



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE ADMINISTRACION**

**ESCUELA PROFESIONAL CIENCIAS CONTABLES  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

LAS COMPETENCIAS LABORALES Y SU RELACIÓN CON LA  
COMPETITIVIDAD DE LA EMPRESA OLVA COURIER DE LA  
CIUDAD DE HUÁNUCO, 2019

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR**

BACH. MEZA VARGAS, SELVIRA PILAR  
ORCID: 0000-0002-1293-667X

**ASESOR**

MGTR. LIC. CLAUDIO PEREZ, JOSE LUIS  
ORCID: 0000-002-1429-7146

**HUÁNUCO – PERÚ  
2019**

**EQUIPO DE TRABAJO**

**AUTOR:**

**MEZA VARGAS, SELVIRA PILAR**

**ORCID: 0000-0002-1293-667X**

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,

Huánuco, Perú.

**ASESOR:**

**CLAUDIO PEREZ, JOSÉ LUIS**

**COR ORCID. 0000-002-1429-7146**

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias

Contables, Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de

Administración, Huánuco, Perú.

**JURADO:**

**BARRUETA SALAZAR, LUIS HENRRY**

**ORCID: 0000-0002-9540-263X**

**DÁVILA SÁNCHEZ, EDDIE JERRY**

**ORCID: 0000-0003-4893-3283**

**GAVIDIA MEDRAN, GERONCIO ALGEMIRO**

**ORCID: 0000-0002-2413-1155**

## HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

-----  
Dr. Barrueta Salazar, Luis Henry Presidente

-----  
Mgtr. Dávila Sánchez, Eddie Jerry Secretario

-----  
Mgtr. Gavidia Medrano, Geroncio Algemiro  
Miembro

-----  
Mgtr. Claudio Pérez, José Luis  
Asesor

## **DEDICATORIA**

A Dios por haberme dado la fuerza necesaria para continuar y lograr mis objetivos y a mis padres y hermano por su amor incondicional.

A mi hija ARIANA DEL PILAR por ser mi fortaleza, mi motivación para salir adelante día a día.

A mi esposo Cesar por ser mi compañero incondicional, mi apoyo para salir adelante.

## RESUMEN

La presente investigación titulada “LAS COMPETENCIAS LABORALES Y SU RELACIÓN CON LA COMPETITIVIDAD DE LA EMPRESA OLVA COURIER DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO, 2019”, está basado el marco metodológico con el enfoque cuantitativo, diseño transeccional – correlacional, teniendo en cuenta las teorías de muchos autores.

El objetivo principal, es en qué medida la competencia laboral con la competitividad de la empresa Olva Courier de la ciudad de Huánuco, 2019.

Los resultados de esta investigación, constituye una fuente de información muy útil para conocer la actual realidad de la empresa Olva Courier de la ciudad de Huánuco, 2019. A través de esta investigación se pretende, contribuir a mejorar la gestión del talento humano en las empresas; para que al talento humano se le considere como algo único y primordial en el desarrollo de la empresa.

La competencia laboral depende del conocimiento y de las habilidades de los trabajadores para trabajar en forma eficaz y eficiente, el conocimiento requiere saber y aprender y solo se difunde cuando se utilizan procesos de aprendizaje por medio de los cuales las personas desarrollan nuevas capacidades para una acción eficaz. Japón fue uno de los primeros países que desde tres décadas aplicó con gran éxito el método Delphi, eslabón importante de la metodología prospectiva, con periodicidad constante.

Se aplicó el coeficiente de relación de Spearman, en el que se observa un valor de 0,700 lo que significa que existe una correlación positiva alta, y con respecto al valor de “sig.” se obtuvo un resultado de 0.000, que es menor a 0.05 (nivel de significancia), por ende, existe relación

significativa entre las competencias laborales con la competitividad de la empresa Olva Courier de la ciudad de Huánuco, 2019.

**Palabras claves:** competencias laborales, competitividad de la empresa e intercambio de información.

## ABSTRACT

The present research entitled "LABOR COMPETENCIES AND THEIR RELATIONSHIP WITH THE COMPETITIVENESS OF THE OLVA COURIER COMPANY OF THE CITY OF HUÁNUCO, 2019", is based on the methodological framework with the quantitative approach, transectional - correlational design, taking into account the theories of many authors.

The main objective is to what extent the labor competency with the competitiveness of the company Olva Courier of the city of Huánuco, 2019.

The results of this research, is a very useful source of information to know the current reality of the company Olva Courier of the city of Huánuco, 2019. Through this research is intended to help improve the management of human talent in companies; so that human talent is considered as something unique and primordial in the development of the company.

Labor competency depends on the knowledge and skills of workers to work effectively and efficiently, knowledge requires knowledge and learning and is only disseminated when learning processes are used through which people develop new capacities for an action effective. Japan was one of the first countries that for three decades applied with great success the Delphi method, an important link in the prospective methodology, with constant periodicity.

Spearman's coefficient of relation was applied, in which a value of 0.700 is observed which means that there is a high positive correlation, and with respect to the value of "sig." A result of 0.000 was obtained, which is less than 0.05 (level of significance), therefore, there is a significant

relationship between job skills and the competitiveness of Olva Courier company in the city of Huánuco, 2019.

**Keywords:** labor competencies, company competitiveness and information exchange.

## CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
CARATULA.....	i
EQUIPO DE TRABAJO .....	ii
HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
RESUMEN .....	v
ABSTRACT .....	vii
CONTENIDO .....	ix
INDICE DE TABLAS .....	xii
INDICE DE GRÁFICOS.....	xiv
I. INTRODUCCIÓN .....	16
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA .....	21
2.1. Antecedentes de la investigación .....	21
2.1.1. A nivel internacional.....	21
2.1.2. A nivel nacional .....	24
2.1.3. A nivel local o regional .....	24
2.2. Bases teóricas y conceptuales .....	26
2.2.1. Las competencias laborales.....	26
2.2.1.1. Enfoques sobre Competencia Laboral .....	27
2.2.1.2. Clasificación de Competencias .....	28
2.2.1.3. Elementos de la competencia .....	29
2.2.1.4. Clases de competencias.....	30
2.2.1.5. Evaluación de Competencias Laborales .....	32
2.2.1.6. Capacidad para ejecutar tareas .....	33

2.2.1.7. Intercambio de Información.....	33
2.2.1.8. Potencialidad para aprender nuevas funciones .....	33
2.2.1.9. Competitividad de la Empresa .....	34
2.2.1.10. Medición de la competitividad.....	40
2.2.1.11. Tecnología.....	40
2.2.1.12. Planificación Estratégica.....	42
2.2.1.13. Capital Humano .....	43
2.3. Definiciones conceptuales.....	44
III. HIPÓTESIS .....	49
3.1. Hipótesis General.....	49
3.2. Hipótesis Específicas .....	49
IV. METODOLOGÍA .....	50
4.1. Tipo de investigación .....	50
4.2. Nivel de investigación.....	50
4.3. Diseño de investigación .....	51
4.4. Población y muestra .....	52
4.4.1. Población.....	52
4.4.2. Muestra.....	53
4.5. Definición y operacionalización de las variables.....	54
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	54
4.6.1. Técnicas .....	54
4.6.2. Instrumentos.....	55
4.7. Plan de análisis.....	55
4.8. Matriz de consistencia.....	57
4.9. Principios éticos .....	58

V.	RESULTADOS .....	62
5.1.	Presentación de resultados .....	62
5.2.	Análisis de resultados.....	75
VI.	CONCLUSIONES .....	80
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	82
	ANEXOS .....	83

## INDICE DE CUADROS

<b>CUADRO 1:</b> TRABAJADORES DE LA EMPRESA OLVA COURIER DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE LA CAPACIDAD PARA DESEMPEÑAR DIVERSAS FUNCIONES, 2019 .....	62
<b>CUADRO 2:</b> TRABAJADORES DE LA EMPRESA OLVA COURIER DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE LA CAPACIDAD PARA DESEMPEÑAR DIVERSAS FUNCIONES, 2019 .....	63
<b>CUADRO 3:</b> TRABAJADORES DE LA EMPRESA OLVA COURIER DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE EL TRABAJO EN EQUIPO, 2019.	64
<b>CUADRO 4:</b> TRABAJADORES DE LA EMPRESA OLVA COURIER DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE LA COMUNICACIÓN, 2019	65
<b>CUADRO 5:</b> TRABAJADORES DE LA EMPRESA OLVA COURIER DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE LA DISPOSICIÓN PARA IDENTIFICAR Y RESOLVER PROBLEMAS, 2019.....	66
<b>CUADRO 6:</b> TRABAJADORES DE LA EMPRESA OLVA COURIER DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE LA ARTICULACIÓN DE CONOCIMIENTOS EN LAS FUNCIONES DEL PUESTO DE TRABAJO, 2019 .....	67
<b>CUADRO 7:</b> TRABAJADORES DE LA EMPRESA OLVA COURIER DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE EL DESARROLLO DE TAREAS HACIENDO USO DE LA TECNOLOGÍA, 2019 .....	68

<b>CUADRO 8:</b> TRABAJADORES DE LA EMPRESA OLVA COURIER DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE LA CAPACIDAD EN EL TRABAJO HACIENDO USO DE LA TECNOLOGÍA, 2019 .....	70
<b>CUADRO 9:</b> TRABAJADORES DE LA EMPRESA OLVA COURIER DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE LOS OBJETIVOS LOGRADOS, 2019 .....	71
<b>CUADRO 10:</b> TRABAJADORES DE LA EMPRESA OLVA COURIER DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE LA ESTRATEGIA PARA EL ALCANCE DE VENTAJAS COMPETITIVAS, 2019 .....	72
<b>CUADRO 11:</b> TRABAJADORES DE LA EMPRESA OLVA COURIER DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE LOS CONOCIMIENTOS Y CAPACIDADES ADQUIRIDAS EN EL PUESTO DE TRABAJO, 2019	73
<b>CUADRO 12:</b> TRABAJADORES DE LA EMPRESA OLVA COURIER DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE LA EXPERIENCIA LABORAL DE LOS TRABAJADORES, 2019 .....	74

## INDICE DE GRÁFICOS

<b>GRÁFICO 1:</b> TRABAJADORES DE LA EMPRESA OLVA COURIER DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE LA CAPACIDAD PARA DESEMPEÑAR DIVERSAS FUNCIONES, 2019 .....	62
<b>GRÁFICO 2:</b> TRABAJADORES DE LA EMPRESA OLVA COURIER DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE LA CAPACIDAD PARA DESEMPEÑAR DIVERSAS FUNCIONES, 2019 .....	63
<b>GRÁFICO 3:</b> TRABAJADORES DE LA EMPRESA OLVA COURIER DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE EL TRABAJO EN EQUIPO, 2019.	64
<b>GRÁFICO 4:</b> TRABAJADORES DE LA EMPRESA OLVA COURIER DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE LA COMUNICACIÓN, 2019	65
<b>GRÁFICO 5:</b> TRABAJADORES DE LA EMPRESA OLVA COURIER DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE LA DISPOSICIÓN PARA IDENTIFICAR Y RESOLVER PROBLEMAS, 2019.....	66
<b>GRÁFICO 6:</b> TRABAJADORES DE LA EMPRESA OLVA COURIER DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE LA ARTICULACIÓN DE CONOCIMIENTOS EN LAS FUNCIONES DEL PUESTO DE TRABAJO, 2019 .....	67
<b>GRÁFICO 7:</b> TRABAJADORES DE LA EMPRESA OLVA COURIER DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE EL DESARROLLO DE TAREAS HACIENDO USO DE LA TECNOLOGÍA, 2019 .....	69

<b>GRÁFICO 8:</b> TRABAJADORES DE LA EMPRESA OLVA COURIER DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE LA CAPACIDAD EN EL TRABAJO HACIENDO USO DE LA TECNOLOGÍA, 2019 .....	70
<b>GRÁFICO 9:</b> TRABAJADORES DE LA EMPRESA OLVA COURIER DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE LOS OBJETIVOS LOGRADOS, 2019 .....	71
<b>GRÁFICO 10:</b> TRABAJADORES DE LA EMPRESA OLVA COURIER DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE LA ESTRATEGIA PARA EL ALCANCE DE VENTAJAS COMPETITIVAS, 2019 .....	72
<b>GRÁFICO 11:</b> TRABAJADORES DE LA EMPRESA OLVA COURIER DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE LOS CONOCIMIENTOS Y CAPACIDADES ADQUIRIDAS EN EL PUESTO DE TRABAJO, 2019	73
<b>GRÁFICO 12:</b> TRABAJADORES DE LA EMPRESA OLVA COURIER DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE LA EXPERIENCIA LABORAL DE LOS TRABAJADORES, 2019 .....	74

## I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulado: LA COMPETENCIA LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA COMPETITIVIDAD DE LA EMPRESA OLVA COURIER DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO, 2019, tiene como propósito fundamental, determinar la relación que existe entre la competencia laboral con la competitividad de la empresa. Sin duda, los resultados de esta investigación, además de permitir obtener el título profesional; constituirá una fuente de información muy útil para conocer la actual realidad de la empresa Olva Courier de la ciudad de Huánuco, 2019. A través de esta investigación se pretende, contribuir a mejorar la gestión del talento humano en las empresas; para que al talento humano se le considere como algo único y primordial en el desarrollo de la empresa.

La presente investigación, está compuesta por los siguientes capítulos.

El Capítulo I: se presenta el planteamiento del problema teniendo como base fundamental la realidad internacional, nacional, regional y local, asimismo, considerando una formulación del problema, la determinación de objetivos y la debida justificación del trabajo de investigación.

En el Capítulo II: se plantea la fundamentación teórica estableciendo los antecedentes del trabajo de investigación, las bases teóricas de cada dimensión y un glosario de términos que permite la aclaración de las palabras claves.

Por otro lado, en el Capítulo III: se explica la metodología de la investigación, se fundamenta la descripción de la hipótesis, las variables y la operacionalización; el tipo y diseño de

investigación, las técnicas y métodos de análisis de datos, la población de estudio; de manera que se ofrece un panorama completo de cómo se llegaron a obtener los resultados finales.

El Capítulo IV: contiene la presentación de resultados, se establecen los resultados y la discusión de los mismos, presentándolos en función a los objetivos establecidos previamente, buscando así dar respuesta a cada planteamiento.

Finalmente, las referencias bibliográficas y las fuentes de las tablas gráficos permiten encontrar los orígenes que validan la información encontrada en este trabajo de investigación.

Esta investigación incluye anexos que soportan el detalle de las actividades relacionadas con el levantamiento de la información.

