

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL
MODALIDAD PRESENCIAL**

**Trabajo de Graduación o Titulación previo a la obtención del Título de
Psicólogo Industrial**

TEMA:

“EL PERFIL POR COMPETENCIAS Y SU INCIDENCIA EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL ÁREA COMERCIAL DE LA
EMPRESA AUTOMOTORES DE LA SIERRA S.A. DEL CANTÓN AMBATO,
PROVINCIA DE TUNGURAHUA”.

Autor: Juan Carlos Rodríguez Iturralde

Tutora: Mg. Lcda. Mónica Narciza López Pazmiño

AMBATO – ECUADOR

2016

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN

CERTIFICA:

Yo, Lcda. Mg. Mónica Narciza López Pazmiño, en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación sobre el tema: “El perfil por competencias y su incidencia en el desempeño laboral del personal del área comercial de la Empresa Automotores de la Sierra S.A. del Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua”, desarrollado por el egresado: Juan Carlos Rodríguez Iturralde con C.I. 1801834134-4, considero que dicho Informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios; autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.



Lcda. Mg. Mónica Narciza López Pazmiño

CC. 1801224351

TUTOR DE TESIS

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Dejo constancia que el presente informe es el resultado de la Investigación del autor, quien basado en los estudios realizados durante la carrera, investigación científica, revisión documental y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la Investigación. Las ideas, opiniones y comentarios vertidos en este informe, son de exclusiva responsabilidad de su autor.



Juan Carlos Rodríguez Iturralde

CC. 180183413-4

AUTOR

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, Juan Carlos Rodríguez Iturralde, cedo los derechos en “El perfil por competencias y su incidencia en el desempeño laboral del personal del área comercial de la Empresa Automotores de la Sierra S.A. del Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua”, autorizo su reproducción total o parte de ella, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.



Juan Carlos Rodríguez Iturralde

CC. 180183413-4

AUTOR

**AL CONSEJO DIRECTIVO
DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**

La comisión de estudio y calificación del informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “El perfil por competencias y su incidencia en el desempeño laboral del personal del área comercial de la Empresa Automotores de la Sierra S.A. del Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua”, presentada por el Sr. Juan Carlos Rodríguez Iturralde , egresado de la Carrera de Psicología Industrial; Modalidad Presencial, Promoción Abril 2015– Septiembre 2015, una vez revisada y calificada la investigación, se **APRUEBA** en razón de que cumple con los principios básicos, técnicos científicos y reglamentarios.

Por lo tanto, se autoriza la presentación ante el organismo pertinente.



.....
Ing. Mg. María Fernanda Vargas Ramos
CC. 050185633-0
MIEMBRO DEL TRIBUNAL



.....
Ing. Mg. Pablo Ricardo Morales Fiallos
CC. 180231816-0
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

El presente proyecto de investigación el cual refleja el esfuerzo, la perseverancia y sacrificio es dedicado a mi familia quienes supieron estar en mi lucha diaria por culminar este trabajo, siendo ellos el pilar fundamental para que los resultados encontrados en este proyecto hayan sido los deseados, a la vez agradecer infinitamente a Dios quien logro hacer en mí una persona persistente para lograr lo que me he planteado.

Juan Carlos Rodríguez Iturralde

AGRADECIMIENTO

Con profundo sentimiento agradezco a la Universidad Técnica de Ambato, a sus autoridades y docentes quienes con entrega transmitieron sus conocimientos, los mismos que han sido útiles para el éxito hoy alcanzado, como también a la Empresa Automotores de la Sierra S.A., por la apertura y confianza depositada en mí, al permitirme realizar mi investigación en sus instalaciones.

Juan Carlos Rodríguez Iturralde

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

Contenido	Página
A. Preliminares	
Portada.....	i
Aprobación del tutor del trabajo de graduación o titulación.....	ii
Autoría de la investigación.....	iii
Cesión de derechos de autor.....	iv
al Consejo Directivo.....	v
Dedicatoria	vi
Agradecimiento	vii
Índice general de contenidos.....	viii
Índice de cuadros.....	xiv
Índice de gráficos	xv
Resumen Ejecutivo.....	xvi
Executive Summary	xvii
B. TEXTO	
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA	
1. Tema.....	3
1.1. Planteamiento del Problema	3
1.2.1. Contextualización.....	3
1.2.2. Árbol del Problema	6
Gráfico N° 1. Árbol de problema.....	6
Elaborado por: Rodríguez (2015).....	6
1.2.3. Análisis Crítico	7

1.2.4. Prognosis	8
1.2.5. Formulación del Problema.....	8
1.2.6. Interrogantes de la Investigación	8
1.2.7. Delimitación del Problema.....	9
1.2.7.1. Delimitación de Contenido	9
1.2.7.2. Delimitación Espacial	9
1.2.7.3. Delimitación Temporal	9
1.2. Justificación	9
1.4. Objetivos	11
1.4.1. Objetivo General	11
1.4.2. Objetivos Específicos.....	11

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.2. Antecedentes Investigativos.....	12
2.2.1. Fundamentación Filosófica	17
2.2.2. Fundamentación Ontológica	17
2.2.3. Fundamentación Epistemológica	17
2.2.4. Fundamentación Axiológica	18
2.3. Fundamentación Legal	18
2.4. Categorías Fundamentales	21
2.4.1. Constelación de Ideas (Variable Independiente).....	22
2.4.2. Constelación de ideas variable dependiente.....	23
2.4.3. Perfil por competencias.....	24
2.4.3.1. Definición perfil por competencias	24
2.4.3.2. Importancia del perfil por competencias.....	25
2.4.3.3. Factores que integran el perfil por competencias.....	25
2.4.3.4. Tipos de competencias	27
2.4.3.5. Determinación de las competencias	28
2.4.3.6. Validación de las competencias	29
2.4.3.7. Selección por Competencias	29

2.4.4. Descripción y Análisis de Cargos	29
2.4.4.1. Definición de descripción y análisis de cargos	30
2.4.4.2. Estructura del análisis de puestos.....	30
2.4.4.3. Métodos para la descripción y análisis de puestos.....	31
2.4.4.4. Etapas en el Análisis de Puestos	32
2.4.4.5. Objetivos de la Administración y Análisis de Puestos.....	34
2.4.5. Gestión del Talento Humano	34
2.4.5.1. Definición del Gestión del Talento Humano	34
2.4.5.2. Importancia de la Gestión del Talento Humano	35
2.4.5.3. Objetivo de la Gestión del Talento Humano.....	35
2.4.5.4. Enfoque del Talento Humano	36
2.4.5.5. El talento humano como una herramienta estratégica.....	36
2.4.5.6. Procesos de la Gestión del Talento Humano.....	37
2.4.5.7. Administración de Recursos Humanos	38
2.4.5.8. Funciones de la Administración de Recursos Humanos	38
2.4.6. Competitividad.....	39
2.4.6.1. Definición de competitividad.....	39
2.4.6.2. Principios de la Competitividad.....	39
2.4.6.3. Factores que conforman la competitividad	40
2.4.6.4. Tecnología y Ventaja Competitiva.....	41
2.4.6.5. Estrategia Competitiva	42
2.4.6.6. Selección de Competidores	42
2.4.6.7. Como medir la Competitividad.....	42
2.4.7. Evaluación del Desempeño	43
2.4.7.1. Definición de evaluación del desempeño.....	43
2.4.7.2. Importancia de la Evaluación del Desempeño	44
2.4.7.3. Ventajas de la Evaluación del Desempeño	44
2.4.7.4. Métodos de Evaluación del Desempeño	45
2.4.7.5. Fases de la Evaluación del Desempeño	45
2.4.7.6. Responsables de la evaluación del desempeño	46
2.4.7.7. Evaluación por competencias.....	47

2.4.8. Desempeño Laboral	48
2.4.8.1. Definición Desempeño Laboral	48
2.4.8.2. Características del Desempeño Laboral	48
2.4.8.3. Indicadores de Desempeño Laboral	49
2.4.8.4. Nivel de Desempeño Laboral	50
2.4.8.5. Factores que Influyen en el Desempeño Laboral	50
2.4.8.6. Rendimiento Laboral.....	51
2.4.8.7. Clima Laboral.....	51
2.4.8.8. Motivación Laboral	52
2.4.8.9. Comportamiento Laboral	52
2.4.8.10. Competencias Laborales	53
2.5. Hipótesis.....	53
2.6. Señalamiento de variables	53
2.6.1. Variable Independiente	53
2.6.2. Variable Dependiente.....	53

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Enfoque	54
3.1.1. Enfoque Cualitativo	54
3.1.2. Enfoque Cuantitativo	54
3.2. Modalidad básica de la investigación	54
3.2.1. Modalidad de Campo	54
3.2.2. Modalidad Bibliográfica y Documental.....	55
3.3. Tipos o niveles de Investigación	55
3.3.1. Nivel Exploratorio.....	55
3.3.2. Nivel Descriptivo	55
3.3.3. Nivel Explicativo	55
3.4. Población y muestra	55
3.4.1. Variable independiente	57
3.4.2. Variable dependiente.....	58

3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de la Información.....	59
3.6.1. Técnica. Encuesta.....	59
3.6.2. Instrumentos. Cuestionario	59
3.7. Plan para la recolección de la información	60
3.7.1. Procesamiento de la información	61
3.7.2. Análisis e interpretación de resultados.....	61

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis e interpretación de resultados de la de la encuesta aplicada a 12 personas del personal administrativo	62
4.1. Verificación de la Hipótesis	82
4.2. Modelo Lógico.....	82
4.3. Modelo Matemático	82
4.4. Modelo Estadístico.....	83
4.4.1. Nivel de Significación, grados de libertad, resta de decisión	83

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones	88
5.2. Recomendaciones.....	89

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1. Datos informativos	90
Beneficiarios indirectos.....	90
6.1.2. Ubicación	91
6.1.3. Equipo técnico responsable.....	91
6.2. Antecedentes de la Propuesta.....	91
6.3. Justificación.....	92
6.4. Objetivos	93

6.4.1. Objetivo General	93
6.4.2. Objetivos Específicos.....	93
6.5. Análisis de factibilidad.....	94
6.5.1. Factibilidad Política	94
6.5.2. Factibilidad técnica	94
6.5.3. Factibilidad Tecnológica.....	95
6.5.4. Factibilidad Organizacional	95
6.5.5. Factibilidad de Equidad de género.....	95
6.5.6. Factibilidad Legal.....	95
6.6. Fundamentación Científica	96
6.7. Fundamentación Técnica	99
6.7.1. Guía.....	99

ÍNDICE DE CUADROS

Contenido	Página
Cuadro No 1. Población	56
Cuadro No. 2. Operacionalización variable independiente.....	57
Cuadro No. 3. Operacionalización Variable Dependiente	58
Cuadro No 4: Plan De Recolección De Información	60
Cuadro No. 5. Conocimientos	62
Cuadro No. 6. Autoaprendizaje.....	63
Cuadro No. 7. Compromiso.....	64
Cuadro No. 8. Trabajo en equipo	65
Cuadro No. 9. Aceptación de normas y políticas.....	66
Cuadro No. 10. Comunicación.....	67
Cuadro No. 11. Actitud cooperativa.....	68
Cuadro No. 12. Responsabilidad	69
Cuadro No. 13. Relaciones Humanas	70
Cuadro No. 14. Control y planificación	71
Cuadro No. 15. Conocimientos	72
Cuadro No.16. Autoaprendizaje	73
Cuadro No. 17. Compromiso	74
Cuadro No. 18. Trabajo en equipo	75
Cuadro No. 19. Aceptación de normas y políticas.....	76
Cuadro No. 20. Comunicación.....	77
Cuadro No. 21. Actitud cooperativa	78
Cuadro No. 22. Responsabilidad.....	79
Cuadro No. 23. Relaciones Humanas	80
Cuadro No. 24. Control y planificación	81
Cuadro No. 25. Cálculo de X^2_c	83
Cuadro No. 26. Frecuencias Observadas	84
Cuadro No. 27. Frecuencias Esperadas.....	85
Cuadro No. 28. Distribución Chi Cuadrado X^2_c	86

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Contenido	Página
Gráfico N° 1. Árbol de problema	6
Gráfico N°2. Categorías fundamentales.....	21
Gráfico N°3. Constelación de ideas Variable Independiente.....	22
Gráfico N°4. Constelación de ideas Variable Dependiente	23
Grafico No. 6. Autoaprendizaje	63
Grafico No. 7. Compromiso.....	64
Grafico No. 8. Trabajo en equipo.....	65
Grafico No. 9. Aceptación de normas y políticas	66
Grafico No. 10. Comunicación	67
Grafico No. 11. Actitud cooperativa	68
Grafico No. 12. Responsabilidad.....	69
Grafico No. 13. Relaciones Humanas	70
Grafico No 14. Control y planificación.....	71
Grafico No. 15. Conocimientos	72
Grafico No. 16. Autoaprendizaje	73
Gráfico No. 17. Compromiso.....	74
Grafico No. 18. Trabajo en equipo	75
Grafico N0. 19. Aceptación de normas y políticas	76
Grafico N0. 20. Comunicación	77
Grafico N0. 21. Actitud cooperativa	78
Grafico No. 22. Responsabilidad	79
Grafico No. 23. Relaciones Humanas	80
Grafico No. 24. Control y planificación.....	81

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE: PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

TEMA: El perfil por competencias y su incidencia en el desempeño laboral del personal del Área Comercial de la Empresa Automotores de La Sierra S.A. del cantón Ambato, provincia de Tungurahua

Autor: Juan Carlos Rodríguez Iturralde

Tutor: Lcda. Mg. Mónica Narciza López Pazmiño

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad determinar la incidencia del perfil por competencias en el desempeño laboral del personal del área comercial de la Empresa Automotores de la Sierra S.A. del cantón Ambato, provincia del Tungurahua; resaltando su conformación por habilidades y conocimientos requeridos para desempeñar un puesto de trabajo, sobresaliendo los comportamientos y actitudes; vinculándose con la cultura de la empresa, basándose en un aspecto cognitivo, contribuyendo en la recolección de información relacionada con la selección, conllevando al alcance de resultados en beneficio empresarial, favoreciendo en el desempeño, demostrando calidad y productividad fomentando el cumplimiento de normas y disciplina establecidas, debido a la necesidad de evaluar destrezas y conocimientos, experiencia y competencia; conllevando mediante la descripción y análisis de cargos a la estabilidad laboral, mejorando la evaluación del desempeño; en la metodología aplicada sobresale el enfoque cuantitativo y cualitativo, con sus modalidades de campo, bibliográfica, documental, con sus niveles descriptivo, explicativo; trabajándose con una población de treinta y un personas objeto de estudio; además se presenta la operacionalización de variables, para continuar con el análisis e interpretación de datos, posteriormente con la aplicación de la fórmula de grados de libertad y el chi cuadrado; estimulando la contratación de personal idóneo, aportando en el reclutamiento de selección de personal.

Descriptor: Perfil por competencias, descripción y análisis de cargos, gestión del talento humano, desempeño laboral, evaluación del desempeño, competitividad

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTY OF HUMANITIES AND EDUCATION
CAREER: INDUSTRIAL PSYCHOLOGY

TOPIC: The competency profile and its impact on job performance of staff Automotive Trade Area Company S.A. La Sierra Canton Ambato, Tungurahua Province

Autor: Juan Carlos Rodríguez Iturralde

Tutor: Lcda. Mg. Mónica Narciza López Pazmiño

EXECUTIVE SUMMARY

This research aims to determine the incidence of competency profile job performance of staff of the commercial area of the Sierra Motor Company S.A. Canton Ambato, Tungurahua province; highlighting its forming skills and knowledge required to perform a job, excelling behaviors and attitudes; liaise with the company culture, based on a cognitive aspect, contributing in collecting information related to the selection, leading to reach results in business profit, favoring performance, demonstrating quality and productivity by promoting compliance and discipline established due to the need to assess skills and knowledge, experience and competence; leading through the description and analysis of charges to job security, improving performance evaluation; excels in the methodology applied quantitative and qualitative approach, with its forms of field, bibliographical, documentary, with its descriptive, explanatory levels; It is worked with a population of thirty-one people under study; plus the operationalization of variables is presented, to continue the analysis and interpretation of data, then the application of the formula of degrees of freedom and the chi square; stimulating the recruitment of qualified staff, bringing in recruiting personnel selection.

Descriptors: Profile competency, description and analysis of charges, talent management, job performance, performance evaluation, competitiveness

INTRODUCCIÓN

El trabajo investigativo tiene como finalidad fortalecer el perfil por competencias, enfocándose en el ambiente laboral, favoreciendo en el desempeño eficiente, eficaz; conllevando al desarrollo de capacidades, fortaleciendo las habilidades de pensamiento, actitudes.

El desempeño laboral mediante la aplicación del perfil por competencias promueve la integración, y claridad-, enfatizando en el compromiso, potenciando el crecimiento de la cultura organizacional, mediante el desarrollo de conocimientos, destrezas, actitudes, valores.

El presente trabajo investigativo consta de seis capítulos, desarrollados de acuerdo a la norma establecida en la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, para la modalidad de tesis.

El primer capítulo. El Problema, trata sobre la contextualización del problema con sus enfoques: macro, meso y micro, el análisis crítico, desarrollado en base a estudios de las causas y consecuencias, estableciendo la prognosis y formulación del problema con sus respectivas interrogantes; las delimitaciones del problema en su contenido, espacio, tiempo, temporal; finalmente se concluirá con la justificación y objetivos de la investigación.

En el segundo capítulo. El Marco Teórico, se realiza un estudio minucioso sobre los antecedentes investigativos y la fundamentación Filosófica, y legal, abarcando las categorías fundamentales con una constelación de ideas con sus respectivas variables para dar lugar a la hipótesis y señalamiento de variables.

En el tercer capítulo. Engloba la metodología, enfoques: cualitativo, cuantitativo; la modalidad y tipos de la investigación, población y muestra, planteándose las técnicas e instrumentos y la operacionalización de variables, Las

técnicas e instrumentos utilizados en el desarrollo de la investigación, el plan de recolección de la muestra y el plan para el procesamiento y análisis de la información.

El cuarto capítulo. Análisis e interpretación de resultados incluye tablas, gráficos, análisis e interpretación, la verificación de la hipótesis, su planteamiento, la aplicación de la fórmula del Chi cuadrado, se visualiza la zona de aceptación y rechazo de la hipótesis.

El quinto capítulo. Conclusiones y recomendaciones, en este capítulo se detallan los puntos claves en las conclusiones y recomendaciones a plantear en la propuesta.

El sexto capítulo. La propuesta incluye datos informativos de la institución, antecedentes de la propuesta, justificación, objetivos, análisis de factibilidad, fundamentación científico – técnica, modelo operativo o plan de acción, administración de la propuesta y el plan de monitoreo y evaluación de la propuesta.

Finalmente se concluirá con la bibliografía y anexos respectivos; especificando el fundamento documental haciéndose referencia a sitios webs, blogs o portales de Internet, en los anexos se presentará documentos referentes al trabajo realizado.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1. Tema

“El perfil por competencias y su incidencia en el desempeño laboral del personal del Área Comercial de la Empresa Automotores de La Sierra S.A. del cantón Ambato, provincia de Tungurahua”.

1.1. Planteamiento del Problema

1.2.1. Contextualización

En la actualidad diversas empresas ecuatorianas fortalecen las competencias laborales enfocándose en el mejoramiento de la eficiencia, eficacia y productividad; desfavorablemente no se considera a la competencia como un conjunto de conocimientos, saberes y habilidades que contribuyen en el progreso personal y laboral; afectando en el desempeño.

Según (Sango 2009). Las competencias hacen referencia al mejoramiento del desempeño en sus funciones favoreciendo en diversos campos de acción, fortaleciendo el desenvolvimiento en ámbitos de la vida personal, intelectual, social, ciudadana y laboral; desafortunadamente, en instituciones, organizaciones es insuficiente la ética y valores como elementos del desempeño competente.

En el campo empresarial al seleccionar personal idóneo para el cumplimiento de diversas funciones se busca personal con perfiles profesionales sobresaliendo la capacidad de comunicación, aprendizaje y trabajo en equipo. Lamentablemente los perfiles solicitados no favorecen en la flexibilidad para adaptarse a cambios, limitando la iniciativa, creatividad, capacidad de gestión, liderazgo, perjudicando en el control de las emociones.

En la provincia de Tungurahua las empresas tienen como finalidad alcanzar metas, objetivos, proyectos; enfatizando en la productividad; sin embargo la selección es insuficiente, limitando el desarrollo de habilidades, comportamientos, motivación, perjudicando en la exteriorización del pensamiento, iniciativa, afectando en las relaciones interpersonales, en la conciencia organizacional, generando un clima inadecuado para el desempeño laboral.

Según (Alles 2013) El perfil por competencias permite fortalecer la gestión de talento humano, favoreciendo en las condiciones laborales, aportando en el clima social positivo; lamentablemente su inexistente aplicación genera incumplimiento de los objetivos de la organización, perjudicando en la formación continua, en el clima laboral, repercutiendo en la organización, planificación, ejecución de actividades enfocadas en el crecimiento, ocasionando un ambiente conflictivo, impidiendo la toma de decisiones y solución de problemas.

Para fortalecer el desempeño laboral se considera como indicador fundamental el perfil por competencias, optimizando la gestión de recursos humanos; al no considerar las potencialidades se fomenta, rotación de personal; incitando al ausentismo, desfavoreciendo en la empleabilidad.

Según (Alles 2012). P 3. La selección de personas es un conjunto de procedimientos para medir y evaluar las capacidades de los candidatos, aplicándose criterios preestablecidos, brindando mayores posibilidades de adaptación al puesto disponible, considerando las necesidades de la organización; incluyendo en el análisis estudios, conocimientos, competencias y experiencia; relacionados con el ambiente laboral.

En la Empresa Automotores de la Sierra S.A. del cantón Ambato de la provincia del Tungurahua en el perfil del postulante se considera las capacidades, resaltando que el proceso de selección es fundamental para la recepción de candidaturas, lectura de antecedentes, análisis y evaluación de conocimientos; sin embargo es inexistente la aplicación de herramientas que favorezcan en el conocimiento de competencias, condicionando el desempeño de los puestos de trabajo.

Según Alejandra Erazo. (2015) Gerente de Talento Humano de la empresa Automotores de la Sierra S.A. el perfil profesional hace

referencia a significativos aspectos de la personalidad, desarrollando una configuración psicológica, englobando la estructura y funcionamiento de características motivacionales, relegándose aspectos cognitivos, perjudicando en la selección del profesional, dificultando el desempeño responsable, eficiente y productivo; influyendo a la vida humana, profesional y social.

Se resalta que el perfil de competencias establece una relación con la visión empresarial, vinculándose con los objetivos, la misión y principios institucionales; en el diseño de puestos es escaso un enfoque centrado en las competencias laborales perjudicando en el cumplimiento de objetivos a corto, mediano y largo plazo de manera efectiva; disminuyendo la conducción de la empresa e integración, limitando la responsabilidad en la resolución de conflictos.

1.2.2. Árbol del Problema

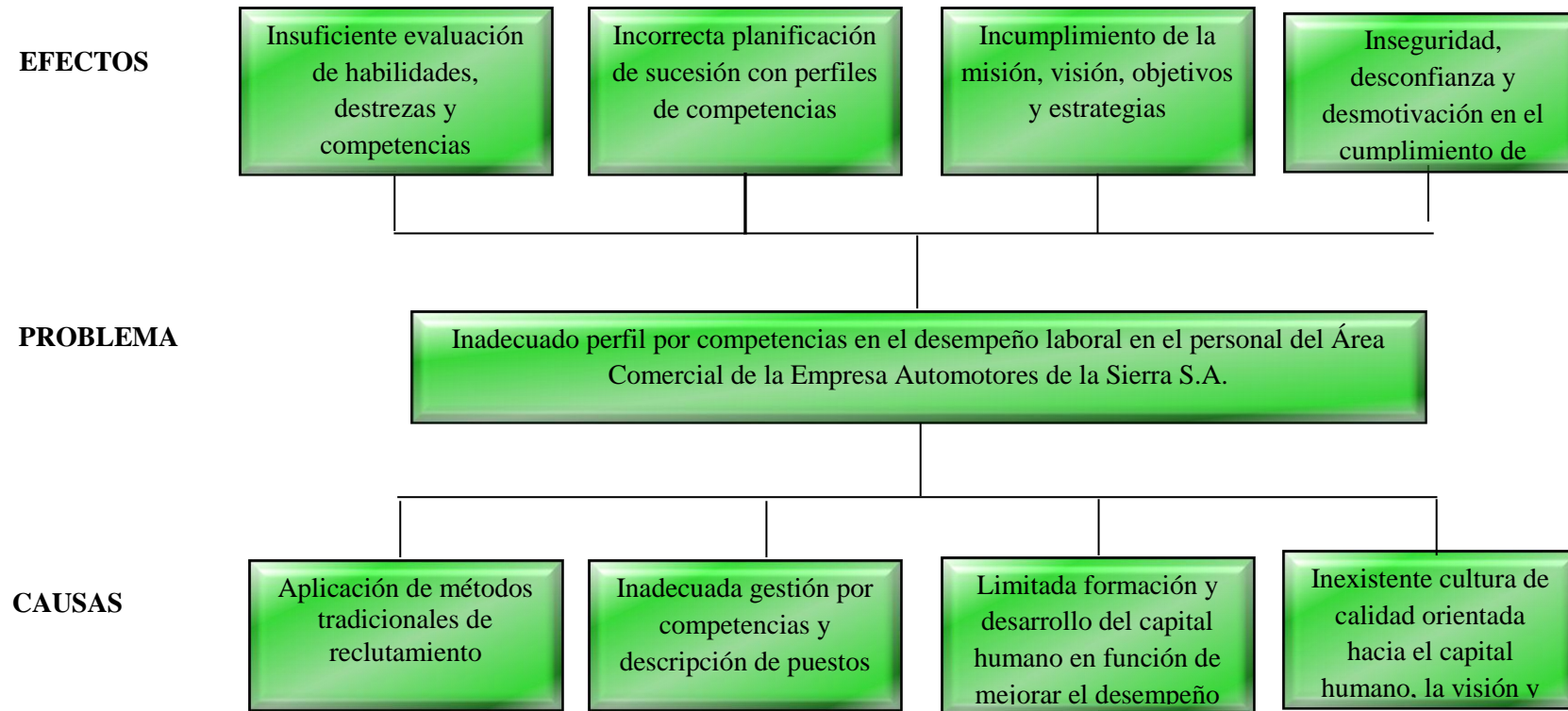


Gráfico N° 1. Árbol de problema
Elaborado por: Rodríguez (2015)

1.2.3. Análisis Crítico

En la Empresa Automotores de la Sierra S.A. del cantón Ambato, provincia del Tungurahua, el inadecuado perfil por competencias afecta en el desempeño laboral, condicionando la fijación de objetivos relacionados con los trabajadores, promoviendo un inadecuado ambiente para alcanzar aspectos motivacionales y cognitivos, deteriorando la calidad y eficiencia del desempeño.

