  $Rho = 0,821$  (relación directa, alta y positiva). Se concluyó, que las estrategias que dirige la gerencia general, para lograr buenos resultados en el desempeño institucional, están directamente relacionadas con: desarrollo, acompañamiento y mejora continua de las competencias laborales de los servidores públicos, hasta el momento demuestran ser irregularmente ineficientes y medianamente productivos.

**Palabras Clave:** Competencias, Desempeño y Laboral.

## **ABSTRACT**

The general objective of this research was to determine the relationship between job competencies and job performance in workers in the district municipality of Pimentel. The research followed a quantitative approach, a type of correlative research with a non-experimental - cross-sectional design. The population of 120 public administrative servants was considered. Likewise, a census sample was obtained. Thus, a questionnaire addressed to said workers was provided as a measurement document. The main results indicate that the most critical factors of labor competencies are flexibility, transparency and clients. In addition, the strengths found are unrestricted knowledge, transmission of information, free access to information and understanding; and the weaknesses are: They invest in ICT and exchange of ideas, make reports and reports, fulfillment of functions and participatory work. It was concluded that there is a strong, direct and positive relationship between job skills and job performance of public servants of the Pimentel district municipality.

**Keywords:** Competences, Performance and Labor

## ÍNDICE

APROBACIÓN DE JURADO.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
RESUMEN .....	v
ABSTRACT .....	vi
ÍNDICE.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS .....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS .....	x
I: INTRODUCCIÓN .....	11
1.1 Realidad Problemática. ....	11
1.2 Trabajos previos .....	15
1.3 Teorías relacionadas al tema. ....	24
1.4 Formulación del problema. ....	38
1.4.1 Problema General .....	38
1.4.2 Problema Especifico.....	38
1.5 Justificación e importancia del estudio. ....	39
1.6 Hipótesis.....	40
Hipótesis general .....	40
1.7 Objetivos.....	41
II. MATERIALES Y MÉTODOS.....	43
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	43
2.2. Población y Muestra. ....	44
2.3. Variables y Operacionalización.....	45
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validación y confiabilidad....	47
2.5. Procedimientos de análisis de datos. ....	49
2.6. Criterios éticos. ....	49

2.7 Criterios de rigor científico.....	50
III. RESULTADOS.....	52
3.1. Tablas y gráficas.....	52
3.2. Discusión de resultados.....	65
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	69
4.1. Conclusiones.....	69
4.2. Recomendaciones.....	71
REFERENCIAS.....	72
ANEXO.....	80



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Evaluación de los modelos de competencia laboral. ....	32
<b>Tabla 2.</b> Propósito de la evaluación del desempeño laboral para mejora de procesos.....	33
<b>Tabla 3.</b> Interés de la evaluación al desempeño laboral. ....	34
<b>Tabla 4.</b> Evaluación del responsable para medir el desempeño laboral. ....	34
<b>Tabla 5.</b> Evaluación de los métodos tradicionales del desempeño laboral. ....	35
<b>Tabla 6.</b> .....	44
<b>Tabla 7.</b> Operacionalización de la variable competencias laborales y Desempeño laboral. ....	46
<b>Tabla 8.</b> Validación por juicio de expertos .....	48
<b>Tabla 9.</b> Prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach – Competencias laborales... ..	48
<b>Tabla 10.</b> Prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach – Desempeño laboral. ....	48
<b>Tabla 11.</b> Tabla de contingencia de las variables: competencias y desempeño laboral. ....	52
<b>Tabla 12.</b> Tabla de contingencia de orientación al logro/resultado y desempeño laboral. ....	53
<b>Tabla 13.</b> Tabla de contingencia de la orientación al cliente y desempeño laboral. ....	54
<b>Tabla 14.</b> Tabla de contingencia de flexibilidad y desempeño laboral. ....	55
<b>Tabla 15.</b> Tabla de contingencia de compromiso y desempeño laboral. ....	56
<b>Tabla 16.</b> Tabla de contingencia de transparencia y desempeño laboral. ....	57
<b>Tabla 24.</b> Prueba de normalidad para ambas variables de estudio. ....	58
<b>Tabla 18.</b> Correlación de las variables: competencias laborales y desempeño laboral. ....	59
<b>Tabla 19.</b> Correlación de orientación al logro/resultado y desempeño laboral.....	60
<b>Tabla 20.</b> Correlación de la orientación al cliente y desempeño laboral. ....	61
<b>Tabla 21.</b> Correlación de flexibilidad y desempeño laboral. ....	62
<b>Tabla 22.</b> Correlación de compromiso y desempeño laboral. ....	63
<b>Tabla 23.</b> Correlación de transparencia y desempeño laboral.....	64
<b>Tabla 46.</b> Competencias laborales.....	97
<b>Tabla 47.</b> Desempeño laboral. ....	98

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Modelo de desarrollo de competencias .....	28
<b>Figura 2</b> Modelo de competencias profesionales /personales .....	29
<b>Figura 3</b> Modelo de competencias laborales institucionales.....	31

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1 Realidad Problemática.

#### **Contextos Internacional**

En la última década, los organismos públicos de los países han realizado una mejor dirección de su personal en cuanto a su participación activa, valorándolos por su potencial para realizar cambios trascendentes.

Marín y Delgado (2020) mencionan que en México, varias de las autoridades municipales no le dan atención a sus funciones que cumplen, pues las ejecutan por conveniencia y no por cumplir con los perfiles necesarios en sus áreas de trabajo, de tal manera que, el estrés contribuye en el accionar de los trabajadores, a causa de problemas familiares, delegación inadecuada de sus jefes, porque no se sienten identificados con la entidad municipal, y debido a ello se frustran en la realización de proyectos, en el trabajo grupal, y entre otras actividades ejecutadas en la municipalidad. En este sentido, dichas organizaciones deben de solucionar muchos obstáculos en cuanto a su gestión de personal.

Martínez y García (2019) explican que en México, atraviezan problemas muy serios en cuanto a encontrar profesionales con las competencias requeridas, esto se debe a la tradicional forma de enseñar el cual no basta para lograr las expectativas y exigencias del mundo actual. Sin embargo, mencionaron algunas competencias generales demandadas como: dominio del inglés, capacidad de negociación, proactividad y participación, conocimientos de equipos y máquinas, innovación y atención del cliente. La deficiencia de esto es consecuencia de: falta de logro en las metas, incumplimiento de actividades, falta de creatividad y ausencia de sentido de innovación, poca comunicación horizontal entre otros.

Salazar et al. (2019) indican que las instituciones en Ecuador evidencian un rango bajo con respecto a las competencias laborales, por ende, su desempeño se evidencia bajo, debido a que, los superiores no contribuyen con ideas a las personas encargadas en la toma de medidas en las entidades a solucionar errores, asimismo indicaron que no cuentan con programas y mecanismos para estimular el desarrollo en las competencias directivas, por lo que, en la mayoría de

instituciones tienen deficiencia en su liderazgo y trabajo en equipo; por ello es necesario que las instituciones públicas implementen mecanismos, que les ayuden a mejorar sus competencias laborales y con ello el personal tenga un mejor desempeño.

Asimismo, Silvanio (2019) explica que en Chile del total de trabajadores solo el 20% no obtienen feedback sobre el desempeño de su trabajo, la brecha restante si son evaluados y de ellos solo el 69% solo recibe un reporte de su calificación, 30% recibe retroalimentación pero les cuesta asimilar las críticas, 19% de estos no saben cómo reaccionar ante la evaluación, 15% comentó sentirse intimidado, 12% percibió ser atacado y 6% declaró que la evaluación no aporta a la comunicación creando un mal clima laboral. De acuerdo, a los datos descritos se puede decir que existe una mala gestión de la evaluación del desempeño con relación a las competencias de los colaboradores, no obstante, su mal enfoque termina por crear nuevos problemas.

Además, Díaz (2018) comentó que, en España, los colaboradores de las pymes se ven afectados por la ausencia de competencias y la aplicación de habilidades, ya que se ve reflejado efecto en una tasa de desempleo del 16,7%. En este sentido, cada día son más las organizaciones que resisten al denominado falta de desempeño y esto se debe a muchas causas como: expectativas salariales elevadas, ausencia de promociones del desarrollo personal, desajuste de la oferta de profesionales, falta de experiencia en los puestos, legislación laboral severa, alta rotación del personal, la escasez de profesionales calificados, entre otros.

### **Contextos Nacional**

Espinoza et al. (2021) en Perú, indican que tienen una problemática similar, respecto al bajo desempeño y la falta de habilidades laborales que tienen, por ejemplo. desvinculación del personal, estilo de gestión deficiente, poco énfasis en el desarrollo humano

Por ello, Pashanasi et al. (2021) indican que en las instituciones superiores en Perú su desempeño laboral se ve afectado por las gestiones dentro de la organización, pues la efectividad de los colaboradores es muy baja, asimismo su adaptación con los distintos trabajos es deficiente, también posee una mala relación

con compañeros, comunicación no adecuada, y debido a ello el rendimiento laboral es bajo, viéndose en la necesidad de adaptar competencias y talentos en las diversas instituciones para un desarrollo y mejora continua.

Para Frías et al. (2021) los funcionarios en la municipalidad de Puno muy poco desarrollan competencias en sus labores, pues no tienen un buen tiempo para el manejo de sus labores, sus jefes de áreas no cumplen con sus obligaciones, no proveen el material necesario para las respectivas labores de los funcionarios, asimismo no mantienen una buena motivación con sus colaboradores, generando de esta manera que no estén muy enfocados con los objetivos de la entidad, y muchas veces existe un rendimiento bajo en sus competencias laborales.

Para Pacherez y Marrufo (2020) los trabajadores del establecimiento municipal de Junín, se ven perjudicados por un bajo desempeño, ya no cumplen con sus funciones como se les dicta, sus superiores no intervienen en la solución de problemas en el lugar de trabajo, es decir no cumple con sus obligaciones. Como consecuencia, no ejecutan con eficiencia sus actividades, se sienten incapaces e inseguros, además, la gestión de competencias se ve afectada por el bajo desempeño de los colaboradores y también por la productividad y eficiencia de los municipios

Mogollón et al. (2020) mencionan que los trabajadores municipales de Tumbes manejan inadecuadamente sus competencias, pues sus actitudes en el trabajo no son bien vistas por sus jefes y compañeros, por ende, en sus acciones estratégicas sus competencias se evidencian regulares, por lo que en su trabajo sus competencias en planear y organizar son regulares.

Asimismo, Aliana (2018), comenta que en Piura “El problema del desempeño laboral y sus implicancias en el rendimiento de los trabajadores en empresa PYMES, es por la falta de comunicación entre superiores y colaboradores, falta de acompañamiento y liderazgo, falta de control y seguimiento de las actividades laborales, entre otros” (P. 15). En este sentido, automatización de procesos a través de la inteligencia artificial, la optimización de recursos, buenas prácticas en la cadena de valor, entre otros representan en la actualidad nuevos desafíos en la gestión de los colaboradores para determinar perfiles competitivos y reducir las

brechas de alineación, apreciación y progreso del desempeño profesional. Además, los ejecutivos de hoy en día están muy resueltos en saber como gestionar el talento volviéndose facilitadores de habilidades blandas, con capacidad de negociación en un entorno multigeneracional. Este cambio es importante, porque involucra que el especialista del pasado que era monovalente en materias administrativas y normativas, migrará a ser un consultor multidisciplinario, cada vez más global, estratégico e innovador.

### **Contextos Local**

La municipalidad de Pimentel-Chiclayo está atravesando una crisis debido a la coyuntura sanitaria y socio económico a causa de la pandemia del COVID – 19. Ya que se evidencian trabajadores con bajas competencias laborales y por ende un bajo desempeño en el desarrollo de sus labores, debido a que existe deficiencia para identificar las habilidades claves e importantes para cada puesto, asimismo la falta de alineación en las capacidades de los puestos con la estrategia institucional, hay exceso de saberes poco relevantes, falta de promoción en el desarrollo de destrezas y conocimientos técnicos, ausencia de acompañamiento y liderazgo, mala definición de los perfiles del puesto, adaptación del puesto a las capacidades de las personas, deficiente proceso de incorporación y posterior selección del talento, administración de actitudes solo por momentos coyunturales y falta de parámetros en la medición de saberes y que haceres.

Por otro lado, se halló la falta de un método efectivo de evaluación respecto a la manera en que los colaboradores realizan sus funciones, ausencia de indicadores en el desempeño de trabajo asociados a las competencias requeridas del puesto, falta de seguimiento en la realización de tareas.

Poco control sobre el resultado de las funciones, incumplimiento de metas por puesto, falta de reconocimiento al buen trabajo, falta de incentivos y premios que motiven los logros, acompañamiento basado en críticas destructivas, aplazamiento de tareas, incumplimiento de compromisos, falta de autonomía en la solución de problemas respecto a los puestos, falta de claridad en responsabilidades y obligaciones de los trabajadores y poca comunicación entre subordinados y jefes inmediatos.

En consecuencia, de ello genera el debilitamiento para prevalecer el orden y el dominio administrativo, disminución de la aprobación en la imagen y credibilidad institucional frente a la sociedad y reducción del desarrollo socioeconómico de la localidad.

## **1.2 Trabajos previos**

### **Contextos Internacional**

Castillo (2020) en su tesis, mencionó como objetivo determinar el nivel de influencia de las competencias y el desempeño laboral en la empresa Nuevo Leon, se manejó una investigación de enfoque cuantitativo de tipo descriptiva y correlacional, de diseño no experimental, se mostró una población igual a 91 personas, de las cuales la muestra fue de 76, a los mismos que se les aplicó una encuesta, obteniendo como resultados que, el 85% de los trabajadores son capacitados por el modelo de competencias, el 92% de las entidades muestran una correspondencia con el nivel de bachiller tecnológico, el 20% desconocen del modelo educativo y de formación técnica, se pudo concluir que, por medio de la evaluación de los trabajadores se obtuvo una comprensión y visión para mejorar la situación de algunas habilidades educativas y técnicas, por lo que se estableció que existe una relación significativamente alta entre las variables propuestas en el estudio, es decir, a mayor experiencia que poseen los trabajadores, mayor será su desempeño.

Amalquema y Mendieta (2019) en su investigación tuvieron como objetivo determinar la asociación entre competencias comunicativas y desempeño laboral de la Universidad de Guayaquil, de esa manera, se aplicó una investigación de enfoque mixto, donde considera a 43 individuos como población, a los cuales se les aplicó una entrevista y encuesta, se obtuvo como resultados que, la comunicación que reciben del área de ventanilla no siempre es la más eficiente, debido que, los colaboradores de la entidad no desarrollan habilidades comunicativas, además, muestran que su desempeño se ve influenciado por la falta de competencia, por consiguiente, no realizan sus labores eficaz y eficientemente, con transparencia y responsabilidad; también, la encuesta resultó que el 40% califican de nivel bajo el desempeño de los colaboradores, el 45% cuenta que existe mala atención, el 35% el servicio que ofrece es bajo, el 47% comunica que la

retroalimentación bajo. Y concluí que los colaboradores no desarrollan sus competencias de comunicación eficientemente, por lo que, se muestra en el desempeño ineficaz de ellos.

Púm (2018) en su investigación en Guatemala. Empleo una investigación de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo – correlacional, con diseño no experimental, La población fue de 22 colaboradores. Se aplicó una encuesta y un cuestionario, es decir, técnicas e instrumentos. El objetivo principal estipula la relación entre las competencias de trabajo con su desempeño en la empresa Auto centro Gutiérrez S.A. Resultados: los trabajadores muestran un nivel superior de competencias técnicas que influyen en las competencias genéricas de la evaluación del desempeño. De esa manera, las competencias generales se dimensionaron en cuatro aspectos, siendo la flexibilidad del trabajo la más influyente, donde se encuentra la innovación, adaptación y el cambio hacia nuevas maneras de hacer las cosas, el entorno cambiante, es necesario para el éxito organizacional. Conclusión: la evaluación del desempeño consiente en medir las competencias de los colaboradores en sus lugares de trabajo, resaltando el desempeño por cada colaborador y cómo este produce información de su puesto de trabajo.

Alvarado y Suarez (2018) en su investigación en Ecuador, tuvo como finalidad diseñar un plan de mejora para la variable en estudio en la empresa Transp Enangeal S.A, utilizó un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, cuyo diseño fue no experimental, con una población de 26 colaboradores, a los mismos que se les asignó una encuesta, logrando obtener como resultados que el 66% no se sienten con motivación debido a que no reciben el apoyo por parte de sus jefes, el 55% percibe que la entidad no es recíproca, el 74% menciona que no existen buenas relaciones por lo que no se puede trabajar en equipos, y poseen bajo desempeño, el 50% piden ayuda para realizar completamente sus actividades asignadas, concluyó que los trabajadores presentan un nivel bajo con respecto al desempeño, no existe compañerismo, no poseen habilidades de liderazgo, para ayudar a los colaboradores en sus actividades con dificultades, por lo que al aplicar mecanismos de mejora, el desempeño va mejorar en los colaboradores.