### **Planteamiento del Problema**

A nivel mundial, los estudios sobre la competencia laboral y la competitividad empresarial concluyen sobre la construcción de futuros posibles y mencionan que las organizaciones, a través de ejercicios apropiados del tema antes mencionado, pueden identificar el futuro deseado y construirlo desde el presente, nominando al mismo como escenario deseado. La competencia laboral depende del conocimiento y de las habilidades de los trabajadores para trabajar en forma eficaz y eficiente, el conocimiento requiere saber y aprender y solo se difunde cuando se utilizan procesos de aprendizaje por medio de los cuales las personas desarrollan nuevas capacidades para una acción eficaz. Japón fue uno de los primeros países que desde tres décadas aplicó con gran éxito el método Delphi, eslabón importante de la metodología prospectiva, con periodicidad constante. En los tiempos modernos, la prospectiva es parte de las actividades de planificación de organizaciones como la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico),

UE (Unión Europea) y otras más. Es indispensable que la prospectiva sea percibida como un instrumento útil a la función de gobernar mediante la formulación de las políticas y programas empresariales.

A nivel nacional, la situación de la sociedad tiene temas de mayor complejidad, por ejemplo, crisis y cambio hacia la incertidumbre, donde existe la necesidad de una planeación prospectiva estratégica que nos conduzca con mayor seguridad hacia el futuro y los peruanos tendrán una mejor calidad de vida. Así de esa manera el Perú ya no podrá seguir viviendo un rumbo sin dirección y nos ha llevado a dejar muchas acciones al tiempo, al desperdicio de recursos, a los gastos excesivos. Con la planeación prospectiva estratégica nos ayuda a pensar en nuevos escenarios y planear escenarios de la modernidad, así como sobre algunas guías de aplicación. De esta manera, lo que hagamos o dejemos de hacer como país, nos encontraremos con el futuro y más vale que estemos preparados para enfrentar momentos difíciles llenos de incertidumbre. Por ello la importancia de planear que el desarrollo económico como campo de estudio no ha tenido siempre los mismos temas como objeto de análisis. Normalmente ha estado inclinado hacia los problemas de los países o regiones desarrolladas, dejando para después las cuestiones que afectan a los países y regiones menos avanzadas. El análisis de las circunstancias y factores específicos que han afectado a las zonas subdesarrolladas o del Tercer Mundo, aunque se han realizado varios estudios por destacados autores, ha escapado del interés prioritario por parte de los especialistas de las regiones y países desarrollados. Como razón de la carencia de estudios a nivel comarcal tenemos la ausencia de suficientes datos estadísticos cuando descendemos a niveles inferiores al provincial. Otra razón sería la relativa juventud de la Economía como ciencia, donde este tipo de estudios se constituyen en una especie de continuación natural de las investigaciones realizadas a nivel agregado (países y grandes áreas económicas). El avance de la Economía pasa por el estudio de

pequeñas entidades, como comarcas y municipios, a fin de complementar los útiles resultados de las investigaciones a nivel agregado.

A nivel local, la empresa Olva Courier para que sea reconocida como una empresa de Clase Mundial, dando soluciones logísticas y de comunicación de alta calidad, contando con el compromiso de la alta dirección, basadas en la filosofía de servicio con responsabilidad social y preservación del medio ambiente, se debe tener en cuenta la capacidad para ejecutar tareas, el intercambio de información y la potencialidad para aprender nuevas funciones.

### **Formulación del problema**

¿Cómo se relaciona la competencia laboral con la competitividad de la empresa Olva Courier de la ciudad de Huánuco, 2019?

### **Y los problemas específicos.**

**PE1.** ¿Cuál es la relación de la capacidad para ejecutar tareas con la competitividad de la empresa Olva Courier de la ciudad de Huánuco, 2019?

**PE2.** ¿Cómo se relaciona el intercambio de información con la competitividad de la empresa Olva Courier de la ciudad de Huánuco, 2019?

**PE3.** ¿Cuál es la relación de la potencialidad para aprender nuevas funciones con la competitividad de la empresa Olva Courier de la ciudad de Huánuco, 2019?

### **Objetivo General**

Determinar la relación de la competencia laboral con la competitividad de la empresa Olva Courier de la ciudad de Huánuco, 2019.

## **Objetivos Específicos**

**OE1.** Conocer la relación de la capacidad para ejecutar tareas con la competitividad de la empresa Olva Courier de la ciudad de Huánuco, 2019.

**OE2.** Determinar la relación del intercambio de información con la competitividad de la empresa Olva Courier de la ciudad de Huánuco, 2019.

**OE3.** Describir la relación de la potencialidad para aprender nuevas funciones con la competitividad de la empresa Olva Courier de la ciudad de Huánuco, 2019.

## **Justificación del estudio**

La presente investigación se justifica porque la gestión por competencia laboral es un modelo gerencial en la cual se analizan y evalúan las competencias de cada persona para cada puesto de trabajo de acuerdo a un perfil de puestos, donde se viene beneficiando el desarrollo de nuevas competencias para el crecimiento personal de los trabajadores. Por lo tanto, las competencias laborales son las habilidades para mejorar el trabajo en la empresa, utilizar conocimientos y destrezas para resolver conflictos y así de esa manera utilizar resultados esperados. Asimismo, vienen hacer capacidades reales, conductas medibles en las cuales dan conformidad a determinadas estrategias que pueden ser modificadas con el transcurrir del tiempo. De otro lado, las competencias laborales tienen su origen en diversas fuentes, es decir, de la formación académica, el aprendizaje continuo, la experiencia laboral y la conducta de cada persona.

## II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1. A nivel internacional

**TITULO:** Competencias Laborales Y Evaluación Del Desempeño

**AUTOR:** YUSELY PÚM MIRANDA, Kimberly Marina

**UNIVERSIDAD:** UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

**AÑO:** 2019

#### **CONCLUSIÓN:**

De acuerdo a los resultados obtenidos en este estudio, se concluye que los 22 trabajadores de Autocentro Gutierrez poseen niveles altos de las competencias específicas establecidas, por lo cual se determina la incidencia de las competencias laborales en la evaluación del desempeño del personal.

Se identificaron los niveles de las competencias específicas de la organización, mediante la evaluación del desempeño y cómo se reflejan en el desempeño del personal.

Según los resultados obtenidos en la boleta de desempeño los niveles de las competencias reflejan que las medias se encuentran en valores altos, lo que significa que las competencias están desarrolladas a su totalidad.

**TITULO:** Propuesta Para Determinar La Competitividad En Las Empresas Del Sector Comercial Del Área Metropolitana Centro Occidente Amco

**AUTOR:** CASTAÑO MONTES, Leidy Yeny y GUTIÉRREZ CASTRO, Angélica María

**UNIVERSIDAD:** Universidad Tecnológica De Pereira- Colombia

**AÑO:** 2011

**CONCLUSIÓN:**

En la actualidad siguen existiendo múltiples debates por parte de los analistas para llegar a un consenso en cuanto a la definición más apropiada

del término “competitividad” y los principales factores que influyen en su determinación; no obstante, dichos intentos han sido en vano debido a la complejidad del concepto y a las numerosas perspectivas de los autores.

Entre los elementos más destacados a lo largo de los años para explicar la competitividad se encuentran la productividad, rentabilidad, eficiencia, eficacia, precio e innovación; a partir del siglo XX se empezó a concebir la empresa como parte de un sistema dinámico que incorpora factores económicos, políticos y socioculturales, además toman importancia la generación de valor agregado y las estrategias gerenciales para posicionarse en mercados nacionales e internacionales.

Teniendo en cuenta el análisis de la evolución del término competitividad y la caracterización de las empresas comerciales del AMCO se llegó a la conclusión que se adolece de una definición de competitividad aplicable a este tipo de organizaciones en particular; por ello se planteó una donde se reúnen cuatro factores esenciales para su determinación: Gestión Gerencial, Logística Integral, Gestión Financiera y Talento Humano.

**TÍTULO:** Elaboración De Las Descripciones De Puestos Del Departamento De Asuntos Regulatorios, Basados En Competencias Laborales

**AUTOR:** CÓBAR PINTO, óscar Manuel y LIERE DE GODOY, Anne Marie

**UNIVERSIDAD:** Universidad de San Carlos De Guatemala

**AÑO:** 2010

**CONCLUSIÓN:**

Se elaboraron las Descripciones de Puestos del Departamento de Asuntos Regulatorios, basados en competencias laborales de la Empresa Farmacéutica, para que sirvan de modelo para el resto de Puestos y por lo tanto de base para la Gestión de Recursos Humanos, para mejorar la cultura organizacional y consecuentemente la productividad de la empresa.

Se elaboraron las Normas Técnicas de cada una de las Competencias Laborales del Departamento de Asuntos Regulatorios de la empresa, incluyendo: criterios de desempeño, campo de aplicación, evidencias de desempeño, evidencias por producto, evidencias por conocimiento y evidencias actitudinales.

Se elaboraron las Descripciones de Puestos del Departamento de Asuntos Regulatorios basados en Competencias Laborales, lo cual servirá de base para el proceso de reclutamiento, selección de personal, programas de capacitación, entre otras.

Se elaboró el Mapa Funcional del Departamento de Asuntos Regulatorios de la Empresa, a través del método funcional y determinando el propósito principal y los elementos de competencia mediante la puesta en común con el personal del Departamento.

### **2.1.2. A nivel nacional**

**TITULO:** La Competencia Laboral y el Clima Organizacional de la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud – EsSalud - Lima -2015

**AUTOR:** VELAZCO HUAYTA, Edson Virgilio

**UNIVERSIDAD:** Universidad Cesar Vallejo

**AÑO:** 2017

#### **CONCLUSIÓN:**

Los resultados indican que existe una correlación alta ( $Rho=0,738$ ) entre las variables competencia laboral y clima organizacional de los Colaboradores de la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud– EsSalud – Lima, 2015

Los resultados indican que existe una correlación baja ( $Rho=0,585$ ) entre las variables competencia laboral y comunicación de los Colaboradores de la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud– EsSalud – Lima, 2015.

Los resultados indican que existe una correlación baja ( $Rho=0,508$ ) entre las variables competencia laboral y motivación de los Colaboradores de la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud– EsSalud – Lima, 2015

### **2.1.3. A nivel local o regional**

**TITULO:** Determinantes Del Trabajo En El Desempeño Laboral De Los Licenciados De Enfermería En El Hospital I Essalud - Tingo María 2014

**AUTOR:** MACHUCA SAMUEL, Soria

**UNIVERSIDAD:** De Huánuco

**AÑO:** 2016

**CONCLUSIÓN:**

La disposición del trabajo está relacionada con un buen desempeño laboral o éste depende de él, entre los aspectos primordiales tenemos el sueldo, las bonificaciones y el horario de trabajo de los licenciados(as) de enfermería del Hospital de Es Salud Tingo María, con p valor de 0,00 correspondientemente.

En la disposición del trabajo tiene una relación comprobada entre el desempeño laboral y el cumplimiento de las metas programadas nos indican una buena predisposición al trabajo de los licenciados en Enfermería en el Hospital de EsSalud de Tingo María, con p valor de 0,008 respectivamente.

En la capacidad del trabajo si se encontró una relación entre los estudios de especialización y de segunda especialidad y el desempeño laboral bueno de los licenciados(as) de enfermería del Hospital EsSalud de Tingo María, con p valor de 0.003 respectivamente.

En la capacidad del trabajo el conocimiento de las medidas de seguridad del paciente que los licenciados(as) poseen tiene relación 119 con el desempeño laboral en el Hospital EsSalud de Tingo María, con p valor de 0.00 respectivamente.

En la capacidad del trabajo los cargos y el reconocimiento por su desempeño también muestran una relación con el desempeño laboral.

## **2.2. Bases teóricas y conceptuales**

Teniendo en consideración el objeto de estudio de este trabajo de grado y luego de la revisión exhaustiva de fuentes secundarias de información, a continuación, se presentan las teorías más pertinentes en las cuales se basa esta investigación por estar en correspondencia con los objetivos en la competitividad de la empresa Olva Courier, para mayor constatación se demuestra en las dos variables cada uno con sus bases teóricas.

### **2.2.1. Las competencias laborales**

Desde el punto de vista etimológico, (Real Academia Española, 1992):

“...el término competencia proviene del latín *competencia* y tiene tres acepciones básicas: Oposición o rivalidad entre dos o más que aspiran a obtener la misma cosa; incumbencia; y aptitud o idoneidad.”

Dalziel, Cubeiro y Fernández (2006, p. 18) definen una competencia como:

“Un conjunto de destrezas, habilidades, conocimientos, características conductuales y otros atributos, los que, correctamente combinados frente a una situación de trabajo, predicen un desempeño superior”.

Gonzci y Athanasau (2003, p. 4) definen la competencia como:

“Una compleja estructura de atributos necesarios para el desempeño en situaciones específicas (conocimientos, actitudes, valores y habilidades) y las tareas que se tienen que desempeñar en situaciones determinadas”.

Finalmente, respecto a la competencia laboral Vargas (2002, p. 6) precisan lo siguiente:

“Comprende las actitudes, los conocimientos y las destrezas que permiten desarrollar exitosamente un conjunto integrado de funciones y tareas de acuerdo a criterios de desempeño considerados idóneos en el medio laboral. Se identifican en situaciones reales de trabajo y se las describe agrupando las tareas productivas en áreas de competencia (funciones más o menos permanentes), especificando para cada una de las tareas los criterios de realización a través de los cuales se puede evaluar su ejecución como competente”.

El surgimiento de competencia laboral está relacionado con las transformaciones productivas que ocurrieron a partir de la década de los ochenta. Existen distintas definiciones de competencias laborales. Un concepto generalmente aceptado la establece como una capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada. La competencia laboral no es una probabilidad de éxito en la ejecución del trabajo, es una capacidad real y demostrada.

Por lo tanto, Chemor (2013) citado por Ortiz (2014) define a las competencias laborales como:

“...la combinación de habilidades intelectuales, habilidades prácticas, conocimientos motivación, valores éticos, actitudes y emociones que se movilizan para lograr una acción eficaz en un contexto determinado, con resultados efectivo y/o superior en su desempeño en el trabajo.”

### **2.2.1.1. Enfoques sobre Competencia Laboral**

Tal es así que, (Ortiz, 2014) determina 3 enfoques que centran a la competencia de acuerdo a normas de competencia (Funcionalista) centrado en los requerimientos de la ocupación, mejora de desempeño (conductista) centrado en las cualidades de la persona y lo que es capaz de hacer la persona (enfoque constructivista). Tal es así que para González (2013) la competencia laboral no

es una probabilidad de éxito en la ejecución de un trabajo, es una capacidad real y demostrada; por ello considera la categorización de estas en tres enfoques: el primero concibe la competencia como la capacidad de ejecutar las tareas; el segundo la concentra en atributos personales (actitudes, capacidades) y el tercero denominado holístico que incluye a las dos anteriores.