La aplicación de métodos tradicionales de reclutamiento genera una insuficiente evaluación de habilidades, destrezas y competencias; desfavoreciendo en el conocimiento de competencias genéricas, específicas y básicas, perjudicando en el aprovechamiento del capital humano, logrando la empatía con la organización, determinando el universo de trabajo para alcanzar los objetivos propuestos.

Además la inadecuada gestión por competencias y descripción de puestos genera, una incorrecta planificación de sucesión con perfiles por competencias, desfavoreciendo en la toma de decisiones, afectando en el cumplimiento de funciones del puesto de trabajo, repercutiendo en la gestión administrativa, desfavoreciendo en la gestión de trabajo y en la cultura organizacional.

La limitada formación y desarrollo del capital humano en función de mejorar el desempeño integral, favorece en el incumplimiento de la misión, visión y objetivos estratégicos, perjudicando en la aplicación de principios, repercutiendo en el ambiente laboral, promoviendo inestabilidad, limitando la toma de decisiones y sobre todo la solución de conflictos.

La deficiente determinación, normalización, formación de los perfiles de competencias estimula la inseguridad, desconfianza y desmotivación en el cumplimiento de funciones afectando en el conocimiento de trabajo y perjudicando la comunicación, productividad, imagen corporativa, y rentabilidad empresarial.

1.2.4. Prognosis

En la empresa Automotores de la Sierra S.A. del cantón Ambato de la provincia del Tungurahua de no darse solución al problema del inadecuado perfil por competencias en el desempeño laboral, continuará en el área comercial la aplicación de métodos tradicionales de reclutamiento; seguirá la insuficiente evaluación de habilidades, destrezas y competencias.

Persistirá la incorrecta planificación de sucesión de perfiles por competencias, permanecerá el incumplimiento de la misión, visión de objetivos y estrategias; conllevando a la inseguridad y desconfianza en el cumplimiento con normas de organización, generando un ambiente inadecuado de comunicación.

1.2.5. Formulación del Problema

¿De qué manera incide el perfil por competencias en el desempeño laboral del personal del área comercial de la Empresa Automotores de la Sierra S.A. del cantón Ambato, provincia de Tungurahua?

1.2.6. Interrogantes de la Investigación

- ¿Cuál es el perfil por competencias aplicado en el personal del área comercial de la empresa Automotores de la Sierra S.A. del cantón Ambato, provincia del Tungurahua?
- ¿Cuáles son las causas que afectan al desempeño laboral del área comercial de la empresa Automotores de la Sierra S.A. del cantón Ambato, provincia del Tungurahua?
- ¿Existe alguna alternativa de solución al problema: inadecuado perfil por competencias en el desempeño laboral en el personal del área comercial de la Empresa Automotores de la Sierra S.A.?

1.2.7. Delimitación del Problema

1.2.7.1. Delimitación de Contenido

La delimitación del contenido se establece:

- **Área:** Gestión de Talento Humano.
- **Campo:** Psicología
- **Aspecto:** Perfil por Competencias - Desempeño Laboral

1.2.7.2. Delimitación Espacial

El trabajo se realizó en la Empresa Automotores de la Sierra S.A.

- **Provincia:** Tungurahua
- **Ciudad:** Ambato
- **Parroquia:** La Matriz
- **Ciudadela:**

1.2.7.3. Delimitación Temporal

La investigación se efectuó en el periodo comprendido entre septiembre del 2015 y marzo del 2016.

1.2. Justificación

El trabajo de investigación resalta el **interés** al fortalecer el perfil profesional basado en competencias, enfocándose en el mejoramiento de rendimiento laboral, favoreciendo en la eficiencia, productividad; fomentando el trabajo en equipo de manera efectiva, proporcionando soluciones acordes con la cultura organizacional, favoreciendo en el desempeño laboral.

La investigación resalta su **importancia** teórico-práctica, al constituirse en un medio bibliográfico para la realización de futuros trabajos relacionados con el perfil por competencias y el desempeño laboral, encaminándose a la eficiencia, fortaleciendo las competencias laborales, en el cumplimiento de funciones, beneficiando a la empresa como al trabajador.

El trabajo es de **utilidad** al fortalecer la selección del personal considerando la capacidad de comunicación, aprendizaje, trabajo en equipo, flexibilidad para adaptarse a cambios; analizando la habilidad para la solución de problemas, fomentando la capacidad para establecer y mantener el desarrollo de interrelaciones, logrando el compromiso en el cumplimiento de obligaciones laborales.

La presente investigación es **novedosa** al constituirse en una herramienta que favorece la selección de personal aplicando el perfil de competencias, aportando en el cumplimiento de objetivos, fortaleciendo responsabilidades, mejorando el ambiente laboral, mejorando la productividad.

La investigación es de **impacto** al seleccionar y evaluar al trabajador, considerando las habilidades y conocimientos requeridos para el cumplimiento de determinadas funciones, aportando en el desempeño, orientado en el trabajo en equipo, solución de conflictos, toma de decisiones, solución de problemas.

La investigación es **original**, manifestándose trascendental la aplicación de normas establecidas por la Asociación Americana de Psicología al citar determinados autores, dando realce a la fundamentación científica; además las ideas, pensamientos y criterios son exclusivas responsabilidad del autor.

El trabajo es **factible**, el investigador posee el factor humano, material, teórico y tecnológico para su efectividad; existiendo el apoyo incondicional del personal que labora en la Empresa Automotores de la Sierra, manteniéndose conductas con

objetivos y valores organizacionales, aportando en la imagen institucional, en la superación y mejoramiento del trabajo; estableciendo perfiles por competencias para diferentes puestos de trabajo del área comercial, combinando el reclutamiento del perfil, orientándose a la formación de competencias.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Determinar la incidencia del perfil por competencias en el desempeño laboral del personal del área comercial de la Empresa Automotores de la Sierra S.A. del cantón Ambato, provincia del Tungurahua.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Analizar el perfil por competencias aplicado en el personal del área comercial de la empresa Automotores de la Sierra S.A. del cantón Ambato, provincia del Tungurahua.
- Determinar las causas que afectan al desempeño laboral del personal de la empresa Automotores de la Sierra S.A. del cantón Ambato, provincia del Tungurahua.
- Proponer una alternativa de solución al problema planteado: Inadecuado perfil por competencias en el desempeño laboral en el personal del área comercial de la Empresa Automotores de la Sierra S.A. del cantón Ambato, provincia del Tungurahua.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.2. Antecedentes Investigativos

Revisados los archivos de la Biblioteca, se determina que en la Universidad Técnica de Ambato existen trabajos de grado con temas similares al presente tema de investigación, sin embargo no existen trabajos que relacionan con el contenido científico de las variables de estudio:

Tema: “La gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral en el área de producción de la Corporación Impactex Cía. Ltda., en la ciudad de Ambato, provincia del Tungurahua”. (2015)

Autor: Naranjo Ayala Evelin Alejandra

Tutor: Dr. Mg. Núñez Espinoza Marcelo

Objetivos:

- *Investigar como incide la gestión del talento humano en el desempeño laboral en el área de producción de la Corporación Impactex Cía. Ltda.*
- *Analizar si el desarrollo de la gestión del talento humano mejora el desempeño laboral en el área de producción de la Corporación Impactex Cía. Ltda.*
- *Determinar los factores que afectan el desempeño laboral en la Corporación Impactex Cía. Ltda.*
- *Diseñar una propuesta de solución a la problemática de la gestión de talento humano y el desempeño laboral en el área de producción de la Corporación Impactex Cía. Ltda.*

Conclusiones:

- *En la Corporación Impactex Cía. Ltda. existen procesos administrativos y operativos definidos, pero no aplicados, debido, al poco interés del departamento*

de recursos humanos de abordar las necesidades del personal, lo que causa una baja en la productividad y en el desempeño laboral de la empresa.

- *Los trabajadores no se encuentran satisfechos con su accionar en la empresa, debido a la falta de preparación de cada miembro en su puesto de trabajo, y al desconocimiento de actividades que deben realizar para mejorar su desempeño, producto de la falta de interés de la gerencia para asegurarse que los empleados cumplan ciertos requerimientos propios de cada puesto, y a la poca difusión de sus políticas más elementales, así como su misión y visión de trabajo.*
- *Otro problema importante en el área de producción de la Corporación Impactex Cía. Ltda. es la poca motivación que reciben los empleados por parte de sus jefes inmediatos y superiores, creándose incluso un ambiente poco favorable para trabajar al conocer que en otras áreas se realizan análisis de méritos por trabajos sobresalientes, lo que provoca a su vez que los operarios no deseen esforzarse más en su trabajo, perdiendo eficiencia en la operaciones.*

Recomendaciones:

- *Es necesario que la administración busque mecanismos que le permitan mejorar su relación con el personal del área productiva de la empresa. Sus opiniones podrían ayudar a mejorar en mucho el desempeño laboral de los empleados de la empresa, ya que son ellos los que directamente saben que es lo que necesitan para trabajar mejor.*
- *Es importante que se escoja adecuadamente a los miembros del personal laboral de la empresa, así como a los administrativos, para evitar que las personas ingresen sin tener conocimiento o bases mínimas de trabajo que puedan influir sobre la productividad.*
- *Es importante que los administradores y gerentes tengan una mayor preocupación por sus empleados, a quienes es importante exigirles esfuerzo y dedicación siempre y cuando se reconozca su esfuerzo por un trabajo bien realizado o sobresaliente.*
- *Se recomienda implementar un manual de reclutamiento y selección de personal en la Corporación Impactex Cía. Ltda., descrito en el siguiente capítulo, a fin de lograr mejorar el bajo desempeño laboral producto de la gestión equivocada del talento humano.*

La gestión de talento se refiere a la utilización del capital humano como recurso para la realización de tareas, actividades y funciones de la organización, alcanzar la productividad deseada y el cumplimiento de objetivos empresariales; los gerentes y administradores se encargan de realizar distintos procesos como la selección, capacitación y desarrollo de personas.

Tema: “El levantamiento del perfil por competencias y su incidencia en el reclutamiento y selección de personal del Hotel Embassy de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha”. (2013)

Autor: Castillo Pérez Gabriel Vinicio

Tutor: Psi. Edu. Mg. Yamberla Cesar

Objetivos:

- *Establecer los problemas del levantamiento de perfil por competencias y su incidencia en el reclutamiento y selección de personal en el Hotel Embassy de la ciudad de Quito, Provincia de Pichincha.*
- *Diagnosticar los problemas del levantamiento de perfil por competencias y su incidencia en el reclutamiento y selección de personal.*
- *Analizar cuáles son los procesos de reclutamiento y selección de personal afectados por el proceso de levantamiento de perfil por competencias del Hotel EMBASSY de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha.*
- *Proponer el mecanismo más adecuado para el levantamiento de perfil por competencias para obtener un adecuado reclutamiento y selección de personal.*

Conclusiones:

- *El Hotel para realizar contrataciones no cuenta con un levantamiento de perfil por competencia adecuado para que facilite el reclutamiento y selección de personal.*
- *El personal del hotel no cuenta con un formato de entrevistas o un banco de preguntas para una adecuada entrevista para el reclutamiento y selección de personal.*
- *El personal del hotel esta consiente de no tener bien definido su perfil del puesto de trabajo y en ocasiones realizan procesos erróneos o realizan funciones fuera de sus áreas.*

Recomendaciones:

- *Realizar un perfil por competencia adecuado para cada puesto de trabajo que facilite el reclutamiento y selección de personal y el personal sea el idóneo para realizar sus funciones.*

- *Planificar en el hotel un formulario y un banco de preguntas para una adecuada entrevista y lograr un óptimo reclutamiento y selección de personal.*
- *Dotar de perfil por competencias para el proceso de reclutamiento y selección para que tengan bien definidas sus funciones de trabajo y de esta manera realice sus procesos y funciones de una manera eficiente.*
- *Implementación de perfiles por competencias para obtener resultados en cada uno de los puestos de trabajo y que el personal encuentre sus funciones definidas para su eficiente desempeño.*

Es la combinación de habilidades, conocimientos y destrezas requeridas para el cumplimiento de funciones en un determinado puesto de trabajo; considerando los comportamientos y actitudes que poseen los empleados, se realiza una comparación de conocimientos entre el candidato y el puesto de trabajo, favoreciendo el rendimiento laboral, mejorando la productividad organizacional.

Tema: “La satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño profesional de los colaboradores de la Federación Deportiva de Tungurahua de la ciudad de Ambato”. (2014)

Autor: Ortiz Martínez Rosa del Carmen

Tutor: Psi. Ind. Cousin Alexandra

Objetivos:

- *Establecer la relación de incidencia de la satisfacción laboral en el desempeño profesional de los colaboradores de la Federación Deportiva de Tungurahua.*
- *Investigar si existe satisfacción laboral en los colaboradores de la Federación Deportiva de Tungurahua.*
- *Determinar los efectos secundarios que produce la insatisfacción laboral en el desempeño profesional de los colaboradores.*
- *Elaborar una guía de un programa de capacitación enfocado a impartir información que ayude a mejorar el desempeño profesional de los colaboradores de la Federación Deportiva de Tungurahua.*

Conclusiones:

- *Se concluye que las condiciones de crecimiento profesional en la federación deportiva de Tungurahua son limitadas, siendo este el causante de pérdida de interés por su puesto de trabajo.*
- *El deficiente trabajo en equipo ocasiona una falta de compañerismo y participación en las actividades empresariales lo que se ve directamente afectado en el rendimiento del personal siendo este un factor desmotivante en la ejecución de sus tareas diarias.*
- *Se concluye que el deficiente desempeño por parte de los colaboradores es originado por falta de dotación de materiales de trabajo y bajos presupuestos a alcanzar lo que conlleva a que existan errores en la ejecución de sus tareas y retrasos en el plan de trabajo generando malestar en los directivos.*

Recomendaciones:

- *Elevar el nivel de conocimientos de los colaboradores mediante la implementación de charlas, cursos, conferencias que sean beneficiarias para enriquecer los conocimientos de cada uno de los colaboradores y sus respectivas áreas de esta manera podrán tener la oportunidad de crecer profesionalmente y a su vez poner mayor interés en su bienestar y puedan cumplir en forma adecuada sus labores.*
- *Mejorar los canales de comunicación y fomentar las buenas relaciones interpersonales, generando rutinas de esparcimiento entre empleados con el fin de obtener igualdad de interrelación entre empleados y trabajadores. Para que el trabajo se desarrolló en un ambiente de armonía y cooperación mutua que minimice el que se cometan constantes errores en el desempeño laboral.*
- *Brindar todo el apoyo social, económico y psicológico a los empleados desde la dotación correcta de indumentaria necesaria para el trabajo de campo y oficinas.*

La satisfacción laboral es el grado de conformidad del trabajador respecto a su situación laboral, incidiendo en la actitud del empleado frente a las obligaciones; cuando existe satisfacción laboral del colaborador, su compromiso por la realización de funciones es superior; para el adecuado desempeño de funciones y la satisfacción del personal se considera factores extrínsecos como: la remuneración, las relaciones interpersonales, y la motivación.

2.2.1. Fundamentación Filosófica

El perfil de desempeño laboral se orienta al conocimiento, habilidades y destrezas favoreciendo la fuerza de trabajo e incrementando el deseo de participación, autonomía y control; aportando en el desempeño laboral, alcanzando la autoexpresión, satisfacción, crecimiento personal, demostrando apertura, confianza, estimulando el comportamiento organizacional. Newstron, 2009, p. 84.

La presente investigación al favorecer en la satisfacción incrementa la participación, autonomía y control en el cumplimiento de actividades apoyándose en el paradigma crítico – positivo. Es crítico porque analiza la situación del contexto, buscando promover la participación activa del trabajador en el cumplimiento de objetivos emitiendo juicios de valor; es propositivo, al establecer alternativas dando solución a la problemática planteada en la empresa Automotores de la Sierra S.A, aportando en la integración de conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones.

2.2.2. Fundamentación Ontológica

El ser humano adquiere su conocimiento en base a su entorno sobresaliendo la satisfacción de necesidades, desarrollando el potencial de crecimiento en la capacidad de desempeño, despertando sus impulsos para el trabajo, participando e interviniendo en tareas para la organización. Conford, 1983, p. 74.

La orientación al ser humano se efectúa en diversos campos: personal, laboral, profesional; integrando al ser en el conocimiento en el entorno, para lograr un desempeño del equipo, siendo trascendental el análisis de su perfil, adoptando medidas que contribuyen en el cumplimiento de objetivos de la organización.

2.2.3. Fundamentación Epistemológica

El conocimiento del perfil profesional contribuye en el reclutamiento y selección de personal tomando relevancia en el liderazgo y productividad, fortaleciendo en el desempeño, crecimiento, satisfacción y desarrollo, resaltando que el estudio del saber, en campos de la gestión del talento

humano, y, la administración de recursos están basados en la actividad económica, el análisis de los comportamientos en la actividad laboral. Forester, 2008, p. 31.

La comprensión, el análisis, la reflexión vinculada con la descripción de habilidades, favorece la experiencia laboral beneficiando en el cumplimiento de objetivos, metas, actividades, prácticas de empleo, oportunidades de ascenso, incluyendo competencias y habilidades, alcanzando el liderazgo, estableciendo interacciones entre el pensamiento con la conducta humana y la experiencia.

2.2.4. Fundamentación Axiológica

El trabajador adquiere en el campo empresarial competencias, sobresaliendo en el desempeño laboral las actitudes, capacidades, habilidades y destrezas, valores como la responsabilidad, solidaridad, compromiso, consolidando el trabajo en equipo contribuyendo en la estabilidad de emociones, aportando la productividad empresarial. García; Jover & Escámez, 2010, p. 68.

El trabajo presentado dentro del perfil profesional fortalece la responsabilidad social, al identificarse con la formación profesional, mediante el conocimiento científico, social y cultural; presentándose como valores esenciales la justicia, igualdad, la solidaridad activa, la prudencia y disponibilidad.

2.3. Fundamentación Legal

La presente investigación se afianza en normas legales como la Constitución de la República del Ecuador (2008), Título II, Derechos, Capítulo segundo, Derechos del Buen Vivir, Sección Octava, Trabajo y seguridad social, Art. 33 - 34:

Art. 33.- *El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.*

Se deduce que el Programa del Buen Vivir, contribuye en el progreso del capital humano, integrando conocimientos, experiencias, habilidades, actitudes, motivaciones

interiorizando en el manejo de recursos humanos de manera: precisa, eficiente y eficaz, brindando oportunidades de empleo, fortaleciendo procesos de información, servicios y conocimientos, permitiendo tomar mejores decisiones, mejorar la organización laboral, y contribuir al mejoramiento empresarial.

Art. 34.- El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado. La seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas.

El valor social, se expresa en el mejoramiento de las condiciones de trabajo, desempeño, e igualdad; profundizando en la pro actividad, favoreciendo en actividades de reclutamiento, selección, rotación, promoción manteniendo la transparencia, legalidad, en la gestión de talento humano, a través de un manejo adecuado del perfil por competencias, aportando en la disciplina laboral y en el desempeño del personal.

En el Código del Trabajo en su título I del Contrato Individual de Trabajo, Capítulo I de su Naturaleza y Especies, en el parágrafo 1ro que menciona definiciones y reglas generales en los artículos 8, 9, 10 y 12:

Art. 8.- Contrato individual.- Contrato individual de trabajo es el convenio en virtud del cual una persona se compromete para con otra u otras a prestar sus servicios lícitos y personales, bajo su dependencia, por una remuneración fijada por el convenio, la ley, el contrato colectivo o la costumbre.

Art. 9.- Concepto de trabajador.- La persona que se obliga a la prestación del servicio o a la ejecución de la obra se denomina trabajador y puede ser empleado u obrero.

Art. 12.- Contratos expreso y tácito.- El contrato es expreso cuando el empleador y el trabajador acuerden las condiciones, sea de palabra o reduciéndolas a escrito. A falta de estipulación expresa, se considera tácito toda relación de trabajo entre empleador y trabajador.

El contrato de trabajo sea individual, expreso o tácito fomenta el incremento del rendimiento o productividad estableciendo un compromiso o sentido de

pertenencia hacia la organización, fomentando la disciplina en el ambiente laboral, reduciendo el ausentismo y fluctuación laboral, optimizando la estructura humana de la organización

De acuerdo al reglamento interno de ASSA en lo referente a modalidad de contratación en su artículo 11 y 15 menciona que:

Art. 11. Requisitos de admisión: La persona interesada en prestar sus servicios en la Empresa sea como empleado u obrero presentará su solicitud de empleo en el formulario diseñado para el efecto. Una vez revisado los documentos que acrediten su formación y experiencia. La empresa exigirá al candidato que se somete a pruebas y procedimientos de selección para determinar su capacidad, experiencia e idoneidad para las funciones a las que aspira. Por el solo hecho de aceptar una solicitud de empleo, la empresa no adquiere obligación alguna con el solicitante. La relación laboral se inicia únicamente con la firma del contrato de trabajo.

Art. 15. Descripción de cargos y funciones: Las funciones y responsabilidades que se realicen en cada puesto serán especificadas en el correspondiente manual de funciones y aprobadas por la Gerencia General. Todos los trabajadores deberán someterse a dichas descripciones o especificaciones en cuanto al procedimiento y los sistemas de actividades que se dispongan.

La descripción de cargos promueve la formación continua, aportando en la construcción de equipos de trabajo, promoviendo la realización de levantamiento de información sobre actuales perfiles en función de leyes y resoluciones dictaminadas por el organismo pertinente.

Adicionalmente en el Plan Nacional del Buen Vivir en el Objetivo 9 Garantizar el Trabajo Digno en todas sus Formas:

Dentro de una sociedad en la que los activos productivos se encuentran históricamente distribuidos de una forma desigual, el trabajo se constituye en el activo importante de una persona para generar un ingreso que permita alcanzar una vida digna, siendo un pilar importante de la concepción del trabajo digno fortaleciendo las oportunidades de empleo, en la creciente oferta de trabajo.

2.4. Categorías Fundamentales

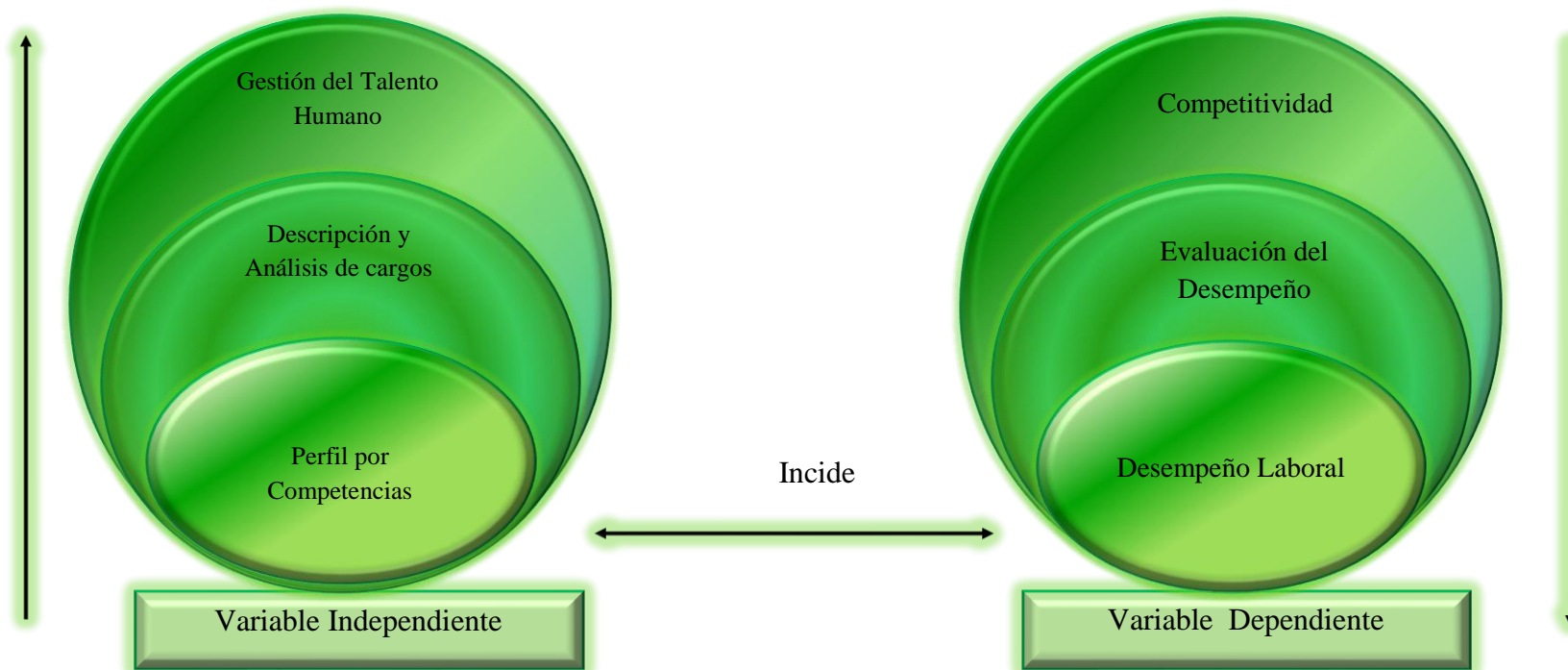


Gráfico N°2. Categorías fundamentales
Elaborado por: Rodríguez (2015)