Sigcha (2018) en su estudio en Ecuador, tuvo como finalidad desarrollar un mecanismo de Gestión por Competencias como un instrumento de GTH para



incrementar el desempeño en la empresa Luigi Valdini, empleó un estudio de enfoque cuantitativo de tipo deductivo con diseño no experimental, seleccionó como población 36 colaboradores, a los cuales les asignó una encuesta, obteniendo como resultados que el 58% percibe la innovación frecuentemente de la imagen de los productos, el 62% se sienten siempre comprometidos con las actividades, objetivos de la empresa, el 34% desarrolla poco las competencias y habilidades, el 40% indica que no pasan a menudo por evaluaciones de competencias, el 44% menciona que es de gran utilidad la implementación de un modelo de GTH, el 37% casi siempre los resultados son favorables con respecto a su desempeño, por lo que se concluyó que la empresa en análisis no maneja adecuadamente la planificación, organización ya que los colaboradores presentan deficiencias en su desempeño, no desarrollan óptimamente las competencias y la GTH por competencias, por lo que se determinó manejar el mecanismo de GTH para optimizar las competencias de los colaboradores.

Rodríguez (2017) en su investigación en Colombia. Tuvo como objetivo central encontrar el nivel de asociación del desempeño y la satisfacción del trabajo hecho por los colaboradores en la municipalidad los Guayos, trabajo con una investigación de tipo descriptivo – correlacional y con diseño no experimental, la población se constituyó de 26 colaboradores el cual se aplicó una muestra censal. La técnica aplicada se denominó (encuesta). Resultado: Las principales debilidades de la evaluación, indican que nunca reciben formación en un 46.1 %, y el 53.9 % nunca reciben promoción y reconocimiento en su trabajo. Además, se halló que uno de los factores clave para el éxito en la gestión pública es la transparencia con 43%, el cual evidenció ser la más significativa. Concluyó: el grado de asociación de las variables satisfacción y desempeño de trabajo en la entidad de estudio fue de  $r_{ho} = 0,859$  a través de la prueba de Spearman con una relevancia del “P valor de 0.01”, el cual evidencia una relación directa y fuerte al 99%.

Nazar y Figueroa (2016) en su investigación en Chile. El objetivo general fue comprender los paradigmas mentales a cerca del desempeño de trabajo hacia el personal mayor de cincuenta y cinco años en empresas manufactureras, Utilizó una investigación descriptiva, cuyo diseño fue no experimental, Se aplicó una muestra 195 trabajadores. Se aplicó una técnica denominada (encuesta) con la herramienta

(cuestionario). El método estadístico fue descriptivo estableciendo uso de tablas y gráficas. Resultados: colaboradores de más de 50 años son víctimas de paradigmas perjudiciales en aspectos físico mentales, pero vistos favorablemente en emocionales positivas. Sin embargo, se halló una asociación relevante y positiva de  $\rho = 0.603$  entre los paradigmas de sus colegas y la edad de colaboradores de más de 50 años. Además, se evidencio que el factor más importante es la atención a los ciudadanos y está correspondida con la edad de aquellos que atienden puesto que el promedio clientes son adultos mayores. Concluyó: en la empresa hay una perspectiva negativa en cuanto al envejecimiento físico del colaborador, el cual es vista como desfasada y reducción de competencias de trabajo. Por otro lado, el incremento de creencias estereotípicas del envejecimiento puede involucrar: conductas discriminatorias, negación de la estimación del desempeño, falta de oportunidades de compensación y promociones.

### **Contextos Nacional**

Chavez (2022) en su investigación en Huaraz, tuvo como finalidad determinar entre la gestión por competencias y desempeño su asociación en la provincial de Huaura, relación utilizo un estudio con enfoque cuantitativo de tipo descriptivo – correlacional, de diseño no experimental, la cantidad de población fue de 130 y la muestra fue de 97 individuos, a quienes se les asigno como instrumento un cuestionario, de los que se obtuvo como resultados que el 73% se siente comprometido con el trabajo que ejerce, el 63% realizan sus funciones eficazmente, el 70% son muy productivos en sus labores, el 70% son muy empáticos con sus compañeros laborales, el 66% mantiene un buen desempeño laboral, asimismo, se obtuvo una ( $\text{sig} = 0.000$ ) y una correlación significativamente= 0.956; por lo que se concluyó que en la empresa presenta una buena gestión con respecto a las competencias de los colaboradores, por ende su desempeño es efectivo y eficaz, por lo que se establece que hay una correspondencia efectiva entre dadas variables mencionadas.

Sinchi (2020) su estudio realizado en Pasco, tuvo como finalidad determinar la relación entre las variables competencias y desempeño laboral en la municipalidad de Villa Rica, de tipo descriptiva-correlacional, cuyo diseño fue transversal, teniendo en cuenta a 84 colaboradores como población, a los cuales

planteó una encuesta como técnica, obteniendo como resultados que el 59% planifica y organiza lo que tiene que realizar, el 59% le gusta trabajar conjuntamente con colegas de trabajo, el 55% da las iniciativas a los planes laborales, el 58% consideran ser responsables de las funciones dotadas en el trabajo, el 51% muestra que es apto de aportar capacidades en el área de trabajo, por lo que se concluy, que si existe una relación directa en las variables antes mencionadas, mediante R de Pearson: se indicó un valor  $r=0,769$ ;  $p < 0,00$ , mostrando un alto correlación en los sujetos de estudio e indicando que los trabajadores en dicha municipalidad su desempeño es adecuado por lo que también hacen un buen manejo de sus destrezas.

Saavedra (2019) su investigación realizada en Tumbes. Tuvo como objetivo comprobar la relación entre competencias y desempeño en la dirección de educación de Tumbes, la metodología de estudio es correlativa – descriptiva, cuantitativa con diseño no experimental, El número de población fue de 48 trabajadores. Se aplicó encuesta, con una herramienta llamada cuestionario. Por lo que se obtuvo como resultados: El 52% sugieren cambios, reformas de manera regular, el 54% se anticipa ante problemas futuros regularmente, el 56% indican que sus jefes regularmente muestran resultados de manera eficaz y eficiente, el 60% posee competencias de nivel regular, el 62% su desempeño es regular, por lo que se llegó a concluir que el desempeño de trabajo en los individuos es de nivel regular y con respecto a las competencias las manejan regularmente, asimismo se determinó que entre ambas variables si se relacionan.

Ortiz (2018) en su estudio realizado en Lima. Tuvo como objetivo hallar la asociación que hay entre las competencias y desempeño del laboratorio clínico en el HNHU. La metodología de la investigación fue de tipo correlacional – descriptiva con diseño no experimental. La población fue de 79 colaboradores, utilizo la técnica de encuesta instrumento cuestionario como herramienta de apoyo, se obtuvo como resultados: el 58% su trabajo en equipo es óptimo, el 60% su compromiso es óptimo, por lo que el desempeño laboral según el 60% es alto, las competencias que poseen según el 66% es óptimo, asimismo se obtuvo un  $\rho = 0.384$ , llegando a conclusión que entre ambas variables en estudio tienen una relación significativa,

y las competencias que se destacan son el compromiso, trabajo en equipo, las mismas que tienen una relación positiva con las variables de investigación.

Mendoza (2018) en su estudio realizado en Trujillo. Tuvo como finalidad hallar la asociación entre competencias y desempeño en la Corte Superior de Justicia de La Libertad. La metodología tipo descriptiva – correlacional con diseño no experimental – transversal, la población estuvo constituida por 23 colaboradores. Se empleó la encuesta y se utilizó el cuestionario como herramienta de apoyo. Resultados: 61% sus competencias genéricas de trabajo son regulares, 82,6% tiene un nivel de desempeño laboral regular en el área logística, asimismo se mostró un Rho de 0,256, por lo que se pudo concluir que existe una relación positiva media entre ambas variables de estudio, asimismo se estableció que los trabajadores poseen competencias regulares, por lo que su desempeño en sus labores es de manera regular.

Ninatanta (2018) en su investigación realizada en Lima. El objetivo fue calcular el nivel de relación entre las variables gestión por competencias y desempeño laboral en la empresa Cable Video Perú SAC. La metodología que se utilizó fue tipo descriptiva – correlacional, con diseño no experimental, con una población constituida de 72 colaboradores. Se empleó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento de apoyo. Resultados: el 52% pocas veces amplía sus conocimientos para aumentar su capacidad intelectual, el 50% casi siempre aplica habilidades conceptuales, 51,4% desean casi siempre relacionarse de forma social, el 42% casi siempre tienen la intención de mejorar sus trabajos, el 52% casi siempre tiene un desempeño laboral adecuado, asimismo se obtuvo un Rho de 0.453. Además, las competencias del saber y desempeño tienen una relación positiva de 0.423; asimismo, 0.336 para las dimensiones competencias del saber hacer y desempeño; y 0.271 para las dimensiones competencias del querer hacer y desempeño. Por lo que finalizó: que entre ambas variables poseen una relación positiva media, asimismo se estableció que los colaboradores no poseen una adecuada y correcta gestión por competencias y por ende su desempeño es medio.

Nolberto (2017) en su investigación realizada en Junín. Su objetivo fue establecer la relación que hay entre gestión de RR. HH y desempeño de la Municipalidad Distrital de Pichanaqui. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo

de tipo descriptiva – correlacional, con diseño no experimental, la población se formó por 145 colaboradores. Se empleó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento de apoyo. Resultados fueron que el 56% consideran que es importante la entrevista para seleccionar al personal con altas competencias, el 60% consideran que es muy importante la puntualidad y compromiso para tener un rendimiento laboral óptimo, el 40% están de acuerdo a que la entidad brinde iniciativas para alentar a sus subordinados, el 50% mencionan que la creatividad influye en la resolución de conflictos, el 45% menciona que el trabajo en equipo genera un buen desempeño, por otro lado se obtuvo un Rho de 0.819 lo que concluye que hay una correlación positiva alta, entre ambas variables, también se determinó que los colaboradores poseen un desempeño moderado por lo que la gestión en el área de talento requiere de mejoras.

### **Contextos Local**

Rujel (2021) en su estudio realizada en Lambayeque planteo como objetivo estipular un perfil de competencias, su investigación fue de tipo propositiva – aplicada con diseño pre experimental, tuvo como población 84 colaboradores, y las mismas que se les genero una encuesta como técnica, obteniendo como resultados que el 64% no poseen puntualidad en las actividades que se les asigna, el 50% poco manifiesta la capacidad de trabajar en equipo, en laborar frente a un líder, el 62% percibe las deficiencias en el apoyo de sus compañeros de trabajo, el 66% menciona que las tareas dejadas por el jefe, no son repartidas por igualdad entre todos, por lo que se concluyó que la entidad pública en estudio posee problemas con respecto al perfil de competencias en sus trabajadores, por lo que debe aplicar competencias para mejorar la productividad, rendimiento de su personal a cargo, y de esta manera se beneficiaran ambas partes.

Chuquipiondo (2020) en su investigación realizada en Chiclayo tuvo como propósito establecer la influencia que existe entre el desempeño y competencias laborales en la empresa Centro de Salud PRG, empleó una investigación con enfoque cuantitativo de tipo descriptiva – correlacional, con diseño no experimental, la cantidad de población es de 44, a quienes se les asigno el cuestionario como técnica y la encuesta como instrumento de apoyo, de los que se obtuvo como resultados que el 50% su desempeño laboral es muy eficiente, el 60% su

competencia laboral es favorable, por lo que se llegó a concluir mediante una prueba de “Rho 0.705” indicando que la influencia en ambas variables es directamente significativa, asimismo se manifiesta que las competencias son herramientas importantes para la medición de las destrezas laborales.

Sánchez (2019) en su tesis en Chiclayo Tuvo como objetivo implementar competencias para mejorar el desempeño de los trabajadores en la municipalidad de Chiclayo, la metodología de estudio fue una investigación de tipo descriptiva – correlacional, con diseño no experimental. El número de población fue de 21 colaboradores. Empleó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento de apoyo. Resultado: hay asociación del desempeño de trabajo y el talento humano, lo que corrobora la prueba de independencia Chi cuadrado con un  $P = 0,05 > 0,00$  siendo significativa. Además, los factores más críticos que se hallaron fueron: 35% flexibilidad, 32% Transparencia, 25% compromiso, y 12% logro de objetivos. Concluyó: la utilización de competencias optimizará relevantemente el desempeño laboral. Por último, en el desempeño laboral de la institución, no se examina de forma rutinaria, ni tampoco se realiza énfasis idóneo del perfil del trabajador en correspondencia del puesto, y mucho menos se refuerza las competencias para optimizar el crecimiento del trabajo con relación al talento.

Estela (2019) en su investigación realizada en Chiclayo, El objetivo principal fue determinar la asociación en entre la gestión de RR.HH y desempeño de la municipalidad de JLO, la metodología de estudio fue del tipo descriptiva – correlacional con diseño no experimental. El número de la población fue de 600 trabajadores, se obtuvo una muestra de 148. Se empleó como técnica la encuesta y el cuestionario como instrumento de apoyo. Resultados: señalan el trabajo en equipo y la producción de información son necesarias para la efectividad del que hacer en las municipalidades. Concluyó: hay asociación del capital humano y el desempeño de trabajo del personal con una  $\rho = 0,577$ . Además, se propuso un planeamiento estratégico de administración del capital humano, orientado a perfeccionar el desempeño de trabajo en el personal.

Geroma (2019) en su investigación en Chiclayo. Tuvo como objetivo establecer en qué medida las estrategias mejoran el desempeño laboral en los colaboradores administrativos-UJMB, la investigación fue propositiva con

metodología de estudio descriptiva con diseño experimental. El número de población fue 34 colaboradores, se empleó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento de apoyo. Resultados: el 50% evidencian un desempeño laboral muy bueno, asimismo el 50% menciona que desarrollan buenas estrategias en su ámbito laboral, por lo que se pudo concluir que las estrategias que aplican los colaboradores de la entidad son muy eficaces ya que mejoran en gran medida su desempeño en sus labores, por lo que se determina que implementar las estrategias en las áreas laborales otorga favorables resultados y ayuda en gran manera al rendimiento de los trabajadores.

Collazos y Fernandez (2018) en su investigación en Chiclayo. El objetivo principal fue plantear una propuesta por competencias para optimizar el desempeño de los colaboradores en la municipal de Chiclayo, La metodología tuvo un enfoque cuantitativo de tipo descriptiva con diseño no experimental. El número de población fue 30 colaboradores. Se empleó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento de apoyo. Se obtuvo como resultados que el 70% a veces se utiliza la selección de personal según el perfil buscado, el 55% casi siempre la entidad se rige de acorde a la política de talento humano, el 60% a veces los jefes de áreas se preocupan por resolver conflictos o implementar planes de motivación, por lo que se concluyó: que el desempeño de trabajo del personal es regular, por ende, también presenta una motivación baja, Asimismo se determinó que la entidad no desarrolla mecanismos para que los colaboradores desarrollen competencias en sus áreas laborales.

Cayotopa (2017) en su estudio: realizado en la Región Lambayeque. Tuvo como finalidad desarrollar una propuesta de G.C para el talento humano en la empresa Grupo RTP SAC, la metodología de estudio fue de tipo descriptiva con diseño no experimental. El número de población fue de 25 colaboradores, se aplicó la técnica de observación, información bibliográfica, entrevista y encuesta. Resultados: el 48% considera que con respecto a compromiso se encuentran en un nivel bueno, el 50% en orientación al público se encuentran en un nivel bueno, el 49% indica que en la orientación de resultados se ubican en un nivel alto, el 48% su calidad de labores son altas, el 68% su control es alto, el 65% su colaboración en el centro laboral es alto, el 56% su empowerment es alto, el 64% su habilidad

analítica es alta, conclusión : los factores competitivos más relevantes que emplearon en la identidad fueron: responsabilidad, comportamiento, disposición a los resultados, compromiso, aptitud de trabajo colaborativo, libre expresión y creatividad; con respecto a las competencias en el perfil del trabajador son: adaptación, contribución, seguridad, destreza, pensamiento metódico, liderazgo, colocación y compromiso con las funciones.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema.**

#### **1.3.1 Competencias laborales**

Mi trabajo está basado en la teoría científica de la administración de (Taylor, 1911) con un enfoque estructural, se considera de esta manera, que además coincide con Porqueres (2002), pues se intenta agrupar los conocimientos, serie de habilidades, cualidades únicas y aptitudes que forman parte de la personalidad en un individuo. Adicional a ello, en uno de los principios que aporta esta escuela es la de mejorar las condiciones salariales de los trabajadores, las mismas que deben ser congruentes con su productividad, esta última se alcanza con la especialización e individualismo del trabajo, para lograr el correcto desempeño de las funciones del trabajador en un área en concreto.

##### **1.3.1.1 Definición.**

Cukierman y Kalocai (2019) lo define que “Las capacidades conductuales de acciones que consisten en lograr el triunfo en la unidad de trabajo, o también definidas como una composición de peculiaridades justificables del experto (artes, instrucciones, y cualidades) que proporcionan un conforme trabajo de su función”.

Porqueres (2002) indica que es una agrupación de conocimientos, series de habilidades, cualidades únicas, aptitudes que forman parte de la personalidad en un individuo, las cuales están disponibles para el desarrollo de proyectos, actividades con un alto grado de productividad y desempeño en sus rutinas.