### **2.2.1.2. Clasificación de Competencias**

Con respecto a la clasificación de las competencias es preciso tener en cuenta que la organización internacional del trabajo (OIT) define el término competencia como la capacidad efectiva para llevar a cabo en forma exitosa una actividad laboral plenamente identificada. Para Spencer y Spencer citado por Alles (2005) son:

“...cinco los principales tipos de “competencias” Motivación, las características, concepto de uno mismo, el conocimiento y la habilidad. Las motivaciones “dirigen, conllevan y seleccionan” el comportamiento hacia ciertas acciones u objetivos y lo alejan de otros, las Características son características físicas y respuestas consistentes a situaciones o información, el concepto de uno mismo, son las actitudes, valores o imagen propia de una persona y finalmente la Habilidad es la capacidad de desempeñar cierta tarea física o mental.”

Los motivos y las competencias son elementos propios de una persona que determinan cómo se desempeñará a largo plazo en su puesto de trabajo aun sin una supervisión cercana, las competencias mentales o cognoscitivas incluyen pensamiento analítico y pensamiento conceptual. Así mismo el conocimiento y la habilidad son relativamente fáciles de desarrollar. En cambio, son más difíciles de evaluar y desarrollar las características profundas de la personalidad (Alles, ohlander). Por otro lado, Escobar (2005) clasifica a las competencias en genéricas y específicas, las primeras referidas a un conjunto de actividades y las segundas destinadas a funciones o tareas

específicas. Dicho de otra manera, las genéricas se refiere a aquellos atributos que requiere un trabajador excepcional en un puesto determinado (conocimientos, habilidades, o actitudes) necesarias para desempeñar una tarea concreta y las específicas son aquellos comportamientos observables y habituales que posibilitan el éxito de una persona en su función directiva.

### **2.2.1.3. Elementos de la competencia**

Según, (Le Boterf, 2001, 141) precisa que la competencia se estructura en base a tres componentes fundamentales: El saber actuar, el querer actuar y el poder actuar.

**a) El saber actuar:** Es el conjunto de factores que definen la capacidad inherente que tiene la persona para poder efectuar las acciones definidas por la organización. Tiene que ver con su preparación técnica, sus estudios formales, el conocimiento y el manejo adecuado de sus recursos cognitivos puestos al servicio de sus responsabilidades.

**b) El querer actuar:** Alude no sólo al factor de motivación de logro intrínseco a la persona, sino también a la condición más subjetiva y situacional que hace que el individuo decida efectivamente emprender una acción en concreto. Influyen fuertemente la percepción de sentido que tenga la acción para la persona, la imagen que se ha formado de sí misma respecto de su grado de efectividad, el reconocimiento por la acción y la confianza que posea para lograr llevarla a efecto.

**c) El poder actuar:** En ocasiones, la persona sabe cómo actuar y tiene los deseos de hacerlo, pero las condiciones no existen para que realmente pueda efectuarla. Las condiciones del contexto, así como los medios y recursos de los que disponga el individuo, condicionan fuertemente la efectividad en el ejercicio de sus funciones

Esta forma de estructurar, es la que es más afín a la labor pública, puesto que el funcionario debe contar con una formación adecuada al cargo de designación (Saber Actuar), con la motivación y predisposición para hacer frente a la responsabilidad de buscar disminuir las brechas dentro del territorio (Querer Actuar), y con el equipo de trabajo y recursos para implementar estrategias conducentes a alcanzar los objetivos propuestos (Poder Actuar).

#### **2.2.1.4. Clases de competencias**

Por otro lado, (Byham, 2006, 9) desarrolla una clasificación de las competencias, de la siguiente forma:

**a) Competencias organizacionales:** Son los factores únicos que hacen a una organización competitiva, son conocidas como Core competencias (West), y abarca aquello para lo cual una determinada organización es buena. Relacionan aquellos factores únicos que pueden darle a las empresas una ventaja competitiva; son la combinación de características corporativas, habilidades, motivaciones, conocimiento, tecnología y sistemas que distinguen a una empresa de otra. Son más que la suma de las competencias de cada uno de los empleados; involucran las rutinas, procesos, sistemas y mecanismos. También son un conjunto de habilidades y tecnologías que posibilitan a una organización ofrecer beneficios particulares a sus clientes. Una Core competence debe igualmente hacer una contribución sobresaliente al valor percibido por el cliente y finalmente, debe ser igualmente única desde el punto de vista competitivo y debe ser posible aplicarla en nuevos productos o procesos.

**b) Competencias de puesto de trabajo o de rol (enfoque funcionalista):** Hace referencia a los aspectos que un individuo debe demostrar para ser efectivo en un trabajo, rol, función, tarea, otros; esta clasificación de las competencias corresponde a la teoría del análisis funcional, y tiene

su base en la Escuela del Pensamiento Funcionalista (sociología) y fue aplicada como filosofía básica del sistema de competencia laboral en Inglaterra. Surge a raíz de los intentos por revisar y adecuar los sistemas de formación y capacitación en ese país. El análisis funcional en el sistema de competencias inglesa parte de la identificación del o los objetivos principales de la organización y del área de ocupación. Luego se responde la pregunta: ¿qué debe ocurrir para que se logre dicho objetivo? La respuesta identifica la función, es decir, la relación entre un problema y una solución, repitiéndose este proceso hasta llegar al detalle requerido.

**c) Competencias personales:** Hacen referencia a los aspectos de un individuo que implican un nivel de habilidad, logro o resultado; esta aproximación al concepto de competencias, las define como los conocimientos, habilidades, rasgos, motivaciones y otras características subyacentes de la persona que desempeña determinado cargo, las cuales han sido relacionadas de manera causal con el alto desempeño (Iversen, 2000). Dentro de las competencias personales se destacan las siguientes:

- **Competencias técnicas:** Las definiciones del tipo de competencias asociadas a las habilidades y los conocimientos a menudo son llamadas técnicas, funcionales, "duras" o relacionadas con el cargo. Estas definiciones hacen un llamado a listar las tareas importantes, las habilidades y el conocimiento relacionados con el trabajo en cuestión y que alguien requiere para desempeñarlo de manera efectiva (Cook y Bernthal, 1998).
- **Competencias conductuales (enfoque conductista):** Es un enfoque que define las competencias en términos eminentemente conductuales y se ocupa principalmente de identificar qué tipo de comportamientos están asociados con el desempeño superior. Estos tipos de competencias a menudo son llamadas competencias "blandas", o

conductas personales o actitudes. (Cook y Bernthal, 1998). A diferencia del enfoque de estándares de desempeño (enfoque funcionalista) que definen un nivel de desempeño mínimo aceptable, la aproximación conductista busca los niveles superlativos o diferenciadores.

- Competencias emocionales: Hace referencia a cómo las personas manejan sus emociones (Goleman, 1998). Estas dan cobertura a habilidades tales como ser capaz de tener empatía y entender a las demás personas (y por ende, trabajar de manera más productiva con ellos) y alguien que sea capaz de controlar sus propias reacciones cuando se encuentra bajo presión. (Cook y Bernthal, 1998).

#### **2.2.1.5. *Evaluación de Competencias Laborales***

Para (Pereira, 2008) es:

“La evaluación es algo que comúnmente se viene haciendo tanto en las organizaciones como en el ámbito educativo, la mayoría de las personas han tenido experiencias de evaluaciones y en su mayoría han sido angustiantes. Haciendo un recuento histórico se analiza que la mayoría de las evaluaciones eran de competencias metodológicas media únicamente el nivel de conocimiento adquirido, era difícil someterse a una evaluación práctica y muy rara vez o nunca se evaluaban las competencias sociales o individuales.”

Sin embargo, en la actualidad el análisis de competencias se ha vuelto muy popular dentro de las organizaciones, para ayudar a definir los criterios de evaluación enfocados en el individuo. Pensando en el mundo actual la tecnología y la información cambian rápidamente, pero la esencia, la responsabilidad y el interés propio de su crecimiento profesional de una persona permanece y son el eje que hace la verdadera diferencia entre un trabajador competente o incompetente. Se ha

hablado mucho de evaluación, pero conviene hacer la pregunta, para que o porque evaluar; dentro de las organizaciones el proceso de evaluación inicia desde que un empleado va a ser contratado y posteriormente se evalúan para saber cuál es el nivel de los trabajadores en cuanto a su desempeño y tomar la decisión de si conviene o no contratarlo (Alles, 2005).

Menciona (Montaña, 2009) lo siguiente:

“que en un reciente estudio efectuado entre las empresas suecas asignan a las competencias individuales y sociales un peso del 70% respecto de las evaluaciones que conforman el perfil ocupacional del puesto de trabajo. Tal es así que la evaluación de competencias conductuales cobra una vital importancia, olvidándose de la evaluación tradicional, aquella que da más peso a los conocimientos (80%) y el resto del porcentaje a las habilidades.”

#### **2.2.1.6. Capacidad para ejecutar tareas**

Un concepto generalmente aceptado la define como una capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada. La competencia laboral no es una probabilidad de éxito en la ejecución de un trabajo; es una capacidad real y demostrada.

#### **2.2.1.7. Intercambio de Información**

Sistema de Intercambio de Información. El Sistema de Intercambio de Información, es una plataforma de interoperabilidad, que actúa como canal entre las instituciones y organizaciones del Estado para compartir información.

#### **2.2.1.8. Potencialidad para aprender nuevas funciones**

El potencial de una persona es lo que ésta puede llegar a ser en el futuro de acuerdo a sus dotes intelectuales, físicas, manuales o artísticas, las que debe desarrollar. Respecto a las nuevas funciones.

### **2.2.1.9.      *Competitividad de la Empresa***

Las escuelas más recientes del comercio internacional se basan en las conclusiones de Smith y Ricardo para postular teorías del comercio innovadoras. Es precisamente en la nueva teoría del comercio donde se busca enmarcar lo que podría ser una “teoría de la competitividad”. De hecho, la Nueva Teoría del Comercio postula que los agentes económicos pueden crear ventaja comparativa a través de las estrategias de los privados o las políticas comerciales de los públicos. Abundan ejemplos clásicos en los cuales los países no han poseído ventajas en los factores de producción y a pesar de ello se han convertido en países desarrollados (p.ej.: Japón con su escasa tierra ha logrado diferenciarse a través del factor tecnológico; Suiza ha hecho del capital la fuente de su ventaja). En contraste, países donde abundan factores como la tierra y el trabajo no se ha logrado consolidar un desarrollo económico sostenido. Teniendo en cuenta que tanto el comercio inter e intra industrial pueden motivar el crecimiento, podrían unificarse en un único concepto que los abarque; en este punto la competitividad podría surgir como la definición vinculante.

De acuerdo, (Mahmood, 2000, 45) manifiesta de la siguiente manera:

“La noción de ventaja comparativa es basada en la posición de la dotación de factores de un país donde ninguna empresa participante dentro de una industria tiene una ventaja sobre otra basado en su dotación de factores (características de bienes públicos). A diferencia de la ventaja comparativa, la ventaja competitiva es creada y apropiada por firmas individuales (características de bienes privados)... Claramente, uno no debe escoger entre uno de los dos paradigmas, pues no son ni mutuamente exclusivos ni explícitamente separables. Entonces se puede sostener que es inapropiado presentar a la ventaja competitiva como una alternativa (sustituta) de la ventaja comparativa. Las dos teorías tienen que ser debidamente vistas como complementos más que como competidores en la formulación de políticas comerciales e industriales”

Existe un debate en cuanto a la conveniencia de utilizar la competitividad como campo analítico, pues ya existen en economía conceptos que pueden definir con mayor rigor y consenso los problemas económicos. La competitividad es un concepto que ha causado controversia entre autores de la Nueva Teoría Económica. Michael Porter, quien en el libro *La ventaja competitiva de las naciones* (1991) presentó las bases de lo que sería una teoría de la competitividad, enuncia:

“La prosperidad de una nación depende de su competitividad, la cual se basa en la productividad con la cual esta produce bienes y servicios. Políticas macroeconómicas e instituciones legales sólidas y políticas estables, son condiciones necesarias pero no suficientes para asegurar una economía próspera. La competitividad está fundamentada en las bases microeconómicas de una nación: la sofisticación de las operaciones y estrategias de una compañía y la calidad del ambiente microeconómico de los negocios en la cual las compañías compiten. Entender los fundamentos microeconómicos de la competitividad es vital para la política económica nacional”.

Antes de poder definir competitividad es necesario determinar el nivel de análisis sobre el cual se va a enmarcar la discusión. El nivel de análisis es el espacio analítico en el cual agentes económicos se ubican de acuerdo a su nivel de agregación, macro y micro. En el nivel macro se encuentran los agregados económicos; en este nivel se puede ubicar lo que sería la escuela tradicional, que considera a los países como unidad de análisis, se mide y define la competitividad cuantitativamente a través de su rendimiento comercial, balanza de pagos, comportamientos de la tasa de cambio, entre otras medidas; y cualitativamente, a través de la actividad científica y tecnológica del país o los resultados de las instituciones de investigación y desarrollo. En el nivel microeconómico, son los sectores, empresas y productos en los que se evalúa la competitividad.

Este nivel de análisis es evaluado por lo que se podría llamar la aproximación moderna de la competitividad. Algunas de las formas de medir y definir la competitividad en este nivel se basan cuantitativamente en la participación del mercado, indicadores de productividad y/o costo, márgenes de ganancia y/o beneficios netos. Al igual que en el nivel macro, existen mediciones y definiciones de tipo cualitativo como la investigación y desarrollo además de las estrategias gerenciales.

Según, (KOONTZ O'DONNELL, 2004), indica que:

“El desarrollo es un proceso y que inicia con la planeación que comprende la selección de objetivos, estrategias, políticas, programas y procedimientos. La planeación, es, por tanto, toma de decisiones, porque incluye la elección de una entre varias alternativas. En la organización de las empresas se debe establecer una estructura organizacional y funcional, a través de la determinación de las actividades que se requiere para poder alcanzar las metas de la empresa y cada una de sus áreas, la agrupación de sus actividades, la designación de grupos de actividades es un jefe, la delegación de autoridad para que puedan llevar a cabo y provisionar los medios para coordinar horizontalmente y verticalmente con las relaciones de información y de autoridad dentro de la estructura de la organización. Todos estos factores se incluyen en el término estructura organizacional, y otras veces se les ha denominado relaciones de autoridad administrativa”.

La competitividad es un aspecto que adquiere cada vez mayor relevancia en el campo empresarial, derivado de las nuevas exigencias de los contextos económicos actuales. Sin embargo, no se habla de competitividad de manera reciente, las aproximaciones a dicha temática se generaron en el siglo XVIII a partir de las teorías económicas de comercio internacional, basadas en las ventajas comparativas inicialmente planteadas por Adam Smith y David Ricardo

posteriormente otros economistas (Engels y Marx, Shumpeter) y autores de diferentes áreas han introducido aproximaciones más amplias y complejas que llevan consigo conceptos tales como innovación, desarrollo y crecimiento económico, e incorporan desde aspectos solamente económicos hasta aquellos de carácter técnico, socio-político y cultural. Derivado de lo anterior, surgen diversos conceptos de competitividad basados en cada uno de los enfoques adoptados como referente, estableciendo de esta manera una gran amplitud tanto conceptual como metodológica en dicha temática.