2.4.1. Constelación de Ideas (Variable Independiente)

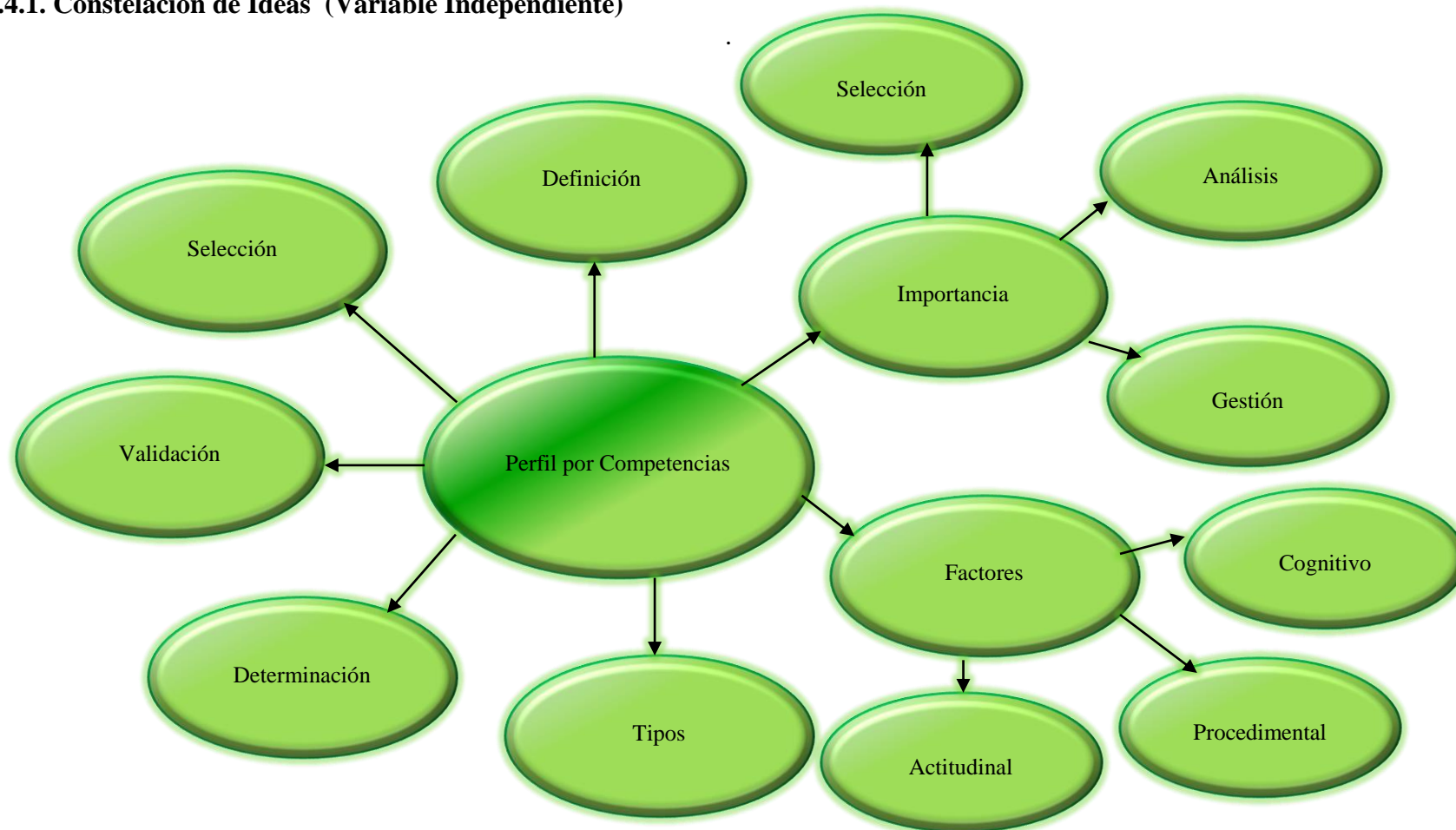


Gráfico N°3. Constelación de ideas Variable Independiente
Elaborado por: Rodríguez (2015)

2.4.2. Constelación de ideas variable dependiente

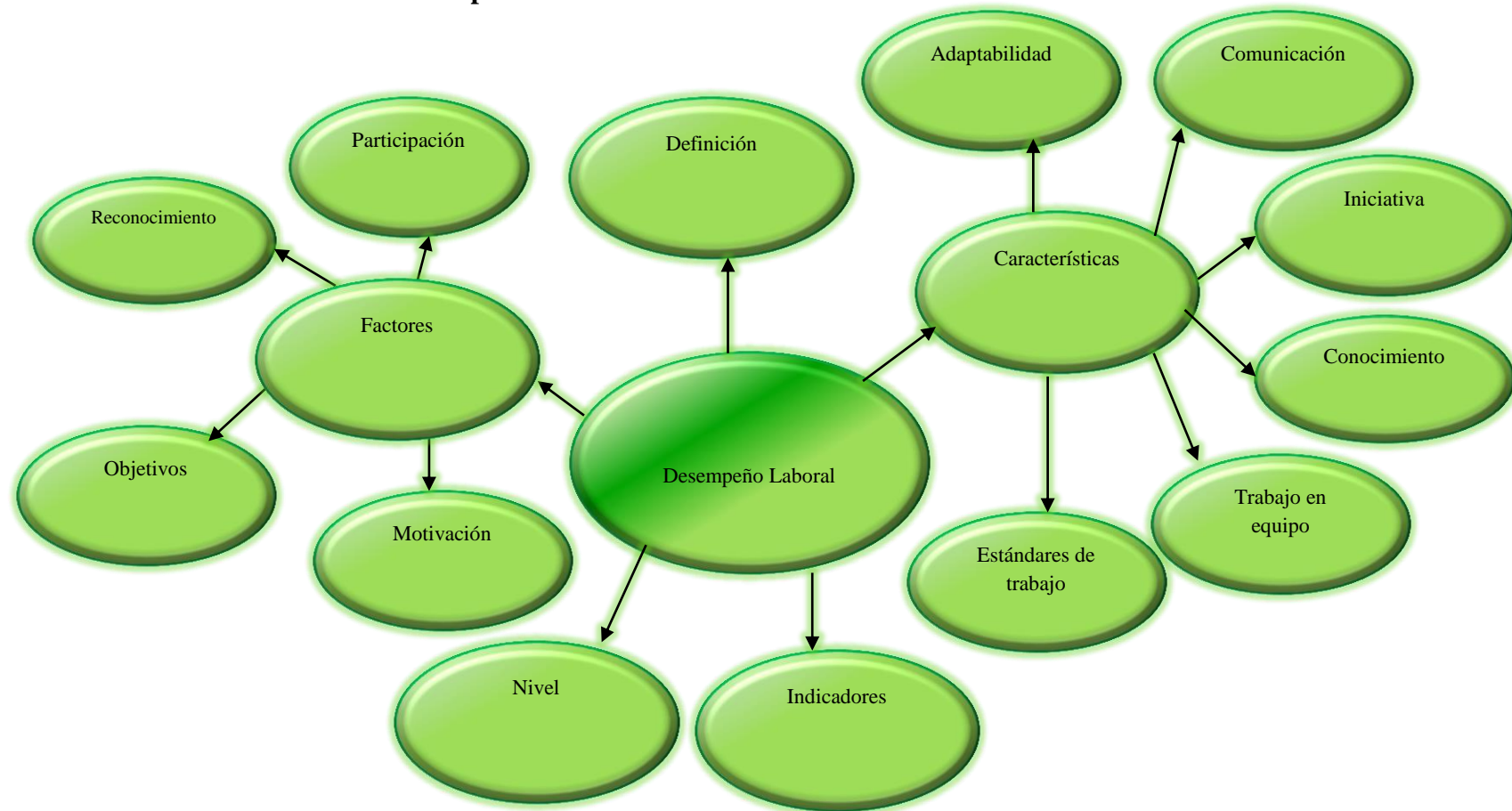


Gráfico N°4. Constelación de ideas Variable Dependiente
Elaborado por: Rodríguez (2015)

Fundamentación Teórica. Variable Independiente

2.4.3. Perfil por competencias

2.4.3.1. Definición perfil por competencias

Actualmente la gestión de talento humano en la empresa moderna fortalece la gestión por competencias en las áreas del proceso de reclutamiento y selección, integrando diversas áreas sobresaliendo la certificación por competencias, capacitación por competencias validación de competencias, perfil de competencias y obviamente impacta en el proceso de selección. Reis, 1994, p. 50.

Un adecuado perfil por competencias es necesario para el óptimo funcionamiento estructural e individual de los procesos, busca el modo de ubicar o seleccionar a las candidatos idóneos en el cargo requerido por la organización, optimizando los recursos, aumentando la satisfacción laboral, potencializando las capacidades y mejorando los niveles productivos.

Un perfil de puesto por competencias favorece en el desarrollo funcional de una empresa; constituyéndose en una herramienta fundamental para el reclutamiento, selección, contratación y desarrollo del personal, impulsando comportamientos necesarios para ocupar un cargo, mejorando la productividad, conllevando al éxito empresarial. Alles, 2006, p. 83.

El perfil por competencias está conformado por las habilidades, aptitudes, conocimientos y destrezas requeridas para desenvolverse en un área laboral, considerando el comportamiento y las actitudes de los empleados con el rendimiento individual en su puesto de trabajo.

A medida que se acerca el nuevo milenio, las organizaciones se desarrollan cada vez más con una clara tendencia hacia la unificación de principios y formas de hacer negocio, la fuerza de las organizaciones proviene de su personal y el reto es, precisamente, formar e integrar un buen equipo de trabajo para cumplir con los requerimientos del mercado. Cruz, 2015, p.41.

Los procesos productivos, las acciones comerciales, la planificación financiera y otros factores son similares en las empresas. Actualmente, es posible que una

organización implante un sistema de gestión que esté funcionando con éxito en otra organización, realizando algunas modificaciones de adaptación; cada empresa debe las competencias necesarias para el correcto funcionamiento de sus áreas.

2.4.3.2. Importancia del perfil por competencias

La selección del personal permita la identificación, definición, existencia de las competencias; incluyendo los conocimientos, habilidades y aptitudes que favorecen en las competencias laborales, buscando como referente a personal que demuestre potencialidades para el cumplimiento de funciones en determinado cargo. Irigoien, 2014, p. 92.

Mencionándose su trascendencia en:

- La selección, desempeño, compensación, análisis y diseño de puestos, posibilitando la visión estratégica con carácter prospectivo, aportando en el desempeño laboral, conllevando al fortalecimiento del clima organizacional, favoreciendo en el cumplimiento de objetivos y metas empresariales.
- El análisis y diseño de puestos a través del perfil profesional permite la determinación de funciones alcanzando el dinamismo y productividad, mediante el conocimiento de potencialidades para el desempeño laboral exitoso.
- La gestión por competencias refuerza la perspectiva de la gestión de talento humano; apoyando en el conocimiento de razonamiento, memoria; basándose en la idoneidad de competencias observables y medibles que contribuyan al logro de los objetivos de la organización.

2.4.3.3. Factores que integran el perfil por competencias

La competencia laboral es una estructura de atributos esenciales para el desempeño de una actividad, integra acciones que fortalecen el perfil del profesional sobresaliendo la ética y los valores, aportando en el rendimiento

laboral y la actuación del trabajador, buscando oportunidades de trabajo que favorezcan la cohesión y el espíritu de equipo. Díaz, 2010, p. 12.

El aprendizaje es fundamental para el cumplimiento de diferentes actividades, fortaleciendo el trabajo en equipo, aplicando procesos operacionales, concentración, memoria, motivación y liderazgo.

Factor Cognitivo

El factor cognitivo son habilidades que logran desarrollarse, se requiere la aplicación de procesos destinados a extender y estimular el uso de la mente, desarrollando estructuras que beneficien el procesamiento de la información y proporcionen el desarrollo consciente y controlado de los procedimientos que favorezcan el pensamiento crítico. Izarra, 2010, p. 119.

Los procesos cognitivos son desarrollados a través de los sentidos, permitiendo interpretar y analizar la información sobresaliendo el conocimiento y experiencia, la cognición en el campo laboral busca el establecimiento de semejanzas, diferencias y relaciones entre conceptos para la solución de conflictos aplicándose una aptitud académica, fortaleciendo las habilidades interpersonales.

Factor Actitudinal

El factor actitudinal son las expresiones de nuestra forma de pensar y de sentir sobre algún hecho concreto manifestándose mediante el comportamiento, pudiendo ser pasivas, agresivas o asertivas, refiriéndose a la formación de actitudes beneficiando en la institución para alcanzar objetivos propuestos. Izarra, 2010, p. 121.

Son las actitudes de las personas frente a un determinado problema, la manera de pensar, buscar alternativas de solución que permitan mejorar el desempeño, la manera de sentir la situación presente, el tipo de comportamiento y el estado de ánimo de las personas.

Factor Procedimental

El conjunto de destrezas y estrategias para dar solución a conflictos, entendiéndose como aptitud, pericia o habilidad para desempeñar una acción

individual específica aportando a procesos mentales complejos, constituyendo el conjunto de habilidades que permiten dar solución a problemas prácticos desde sus propios recursos. Sevilla, 1994, p. 105.

Son los comportamientos que hacen fluir la capacidad de creación, facilitando y promoviendo la aparición de ideas conllevando a la utilización de habilidades y destrezas que benefician en la toma de decisiones y favorecen el la resolución de conflictos empresariales.

2.4.3.4. Tipos de competencias

En los últimos años ha cobrado importancia en diferentes sectores profesionales, el valor aplicado al término “competencia”; existen tipos de competencias, primordiales desarrollando el conjunto de habilidades, características y actitudes que conforma un individuo al desempeñar un puesto de trabajo.

Competencias Conceptuales

Son características que ayudan a aprender las destrezas pertinentes y afrontar problemas específicos en el puesto de trabajo, constituyen modalidades e instrumentos generales de evaluación para el proceso de aprendizaje del trabajo, tales como: comprender conocer, analizar, comparar y evaluar teorías, tendencias y metodologías generales relacionadas con el trabajo. Alles, 1998, p. 85.

Pertenecen al área del saber, los hechos, fenómenos y conceptos que los empleados tienen que aprender, dichos contenidos pueden evolucionar en aprendizaje si se empieza de los conocimientos anteriores que el trabajador posee, y se interrelacionan con los otros tipos de contenidos.

Competencias Procedimentales

Desarrollan la capacidad del individuo para utilizar las teorías, métodos de trabajo, fortaleciendo la habilidad de emplear los procedimientos adecuados a diferentes proyectos, realizando con actitud creativa y dinámica el trabajo a

desempeñar, integrando aprendizaje sobre métodos, teorías, en la reflexión crítica. Aero, 2010, p. 93.

Establecen un conjunto de operaciones que determinan el logro propuesto, el trabajador desarrollará su capacidad para saber hacer, son habilidades intelectuales, destrezas, estrategias y procesos secuenciales.

Competencias Actitudinales

Las competencias procedimentales se relacionan directamente con el “saber – ser” o “saber – actuar” frente a una situación determinada en el desarrollo de funciones, siendo competencias necesarias para el desempeño profesional; estas competencias permiten trabajar de manera eficaz logrando cumplir los objetivos trazados. Ministerio de Relaciones Laborales, 2014, p. 25.

El optimismo, la pro actividad, la habilidad para trabajar en equipo, son competencias que ayudan a llevar a cabo las tareas diarias con mayor facilidad y menos conflictos y frustraciones, las competencias actitudinales constituyen manifestaciones de la salud emocional y la habilidad para interactuar con los demás.

2.4.3.5. Determinación de las competencias de las principales familias de cargos

Son las competencias que pertenecen a cargos de similar naturaleza; es la compilación de competencias de cargos que poseen características similares y para ocuparlos se requieren cualidades, habilidades y experiencias relacionadas a las funciones que se va a desempeñar en el puesto asignado. Delgado, 2007, p. 62.

Para ello se llevarán a cabo los pasos siguientes:

- Identificación de las principales familias de cargos teniendo en cuenta su operatividad y nivel de demanda. Se tomará como referencia para la agrupación, los cargos más solicitados históricamente y se aplicará el método de expertos fundamentalmente.

- Definición de las competencias de las principales familias de cargos. Este paso se llevará a cabo por el comité de competencias, el cual a partir de la información recopilada depurará, agrupará y describirá las competencias.

2.4.3.6. Validación de las competencias

Esta fase permite afirmar o negar las competencias que fueron definidas, este proceso permite establecer las competencias de entrada o que deben tener las personas al ingresar a las entidades y las potenciales que son factibles a desarrollar. Es fundamental la validación del perfil de competencias a través del criterio de expertos y la conformación de un manual donde se agrupen todas las competencias definidas en un documento oficial, que sirva de herramienta para el desarrollo de la actividad de selección e integración al empleo. Díaz, 2010, p. 25.

Esta fase permite elegir que competencias son necesarias y deben poseer los candidatos para acceder a un determinado puesto de trabajo, el evaluador lleva un documento detallado con las especificaciones de cada puesto de trabajo.

2.4.3.7. Selección por Competencias

La selección por competencias es una técnica que los expertos en Recursos Humanos utilizan para reclutar y seleccionar al personal indicado; su objetivo es encontrar profesionales que además de una formación y experiencia adecuadas, posean competencias concretas predeterminadas que favorezcan al desarrollo de funciones. Ramirez, 2012, p. 36.

Se realiza un estudio a los mejores trabajadores de cada departamento, se elabora un listado de competencias que poseen; cuando es necesario seleccionar personal buscan perfiles similares en la organización. Si se crea un nuevo puesto se toma como referencia el listado base y se añaden las competencias específicas

2.4.4. Descripción y Análisis de Cargos

La descripción y el análisis de cargos tienen relación directa con la productividad y competitividad de las organizaciones, implica los recursos humanos con el

desarrollo empresarial; son instrumentos que permiten la obtención de eficiencia en el personal.

2.4.4.1. Definición de descripción y análisis de cargos

Descripción de Cargos

Es un proceso que consiste en enumerar las tareas o funciones que lo conforman y lo diferencian de los demás cargos de la empresa; es la enumeración detallada de las funciones o tareas del cargo, la periodicidad de la ejecución, los métodos aplicados para la ejecución de las funciones o tareas y los objetivos del cargo. Básicamente es hacer un inventario de los aspectos significativos del cargo y de los deberes y las responsabilidades que comprende. Chiavenato, 2011, p. 190.

La descripción de cargos es la fuente de información primordial para la elaboración y planeación de recursos humanos, es indispensable para la selección, el adiestramiento, la carga de trabajo, los incentivos y la administración salarial; es un proceso que radica en enumerar las tareas, actividades o funciones que conforman un puesto de trabajo en la organización.

Análisis de Cargos

Una vez descrito el contenido (aspectos intrínsecos), se examina el área en relación a los requisitos que impone a su ocupante (aspectos extrínsecos); el análisis estudia y determina todos los requisitos, responsabilidades y condiciones que el puesto exige para su desempeño, se valora los puestos posteriormente y se califican para efectos de comparación. Chiavenato, 2011, p.p. 190-191.

El análisis de cargos se refiere a los requisitos y exigencias que el puesto exige a su ocupante, determinar las responsabilidades, las circunstancias que el área de trabajo requiere para desempeñar sus funciones de modo apropiado; el análisis es la base para evaluar y clasificar los cargos.

2.4.4.2. Estructura del análisis de puestos

El análisis de cargos asigna trabajos y responsabilidades, las cuáles son exigencias intelectuales y físicas que debe poseer el ocupante para desarrollarse

exitosamente en el puesto, marcando las responsabilidades que el puesto determina y las condiciones en las que debe desempeñarse, señalando cuatro tipos de requisitos principales que se aplican a todo tipo de puesto. Chiavenato, 2011, p.p. 192-193.

Requisitos intelectuales. Comprenden las pretensiones del área referente a los exigencias intelectuales que debe poseer el ocupante para desempeñar el puesto, considerando los requisitos intelectuales de escolaridad, experiencia, adaptabilidad al puesto, iniciativa y aptitudes requeridas.

Requisitos físicos. Se refiere a la cantidad de la energía, esfuerzo físico e intelectual que se demandan y la fatiga que produce; se considera la complexión física que debe tener el ocupante para el desenvolvimiento, el esfuerzo físico requerido, la concentración visual, las destrezas y habilidades.

Responsabilidades adquiridas. Se consideran las responsabilidades que debe tener el ocupante del área vacante, se relaciona con la supervisión de los subordinados, del material, de las herramientas o equipos de trabajo, el patrimonio de la empresa, dinero, títulos o documentos, pérdidas o ganancias de la empresa, las relaciones internas o externas e información confidencial que la organización posee.

Condiciones de trabajo. Son las condiciones del ambiente en que se ejecuta la labor, si es desagradable, adverso o sujeto a riesgos, o si exige del ocupante una sólida adaptación para mantener la producción y el desempeño en sus actividades y funciones, evaluando el grado de adaptabilidad del trabajador al contexto laboral y al equipo de trabajo comprendiendo los riesgos laborales.

2.4.4.3. Métodos para la descripción y análisis de puestos

La descripción y análisis de puestos establece una responsabilidad de línea y una función de staff, la responsabilidad de suministrar la información sobre el área de trabajo es sólo de línea, mientras que la revelación de servicios para recopilación y organización de información es compromiso de la función de staff, socializado por el analista de puestos. Chiavenato, 2011, p.p. 193-196

Métodos de observación directa. Es el más común, su eficiencia lo hace uno de los más antiguos; su función es muy eficaz en estudios de micro movimientos. El análisis del puesto se realiza con la observación directa y dinámica del ocupante en el ejercicio de sus actividades, el analista de puestos anota en una hoja de análisis los puntos clave que considere oportunos de su observación.

Método del cuestionario. El análisis se efectúa al solicitar por escrito al ocupante del cargo que responda un cuestionario para el análisis del puesto que será analizado por el supervisor; el cuestionario debe ser confeccionado de manera que permita obtener respuestas correctas e información útil y debe someterse primero a uno de los ocupantes y al supervisor para ser aprobado.

Método de la entrevista. El método más flexible y fructífero es la entrevista, el analista de puestos le realiza al candidato, si la entrevista está estructurada correctamente, se adquiere información sobre todos los aspectos del puestos, garantizando una interacción directa entre el analista y el futuro trabajador, permitiendo resolver dudas; este método es basado en el contacto directo entre el evaluador y el empleado, y en los mecanismos de colaboración y participación.

Métodos mixtos. Se trata de la combinación de dos o más métodos de análisis, se realiza el método del cuestionario y la entrevista, el cuestionario y la observación directa, etc.; en la elección de una combinación se deben considerar las particularidades de la empresa como los objetivos del análisis y la descripción de puestos, el personal disponible para la tarea.

2.4.4.4. Etapas en el Análisis de Puestos

Chiavenato, (2011, p. 196.). Un programa de análisis de puestos comprende tres fases o etapas que facilitan la búsqueda de requisitos necesarios necesarios en los trabajadores que desean ocupar en cargo vacante.

Etapa de planeación. Se plantea todo el trabajo para el análisis de puestos. Es una fase de trabajo de escritorio y laboratorio; requiere los siguientes pasos:

- Determinar los puestos por describir, analizar e incluir el programa de análisis, sus características, su naturaleza, tipología.
- Elaborar el diagrama de los puestos para ubicarlos, definiendo el nivel jerárquico, autoridad, responsabilidad y área de acción.
- Elaborar un cronograma de trabajo para especificar por donde empezara el programa de análisis.
- Elegir los métodos de análisis, depende de las características de los puestos por analizar, eligiendo los métodos más prácticos y adecuados.
- Seleccionar los factores de análisis para estudiar los puestos.

Etapa de preparación. Los analistas entrenados arreglan los esquemas y los materiales de trabajo:

- Reclutamiento, selección y capacitación de los analistas de puestos que integran el grupo de trabajo.
- Preparación del material de trabajo (formularios, impresiones, materiales).
- Preparación del lugar de trabajo (aclaraciones a todo el personal sobre el programa de análisis de puestos).
- Obtención de datos previos (nombres de los ocupantes de los puestos, herramientas de trabajo).

Etapa de realización. Se obtiene los datos de los puestos a examinar y la redacción del análisis:

- Obtención de datos sobre los puestos mediante el método de análisis elegido.
- Selección de los datos obtenidos.

- Redacción provisional del análisis.
- Presentación de la redacción provisional al supervisor.
- Redacción definitiva del análisis de puesto.
- Presentación de la redacción final del análisis del puesto para su aprobación.

2.4.4.5. Objetivos de la Administración y Análisis de Puestos

Chiavenato, (2011, p.p. 197-198.). Los objetivos de la descripción y análisis de puestos son diversos, los puestos conforman la base de cualquier programa de recursos humanos.

- Subsidios para la elaboración de anuncios.
- Determinar el perfil del ocupante del puesto.
- Obtener el material necesario para el contenido de los programas de capacitación.
- Determinar mediante la valuación y clasificación de puestos, los niveles salariales.
- Estimar la motivación del personal.
- Guía para el supervisor.
- Subsidios para la higiene y seguridad industrial.

2.4.5. Gestión del Talento Humano

2.4.5.1. Definición del Gestión del Talento Humano

La gestión del talento humano es un espacio muy susceptible al conocimiento que prevalece en las empresas, es eventual y situacional, depende de situaciones como la cultura organizacional, la estructura empresarial adoptada, las características del ámbito laboral, el negocio de empresa, la tecnología que se ocupa, los procedimientos internos y otra infinidad de variables importantes. Chiavenato, 2009, p. 6.

La gestión del talento hace referencia al procedimiento de incorporación y progreso de nuevos miembros a la fuerza de trabajo desarrollando y reteniendo al recurso humano existente, convirtiéndose en una guerra de talentos en un período donde la competencia entre organizaciones es muy dura.

2.4.5.2. Importancia de la Gestión del Talento Humano

La gestión del talento humano es la actividad dependiente de órdenes, jerarquías y mandatos; la importancia de la gestión es la participación de la organización donde se forma una cadena de medidas como: el compromiso de los empleados con los objetivos organizacionales; la remuneración en función al desempeño del trabajador; la formación profesional y el trato justo a los colaboradores. Vásquez, 2008, p. 63.

La importancia de la gestión del talento humano reside en el compromiso de los empleados y el departamento de talento humano; al conceder a los trabajadores un trato justo, los beneficios que la Ley manda la empresa se beneficia, los colaboradores se sienten motivados, aumentan su rendimiento y se incrementa la productividad de la organización.

2.4.5.3. Objetivo de la Gestión del Talento Humano

Su principal objetivo es gestionar a los individuos que laboran en la empresa, los individuos son los portadores de conocimiento, habilidades y destrezas, no puede tratarse aislada o independientemente a las personas como seres sociales, ni al margen de la empresa que lo condiciona, donde queda materializado parte de ese conocimiento al emplearse en su continua y necesaria renovación. Cuesta, 2010, p. 8.

La Gestión del Talento Humano busca enfatizar en personas con un alto potencial para que trabajen en sus organizaciones, retener o incluso atraer a personas con talento es una prioridad. El proceso de atraer y retener a trabajadores productivos, se torna más competitivo entre las empresas.

Los objetivos básicos de la Gestión del Talento Humano son:

- Optimizar el factor humano de la empresa.

- Asegurar en el tiempo la plantilla necesaria, cualitativa y cuantitativamente.
- Desarrollar, formar y promocionar al personal actual, de acuerdo a las necesidades de la organización.
- Motivar al personal de institución.
- Mejorar el clima organizacional.

2.4.5.4. Enfoque del Talento Humano

El talento humano poseen una orientación de aplicación y ejecución de actividades importantes dentro de la empresa siendo la gestión del talento humano una base fundamental para el desarrollo de procesos; al final los trabajadores son responsables de desempeñar las tareas, actividades y funciones de los proyectos. Lledó, 2011, p. 52.

El talento humano está enfocado en la realización de tareas de la organización, utilizando métodos, técnicas y procedimientos para ejecutarlas en un determinado tiempo, la responsabilidad de capacitar a los trabajadores para mejorar la productividad de la empresa recae en el departamento de talento humano.

2.4.5.5. El talento humano como una herramienta estratégica

La gestión del talento humano es un instrumento importante e indispensable para afrontar los nuevos retos asignados en el contexto laboral; estimulando la excelencia de las competencias personales de acuerdo a las necesidades operacionales, promoviendo el potencial humano, administrando los recursos y bienes de la organización. Mora, 2012, p. 136.