Chiavenato (2011) son cualidades de cada persona que posee para el desarrollo y desempeño propio en cada actividad y asimismo son competencias que diferencian a una persona de otra. Todo colaborador debe tener básicamente un acumulado de competencias para desempeñarse en la entidad.

### **Enfoque de competencias**

Según, Chiavenato (2011), en su enfoque teórico indica que las competencias esenciales de una compañía se distinguen a través de cuatro juicios de elección:

1. Capacidades valiosas: son aquellas que permiten a la empresa a contrarrestar amenazas ambientales o encontrar otras opciones también ambientales; con la finalidad de generar valor para la empresa y ayuden a emplear nuevas estrategias también de generarlo para los usuarios.

2. Capacidades raras: son aquellas que pocos o nadie de la competencia tiene. Si una capacidad es usual a muchas empresas, no se tomaría como ventaja competitiva puesto que es una práctica que los demás hacen como una actividad diaria. La ventaja competitiva se da si y solo si una empresa es capaz de emplear sus fortalezas y de ello contribuir con estrategias que sean beneficiosas para la misma.

3. Capacidades difíciles de imitar: son aquellas que otras empresas no pueden desarrollar de manera natural. Una capacidad es difícil, en ocasiones, de imitar esencialmente por tres motivos, ya sea que se den de manera colectiva o individual.

4. Capacidades insustituibles: son aquellas que no pueden sustituir fácilmente, es decir, no tienen ningún equivalente y no son fáciles de encontrar, además, son capacidad propias y únicas. A medida que sea más importante en la empresa, mayor es su valor estratégico. Si es menos visible, es menos probable encontrar un reemplazo ideal, por lo tanto, es más difícil que los competidores la imiten y el desafío es mayor. El conocimiento empresarial y las relaciones de trabajo que tienen como base la confianza son capacidades difíciles de igualar e copiar.

#### **1.3.1.2. Tipos de competencias**

Porqueres (2002) explica que existen cuatro tipos de competencias en la gestión pública los cuales describiremos a continuación:

**Las competencias institucionales o genéricas:** hace referencia a las competencias que deben de poseer todo el personal de la organización para direccionar todos los procesos centrales, claves y relevantes estas son lo que hacen el sentido diferenciador con otras organizaciones y les permite el éxito.

**Las competencias específicas por nivel:** se refiere a las propias competencias de los diferentes niveles tanto: gerenciales, división, jefaturas entre otros.

**Las competencias individuales por puesto:** se refiere a los saberes, destrezas, cualidades y ética profesional, el cual poseer un colaborador en virtud de lograr el éxito en su área correspondiente muy aparte de obtener las competencias tanto institucionales y específicas.

**Las competencias distintivas de puesto:** se refiere a clarar con precisión cuales son los componentes diferenciadores selectos requeridos que se debe de cumplir un trabajador para asumir un puesto en concreto muy aparte de obtener las competencias: institucionales, específicas y particulares, dichas competencias, estas estan vinculadas con las tecnologías de operaciones de cada puesto en específico.

### **1.3.1.3 Clasificación de las competencias.**

Chiavenato (2011) indica que las competencias se pueden clasificar en:

**Competencias básicas:** capacidades que posee un trabajador, para desarrollarse en cualquier circunstancia, lugar y tiempo, algunas son: argumentar ideas, pensar de forma sistémica, comunicarse con efectividad, actuar bajo valores y códigos morales aceptados como verdades, con ellas se logra: liderazgo, poder, diligencia de la ciencia, transformaciones de la realidad y marca el ritmo de trabajo.

**Competencias genéricas:** son denominadas transversales, como la destreza y/o habilidad de un colaborador para poner en evidencia logros acerca de soluciones en concreto sobre en áreas y/o unidades de la empresa, aún cuando dicha persona no pertenezca a ellas.

es decir, posee conocimientos holísticos e integrales, tiene capacidad para: laborar participativamente y en equipo, dirigir proyectos y actividades, aplica tecnologías, atiende con audacia a clientes, genera información, entre otros.

**Competencias específicas:** se llaman también competencias técnicas y/o capacidades profesionales específicas al campo acción profesional, el cual pertenece aún departamento y/o área de la organización por lo concurrente dichos trabajadores poseen un especialización puntual, tienen capacidad para: La diligencia especialista, aplicación de tecnologías concretas, lenguaje técnico, dominio y expertice maestro del problema y la solución.

#### **1.3.1.4 Competencia en los puestos laborales.**

Mertens (2000) “La competencia es la edificación general de ilustraciones reveladores y ventajosas para el trabajo del lugar, que se logra a través de la enseñanza por práctica. Asimismo, son talentos para reconocer de forma victoriosa a una petición, actividad o inconveniencia son confusos, congregando y armonizando riquezas propias de origen no cognitivos y cognitivos del medio ambiente”

González y Cléries (2018) afirma que las competencias contienen en la determinación: “saberes de un imaginar procedimental y un hacer ser (actitudinal). La competitividad concierne a saber hacer “algo”, y a demostrar, que tanto a la refrendación o a la objetivo”.

#### **1.3.1.5 Modelos de competencias**

Mertens (2000), indica que el modelo competencias está basado en el conocimiento. – donde se evalúa los saberes de los individuos mediante instrumentos, mecanismos al momento de postular para un cargo, o para destacar una competencia.

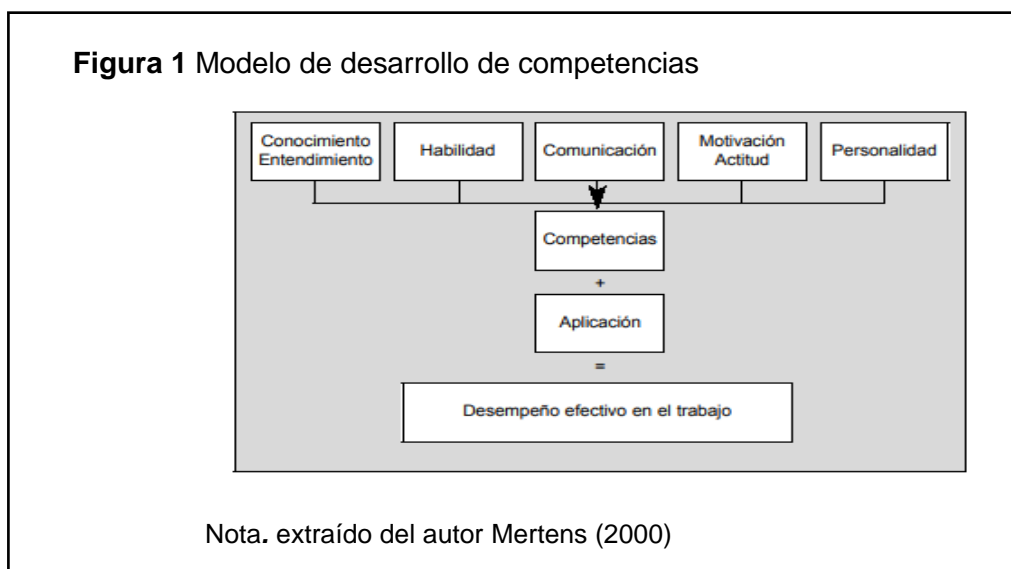
En la habilidad. – donde el individuo presenta un conjunto de destrezas, cualidades propias, en la cual al momento de su desarrollo como profesional surgen más habilidades, que los van a diferenciar dentro de todo el mercado.

En la comunicación. – es un factor vital e importante para el éxito en las actividades, para ser competitivo se debe tener habilidades comunicativas para de esta manera tener buenas relaciones en los centros de

trabajo, asimismo también para tener una alta comprensión y ser un óptimo transmisor.

Basado también en la motivación. – ya que, si un individuo posee una alta motivación dentro de una organización como resultados tendrá un alto rendimiento, y productividad, pues una persona motivada posee más capacidad de realizar actividades sin obstáculos, con una mentalidad llena de actitud positiva.

En la personalidad. – son rasgos peculiares de un individuo, los cuales influyen en las competencias, pues si se tiene una personalidad no aceptable, esta no lograra adecuadas competencias y le dificultara desarrollarse en su entorno.



### **Modelización de competencias profesionales/personales**

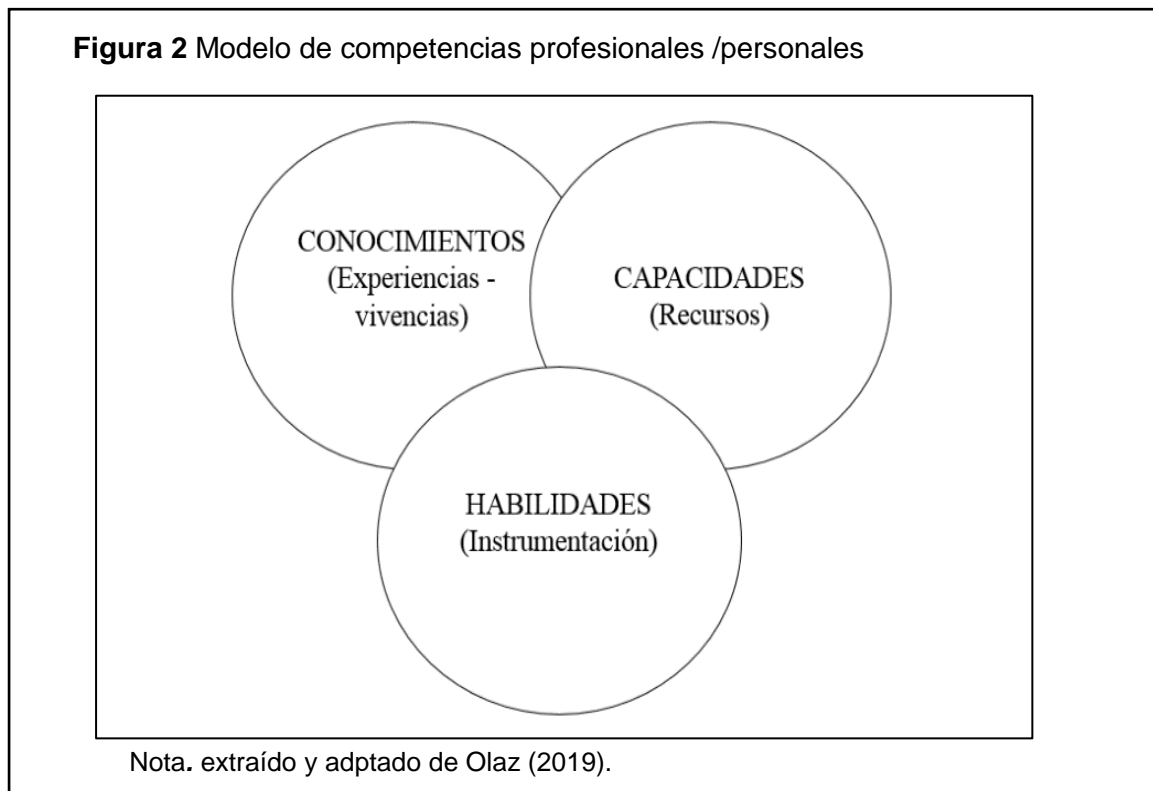
En palabras, de Olaz (2019) existe un “modelo orientado a la reflexión sobre tres procesos decisivos en cuanto a la secuencia de: selección, formación y desarrollo de personas” ( pp 79 -80). Asimismo, este modelo tiene tres dimensiones que son:

Conocimiento que son perspectivas teorico (lo que es o debe ser) - práctica (lo que hago o lo que se debe hacer) son de origen en vivencias y experiencias: en su contenido agrupan a dichos conocimiento generales, específicos y adaptables.

Capacidades es la gestión que tiene la persona respecto a ciertas circunstancias , donde necesita aplicar dichos recursos para solucionar su

problemática, estas pueden ser: autocontrol, flexibilidad, adaptación, dirección de personas, entre otros.

Habilidades son destrezas no necesariamente heredadas sino que podrían también ser origen de la práctica con disciplina, si bien es cierto que existe una sutil diferencia con las capacidades no se debe de confundir con ellas, ya que su carácter es instrumental.



### 1.3.1.6 Dimensiones

La gestión por competencias de trabajo institucionales, desde la perspectiva pública en las últimas décadas a tenido un gran impacto y aceptación por los estados del mundo para mejorar su gestión pública.

Porqueres (2002) indica factores importantes como de identificar, determinar, evaluar y mejorar las competencias laborales a nivel institucional, donde se encuentran dimensionadas en su modelo, el cual guira nuestro estudio y describiremos a continuación:

**Dimensión 01, orientación al logro/ resultados:** es el trabajo realizado de forma correcta o cumpliendo con patrones de excelencia de este último: Logrando

los estándares propios del desempeño personal enfocado a superar el esfuerzo propio, alcanzando objetivos con rendimiento, realizando un trabajo en comparación con otros por medio de la competitividad, estableciendo desafíos o logrando proezas superiores que jamás nadie a logrado mediante la innovación.

**Dimensión 02, orientación al cliente:** se refiere a la disposición de servir al cliente y/o usuario para complacer sus deseos y/o necesidades, con propósito de enfocarse a identificar los problemas de los clientes.

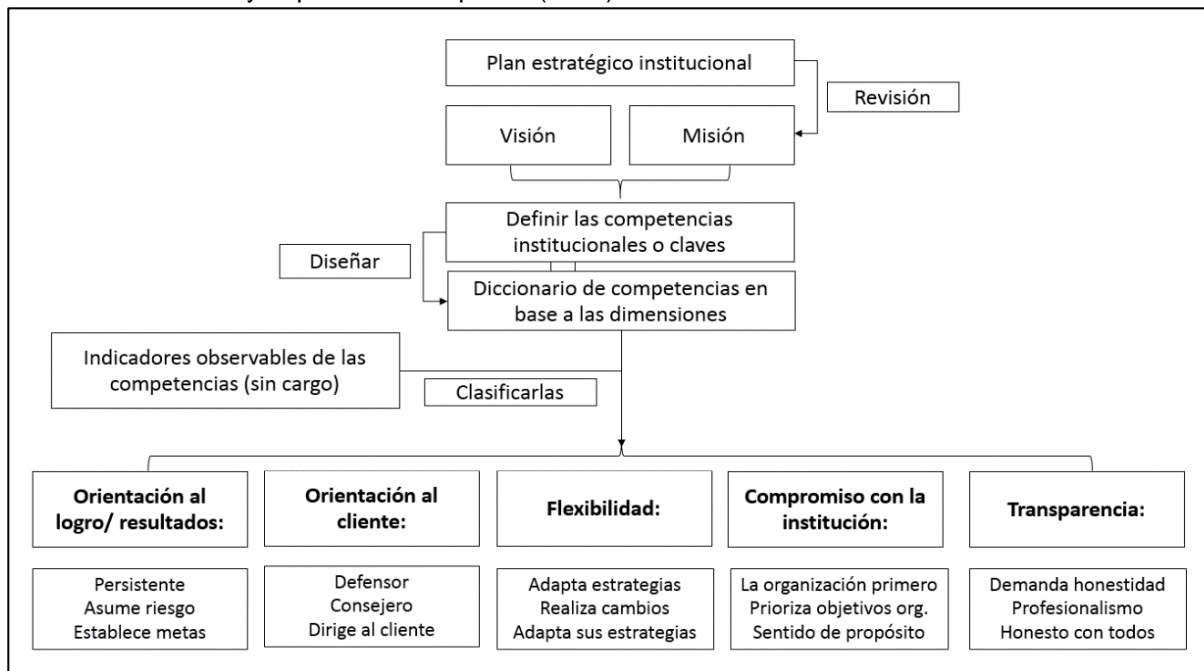
**Dimensión 03, flexibilidad:** se refiere a la destreza de acomodarse a laborar en hechos diversas, con humanos diferentes y de alta diversidad de tecnologías en el entorno. Además, debe de considerarse comprender y respetar opiniones, comentarios y perspectivas opuestas al que se tiene adaptando el propio enfoque a la nueva realidad o situación cambiante que requiere ajustar nuestros paradigmas a la organización y el puesto de trabajo.

**Dimensión 04, compromiso con la institución:** es alinear los comportamientos con los requerimientos, exigencias y expectativas de la organización, teniendo acciones que promuevan el alcance de metas y cumplimiento de la misión.

**Dimensión 05, transparencia:** están asociadas estas competencias con los comportamientos de honradez y valores de trabajo respecto al considerar las acciones moralmente aceptadas al profesionalismo teniendo como directriz los valores que rigen a un servidor de la ciudadanía.

**Figura 3** Modelo de competencias laborales institucionales

Nota. extraído y adaptado de Porqueres (2002).



**1.3.1.7 Medición y evaluación de las competencias.**

Mertens (2000) afirma que las competencias son propias de una persona, y por lo tanto no de los puestos, es decir:

Son comportamientos visibles y justificables por tanto conmensurable que muestran la posibilidad de un ejercicio efectivo La conducta es la acción que realiza la persona o habla sobre una conducta y no es aquello que el individuo anhela hablar o realizar que correspondería decir o hacer. La porción de manifiesto de los desplazamientos son las conductas, ellas hacen claras las aptitudes. Por tanto, para desenvolverlas la competitividad, es ineludible estar a la mira la conducta del individuo.