Según el estudio realizado por (Abel, Romo, 2004),

“La competitividad es entendida desde cuatro niveles: nivel país, región, industria y empresas. Dichos niveles se pueden clasificar dentro de una estructura de “niveles concéntricos jerarquizados incluyendo entonces diferentes niveles para su análisis”.

Asimismo, (Esser, K., Hillebrand, W, 1996), explica lo siguiente:

“En este mismo sentido, es decir una mirada desde los niveles, se encuentran los planteamientos de la teoría de competitividad sistémica, desarrollada por investigadores del Instituto Alemán de Desarrollo (IAD). Dicho enfoque plantea que la competitividad es un sistema conformado por cuatro niveles que interactúan entre sí, condicionando y modelando el desempeño competitivo: nivel macro, nivel meta, nivel meso y nivel micro.”.

Al darle una revisión a la competitividad desde la perspectiva de niveles o anillos concéntricos, permite entender que cada uno de los niveles tiene un efecto directo en el desempeño del otro. Es decir, la competitividad de la empresa se ve afectada por las condiciones que imperan a nivel de la industria y de la región, de igual manera la competitividad de empresas, industrias y

regiones se ve afectada por las condiciones prevalecientes al nivel nacional. Lo anterior conduce a establecer que al realizar un estudio sobre competitividad, es imperativo tener en cuenta la interacción de los niveles que la conforman, pero de igual manera determinar a que nivel se hace la investigación, dado que cada uno de ellos ha sido abordado tanto desde la perspectiva teórico-conceptual como desde la metodológica de manera diferente. Inclusive al revisar las investigaciones que se han realizado sobre el tema, se encuentra que las enfocadas a la competitividad del país, las regiones y las industrias son las más frecuentes y pocas son las aproximaciones que se han desarrollado a nivel empresarial.

Como lo plantean Michael Porter (1990) y Paul Krugman:

“...las que compiten no son las naciones sino las empresas, a un país lo hacen competitivo las empresas competitivas que hay en este. Por lo tanto la base de la competitividad se encuentra en la empresa”.

La competitividad empresarial presenta un sinnúmero de definiciones. La complejidad del concepto ha impedido que se pueda llegar a una definición consensuada, además que permita identificar cuáles son los componentes que la conforman y como debe medirse. Inicialmente el concepto de competitividad empresarial se relacionó con productividad derivado particularmente, de los postulados de Porter (1990) quien establece que “la competitividad está determinada por la productividad, definida como el valor del producto generado por una unidad de trabajo o de capital. La productividad es función de la calidad de los productos y de la eficiencia productiva”. En los contextos actuales, la concepción solamente desde la productividad, presenta una mirada estrecha, por tanto, el concepto se ha ampliado y hoy involucra elementos que van más allá de que la empresa

sea productiva, inclusive conceptos como innovación y calidad tomar mayor relevancia al momento de hablar de una empresa competitiva.

Entre las definiciones que se han planteado se pueden señalar las siguientes: Alic, (1987), la define como:

“la capacidad de las empresas para diseñar, desarrollar, producir y colocar sus productos en el mercado internacional en medio de la competencia con empresas de otros países”.

Haguenauer (1989) concibe la competitividad como la capacidad de una empresa (o industria) de producir bienes con patrones de calidad específicos, requeridos por mercados determinados, utilizando recursos en niveles iguales o inferiores a los que prevalecen en industrias semejantes en el resto del mundo, durante un cierto período de tiempo.

Asimismo, Valero (2004) manifiesta:

“...considera que una empresa es competitiva si, bajo condiciones de mercado libre y leal, es capaz de producir bienes y servicios, que puedan superar con éxito la prueba de los mercados, manteniendo y aun aumentando al mismo tiempo la renta real de sus empleados y propietarios.”

Y finalmente según los planteamientos de Malaver (1999) lo siguiente:

“... la competitividad es “la necesidad de las organizaciones de sostenerse y consolidarse dentro de sus mercados, teniendo como indicador el porcentaje de participación de sus bienes y servicios en ellos a partir de una concepción sistemática que incorpora elementos económicos, empresariales, políticos y socioculturales”.

Como se puede ver en las definiciones anteriores existen diversas acepciones del término, lo que ha conducido a la dificultad de su medición e incluso al desarrollo de políticas públicas en el logro de la competitividad que logren convergen los intereses de todos los actores.

#### **2.2.1.10. Medición de la competitividad**

La medición de la competitividad implica la determinación de los componentes o factores que la generan y el grado de impacto de los mismos. Así como existe una gran cantidad de definiciones para este término, también la hay de metodologías que buscan medir determinados elementos de la competitividad, basándose en diferentes factores condicionantes

El IICA sugiere un marco metodológico de la competitividad, que ofrece un cuadro de referencia analítico para servir de apoyo al proceso de toma de decisiones de los agentes públicos y privados. El cuadro organiza los factores que afectan a la competitividad dentro de tres grupos, según quien los controle: la empresa, el gobierno o aquellos difícilmente controlables. “El modo como un producto o un insumo determinado o las condiciones de la demanda se relacionan con la estrategia de las empresas, la tasa de interés y la tasa de cambio, por ejemplo, es una cuestión de análisis. Las categorías analíticas que explican estas relaciones proveen las teorías económicas, sociológicas y políticas. Esto permite evaluar la competitividad”.

#### **2.2.1.11. Tecnología**

La Tecnología desempeña un papel crítico en la competitividad de la empresa y es uno de los factores intangibles que plantea más dificultad en su gestión. El nuevo escenario se identifica con la aceleración del cambio tecnológico y el acortamiento del ciclo de vida de los productos, de ahí la importancia estratégica de realizar una eficaz gestión de la tecnología en la empresa. A partir de la mitad de la década de los ochenta el factor tecnológico ha pasado a constituir un vector

estratégico que permite que la empresa mejore su posición competitiva, pues su ausencia produce una grave insuficiencia para generar innovaciones en productos y procesos. Al respecto (Hidalgo 2000) manifiesta lo siguiente:

“...Es necesario gestionar estos recursos tecnológicos con la misma eficiencia que los demás para que la empresa adquiera una mayor capacidad de adaptación y la posibilidad de anticipar, e incluso provocar rupturas que le permitan renovar sus ventajas competitivas en el momento oportuno.”

La Tecnología puede definirse como el medio para transformar ideas en procesos o servicios, que permita además mejorar o desarrollar procesos. Sin embargo, y aunque su raíz etimológica la reduce a la ciencia de las artes industriales, no consiste únicamente en métodos, maquinas, procedimientos, instrumental, métodos de programación, materiales y equipos que pueden comprarse e intercambiarse, sino que es también un estado de espíritu, la expresión de un talento creador y la capacidad de sistematizar los conocimientos para su aprovechamiento por el conjunto de la sociedad. El pensamiento moderno ha llegado a establecer que la tecnología no debe considerarse como un medio de producción externo que puede adquirirse en cualquier momento, sino como un input que puede perfeccionarse o generarse a través del propio proceso transformador.

Además, la perfecta comprensión de la tecnología hace necesario que llegue a dominarse el proceso de innovación tecnológica, que hace referencia al conjunto de decisiones relativa a la tecnología creación, adquisición, perfeccionamiento, asimilación y comercialización, lo que incluye la estrategia tecnológica y la transferencia de tecnología. El incremento que se produce en la década de los ochenta en el número de publicaciones sobre la importancia estratégica de la

gestión de la tecnología y de la innovación tecnológica no es fruto del azar, sino que constituye la respuesta a una serie de cambios radicales que se generaron en el entorno empresarial a lo largo de la década anterior.

La adquisición de tecnología implica importantes desembolsos al crear un vínculo de dependencia muy fuerte con las entidades que han cedido su tecnología, si a esto se añade el hecho de que los ciclos de vida de los productos son cada vez más cortos, las empresas dispondrán de poco tiempo para recuperar el dinero invertido en el proyecto de innovación, aunque la comercialización del nuevo producto se realice a gran escala para un mercado global. Por ello se hace imprescindible en la empresa de una nueva cultura inequívocamente innovadora para sobrevivir en un entorno tecnológico tan cambiante.

#### **2.2.1.12. Planificación Estratégica**

Toda empresa diseña planes estratégicos para el logro de sus objetivos y metas planteadas, esto planes pueden ser a corto, mediano y largo plazo, según la amplitud y magnitud de la empresa. Es decir, su tamaño, ya que esto implica que cantidad de planes y actividades debe ejecutar cada unidad operativa, ya sea de niveles superiores o niveles inferiores.

Implica la capacidad de tener definidos los objetivos y estrategias para alcanzar los resultados esperados. Siendo los indicadores:

- Identificación de programas, cuando se detallan los objetivos a alcanzar y sus respectivas estrategias.
- Uso de los recursos, implica la priorización de los recursos para el logro de los objetivos.

- Negociar plazos, cuando los planes son flexibles y es necesario adecuar las fechas previstas.

### **2.2.1.13. Capital Humano**

Referente a este tema el mayor expositor ha sido Becker (2002), quien publicó en el año de 1964 su libro titulado “El Capital Humano” haciendo una aportación muy valiosa sobre el concepto de capital humano y sobre todo estableciendo modelos sencillos para determinar el verdadero valor de este capital, tratando el tema del “general training” & specific training”, la tasa interna de retorno de la inversión en capital humano, las decisiones de las familias sobre consumo, tiempo de trabajo y educación, el capital humano con respecto a los ingresos, etc.

Para Solow (1957) interpreta al ser humano

“...como el componente fundamental para que la industria se desarrolle productivamente y para que se dé en ella el crecimiento económico”

Para Gary Becker (1993) el capital humano es el conjunto de capacidades productivas que una persona adquiere por acumulación de conocimientos generales y específicos. La noción de capital indica la idea de un stock inmaterial imputado a un individuo, que se puede acumular y utilizarse.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, en adelante OCDE (1997), define el capital humano como el conjunto de habilidades, competencias y atributos que poseen los individuos, lo que permite facilitar la creación de bienestar personal, social y económico.

El capital humano se refiere al conjunto de capacidades productivas de los seres humanos que se encuentra constituida por los conocimientos, actitudes y habilidades y que generan resultados positivos en una economía.

### **2.3. Definiciones conceptuales**

Para suraman, Zeithlam y Barry (1993), lo determina de la siguiente manera como los principales factores que determinan la calidad de los servicios son:

**Capacidad para desempeñar diversas funciones.** - es la aptitud innata, talento, destreza o capacidad que ostenta una persona para llevar a cabo y por supuesto con éxito, diversas actividades, trabajo u oficio.

#### **Trabajo que permite tomar decisiones autónomas**

En la toma de decisiones importa la elección de un camino a seguir, por lo que en un estado anterior deben evaluarse alternativas de acción. Si estas últimas no están presentes, no existirá decisión. Para tomar una decisión, cual sea su naturaleza, es necesario conocer, comprender y analizar un problema, para así poder darle una solución. En algunos casos, por ser tan simples y cotidianos, este proceso se realiza de forma implícita y se soluciona muy rápidamente, pero existen otros casos en los cuales las consecuencias de una mala o buena elección pueden tener repercusiones en la vida y si es en un contexto laboral en el éxito o fracaso de la organización, para los cuales es necesario realizar un proceso más estructurado que puede dar más seguridad e información para resolver el problema.

Trabajo en equipo: Implica la interacción con los demás, para que de manera conjunta se alcancen los objetivos de las áreas. Siendo los indicadores:

Compartir información, implica el compartir la información con los demás miembros del equipo que permita el logro de la tarea encargada.

Valorar las destrezas, cuando los miembros del equipo identifican las fortalezas de los demás.

## **Comunicación**

Para Alberto Martínez la comunicación es:

“La comunicación se puede definir como un proceso por medio del cual una persona se pone en contacto con otra a través de un mensaje, y espera que esta última de una respuesta, sea una opinión, actividad o conducta”

Abraham Nosnik manifiesta lo siguiente:

“En otras palabras, la comunicación es una manera de establecer contacto con los demás por medio de ideas, hechos, pensamientos y conductas, buscando una reacción al comunicado que se ha enviado”.

### **Disposición para identificar y resolver problemas**

Una de las principales formas de resolver potenciales problemas es saber de antemano cuáles son los problemas es decir identificarlas, si se puede hacer algo para evitarlos y cómo lograr combatirlos en caso de que se presenten, además hay que aprender desde un principio a minimizar los problemas que pueden existir y su incidencia en el negocio. A veces, sólo por el hecho de conocer las causas del problema se llegan a la conclusión, así que hay que tenerlo en cuenta como estrategia del negocio.

La toma de decisiones es una parte muy importante para solucionar problemas, ya que hay que elegir cuáles son las acciones que se deben tomar para esto. Hay diferentes problemas y también hay que saber identificarlos para así también poder identificar las soluciones. Además, conocer factores comunes a todos los problemas puede ayudar a resolver los problemas más rápidamente.

A la hora de solucionar problemas, hay que elegir la mejor solución del problema, teniendo en cuenta que generalmente esta es la que ofrece mayores beneficios con menores perjuicios.

### **Articulación de conocimientos y aplicativos**

La articulación de las áreas del conocimiento a través de las TIC (articulación de las áreas de conocimiento), es una herramienta lúdica pedagógica, que permite al docente abordar el proceso enseñanza aprendizaje de una manera interdisciplinaria desde los distintos campos del saber. Aquí el educando se convierte en gestor de su propio proceso cognitivo, ya que puede acceder a construir, fortalecer y proyectar el saber hacer y el quehacer, basado en su experiencia vivencial y cotidiana.

**Desarrollo de tareas.** - Realizado el análisis de la realidad del centro, y aclarados los conceptos de competencia, de la necesidad de su desarrollo, ...etc. se establecerá un plan de trabajo ajustado a las necesidades e intereses, cuyo primer paso deberá ser el establecimiento de vínculos y la definición de la tarea en sí. Será fundamental la delimitación del modelo didáctico que queremos desarrollar en el diseño de las tareas integradas y sus secuencias de actividades.

### **Capacidad en el trabajo**

La capacidad de trabajo puede definirse como el equilibrio entre los recursos del individuo por un lado y los factores relacionados con el trabajo por el otro. La capacidad de trabajo también se ve afectada por el entorno extra laboral.

### **Objetivos logrados**

El logro de objetivos es uno de los caminos, que nos lleva a la felicidad, a la satisfacción a autorrealizarnos y a vivir de la manera que anhelamos.

Un buen ejemplo son las empresas o entidades que por medio del logro de objetivos llegan a la cima fácil y rápidamente, mientras ven otras empresas que simplemente viven el momento y actúan cuando tienen que hacerlo, pero sin nada previsto, las cuales llegan a un punto donde su crecimiento se limita completamente.