El talento humano es una herramienta primordial que servir para afrontar los desafíos tecnológicos diarios, permitiendo a los gerentes y administradores preparar las estrategias necesarias, fortaleciendo los capacidades y conocimientos empresariales y administrando eficazmente de los recursos humanos disponibles en la empresa, mejorando el desempeño del personal.

2.4.5.6. Procesos de la Gestión del Talento Humano

Chiavenato, (2002, p.p.13-14.). Existen seis procesos básicos de la gestión del talento humano que colaboran con la organización a alcanzar el éxito empresarial.

Administración de personas. Son los procesos utilizados para incluir nuevos trabajadores en la institución; se denominan procesos de provisión o suministro de personal; en este proceso se incluye el reclutamiento y selección de personas,

Aplicación de personas. Son los procesos empleados para diseñar las tareas, actividades y funciones que los empleados realizarán en la organización, orientando y acompañando su desenvolvimiento; este proceso incluye el diseño organizacional y diseño de cargos, análisis y descripción de puestos, orientación de las personas y evaluación del desempeño.

Compensación de personas. Son los procesos utilizados para incentivar o motivar a los trabajadores y satisfacer sus necesidades personales; este proceso incorpora recompensas, remuneraciones, beneficios y servicios sociales.

Desarrollo de personas. Son los procesos empleados para la capacitación e incrementación del desarrollo profesional y personal. Este proceso incluye entrenamiento y desarrollo del personal, programas de cambio y desarrollo de carreras, programas de integración y comunicación.

Mantenimiento de personas. Es el proceso utilizado para la creación de condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para el cumplimiento de actividades y funciones de los empleados; se incluye la administración de disciplina, higiene seguridad y calidad de vida, mantenimiento de relaciones sindicales.

Evaluación de personas. Son los procesos empleados para acompañamiento y control de las actividades y funciones de los trabajadores verificando los resultados esperados; este proceso incluye las bases de datos de la organización y el sistema de información generales.

2.4.5.7. Administración de Recursos Humanos

La Administración de Recursos Humanos es el procedimiento de crear, establecer, administrar e inspeccionar el esfuerzo de los integrantes de la empresa, aplicando los recursos necesarios para obtener los objetivos planteados; el trabajo principal del administrador y gerente es crear un ambiente propicio para que los trabajadores alcancen las metas fijadas en un determinado tiempo. Dolan; Valle, 2006, p. 81.

Es el procedimiento destinado a la conservación del talento humano existente en la empresa; la experiencia, conocimiento, habilidades, destrezas y aptitudes de los integrantes de la organización, son factores importantes para mejorar el rendimiento individual, generando la productividad deseada, logrando los objetivos individuales y organizacionales.

2.4.5.8. Funciones de la Administración de Recursos Humanos

Chiavenato, (2002, p.13.). La Administración de Recursos Humanos está relacionada con estas funciones del administrador, refiriéndose a las políticas y prácticas necesarias para administrar el trabajo de los empleados.

- Descripción y análisis de cargos.
- Diseño de cargos.
- Reclutamiento y selección de personal.
- Contratación de candidatos seleccionados.
- Orientación e integración (inducción) de nuevos trabajadores.
- Administración de cargos y salarios.
- Incentivos salariales y beneficios sociales.
- Evaluación del desempeño de los empleados.

- Comunicación con los empleados.
- Capacitación y desarrollo de personal.
- Desarrollo organizacional.
- Higiene, seguridad y calidad de vida en el trabajo.
- Relaciones con los empleados y relaciones sindicales.

Fundamentación Teórica: Variable Dependiente

2.4.6. Competitividad

La competencia es el eje del éxito o del fracaso de las organizaciones, establece la realización de tareas y actividades de una institución, contribuyendo al desempeño individual y grupal, las innovaciones, la cultura empresarial y la adecuada implementación del clima laboral.

2.4.6.1. Definición de competitividad

La competitividad es la capacidad estructural de una organización para crear beneficios sin resultados prolongados mediante métodos fructíferos, empresariales y de comercialización; el grado de competitividad de una institución está permanentemente determinado por su forma de ser dentro de un determinado contenido socioeconómico. Fea, 1993, p. 47.

La competitividad son las diferentes estrategias y procedimientos que las empresas utilizan para obtener mejores resultados que les permita subsistir en el mercado laboral, favoreciendo el desarrollo de las diferentes áreas de la organización, beneficiando al personal que cumple sus actividades sin importar el puesto que ocupen.

2.4.6.2. Principios de la Competitividad

El término competitividad posee sus principios en el concepto inglés Competitiveness, que expresa capacidad de competir o rivalidad para la

realización de un determinado fin y proviene del concepto competencia; la competitividad es asociada con un mayor nivel de productividad, entendiéndose como mayor penetración en el ámbito laboral. Berumen & Palacios, 2009, p. 11.

Para el crecimiento empresarial es fundamental la competitividad empresarial, una organización que empleados competitivos genera mayor satisfacción en los consumidores, favoreciendo en la productividad, rentabilidad e imagen corporativa, conllevando al éxito empresarial.

2.4.6.3. Factores que conforman la competitividad

Los principales factores que conforman la competitividad se combinan de la participación en el mercado laboral, calidad de los productos y servicios, rentabilidad de los proyectos, cobertura de los canales de distribución, reputación de los productos o servicios, consistencia y valor tecnológico, los empresarios y efectividad de los procesos de innovación, conllevando a simplificar que la competitividad contiene elementos de calidad, precios y servicios. Berumen & Palacios, 2009, p. 17.

Los factores que influyen en la competitividad dependen especialmente de la calidad del producto y el nivel de precios; estos factores se relacionan con la productividad, la innovación, la calidad del servicio o producto y la imagen del fabricante.

Las razones por las que las organizaciones obtienen diferentes niveles de victoria en el procedimiento de rivalidad competitiva que conservan con otras entidades se manifiestan mediante los designados factores de competitividad, los cuales habitualmente se clasifican en tres grupos, en función si su origen es macroeconómico, sectorial o empresarial. Acosta, 1999, p. 115.

Factores Macroeconómicos. Establecen la competitividad de las organizaciones, considerando elementos extraños a la institución, tienen una extensión nacional condicionando y determinando los resultados económicos.

Factores Sectoriales o Industriales. La economía se concentra en el análisis de la estructura de la empresa determinando el comportamiento organizacional, constituyendo el desempeño de las instituciones en el mercado laboral; la

capacidad de las organizaciones para adquirir beneficios económicos dependerá de la competencia existente.

Factores Internos. Se despliega una secuencia de representaciones que investigan la procedencia de la ventaja competitiva centralizando la atención en el conjunto de conocimientos, aptitudes y habilidades que generan competencias esenciales para la organización.

2.4.6.4. Tecnología y Ventaja Competitiva

Tecnología

El cambio tecnológico es una de los principales objetivos para la competencia, jugando un papel muy importante en la estructural de las secciones industriales, beneficiando a la ventaja competitiva de las organizaciones bien consolidadas y estimulando a otras empresas a alcanzar el éxito. Berumen & Palacios, 2009, p. 181.

La tecnología es indispensable para sobrevivir en un mundo globalizado, las nuevas tendencias ayudan a las organizaciones a mantenerse y crecer en el ámbito laboral, la búsqueda de personal altamente competitivo y capacitado favorece en la realización de nuevos procesos para brindar servicios o mejorar los productos incrementando la productividad y rentabilidad de la empresa.

Ventaja Competitiva

La ventaja competitiva supone una destreza o habilidad específica desarrollada por la organización que la coloca en una situación de favoritismo en el contexto laboral; una empresa competitiva ofrece beneficios sustentables a todos los miembros interesadas: accionistas, clientes, personal y a la sociedad en general. Berumen & Palacios, 2009, p. 183.

La ventaja competitiva son las particularidades que ostentan los productos o las marcas, dándoles cierta superioridad sobre los competidores; una empresa alcanzará una ventaja competitiva cuando su producto sea difícil de plagiar y posean procesos de innovación.

2.4.6.5. Estrategia Competitiva

La estrategia competitiva es la exploración de una perspectiva competitiva favorable en un contexto industrial, es la piedra principal donde acontece la competencia; establece una visión productiva y sostenible contra las fuerzas que establecen la competencia en el ámbito industrial. Porter, 2006, p. 21.

Tiene como propósito definir las acciones que deben realizarse para la obtención de mejores resultados en los procesos que la empresa intervenga, utilizando las características necesarias para superar a la competencia y alcanzar el éxito.

2.4.6.6. Selección de Competidores

Los competidores son considerados como amenaza, las organizaciones reajustan sus ideales para contrarrestarlos; los competidores pueden fortalecer en diversas secciones de la empresa, colaborando al cumplimiento de propósitos estratégicos, aumentando la ventaja competitiva, mejorando la estructura de los sectores industriales, obteniendo una productividad efectiva. Berumen & Palacios, 2009, p. 217.

La adecuada selección de candidatos competitivos beneficiará a la empresa en el cumplimiento de objetivos planteados, mejorando el desempeño individual y grupal, satisfaciendo al cliente, generando mayor productividad y obteniendo ganancias superiores a las esperadas.

2.4.6.7. Como medir la Competitividad

La competitividad de la organización tiene un valor único, se constituye por diversos componentes que asisten a establecerlo y tienen la incidencia positiva o negativa, debe inspeccionarse apartadamente para perfeccionar el resultado final; es preciso determinar el nivel de competitividad en función de macro parámetros. Fea, 1993, p.p. 79-82.

Competitividad absoluta. Es el procedimiento de innovación más racional, tecnológicamente en desarrollo, excluye la intervención por reparaciones; la información analizada permiten establecer las desviaciones entre el ciclo óptimo y la realidad operativa, conllevando a un análisis forzoso al ser la competitividad un

factor interno de la institución, debe evaluarse en términos absolutos para determinar el nivel de calidad de los procesos.

Competitividad relativa. Permite valorar la distancia que existe entre la eficiencia de la organización y la del que lo hace mejor en un determinado período; el análisis evidencia las prioridades de los problemas y las acciones necesarias para corregir los errores encontrados.

Competitividad tendencial. Una organización es competitiva cuando tiene la capacidad de crear beneficios a largo plazo; la determinación de la tendencia requiere valorar los datos comparándolos con la realidad de un período anterior.

2.4.7. Evaluación del Desempeño

2.4.7.1. Definición de evaluación del desempeño

La evaluación del desempeño o evaluación de rendimiento es el procedimiento o acción primordial de la Gerencia de Recursos Humanos, radica en una actividad que consiste en estimar o evaluar de la manera más metódica e imparcial el desempeño, actividad o rendimiento de los trabajadores en la empresa. Cuesta, 2010, p. 341.

Se entiende por evaluación del desempeño al proceso de valorar el rendimiento de los empleados dentro del lugar de trabajo, midiendo las capacidades, actitudes y conocimientos para cumplir con las actividades encomendadas y lograr las metas y objetivos empresariales propuestos.

La evaluación del desempeño es una valoración metódica de cómo se desenvuelve un empleado en el lugar de trabajo y su progreso diario; conllevando a un procedimiento estimulando o jugando las cualidades, actitudes y aptitudes del personal, representando un proceso indispensable en la actividad administrativa. Chiavenato, 2011, p.p. 202-203.

Es la acción de medir la conducta y el trabajo realizado de un empleado con relación al cumplimiento de sus tareas, funciones, responsabilidades y

obligaciones laborales, constituyéndose en un aspecto primordial para el área de recursos humanos, favoreciendo en la medición de la productividad de la empresa.

2.4.7.2. Importancia de la Evaluación del Desempeño

La evaluación del desempeño consiente en implantar nuevas políticas de compensación, incrementar el rendimiento personal, beneficiar en la toma de decisiones para ascensos de puestos o ubicación, permite valorar si es necesario volver a capacitar detectando falencias en el diseño de puestos, observa las problemáticas personales que perturben al trabajador en el desenvolvimiento del puesto de trabajo. Chiavenato, 2011, p. 215.

La evaluación del desempeño tiene beneficios para el evaluador y el evaluado, evalúa el desarrollo humano que aporta cada trabajador, identifica a los trabajadores que necesitan mejorar su desempeño, mejora las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo, estimulando la productividad y oportunidades para los empleados.

2.4.7.3. Ventajas de la Evaluación del Desempeño

Para Bohlander & Sherman, (2007, p. 86.) “mencionan las siguientes ventajas en la evaluación del desempeño”:

- Mejora el desempeño mediante la retroalimentación.
- Ayuda a los colaboradores a tomar decisiones importantes como: promociones de empleados, transferencias, compensaciones, separaciones de puesto de trabajo, nuevas contrataciones.
- Ayuda a identificar errores en la información sobre el análisis de puestos.
- Identifica el desempeño insuficiente de los colaboradores y la necesidad de capacitaciones.

Es importante la retroalimentación en la evaluación del desempeño laboral, favorece en la toma de decisiones, ayudando a los jefes superiores a identificar al

empleado con mejor desempeño para transferirlo a un nivel jerárquico superior y aprovechar sus conocimientos en beneficio de la institución.

2.4.7.4. Métodos de Evaluación del Desempeño

Los métodos de evaluación del desempeño se afirman en un modelo que estudia las técnicas de la organización, se logran cumplir por el trabajador, se efectúa un proceso de cómo se lleva a cabo el reconocimiento de actividades de quien lo realiza; existe la posibilidad de mejorar el desempeño del trabajador a partir de sus resultados en la organización. Krajewski, 2000, p. 74.

Los métodos utilizados en la evaluación del desempeño ayudan a controlar las actividades que realizan los empleados en la organización, de tal manera que se pueda controlar el rendimiento, comunicar al trabajador el nivel de desempeño que tiene, buscar nuevas oportunidades de desarrollo favoreciendo los objetivos individuales y organizacionales.

Autoevaluación del Empleado

La autoevaluación no tiene valor definido cuando se trata de evaluar el desempeño individual y empresarial, forma parte esencial de la Gerencia de Recursos Humanos valorando a los trabajadores y la empresa conjuntamente; para calcular el rendimiento personal y organizacional, es necesario conocer la contribución del empleado en el nivel de calidad y funcionamiento de la institución. Ketterer, 2010, p. 103.

El método de autoevaluación no es recomendable; el trabajador puede evaluarse de manera que considere prudente y beneficioso para él; dicho proceso implica una autocrítica del valor que el trabajador aporta a la empresa para su crecimiento y desarrollo, observando cuán productivo fue en el cumplimiento de tareas, actividades y funciones designadas.

2.4.7.5. Fases de la Evaluación del Desempeño

Para Ivancevich, (2005, p. 92.) “la evaluación del desempeño cuenta con tres fases”:

La identificación. Radica en establecer qué áreas de trabajo deben considerarse para evaluar el desempeño, el evaluador y trabajador tienen que estar de acuerdo; se trata de responder a la pregunta ¿Qué espero que haga esta persona?

La medición. Consiste en evaluar el rendimiento de los trabajadores, comparando el desempeño real con los estándares establecidos, aplicándose criterios de valoración en la empresa.

La gestión. Consiste en orientar la estimación a futuro, motivando a los empleados a desenvolverse satisfactoriamente, mejorando los niveles de desempeño individual; los supervisores proporcionan retroalimentación a los trabajadores sobre su continuo progreso en la institución.

2.4.7.6. Responsables de la evaluación del desempeño

De acuerdo con la estrategia de recursos humanos que acoja la empresa, los responsables de la evaluación del desempeño es atribuida al gerente, el propio individuo, al individuo y a su gerente, al equipo de trabajo, al área encargada de la administración o una delegación de evaluación del desempeño; cada opción involucra una filosofía de acción propia. Chiavenato, 2011, p.p. 238-240.

El gerente. Asume la responsabilidad del desempeño de los trabajadores, evalúa el desempeño de los colaboradores, la función de staff es la encargada de instruir, dar seguimiento y controlar el sistema, el jefe evalúa el trabajo de los empleados por el sistema que maneja la organización.

El propio individuo. Es el encargado de su desempeño y su evaluación, las empresas utilizan la autoevaluación, cada individuo valora el propio desempeño, eficiencia y eficacia en el cumplimiento de funciones.

El individuo y el gerente. Es democrática, participativa, incluyente y muy motivadora, está orientada por la formulación de objetivos, el compromiso

personal, acuerdos y negociaciones entre individuo y gerente, mediación de resultados, retroalimentación y evaluación continua.

El equipo de trabajo. Evalúa el desempeño de sus integrantes y toman las medidas correspondientes para mejorar continuamente, asumiendo el equipo la responsabilidad de valorar el desempeño de sus colaboradores y delimitar sus metas y objetivos.

El área de recursos humanos. Es la responsable de valorar el rendimiento de todos los integrantes de la empresa, proporcionando información del desempeño individual.

La comisión evaluadora. Es una evaluación colectiva, integrada por trabajadores de diferentes departamentos de la empresa; los integrantes participan en todas las evaluaciones, su trabajo consiste en conservar el equilibrio de los juicios, el cumplimiento de las normas y la permanencia del sistema.

2.4.7.7. Evaluación por competencias.

Actualmente las competencias profesionales simbolizan un componente primordial para que las empresas vivan a la vanguardia y adquieran sus objetivos; la competencia laboral es una expresión que se define como el conjunto de actitudes, habilidades, conocimientos y destrezas, requeridas para efectuar con eficacia determinadas actividades y funciones. Moreno, 2003, p. 94.

La evaluación por competencias es la interacción de valores, actitudes, aptitudes, conocimientos, habilidades que poseen las personas, permite la solución de problemas presentes en el ámbito laboral; conllevando a que el trabajador logre un nivel de desempeño alto en su puesto de trabajo, alcanzando cumplir con las metas y objetivos planteados en la organización, conllevando al cumplimiento de metas, objetivos, propuestas organizacionales en un marco de respeto hacia el trabajador, cumpliendo con estándares de calidad establecidos en la empresa, favoreciendo en el ambiente.

2.4.8. Desempeño Laboral

2.4.8.1. Definición Desempeño Laboral

El desempeño laboral es el rendimiento individual y la acción que manifiesta el empleado al realizar las tareas y actividades primordiales que exige su cargo en el ámbito laboral permitiendo expresar su idoneidad, donde el individuo manifiesta las competencias alcanzadas, como: conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen al alcance de resultados esperados. Ecured, 2011, p. 105.

El desempeño laboral es el ejercicio realizado por los trabajadores; se evalúa durante las revisiones de su rendimiento determinando factores como la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad para evaluar a los trabajadores de manera individual; las revisiones se realizan anualmente.

El desempeño laboral es la forma en que los empleados realizan su trabajo. Éste se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales un empleador tiene en cuenta factores como la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad para analizar cada empleado de forma individual; las revisiones del rendimiento laboral por lo general se llevan a cabo anualmente. Alles, 2006, p. 84.

Es influenciado por las expectativas del empleado sobre el trabajo realizado; el desempeño se relaciona con habilidades, conocimientos, aptitudes y valores que apoyan las acciones del empleado, beneficiando en el cumplimiento de actividades y alcanzando el logro de objetivos.

2.4.8.2. Características del Desempeño Laboral

Pérez, (2005, p. 73.), “las características del desempeño laboral corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que una persona demuestra al desempeñar su labor”.

Adaptabilidad. Hace referencia a la efectividad en diferentes contextos y distintas asignaciones, responsabilidades y colaboradores.

Comunicación. Se refiere a la facultad de enunciar sus opiniones de forma efectiva, ya sea grupal o individual; es la capacidad de ajustar el lenguaje a las necesidades del receptor.

Iniciativa. Es el propósito de intervenir activamente en los acontecimientos para lograr los objetivos; es la habilidad de incitar escenarios en lugar de aceptarlas pasivamente.

Conocimientos. Se refiere al nivel alcanzado de conocimientos profesionales en situaciones relacionados con el sitio de labor; mantenerse al tanto de los avances y tendencias actuales.

Trabajo en equipo. Es la capacidad de desempeñarse eficientemente en grupos de trabajo para conseguir metas y objetivos de la empresa, favoreciendo y concibiendo un ambiente armónico de trabajo.

Estándares de trabajo. Hace referencia a la capacidad de alcanzar las metas o estándares empresariales y la capacidad de lograr datos que admitan retroalimentar al sistema y mejorarlo.

2.4.8.3. Indicadores de Desempeño Laboral

Los indicadores de desempeño laboral son aquellos factores cualitativos y cuantitativos que proporcionan al evaluador el nivel de eficiencia, eficacia y economía en la administración y ejecución de operaciones. Se puede expresar en términos monetarios o en medidas económicas y estadísticas. Chiavenato, 2009, p. 345.

Los indicadores representan un instrumento de administración organizacional, señalando continuamente cuándo una institución y los trabajadores adquieren los resultados especificados por el plan estratégico; es una herramienta que beneficia

a la empresa a formular los objetivos e iniciativas necesarias para cumplir con la estrategia establecida.

2.4.8.4. Nivel de Desempeño Laboral

En el nivel de desempeño laboral se establece el objetivo principal que debe lograr el trabajador permitiendo describir parámetros de evaluación para calcular el desempeño individual; si se descubre desigualdades entre lo esperado y lo encontrado, se tendrá que efectuar los cambios obligatorios para optimizar el trabajo. Gómez, 2007, p. 46.

El desempeño de los trabajadores es primordial para desarrollar la efectividad laboral y el éxito empresarial, existe el interés de las organizaciones por corregir y mejorar el desempeño laboral a través de programas de capacitación y desarrollo personal, actualmente la gestión del desempeño busca optimizar los recursos humanos generando ventajas competitivas.

2.4.8.5. Factores que Influyen en el Desempeño Laboral

Quintero & Africano, (2008, p.p. 33-37.), “deben considerar aquellos factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en el desempeño de los trabajadores, entre los cuales se consideran”:

La motivación. El dinero es un factor motivante para los trabajadores, favoreciendo el rendimiento personal, cumpliendo los objetivos organizacionales. Ambiente de trabajo. El ajuste del colaborador al puesto de trabajo requiere de conocimientos, habilidades y experiencia suficientes para el desarrollo de funciones eficazmente, motivando al empleado por su óptimo desempeño.

Establecimiento de objetivos. Es una técnica motivadora para los trabajadores, la realización de tareas y el cumplimiento de objetivos en tiempo determinado satisface al empleado y directivos de la organización; los objetivos son medibles y viables ofreciendo un desafío al personal.

Reconocimiento del trabajo. Es una técnica trascendental en las empresas; el reconocimiento por el desempeño laboral y el cumplimiento de actividades generan motivación intrínseca, favoreciendo al adecuado desenvolvimiento del trabajador.

La participación del empleado. El control y planificación de tareas, actividades y funciones fortalece la confianza de los empleados, participar en la toma de decisiones y proponer modificaciones en la realización de actividades favorece al correcto desempeño laboral

La formación y desarrollo profesional. El proporcionar capacitaciones a los empleados favorece a la formación y crecimiento personal y profesional beneficiando el rendimiento individual, contribuyendo a la obtención de metas y objetivos empresariales, aumentando la autoestima y satisfacción laboral.

2.4.8.6. Rendimiento Laboral

El rendimiento laboral es el valor general que la organización espera respecto a sucesos prudentes que el empleado lleva a cabo en un determinado período de tiempo, valor que puede ser favorable o desfavorable según el trabajador presente su desempeño; supone la contribución que el colaborador realiza para obtener efectividad empresarial. Motowidlo, 2003, p. 119.

El rendimiento laboral es el cálculo de la producción organizacional concebida por recursos humanos o equipos de trabajo; un equipo deteriorado o inconforme con su trabajo, desfavorece el alcance del rendimiento esperado, generando problemas personales en cualquier área laboral, disminuyendo la productividad, conllevando al incumplimiento de objetivos organizacionales.

2.4.8.7. Clima Laboral

El clima laboral es la condición o propiedad del contexto laboral que distinguen o advierten los empleados de la empresa, influyendo en su conducta; el clima es propicio cuando suministra satisfacción de necesidades personales y es perjudicial cuando no satisface las necesidades individuales. Chiavenato, 2011, p. 145.

El clima laboral es el ambiente establecido por los trabajadores dentro de la empresa, reflejando la motivación mediante los diversos comportamientos de las necesidades personales relacionándose con las sensaciones de los miembros de la organización.

2.4.8.8. Motivación Laboral

Clelland, (2009, p. 106.), “la motivación es una constante que interviene en mayor disposición que la satisfacción en el rendimiento y resultados fructíferos; suele manifestarse de manera de expectativas siendo muy diversas”.

La motivación laboral es la fuerza de trabajo en las empresas; siendo un procedimiento psicológico, la motivación estimula a las personas a obtener un objetivo determinado; la motivación debe mantenerse en períodos de tiempos extensos conllevando al alcance de logros dentro de la empresa mejorando la simplificación de la gestión integrada de los recursos humanos, favoreciendo en la generación de un proceso de mejora, apoyando en la calidad y asignación de los recursos humanos.

2.4.8.9. Comportamiento Laboral

El comportamiento laboral es la disciplina que busca instituir en que forma perturban los trabajadores, los grupos de trabajo y la situación en la conducta de los individuos dentro de las empresas, continuamente indagando la eficacia en las actividades y tareas de la institución. Newstrom, 2003, p. 18.

El comportamiento laboral hace referencia al desempeño laboral relacionándose dentro de la empresa, los trabajadores reúnen una serie de características como proactividad, capacidad de tomar decisiones, participación en la empresa, conllevando a desarrollarse en sociedad de otros colaboradores alcanzando los objetivos de la organización.

2.4.8.10. Competencias Laborales

Martínez, (2008, p. 94.), “las competencias laborales se definen como el conjunto determinable y conmensurable de capacidades que permiten desempeñarse satisfactoriamente en circunstancias reales de trabajo”.

Las competencias laborales son la sucesión de capacidades y destrezas valorables, permite al individuo observar el desempeño y progreso de las actividades, se puede decir que la competencia laboral es medible dentro de la empresa.

2.5. Hipótesis

El perfil por competencias incide en el desempeño laboral del personal del área comercial de la Empresa Automotores de la Sierra S.A. del cantón Ambato provincia de Tungurahua.

2.6. Señalamiento de variables

2.6.1. Variable Independiente

Perfil por competencias

2.6.2. Variable Dependiente

Desempeño laboral

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1. Enfoque

La investigación, se basó en el enfoque crítico-propositivo, su accionar se dirige a recabar información de la fuente y someterla a un análisis estadístico, para determinar la esencia del fenómeno causa-efecto con respaldo en su marco teórico. (Cualitativo, cuantitativo o cuali-cuantitativo)

3.1.1. Enfoque Cualitativo

Porque la información obtenida a través de la observación y el manejo de información es de apoyo en la valoración del marco teórico.