Por otro lado, Porqueres (2002) detalla que para medir las competencias laborales institucionales debemos de seguir el siguiente proceso que mostramos a continuación: auditar el plan estrategico institucional, revisar la alineación de la visión y misión, definir las competencias institucionales, diseñar el diccionario de competencias profesionales, clasificarlas según sus dimensiones y precisar los indicadores.

Asimismo, Mertens (2000) indica que la medición de las capacitaciones en competencia laborales es un proceso que implica: planificación, organización, evaluación, seguimiento y retroalimentación bajo el liderazgo y el acompañamiento. A continuación mostramos los criterios que en este estudio hemos seleccionado para evaluar que modelo de competencias es el más indicado para los propósitos de nuestro estudio:

**Tabla 1**  
Evaluación de los modelos de competencia laboral.

CRITERIOS	MODELOS DE COMPETENCIAS		
	Desarrollo de competencias	Profesionales personales	Laborales institucionales
Genera nuevo conocimiento	4	3	5
Sencillo de aplicar	3	5	4
Explica fácilmente la realidad.	4	4	5
Contribuye a la gestión del personal	4	3	5
Facilita la creación de indicadores	5	4	5
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>19</b>	<b>24</b>

Nota. Elaboración propia.

Nota. los valores de evaluación son: (5) excelente; (4) bueno, (3) regular y (2) malo. Cabe, señalar que las puntuaciones han sido determinadas teniendo en cuenta también estos factores: actividad principal del servicio, tamaño org., circunstancia competitiva y coyuntura socioeconómica. El modelo seleccionado de nuestro estudio será competencias laborales institucionales

### 1.3.2 Desempeño laboral

Del mismo modo que con la variable Competencias laborales, esta también se basa en la teoría científica de la administración de (Taylor, 1911) con un enfoque estructural, donde el trabajador y la institución perciben el bienestar como el logro de sus objetivos, no de manera antagónica, sino más bien de forma conjunta. La prosperidad de ambas partes se alcanza cuando sus intereses son vistos como idénticos, y al mismo tiempo se intenta dividir el trabajo para de esta manera volverlo más especializado y con ello eficiente. Otra justificación que se ajusta a los parámetros de esta corriente dentro del campo de la administración, es la de cuantificar dicho desempeño para reconocer mejoras en el proceso y métodos del trabajo.

#### 1.3.2.1 Definición.



Davis y Newstrom (2001) indica que es un compromiso donde habitualmente se es reflejado en los colaboradores, con muchos años de trabajo en una empresa, asimismo el desempeño laboral son los que han alcanzado el éxito individual en la organización y quienes trabajan en un grupo de colaboradores comprometidos con ello.

Chiavenato (2015), indica que son ejercicios o conductas significativas vistas en el personal para la consecución de metas en la empresa y/o institución. En este sentido, un excelente desempeño de trabajo es el activo más poderoso que puede poseer una empresa y del cual se construye a base de fuerza, coraje y gestión.

### 1.3.2.2 Propósitos de la evaluación

En palabras de Chiavenato (2015), explica: la valoración del desempeño tiene varios propósitos y de acuerdo con ello se desarrollará el instrumento más pertinente aquí mencionaremos algunos:

**Tabla 2**

Propósito de la evaluación del desempeño laboral para mejora de procesos.

<b>Sumar personas</b>	<b>Colocar personas</b>	<b>Recompensar personas</b>	<b>Desarrollar personas</b>	<b>Retener personas</b>	<b>Monitorear personas</b>
Crea bancos de talentos.	Superiores modelos.	Superiores resultados.	Mejor aprendizaje.	Mayor adaptación.	Mayor feedback.
Planifica los RR. HH.	Mejor perfil.	Mayores incentivos.	Mayor crecimiento.	Mayor permanencia.	Facilita la comunicación.
Centro de información.	Mayor exactitud.	Mayores ganancias.	Mayor satisfacción.	Mayor fidelidad.	Mejora el trabajo.
Inventario de competencias.	Mayor Precisión.	Mayor satisfacción.	Menor costo.	Mejor clima.	Incrementa el control.

Nota. extraído de Chiavenato (2015).

Nota. en este estudio el propósito de evaluar el desempeño es para desarrollar las competencias laborales institucionales de la municipalidad de Pimentel.

### 1.3.2.3 Interés por la evaluación

De acuerdo, con Chiavenato (2015) describe que las organizaciones tienen diversos intereses por evaluar el desempeño laboral, los cuales pueden ser:

**Tabla 3**

Interés de la evaluación al desempeño laboral.

<b>Recompensas</b>	<b>Feedback</b>	<b>Desarrollo</b>	<b>Relaciones</b>	<b>Percepción</b>	<b>Potenciar talento</b>
Aumentar salarios	Información actitudes	Conocer debilidades	Genera vínculos	Jefes	Identificar potencial
Incrementar promociones	Información competencias	Comprender Fortalezas	Aumenta el dialogo	Colegas	Crear programas de desarrollo
Despedir trabajadores	Información Percepción	Entrenamiento capacitación	Fortalece la comunicación	Propia	Invertir y recompensar

Nota. extraído de Chiavenato (2015).

Nota. en este estudio el interés de evaluar el desempeño es para el desarrollo personal de los colaboradores.

### 1.3.2.4 Responsable de evaluar.

En palabras de Chiavenato (2015) comenta que la evaluar el desempeño es un proceso que permite minimizar la incertidumbre respecto al aporte, el trabajo y el entorno que el colaborador desarrolla en el cumplimiento de sus funciones, deberes y responsabilidades. Asimismo, permite que los jefes establezcan: una comunicación efectiva, acompañamiento constante y dirección personalizada sobre el empleado para mejorar su trabajo. Por último, presentamos un cuadro comparativo entre las personas deberían de ser responsables de evaluar el desempeño.

**Tabla 4**

Evaluación del responsable para medir el desempeño laboral.

<b>RESPONSABLES</b>	<b>CRITERIOS</b>				<b>Total</b>
	<b>Objetividad</b>	<b>Identificación de necesidades</b>	<b>Participación activa</b>	<b>Información de calidad</b>	
Autoevaluación	3	5	2	5	<b>15</b>
Gerente	3	3	2	3	<b>11</b>
Trabajador y gerente	3	4	3	4	<b>14</b>
Equipo de trabajo	4	3	4	4	<b>15</b>
Toda la organización	4	3	4	4	<b>15</b>
Subordinados a jefes	3	3	4	4	<b>14</b>

Comisión evaluadora	3	3	3	4	<b>13</b>
U. RR. HH	3	3	3	4	<b>13</b>

Nota. Elaboración propia.

Nota. los valores de evaluación son: (5) excelente; (4) bueno, (3) regular y (2) malo. Los responsables seleccionados para medir la evaluación del desempeño son: la autoevaluación, equipo de trabajo y toda la organización teniendo en cuenta además estos factores: coyuntura socioeconómica, tamaño org y circunstancia competitiva. El responsable de evaluar el desempeño laboral del trabajador será el mismo.

### 1.3.2.5 Métodos de evaluación

Chiavenato (2015) manifiesta que existen muchos métodos para examinar el desempeño de trabajo dos formas son: individual por trabajador o total en la organización, por ello expone la siguiente clasificación:

**Métodos tradicionales:** son aquellos instrumentos de medición que han realizado diversas empresas y organizaciones para evaluar el desempeño tanto de la dirección (estratégico), trabajadores (táctico) y jornaleros desde el punto de vista (operativo). Aquí presentamos algunos de ellos y evaluaremos mediante criterios cuál de estos métodos nos ayuda a lograr de forma más efectiva nuestros objetivos:

**Tabla 5**

Evaluación de los métodos tradicionales del desempeño laboral.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN								
MÉTODOS	Sencillez	Definición indicadores	Escala	Resultados	Objetividad	Generalización	Feedback	Total
Grados esquemas	5	4	5	3	3	2	5	<b>27</b>
Selección obligada	3	3	2	4	5	5	3	<b>25</b>
Estudio campo	2	4	4	4	4	3	4	<b>25</b>
Sucesos de urgencia	4	4	3	4	4	2	3	<b>24</b>
Inventario de control	4	4	4	4	3	2	3	<b>22</b>

Nota. Elaboración propia.

Nota. los valores de evaluación son: (5) excelente; (4) bueno, (3) regular y (2) malo. El método elegido para nuestro estudio será la escala gráfica, teniendo en cuenta además estos factores siguientes: coyuntura socioeconómica, tamaño org y circunstancia competitiva.

**Métodos modernos:** son sistemas de evaluación creados a partir de los métodos tradicionales solo que haciendo mejor uso de recursos y tomando mayor énfasis en la autoevaluación y la autodirección del personal. Cabe señalar, que debido a la pandemia del COV- 19 no utilizaremos este tipo de métodos modernos por las siguientes limitaciones necesarias para que su aplicación sean efectivo: contacto con el personal administrativo en su centro de labores, costos elevados de aplicación, participación activa de todos los involucrados, monitoreo y seguimiento a lo largo de la evaluación, entre otros. Sin embargo, mencionaremos dos de estos métodos con mayor aplicación: evaluación participativa por objetivo y evaluación 360°.

#### 1.3.2.6 Dimensiones del desempeño laboral

Davis y Newstrom (2001) explican que el desempeño laboral tiene las siguientes dimensiones: conocimientos, comunicación y trabajo en equipo, el cual describiremos a continuación.

**Conocimientos:** Davis y Newstrom (2001), indica que es un conjunto de saberes que contienen información teórica (académica) o práctica (experiencia) de acuerdo con estos factores: tiempo, lugar y circunstancia, el cual se dan a través de forma grupal, como también individual.

Por otro lado, Davenport (2006), afirma que el conocimiento es una mixtura flexible de experiencias ya vividas, ética aplicada, información circunstancial y generada en hechos determinados e internalizados por la práctica constante.

Chiavenato (2000), indica que el capital interno comprende básicamente el capital de sistemas internos y conocimientos corporativos, en donde la cultura o el forma parte integral de los conocimientos. Es por lo que los saberes deben adquirirlos todo el personal de la empresa donde está basado en procedimientos, experiencias y políticas), evidenciado (documentos o bases de datos).

**Comunicación:** según Davis y Newstrom (2001), se refiere a la transmisión de conocimientos de un ser humano a otro; por el procedimiento mediante el cual no solo se va a transmitir información, sino que también se trasmite comprensiones. Por lo que indica que comunicarse es el principio necesario del humano para interactuar con otros de su especie mediante la transmisión de datos que contienen: reflexiones, opiniones y valores apreciados. Por último, permite a los humanos compartir pasiones, emociones, saberes y sentimientos. Los indicadores más relevantes son: transmisión tecnológica, compartir ideas, expresión de pensamientos y toma de decisiones.

Por otro lado, Thompson (2008) indica que la comunicación es un proceso mediante el cual dos o más individuos sostienen una conversación en un tiempo y espacio determinado.

#### **Trabajo en equipo:**

según Davis y Newstrom (2001) indica que, en el trabajo de equipo, existen secuencias de conexión, igualdad, liderazgo, información, entre otros. Por lo que, todos estos elementos se sostienen en la “conducta” aceptada por todos los individuos que hacen parte de un grupo o unidad de trabajo. Algunos indicadores más relevantes son: tareas compartidas, responsabilidad y competencias.

Stone (1996), manifiesta que las labores en unidad entre “dos o más individuos que interactúan e influyen en otros para lograr un propósito común” (p. 221).

Escurra y Tapia (2014), explica que las labores realizadas por un empleado se pueden perfeccionar siempre y cuando este tenga dos opciones puntuales: la primera, es que trabaje en el front office (cara a cara con el cliente) o segundo que sea integrante de una unidad de calidad de trabajo, es decir, que tenga que ejecutar funciones en torno a perfeccionamiento de especificaciones tanto de servicio y/o productos. Asimismo, en los equipos de trabajo.

#### **1.3.2.7      Formula del desempeño laboral**

Por otro lado, García (2004), expone una fórmula del desempeño y los criterios para poder medirlas primero obedecen a unos criterios

que el trabajador tiene que poseer: primero (saber qué hacer), segundo (cómo hacerlo), tercero (ser capaz de hacerlo), cuarto (tener recursos) y quinto (estar motivado). Asimismo, todos estos criterios deben de ser multiplicados por los actos de un del líder (directivo, gerente, jefe o quien esté al frente). A continuación, presentamos la fórmula:

$$D = f(o+m+c+r) \times L.$$

D = desempeño

o = objetivos; m = motivación; c = competencias y r = recursos.

L = liderazgo.

### **1.3.2.8 El desempeño del trabajador en el cargo.**

Chiavenato (2015) explica que el desempeño general es importante, pero más aún el desempeño del cargo, el cual manifiesta los comportamientos del colaborador en su centro laboral.

Por otro lado, el esfuerzo de una persona se fundamenta en las destrezas y la competencia individual del empleado y en la forma de percibir su rol que ejerce en la empresa, por ello el trabajo del puesto se basará en relación de todos esos aspectos que condicionan la labor.

## **1.4 Formulación del problema.**

### **1.4.1 Problema General**

¿Qué relación existe entre las competencias laborales y el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad del distrito de Pimentel, Chiclayo?

### **1.4.2 Problema Especifico**

¿Qué relación existe entre la Orientación al logro / resultados y el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad del distrito de Pimentel, Chiclayo?

¿Qué relación existe entre la Orientación al Cliente y el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad del distrito de Pimentel, Chiclayo?

¿Qué relación existe entre Flexibilidad y el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad del distrito de Pimentel, Chiclayo?

¿Qué relación existe entre compromiso y el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad del distrito de Pimentel, Chiclayo?

¿Qué relación existe entre Transparencia y el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad del distrito de Pimentel, Chiclayo?

### **1.5 Justificación e importancia del estudio.**

Hernández, et al. (2015) manifiestan que las justificaciones de la investigación son: “valoraciones sobre los beneficios de un estudio, que cumplen con los requisitos de exhaustividad y flexibilidad” (p. 15). De acuerdo, al nivel de respuestas en tanto a una serie de interrogantes. Asimismo, dichas respuestas deben de tener los criterios de justificando e importancia tanto social, práctica y teórico.

#### **Social**

El presente estudio se justificó manera social, debido a que la municipalidad al conocer la situación actual de sus competencias laborales de sus colaboradores, podrá diseñar diversas estrategias y táticas que estimulen el fortalecimiento de sus competencias laboradores para que con ello puedan tener un mejor desempeño en sus trabajadores.

#### **practica**

El estudio permitió que las municipalidad de pimentel, planteara alternativas de mejora con respecto al desempeño de sus colaboradores, asimismo permitio que implementera propuestas a base de sus investigaciones, diagnosticos, con la propósito de fomentar el desempeño laboral en sus trabajadores, por lo que tambien la municipalidad tenga buena presencia referente a sus competencias y el desempeño que reflejan los individuos.

Por ultimo, es util como investigacion previa para futuros estudios que realice un investigador con las mismas categorias de estudio.

#### **Metodologica**

Debido a que, en su desarrollo metodológico se trabajo con un enfoque cuantitativo de descriptivo – correlacional, con diseño no experimental. Para la recolección de información se hizo uso de una encuesta; y cuestionario. Los cuales fueron importantes para llevar acabo la investigacion pertinente.

#### **Teórico**

El estudio se justifico teorically, ya que se describio informacion bibliografica importante y necesaria para el desarrollo del estudio, en la variable competencias laborales se baso en la teoria de porqueres (2002), quien lo define "como una agrupacion de conocimientos, series de habilidades, cualidades unicas, aptitudes que forman parte de la personalidad en un individuo" y para la variable desempeño laboral se baso en Davis y Newstrom (2001), definiendo como un compromiso donde habitualmente se es reflejado en los trabajadores, con muchos años de trabajo en una empresa, los que han alcanzado el éxito individual en la empresa y quienes trabajn en un grupo de colaboradores comprometidos con ello.

## **1.6 Hipótesis**

### **Hipótesis general**

**H<sub>i</sub>:** Existe relación, entre las competencias laborales y el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Pimentel, Chiclayo.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación, entre las competencias laborales y el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Pimentel, Chiclayo.

### **Hipótesis Especificas**

**H<sub>1</sub>:** La orientación al logro / resultados si se relaciona positiva y significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Pimentel, Chiclayo

**H<sub>0</sub>:** La orientación al logro / resultados no se relaciona positiva y significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Pimentel, Chiclayo

**H<sub>2</sub>:** La orientación al cliente si se relaciona positiva y significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Pimentel, Chiclayo

**H<sub>0</sub>:** La orientación al cliente no se relaciona positiva y significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Pimentel, Chiclayo



H<sub>3</sub>: La flexibilidad si se relaciona positiva y significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Pimentel, Chiclayo

H<sub>0</sub>: La flexibilidad no se relaciona positiva y significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Pimentel, Chiclayo

H<sub>4</sub>: El compromiso si se relaciona positiva y significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Pimentel, Chiclayo

H<sub>0</sub>: El compromiso no se relaciona positiva y significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Pimentel, Chiclayo

H<sub>5</sub>: La transparencia si se relaciona positiva y significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Pimentel, Chiclayo

H<sub>0</sub>: La transparencia no se relaciona positiva y significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Pimentel, Chiclayo

## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1 Objetivos General.**

Determinar la relación entre las competencias laborales y el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Pimentel, Chiclayo.