### **Alcance de ventajas competitivas**

La ventaja competitiva consiste en una o más características de la empresa, que puede manifestarse de muy diversas formas. Una ventaja competitiva puede derivarse tanto de una buena imagen, de una prestación adicional de un producto, de una ubicación privilegiada o simplemente de un precio más reducido que el de los rivales. Esta particularidad debe ser diferencial, es decir, debe ser única. En el momento en que los competidores la posean deja de ser una ventaja. La ventaja competitiva otorga a la empresa una posición de monopolio parcial, en el sentido de que debe ser la única empresa que disponga de dicha propiedad. Además, la característica que constituya la base de la ventaja competitiva debe ser apreciada por los consumidores o clientes de la empresa. No se trata, únicamente de ser diferente, sino de ser mejor en un ámbito donde los clientes representan el papel de juez. Una ventaja no percibida o no valorada por los clientes no constituye realmente una ventaja. Así mismo, la ventaja competitiva debe ser sostenible a largo plazo, ya que de ella depende directamente su potencial de obtención de beneficios superiores. La imitación es el mayor enemigo de la ventaja, ya que le hace perder su rasgo de característica única y diferenciadora a la que se ha hecho referencia.

### **Conocimientos y capacidades adquiridas**

El conocimiento es un conjunto de información almacenada mediante la experiencia o el aprendizaje (a posteriori), o a través de la introspección (a priori). En el sentido más amplio del término, se trata de la posesión de múltiples datos interrelacionados que, al ser tomados por sí solos, poseen un menor valor cualitativo.

### **Experiencia laboral**

Hace referencia al conjunto de conocimientos y aptitudes que un individuo o grupo de personas ha adquirido a partir de realizar alguna actividad profesional en un transcurso de tiempo determinado.

### **III. HIPÓTESIS**

#### **3.1. Hipótesis General**

La competencia laboral se relaciona sustancialmente con la competitividad de la empresa Olva Courier de la ciudad de Huánuco, 2019.

#### **Hipótesis Nula**

La competencia laboral no se relaciona sustancialmente con la competitividad de la empresa Olva Courier de la ciudad de Huánuco, 2019.

#### **3.2. Hipótesis Específicas**

**HE<sub>1</sub>**. La capacidad para ejecutar tareas se relaciona positivamente con la competitividad de la empresa Olva Courier de la ciudad de Huánuco, 2019.

**HE<sub>2</sub>**. El intercambio de información se relaciona sustancialmente con la competitividad de la empresa Olva Courier de la ciudad de Huánuco, 2019.

**HE<sub>3</sub>**. La potencialidad para aprender nuevas funciones se relaciona sustancialmente con la competitividad de la empresa Olva Courier de la ciudad de Huánuco, 2019.

## IV. METODOLOGÍA

### 4.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo descriptiva correlacional con el que se pretende determinar la relación que existe entre la variable las competencias laborales y la variable competitividad de la empresa. Basados desde un enfoque cuantitativo.

Según, (Hernández, 2010) explica de la siguiente manera:

“Este tipo de investigación correlacionales son las que pretenden conocer la influencia o el grado de asociación existente entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto particular. Es decir, intentar predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos en una variable, a partir del valor que tienen en la variable”.

Respecto, (Sampieri, 2006:103), a la investigación correlacional manifiesta:

“Este tipo de estudios tiene como propósito conocer la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular”.

### 4.2. Nivel de investigación

El nivel de investigación que se aplicó en el trabajo de investigación es Descriptivo Correlacional, porque este tipo de estudio permite medir el grado de relación entre variables a base de los análisis, de las características y los perfiles de las personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, e indicar como se relacionan la competencia laboral con la competitividad de la empresa Olva Courier de la ciudad de Huánuco, 2019.

Según, Sampieri (2014), menciona:

“Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables”.

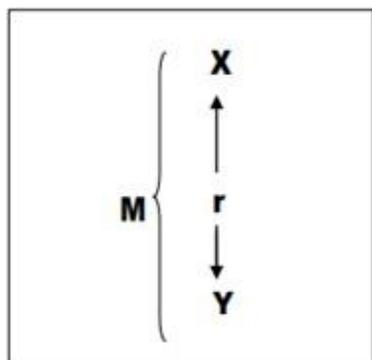
#### 4.3. Diseño de investigación

Según, (Hernández, 2010), define de la siguiente manera:

“A la vez la investigación es descriptiva ya que se pretende especificar propiedades, características y rasgos importantes d cualquier fenómeno que se analice. Es decir, mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de sucesos o situaciones del fenómeno a investigar”.

El diseño de la presente investigación es correlacional porque su finalidad es conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. Finalmente, será transversal porque será medida las variables en un momento o tiempo determinado.

El siguiente esquema corresponde a este tipo de diseño:



**Es decir:**

**M** = Muestra de trabajadores

**X** = Gestión de la calidad

**Y** = Satisfacción del cliente

**r** = Posible relación

#### **4.4. Población y muestra**

##### **4.4.1. Población**

El tamaño que tiene una población es un factor de suma importancia en el proceso de investigación estadística y en nuestro caso social, y este tamaño vienen dados por el número de elementos que constituyen la población, según el número de elementos la población puede ser finita o infinita. Cuando el número de elementos que integra la población es muy grande, se puede considerar a esta como una población infinita, por ejemplo; el conjunto de todos los números positivos.

La población estará conformada por todos los trabajadores de la empresa Olva Courier de la ciudad de Huánuco, 2019, a fin de tener dentro de las encuestas la veracidad del mismo.

## CUADRO N° 01

### DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN DE TRABAJADORES DE LA EMPRESA OLVA COURIER DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO, 2019.

DESCRIPCION	NUMERO	%
MUJERES	4	40%
VARONES	6	60%
TOTAL	10	100.0

Fuente: Planilla de la empresa Olva Courier de la ciudad de Huánuco, 2019.  
Elaboración: propia

#### 4.4.2. Muestra

Según (Murria r. SPIEGEL, 2009), explica lo siguiente:

"Se llama muestra a una parte de la población a estudiar que sirve para representarla". "Una muestra es una colección de algunos elementos de la población, pero no de todos".

Por otro lado, (LEVIN & RUBIN, 2011).

"Una muestra debe ser definida en base de la población determinada, y las conclusiones que se obtengan de dicha muestra solo podrán referirse a la población en referencia".

La muestra estará conformada por todos los trabajadores de la empresa Olva Courier de la ciudad de Huánuco, 2019, a fin de tener dentro de las encuestas la veracidad del mismo.

## CUADRO N° 2

### DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA DE TRABAJADORES DE LA EMPRESA OLVA COURIER DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO, 2019.

DESCRIPCION	NUMERO	%
MUJERES	4	40%
VARONES	6	60%
TOTAL	10	100.0

Fuente: Planilla de la empresa Olva Courier de la ciudad de Huánuco, 2019.

Elaboración: propia.

#### 4.5. Definición y operacionalización de las variables

- **Variable independiente:** Las competencias laborales
- **Variable dependiente:** Competitividad de la empresa

#### 4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

##### 4.6.1. Técnicas

- **El Fichaje:** permitió fijar conceptos y datos relevantes, mediante la elaboración y utilización de fichas para registrar, organizar y precisar aspectos importantes considerados en las diferentes etapas de la investigación. Las fichas utilizadas fueron:
- **Ficha de Resumen:** utilizadas en la síntesis de conceptos y aportes de diversas fuentes, para que sean organizados de manera concisa y pertinentemente en estas fichas, particularmente sobre contenidos teóricos o antecedentes consultados.

- **Fichas Textuales:** sirvieron para la transcripción literal de contenidos, sobre su versión bibliográfica o fuente informativa original.
- **Fichas Bibliográficas:** Se utilizaron permanentemente en el registro de datos sobre las fuentes recurridas y que se consulten, para llevar un registro de aquellos estudios, aportes y teorías que dieron el soporte científico correspondiente a la investigación.

#### 4.6.2. Instrumentos

Encuesta por cuestionario (ANEXO N°1) Es una herramienta de observación que permite cuantificar y comparar la información. Esta información se recopila entre una muestra representativa de la población objeto de evaluación. El cuestionario abarca preguntas sobre las competencias laborales y sus dimensiones con el objetivo de obtener la información correspondiente para aplicar en los resultados.

#### 4.7. Plan de análisis

Se aplicó el siguiente plan de procesamiento de datos:

- **Ordenamiento y clasificación.** - Esta técnica se aplicó para tratar la información cualitativa y cuantitativa en forma ordenada, de modo de interpretarla y sacarle el máximo provecho.
- **Registro manual.** - se aplicó esta técnica para digitar la información de las diferentes fuentes.
- **Proceso computarizado con Excel.** - Para determinar diversos cálculos matemáticos y estadísticos de utilidad para la investigación.

- Proceso computarizado con SPSS. - Para digitar, procesar y analizar datos de las empresas y determinar indicadores promedios, de asociación, diferenciación, correlación, regresión.

#### 4.8. Matriz de consistencia

LA COMPETENCIA LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA COMPETITIVIDAD DE LA EMPRESA OLVA COURIER DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO, 2019.						
PROBLEMAS	OBJETIVOS	Hipótesis	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN
PG: ¿Cómo se relaciona la competencia laboral con la competitividad de la empresa Olva Courier de la ciudad de Huánuco, 2019?	OG: Determinar la relación de la competencia laboral con la competitividad de la empresa Olva Courier de la ciudad de Huánuco, 2019.	HG: La competencia laboral se relaciona sustancialmente con la competitividad de la empresa Olva Courier de la ciudad de Huánuco, 2019.	VARIABLE INDEPENDIENTE LA COMPETENCIA LABORAL	CAPACIDAD PARA EJECUTAR TAREAS	Capacidad para desempeñar diversas funciones Trabajo que permite tomar decisiones autónomas	Para la recolección de datos: Cuestionario de encuestas  Para el procesamiento de datos: Estadística descriptiva, Estadística Inferencial
				INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN	Trabajo en equipo Comunicación.	
				POTENCIALIDAD PARA APRENDER NUEVAS FUNCIONES	Disposición para identificar y resolver problemas Articulación de conocimientos y aplicativos	
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLE DEPENDIENTE COMPETITIVIDAD DE LA EMPRESA	TECNOLOGÍA.	Desarrollo de tareas Capacidad en el trabajo	
PE1. ¿Cuál es la relación de la capacidad para ejecutar tareas con la competitividad de la empresa Olva Courier de la ciudad de Huánuco, 2019?	OE1: Conocer la relación de la capacidad para ejecutar tareas con la competitividad de la empresa Olva Courier de la ciudad de Huánuco, 2019.	HE1: La capacidad para ejecutar tareas se relaciona positivamente con la competitividad de la empresa Olva Courier de la ciudad de Huánuco, 2019.		PLANIFICACIÓN ESTRATEGIA	Objetivos logrados. Alcance de ventajas competitivas.	
PE2. ¿Cómo se relaciona el intercambio de información con la competitividad de la empresa Olva Courier de la ciudad de Huánuco, 2019?	OE2: Determinar la relación del intercambio de información con la competitividad de la empresa Olva Courier de la ciudad de Huánuco, 2019.	HE2: El intercambio de información se relaciona sustancialmente con la competitividad de la empresa Olva Courier de la ciudad de Huánuco, 2019.		CAPITAL HUMANO	Conocimientos y capacidades adquiridas. Experiencia laboral.	
PE3. ¿Cuál es la relación de la potencialidad para aprender nuevas funciones con la competitividad de la empresa Olva Courier de la ciudad de Huánuco, 2019?	OE3: Describir la relación de la potencialidad para aprender nuevas funciones con la competitividad de la empresa Olva Courier de la ciudad de Huánuco, 2019.	HE3: La potencialidad para aprender nuevas funciones se relaciona sustancialmente con la competitividad de la empresa Olva Courier de la ciudad de Huánuco, 2019.				

#### **4.9. Principios éticos**

### **CÓDIGO DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN**

**Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución  
N° 0108-2016-CU-ULADECH Católica, de fecha 25 de enero de 2016**

#### **1. PRINCIPIOS QUE RIGEN LA ACTIVIDAD INVESTIGADORA**

- ✓ Protección a las personas. - La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio.

En el ámbito de la investigación es en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solamente implicará que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada, sino también involucrará el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular si se encuentran en situación de especial vulnerabilidad.

- ✓ Beneficencia y no maleficencia. - Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

- ✓ Justicia. - El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación
  
- ✓ Integridad científica. - La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.
  
- ✓ Consentimiento informado y expreso. - En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

## **2. BUENAS PRÁCTICAS DE LOS INVESTIGADORES**

Ninguno de los principios éticos exime al investigador de sus responsabilidades ciudadanas, éticas y deontológicas, por ello debe aplicar las siguientes buenas prácticas:

- ✓ El investigador debe ser consciente de su responsabilidad científica y profesional ante la sociedad. En particular, es deber y responsabilidad personal del investigador considerar cuidadosamente las consecuencias que la realización y la difusión de su investigación implican para los participantes en ella y para la sociedad en general. Este deber y responsabilidad no pueden ser delegados en otras personas.
- ✓ En materia de publicaciones científicas, El investigador debe evitar incurrir en faltas deontológicas por las siguientes incorrecciones:
  - a. Falsificar o inventar datos total o parcialmente.
  - b. Plagiar lo publicado por otros autores de manera total o parcial.
  - c. Incluir como autor a quien no ha contribuido sustancialmente al diseño y realización del trabajo y publicar repetidamente los mismos hallazgos.
- ✓ Las fuentes bibliográficas utilizadas en el trabajo de investigación deben citarse cumpliendo las normas APA o VANCOUVER, según corresponda; respetando los derechos de autor.
- ✓ En la publicación de los trabajos de investigación se debe cumplir lo establecido en el Reglamento de Propiedad Intelectual Institucional y demás normas de orden público referidas a los derechos de autor.
- ✓ El investigador, si fuera el caso, debe describir las medidas de protección para minimizar un riesgo eventual al ejecutar la investigación.
- ✓ Toda investigación debe evitar acciones lesivas a la naturaleza y a la biodiversidad.

- ✓ El investigador debe proceder con rigor científico asegurando la validez, la fiabilidad y credibilidad de sus métodos, fuentes y datos. Además, debe garantizar estricto apego a la veracidad de la investigación en todas las etapas del proceso.
- ✓ El investigador debe difundir y publicar los resultados de las investigaciones realizadas en un ambiente de ética, pluralismo ideológico y diversidad cultural, así como comunicar los resultados de la investigación a las personas, grupos y comunidades participantes de la misma.
- ✓ El investigador debe guardar la debida confidencialidad sobre los datos de las personas involucradas en la investigación. En general, deberá garantizar el anonimato de las personas participantes.
- ✓ Los investigadores deben establecer procesos transparentes en su proyecto para identificar conflictos de intereses que involucren a la institución o a los investigadores.