3.1.2. Enfoque Cuantitativo

Porque los datos obtenidos se someterán a análisis estadísticos aportando en el establecimiento de conclusiones y recomendaciones para dar solución al problema EL Inadecuado perfil por competencias en el desempeño laboral en el personal del Área Comercial de la Empresa Automotores de la Sierra S.A..

3.2. Modalidad básica de la investigación

3.2.1. Modalidad de Campo

La investigación se realizó en el sitio donde se produce el fenómeno en la empresa Automotores de la Sierra S.A., para tomar contacto directo con la realidad, de las diferentes falencias que presentan los trabajadores.

3.2.2. Modalidad Bibliográfica y Documental

Para reforzar los resultados del análisis con el marco teórico, se obtuvieron datos de libros, manuales, revistas, e internet que constituyeron documentos de información primaria.

3.3. Tipos o niveles de Investigación

3.3.1. Nivel Exploratorio

Se exploró las condiciones necesarias y suficientes para la realización de la investigación con las diferentes unidades de observación.

3.3.2. Nivel Descriptivo

Se utilizó la estadística descriptiva para el análisis de los datos así como para describir los diferentes resultados en sus respectivos análisis e interpretaciones, basadas en el marco teórico.

3.3.3. Nivel Explicativo

Es investigación explicativa porque se encarga de encontrar el porqué de los hechos mediante la causa – efecto realizando un análisis crítico mediante encuestas a la población enfocándose en la explicación de las variables independiente perfil por competencias, como la de la variable dependiente desempeño laboral.

3.4. Población y muestra

La población de la presente investigación está conformada por la personas que desempeñan su actividades laborales en la empresa Automotores de la Sierra S.A.

y que ayudará a identificar la incidencia que tiene el perfil por competencias en el desempeño laboral.

Población

El tamaño de la muestra: 12 Personas del nivel administrativo, 19 del personas de nivel Operativo.

Institución	Objeto de Estudio	Frecuencia	Porcentaje
Área Comercial Empresa Automotores de la Sierra S.A.	Personal administrativo	12	20%
	Personal operativo	19	80%
	Total	31	100%

Cuadro No 1. Población
Elaborado por: Rodríguez (2015)

3.4. Operacionalización De Variables

3.4.1. Variable independiente

Cuadro No. 2. Operacionalización variable independiente

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICA E INSTRUMENTO
<p><u>Perfil por Competencias</u></p> <p>Producto de un trabajo de análisis que integra las capacidades, potencialidades, habilidades, conocimientos, y experiencias; considerando aspectos relevantes como el liderazgo, motivación, iniciativa, favoreciendo en la cultura organizacional, en el desempeño profesional responsable y eficiente Alles, 2006, p. 83.</p>	Capacidades	Conocimientos	¿Considera usted que el perfil por competencias está formado por las habilidades y conocimientos que se requieren para desempeñar un puesto de trabajo, contribuyendo en la cultura empresarial?	<p><u>Técnica</u> Encuesta</p> <p><u>Instrumento</u> Cuestionario</p>
		Autoaprendizaje	¿Cree usted que el trabajador demuestra habilidades para trabajar en equipos potenciando la creatividad, la capacidad de autoaprendizaje y la capacidad para tomar decisiones en los diferentes ámbitos?	
	Cultura organizacional	Compromiso	¿Cree usted que en la empresa el personal demuestra responsabilidad, compromiso, cumplimiento de funciones, manteniendo conductas acordes con los objetivos y valores organizacionales?	
		Trabajo en equipo	¿Considera usted que en la empresa el trabajador demuestra potencial para dirigir, comunicar, y motivar el personal a su cargo, fomentando el trabajo en equipo y gestionando conflictos?	
	Desempeño profesional	Aceptación de normas y políticas	¿En la empresa el sistema de selección, y evaluación se efectúa mediante un perfil de competencias integrando la aceptación de normas y políticas, el conocimiento organizacional, la práctica de valores, y la búsqueda de la excelencia?	

Elaborado por: Rodríguez (2015)

3.4.2. Variable dependiente

Cuadro No. 3. Operacionalización Variable Dependiente

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICA E INSTRUMENTO
<p><u>Desempeño laboral</u></p> <p>Sistema que integra las competencias correspondientes a conocimientos, y capacidades que el individuo demuestra al desarrollar su trabajo, mediante estándares de trabajo, desarrollo de talentos, alcanzando metas establecidas Pérez, (2005, p. 73.)</p>	Competencias	Comunicación	¿Considera que el trabajador demuestra sus capacidades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, en el cumplimiento de funciones?	<p><u>Técnica</u> Encuesta</p> <p><u>Instrumento</u> Cuestionario</p>
		Actitud cooperativa	¿Usted en el campo laboral ha fortalecido la disciplina, actitud cooperativa, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización?	
	Estándares de trabajo	Responsabilidad	¿En la empresa mediante estándares de trabajo, potencia la responsabilidad, y el cumplimiento, maximizando el desempeño?	
		Relaciones humanas	¿Cree usted que en la empresa se establece políticas de promoción, ascensos y rotaciones adecuadas, fortaleciendo las relaciones humanas, mejorando el clima organizacional?	
	Desarrollo de talentos	Control y planificación	¿En el ámbito laboral se considera como factores esenciales para el rendimiento la motivación, el ambiente de trabajo, la participación en el control y planificación de sus tareas promoviendo la confianza, seguridad y autonomía?	

Elaborado por: Rodríguez (2015)

3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de la Información

Se utilizó la técnica de encuestas, con el instrumento cuestionario, dirigido al personal directivo y operativo, con preguntas cerradas, que facilitaron el registro de la información.

3.6.1. Técnica. Encuesta

Investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de una población más amplia, que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación, con el fin de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población. (Fernando, 1992, p.1)

Es una técnica de recolección de información por la cual los informantes responden por escrito a preguntas entregadas por escrito, el instrumento es el cuestionario estructurado con una serie de preguntas impresas sobre hechos y aspectos que interesan investigar, se aplican a poblaciones grandes, el cuestionario sirve de enlace entre los objetos de la investigación y la realidad estudiada, cuya finalidad es obtener de manera

3.6.2. Instrumentos. Cuestionario

El instrumento de mayor utilización es el cuestionario aplicado al personal administrativo y operativo de la empresa Automotores de la Sierra S.A., elaborado mediante preguntas cerradas, con la finalidad de obtener información clara, oportuna e interesante, aplicada posteriormente en el análisis e interpretación de datos, con la finalidad de apoyar en las conclusiones y recomendaciones del trabajo para dar solución al problema planteado.

Validez y confiabilidad

La validez y confiabilidad de la técnica e instrumento se lo hizo con la asistencia del Tutor en investigación, quien emitió sus juicios de valor y observaciones para su respectiva corrección y aplicación.

3.7. Plan para la recolección de la información

Recolección de la información	
¿Para qué?	<p>Analizar el perfil por competencias aplicado en el personal del Área Comercial de la Empresa Automotores de la Sierra S.A. del cantón Ambato, provincia del Tungurahua.</p> <p>Determinar las causas que afectan al desempeño laboral del personal de la Empresa Automotores de la Sierra S.A. del cantón Ambato, provincia del Tungurahua.</p> <p>Proponer una alternativa de solución al problema planteado: Inadecuado perfil por competencias en el desempeño laboral en el personal del Área Comercial de la Empresa Automotores de la Sierra S.A. del cantón Ambato, provincia del Tungurahua.</p>
¿De qué persona u Objeto?	Del Personal administrativo y Personal operativo Área Comercial de la Empresa Automotores de la Sierra S.A.
¿Sobre qué aspectos?	El perfil por competencias El desempeño laboral
¿Quién?	El investigador: Rodríguez Iturralde Juan Carlos
¿Cuándo?	En el periodo comprendido entre septiembre del 2015 y marzo del 2016.
¿Dónde?	Área Comercial de la Empresa Automotores de la Sierra S.A.
¿Cuántas veces?	Una encuesta piloto Encuestas aplicadas al Personal administrativo y Personal operativo
¿Qué técnicas de recolección?	Encuesta
¿Con qué instrumento?	Cuestionario estructurado
¿En qué situación?	En un ambiente de compromiso entre el personal que labora en el área Comercial de la empresa, fomentando expectativas de mejoras laborales

Cuadro No 4: Plan De Recolección De Información

Elaborado por: Rodríguez (2015)

3.7.1. Procesamiento de la información

Revisión crítica de la información recogida; es decir limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente.

Tabulación o cuadros según variables.

3.7.2. Análisis e interpretación de resultados

Estudio estadístico de datos para presentación de resultados

Análisis de los resultados estadísticos, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e interrogantes

Interpretación de los resultados, con apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.

Establecimiento de conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis e interpretación de resultados de la encuesta aplicada a 12 personas del personal administrativo

Pregunta N. 1: ¿Considera usted que el perfil por competencias está formado por las habilidades y conocimientos que se requieren para desempeñar un puesto de trabajo, contribuyendo en la cultura empresarial?

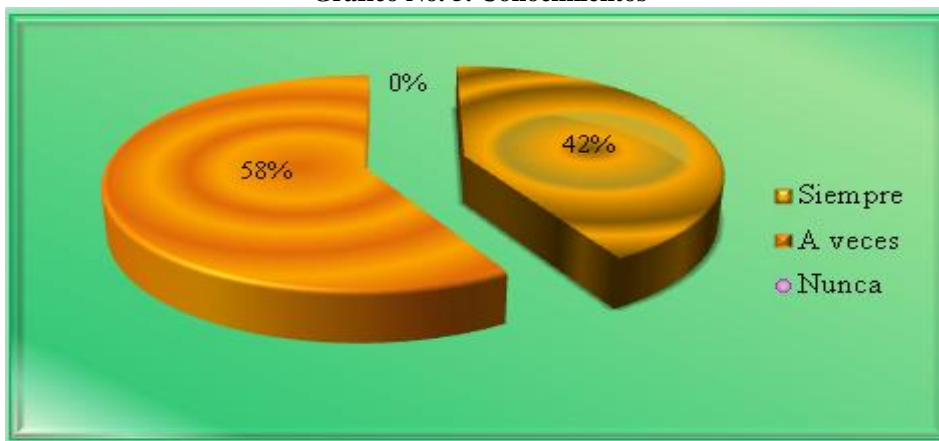
Cuadro No. 5. Conocimientos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	42%
A veces	7	58%
Nunca	0	0%
Total	12	100

Fuente: Encuesta aplicada a Administrativos

Elaborado por: Rodríguez (2015)

Grafico No. 5. Conocimientos



Fuente: Encuesta aplicada a Administrativos

Elaborado por: Rodríguez (2015)

Análisis

De los 12 encuestados el 42%, considera que siempre el perfil por competencias está formado por las habilidades y conocimientos que se requieren para desempeñar un puesto de trabajo; el 58% manifiesta que a veces contribuye en la cultura empresarial; y, el 0% expone que nunca.

Interpretación

La mayor parte de encuestados considera que a veces el conocimiento es la fuente de la competitividad de las empresas, perjudicando en la capacidad de adaptación, en la planificación y crecimiento; mientras un menor porcentaje expone que siempre el conocimiento en la organización es un conjunto colectivo de saber y saber hacer, favoreciendo en la rentabilidad, creatividad y el efecto de sinergia.

Pregunta N. 2: ¿Cree usted que el trabajador demuestra habilidades para trabajar en equipos potenciando la creatividad, la capacidad de autoaprendizaje y la capacidad para tomar decisiones en los diferentes ámbitos?

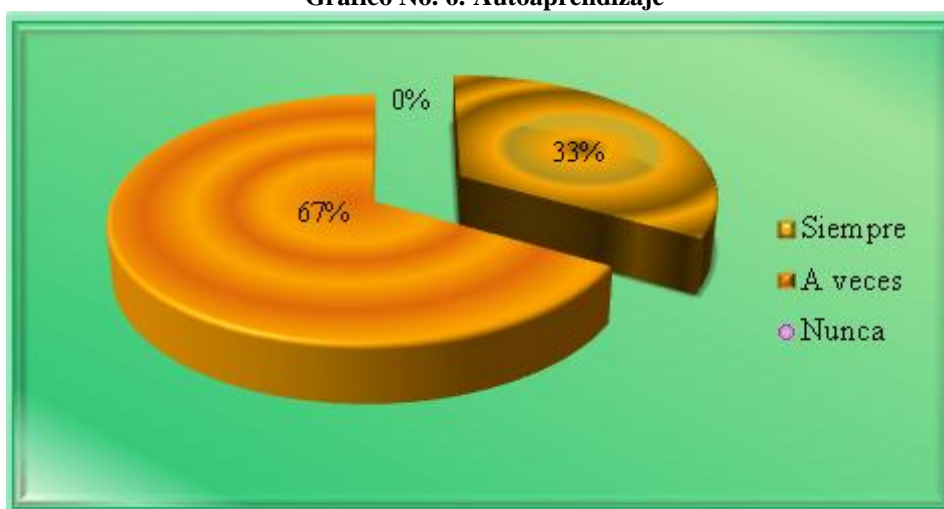
Cuadro No. 6. Autoaprendizaje

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	33%
A veces	8	67%
Nunca	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta aplicada a Administrativos

Elaborado por: Rodríguez (2015)

Gráfico No. 6. Autoaprendizaje



Fuente: Encuesta aplicada a Administrativos

Elaborado por: Rodríguez (2015)

Análisis

Del total de encuestados el 33%, considera que siempre demuestra habilidades para trabajar en equipos; el 67% manifiesta que a veces potencializa la creatividad, la capacidad de autoaprendizaje; y, el 0% expone que nunca exterioriza la capacidad para tomar decisiones en los diferentes ámbitos.

Interpretación

Se deduce que en la empresa el trabajador no demuestra habilidades para trabajar en equipos, dificultando la creación de un ambiente propicio para el auto aprendizaje dificultando el trabajo autónomo, la toma de decisiones, la planificación del trabajo, la capacidad de autorregulación; un menor porcentaje siempre potencia su creatividad, asumiendo responsabilidades, fortaleciendo la imaginación, mejorando el potencial intelectual.

Pregunta N. 3: ¿Cree usted que en la empresa el personal demuestra responsabilidad, compromiso, cumplimiento de funciones, manteniendo conductas acordes con los objetivos y valores organizacionales?

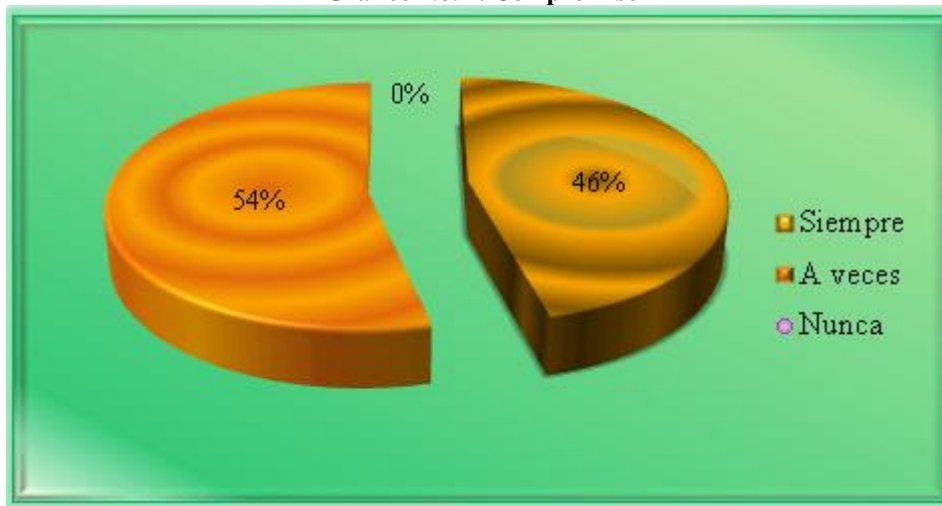
Cuadro No. 7. Compromiso

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	46%
A veces	7	54%
Nunca	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta aplicada a Administrativos

Elaborado por: Rodríguez (2015)

Gráfico No. 7. Compromiso



Fuente: Encuesta aplicada a Administrativos

Elaborado por: Rodríguez (2015)

Análisis

Los encuestados en un 46%, reflexiona que siempre en la empresa el personal demuestra responsabilidad, compromiso, cumplimiento de funciones; el 54 % manifiesta que a veces mantiene conductas acordes con los objetivos y valores organizacionales; y, el 0% expone que nunca

Interpretación

Un mayor porcentaje de trabajadores considera que en la empresa a veces se canaliza las demandas de formación como profesionales, dificultando la productividad, condicionando al entorno laboral y personal entre los trabajadores; mientras un menor porcentaje siempre mantiene la responsabilidad en el proceso de aprendizaje, contando con la motivación personal

Pregunta N. 4. ¿Considera usted que en la empresa el trabajador demuestra potencial para dirigir, comunicar y motivar el personal a su cargo, fomentando el trabajo en equipo y gestionando conflictos?

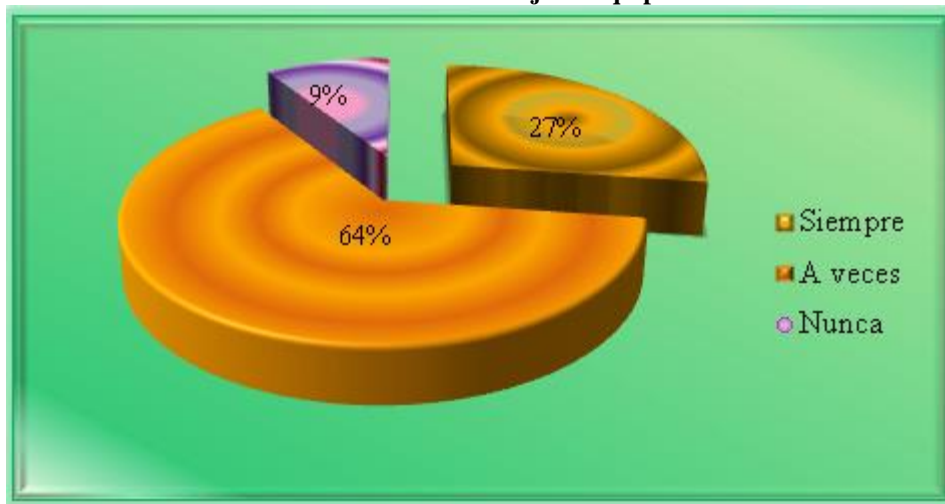
Cuadro No. 8. Trabajo en equipo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	27%
A veces	7	64%
Nunca	1	9%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta aplicada a Administrativos

Elaborado por: Rodríguez (2015)

Grafico No. 8. Trabajo en equipo



Fuente: Encuesta aplicada a Administrativos

Elaborado por: Rodríguez (2015)

Análisis

Del total de encuestados, el 27%, considera que siempre el trabajador demuestra potencial para dirigir, comunicar y motivar el personal; el 64% revela que a veces fomenta el trabajo en equipo y gestiona conflictos; y, el 9% expone que nunca

Interpretación

Se establece que en la empresa a veces el trabajo en equipo fortalece el compañerismo, limitando el entusiasmo, condicionando la satisfacción, la responsabilidad y el compromiso mutuo; un menor porcentaje demuestra su potencial al dirigir, comunicar y motivar, fortaleciendo el proceso de toma de decisiones; el otro porcentaje nunca establece sistemas de comunicación, obstaculizando las relaciones interpersonales.

Pregunta N. 5: ¿En la empresa el sistema de selección y evaluación se efectúa mediante un perfil de competencias integrando la aceptación de normas y políticas, el conocimiento organizacional, la práctica de valores y la búsqueda de la excelencia?

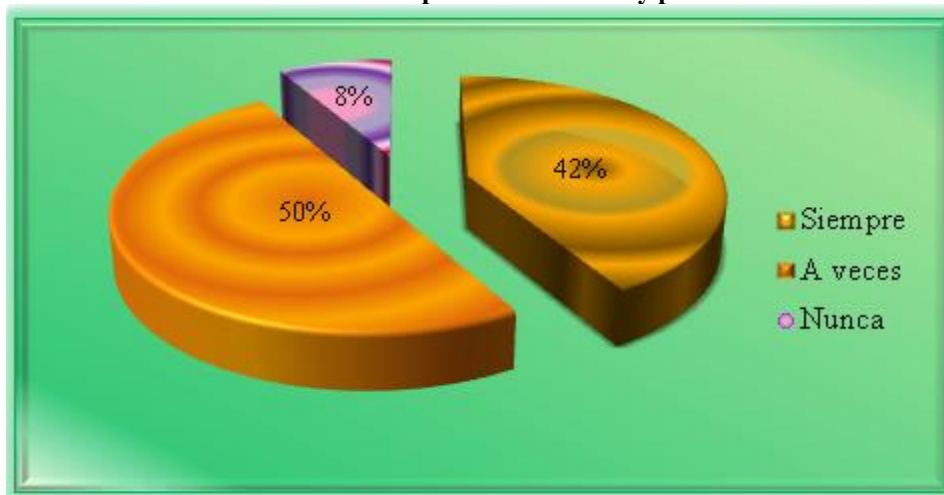
Cuadro No. 9. Aceptación de normas y políticas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	42%
A veces	6	50%
Nunca	1	8%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta aplicada a Administrativos

Elaborado por: Rodríguez (2015)

Grafico No. 9. Aceptación de normas y políticas



Fuente: Encuesta aplicada a Administrativos

Elaborado por: Rodríguez (2015)

Análisis

El 42% de encuestados presentan que siempre el sistema de selección y evaluación se efectúa mediante un perfil de competencias integrando la aceptación de normas y políticas; un 50% a veces alcanza el conocimiento organizacional, la práctica de valores y un 8% expresa que nunca busca la excelencia

Interpretación

La mayor parte de encuestados expone que la selección de personal es una actividad propia de las áreas de recursos humanos, efectuándose a veces mediante un perfil de competencias, limitando la aplicación de entrevistas psicológicas y técnicas; un menor porcentaje siempre emplea pruebas psicométricas, verificación de referencias, visitas domiciliarias; el otro porcentaje manifiesta que nunca la selección de personal es por competencias, aplicando un proceso de selección tradicional, imposibilitando la práctica de valores y búsqueda de la excelencia

Pregunta N. 6: ¿Considera que el trabajador demuestra sus capacidades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, en el cumplimiento de funciones?

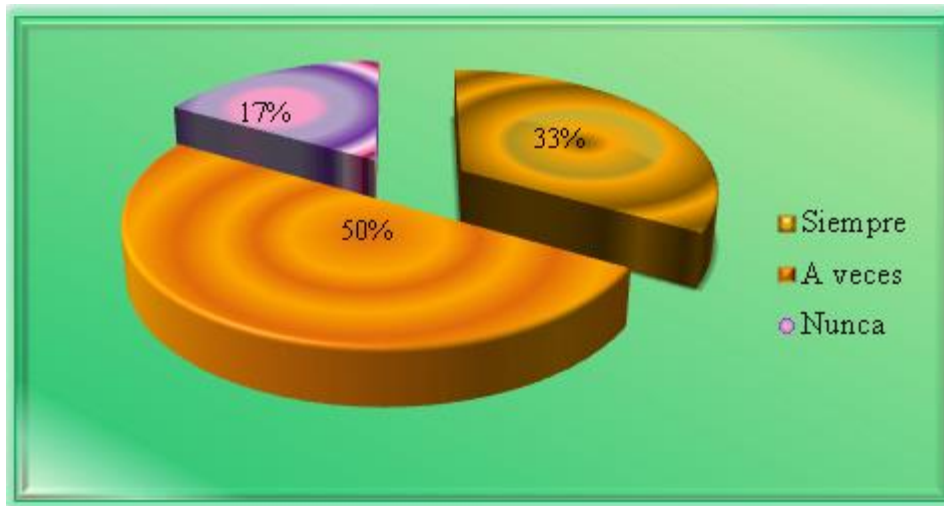
Cuadro No. 10. Comunicación

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	33%
A veces	6	50%
Nunca	2	17%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta aplicada a Administrativos

Elaborado por: Rodríguez (2015)

Grafico No. 10. Comunicación



Fuente: Encuesta aplicada a Administrativos

Elaborado por: Juan Carlos Rodríguez

Análisis

El 33% de encuestados considera que el trabajador demuestra sus capacidades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, en el cumplimiento de funciones; un 50% expone que a veces; y un 17% expresa que nunca.

Interpretación

Se deduce que el trabajador a veces demuestra habilidades comunicativas al integrar a las personas para el alcance de objetivos empresariales; un menor porcentaje manifiesta que siempre las decisiones estratégicas adoptadas sin la información correcta pueden causar un desastre organizativo, el otro porcentaje expone que nunca la información es precisa, siendo insuficiente para desarrollar el trabajo.

Pregunta N. 7: ¿Usted en el campo laboral ha fortalecido la disciplina, actitud cooperativa, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización?

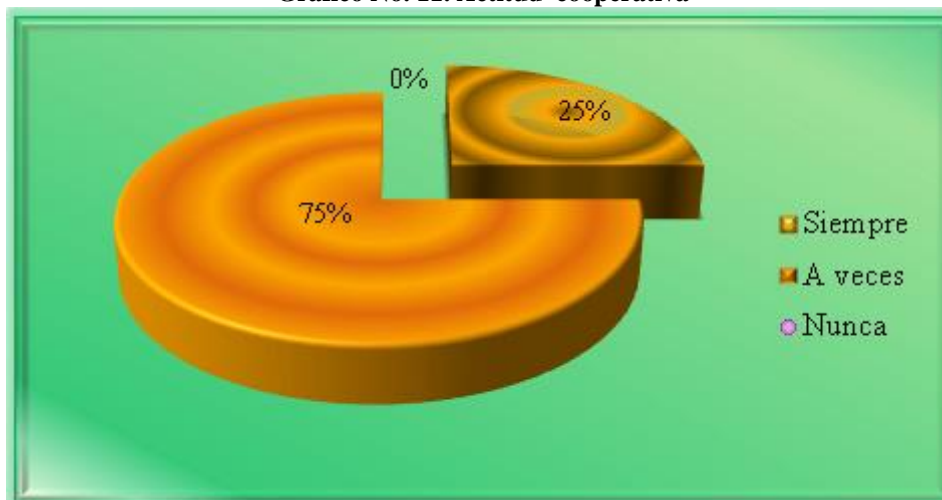
Cuadro No. 11. Actitud cooperativa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	25%
A veces	9	75%
Nunca	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta aplicada a Administrativos

Elaborado por: Rodríguez (2015)

Grafico No. 11. Actitud cooperativa



Fuente: Encuesta aplicada a Administrativos

Elaborado por: Juan Carlos Rodríguez

Análisis

El 25% de encuestados siempre ha fortalecido la disciplina, actitud cooperativa, habilidad de seguridad, discreción, un 75% a veces demuestra interés, creatividad, capacidad de realización; un 0% expresa que nunca busca la excelencia

Interpretación

Se deduce que un porcentaje mayoritario de encuestados a veces en el campo laboral ha fortalecido la disciplina, dificultando la orientación del plan de formación, perjudicando en el desarrollo del perfil de competencias, repercutiendo en la administración de recursos mediante la socialización, diseño de puestos, descripción, análisis y evaluación; mientras un menor porcentaje siempre demuestra capacidad de realización, promoviendo la productividad, autocontrol, flexibilidad y participación activa, orientándose hacia el futuro.