### **1.7.2 Objetivo Especifico**

- Determinar la relación entre la dimensión orientación al logro/resultados y el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Pimentel, Chiclayo.

- Determinar la relación entre la dimensión orientación al cliente y el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Pimentel, Chiclayo.
- Determinar la relación entre la dimensión flexibilidad y el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Pimentel, Chiclayo.
- Determinar la relación entre la dimensión compromiso con la institución y el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Pimentel, Chiclayo.
- Determinar la relación entre la dimensión transparencia y el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Pimentel, Chiclayo.

## II. MATERIALES Y MÉTODOS

### 2.1. Tipo y diseño de investigación.

#### Tipo de investigación.

**Enfoque cuantitativo.** - son series de procesos secuenciales, que se utilizan para obtener datos de nivel numérico para el análisis de las hipótesis planteadas en la investigación, asimismo tiene como propósito brindar enfoques de comportamiento y sustentarse en conceptos. (Hernández, et al., 2014).

**Tipo descriptiva.** Es donde se describen rasgos característicos, categorías de vital importancia, las cuales ayudaran al respectivo análisis de los sujetos en estudio, asimismo se emplea porque se pretende recoger y analizar datos de forma independiente sobre las variables de investigación, describir la asociación en ambas (Hernández et al., 2014).

la presente investigación se desarrolló mediante un enfoque cuantitativo, descriptivo debido a que se recolectó información que servirá para describir las competencias y el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad de Pimentel.

#### Diseño de investigación.

**No experimental.** Es un estudio realizado sin manipular de manera intencional los grupos de la variable, ya que únicamente se observan tal como se muestran en su entorno, y para luego analizarlas sin cambiar el contexto (Hernández et al., 2014).

**Trasversal.** En este apartado se recolecta los datos de las variables puestas en investigación en un tiempo determinado y momento único (Hernández et al., 2014).

De tal manera que, el presente trabajo fue enfocado a un diseño no experimental– de corte transversal, debido a que solo se observó las variables en su contexto natural, es decir tal como sucedieron los hechos en la municipalidad, sin alterar la información recogida, asimismo los datos obtenidos son recogidos en un momento y tiempo único.

## 2.2. Población y Muestra.

### Población

La población son todos aquellos objetos de estudio que tienen rasgos similares o de una misma especie.(Hernández et al., 2014)

La población de la investigación: son los trabajadores administrativos y en planilla, tiempo de servicio más de un año, ambos sexos y edad mayores de 18 años dando un total de 120.

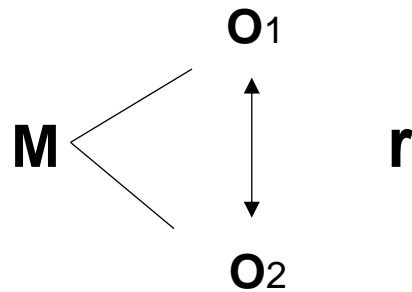
**Tabla 6**

Población de trabajadores administrativos de la MDP.

<b>Gerencias</b>	<b>Trabajadores</b>
<b>General</b>	4
<b>Administración y finanzas</b> (RR. HH, contabilidad, patrimonio, tesorería y abastecimiento y servicios generales)	15
<b>Asesoría jurídica</b>	5
<b>Planificación y presupuesto</b> (planeación y modernización; y presupuesto)	9
<b>Infraestructura y desarrollo urbano y rural</b> (planeamiento urbano y catastro, obras públicas, habilitación urbana y edificaciones)	13
<b>Desarrollo económico</b> (promoción empresarial y turismo; y comercialización y control municipal)	13
<b>Desarrollo social</b> (promoción social y desarrollo humano; y programas sociales y participación)	8
<b>Seguridad ciudadana y gestión de riesgo de desastres</b> (seguridad ciudadana y gestión de riesgo de desastres)	8
<b>Ambiental</b> (gestión ambiental y recursos naturales y gestión integral de limpieza y residuos sólidos)	12
<b>Administración tributaria</b> (registro, determinación y recaudación, fiscalización tributaria y ejecución coactiva)	33
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>

Nota. extraída de la planilla de la municipalidad de Pimentel, periodo 05/2019 – 05/2022.

Por otro lado, Hernández, et al. (2014) explican que “la muestra censal se refiere en el caso donde todas las unidades de estudio son calificadas como muestra” (p. 55). En consecuencia, este estudio realizará una muestra censal, de la población determinada.



Donde:

**M:** muestra en un único momento.

**O1:** Competencias laborales.

**O2:** Desempeño laboral.

**r:** relación de O1 y O2

### 2.3. Variables y Operacionalización.

#### Variables

**Competencias laborales.** Porqueres (2002) indica que es una agrupación de conocimientos, series de habilidades, cualidades únicas, aptitudes que forman parte de la personalidad en un individuo, las cuales están disponibles para el desarrollo de proyectos, actividades con un alto grado de productividad y desempeño en sus rutinas.

**Desempeño laboral.** Davis y Newstrom (2001) indica que es un compromiso donde habitualmente se es reflejado en los trabajadores, con muchos años de trabajo en una empresa, asimismo el desempeño laboral son los que han alcanzado el éxito individual en la empresa y quienes trabajan en un grupo de colaboradores comprometidos con ello.

**Tabla 7**

Operacionalización de la variable competencias laborales y Desempeño laboral.

<b>Variables de estudio</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
<b>Variable 1</b> Competencias	Indica que es una agrupación de conocimientos, series de habilidades, cualidades únicas, aptitudes que forman parte de la personalidad en un individuo. Porqueres(2002)	La Variable Competencias ha sido Operacionalizada en base a las dimensiones: Orientación al a logro /Resultados, Orientación al Cliente, Flexibilidad, compromiso con la Institución, Transparencia las cuales serán medidas en escala valorativo ordinal, a partir del estudio del cuestionario adecuado. Se considerará en anexos la matriz de la Operacionalización de la variable.	Orientación al a logro /Resultados	Persistencia Asume riesgo Establece metas	Ordinal  (1) Nunca
			Orientación al Cliente	Defensor Consejero Dirige al cliente	(2) Casi nunca (3)A veces
			Flexibilidad	Adapta estrategias Realiza Cambios Adapta sus Estrategias	(4)Casi siempre
			Compromiso con la Institución	La organización Primero Prioriza Objetivos org. Sentido de Propósito	(5)Siempre
<b>Variable 2</b> Desempeño	indica que es un compromiso donde habitualmente se es reflejado en los empleados con muchos años de trabajo en una organización .Davis y Newstrom (2001)	La Variable Desempeño ha sido operacionalizada en base a las dimensiones Conocimiento, Comunicación, Trabajo en Equipo las cuáles serán medidas en escala valorativo ordinal, a partir del estudio del cuestionario adecuado. Se considerará en anexos la matriz de la Operacionalización de la variable.	Conocimiento	Desarrollo de Información Capacidad de Interpretación	Ordinal  (1) Nunca
			Comunicación	Conexiones integradas Trasmisión Tecnológica Compartir Ideas Expresión de Pensamiento	(2) Casi nunca (3) A veces
			Trabajo en Equipo	Toma de Decisiones Tareas Compartidas Responsabilidad Competencias	(4)Casi siempre (5)Siempre

Nota. Elaboración Propia

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validación y confiabilidad.**

### **Técnica**

Encuesta, la cual consiste en recoger datos de las categorías de los sujetos de estudio, a través del cuestionario que se diseña para obtener información específica en un momento propicio (Hernández et al., 2014).

En la presente investigación se utilizó como técnica una encuesta para obtener información, la cual fue dirigida a 120 individuos de la municipalidad de Pimentel, con la finalidad de describir el contexto actual de sus estrategias de marketing online y decisión de compra.

### **Instrumento**

Cuestionario, consiste en el grupo de ítems que obtiene información de los elementos muestrales de las variables de estudio, (Hernández et al., 2014).

En el presente estudio, se empleó la encuesta como técnica y su debido cuestionario como instrumento de apoyo para la recolección de información, conformado por 15 interrogantes para las competencias laborales y 14 para el desempeño laboral, basadas en la escala de Likert con los siguientes valores: (5) siempre, (4) generalmente, (3) a veces, (2) casi nunca y (1) nunca.

### **Validación y confiabilidad de instrumento**

#### **Validez**

Hernández et al. (2014), hace énfasis al nivel de medición en que los instrumentos pretenden estudiar. Es decir, en este apartado el instrumento antes de ser aplicado debe validarse mediante expertos.

Es por ello, que la validación del instrumento que se aplicó se obtuvo a través del juicio de 3 expertos, quienes en su experiencia evaluaron su contenido instruyéndolo de forma correcta para que mida lo que se pretendió medir. Obteniendo un coeficiente 1

**Tabla 8**

Validación por juicio de expertos

<b>EXPERTOS</b>	<b>TA</b>	<b>GRADO</b>
1 Maria Carolina Mego Coronel	29/29	Doctora en Gestión pública y Gobernabilidad
2. Jorge Carlos Carranza Ortiz	29/29	Doctor en Gestión pública y Gobernabilidad
3. Andres F. Altamirano Arana	29/29	Doctor en Gestión pública y Gobernabilidad

Nota. elaboración propia.

**Confiabilidad**

Para, Hernández et al. (2014), es el valor en que los instrumentos generan resultados coherente, concisos y precisos. Es apuntar, se basa en que la aplicación del instrumento de manera consecutiva, esta va tener los mismos resultados recogidos antes.

Por último, para evidenciar la confiabilidad dicho instrumento pasará una prueba piloto la cual se estimará con el alfa de Cronbach.

**Tabla 9**

Prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach – Competencias laborales.

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,898	15

Nota. elaboración propia.

Nota. la prueba piloto fue realiza con 30 trabajadores de la municipalidad de Pimentel, Chiclayo

**Tabla 10**

Prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach – Desempeño laboral.

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,935	14

Nota. elaboración propia.



Nota. la prueba piloto fue realiza con 30 trabajadores de la municipalidad de Pimentel, Chiclayo

## **2.5. Procedimientos de análisis de datos.**

A continuación, presentamos el proceso que se realizará para la recaudación de información (dato) paso a paso siguiendo algunos criterios y recomendaciones de Malhotra (2008). Quién explica el procedimiento a seguir:

- a) Elaborar el documento de medición, de acuerdo a la operacionalización.
- b) Realizar la validez del instrumento por un juicio de expertos.
- c) Ejecutar una prueba piloto, para determinar su confiabilidad.
- d) Realizar ajustes necesarios antes de la aplicación real.
- e) Aplicar el instrumento sobre la muestra de estudio.
- f) Recolectar los datos y verificar su llenado.
- g) Transcribir dichos recopilados en el programa software SPSS versión 31.
- h) Analizar y hacer la prueba estadística correspondiente según el caso.
- i) Presentar de tablas y gráficas, para su correcta interpretación y prueba de hipótesis.

## **2.6. Criterios éticos.**

Según Álvarez (2018) son implicancias que los investigadores emplean, estas sean favorables o desfavorables, es por lo que los datos recogidos, se manejaran de manera reservada, sin manipular o agregar información.

Por lo que Belmont (2009) se basa en los principios siguientes:

**Respeto a las Personas**, debido a que las personas encuestadas de la municipalidad de Pimentel fueron tratados como individuos independientes, donde se respetó su opinión, decisiones al momento de que dieron respuesta a las interrogantes estipuladas en el instrumento de obtención de datos.

**Beneficencia**, se procuró el bienestar de las personas encuestadas de la municipalidad de Pimentel, es decir se buscó de una u otra forma su seguridad, comodidad, y siempre poniendo como primordial sus beneficios, es por lo que en el presente estudio se tomaron las precauciones pertinentes para evitar todo daño, o perjudicación a los encuestados.

**Justicia,** En esta investigación, se tomó como muestra a las personas que laboran en la municipalidad de Pimentel, sin excluirlos por su género, reflejando que en el presente trabajo se buscó la igualdad, y el respeto por todos los aspectos posibles, con la manera que los sujetos de estudio se vieron atribuidos con beneficios

**Consentimiento Informado** Tienen el deber de conocer su participación en este estudio al igual que su responsabilidad. Tratándolos en todo momento como seres humanos y nunca hacerlo como objetivos de medio

**Evaluación de riesgos y beneficios** el investigador deberá desempeñar las obligaciones y responsabilidades asumidas con los encuestados. Por otro lado, deberá hacer una gestión de riesgos para prevenir posibles eventualidades que pongan en riesgo la investigación

**Selección de sujetos** es aquella que se realizara con total responsabilidad y reserva de los datos de no ser revelada por los mismos, es decir, que dichas identidades serán protegidas y resguardadas en si misma por el propio método de recolección de datos

## **2.7 Criterios de rigor científico.**

**Credibilidad:** en la investigación se buscó aumentar toda posibilidad de que los datos recogidos sean creíbles y acreditados. Es por tal razón, que la investigación se basa en argumentos confiables, los mismos que serán demostrados en el apartado de los resultados.

**Transferibilidad:** Se pretendió que los resultados obtenidos en la investigación, sea de modelo de vital importancia para la realización de futuras investigaciones vinculadas con las variables del estudio.

**Dependencia:** Se presentó resultados consistentes y completamente estables seguro en la determinación que la variable competencias laborales depende de la variable desempeño laboral; asimismo se implicó nivel estable y consistente de los argumentos, que fueron reflejados en los resultados de la investigación.

**Conformabilidad:** Se estuvo seguro de que los resultados que se obtuvieron fueron establecidos de forma correcta, y a adecuada, dando acreditación de la

misma, es decir los datos encontrados se presentaron tal en su contexto, sin añadir información no verdadera, siendo los resultados obtenidos mediante el instrumento generado en los individuos de la municipalidad de Pimentel.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Tablas y gráficas.

##### Estadística descriptiva:

##### Objetivo General:

Determinar la relación entre las competencias laborales y el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Pimentel, Chiclayo.

**Tabla 11**

*Tabla de contingencia de las variables: competencias y desempeño laboral.*

		Desempeño laboral			Total
		Bajo	Medio	Alto	
competencias laborales	Bajo	21,7%	0,0%	0,0%	21,7%
	Medio	18,3%	29,2%	9,2%	56,7%
	Alto	0,0%	8,3%	13,3%	21,7%
Total		40,0%	37,5%	22,5%	100,0%

Nota. elaboración propia.

**Interpretación:** Mediante el Cruce entre las dos variables se encontró que las competencias laborales se encuentran en un nivel medio con el 29,2% con relación al desempeño laboral, lo que significa que los servidores públicos de la municipalidad, cuenta con competencias suficientes para seguir operando de forma regular. Sin embargo, se evidencia que también necesitan enseñar y reforzar competencias tanto técnicas como personales para un exitoso servicio público donde el ciudadano pueda percibir la preocupación, esmero e interés por ayudarlo en sus diligencias que allí se tratan. Por lo tanto, se requiere con suma urgencia y prioridad tomar acciones correctivas lo antes posible sobre: la incompetencia de la municipalidad como un organismo del estado competente de dar soluciones a los problemas de la comunidad, reducir las insatisfacciones y cerrar brechas de incumplimiento de objetivos y metas institucionales.

**Se muestran los resultados de los Objetivo Específico:**

**Objetivo 1:**

Determinar la relación entre la dimensión orientación al logro/resultados y el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Pimentel, Chiclayo

**Tabla 12**

*Tabla de contingencia de orientación al logro/resultado y desempeño laboral.*

		Desempeño laboral			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Orientación al logro/resultados	Bajo	23,3%	11,7%	0,0	35,0%
	Medio	16,7%	17,5%	12,5%	46,7%
	Alto	0,0	8,3%	10,0%	18,3%
Total		40,0%	37,5%	22,5%	100,0%

Nota. elaboración propia.

**Interpretación:** Mediante el Cruce de dimensión 1 y variable 2 se encontró que la orientación al logro se encuentra en un nivel bajo con el 23,3% con relación al desempeño laboral, lo que significa que los colaboradores no están cumpliendo a cabalidad con las exigencias que se espera, además existe insuficientes esfuerzos para alcanzar los propios resultados del puesto. Por lo tanto, no se logran los objetivos en el tiempo en que se esperan.

## Objetivo 2:

Determinar la relación entre la dimensión orientación al cliente y el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Pimentel, Chiclayo

**Tabla 13**

*Tabla de contingencia de la orientación al cliente y desempeño laboral.*

		Desempeño laboral			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Orientación al cliente	Bajo	38,3%	10,0%	0,0	48,3%
	Medio	1,7%	27,5%	10,8%	40,0%
	Alto	0,0	0,0	11,7%	11,7%
Total		40,0%	37,5%	22,5%	100,0%

Nota. elaboración propia.