## **DISPOSICIÓN GENERAL**

ÚNICA: El presente Código de Ética será revisado anualmente o cuando la necesidad del desarrollo científico y tecnológico lo exija; de ser necesario se introducirán mejoras o correcciones por el Comité Institucional de Ética en Investigación, verificado por el Vicerrectorado de Investigación y Revisado por Rector.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Presentación de resultados

Los resultados se han obtenido en base al cuestionario aplicado a los Trabajadores de la empresa Olva Courier de la ciudad de Huánuco, las mismas que han sido organizadas y tabuladas, sistematizadas en las tablas de frecuencia simple, interpretadas y analizadas. Cuyos resultados los presentamos en las páginas siguientes:

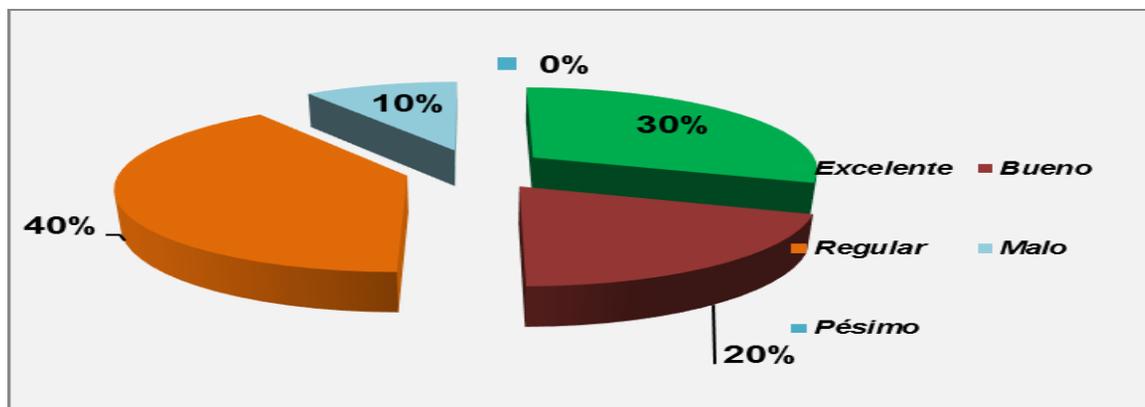
**Cuadro 1:** TRABAJADORES DE LA EMPRESA OLVA COURIER DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE LA CAPACIDAD PARA DESEMPEÑAR DIVERSAS FUNCIONES, 2019

N°	PREGUNTA	RESPUESTAS									
		Excelente		Bueno		Regular		Malo		Pésimo	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
1	¿Cómo califica la capacidad para desempeñar diversas funciones en la empresa Olva Courier?	3	30%	2	20%	4	40%	1	10%	0	0%

Fuente: Encuesta

Elaboración: La investigadora

**Gráfico 1:** TRABAJADORES DE LA EMPRESA OLVA COURIER DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE LA CAPACIDAD PARA DESEMPEÑAR DIVERSAS FUNCIONES, 2019



Fuente: Cuadro N° 01

Elaboración: La investigadora

## ANALISIS E INTERPRETACION

El 40% de los trabajadores de la empresa Olva Courier de la Ciudad de Huánuco, considera que la capacidad para desempeñar diversas funciones es regular, el 30% menciona que es excelente, el 20% califica como bueno, asimismo el 10% manifiesta que es malo, finalmente el 0% dice que es pésimo. Los datos señalados indican que la mayoría de los trabajadores de la Empresa Olva Courier manifiestan que, si tienen la capacidad para desempeñar diversas funciones. Todo trabajador tiene la capacidad para desempeñar las actividades que componen una función laboral, según los estándares y calidad esperados por la industria. Incluye los conocimientos, habilidades y actitudes requeridas.

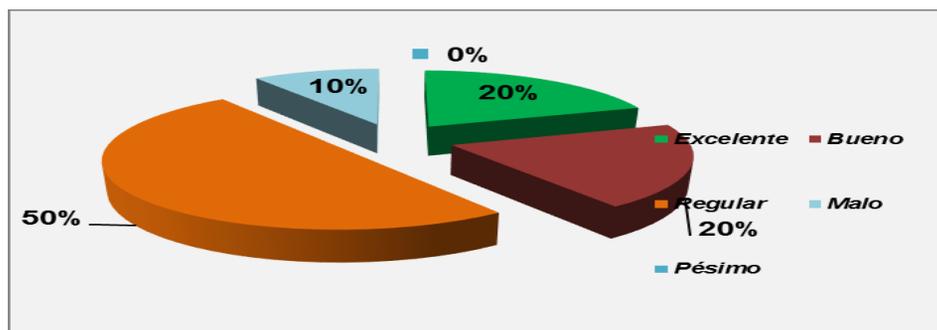
**Cuadro 2:** TRABAJADORES DE LA EMPRESA OLVA COURIER DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE LA CAPACIDAD PARA DESEMPEÑAR DIVERSAS FUNCIONES, 2019

N°	PREGUNTA	RESPUESTAS									
		Excelente		Bueno		Regular		Malo		Pésimo	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
2	¿Cómo califica el trabajo que permite tomar decisiones autónomas?	2	20%	2	20%	5	50%	1	10%	0	0%

Fuente: Encuesta

Elaboración: La investigadora

**Gráfico 2:** TRABAJADORES DE LA EMPRESA OLVA COURIER DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE LA CAPACIDAD PARA DESEMPEÑAR DIVERSAS FUNCIONES, 2019



Fuente: Cuadro N° 02

Elaboración: La investigadora

## ANALISIS E INTERPRETACION

El 50% de los trabajadores de la empresa Olva Courier de la Ciudad de Huánuco, califica que el trabajo permite tomar decisiones autónomas es regular, el 20% menciona que es excelente, el 20% califica como bueno, asimismo el 10% manifiesta que es malo, finalmente el 0% dice que es pésimo.

Los resultados indican que tomar decisiones de modo autónomo en el trabajo de la empresa Olva Courier y responsable es medir los pros y los contras de las distintas alternativas posibles en una situación y aceptar las consecuencias de la decisión.

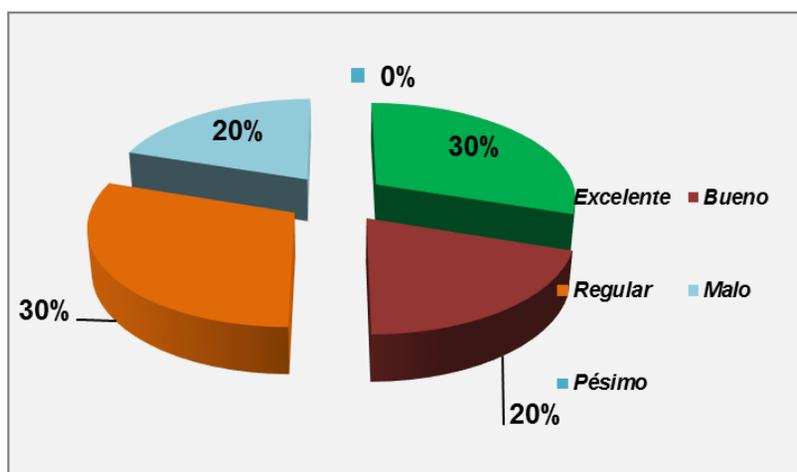
**Cuadro 3:** TRABAJADORES DE LA EMPRESA OLVA COURIER DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE EL TRABAJO EN EQUIPO, 2019

N°	PREGUNTA	RESPUESTAS									
		Excelente		Bueno		Regular		Malo		Pésimo	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
3	¿Cómo considera el trabajo en equipo en la empresa Olva Courier?	3	30%	2	20%	3	30%	2	20%	0	0%

Fuente: Encuesta

Elaboración: La investigadora

**Gráfico 3:** TRABAJADORES DE LA EMPRESA OLVA COURIER DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE EL TRABAJO EN EQUIPO, 2019



Fuente: Cuadro N° 03

Elaboración: La investigadora

## ANALISIS INTERPRETACION

El 30% de los trabajadores de la empresa Olva Courier de la Ciudad de Huánuco, considera que el trabajo en equipo es regular, el 30% menciona que es excelente, el 20% califica como bueno, asimismo el 20% manifiesta que es malo, finalmente el 0% dice que es pésimo.

Según la mayoría de los encuestados mencionan que el trabajo en equipo es importante porque se complementan las habilidades y los talentos de cada trabajador. Cuando se tiene un equipo de trabajo diverso y muy bien enfocado, se pueden disminuir las debilidades y potenciar las fortalezas.

Se busca trabajadores que esté dispuesta a cooperar y trabajar por un mismo propósito.

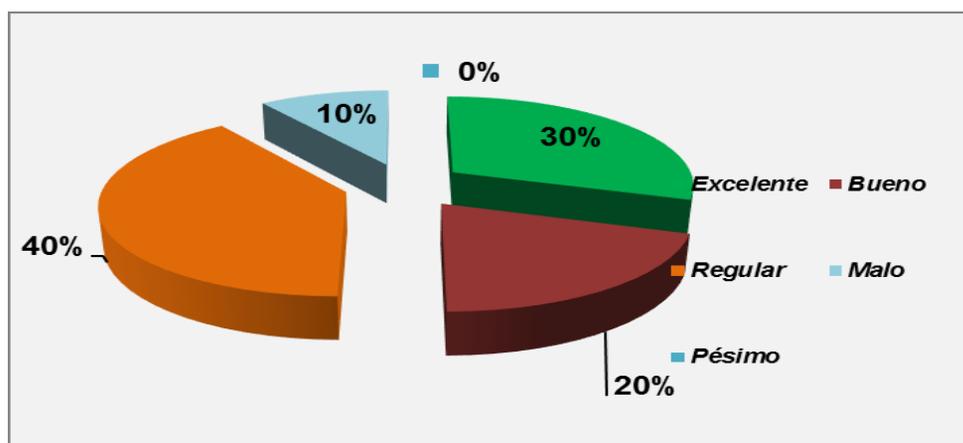
**Cuadro 4:** TRABAJADORES DE LA EMPRESA OLVA COURIER DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE LA COMUNICACIÓN, 2019

N°	PREGUNTA	RESPUESTAS									
		Excelente		Bueno		Regular		Malo		Pésimo	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
4	¿Cómo considera la comunicación en la empresa Olva Courier?	3	30%	2	20%	4	40%	1	10%	0	0%

Fuente: Encuesta

Elaboración: La investigadora

**Gráfico 4:** TRABAJADORES DE LA EMPRESA OLVA COURIER DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE LA COMUNICACIÓN, 2019



Fuente: Cuadro N° 04

Elaboración: La investigadora

## ANALISIS E INTERPRETACION

El 40% de los trabajadores de la empresa Olva Courier de la Ciudad de Huánuco, considera que la comunicación entre trabajadores es regular, el 30% menciona que es excelente, el 20% califica como bueno, asimismo el 10% manifiesta que es malo, finalmente el 0% dice que es pésimo.

Los datos señalados indican que la mayoría de los trabajadores de la Empresa Olva Courier de la Ciudad de Huánuco manifestaron que existe comunicación entre trabajadores, ya que nos sirve para informar y sensibilizar a la población sobre la vulnerabilidad de las personas y las consecuencias humanitarias de una emergencia.

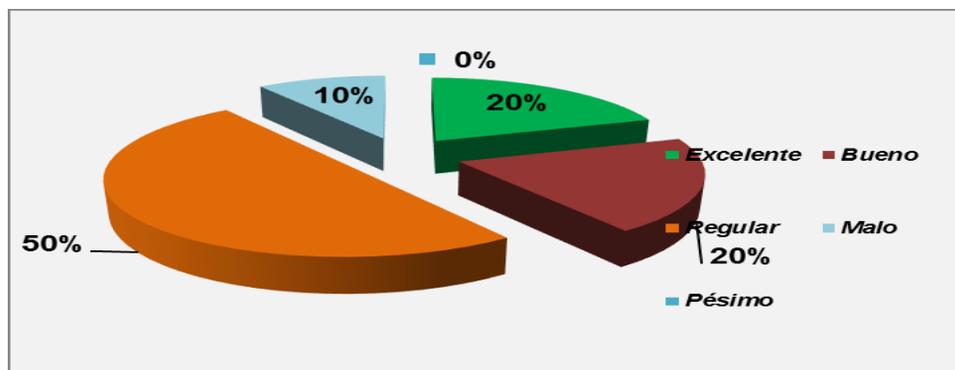
**Cuadro 5:** TRABAJADORES DE LA EMPRESA OLVA COURIER DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE LA DISPOSICIÓN PARA IDENTIFICAR Y RESOLVER PROBLEMAS, 2019

N°	PREGUNTA	RESPUESTAS									
		Excelente		Bueno		Regular		Malo		Pésimo	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
5	¿Cómo considera la disposición para identificar y resolver problemas en la empresa Olva Courier?	2	20%	2	20%	5	50%	1	10%	0	0%

Fuente: Encuesta

Elaboración: La investigadora

**Gráfico 5:** TRABAJADORES DE LA EMPRESA OLVA COURIER DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE LA DISPOSICIÓN PARA IDENTIFICAR Y RESOLVER PROBLEMAS, 2019



Fuente: Cuadro N° 05

Elaboración: La investigadora

## ANALISIS E INTERPRETACION

El 50% de los trabajadores de la empresa Olva Courier de la Ciudad de Huánuco, considera que la disposición para identificar y resolver problemas es regular, el 20% menciona que es excelente, el 20% califica como bueno, asimismo el 10% manifiesta que es malo, finalmente el 0% dice que es pésimo. Los resultados indican que los trabajadores de la empresa Olva Courier de la Ciudad de Huánuco consideran que iniciativas y disposición para resolver problemas como: la atención personalizada, trato cordial en la atención, amabilidad no se realiza de manera continua, esto se evidencia con la respuesta de regular.

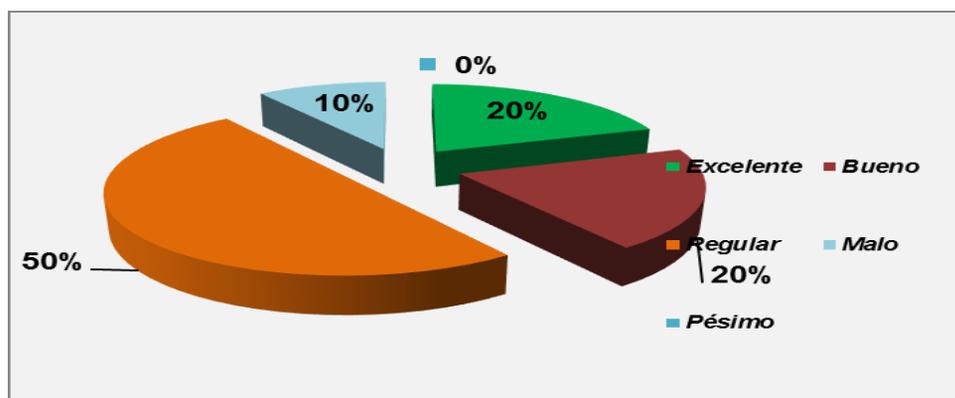
**Cuadro 6:** TRABAJADORES DE LA EMPRESA OLVA COURIER DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE LA ARTICULACIÓN DE CONOCIMIENTOS EN LAS FUNCIONES DEL PUESTO DE TRABAJO, 2019

N°	PREGUNTA	RESPUESTAS									
		Excelente		Bueno		Regular		Malo		Pésimo	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
6	¿Cómo califica la articulación de conocimientos en las funciones del puesto de trabajo?	2	20%	2	20%	5	50%	1	10%	0	0%

Fuente: Encuesta

Elaboración: La investigadora

**Gráfico 6:** TRABAJADORES DE LA EMPRESA OLVA COURIER DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE LA ARTICULACIÓN DE CONOCIMIENTOS EN LAS FUNCIONES DEL PUESTO DE TRABAJO, 2019



Fuente: Cuadro N° 06

Elaboración: La investigadora

## ANALISIS E INTERPRETACION

El 50% de los trabajadores de la empresa Olva Courier de la Ciudad de Huánuco, considera que la articulación de conocimientos en las funciones del puesto de trabajo es regular, el 20% menciona que es excelente, el 20% califica como bueno, asimismo el 10% manifiesta que es malo, finalmente el 0% dice que es pésimo.