Pregunta N. 8: ¿En la empresa mediante estándares de trabajo, potencia la responsabilidad y el cumplimiento, maximizando el desempeño?

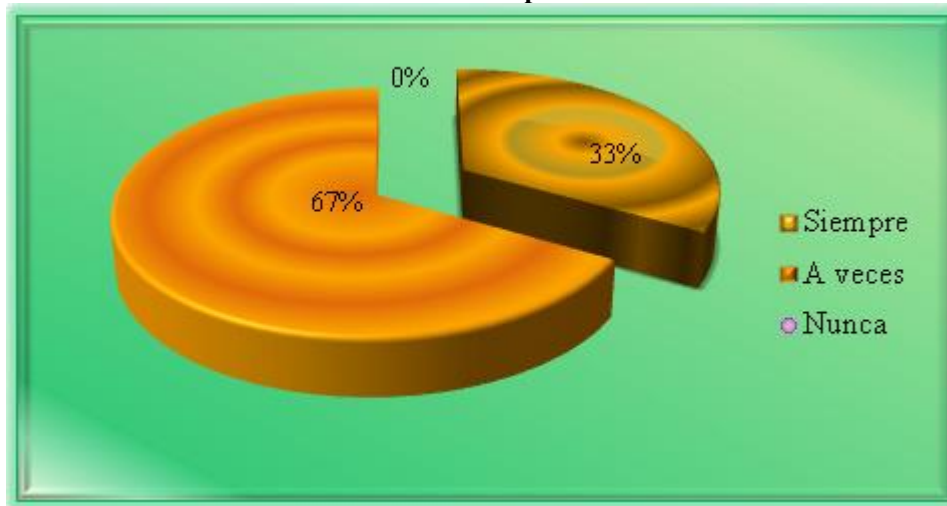
Cuadro No. 12. Responsabilidad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	33%
A veces	8	67%
Nunca	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta aplicada a Administrativos

Elaborado por: Rodríguez (2015)

Gráfico No. 12. Responsabilidad



Fuente: Encuesta aplicada a Administrativos

Elaborado por: Rodríguez (2015)

Análisis

El 33% de encuestados mediante estándares de trabajo, potencia la responsabilidad y el cumplimiento; un 57% a veces maximiza el desempeño y un 0% expresa que nunca busca la excelencia

Interpretación

En la empresa a veces los estándares de trabajo, potencia la responsabilidad, limitando el reclutamiento bajo criterios de selección de recursos humanos, afectando en las aptitudes físicas e intelectuales y el potencial de desarrollo; un menor porcentaje siempre alcanza el desempeño, cumpliendo a satisfacción tareas y obligaciones, fortaleciendo criterios de planeación, colocación y movimiento interno de recursos estimulando la evaluación de calidad, la participación y productividad.

Pregunta N. 9: ¿Cree usted que en la empresa se establece políticas de promoción, ascensos y rotación adecuadas, fortaleciendo las relaciones humanas, mejorando el clima organizacional?

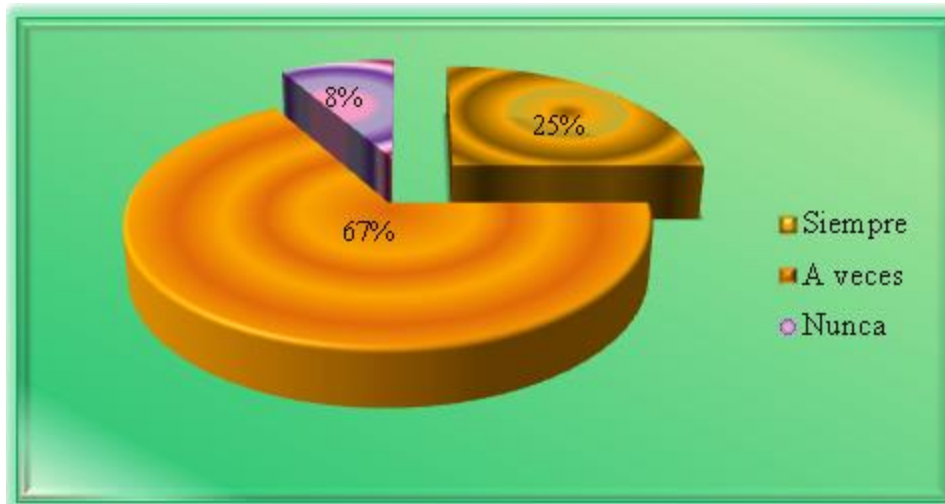
Cuadro No. 13. Relaciones Humanas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	25%
A veces	8	67%
Nunca	1	8%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta aplicada a Administrativos

Elaborado por: Rodríguez (2015)

Gráfico No. 13. Relaciones Humanas



Fuente: Encuesta aplicada a Administrativos

Elaborado por: Rodríguez (2015)

Análisis

El 25% de encuestados consideran que siempre se establece políticas de promoción, ascensos y rotación adecuadas; un 67% a veces fortalece las relaciones humanas, mejorando el clima organizacional y un 8% nunca

Interpretación

Se deduce que en la empresa la selección y reclutamiento de los distintos equipos humanos a veces cumple con el desarrollo de los objetivos de la empresa limitándose el control y promoción y las relaciones humanas; un porcentaje menor expone que siempre se cumple con el reglamento de normas internas y la negociación de los convenios colectivos; el otro porcentaje nunca aplica normas ni acuerdos, condicionando el desarrollo de las relaciones humanas

Pregunta N. 10: ¿En el ámbito laboral se considera como factores esenciales para el rendimiento la motivación, el ambiente de trabajo, la participación en el control y planificación de sus tareas promoviendo la confianza, seguridad y autonomía?

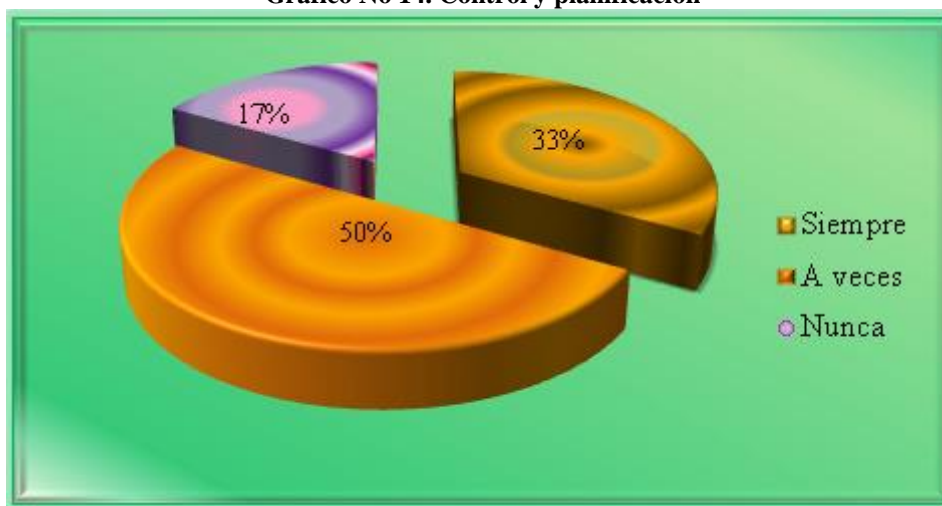
Cuadro No. 14. Control y planificación

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	33%
A veces	6	50%
Nunca	2	17%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta aplicada a Administrativos

Elaborado por: Rodríguez (2015)

Gráfico No 14. Control y planificación



Fuente: Encuesta aplicada a Administrativos

Elaborado por: Rodríguez (2015)

Análisis

El 33% de encuestados siempre emplean como factores esenciales para el rendimiento la motivación, el ambiente de trabajo, la participación en el control y planificación de sus tareas, el 50% a veces promueve la confianza, seguridad y autonomía; y un 17% expresa que nunca.

Interpretación

La mayor parte de encuestados a veces en el ámbito laboral se siente motivado, condicionando el proceso administrativo, la planeación, organización; refutando en la dirección y control de actividades, restringiendo la eficiencia y eficacia; un menor porcentaje siempre participa en el control de tareas u actividades, estableciendo requisitos básicos que favorece en la responsabilidad y condiciones laborales.

Análisis e interpretación de resultados de la encuesta aplicada a 19 personas del departamento operativo, pertenecientes al área Operativa

Pregunta N. 1: ¿Considera usted que el perfil por competencias está formado por las habilidades y conocimientos que se requieren para desempeñar un puesto de trabajo, contribuyendo en la cultura empresarial?

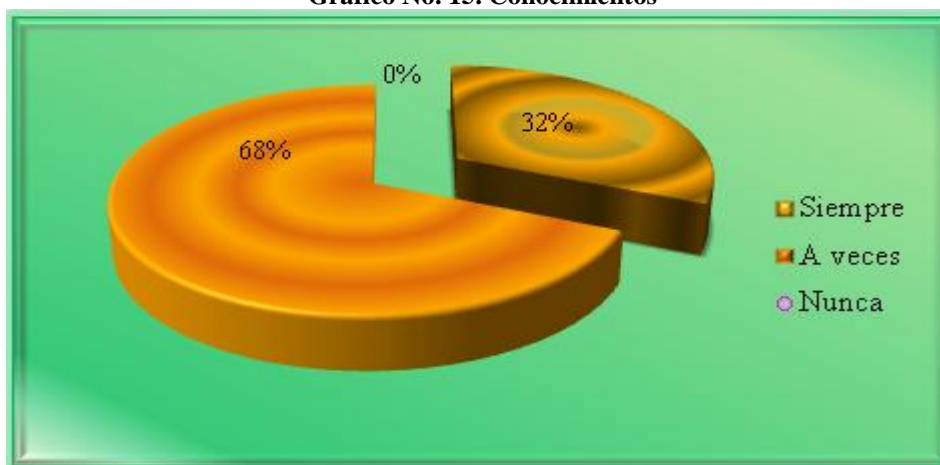
Cuadro No. 15. Conocimientos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	32%
A veces	13	68%
Nunca	0	0%
Total	19	100%

Fuente: Encuesta aplicada a Operativos

Elaborado por: Rodríguez (2015)

Grafico No. 15. Conocimientos



Fuente: Encuesta aplicada a Operativos

Elaborado por: Rodríguez (2015)

Análisis

De los 19 encuestados el 32%, considera que siempre el perfil por competencias está formado por las habilidades y conocimientos que se requieren para desempeñar un puesto de trabajo; el 68% manifiesta que a veces contribuye en la cultura empresarial; y, el 0% expone que nunca.

Interpretación

El mayor porcentaje de encuestados expone que en la organización a veces se fundamenta la selección de personal en las competencias individuales, dificultando el desarrollo de habilidades y experiencia, mientras un menor porcentaje siempre disponen de experiencia colectiva, capacidad creativa, conocimiento amplio y estable, alcanzando el éxito organizacional en función de las habilidades y competencias

Pregunta N. 2: ¿Cree usted que el trabajador demuestra habilidades para trabajar en equipos potenciando la creatividad, la capacidad de autoaprendizaje y la capacidad para tomar decisiones en los diferentes ámbitos?

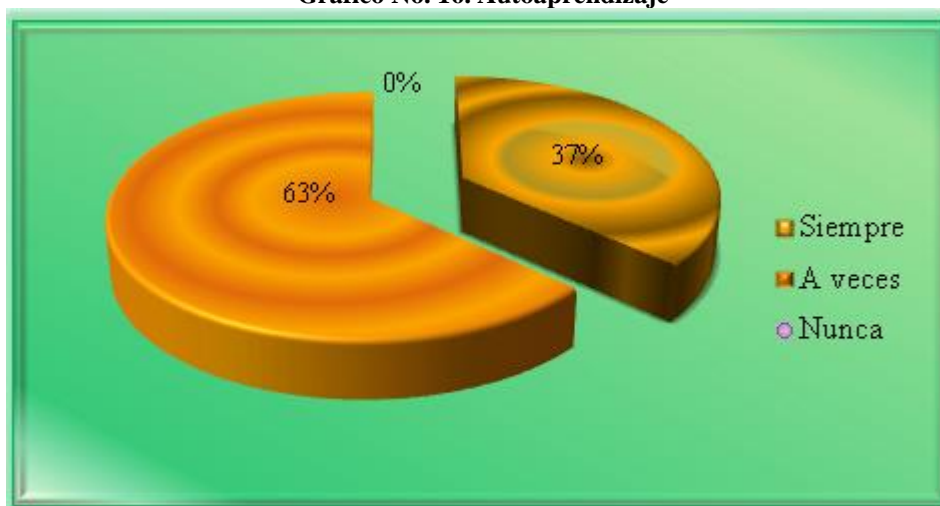
Cuadro No.16. Autoaprendizaje

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	37%
A veces	12	63%
Nunca	0	0%
Total	19	

Fuente: Encuesta aplicada a Operativos

Elaborado por: Rodríguez (2015)

Grafico No. 16. Autoaprendizaje



Fuente: Encuesta aplicada a Operativos

Elaborado por: Juan Carlos Rodríguez

Análisis

Del total de encuestados el 37%, considera que siempre demuestra habilidades para trabajar en equipos; el 63% manifiesta que a veces potencializa la creatividad, la capacidad de autoaprendizaje; y, el 0% expone que nunca exterioriza la capacidad para tomar decisiones en los diferentes ámbitos.

Interpretación

La mayor parte de encuestados a veces demuestra habilidades para trabajar en equipos limitando la realización de tareas y exigencias de trabajo, afectando en la actitud activa que permita continuar aprendiendo; un menor porcentaje expone que siempre demuestra capacidad en la toma de decisiones, dirigiendo sus esfuerzos hacia el autocontrol, fomentando el compromiso y el trabajo en equipo, alcanzando la autorrealización

Pregunta N. 3: ¿Cree usted que en la empresa el personal demuestra responsabilidad, compromiso, cumplimiento de funciones, manteniendo conductas acordes con los objetivos y valores organizacionales?

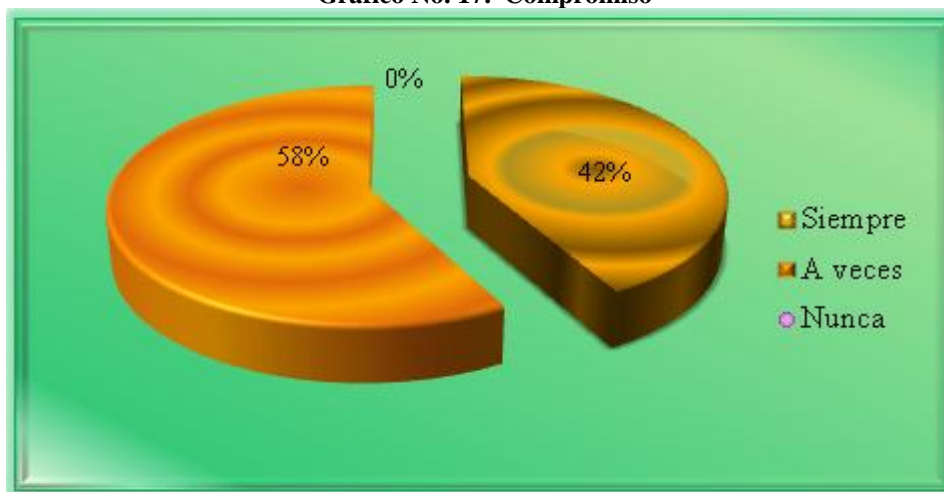
Cuadro No. 17. Compromiso

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	42%
A veces	11	58%
Nunca	0	0%
Total	19	100%

Fuente: Encuesta aplicada a Operativos

Elaborado por: Rodríguez (2015)

Gráfico No. 17. Compromiso



Fuente: Encuesta aplicada a Operativos

Elaborado por: Rodríguez (2015)

Análisis

Los encuestados en un 42%, reflexiona que siempre en la empresa el personal demuestra responsabilidad, compromiso, cumplimiento de funciones; el 58 % manifiesta que a veces mantiene conductas acordes con los objetivos y valores organizacionales; y, el 0% expone que nunca

Interpretación

Se deduce que a veces el personal demuestra responsabilidad, perjudicando en el cumplimiento de las metas grupales, repercutiendo en el compromiso con el logro de objetivos empresariales, afectando en el desempeño laboral, condicionando las relaciones interpersonales; un menor porcentaje expone que siempre demuestra una conducta adecuada, logrando la integración de equipos de trabajo, manteniendo una descripción completa de puestos.

Pregunta N. 4. ¿Considera usted que en la empresa el trabajador demuestra potencial para dirigir, comunicar, y motivar el personal a su cargo, fomentando el trabajo en equipo y gestionando conflictos?

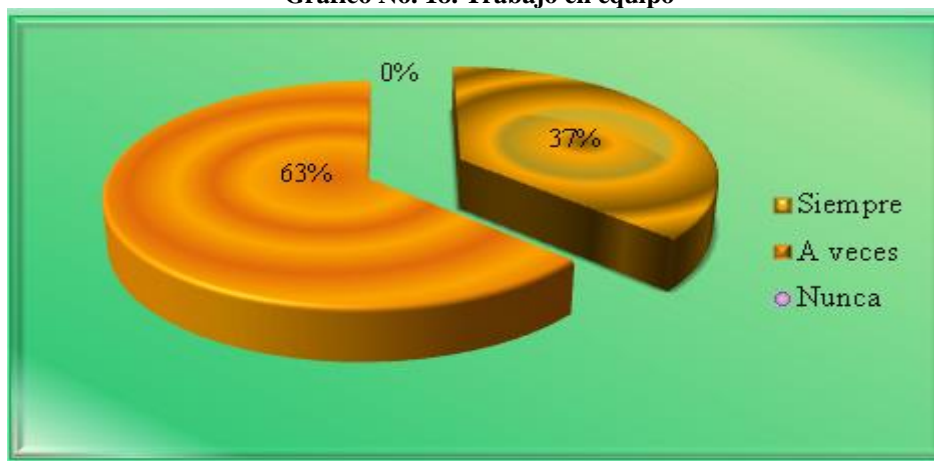
Cuadro No. 18. Trabajo en equipo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	37%
A veces	12	63%
Nunca	0	0%
Total	19	100%

Fuente: Encuesta aplicada a Operarios

Elaborado por: Rodríguez (2015)

Grafico No. 18. Trabajo en equipo



Fuente: Encuesta aplicada a Operarios

Elaborado por: Rodríguez (2015)

Análisis

Del total de encuestados, el 37%, considera que siempre el trabajador demuestra potencial para dirigir, comunicar y motivar el personal; el 63% revela que a veces fomenta el trabajo en equipo y gestiona conflictos; y, el 0% expone que nunca

Interpretación

Se deduce que el trabajador a veces demuestra potencial para dirigir al personal, limitando el cumplimiento de funciones, deteriorando la motivación, la aplicación de conocimientos y competencias, reduciendo el sentimiento de autoeficacia y pertenencia al grupo; un menor porcentaje expone que siempre se compromete con las metas del equipo y los objetivos organizacionales, promoviendo la creatividad., incitando la combinación de los esfuerzos, apoyando en la generación de caminos para el pensamiento y la reflexión sobre los problemas, procesos y sistemas.

Pregunta N. 5: ¿En la empresa el sistema de selección, y evaluación se efectúa mediante un perfil de competencias integrando la aceptación de normas y políticas, el conocimiento organizacional, la práctica de valores, y la búsqueda de la excelencia?

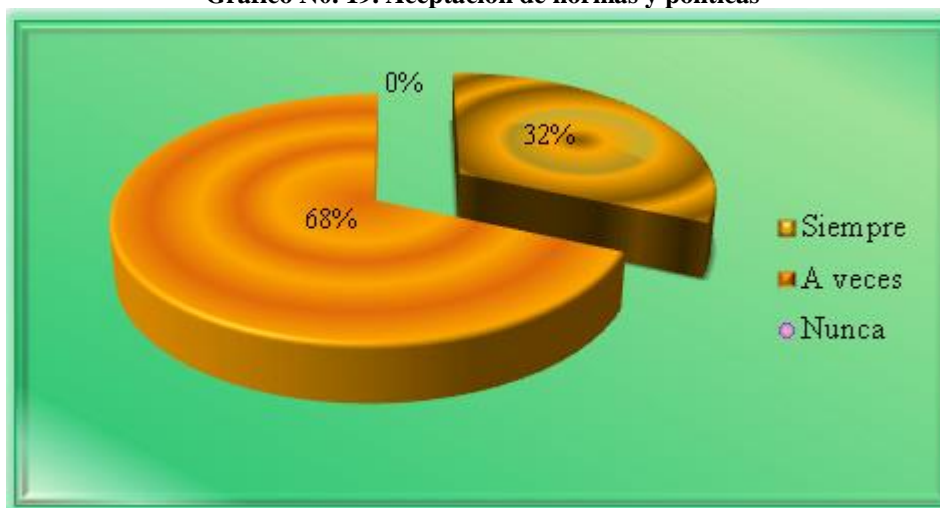
Cuadro No. 19. Aceptación de normas y políticas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	32%
A veces	13	68%
Nunca	0	0%
Total	19	100%

Fuente: Encuesta aplicada a Operarios

Elaborado por: Rodríguez (2015)

Gráfico N0. 19. Aceptación de normas y políticas



Fuente: Encuesta aplicada a Operarios

Elaborado por: Rodríguez (2015)

Análisis

El 32% de encuestados manifiesta que siempre el sistema de selección y evaluación se efectúa mediante un perfil de competencias integrando la aceptación de normas y políticas; un 68% a veces alcanza el conocimiento organizacional, la práctica de valores y un 0% expresa que nunca busca la excelencia

Interpretación

La mayor parte de encuestados manifiesta que a veces el perfil de competencias integra normas y políticas perjudicando en la comunicación, en el funcionamiento de la organización, disminuyendo la gestión por competencias; un menor porcentaje siempre busca la excelencia mediante el sistema de competencias obteniendo información necesaria y precisa para cambios e innovaciones, logrando reducir las tensiones generacionales, obteniendo mayor integración del trabajo.

Pregunta N. 6: ¿Considera que el trabajador demuestra sus capacidades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, en el cumplimiento de funciones?

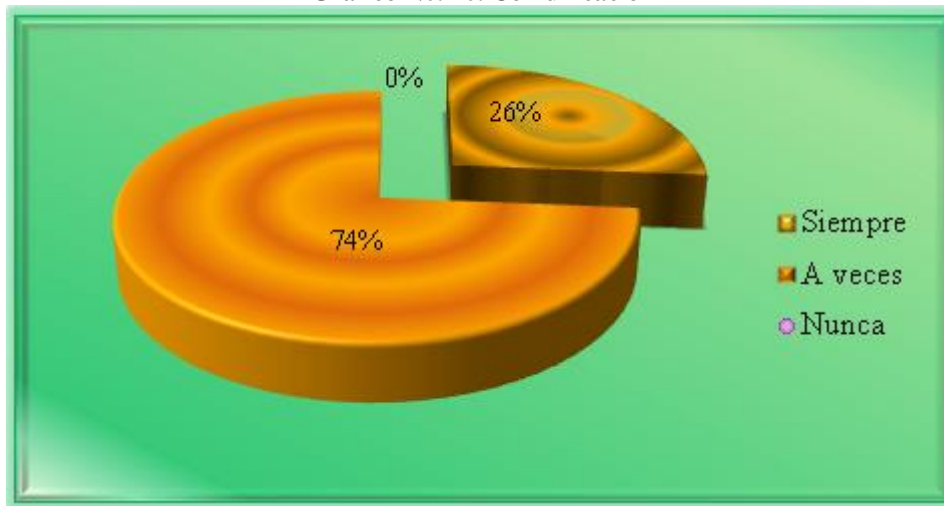
Cuadro No. 20. Comunicación

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	26%
A veces	14	74%
Nunca	0	0%
Total	19	100%

Fuente: Encuesta aplicada a Operarios

Elaborado por: Rodríguez (2015)

Grafico N0. 20. Comunicación



Fuente: Encuesta aplicada a Operativos

Elaborado por: Rodríguez (2015)

Análisis

El 26% de encuestados siempre demuestra sus capacidades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, en el cumplimiento de funciones; un 74% expone que a veces; y un 0% expresa que nunca.

Interpretación

Se establece que en la empresa a veces las personas se comprometen con el cambio, perjudicando en la generación de canales de comunicación, limitando la libertad de expresión, condicionando la emisión de juicios de valor, repercutiendo en el desarrollo empresarial; un menor porcentaje siempre mediante la comunicación fortalece experiencias, encaminándose hacia la motivación, satisfacción, disminuyendo la rotación y absentismo laboral.

Pregunta N. 7: ¿Usted en el campo laboral ha fortalecido la disciplina, actitud cooperativa, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización?

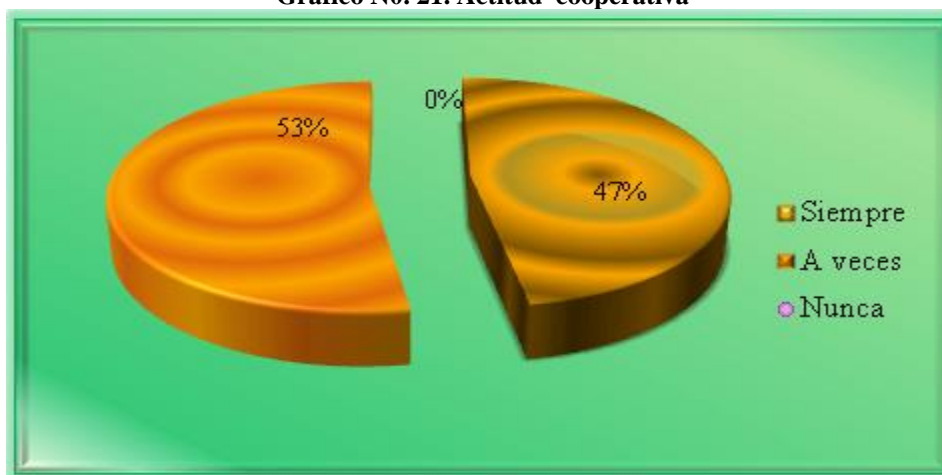
Cuadro No. 21. Actitud cooperativa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	47%
A veces	10	53%
Nunca	0	0%
Total	19	100%

Fuente: Encuesta aplicada a Operarios

Elaborado por: Rodríguez (2015)

Gráfico N0. 21. Actitud cooperativa



Fuente: Encuesta aplicada a Operativos

Elaborado por: Rodríguez (2015)

Análisis

El 47% de encuestados siempre ha fortalecido la disciplina, actitud cooperativa, habilidad de seguridad, discreción, un 53% a veces demuestra interés, creatividad, capacidad de realización; un 0% expresa que nunca busca la excelencia

Interpretación

Se deduce que en la empresa a veces el personal demuestra una actitud creativa, e iniciativa en el cumplimiento de actividades, tareas; condicionando la actitud cooperativa, la colaboración, afectando en el autoestima; un menor porcentaje demuestra seguridad al conocer su puesto y tareas, emitiendo sugerencias y orientaciones en el cumplimiento de la labor, aportando en la construcción de buenas relaciones en los diferentes contextos, sobretodo en el laboral.