**Interpretación:** Mediante el Cruce de dimensión 2 y variable 2 se encontró que la orientación al cliente se encuentra en un nivel bajo con el 38,3% con relación al desempeño laboral, lo que significa que los colaboradores no cuentan con la disposición de servir al ciudadano de forma pertinente. Por lo tanto, no logran ayudarlo en sus consultas, tramites y diligencias en la municipalidad ocasionando con ello que el usuario se sienta insatisfecho y materialice sus quejas, reclamos y molestias mediante los procesos y mecanismos de queja y reclamos

### Objetivo 3:

Determinar la relación entre la dimensión flexibilidad y el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Pimentel, Chiclayo

**Tabla 14**

*Tabla de contingencia de flexibilidad y desempeño laboral.*

		Desempeño laboral			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Flexibilidad	Bajo	19,2%	16,7%	0,0	35,8%
	Medio	20,8%	12,5%	9,2%	42,5%
	Alto	0,0	8,3%	13,3%	21,7%
Total		40,0%	37,5%	22,5%	100,0%

Nota. elaboración propia.

**Interpretación:** Mediante el Cruce de dimensión 3 y variable 2 se encontró que la flexibilidad se encuentra en un nivel bajo con el 19,2% con relación al desempeño laboral, lo que significa que los colaboradores les faltan capacidades para comprender y respetar opiniones contrarias de otros colegas, además tienen dificultad para adaptarse a nuevas actividades de forma inmediata. Por lo tanto, este comportamiento les impide crear e innovar en sus funciones, cabe precisar que esto es promovido y reforzado por el marco normativo de procedimientos del estado que les impide en un gran margen salirse de lo establecido aún incluso cuando se busque mejores ratios de eficiencia y eficacia

#### Objetivo 4.

Determinar la relación entre la dimensión transparencia y el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Pimentel, Chiclayo

**Tabla 15**

*Tabla de contingencia de compromiso y desempeño laboral.*

		Desempeño laboral			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Compromiso	Bajo	40,0%	37,5%	3,3%	80,8%
	Medio	0,0%	0,0%	9,2%	19,2%
	Alto	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total		40,0%	37,5%	22,5%	100,0%

Nota. elaboración propia.

**Interpretación:** Mediante el Cruce de dimensión 4 y variable 2 se encontró que el compromiso se encuentra en un nivel bajo con el 40% con relación al desempeño laboral, lo que significa que los colaboradores no tienen compromiso por su puesto de trabajo, ni por la institucionalidad municipal. Por lo tanto, dichos colaboradores cumplen con los requerimientos y exigencias mínimas estipuladas por el marco de deberes y cumplimientos municipales, para poder mantenerse en sus puestos, pero no van más allá de sus funciones buscando calidad en sus servicios, excelencia en las actividades encomendadas o mejora continua de sus procedimientos laborales



## Objetivo 5.

Identificar la relación entre transparencia y desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad de Pimentel

**Tabla 16**

*Tabla de contingencia de transparencia y desempeño laboral.*

		Desempeño laboral			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Transparencia	Bajo	30,0%	10,0%	0,0%	40,0%
	Medio	10,0%	27,5%	20,8%	58,3%
	Alto	0,0%	0,0%	1,7%	1,7%
Total		40,0%	37,5%	22,5%	100,0%

Nota. elaboración propia.

**Interpretación:** Mediante el Cruce de dimensión 5 y variable 2 se encontró que la transparencia se encuentra en un nivel bajo con el 30% con relación al desempeño laboral, lo que significa que los colaboradores no tienen competencias respecto a la honradez y los valores de trabajo esto está en perfecta vinculación con los resultados hallados en la dimensión compromiso, es decir, que los trabajadores les falta buenas prácticas de gestión profesional sobre sus puestos. Por lo tanto, los colaboradores carecen de dichos valores necesarios para la excelencia laboral porque no la institucional tampoco práctica o a puesto en marcha condiciones y acciones que sean imitadas o seguidas por ellos por el contrario solo ha limitado a recortar sus derechos y beneficios laborales

## Estadística inferencial:

### A continuación, se muestran los resultados de las hipótesis:

Cabe, señalar que para el logro de este objetivo primero se debe de aplicar la prueba de normalidad Kolmogorov – Smirnov (Datos  $\geq 50$ ), para ambas variables de estudio con el fin de tener certeza que prueba estadística aplicar.

**Tabla 17**

*Prueba de normalidad para ambas variables de estudio.*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	Gl	Sig.
Competencias laborales	,190	120	,000
Desempeño laboral	,198	120	,000

**Interpretación:** existen suficientes pruebas estadísticas para decir que los datos (120) de estudio  $\geq 50$ ; observando la prueba de Kolmogorov – Smirnov, obtuvo una significancia menor a 0,05 siendo los datos no normales, aplicamos la prueba no paramétrica de Rho Spearman

Asimismo, teniendo suficientes evidencias estadísticas podemos continuar con nuestro proceso de pruebas de hipótesis específicas, el cual se hará con cada una de las dimensiones de la variable 1 y la variable 2 de nuestra investigación, siguiendo el presente modelo visual para un mejor entendimiento:

### Prueba de hipótesis General:

**H1:** Existe relación, entre las competencias laborales y el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Pimentel, Chiclayo.

**H0:** No existe relación, entre las competencias laborales y el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Pimentel, Chiclayo.

**Tabla 18**

*Correlación de las variables: competencias laborales y desempeño laboral.*

		Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Competencias laborales	R	0,821**
		Sig. (b)	0,000
		N	120

**Interpretación:** Existen evidencia estadísticas suficiente para afirmar que la Rho= 0,821 estando en el rango ( $0,8 < r < 0,89$ ) lo que significó que hay una correlación alta positiva entre la variable 1 (competencias laborales) y la variable 2 (desempeño laboral.). Además, la significancia es (0.000),  $p < 0.05$ ; esto indica que ambas variables están asociadas. Por lo tanto, se acepta la H1 (alternativa) y se rechaza la H0 (nula).

**A continuación, se muestran los resultados de las hipótesis específicas:**

**Hipótesis 1:**

**H<sub>1</sub>:** La orientación al logro/ resultado si se relaciona positiva y significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Pimentel, Chiclayo

**H<sub>0</sub>:** La orientación al logro / resultado no se relaciona positiva y significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Pimentel, Chiclayo

**Tabla 19**

*Correlación de orientación al logro/resultados y desempeño laboral.*

		Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Orientación al logro/resultados	r	0,560**
		Sig. (bl)	0,000
		N	120

**Interpretación:** Existen evidencia estadística para afirmar: que la Rho= 0,560 estando en el rango (0,4 < r < 0,69) esto significó que existe una correlación moderada positiva entre la dimensión orientación al logro/resultados y la variable desempeño laboral. Además, la significancia es (0.000), p<0.05; esto indica que la dimensión está asociada a la eficiencia del trabajo que realiza los servidores públicos. Por lo tanto, se acepta la H1 (alternativa) y se rechaza la H0 (nula).

## Hipótesis 2:

H<sub>2</sub>: La orientación al cliente si se relaciona positiva y significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Pimentel, Chiclayo

H<sub>0</sub>: La orientación al cliente no se relaciona positiva y significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Pimentel, Chiclayo

**Tabla 20**

*Correlación de la orientación al cliente y desempeño laboral.*

		Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Orientación al cliente	r	0,836**
		Sig. (b)	0,000
		N	120

**Interpretación:** Existen evidencia estadística suficiente para afirmar: que la Rho= 0,836 esta entre el rango ( $0,7 < r < 0,89$ ) esto significó que existe una correlación alta positiva entre la dimensión orientación al cliente y la variable desempeño laboral. Además, la significancia es (0.000),  $p < 0.05$ ; esto indica que la dimensión está asociada fuertemente al trabajo atender al cliente por parte de los servidores públicos. Por lo tanto, se acepta la H1 (alternativa) y se rechaza la H0 (nula).

### Hipótesis 3:

**H<sub>3</sub>:** La flexibilidad si se relaciona positiva y significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Pimentel, Chiclayo

**H<sub>0</sub>:** La flexibilidad no se relaciona positiva y significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Pimentel, Chiclayo

**Tabla 21**

*Correlación de flexibilidad y desempeño laboral.*

		Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Flexibilidad	r	0,594**
		Sig. (b)	0,000
		N	120

**Interpretación:** Existe evidencia estadística para determinar: que la Rho= 0,594 se encuentra en el rango ( $0,4 < r < 0,69$ ) esto significó que existe una correlación modera positiva entre la dimensión flexibilidad y la variable desempeño laboral. Además, la significancia es (0.000),  $p < 0.05$ ; esto indica que la dimensión está asociada con la adaptación y la gestión del cambio por parte de los servidores públicos. Por lo tanto, se acepta la H1 (alternativa) y se rechaza la H0 (nula).

#### Hipótesis 4.

H<sub>4</sub>: El compromiso si se relaciona positiva y significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Pimentel, Chiclayo

H<sub>0</sub>: El compromiso no se relaciona positiva y significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Pimentel, Chiclayo

**Tabla 22**

*Correlación de compromiso y desempeño laboral.*

		Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Compromiso	r	0,707**
		Sig. (b)	0,000
		N	120

**Interpretación:** Existen evidencia estadística para determinar: que la Rho= 0,707 se encuentra en el rango ( $0,7 < r < 0,89$ ) lo que significó que existe una correlación alta positiva entre la dimensión compromiso y la variable desempeño laboral. Además, la significancia es (0.000),  $p < 0.05$ ; esto indica que la dimensión está asociada con la pertenencia del puesto, significado del puesto y vocación institucional por parte de los servidores públicos. Por lo tanto, se acepta la H1 (alternativa) y se rechaza la H0 (nula).

### Hipótesis 5:

**H<sub>5</sub>:** La transparencia si se relaciona positiva y significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Pimentel, Chiclayo

**H<sub>0</sub>:** La transparencia no se relaciona positiva y significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Pimentel, Chiclayo

### Tabla 23

*Correlación de transparencia y desempeño laboral.*

		Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Transparencia	r	0,623**
		Sig. (b)	0,000
		N	120

**Interpretación:** Existen evidencia estadística para afirmar: que la Rho= 0,623 se encuentra en el rango ( $0,4 < r < 0,69$ ) esto significó que existe una correlación moderada positiva entre la dimensión transparencia y la variable desempeño laboral. Además, la significancia es (0.000),  $p < 0.05$ ; esto indica que la dimensión está asociada con los valores y la ética profesional por parte de los servidores públicos. Por lo tanto, se acepta la H1 (alternativa) y se rechaza la H0 (nula).



### 3.2. Discusión de resultados

**En relación al objetivo general: Determinar la relación entre las competencias laborales y el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Pimentel, Chiclayo.**

Se encontró un  $Rho = 0,821$  está dentro del rango ( $0,8 < r < 0,89$ ) esto significó que existe una correlación alta positiva entre la variable 1 (competencias laborales) y la variable 2 (desempeño laboral.). Además, la significancia es (0.000),  $p < 0.05$ ; esto indica que ambas variables están asociadas. Por lo tanto, se acepta la H1 (alternativa) y se rechaza la H0 (nula). Además, mediante el Cruce entre las dos variables se encontró que las competencias laborales se encuentran en un nivel medio con el 29,2% con relación al desempeño laboral

Esto concuerda con, Rodríguez (2017) en su tesis obtuvo como resultados de un 43% de ineficiencia respecto a la transparencia, siendo este factor necesario para una buena gestión pública. En este sentido, de acuerdo con Saavedra (2019) en su investigación obtuvo como resultados que los factores más relevantes son: 35% rendición de cuentas % y 45% acceso de información ambos porcentajes de representan un 40% a la dimensión de transparencia.

**Objetivo 01: Determinar la relación entre la dimensión orientación al logro/resultados y el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Pimentel, Chiclayo**

Se encontró un  $Rho = 0,560$  está dentro del rango ( $0,4 < r < 0,69$ ) esto significó que existe una correlación moderada positiva entre la dimensión orientación al logro/resultados y la variable desempeño laboral. Además, la significancia es (0.000),  $p < 0.05$ ; esto indica que la dimensión está asociada a la eficiencia del trabajo que realiza los servidores públicos. Por lo tanto, se acepta la H1 (alternativa) y se rechaza la H0 (nula). Además, mediante el Cruce de dimensión 1 y variable 2 se encontró que la orientación al logro se encuentra en un nivel bajo con el 23,3% con relación al desempeño laboral

Esto concuerda con, Geroma (2019) en su investigación obtuvo como resultados que los factores claves de éxito son: la alineación de unidades laborales, logro de objetivos y la ayuda de pares de trabajo con el propósito de solucionar

problemas e incentivar el aprendizaje. Por último, esto concuerda con, Sánchez (2019) en su tesis: obtuvo como resultados que la dimensión logro es la dimensión menos significativa en las instituciones públicas.

**Objetivo 02: Determinar la relación entre la dimensión orientación al cliente y el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Pimentel, Chiclayo**

Se encontró un  $Rho = 0,836$  está dentro del rango ( $0,7 < r < 0,89$ ) esto significó que existe una correlación alta positiva entre la dimensión orientación al cliente y la variable desempeño laboral. Además, la significancia es (0.000),  $p < 0.05$ ; esto indica que la dimensión está asociada fuertemente al trabajo atender al cliente por parte de los servidores públicos. Por lo tanto, se acepta la H1 (alternativa) y se rechaza la H0 (nula). Además, mediante el Cruce de dimensión 2 y variable 2 se encontró que la orientación al cliente se encuentra en un nivel bajo con el 38,3% con relación al desempeño laboral

Esto concuerda con, Púm (2018) en su tesis obtuvo como resultados que la flexibilidad del trabajo es clave para éxito organizacional y se debe de tener muy en cuenta. Además, esto concuerda con Ortiz (2018) en su estudio obtuvo como resultados que las variables más críticas de las competencias laborales son: 65% flexibilidad, 34% transparencia y 15% compromiso. Por último, esto concuerda con Sánchez (2019) en su tesis obtuvo como resultados que la flexibilidad con 35%, sobre el trabajo público es uno de los factores más críticos y del cual debe de observarse muy de cerca.

**Objetivo 03: Determinar la relación entre la dimensión flexibilidad y el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Pimentel, Chiclayo.**

Se encontró un  $Rho = 0,594$  está dentro del rango ( $0,4 < r < 0,69$ ) esto significó que existe una correlación modera positiva entre la dimensión flexibilidad y la variable desempeño laboral. Además, la significancia es (0.000),  $p < 0.05$ ; esto indica que la dimensión está asociada con la adaptación y la gestión del cambio por parte de los servidores públicos. Por lo tanto, se acepta la H1 (alternativa) y se rechaza la H0 (nula). Además, mediante el Cruce de dimensión 3 y variable 2 se

encontró que la flexibilidad se encuentra en un nivel bajo con el 19,2% con relación al desempeño laboral

Esto concuerda con, Collazos y Fernandez (2018) en su investigación *obtuvieron* como resultados que la transmisión de información y el acceso fácil de información son prioritarias para la eficiencia y eficacia de la gestión. Además, esto concuerda con, Cayotopa (2017) en su estudio: “*Gestión por competencias para el talento humano en la empresa Grupo RTP SAC, Chiclayo 2015*”.

**Objetivo 04: Determinar la relación entre la dimensión compromiso con la institución y el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Pimentel, Chiclayo**

Se encontró un  $Rho = 0,707$  está dentro del rango ( $0,7 < r < 0,89$ ) esto significó que existe una correlación alta positiva entre la dimensión compromiso y la variable desempeño laboral. Además, la significancia es (0.000),  $p < 0.05$ ; esto indica que la dimensión está asociada con la pertenencia del puesto, significado del puesto y vocación institucional por parte de los servidores públicos. Por lo tanto, se acepta la H1 (alternativa) y se rechaza la H0 (nula). Además, mediante el Cruce de dimensión 4 y variable 2 se encontró que el compromiso se encuentra en un nivel bajo con el 40% con relación al desempeño laboral.

Esto concuerda también con: Cayotopa (2017) en su estudio: obtuvo como resultados que los factores competitivos más relevantes son: aptitud de trabajo colaborativo, autonomía en la toma de decisiones, libre expresión, entre otros. Y con Púm (2018) en su obtuvo como resultado que la comunicación del personal es necesarios e imprescindibles para un efectivo desempeño organizacional.

Y con Estela (2019) en su investigación *logro obtener* como resultado que el trabajo en equipo es necesario para la efectividad del quehacer organizacional. En este sentido, Geroma (2019) en su investigación obtuvo como resultado que la colaboración y el apoyo entre, subordinados y jefes es el promover la responsabilidad, iniciativa y trabajo en equipo para incrementan su eficiencia en el trabajo.

**Objetivo 05: Determinar la relación entre la dimensión transparencia y el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Pimentel, Chiclayo**

Se encontró un  $Rho = 0,623$  está dentro del rango ( $0,4 < r < 0,69$ ) esto significó que existe una correlación moderada positiva entre la dimensión transparencia y la variable desempeño laboral. Además, la significancia es (0.000),  $p < 0.05$ ; esto indica que la dimensión está asociada con los valores y la ética profesional por parte de los servidores públicos. Por lo tanto, se acepta la H1 (alternativa) y se rechaza la H0 (nula). Además, mediante el Cruce de dimensión 5 y variable 2 se encontró que la transparencia se encuentra en un nivel bajo con el 30% con relación al desempeño laboral

Esto concuerda con: Saavedra (2019) en su investigación obtuvo como resultado hay una asociación positiva de competencias laborales y desempeño de trabajo con una correlación de Pearson de 0,659. Además, Ortiz (2018) en su estudio tuvo como resultado que hay una asociación relevante de las competencia y desempeño de trabajo en la organización con  $\rho = 0.684$  (Spearman). Por último, esto no concuerda con Ninatanta (2018) en su tesis tuvo como resultado que existe una asociación débil entre el desempeño de trabajo y gestión por competencias en la organización, obteniéndose como resultado una  $\rho = 0.453$ . Asimismo, Mendoza (2018) en su estudio: obtuvo como resultado que hay una asociación entre el desempeño y competencias de trabajo en el personal, evidenciando una  $\rho = 0,264$  (Spearman) siendo esta una relación muy débil.

## IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.1. Conclusiones

En conclusión, se logró determinar que mediante un  $Rho= 0,821$  existe una correlación alta positiva entre competencias y desempeño laboral. y una significancia es (0.000),  $p<0.05$ ; esto indicó que ambas variables están asociadas. Por lo tanto, se aceptó la H1 (alternativa). Además, mediante el Cruce entre las dos variables se encontró que las competencias laborales se encuentran en un nivel medio con el 29,2% con relación al desempeño laboral. Esto quiere decir que, si la municipalidad diseña estrategias de competencias laborales, entonces los colaboradores mejoraran su desempeño laboral y su rendimiento será óptimo.

Se logró evaluar mediante un  $Rho= 0,560$  que existe una correlación moderada positiva entre la dimensión orientación al logro/resultado y la variable desempeño laboral. Y una significancia es (0.000),  $p<0.05$ ; esto indicó que la dimensión está asociada a la eficiencia del trabajo que realiza los servidores públicos. Por lo tanto, se aceptó la H1 (alternativa). Además, mediante el Cruce se encontró que la orientación al logro se encuentra en un nivel bajo con el 23,3% con relación al desempeño laboral. Esto quiere decir que, si la municipalidad brinda una mejor orientación al logro y resultados de sus colaboradores, ellos tendrán un mejor desempeño laboral.

Se logró identificar mediante un  $Rho= 0,836$  que existe una correlación alta positiva entre la dimensión orientación al cliente y la variable desempeño laboral. Y una significancia de (0.000),  $p<0.05$ ; esto indicó que la dimensión está asociada fuertemente al trabajo atender al cliente por parte de los servidores públicos. Por lo tanto, se aceptó la H1 (alternativa). Además, mediante el Cruce de dimensión 2 y variable 2 se encontró que la orientación al cliente se encuentra en un nivel bajo con el 38,3% con relación al desempeño laboral. Esto quiere decir que, los colaboradores brindan una mejor orientación al cliente, entonces tendrán un mejor desempeño laboral.

Se logró identificar mediante un  $Rho= 0,594$  que existe una correlación modera positiva entre la dimensión flexibilidad y la variable desempeño laboral. Y una significancia de (0.000),  $p<0.05$ ; esto indicó que la dimensión está asociada con la adaptación y la gestión del cambio por parte de los servidores públicos. Por

lo tanto, se aceptó la H1 (alternativa). Además, mediante el Cruce de dimensión 3 y variable 2 se encontró que la flexibilidad se encuentra en un nivel bajo con el 19,2% con relación al desempeño laboral. Esto quiere decir que, si la municipalidad brinda una mejor flexibilidad a sus colaboradores, ellos tendrán un mejor desempeño laboral.

Se logró identificar mediante un  $Rho= 0,707$  está dentro del rango ( $0,7 < r < 0,89$ ) esto significa que existe una correlación alta positiva entre la dimensión compromiso y la variable desempeño laboral. Y una significancia de (0.000),  $p<0.05$ ; esto indicó que la dimensión está asociada con la pertenencia del puesto, significado del puesto y vocación institucional por parte de los servidores públicos. Por lo tanto, se aceptó la H1 (alternativa). Además, mediante el Cruce de dimensión 4 y variable 2 se encontró que el compromiso se encuentra en un nivel bajo con el 40% con relación al desempeño laboral. Esto quiere decir que, si la municipalidad brinda un mejor compromiso a sus colaboradores, ellos tendrán un mejor desempeño laboral.

Se logró identificar mediante un  $Rho= 0,623$  que existe una correlación moderada positiva entre la dimensión transparencia y la variable desempeño laboral. Y una significancia de (0.000),  $p<0.05$ ; esto indicó que la dimensión está asociada con los valores y la ética profesional por parte de los servidores públicos. Por lo tanto, se aceptó la H1 (alternativa). Además, mediante el Cruce de dimensión 5 y variable 2 se encontró que la transparencia se encuentra en un nivel bajo con el 30% con relación al desempeño laboral. Esto quiere decir que, si la municipalidad brinda una mejor transparencia a sus colaboradores, ellos tendrán un mejor desempeño laboral.

## **4.2. Recomendaciones**

Se recomienda, que gerencia municipal tome en cuenta: la priorización y urgencia de medidas correctivas en cuando a las actividades, deberes implicados en el desarrollo de las competencias laborales de los servidores públicos. Además, de crear nuevos mecanismos transparentes en cuanto a compartir y difundir información de acceso a todos los servidores.

Se recomienda que la gerencia administrativa pueda orientar al personal a cumplir sus logros dentro de la municipalidad, a través de charlas motivacionales y cursos talleres que le ayuden al personal a potenciar sus habilidades y con ello pueda asumir metas difíciles, pero no imposibles de lograr con el propósito de mejorar su eficiencia de trabajo.

Se recomienda a la subgerencia de RR.HH. incentivar al personal a brindar una buena orientación a los usuarios de la municipalidad y para ello, es necesario que se brinde capacitaciones al personal sobre atención a los usuarios y en base a ello poder ofrecerles una atención de calidad, que puedan ser empáticos con los usuarios.

Se recomienda que, los jefes de áreas, les pueda dar la oportunidad a los colaboradores de experimentar nuevos métodos de cómo realizar sus actividades diarias, y contar con personal que se pueda adaptar al cambio, para que cuando la municipalidad pueda realizar cambios cortos, se puedan adaptar a los nuevos requerimientos, asimismo, puedan aplicar sus métodos propios para tener un excelente resultado.

Se recomienda al área de RR.HH. motivar a los trabajadores de la municipalidad de manera intrínseca, con el propósito de que puedan realizar sus actividades pensando en el propósito de la municipalidad y que si cuando realicen horas extras lo hagan con gusto, porque se sentirán parte de la municipalidad.

Se recomienda al jefe de área incentivar al personal a poder actuar con profesionalismo para que puedan cumplir sus deberes, y puedan desempeñarse de acuerdo a sus valores siempre manteniendo un equilibrio entre justicia, sinceridad y transparencia.

## REFERENCIAS

- Alberto, R. (1997). *Metodología de la investigación científica* .
- Alvarado, A., & Suarez, K. (2018). *Mejora del desempeño laboral del talento humano en la empresa Transp Enangeal S.A* [Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas]. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/28090>
- Amaiquema, M., & Mendieta, K. (2019). *La competencia comunicativa y el desempeño laboral de la Secretaria de una Universidad del Norte de Guayaquil* [Universidad Laica Vicente RocaFuerte]. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/3484>
- Bernal, C. (2000). *Metodología de la investigación para administración y economía*. Bogotá : Prentice Hall.
- Carmen, P. (2002). *Competencias laborales en la Administración Pública*. Buenos Aires: Estado de la república de Buenos Aires.
- Castillo, J. (2020). *Competencias clave que favorecen el desempeño laboral del trabajador técnico de la industria metalmecánica en Nuevo León*. [Phd, Universidad Autónoma de Nuevo León]. <http://eprints.uanl.mx/19594/>
- Cayotopa, A. (2017). *Gestión por competencias para el talento humano en la empresa Grupo RTP SAC, Chiclayo 2015. (Tesis de pregrado)*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/824>
- Chávez, J. (2022). *Gestión por competencias y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Huaura* [Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrión]. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/5721>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos* (novena edición). McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Chuquipiondo, S. (2020). *Análisis del desempeño por medio de competencias laborales en el Centro de Salud Pedro Ruiz Gallo, Bongará, Amazonas*



[universidad Cesar Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45201>

- Coello, V. (2014). *Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO). (Tesis de pre grado). Universidades de Guayaquil.*  
file:///C:/Users/Jhoiner/AppData/Local/Microsoft/Windows/INetCache/IE/T6UZ8R8W/TESIS%20Condiciones%20laborales%20que%20afectan%20el%20desempeño%20laboral%20de%20empresa%20contratada%20para%20prestar%20s.pdf.
- Collazos, M., & Fernandez, A. (2018). *Propuesta de gestión por competencias para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en la municipalidad distrital de Conchán - periodo. 2018. ( Tesis de pre - grado). Universidad Señor de Sipán. .* <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/ING/article/view/1075>.
- Cubas, D. (2018). *RPP. Obtenido de Más de mil trabajadores municipales se quedan sin pago hasta el proximo año.:*  
<https://rpp.pe/peru/lambayeque/chiclayo-mas-de-mil-trabajadores-municipales-impagos-hasta-el-proximo-ano-noticia-1165681>
- Cukierman, U., & Kalocai, G. (2019). *Enfoque por Competencias (1era Edicion). 2019 Editorial Edutecne S.A.* <https://confedi.org.ar/download/Libro-Enfoque-por-Competencias-CCBB.pdf>
- Davis, K. & Newstrom, J. (2001). *Comportamiento humano en el trabajo. México: Mc Graw Hill.*
- Deming, W. (2008). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis.* Madrid: Díaz de Santos.
- Escurra, C. y Tapia, F. (2014). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa "Optimización energética" S.A.C. (Tesis no publicada).* Chiclayo.
- Espinoza, R., Ramos, O., Espinoza, M., & Asca, P. (2021). *El desempeño laboral e intención de rotación de los trabajadores de la Unidad de Recursos Humanos*

de la DRELM, un análisis cualitativo. *INNOVA Research Journal*, 6(1), 61-83.

Estela, Z. (2018). *Gestión del talento humano en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz (Tesis de pre grado)*. Universidad Señor de Sipán. Pimentel <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5328/Estela%20Orrillo%20Zoilita%20Mercedes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Francia, N. (1988). *Modelo en simulación de muestreo*. Bogotá : Universidad de la Sabana.

Frederick, B. (2009). *La motivación para trabajar*. Nueva York: John Wiley & Sons.

Frías, R., Aguilar, S., Quispe, I., & Apaza, J. (2021). Competencia laboral y el rendimiento ocupacional de los funcionarios de la Municipalidad Provincial de San Román, Juliaca – 2020. *Dominio de las Ciencias*, 7(4), 487-498. <https://doi.org/10.23857/dc.v7i4.2105>

García, R. (2004). *Gestión estratégica del Talento Humano. Notas de clase*. Caracas.

Geroma, D. (2019). *Estrategias de desarrollo por competencias para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo-Universidad Juan Mejía Baca Chiclayo – 2018. (Tesis de pre - grado)*. Universidad Cesar Vallejo. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38988>.

Guzman, P., & Olave, S. (2004). *Análisis de la motivación, incentivos y desempeño en dos empresas chilenas*. [http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2004/guzmanl\\_p/sources/guzmanl\\_p.pdf](http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2004/guzmanl_p/sources/guzmanl_p.pdf).

H.Davenport, T. (2006). *Conocimiento en acción: Cómo las organizaciones manejan lo que saben*. San Pablo: Pearson Education.

Hegney, D. (2006). *Valores de trabajo intrínseca y extrínseca. Su impacto sobre la satisfacción en el trabajo en el campo de la enfermería*. Revista de enfermería.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. [https://710b3dc7-1caf-46dd-90fe-a4ac4cf8d223.filesusr.com/ugd/637fff\\_1f4278551a2742c3a4e870e69725ca07.pdf](https://710b3dc7-1caf-46dd-90fe-a4ac4cf8d223.filesusr.com/ugd/637fff_1f4278551a2742c3a4e870e69725ca07.pdf)
- Idealberto, C. (2015). *Gestión del Talento Humano*. México D. F: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V.
- INTERCAP, I. (2004). *Sistema de Evaluación y Certificación de la Competencia laboral del INTERCAP (1 ed)*. Guatemala.
- James, S. (1996). *Administración*. (6° ed). México D. F: Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
- Keith, D., & John, N. (2001). *Comportamiento Humano del Trabajo*. (10° ed). México D. F: Mc Graw Hill.
- Marin, J., & Delgado, J. (2020). Desempeño Laboral en la Gestión Municipal 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1139-1159. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.145](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.145)
- Martha, A. (2006). *Dirección estratégica de recursos humanos: Gestión por competencias*. Buenos Aires : Editorial Granica, S.A.
- Martínez, J., & García, E. (Jueves de Julio de 2019). *Occmundial*. <https://www.occ.com.mx/blog/lo-debes-saber-la-cedula-profesional-electronica/>
- Mateos, J. (2018). *Una propuesta de desarrollo de las competencias de los profesionales en formación mediante Coaching*. (Tesis de investigación). [https://www.aepap.org/sites/default/files/527-538\\_coaching.pdf](https://www.aepap.org/sites/default/files/527-538_coaching.pdf).
- Mendoza, C. (2018). "Competencias laborales genéricas y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del área logística de la Corte Superior de Justicia de La Libertad - Trujillo, 2017. (Tesis maestría). Universidad Cesar Vallejo. Trujillo: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/17672>

- Mertens, L. (2000). *La Gestión por Competencia Laboral en la Empresa y la Formación Profesional* (primera edición). Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI), 2000.
- Mogollón, F., Mogollón, S., Becerra, L., & Ancajima, J. (2020). Competencias Laborales Del Staff De Colaboradores De La Municipalidad Distrital De Mancora-2019. *TZHOECOEN*, 12(4), 399-407. <https://doi.org/10.26495/tzh.v12i4.1391>
- Naresh, K. (2008). Recolección, preparación, análisis y presentación de los datos. En *Investigación de Mercados. (5 ed)* (págs. 446 - 454). México: Pearson.
- Nazar, G. y Figueroa, C. (2016). *Creencias estereotípicas sobre el desempeño laboral de trabajadores mayores en Chile, 2015 (Tesis de pre grado)*. Universidad de Concepción de Chile. Concepción. <http://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-Vol14-Issue1-fulltext-435>.
- Neil, S. (1998). *Métodos de Investigación*. México D. F: Prentice Hall.
- Nitatanta, P. (2018). *Gestión por competencias y el desempeño laboral de la empresa Cable Video Perú SAC Los Olivos, año 2018. (Tesis de pre grado)*. Universidad Cesar Vallejo. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/20016>.
- Nolberto, M. (2017). *La Gestión del Talento Humano y el desempeño laboral de la Municipalidad Distrital de Pichanaqui, 2017. (Tesis de pre grado)*. Universidad de Chiclayo. Chiclayo: [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UDHR\\_c93f2f9bcd8a3ccecc62b240163618c1](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UDHR_c93f2f9bcd8a3ccecc62b240163618c1).
- Noreña, A. (2012). Aplicabilidad de dos criterios de rigor e ético en la investigación cualitativa. *Aquichan* 12(3), 266.
- Olaz, A. (2019). *Guía práctica para el diseño y medición de competencias profesionales*. ESIC Editorial: <http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibsipansp/reader.action?docID=5885818>.

- Ortiz, C. (2018). *Competencia laboral y desempeño laboral en el personal del servicio de laboratorio clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12572/Ortiz\\_HCA.pdf?squence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12572/Ortiz_HCA.pdf?squence=1&isAllowed=y)*
- Pacherrez, J., & Marrufo, G. (2020). Modelo de Gestión por Competencias para optimizar el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Rioja, 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1594-1622. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.184](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.184)
- Pashanasi, B., Gárate, J., & Palomino, G. (2021). Desempeño laboral en instituciones de educación superior: Una revisión Latinoamericana de literatura. *Comuni@cción*, 12(3), 163-174. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.537>
- Pum, K. (2018). *Competencia laborales y evaluación del desempeño. (Tesis de pre grado). Universidad Rafael Landívar. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Pum-Kinberly.pdf>*
- Roo, A. (2013). *Influencia del gerente educativo en la motivación y el desempeño laboral del personal docente. (Tesis de maestría). [http://tesis.luz.edu.ve/tde\\_arquivos/177/TDE-2014-05-23T10:03:18Z-4820/Publico/roo\\_villalobos\\_andreina\\_del\\_carmen.pdf](http://tesis.luz.edu.ve/tde_arquivos/177/TDE-2014-05-23T10:03:18Z-4820/Publico/roo_villalobos_andreina_del_carmen.pdf)*
- Roberto, H., Carlos, F., & Baptista, P. (2012). *Metodología de la investigación. (5 edición). México D. F: Mc Graw - Hill Interamericana.*
- Roberto, H., Carlos, F., & Pilar, y. B. (2015). *Metodología de la Investigación Científica (8ed). México D. F: Mc Graw - Hill Interamericana.*
- Rodriguez, E. (2017). *Evaluación de desempeño y satisfacción laboral de los funcionarios adscritos a la contraloría municipal de los guayos, período 2016. (Tesis de pre - grado). Universidad de Carabobo. Carabobo <http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/4322/3/erodriguez.pdf>*
- Rujel, Y. (2021). *Perfil de competencias para mejorar la productividad de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque-2019*

[Universidad Señor de Sipán].  
<http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8042>

Saavedra, M. (2019). *Competencias profesionales y desempeño laboral de los trabajadores de la dirección regional de educación de Tumbes, 2019 (Tesis de maestría)*. Universidad San Martín de Porres. .  
[http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/5207/Trab\\_inv\\_Saavedra\\_publico.pdf;jsessionid=E4A134ECD16673ACAFF7E351A392F695?sequence=1](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/5207/Trab_inv_Saavedra_publico.pdf;jsessionid=E4A134ECD16673ACAFF7E351A392F695?sequence=1).