Los datos señalados indican que la mayoría de los trabajadores de la Empresa Olva Courier respondieron que la perspectiva de la articulación de conocimientos y el desarrollo profesional, debido a que consideran que el desarrollo profesional debe ser apoyado y alentado por el departamento de personal, no solamente está en los esfuerzos individuales sino también es necesario que la empresa posea objetivos bien determinados y puede alentar a los integrantes para que contribuyan al mejoramiento.

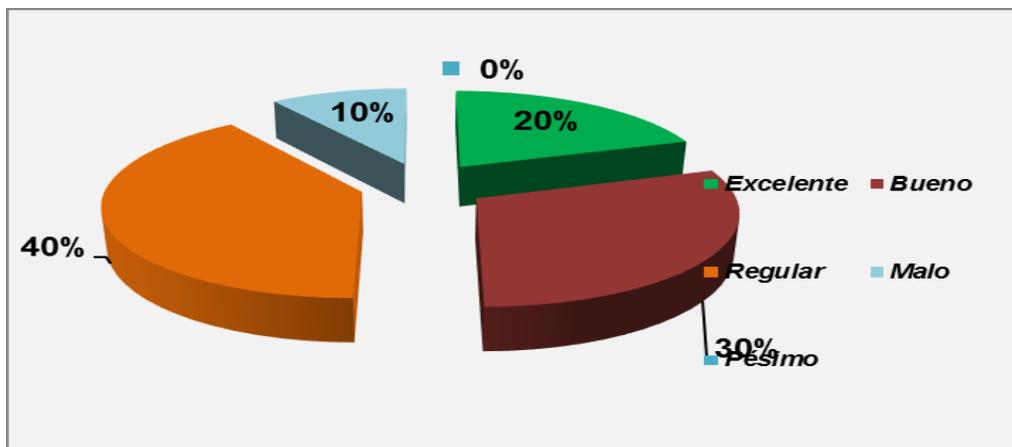
**Cuadro 7:** TRABAJADORES DE LA EMPRESA OLVA COURIER DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE EL DESARROLLO DE TAREAS HACIENDO USO DE LA TECNOLOGÍA, 2019

N°	PREGUNTA	RESPUESTAS									
		Excelente		Bueno		Regular		Malo		Pésimo	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
7	¿Cómo califica el desarrollo de tareas haciendo uso de la tecnología?	2	20%	3	30%	4	40%	1	10%	0	0%

Fuente: Encuesta

Elaboración: La investigadora

**Gráfico 7:** TRABAJADORES DE LA EMPRESA OLVA COURIER DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE EL DESARROLLO DE TAREAS HACIENDO USO DE LA TECNOLOGÍA, 2019



Fuente: Cuadro N° 07  
Elaboración: La investigadora

### ANALISIS E INTERPRETACION

El 40% de los trabajadores de la empresa Olva Courier de la Ciudad de Huánuco, considera que el desarrollo de tareas haciendo uso de la tecnología es regular, el 20% menciona que es excelente, el 30% califica como bueno, asimismo el 10% manifiesta que es malo, finalmente el 0% dice que es pésimo.

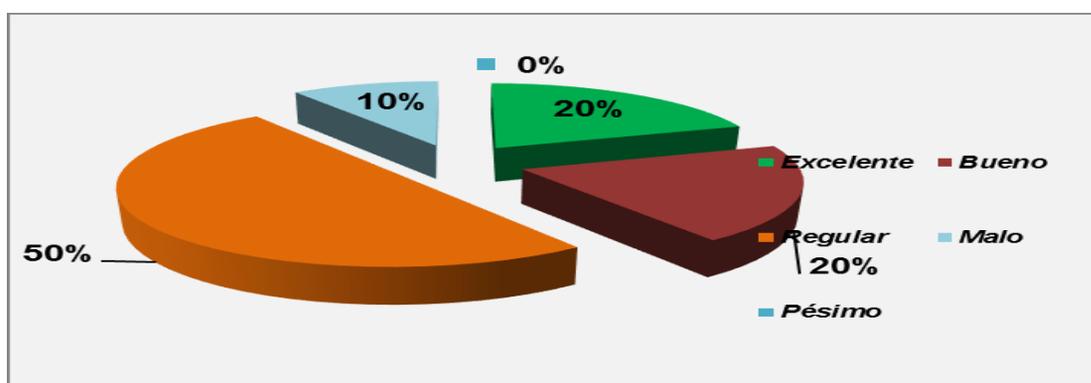
Los resultados indican que la califica la tecnología y equipamiento en la empresa Olva Courier es regular, esto debido a que la empresa debe contar con la tecnología necesaria para cumplir con las expectativas de sus clientes, siendo una de las estrategias actuales.

**Cuadro 8:** TRABAJADORES DE LA EMPRESA OLVA COURIER DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE LA CAPACIDAD EN EL TRABAJO HACIENDO USO DE LA TECNOLOGÍA, 2019

N°	PREGUNTA	RESPUESTAS									
		Excelente		Bueno		Regular		Malo		Pésimo	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
8	¿Cómo considera la capacidad en el trabajo haciendo uso de la tecnología?	2	20%	2	20%	5	50%	1	10%	0	0%

Fuente: Encuesta  
Elaboración: La investigadora

**Gráfico 8:** TRABAJADORES DE LA EMPRESA OLVA COURIER DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE LA CAPACIDAD EN EL TRABAJO HACIENDO USO DE LA TECNOLOGÍA, 2019



Fuente: Cuadro N° 08  
Elaboración: La investigadora

## ANÁLISIS E INTERPRETACION

El 50% de los trabajadores de la empresa Olva Courier de la Ciudad de Huánuco, considera que la capacidad en el trabajo haciendo uso de la tecnología es regular, el 20% menciona que es excelente, el 20% califica como bueno, asimismo el 10% manifiesta que es malo, finalmente el 0% dice que es pésimo.

El servicio de calidad es un elemento clave de un negocio exitoso, pero si cuenta con la tecnología, pero muchos negocios tienen dificultades para mejorar el servicio y retener a sus clientes. Una mala experiencia puede ahuyentar a un cliente por años. Las características de un bien o servicio

determinan el nivel de satisfacción del cliente. La calidad de presentación es regular en la empresa. La calidad significa aportar valor al cliente, esto es, ofrecer unas condiciones de uso del producto o servicio superiores a las que el cliente espera recibir y a un precio accesible, esto se debe de implantar en la empresa

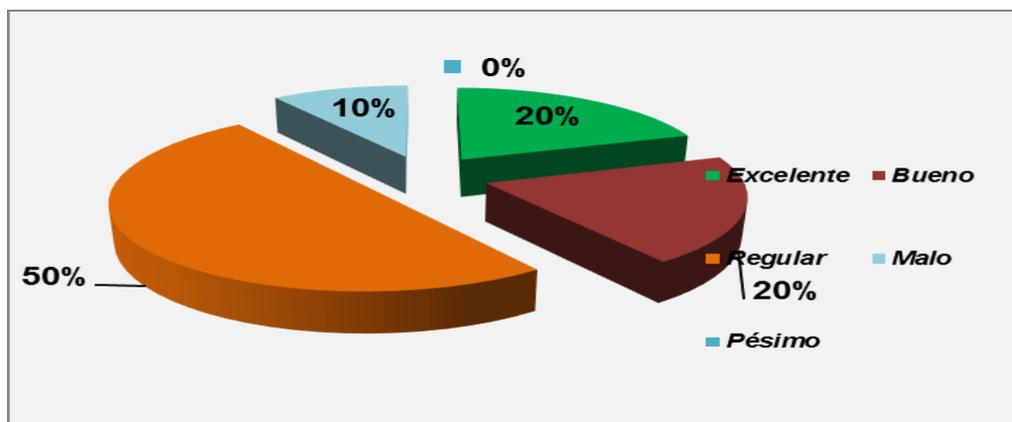
**Cuadro 9:** TRABAJADORES DE LA EMPRESA OLVA COURIER DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE LOS OBJETIVOS LOGRADOS, 2019

N°	PREGUNTA	RESPUESTAS									
		Excelente		Bueno		Regular		Malo		Pésimo	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
9	¿Cómo califica los objetivos logrados en la empresa Olva Courier?	2	20%	2	20%	5	50%	1	10%	0	0%

Fuente: Encuesta

Elaboración: La investigadora

**Gráfico 9:** TRABAJADORES DE LA EMPRESA OLVA COURIER DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE LOS OBJETIVOS LOGRADOS, 2019



Fuente: Cuadro N° 09

Elaboración: La investigadora

## ANÁLISIS E INTERPRETACION

El 50% de los trabajadores de la empresa Olva Courier de la Ciudad de Huánuco, considera que los objetivos logrados son regular, el 20% menciona que es excelente, el 20% califica como bueno, asimismo el 10% manifiesta que es malo, finalmente el 0% dice que es pésimo.

Los datos señalados demuestran que los objetivos logrados se reflejan en la atención en la empresa Olva Courier, situación que no solo está en demostrar una atención cordial, y personalizada, sino más allá como que se debe fundamentar una gestión hacia el cliente que le permite fidelizarlo y entender cuáles son las necesidades que este necesita satisfacer y así existe competitividad en la empresa.

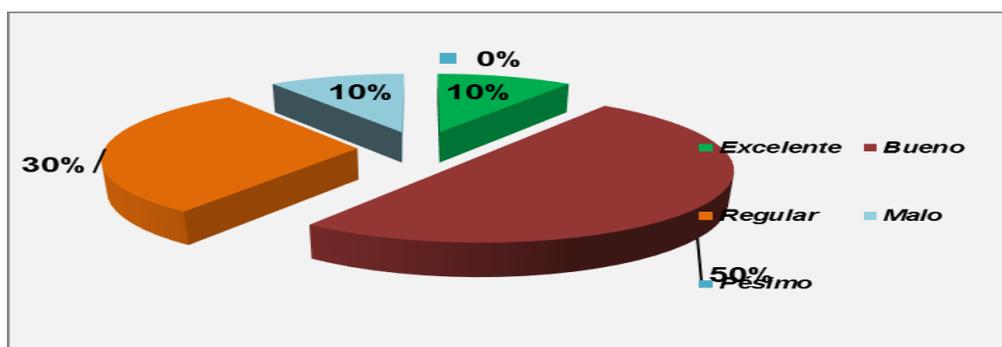
**Cuadro 10:** TRABAJADORES DE LA EMPRESA OLVA COURIER DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE LA ESTRATEGIA PARA EL ALCANCE DE VENTAJAS COMPETITIVAS, 2019

N°	PREGUNTA	RESPUESTAS									
		Excelente		Bueno		Regular		Malo		Pésimo	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
10	¿Cómo considera la estrategia para el alcance de ventajas competitivas en la empresa Olva Courier?	1	10%	5	50%	3	30%	1	10%	0	0%

Fuente: Encuesta

Elaboración: La investigadora

**Gráfico 10:** TRABAJADORES DE LA EMPRESA OLVA COURIER DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE LA ESTRATEGIA PARA EL ALCANCE DE VENTAJAS COMPETITIVAS, 2019



Fuente: Cuadro N° 10

Elaboración: La investigadora

## ANALISIS E INTERPRETACION

El 30% de los trabajadores de la empresa Olva Courier de la Ciudad de Huánuco, considera que la estrategia para el alcance de ventajas competitivas es regular, el 10% menciona que es excelente,

el 50% califica como bueno, asimismo el 10% manifiesta que es malo, finalmente el 0% dice que es pésimo.

Es más importante establecer estrategias para el alcance de ventajas competitivas y cuál de los elementos de valor aprecia más el cliente para con ello poner nuestros mejores esfuerzos en este factor. Los resultados indican que las estrategias para el alcance de ventajas competitivas en la empresa Olva Courier es regular.

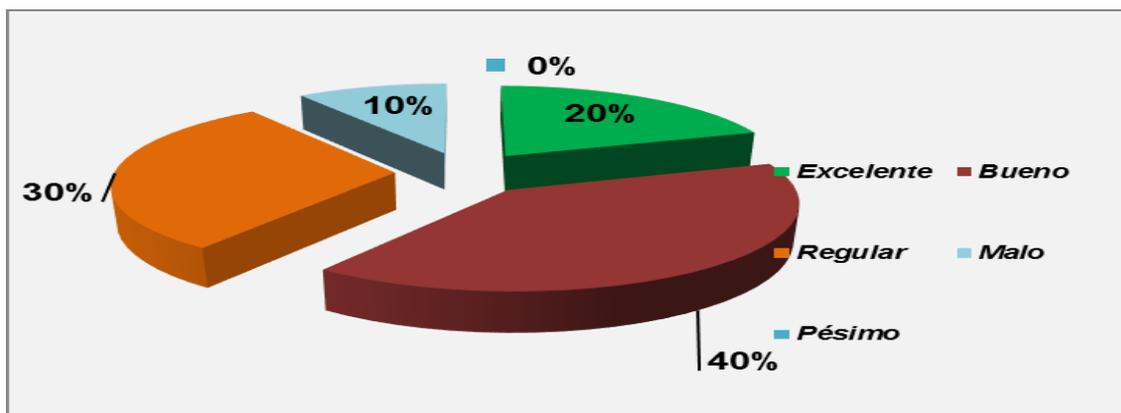
**Cuadro 11:** TRABAJADORES DE LA EMPRESA OLVA COURIER DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE LOS CONOCIMIENTOS Y CAPACIDADES ADQUIRIDAS EN EL PUESTO DE TRABAJO, 2019

N°	PREGUNTA	RESPUESTAS									
		Excelente		Bueno		Regular		Malo		Pésimo	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
11	¿Cómo considera los conocimientos y capacidades adquiridas en el puesto de trabajo?	2	20%	4	40%	3	30%	1	10%	0	0%

Fuente: Encuesta

Elaboración: La investigadora

**Gráfico 11:** TRABAJADORES DE LA EMPRESA OLVA COURIER DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE LOS CONOCIMIENTOS Y CAPACIDADES ADQUIRIDAS EN EL PUESTO DE TRABAJO, 2019



Fuente: Cuadro N° 11

Elaboración: La investigadora

## ANÁLISIS E INTERPRETACION

El 30% de los trabajadores de la empresa Olva Courier de la Ciudad de Huánuco, considera que los conocimientos y capacidades adquiridas en el puesto de trabajo es regular, el 20% menciona

que es excelente, el 40% califica como bueno, asimismo el 10% manifiesta que es malo, finalmente el 0% dice que es pésimo.