Pregunta N. 8: ¿En la empresa mediante estándares de trabajo, potencia la responsabilidad, y el cumplimiento, maximizando el desempeño?

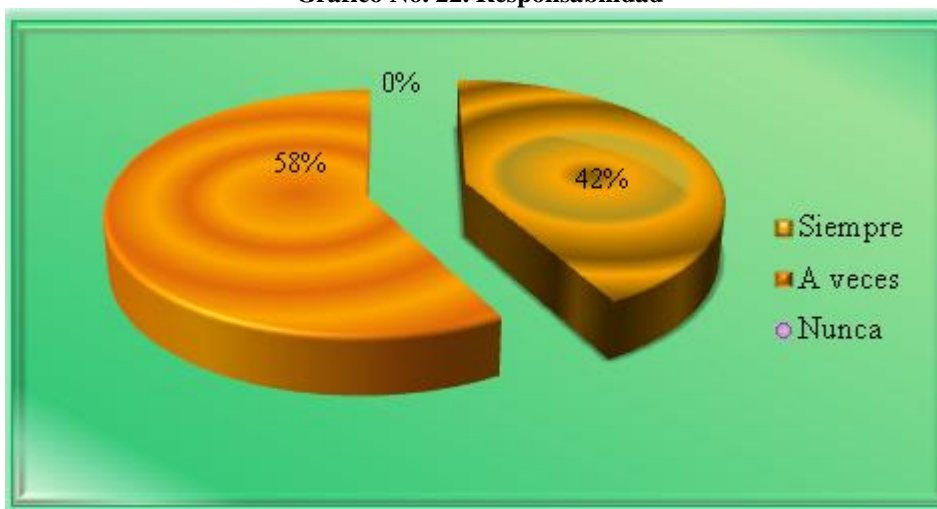
Cuadro No. 22. Responsabilidad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	42%
A veces	11	58%
Nunca	0	0%
Total	19	100%

Fuente: Encuesta aplicada a Operarios

Elaborado por: Rodríguez (2015)

Gráfico No. 22. Responsabilidad



Fuente: Encuesta aplicada a Operarios

Elaborado por: Rodríguez (2015)

Análisis

El 42% de encuestados mediante estándares de trabajo, potencia la responsabilidad y el cumplimiento; un 58% a veces maximiza el desempeño y un 0% expresa que nunca busca la excelencia

Interpretación

Se establece que los trabajadores a veces establecen criterios de selección, estándares de calidad, perjudicando en la selección, reclutamiento interno, desfavoreciendo en la gestión de recursos humanos, en la evaluación de rendimiento; un menor porcentaje siempre mediante la especificación del puesto de trabajo, demuestra sus conocimientos, habilidades, aptitudes; mejorando la rentabilidad, competitividad y adaptabilidad.

Pregunta N. 9: ¿Cree usted que en la empresa se establece políticas de promoción, ascensos y rotaciones adecuadas, fortaleciendo las relaciones humanas, mejorando el clima organizacional?

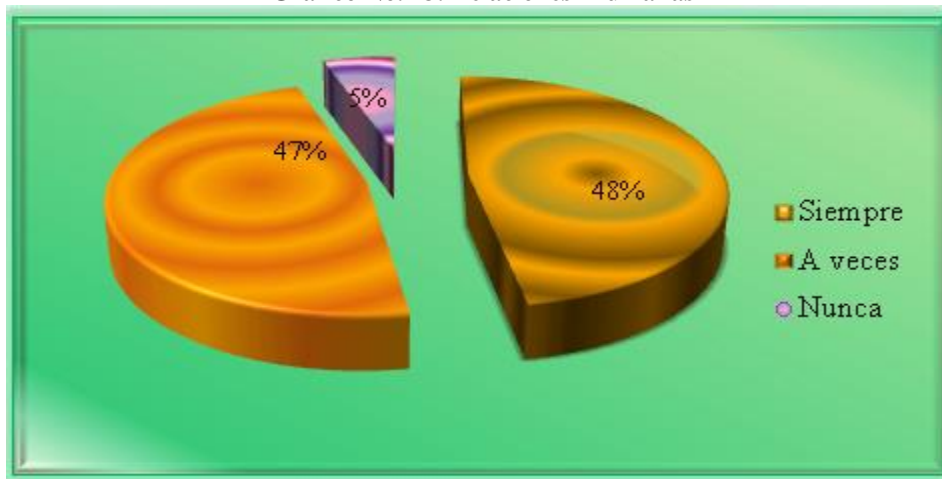
Cuadro No. 23. Relaciones Humanas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	47%
A veces	9	48%
Nunca	1	5%
Total	19	100%

Fuente: Encuesta aplicada a Operarios

Elaborado por: Rodríguez (2015)

Grafico No. 23. Relaciones Humanas



Fuente: Encuesta aplicada a Operarios

Elaborado por: Rodríguez (2015)

Análisis

El 47% de encuestados consideran que siempre se establece políticas de promoción, ascensos y rotación adecuadas; un 48% a veces fortalece las relaciones humanas, mejorando el clima organizacional y un 5% nunca

Interpretación

Se deduce que la mayor parte de trabajadores a veces fortalece las relaciones humanas, condicionando el ambiente laboral, desorientando en el trabajo con eficiencia, afectando en la exteriorización de atributos personales como: aptitudes, características físicas, personalidad, intereses; un menor porcentaje siempre aporta en la creación de objetivos, mejorando el clima organizacional, estableciendo compromisos, retroalimentación, facilitando la conformación de equipos, la comunicación, emitiendo sugerencias que favorece en ascensos y rotaciones adecuadas.

Pregunta N. 10: ¿En el ámbito laboral se considera como factores esenciales para el rendimiento la motivación, el ambiente de trabajo, la participación en el control y planificación de sus tareas promoviendo la confianza, seguridad y autonomía?

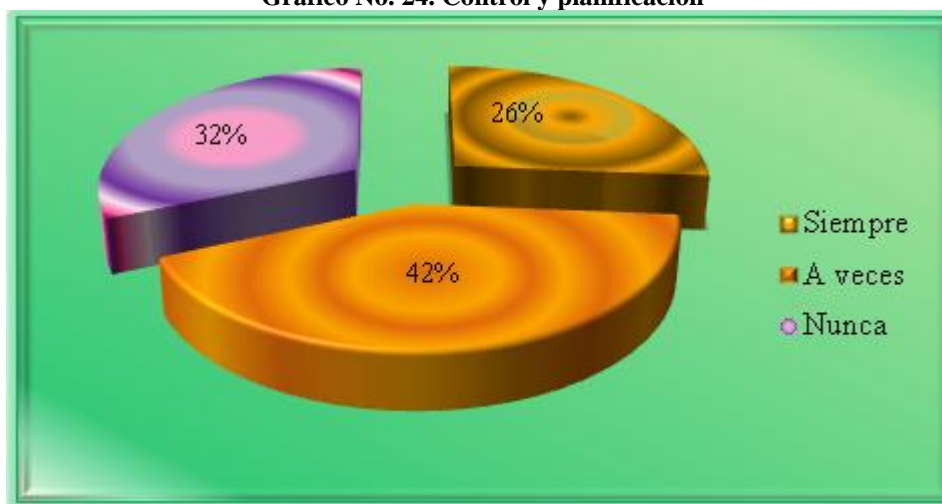
Cuadro No. 24. Control y planificación

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	42%
A veces	8	47%
Nunca	6	11%
Total	19	100%

Fuente: Encuesta aplicada a Operarios

Elaborado por: Rodríguez (2015)

Gráfico No. 24. Control y planificación



Fuente: Encuesta aplicada a Operativos

Elaborado por: Rodríguez (2015)

Análisis

El 33% de encuestados siempre emplean como factores esenciales para el rendimiento la motivación, el ambiente de trabajo, la participación en el control y planificación de sus tareas, el 50% a veces promueve la confianza, seguridad y autonomía; y un 17% expresa que nunca.

Interpretación

En la empresa a veces se establece motivaciones que mejoren perfiles de habilidades generando perspectivas respecto al comportamiento laboral, un menor porcentaje siempre demuestra capacidad de autodirección y autocontrol desarrollando la imaginación, generando confianza, respeto, autonomía.

4.1. Verificación de la Hipótesis

4.2. Modelo Lógico

Hipótesis nula:

H₀: El perfil por competencias no incide en el desempeño laboral del personal del área comercial de la Empresa Automotores de la Sierra S.A. del cantón Ambato provincia de Tungurahua.

Hipótesis alternativa:

H₁: El perfil por competencias si incide en el desempeño laboral del personal del área comercial de la Empresa Automotores de la Sierra S.A. del cantón Ambato provincia de Tungurahua.

4.3. Modelo Matemático

$$H_0: O = E$$

$$H_a: O \neq E$$

Dónde:

$$X_c^2 = \text{Chi cuadrado}$$

$$\Sigma = \text{Sumatoria.}$$

$$O = \text{Frecuencia observada.}$$

$$E = \text{Frecuencia esperada.}$$

4.4. Modelo Estadístico

$$X_c^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E}$$

4.4.1. Nivel de Significación, grados de libertad, resta de decisión

$$\alpha = 0.05$$

95% de Confiabilidad

Grados de libertad

$$Gl = (f-1) (c-1)$$

$$Gl = (4 - 1) * (3 - 1)$$

$$Gl = (3) * (2)$$

$$Gl = 6$$

$$Gl = 12,59$$

Tabla de distribución del chi cuadrado teórico

Cuadro No. 25. Cálculo de X_c^2

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363
6	22,4575	20,24491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446

Fuente: www.famaf.unc.edu.ar/~ames/proba2011/tablachicuadrado.pdf

Elaborado por: Rodríguez (2015)

Para un nivel de significación $\alpha = 0.05$ y 6 grados de libertad, se acepta la hipótesis nula H_0 si el valor de $\chi^2_{\text{calculado}}$ es \leq = menor o igual al valor de χ^2_{tabular} caso contrario (12,59), se la rechazará la hipótesis nula y se aceptará la hipótesis alterna.

Recolección de datos y cálculos estadísticos

Cuadro No. 26. Frecuencias Observadas

Interrogantes	CATEGORÍAS			Total
	Siempre	A veces	Nunca	
Pregunta N. 1: ¿Considera usted que el perfil por competencias está formado por las habilidades y conocimientos que se requieren para desempeñar un puesto de trabajo, contribuyendo en la cultura empresarial?	5	7	0	12
Pregunta N. 5: ¿En la empresa el sistema de selección y evaluación se efectúa mediante un perfil de competencias integrando la aceptación de normas y políticas, el conocimiento organizacional, la práctica de valores y la búsqueda de la excelencia?	5	6	1	12
Pregunta N. 8: ¿En la empresa mediante estándares de trabajo, potencia la responsabilidad, y el cumplimiento, maximizando el desempeño?	8	11	0	19
Pregunta N. 10: ¿En el ámbito laboral se considera como factores esenciales para el rendimiento la motivación, el ambiente de trabajo, la participación en el control y planificación de sus tareas promoviendo la confianza, seguridad y autonomía?	5	8	6	19
TOTALES	25	30	7	72

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Rodríguez (2015)

Cuadro No. 27. Frecuencias Esperadas

Interrogantes	CATEGORÍAS			Total
	Siempre	A veces	Nunca	
Pregunta N. 1: ¿Considera usted que el perfil por competencias está formado por las habilidades y conocimientos que se requieren para desempeñar un puesto de trabajo, contribuyendo en la cultura empresarial?	4,84	5,81	1,35	12,00
Pregunta N. 5: ¿En la empresa el sistema de selección y evaluación se efectúa mediante un perfil de competencias integrando la aceptación de normas y políticas, el conocimiento organizacional, la práctica de valores y la búsqueda de la excelencia?	4,84	5,81	1,35	12,00
Pregunta N. 8: ¿En la empresa mediante estándares de trabajo, potencia la responsabilidad, y el cumplimiento, maximizando el desempeño?	7,66	9,19	2,15	19,00
Pregunta N. 10: ¿En el ámbito laboral se considera como factores esenciales para el rendimiento la motivación, el ambiente de trabajo, la participación en el control y planificación de sus tareas promoviendo la confianza, seguridad y autonomía?	7,66	9,19	2,15	19,00
TOTALES	25,00	30,00	7	62,00

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Rodríguez (2015)

Cálculo de X^2_c
Cuadro No. 28. Distribución Chi Cuadrado X^2_c

FO	FE	(Fo - Fe)	(O - E)²	(FO – FE/FE)²
7	4,84	2,16	4,67	0,97
5	4,84	0,16	0,03	0,01
8	7,66	0,34	0,11	0,01
5	7,66	-2,66	7,08	0,92
5	5,81	-0,81	0,65	0,11
6	5,81	0,19	0,04	0,01
11	9,19	1,81	3,26	0,35
8	9,19	-1,19	1,42	0,15
0	1,35	-1,35	1,84	1,35
1	1,35	-0,35	0,13	0,09
0	2,15	-2,15	4,60	2,15
6	2,15	3,85	14,86	6,93
62	62,00	0,00	38,69	X^2_c 13,06

Elaborado por: Rodríguez (2015)

Tenemos, el valor tabulado de X^2 con 6 grados de libertad y un nivel de significación de 0,05 es de 12,59 (valor encontrado en la tabla de: Puntos porcentuales de la distribución X^2)

Comparar los valores

En este punto tenemos los siguientes datos:

Valor calculado: 13,06

Valor de la tabla: 12,59

Es decir:

Chi cuadrado real 13,06

Chi-cuadrado teórico 12,59

Zona de rechazo de la hipótesis nula

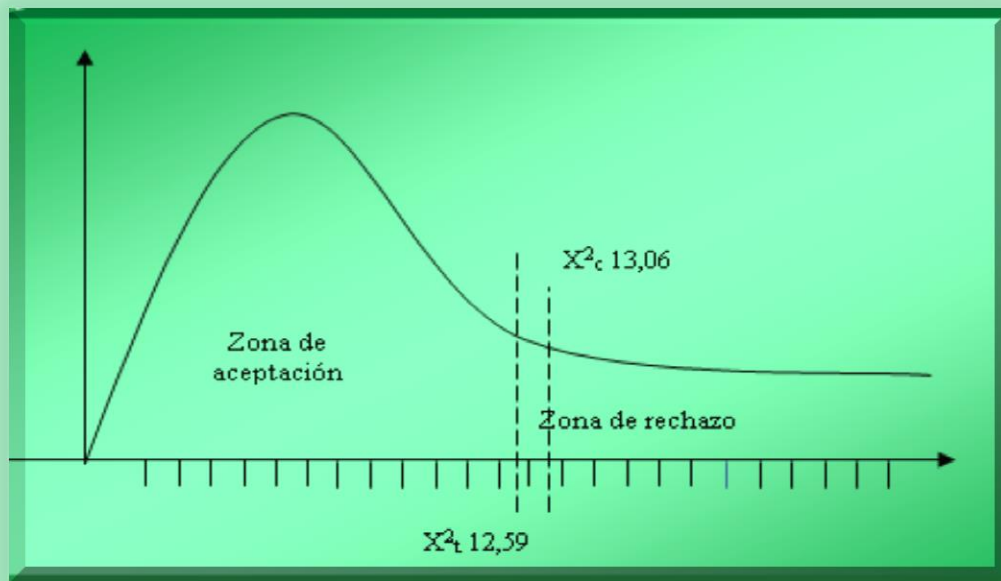


Gráfico No: 29. Zona de aceptación de la Hipótesis
Elaborado por: Juan Carlos Rodríguez

Decisión Estadística

Con 6 grado de libertad y 95% de confiabilidad la X^2_c es de 13,06 este valor cae en la zona de rechazo de la hipótesis nula (H_0) por ser superior a X^2_t que es de 12,59; por lo tanto se acepta la hipótesis alterna (H_a).

El Chi cuadrado real (13,06) es mayor que el chi cuadrado teórico, (12,59) por lo tanto, aceptamos la hipótesis alternativa: El perfil por competencias si incide en el desempeño laboral del personal del área comercial de la Empresa Automotores de la Sierra S.A. del cantón Ambato provincia de Tungurahua.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Se establece que en la Empresa Automotores de la Sierra S.A., el inadecuado perfil por competencias perjudica en el desempeño laboral afectando en el conocimiento de habilidades que se requieren para desempeñar un puesto de trabajo, perjudicando en la competitividad de las empresas, en la capacidad de adaptación, en la planificación y crecimiento, limitando la creatividad, el autoaprendizaje y la capacidad para tomar decisiones en los diferentes ámbitos

Se determina que el perfil profesional no fortalece la exteriorización de juicios de valor, repercutiendo en la capacidad para tomar decisiones en los diferentes ámbitos, dificultando la creación de un ambiente propicio para el auto aprendizaje, el trabajo autónomo, la toma de decisiones, la planificación, la capacidad de autorregulación, el personal no demuestra responsabilidad, compromiso, cumplimiento de funciones

El desempeño laboral no fomenta la búsqueda de la excelencia, desmejorando la simplificación de la gestión integrada de los recursos humanos, desfavoreciendo en la generación de un proceso de mejora, dificultando la orientación del plan de formación, perjudicando en el desarrollo del perfil de competencias, repercutiendo en la administración de recursos mediante la socialización, diseño de puestos, descripción, análisis y evaluación

Se concluye que un mayor porcentaje de trabajadores considera que en la empresa no se canaliza las demandas de formación como profesionales, dificultando la productividad, condicionando al entorno laboral y personal entre los trabajadores, condicionando la satisfacción, la responsabilidad y el compromiso mutuo limitando la selección de personal es por competencias

5.2. Recomendaciones

Fortalecer el reclutamiento bajo criterios de selección de recursos humanos, favoreciendo en el conocimiento de aptitudes físicas e intelectuales y el potencial de desarrollo; cumpliendo a satisfacción tareas y obligaciones, mejorando criterios de planeación, colocación y movimiento interno de recursos estimulando la evaluación de calidad, la participación y productividad

Emplear el perfil por competencias para el control de tareas u actividades, estableciendo requisitos básicos que favorece en la responsabilidad y condiciones laborales, favoreciendo en la selección de personal en las competencias individuales, facilitando el desarrollo de habilidades y experiencia, alcanzando el éxito organizacional en función de las habilidades y competencias

Aportar en el conocimiento de habilidades para trabajar en equipos potenciando la creatividad, la capacidad de autoaprendizaje y la capacidad para tomar decisiones en los diferentes ámbitos, dirigiendo los esfuerzos hacia el autocontrol, fomentando el compromiso y el trabajo en equipo, alcanzando la autorrealización, manteniendo conductas acordes con los objetivos y valores organizacionales

Un documento que fomente la selección de personal mediante un perfil por competencias, favoreciendo e la integración de equipos de trabajo, manteniendo una descripción completa de puestos, incrementando el cumplimiento de funciones, la motivación, la aplicación de conocimientos y competencias, aumentando el sentimiento de autoeficacia y pertenencia al grupo, comprometiendo al trabajador con las metas del equipo y los objetivos organizacionales, promoviendo la creatividad

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

Título

Guía de descripción de perfiles por competencias para el mejoramiento del desempeño laboral del personal del Área Comercial de la Empresa Automotores de la Sierra S.A. del cantón Ambato, provincia del Tungurahua.

6.1. Datos informativos

Unidad ejecutora

Empresa Automotores de la Sierra S.A. del cantón Ambato, provincia del Tungurahua

Beneficiarios

Beneficiarios directos

Personal administrativo y operativo del Área Comercial de la Empresa Automotores de la Sierra S.A.

Beneficiarios indirectos

Área Comercial de la Empresa Automotores de la Sierra S.A.

Personal de los departamentos del Área Comercial de la Empresa Automotores de la Sierra S.A.

6.1.2. Ubicación

País:	Ecuador
Región:	Sierra
Provincia:	Tungurahua
Cantón:	Ambato
Parroquia:	La Matriz

6.1.3. Equipo técnico responsable

Investigador: Juan Carlos Rodríguez Iturralde

6.2. Antecedentes de la Propuesta

Una vez realizada la investigación se llegó a determinar que en la empresa no se emplea un perfil por competencias para la selección y reclutamiento de personal, afectando en la evaluación limitando la combinación de los esfuerzos, apoyando en la generación de caminos para el pensamiento y la reflexión sobre los problemas, procesos y sistemas

En la Empresa Automotores de la Sierra S.A. del cantón Ambato, provincia del Tungurahua, la descripción de puestos no se realiza considerando el perfil por competencias, dificultando la evaluación de conocimientos afectando en el nivel de actuación para concretar las decisiones, repercutiendo la búsqueda de nuevas oportunidades o soluciones a problemas, limitando la descripción del puesto, las principales funciones, integrando conocimientos, competencias y experiencias.

Se deduce la inadecuada aplicación de procedimientos que favorezcan en el desempeño de actividades ha limitado los estándares de calidad, desfavoreciendo en el alcance de la productividad, repercutiendo en los conocimientos, habilidades, en el contexto de competencia y aplicabilidad, dificultando el

desarrollo del talento humano, disminuyendo la gestión por, limitando la libertad de expresión, condicionando la emisión de juicios de valor, repercutiendo en el desarrollo empresarial.

Se establece que en la empresa no se considera la capacidad productiva en un determinado contexto restringiendo la demostración de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes para la realización de un trabajo eficiente, eficaz, productivo, que conlleve a la administración del desempeño, perjudicando en la selección por competencias, fundamentado en los perfiles, desfavoreciendo en el sistema de aprendizaje.

6.3. Justificación

El trabajo es de **interés** al emplear la guía, basado en perfiles por competencias para mejorar el desempeño laboral, considerándose una herramienta de retroalimentación que fortalece la capacidad emprendedora y de innovación, aportando a la planeación y organización, con visión humanista.

La guía resalta su **Importancia teórica**, al fomentar la capacidad para aprender, encaminándose hacia la responsabilidad en la capacidad de comprometerse con el cumplimiento de las tareas encomendadas, cumpliendo a satisfacción los compromisos que adquiere, asumiendo, reflexionando, administrando, orientando, valorando las consecuencias de sus actos

La **utilidad** de la guía contribuye en la Administración de cambio, fomentando el trabajo colaborativo, la responsabilidad e integridad, estimulando el desarrollo sostenible desde una perspectiva global, promoviendo el liderazgo, el desarrollo de las personas, la cultura de trabajo, la comunicación y el compromiso.

El perfil por competencias tiene **impacto**, en la capacidad de desempeñar las tareas con dedicación, cumpliendo con los plazos y alcanzando el mejor resultado

posible, fomentando habilidades para proporcionar apoyo, supervisión a las tareas que delega y responsabilizarse por los errores cometidos por su equipo de trabajo.

El perfil por competencias es **original**, al cumplir con los objetivos fijados, modificando la organización de los tiempos para cumplir con las tareas encomendadas, identificando las tareas que requieren mayor dedicación, motivando a los demás a trabajar, proponiendo formas alternativas de llevar a cabo la tarea, dedicando tiempo extra para finalizar la labor encomendada, planificando diariamente su trabajo, fortaleciendo el cumplimiento de objetivos empresariales.

Entre los **beneficiarios** directos de la presente propuesta se encuentran los trabajadores del área Comercial, siendo beneficiarios indirectos los trabajadores de la Empresa Automotores de la Sierra S.A., aportando en la participación activa en la toma de decisiones, permitiendo a los empleados trabajar en equipo, fortaleciendo la satisfacción en el cumplimiento de funciones.

6.4. Objetivos

6.4.1. Objetivo General

Elaborar la guía de descripción de perfiles por competencias para el mejoramiento del desempeño laboral del personal del Área Comercial de la Empresa Automotores de la Sierra S.A. del cantón Ambato, provincia del Tungurahua.

6.4.2. Objetivos Específicos

Planificar la guía de descripción de perfiles por competencias para el mejoramiento del desempeño laboral en el personal del Área Comercial de la Empresa Automotores de la Sierra S.A. del cantón Ambato, provincia del Tungurahua.

Ejecutar la guía de descripción de perfiles por competencias para el mejoramiento del desempeño laboral del personal del Área Comercial de la Empresa Automotores de la Sierra S.A. del cantón Ambato, provincia del Tungurahua.

Evaluar los logros alcanzados con la aplicación de la guía de descripción de perfiles por competencias para el mejoramiento del desempeño laboral del en el personal del Área Comercial de la Empresa Automotores de la Sierra S.A. del cantón Ambato, provincia del Tungurahua.

6.5. Análisis de factibilidad

La elaboración de la guía es factible en su realización al enfocarse en el desempeño laboral mediante la planificación de competencias que describen los conocimientos, habilidades, actitudes para un determinado cargo o puesto de trabajo enfocándose en la ejecución de funciones o tareas prácticas, fortaleciendo la interacción, el reclutamiento en el trabajo y el clima laboral.

6.5.1. Factibilidad Política

Considerando que la Empresa Automotores de la Sierra S. A., se rige principalmente por reglamentos establecidos en la Constitución Política de la República, resaltando que la guía favorece en el conocimiento de competencias cognitivas, actitudinales y comportamentales, promoviendo el mejoramiento de la gestión de talento humano, beneficiando en la selección, formación, ejecución de planes de evaluación.

6.5.2. Factibilidad técnica

La elección de las actividades fortalece la seguridad y confianza dentro del lugar de trabajo desarrollando sus competencias, aprovechando sus habilidades para lograr un buen desempeño y productividad, conllevando al cumplimiento de

proyectos, planes y programas que fomentan el desarrollo de competencias como: el trabajo en equipo, la comunicación, el dialogo, las relaciones interpersonales, siendo la guía en un instrumento para la selección y reclutamiento de personal.

6.5.3. Factibilidad Tecnológica

Para llevar a cabo las actividades de la guía para la prevención de riesgos psicosociales es importante el empleo de la tecnología actualizada, posibilitando el desarrollo del conocimiento de cada uno de los trabajadores, explotando sus competencias al momento de manejarse con la maquinaria para realizar su trabajo.

6.5.4. Factibilidad Organizacional

La aplicación de la guía de descripción de perfiles por competencias promueve el mejoramiento del desempeño laboral del personal del área comercial de la Empresa Automotores de la Sierra S.A. del cantón Ambato, provincia del Tungurahua, aportando en el éxito empresarial, fomentando un clima adecuado para el cumplimiento de funciones.

6.5.5. Factibilidad de Equidad de género

La guía de descripción de perfiles por competencias aporta en el mejoramiento del desempeño laboral tanto del género masculino como del género femenino contribuyendo en la autoestima, autovaloración, fomentando la participación activa en la toma de decisiones.