Salazar, R., Bejarano, B., & Nuñez, Y. (2019). *Las competencias gerenciales y el desempeño laboral: De las autoridades de las Instituciones Estatales de Educación Superior del Cantón Ambato | Revista Publicando*.  
<https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/1090>

Sánchez, A. (2019). *Competencias para fortalecer el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad provincial de Trujillo, 2019. (Tesis de pre - grado)*. Universidad Señor de Sipán. Pimentel:  
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/6590/S%c3%a1nchez%20Cieza%20Arnulfo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sigcha, M. (2018). *“Modelo de gestión del talento humano por competencias y su incidencia en el desempeño laboral en la empresa Luigi Valdini de la ciudad de Ambato”* [Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Carrera Organización de Empresas].  
<https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/handle/123456789/27625>

Silvanio, M. (2019). Obtenido de Diario Concepción :  
<https://www.diarioconcepcion.cl/economia-y-negocios/2019/04/05/chile-20-de-trabajadores-no-recibe-feedback-sobre-desempeno.html>

Sinchi, A. (2020). *Las Competencias Y Desempeño Laboral De Los Trabajadores De La Municipalidad Distrital De Villa Rica [Universidad Nacional Agraria De La Selva]*.  
[http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1713/TS\\_SVAR\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1713/TS_SVAR_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Taylor, F. W. (1911). *Los Principios de la Administración Científica*. New York: Harper & Brothers.
- Villa, J. M., Garvía, M., García, S., Galindo, A., Merchán, M., & Rojo, R. (2004). *La gestión por competencias un modelo para la gestión de recursos humanos en las organizaciones sanitarias enfermería*. (5), 1- 8.
- Villagomez, M. (2015). *La Evaluación del Desempeño Laboral y su incidencia en la Satisfacción de los Usuarios del GAD Municipal de Patate. (Tesis de pre - grado)*. Universidad Técnica de Ambato. Ambato: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/10050>.
- Yagosesky, R. (1997). *Motivación y alta dirección*. [www.monografias.com/trabajo16/autoestima/autoestima.shtml](http://www.monografias.com/trabajo16/autoestima/autoestima.shtml)

## ANEXO

### Anexo1: Resolución de aprobación de Proyecto de investigación



#### FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N°0486-2022-FACEM-USS

Chiclayo, 19 de agosto de 2022.

#### VISTO:

El Oficio N°0289-2022/FACEM-DA-USS, de fecha 19 de agosto de 2022, presentado por la Directora de la EP de Administración y proveído del Decano de FACEM, de fecha 19/08/2022, donde solicita la aprobación de Proyectos de tesis, de los estudiantes del Curso Taller de actualización, Grupo 04 - 2022, a cargo de la Dra. Daysi Soledad Alarcón Díaz, y;

#### CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 21° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N°020-2022/PD-USS de fecha 17 de marzo de 2022, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

#### SE RESUELVE

**ARTICULO ÚNICO: APROBAR** el Proyecto de Tesis, de los estudiantes del Curso Taller de actualización, Grupo 04 - 2022, a cargo de la Dra. Daysi Soledad Alarcón Díaz, de la Escuela Profesional de Administración, según se indica en cuadro adjunto.

N°	AUTOR(S)	TÍTULO DE TESIS	LINEA DE INVESTIGACIÓN
1	TORRES ABAD ANGELICA ENEDINA	INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA CMAC HUANCAYO S.A, JUNIN	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2	NUÑEZ JIMENEZ ENRIQUE	RELACION DE LAS COMPETENCIAS LABORALES Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE PIMENTEL	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

#### REGISTRESE, COMUNIQUESE Y ARCHÍVESE



Dr. LUIS GERARDO GÓMEZ JACINTO  
Decano  
Facultad de Ciencias Empresariales  
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN



Mg. LISET SUGEILY SILVA GONZALES  
Secretaria Académica  
Facultad de Ciencias Empresariales  
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

Cc.: Escuela, Archivo



## Anexo 2: formato de instrumento de recolección de datos

### CUESTIONARIO

#### Cuestionario

**Datos generales:**

Cuestionario: .....

Fecha de recolección: ...../...../.....

**Datos generales:**

N° de cuestionario: .....

**Introducción:**

Señor (a) (srta) : Se le informa que el presente cuestionario tiene como propósito obtener información sobre Relación de las competencias laborales y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Pimentel. Asimismo, su identidad será anónima y los resultados hallados serán de uso exclusivamente para la investigación.

ESCALA DE MEDICIÓN				
(1) Nunca	(2) Casi nunca	(3) A veces	(4) Casi siempre	(5) Siempre

N°	Ítems	Niveles				
		1	2	3	4	5
<b>Competencias</b>						
<b>Dimensión: Orientación al logro/ resultados</b>						
1	Realiza su trabajo con persistencia para lograr las metas propuestas.					
2	Mejora su rendimiento tomando medidas necesarias para reducir riesgos.					
3	Asume metas difíciles pero no imposibles de alcanzar.					
<b>Dimensión: Orientación al cliente</b>						
4	En toda circunstancia defiende la posición del cliente para su bienestar.					

5	Se hace supuestos acerca de las necesidades del cliente					
6	Dedica parte de su tiempos libre a soluciones de los problemas del cliente.					
<b>Dimensión: Flexibilidad</b>						
7	Experimenta nuevos métodos de cómo hacer mejor su trabajo.					
8	Realiza cambios cortos, adaptando nuevos requerimientos de la institución.					
9	Aplica sus métodos propios al trabajo que realiza teniendo buen resultado.					
<b>Dimensión: Compromiso con la institución</b>						
10	Realiza horas extras sin esperar ningún tipo de reconocimiento					
11	Antepone las necesidades de la institución, por las propias.					
12	Ejecuta su trabajo activamente pensando en el propósito de la institución.					
<b>Dimensión: Transparencia</b>						
13	Exige a sus colegas actuar con profesionalismo de acuerdo a sus deberes.					
14	Es visto por sus colegas como un profesional que actúa según sus valores.					
15	Actúa con equilibrio de transparencia, sinceridad y justicia.					
<b>Desempeño</b>						
<b>Dimensión: Conocimientos</b>						
16	Le requieren producir información mediante el análisis de datos.					
17	Le demandan crear reportes de información en materia técnica.					
18	Transmite con éxito la información a sus superiores.					

19	Le resulta fácil comprender la información que transmite a sus superiores.					
<b>Dimensión: Comunicaciones</b>						
20	La organización facilita el acceso integrado a información.					
21	El conocimiento de la organización es compartido por todos.					
22	La organización invierte en equipos de comunicación para mejorar la transmisión de información.					
23	Se promueve entre colaboradores compartir ideas de trabajo.					
24	Se genera los medios y contextos adecuados para expresar pensamientos con relación al trabajo.					
<b>Dimensión: Trabajo en equipo</b>						
25	Permiten a los colaboradores tomar sus propias decisiones en hacer mejor su trabajo					
26	Promueven el trabajo colaborativo entre diferentes áreas.					
27	Se prioriza el cumplimiento de las funciones.					
28	La institución lo capacita en trabajos de equipos democráticos.					
29	La institución lo capacita en trabajo participativo.					

### Anexo 3: cartilla de validación del instrumento o ficha técnica si fuera el caso

Solicitud

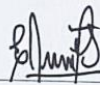
Estimado (a) señor (a): Dr. Maria Carolina Mego Coronel

Motiva la presente el solicitar su valiosa colaboración en la revisión del instrumento anexo, el cual tiene como objetivo de obtener la validación del instrumento de investigación, que se aplicará para el desarrollo de la tesis con fines de titulación, denominada "Relación de la competencias laborales y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Pimentel."

Acudo a usted debido a sus conocimientos y experiencias en la materia, los cuales aportarían una útil y completa información para la culminación exitosa de este trabajo de investigación.

Gracias por su valioso aporte y participación.

Atentamente,



Enrique Nuñez Jimenez



contaminación de las respuestas (control de sesgo)						
9. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular(orden)						X
10. Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad(extensión)						X
11. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado(inocuidad)						X
12. Calidad en la redacción de los ítems (visión general)						X
13. Grado de objetividad del instrumento (visión general)						X
14. Grado de relevancia del instrumento (visión general)						X
15. Estructura técnica básica del instrumento (organización)						X
<b>Puntaje parcial</b>						
<b>Puntaje total</b>						<b>100</b>

Nota: Índice de validación del juicio de experto (Ivje) = [puntaje obtenido / 75] x 100=.....

#### 4. Escala de validación

Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy Alta
00-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80%	81-100%
El instrumento de investigación está observado		El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación		El instrumento de investigación está apto para su aplicación
<b>Interpretación:</b> Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez				

5. Conclusión general de la validación y sugerencias (en coherencia con el nivel de validación alcanzado Si es aceptable la aplicación del cuestionario



**6. Constancia de Juicio de experto**

El que suscribe, Dr. Maria Carolina Mego Coronel identificado con DNI. N° 27712287 certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por el tesista.

1... Enrique Nuñez Jimenez, en la investigación denominada: "Relación de las competencias laborales y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Pimentel"



---

Dr. Maria Carolina Mego Coronel  
DNI: 27712287

## Solicitud

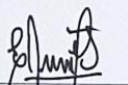
Estimado (a) señor (a): Dr. Jorge Carlos Carranza Ortiz

Motiva la presente el solicitar su valiosa colaboración en la revisión del instrumento anexo, el cual tiene como objetivo de obtener la validación del instrumento de investigación, que se aplicará para el desarrollo de la tesis con fines de titulación, denominada "Relación de la competencias laborales y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Pimentel."

Acudo a usted debido a sus conocimientos y experiencias en la materia, los cuales aportarían una útil y completa información para la culminación exitosa de este trabajo de investigación.

Gracias por su valioso aporte y participación.

Atentamente,



Enrique Nuñez Jimenez





contaminación de las respuestas (control de sesgo)							
9. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular(orden)							X
10. Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad(extensión)							X
11. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado(inocuidad)							X
12. Calidad en la redacción de los ítems (visión general)							X
13. Grado de objetividad del instrumento (visión general)							X
14. Grado de relevancia del instrumento (visión general)							X
15. Estructura técnica básica del instrumento (organización)							X
<b>Puntaje parcial</b>							
<b>Puntaje total</b>						100	

Nota: Índice de validación del juicio de experto (Ivje) = [puntaje obtenido / 75] x 100=.....

#### 4. Escala de validación

Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy Alta
00-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80%	81-100%
El instrumento de investigación está observado		El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación		El instrumento de investigación está apto para su aplicación
<b>Interpretación:</b> Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez				

**5. Conclusión general de la validación y sugerencias** (en coherencia con el nivel de validación alcanzado Si es aceptable la aplicación del cuestionario

**6. Constancia de Juicio de experto**

El que suscribe, Dr. Jorge Carlos Carranza Ortiz identificado con DNI. N° 16622458 certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por el tesista.

1...Enrique Nuñez Jimenez, en la investigación denominada: "Relación de las competencias laborales y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Pimentel"

 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAEN  
CALLE 10 de Agosto 1000, Pimentel - Jaén  
TEL: 074 422 1000 FAX: 074 422 1000

Dr. Jorge Carlos Carranza Ortiz  
508 000 0000

Firma del experto

Dr. Jorge Carlos Carranza Ortiz

DNI: 16622458

## Solicitud

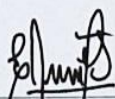
Estimado (a) señor (a): Dr.Andres Francisco Altamirano Arana

Motiva la presente el solicitar su valiosa colaboración en la revisión del instrumento anexo, el cual tiene como objetivo de obtener la validación del instrumento de investigación, que se aplicará para el desarrollo de la tesis con fines de titulación, denominada "Relación de la competencias laborales y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Pimentel."

Acudo a usted debido a sus conocimientos y experiencias en la materia, los cuales aportarían una útil y completa información para la culminación exitosa de este trabajo de investigación.

Gracias por su valioso aporte y participación.

Atentamente,



Enrique Nuñez Jimenez





8. Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas (control de sesgo)									X
9. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular(orden)									X
10. Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad(extensión)									X
11. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado(inocuidad)									X
12. Calidad en la redacción de los ítems (visión general)									X
13. Grado de objetividad del instrumento (visión general)									X
14. Grado de relevancia del instrumento (visión general)									X
15. Estructura técnica básica del instrumento (organización)									X
<b>Puntaje parcial</b>									
<b>Puntaje total</b>									<b>100</b>

Nota: Índice de validación del juicio de experto (lvje) = [puntaje obtenido / 75] x 100=.....

#### 4. Escala de validación

Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy Alta
00-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80%	81-100%
El instrumento de investigación está observado		El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación		El instrumento de investigación está apto para su aplicación
<b>Interpretación:</b> Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez				

**5. Conclusión general de la validación y sugerencias** (en coherencia con el nivel de validación alcanzado Si es aceptable la aplicación del cuestionario)

**6. Constancia de Juicio de experto**

El que suscribe, Dr. Andres Francisco Altamirano Arana identificado con DNI. N° 06776798 certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por el tesista.

1...Enrique Nuñez Jimenez, en la investigación denominada: "Relación de las competencias laborales y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Pimentel"



Dr. Andres F. Altamirano Arana  
Reg. CLAP N° 0240

---

Firma del experto

Dr. Andres Francisco Altamirano Arana  
DNI: 06776798

**Anexo 4: consentimiento informado (si la investigación se orienta a  
recopilar datos de personas)**





## ANEXO 5: Evidencias

### ANALISIS DE FIABILIDAD

**Tabla 24.**

*Competencias laborales*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,898	15

Nota. expertos, elaboración propia.

The screenshot shows the SPSS Statistics interface with the following content:

**Command Syntax:**  
 ORGANIZA OBJETIVO PROPOSITO DEMANDA PROFESIONALES QUINCES  
 /SCALE ('ALL VARIABLES') ALL  
 /MODEL=ALPHA  
 /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE CORR.

**Fiabilidad**

**Escala: ALL VARIABLES**

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,898	,902	15

**Tabla 25.**

*Desempeño laboral.*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,935	14

Nota. expertos, elaboración propia.

**Fiabilidad**  
**Escala: ALL VARIABLES**

**Resumen de procesamiento de casos**

	N	%
Casos Válido	30	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,935	,936	14

**ANEXO D**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

Título:							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1. Competencias laborales				
¿ Qué relación existe entre las competencias laborales y el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad del distrito de Pimentel, Chiclayo?	Determinar la relación entre las competencias laborales y el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Pimentel, Chiclayo.	H <sub>1</sub> : Existe relación, entre las competencias laborales y el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Pimentel, Chiclayo.  H <sub>0</sub> : No existe relación, entre las competencias laborales y el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Pimentel, Chiclayo	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Orientación al logro/resultados	Persistente Asume riesgo Establece metas	1, 2, 3	Ordinal  (1) Nunca	Malo 20-47  Regular 48-74
			Orientación al cliente	Defensor Concejero Dirige al cliente	4, 5, 6	(2) Casi nunca	
			Flexibilidad	Adapta estrategias Realiza cambios Métodos propios	7, 8, 9	(3)A veces  (4) Casi siempre	Bueno 75-100
			Compromiso con la institución	La org. Primero Prioriza objetivos org. Sentido de propósito	10, 11, 12	(5)Siempre	
			transparencia	Demanda honestidad Profesionalismo Honesto con todos	13, 14, 15		
			<b>Variable 2. Desempeño laboral</b>				

				<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valores</b>	<b>Niveles o rangos</b>
				Conocimientos	Desarrollo de información Capacidad de interpretación	16, 17, 18, 19	Ordinal  (1) Nunca	Malo 20-47  Regular 48-74
				Comunicaciones	Conexiones integradas Transmisión tecnológica Compartir ideas Expresión de pensamientos	20, 21, 22, 23, 24	(2) Casi nunca  (3) A veces  (4) Casi siempre	Bueno 75-100
				Trabajo en equipo	Toma de decisiones Tareas compartidas Responsabilidad competencias	25, 26, 27, 28, 29	(5) Siempre	
				<b>Técnicas e instrumentos:</b>				
				Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario				

## ANEXO: T1



### FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 02 Octubre 2022

Señores  
Vicerrectorado de Investigación  
Universidad Señor de Sipán  
Presente.-

El suscrito: NUÑEZ JIMENEZ Enrique, con DNI N°45666349  
En mi calidad de autor exclusivo de la investigación titulada:  
**RELACIÓN DE LAS COMPETENCIAS LABORALES Y DESEMPEÑO LABORAL  
EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE PIMENTEL**

presentado y aprobado en el año 2022 como requisito para optar el título de Licenciado en Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
NUÑEZ JIMENEZ ENRIQUE	45666349	