Los conocimientos y capacidades implican credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad de cada trabajador. Esto significa, que no sólo es importante el cuidado de los intereses del cliente, sino que también la organización debe demostrar su preocupación en este sentido, para dar al cliente una mayor satisfacción. Los resultados indican que la mayoría de los trabajadores y la seguridad en la entrega de productos en la empresa Olva Courier es regular.

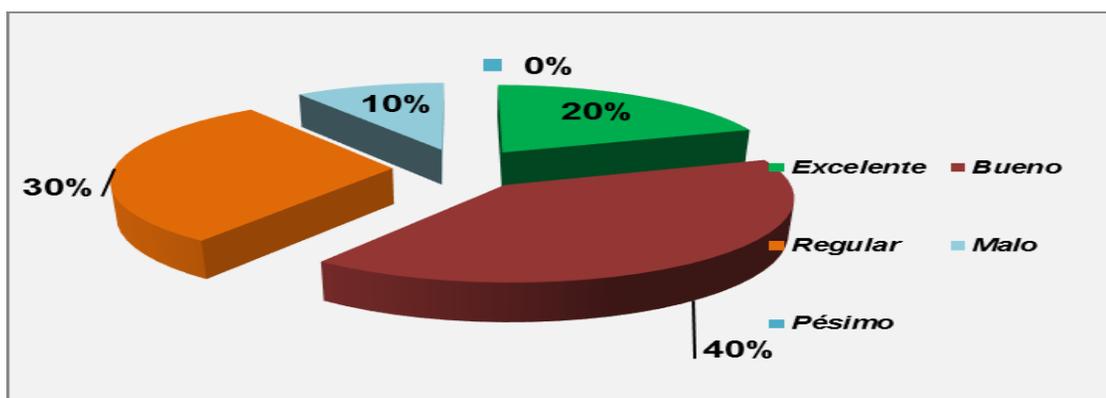
**Cuadro 12:** TRABAJADORES DE LA EMPRESA OLVA COURIER DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE LA EXPERIENCIA LABORAL DE LOS TRABAJADORES, 2019

N°	PREGUNTA	RESPUESTAS									
		Excelente		Bueno		Regular		Malo		Pésimo	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
12	¿Cómo califica la experiencia laboral de los trabajadores?	2	20%	4	40%	3	30%	1	10%	0	0%

Fuente: Encuesta

Elaboración: La investigadora

**Gráfico 12:** TRABAJADORES DE LA EMPRESA OLVA COURIER DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE LA EXPERIENCIA LABORAL DE LOS TRABAJADORES, 2019



Fuente: Cuadro N° 12

Elaboración: La investigadora

## **ANALISIS E INTERPRETACION**

El 30% de los trabajadores de la empresa Olva Courier de la Ciudad de Huánuco, considera que la experiencia laboral de los trabajadores es regular, el 20% menciona que es excelente, el 40% califica como bueno, asimismo el 10% manifiesta que es malo, finalmente el 0% dice que es pésimo.

Los resultados indican que la mayoría de los trabajadores de la Empresa Olva Courier tienen experiencia y se refleja en el trato a los clientes.

### **5.2. Análisis de resultados**

Los resultados que están plasmados en los cuadros 04 y 08 se manifiesta que contundentemente que las competencias laborales se relacionan positivamente con la competitividad laboral; al respecto (Real Academia Española, 1992), sostiene:

“...el término competencia proviene del latín competencia y tiene tres acepciones básicas Oposición o rivalidad entre dos o más que aspiran a obtener la misma cosa; incumbencia; y aptitud o idoneidad”.

Asimismo, de acuerdo, (Dalziel, Cubeiro y Fernández, 2006) manifiesta:

“Un conjunto de destrezas, habilidades, conocimientos, características conductuales y otros atributos, los que, correctamente combinados frente a una situación de trabajo, predicen un desempeño superior”.

Cita que corrobora con el cuadro N° 08 que es indispensable las competencias laborales en la prestación de productos para con la empresa.

El estudio demostró que hay una fuerte asociación entre la competencia laboral con la competitividad de la empresa, pues se hace presente muchas de las estrategias para satisfacer las expectativas de un cliente. Podemos mencionar la Entrega inmediata del servicio, atención oportuna y amable y Calidad del producto ofrecido.

Como se aprecia en la tabla N° 11, la probabilidad valor es 60% por lo tanto, se puede afirmar, que existe relación entre las competencias laborales con la competitividad de la empresa Olva Courier en la Ciudad de Huánuco con un valor alto, lo que indica que existe una correlación positiva alta, nuestros resultados de correlación nos indica que, dada la teoría, donde: Es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confía que serán resueltos de la mejor manera posible. El conocimiento que el personal proyecte, su actitud y su capacidad para ganar confianza, serán elementos básicos en este punto de juicio realizado por el cliente. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa, que no sólo es importante el cuidado de los intereses del cliente, sino que también la organización debe demostrar su preocupación en este sentido, para dar al cliente una mayor satisfacción.

Para (Feigenbaum, 2010), explica lo define:

“Una compleja estructura de atributos necesarios para el desempeño en situaciones específicas (conocimientos, actitudes, valores y habilidades) y las tareas que se tienen que desempeñar en situaciones determinadas”.

Esta cita corrobora con los resultados obtenidos en la presente investigación, en el sentido de que siempre la competitividad de la empresa y así un cliente tiene en su mente todo el proceso de

atención que se le brindo, y tendrá la respuesta de si bien una satisfacción o que no cumpla sus expectativas.

Luego de haber codificado, aplicado y procesado los instrumentos de investigación se procede a demostrar la hipótesis general.

**HG:** Las competencias laborales se relacionan sustancialmente con la competitividad de la empresa Olva Courier de la ciudad de Huánuco, 2019.

#### La competencia laboral / la competitividad de la empresa

##### Correlaciones

			E. DIF	DEC. COMP
Rho de Spearman	La competencia laboral	Coefficiente de correlación	1,000	0,700**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	10	10
	la competitividad de la empresa	Coefficiente de correlación	0,600**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	10	10

**Interpretación:** Como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.600 se encuentra dentro de una valoración moderada, es decir, la competencia laboral se relaciona sustancialmente con la competitividad de la empresa Olva Courier de la ciudad de Huánuco, 2019.

**HE1:** La capacidad para ejecutar tareas se relaciona positivamente con la competitividad de la empresa Olva Courier de la ciudad de Huánuco, 2019.

## La capacidad para ejecutar tareas / la competitividad de la empresa

### Correlaciones

			E. DIF	DEC. COMP
Rho de Spearman	La capacidad para ejecutar tareas	Coefficiente de correlación	1,000	0,750**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	10	10
	la competitividad de la empresa	Coefficiente de correlación	0,750**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	10	10

**Interpretación:** Como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.750 se encuentra dentro de una valoración moderada, es decir, la capacidad para ejecutar tareas se relaciona positivamente con la competitividad de la empresa Olva Courier de la ciudad de Huánuco, 2019.

HE2: El intercambio de información se relaciona sustancialmente con la competitividad de la empresa Olva Courier de la ciudad de Huánuco, 2019.

## El intercambio de información / la competitividad de la empresa

### Correlaciones

			E. DIF	DEC. COMP
Rho de Spearman	El intercambio de información	Coefficiente de correlación	1,000	0,540**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	10	10
	la competitividad de la empresa	Coefficiente de correlación	0,540**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	10	10

**Interpretación:** Como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.540 se encuentra dentro de una valoración moderada, es decir, el intercambio de información se relaciona sustancialmente con la competitividad de la empresa Olva Courier de la ciudad de Huánuco, 2019.

**HE3:** La potencialidad para aprender nuevas funciones se relaciona sustancialmente con la competitividad de la empresa Olva Courier de la ciudad de Huánuco, 2019.

La potencialidad para aprender nuevas funciones / la competitividad de la empresa

### Correlaciones

			E. DIF	DEC. COMP
Rho de Spearman	El intercambio de información	Coefficiente de correlación	1,000	0,830**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	10	10
	la competitividad de la empresa	Coefficiente de correlación	0,830**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	10	10

**Interpretación:** Como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.830 se encuentra dentro de una valoración moderada, es decir, la potencialidad para aprender nuevas funciones se relaciona sustancialmente con la competitividad de la empresa Olva Courier de la ciudad de Huánuco, 2019.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que la relación de las competencias laborales se relaciona sustancialmente con la competitividad de la empresa Olva Courier de la ciudad de Huánuco, luego de someterse al coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.700, lo que indica que existe una correlación positiva alta. Demostrando así que, si se desarrolla las competencias laborales, se reflejará en la competitividad de la empresa Olva Courier, realizando la capacidad para ejecutar tareas, intercambio de información y potencialidad para aprender nuevas funciones.
2. Se conoció la relación de la capacidad para ejecutar tareas se relaciona positivamente con la competitividad de la empresa Olva Courier de la ciudad de Huánuco, 2019, nos permite demostrar a través del coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.750, lo que indica que existe una correlación positiva moderada. Teniendo en cuenta la capacidad para desempeñar diversas funciones y trabajo que permite tomar decisiones autónomas.
3. Se determinó la relación del intercambio de información se relaciona sustancialmente con la competitividad de la empresa Olva Courier de la ciudad de Huánuco, nos permite demostrar a través del coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.540, lo que indica que existe una correlación positiva moderada. Los trabajadores tienen que aprender a trabajar en equipo y siempre tener una comunicación eficaz.
4. Se conoció la relación la potencialidad para aprender nuevas funciones se relaciona sustancialmente con la competitividad de la empresa Olva Courier de la ciudad de Huánuco, 2019, nos permite demostrar a través del coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.830, lo que indica que existe una correlación positiva alta, entre la disposición para identificar y resolver problemas y la articulación de conocimientos y aplicativos, iniciativa y perspectiva del desarrollo profesional.

## **RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda al personal directivo de la empresa OLVA Courier desarrollar más las capacidades de su personal el cual es su activo más valioso, mediante capacitaciones constantes y realizar un seguimiento a su productividad.
2. Se recomienda dar mantenimiento constante a las unidades móviles que tiene la empresa, así como adquirir un sistema informático que permita administrar de una manera más eficiente el envío de encomiendas.
3. Se recomienda que el proceso de contratación a los trabajadores que entregan las encomiendas sea más exhaustivo para que estos estén comprometidos con la labor que realizan y disminuir el índice de encomiendas que no llegan a su destino y son devueltas.
4. Se recomienda implementar la política del aprendizaje continuo para que los trabajadores de la empresa mejoren sus capacidades y aprendan de la experiencia diaria en los errores y deficiencias, Se vuelva una empresa más competitiva y estar atentos a los cambios sociales y tecnológicos que afectan a las empresas de Courier a nivel nacional.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Byham, W. (2006). Developing Dimension-Competency-Based Human Resource Systems.  
[http://www.ddiworld.com/ddi/media/monographs/competencybased  
hrsystems\\_mg\\_ddi.pdf?ext=.pdf](http://www.ddiworld.com/ddi/media/monographs/competencybased/hrsystems_mg_ddi.pdf?ext=.pdf)
- Cook, K. y Bernthal, P. (1998). Job/role Competency Practices Survey Report. Development Dimensions International.
- Dalziel, M.; Cubeiro, J. y Fernández, G. (2006). Las competencias: Clave para una gestión integrada de los recursos humanos. Ediciones Deusto. España.
- Goleman, D. (1998). The Emotionally Intelligent Workplace.
- Gonzci, A. y Athanasou, J. (2003). Instrumentación de la educación basada en competencias. Perspectiva de la teoría y la práctica en Australia. Limusa.
- Innovación Tecnológica: Variable Determinante En La Competitividad. En Línea. Consultado el 15 de Septiembre de 2010. Disponible en  
<http://www.monografias.com/trabajos15/innovacion-tecno/innovacion-tecno.shtml>
- Iversen, O. (2000). Managing People Towards A Multicultural Workforce
- Koontz, H. y Weirich, H. (2009). Elementos de administración. Editorial McGraw-Hill, México
- Vargas, F. (2002). Competencia en la formación y competencia en la gestión del talento humano. Convergencias y desafíos. CINTERFOR/OIT, [www.cinterfor.org.uy](http://www.cinterfor.org.uy).

# **ANEXOS**

## ANEXO 01



# UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

Estimado trabajador estoy realizando un trabajo de investigación, cuyos resultados ayudaran a mejorar las estrategias para “LA COMPETENCIA LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA COMPETITIVIDAD DE LA EMPRESA OLVA COURIER DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO, 2019”, y así mismo para verificar los resultados de este, sea tan amable de leer las preguntas y marcar con una X la alternativa de su preferencia.

Escala: 1= EXCELENTE 2= BUENO 3= REGULAR 4= MALO 5= PESIMO

N°	ITEM	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN</b>	<b>CAPACIDAD PARA EJECUTAR TAREAS</b>					
1	¿Cómo califica la capacidad para desempeñar diversas funciones en la empresa Olva Courier?					
2	¿Cómo califica el trabajo que permite tomar decisiones autónomas?					
<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN</b>					
3	¿Cómo considera el trabajo en equipo en la empresa Olva Courier?					
4	¿Cómo considera la comunicación en la empresa Olva Courier?					
<b>DIMENSIÓN</b>	<b>POTENCIALIDAD PARA APRENDER NUEVAS FUNCIONES</b>					
5	¿Cómo considera la disposición para identificar y resolver problemas en la empresa Olva Courier?					
6	¿Cómo califica la articulación de conocimientos en las funciones del puesto de trabajo?					
<b>DIMENSIÓN</b>	<b>TECNOLOGÍA</b>					

7	¿Cómo califica el desarrollo de tareas haciendo uso de la tecnología?					
8	¿Cómo considera la capacidad en el trabajo haciendo uso de la tecnología?					
<b>DIMENSIÓN</b>	<b>PLANIFICACIÓN ESTRATEGIA</b>					
9	¿Cómo califica los objetivos logrados en la empresa Olva Courier?					
10	¿Cómo considera la estrategia para el alcance de ventajas competitivas en la empresa Olva Courier?					
<b>DIMENSIÓN</b>	<b>CAPITAL HUMANO</b>					
11	¿Cómo considera los conocimientos y capacidades adquiridas en el puesto de trabajo?					
12	¿Cómo califica la experiencia laboral de los trabajadores?					