6.5.6. Factibilidad Legal

La Empresa Automotores de la Sierra S.A., está fundamentada en la Constitución de la República del Ecuador (2008), en su artículo:

Art. 33 “garantiza a los trabajadores el derecho de ejercer un trabajo saludable, lo cual se ve respaldado por la normativa legal vigente. En el Título VI “Régimen de Desarrollo”, Capítulo Sexto, Sección Tercera Formas de trabajo y su retribución”

El diseño de la guía de descripción de perfiles por competencias para el mejoramiento del desempeño laboral es factible porque se basará en la normativa legal estipulada por la Constitución del Ecuador y el Código de Trabajo.

Art. 320.- En las diversas formas de organización de los procesos de producción se estimulará una gestión participativa, transparente y eficiente, la producción, en se sujetará a principios y normas de calidad, sostenibilidad, productividad sistémica, valoración del trabajo y eficiencia económica y social.

Del Código del Trabajo se extrajo el título II De la relación individual de trabajo, Capítulo III. De la seguridad y salud en el trabajo donde se menciona lo siguiente en artículo 441 de protección del Estado.

Artículo 441.- Protección del Estado.- Las asociaciones de trabajadores de toda clase están bajo la protección del Estado, siempre que persigan cualquiera de los siguientes fines:

La capacitación profesional.

La cultura y educación de carácter general o aplicado a la correspondiente rama del trabajo.

El apoyo mutuo mediante la formación de cooperativas o cajas de ahorro.

Los demás que entrañen el mejoramiento económico o social de los trabajadores y la defensa de los intereses de su clase. (Código de Trabajo del Ecuador, 2012)

6.6. Fundamentación Científica

En la fundamentación científica se toma como base el perfil profesional y el desempeño laboral del personal del Área Comercial de la Empresa Automotores de la Sierra S.A. del cantón Ambato, provincia de Tungurahua, orientando en el cumplimiento de la labor, aportando en la construcción de buenas relaciones en los diferentes contextos, sobretodo en el laboral.

Construcción de competencias

(Hawes, 2013), p. 123. Entre las metodologías para la identificación y construcción de competencias se menciona tres tipos de análisis que fortalecen la comparación entre el perfil de exigencias del cargo y el perfil de competencias que poseen los trabajadores

El análisis funcional se considera un procedimiento que fortalece la descripción de un cargo, identificando las competencias del ejercicio de las funciones laborales; incluyendo competencias y habilidades como; el desarrollo intelectual, el pensamiento crítico, el pensamiento lógico, el análisis y la síntesis.

El análisis ocupacional se caracteriza por descubrir las tareas o actividades que realizará el trabajador, comprendiendo su grado de complejidad; aportando en la capacidad para trabajar en equipo, capacidad de adaptación, capacidad de liderar, aprendizaje, creatividad y dinamismo organizacional.

El análisis constructivista, estimula la relación entre el trabajo y el entorno favoreciendo en la productividad; considerando que la construcción del conocimiento se realiza en el entorno, logrando un aprendizaje a través de la experiencia, sintetizando en las expresiones del saber, saber hacer, saber ser y el saber estratégico.

Según Fernández (2012) En el perfil del cargo por competencias los saberes permite interactuar en el ámbito laboral fomentando la capacidad para desarrollar su identidad, bajo lineamientos establecidos en la sociedad, sobresaliendo en las competencias la inteligencia, voluntad, sociabilidad y condiciones de autoridad guiando en la toma de decisiones, aportando en la prudencia, templanza, justicia

El saber hacer hace referencia a la eficacia, eficiencia, productividad que se espera del profesional o trabajador en el ámbito laboral, no solamente en su cumplimiento sino también en su calidad, impulsando el desarrollo de competencias y actitudes de valoración del trabajo intelectual y material, de mejoramiento de la productividad.

Saber ser enfoca al trabajador en su contexto laboral, al demostrar el conocimiento adquirido en la articulación de contenidos enfocados en el desempeño laboral, caracterizados por procesar el conocimiento mediante la planeación, monitoreo, evaluación y comprensión, aportando en el clima laboral.

Saber estratégico permite conocer el momento oportuno para aplicar el conocimiento, pensamiento, razonamiento profesional; teniendo capacidad para: identificar, compartir, difundir y analizar procesos de la organización.

Trabajo en equipo y competencias para el desarrollo integral

Una vez establecidos los perfiles profesionales, se resalta la importancia en el ámbito social, integrando el desarrollo físico, psicológico, social; fortaleciendo la comunicación en el área laboral, donde al trabajador demuestra sus habilidades cognitivas y afectivas.

Mejoramiento del perfil profesional

Según (Aguilar, 2008), P. 134. Se considera las siguientes actividades para fortalecer el perfil profesional: planificación, evaluación, diseño de planes, conllevando a un ambiente adecuado para ejecutar tareas, aportando en el trabajo autónomo y grupal, teniendo como propósito impulsar el crecimiento económico, favoreciendo en la estabilidad mediante un trabajo digno y justo en igualdad de condiciones, con las mismas oportunidades.

Énfasis en el análisis de efecto real para la promoción, prevención, control de enfermedades profesionales, acompañamiento y aplicación de procesos de diseño, planeación ejecución y evaluación, mediante un sistema de gestión que fortalezca el talento humano resaltando la normativa vigente.

Importancia del perfil profesional para el desempeño laboral

El objetivo de la elaboración de una guía que fortalezca el perfil personal y profesional; aporta en el desarrollo de capacidades brindando orientación en el

campo laboral, aportando en la inserción, en el desarrollo del trabajo, fomentando experiencias y superación profesional, desarrollando una visión integral, respondiendo a motivaciones y perspectivas, contribuyendo en el cumplimiento de objetivos, conllevando a la misión y visión empresarial

6.7. Fundamentación Técnica

La fundamentación técnica de la guía toma como base las características, importancia de la guía, y estructura

6.7.1. Guía

La guía favorece en el perfil por competencias alcanzando el mejoramiento del desempeño laboral del personal del Área Comercial, constituyéndose en una síntesis, ordenada, sistemática, jerarquizada que promueve la integración de contenidos, fortaleciendo las capacidades: cognitiva, procedimental (Canal, 2010), p. 55.

Objetivo de la guía por competencias y el desempeño laboral

Favorecer por medio de las competencias el desempeño en el campo laboral, fomentando el sentido de responsabilidad, aportando en las exigencias de alta complejidad intelectual, social y organizativa, reflexiona acerca de la necesidad y el compromiso de actuar en correspondencia con sus conocimientos, habilidades motivos y valores.

Iniciar la aplicación de la guía en un ambiente adecuado para el aprendizaje, enfocándose en las competencias y habilidades, influyendo aptitudes comerciales y de manejo de grupos, fortaleciendo el desarrollo empresarial mejorando el liderazgo, la comunicación, el dialogo, estimulando el cumplimiento de metas, objetivos y medidas de desempeño como una base para tomar decisiones.

Aportar en el cumplimiento de tareas y funciones, fomentando el liderazgo, competencias, aportando en la comunicación, la cultura, en el desempeño.

Estimular el conocimiento de la misión y la visión de la empresa en profundidad y mantenerlos claros en la mente a lo largo de todo el proceso, promoviendo la identificación de buenas prácticas, contribuyendo al éxito empresarial, apoyando en el cumplimiento de propósitos definidos por la organización.

Características de la guía de estrategias

El guía exterioriza las siguientes características:

La gestión del desempeño fomenta el talento humano en la organización, aportando en el proceso de selección, la identificación de los perfiles de las personas requeridas para los cargos, las acciones de formación y entrenamiento que se desarrollan.

El perfil presentado aporta en la motivación de cada una de las personas e incluso los elementos propios de la cultura empresarial que conllevan al compromiso y la motivación de las personas.

La guía permite mejorar la situación existente en el mundo empresarial enfatizando en la competitividad a través del capital intelectual, el potencial humano, conllevando al perfeccionamiento de la actividad empresarial, alcanzando niveles de desempeño organizacional.



**Guía de
descripción de
perfiles
por
competencias
para el
mejoramiento
del
desempeño
laboral**

Autor: Juan Carlos Rodríguez Iturralde

Introducción



La guía presentada tiene como finalidad aportar en la descripción de perfiles por competencias para el mejoramiento del desempeño laboral del personal del Área Comercial constituyéndose en una herramienta representativa para el Psicólogo Organizacional de la Empresa.

La guía contiene el perfil de competencias enfocado para el desempeño del personal que labora en el área comercial de la Empresa Automotores de la Sierra S.A., fortaleciendo el desempeño laboral, aportando en el cumplimiento de metas y objetivos empresariales.

Presentación



El presente documento aportará en la selección y contratación de personal considerando su perfil profesional por competencias, las funciones y responsabilidades estarán enfocadas y estructuradas conforme a su experiencia y formación profesional, apoyando al trabajador y colaboradores del área comercial

Objetivos

Objetivo General

- Elaborar la guía de descripción de perfiles por competencias para el mejoramiento del desempeño laboral del personal del Área Comercial de la Empresa Automotores de la Sierra S.A. del cantón Ambato, provincia del Tungurahua

Objetivos Específicos

- Planificar la guía de descripción de perfiles por competencias para el mejoramiento del desempeño laboral en el personal del Área Comercial de la Empresa Automotores de la Sierra S.A. del cantón Ambato, provincia del Tungurahua.
- Ejecutar la guía de descripción de perfiles por competencias para el mejoramiento del desempeño laboral del personal del Área Comercial de la Empresa Automotores de la Sierra S.A. del cantón Ambato, provincia del Tungurahua.
- Evaluar los logros alcanzados con la aplicación de la guía de descripción de perfiles por competencias para el mejoramiento del desempeño laboral del en el personal del Área Comercial de la Empresa Automotores de la Sierra S.A. del cantón Ambato, provincia del Tungurahua.

Justificación



Mejorar la contratación de personal aplicando el perfil por competencias, enfocándose en la calidad de personal, sobresaliendo la responsabilidad, el trabajo en equipo mediante el dialogo, la comunicación, en un marco de respeto hacia el trabajador.

Fortalecer las decisiones a tomar en cuanto a la selección con el conocimiento analítico, promoviendo el rendimiento y producción en beneficio de la empresa, enfocándose en la comprensión de las personalidades de los candidatos, en las experiencias, virtudes y causas negativas.

Automotores de la Sierra S.A.



Ser parte del Mundo ASSA, donde encontrarás una gama de beneficios integrales desde asesoría en la elección inicial de tu auto hasta servicios de posventa y talleres.

Emprendiste el primer paso escogiendo un Chevrolet, esta decisión ha marcado ya el éxito en tu meta con el respaldo y cobertura de ASSA, un gigante del Ecuador.

Más de 50 años en la región central del país nos consolidan como los mejores asesores para acelerar tu futuro. Confía en la experiencia de Chevrolet ASSA.

Visita nuestro Mundo de servicios completos, siente la comodidad, y confía en la experiencia de toda la gente ASSA, no te detengas ahora tienes la protección y seguridad que sólo Automotores de la Sierra te puede brindar

Historia



ASSA nace en junio de 1960 con los ambateños Rodrigo Vela Barona y Temístocles Sevilla Sánchez, más la empresa quiteña Cabeza de Vaca Hnos. Cía., se unen para formar la compañía Automotores De La Sierra Sociedad Anónima, con un capital de doscientos mil sucres (equivalentes en aquel año a unos once mil dólares) la empresa naciente se establece en el local comercial de Temístocles Sevilla, ubicado en la calle Bolívar y Martínez.

Al poco tiempo de la inauguración se abre el taller de servicio ubicado en la esquina de las calles Guayaquil y Sucre. Siete años más tarde (1967) ocurren dos acontecimientos destacados: se duplica el capital social de la empresa y se adquiere un terreno de 3.478 m² en las calles Francisco Flor y Miraflores, donde se edificó el nuevo taller de servicio, sala de repuestos y administración. En 1982 se contrató la construcción del edificio e instalaciones de la compañía en la Av. Atahualpa, donde actualmente es la Agencia Matriz.

Principios Corporativos Empresa Automotores de la Sierra S.A.



Misión Organizacional

Es un concesionario General Empresa Automotores de la Sierra S.A., comprometido en entregar al cliente productos y servicios de calidad que se reflejan en niveles de venta y rentabilidad crecientes

Visión Organizacional

Ser el concesionario de automotores número uno en el Ecuador, mediante la innovación y el mejoramiento continuo, la excelencia y el cumplimiento, siempre buscando el bienestar de nuestra gente.

Valores Organizacionales Empresa Automotores de la Sierra S.A. del cantón



- **Ética:** Sentir y obrar en todo momento consecuentemente con los valores morales y las buenas costumbres y prácticas profesionales, respetando las políticas organizacionales.
- **Orientación al Cliente:** Deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades aún aquellas no expresadas.
- **Orientación a los Resultados:** Fijar metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento.
- **Desarrollo de Personal:** Ayudar a que las personas crezcan intelectualmente y moralmente con esfuerzo constante para mejorar la formación del desarrollo personal y organizacional.

- **Calidad de Trabajo:** Compartir con los demás el conocimiento profesional y experiencia. Demostrar constantemente interés en aprender.
- **Equidad:** Basado en brindar oportunidades de superación los trabajadores, manteniendo un trato justo e igual fortaleciendo los valores sociales en relación al género, la igualdad y la justicia en relación a comportamientos, funciones, valoración y relaciones entre hombres y mujeres.
- **Transparencia:** Una organización transparente es aquella que hace pública su información introduciendo la transparencia en el ambiente de trabajo, manteniendo la credibilidad, seguridad y estabilidad.
- **Solidaridad:** Equilibrar, concernir y percibir los problemas o modos de pensar y sentir de los demás implementando equipos de trabajo para el desarrollo de determinadas iniciativas motivando a compartir sus dudas y soluciones a distintos problemas.

Competencias en el Área Comercial de la Empresa Automotores de la Sierra



Las competencias laborales al constituirse en un conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y disposiciones que conducen al trabajo en equipo, para lograr resultados en la organización.

Las competencias generales hacen referencia a conocimientos y capacidades que permiten al trabajador desempeñarse en el entorno laboral, resaltando que en el área comercial se promueve el desarrollo de las siguientes competencias laborales generales:

- Liderar proyectos en los contextos laboral y social, a partir de la gestión, el trabajo en equipo, la comunicación y las relaciones solidarias.
- Utilizar tecnologías de la información como herramienta complementaria en la construcción de nuevos conocimientos.

- Comunicar los dominios construidos que permitan retroalimentación, con los medios y lenguaje acorde al nivel de formación.
- Definir y describir problemas contextualizados, relacionando la Tecnología y sociedad a partir de la solución creativa de problemas (Mentalidad emprendedora).
- Describir el mundo laboral con la economía, la productividad, la técnica y la tecnología.
- Actuar idóneamente consigo mismo, con los demás y la naturaleza, en los contextos laboral y social, en el marco del desarrollo sostenible.
- Instaurar una comunicación asertiva y eficaz que posibilite la integración idónea en los contextos laboral y social, gestionando la información empleando las tecnologías de la Información y las comunicaciones.
- Indagar, explorar y experimentar sobre situaciones, sistemas y procesos, de manera autónoma y creativa, diseñando a partir de la información disponible, una propuesta de solución válida.
- Asumir el liderazgo y la gestión en un equipo de trabajo, manteniendo relaciones fluidas con los miembros del grupo, responsabilidades, compromiso y colaboración en la superación de las contingencias que se presenten, a fin de lograr los objetivos establecidos.
- Desarrollar actitudes y prácticas seguras en el entorno laboral y personal, fomentando la mentalidad emprendedora que contribuya al mejoramiento del nivel y calidad de vida personal y social.

Competencias Específicas en el Área Comercial de la Empresa Automotores de la Sierra



Las competencias específicas están relacionadas con un campo de ocupación es decir lo habilita para desempeñarse eficazmente en una o varias actividades.

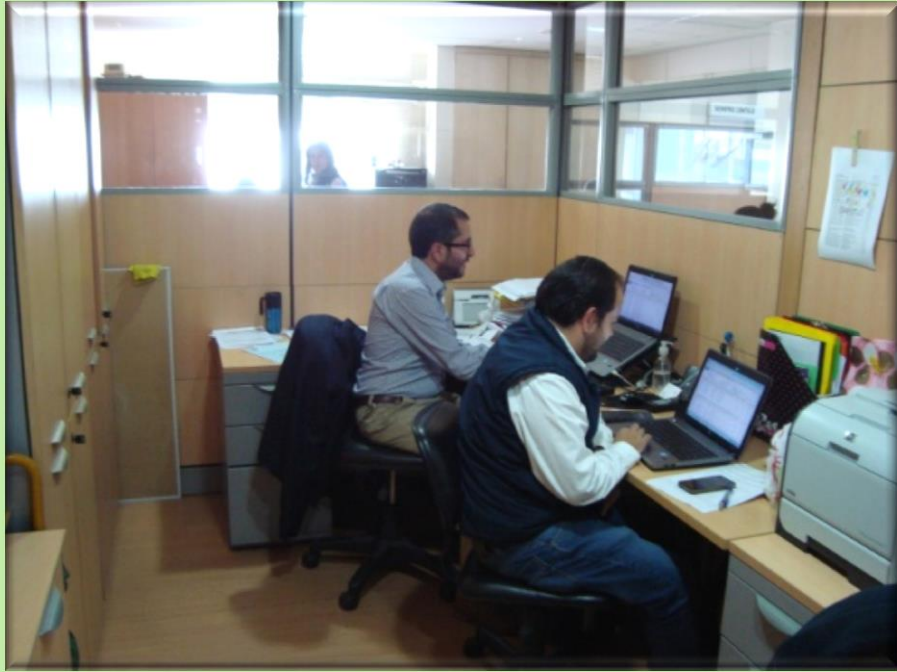
Contabilizar operaciones de acuerdo con las normas vigentes y políticas organizacionales

Inventariar los materiales, equipos y elementos, teniendo en cuenta las políticas de la organización.

Liquidar y contabilizar nómina y prestaciones sociales.

Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social.

Ventas



Planear actividades de mercadeo que respondan a las necesidades y expectativas de los clientes y a los objetos de la empresa.

Preparar la exhibición de productos y servicios teniendo en cuenta el tipo de exhibición, sus características y estilo.

Identificar comportamientos del mercado según resultados de la investigación y tendencias del entorno.

Aplicar técnicas de ventas según condiciones del mercado y políticas de la empresa.

Proyectar el mercado de acuerdo con el tipo de producto o servicio y características de los consumidores y usuarios.

Gerencia Comercial Empresa Automotores de la Sierra S.A.



Funciones y responsabilidades

- Personalizar judicial y extrajudicialmente a la Empresa. Expresar planes y programas que debe cumplir la Empresa y someterlos a aprobación del Directorio, construyendo reglamentos manuales de procedimiento necesarios para el funcionamiento de la Empresa.
- Exteriorizar al Directorio para su aprobación, las reorganizaciones, creaciones o liquidaciones de dependencias administrativas internas, contratando al personal de la Empresa y removerlos de acuerdo con la legislación pertinente.
- Proyectar, sistematizar, formar y evaluar la comercialización de vehículos, elaborando el plan de ventas y comercialización a fin de ser aprobada y ejecutada, gestionando el cobro y reducción de la cartera vencida, participando en la negociación de la compra - venta.

Sueldos y Salarios en el Área Comercial en la Empresa Automotores de la Sierra S.A.



Funciones y Responsabilidades

- Gratificar al trabajador de acuerdo con el valor del cargo que desempeña
- Retribuir por el desempeño y dedicación.
- Restituir a los mejores candidatos para los cargos.
- Pagar las actividades necesarias para el reembolso puntual de los sueldos, honorarios y remuneraciones al personal
- Elaborar las retenciones y descuentos.
- Las demás funciones que le fueren asignadas por su jefe inmediato.

Contratación y empleo en el Área Comercial en la Empresa Automotores de la Sierra S.A.



Funciones y Responsabilidades

- Investigar las fuentes de abastecimiento apropiadas, para realizar el reclutamiento, las entrevistas, investigación de referencias y exámenes médicos.
- Establecer pruebas de intereses, aptitudes, además de aplicar programas de introducción al trabajo. pruebas prácticas, formulando cambios de status como transferencias, promociones, despidos.
- Controlar ausencias, retardos, etc., políticas al respecto, sobretodo en el ajuste de sueldos, calificación de méritos, entrevistas al personal de salida y orientación en la vocación del trabajador

Servicios médicos en el Área Comercial en la Empresa Automotores de la Sierra S.A.



Funciones y Responsabilidades:

- Preparar exámenes médicos de admisión, anuales y especiales, elaborando procedimientos que favorecen en la atención médica, explorando las causas de ausencias y comprobación de permisos del Seguro Social.
- Excluir riesgos de salud, cumpliendo intervenciones de cirugía menor, desarrollando exámenes médicos pre – ocupaciones realizando visitas médicas.
- Adjudicar permisos por enfermedad, observando las normas correspondientes, reglamentando su actividad con la unidad médica del IESS, presentando los informes correspondientes.

**Adiestramiento y capacitación en el Área Comercial en la Empresa
Automotores de la Sierra S.A.**



Funciones y Responsabilidades:

- Adiestrar al personal, instrucciones sobre el puesto, socializando el organigrama funcional, fomentando la capacitación, promoviendo la elaboración del material de adiestramiento y capacitación.
- Establecer programas de cursos de capacitación, biblioteca, publicaciones de la compañía, otros, formulando procedimientos de sugerencias o de captación
- Redactar registros y estadísticas.
- Las demás funciones que le fueren asignadas por su jefe inmediato.

Higiene y Seguridad en el Área Comercial en la Empresa Automotores de la Sierra S.A.



Funciones y Responsabilidades

- Establecer reglas de Higiene y Seguridad
- Observar el diseño, calidad, etc., del equipo y materiales en relación a estas normas.
- Explorar condiciones higiénicas de la empresa
- Investigar informes sobre accidentes de trabajo

- Dar instrucciones sobre higiene y seguridad mediante manuales, conferencias y resoluciones de consultas.
- Requerir herramientas y equipos de protección.
- Formalizar el seguimiento y evaluación de las medidas de seguridad industrial.
- Informar la realización de actividades educativas, aportando en la realización de trámites relacionados con los seguros de vida del personal
- Determinar inspecciones técnicas de seguridad y accidentes de trabajo.
- Establecer estadísticas enfocadas en accidentes laborales; las demás funciones que le fueren asignadas por su jefe inmediato.



Tecnología Informática en el Área Comercial en la Empresa Automotores de la Sierra S.A.



Funciones y Responsabilidades:

- Planear, constituir, administrar e inspeccionar las actividades de su unidad.
- Efectuar estudios para la mecanización de los sistemas de información de la Empresa.
- Construir y sistematizar la ejecución del Plan Informático de la Empresa.

- Administrar y valorar la operación de los programas y equipos de computación.
- Formalizar el diseño, desarrollo y mantenimiento de los sistemas informáticos.
- Actualizar los sistemas y programas computacionales.
- Orientar y facilitar a las unidades administrativas de la Empresa el soporte informático necesario.
- Encaminar la capacitación y adiestramiento a los usuarios en el manejo de sistemas, subsistemas o programas instalados.
- Proyectar el mantenimiento periódico y supervisar su ejecución, así como la reparación de los equipos informáticos de la Empresa.
- Fortalecer el funcionamiento el Sistema Informático y la Red.
- Mantener información al día y segura de la Contabilidad, Roles de Pago, Planillas de consumo y recaudación de energía eléctrica.
- Administrar la elaboración de los manuales y demás documentos técnicos necesarios para describir, operar y controlar los recursos informáticos.
- Establecer los requerimientos de equipos, software, materiales y suministros de computación.
- Elaborar informes de gestión y otras funciones señaladas por el jefe inmediato.

Contabilidad en el Área Comercial en la Empresa Automotores de la Sierra S.A.



Funciones y Responsabilidades

- Mantener actualizada la contabilidad de conformidad con el sistema Uniforme de Cuentas, políticas, normas técnicas de contabilidad y principios de general aceptación.
- Legalizar y revisar los balances de Comprobación mensual y los Estados Financieros de la Empresa.
- Revisar la Legalidad, veracidad, propiedad, y conformidad de la documentación de soporte.

- Revisar y aprobar la codificación y aplicación contable de los asientos de Diarios, Órdenes de Pago, y documentación de soporte.
- Intervenir en la toma física de inventarios y arqueos, coordinando la organización, custodia y mantenimiento actualizado del archivo de la documentación de registros contables.
- Presentar informes de las actividades realizadas.
- Análisis de las diferentes cuentas conjuntamente con el personal de colaboradores.
- Elaboración y presentación de informes para entes superiores internos y externos; y funciones que le fueren asignadas por su jefe inmediato



Presupuestos en el Área Comercial en la Empresa Automotores de la Sierra



Funciones y Responsabilidades

- Construir presupuestos anuales de explotación, inversiones y caja y, sus reformas.
- Comunicar la disponibilidad presupuestaria a nivel de partidas
- Supervisar que se mantenga actualizado el registro del control presupuestario al compromiso y a lo ejecutado.
- Procesar la liquidación y evaluación presupuestaria, apoyar en la elaboración de los presupuestos y sus reformas.
- Representar al jefe inmediato en caso de ausencia.

Recaudación en el Área Comercial en la Empresa Automotores de la Sierra



Funciones y Responsabilidades:

- Inscribir datos de las facturaciones de cobro diariamente.
- Ingreso de datos de facturación de los clientes
- Realizar depósitos a los clientes para evitar demoras y molestias.
- Depositar de forma diaria los valores recaudados
- Colaborar en arqueos de caja e inventarios físicos
- Emplear un microcomputador para el cumplimiento de sus funciones, priorizando la atención al cliente sobretodo en reclamos

Adquisiciones y compras en el Área Comercial en la Empresa Automotores de la Sierra S.A.



Funciones y Responsabilidades:

- Empezar, preparar, sistematizar y supervisar las labores de adquisiciones.
- Coordinar información con para verificar existencias y satisfacer los requerimientos.
- Requerir, estudiar y tabular las cotizaciones de proveedores previamente calificadas y mantener un registro actualizado.
- Facturar y tramitar las órdenes de compra aprobadas; Intermediar en la liquidación de contratos; formalizar el control de las renovaciones de garantías.

Cartera y agencias en el Área Comercial en la Empresa Automotores de la Sierra S.A.



Funciones y Responsabilidades:

- Canalizar y supervisar las disposiciones y demás acciones del Director de Comercialización en la Agencia.
- Gestionar la recuperación de la cartera vencida
- Concluir arqueos de fondos y constataciones físicas de planillas, equipos y materiales de las Agencias.
- Elaborar informes de gestión

Atención a clientes en el Área Comercial en la Empresa Automotores de la Sierra S.A.



Funciones y Responsabilidades:

- Proyectar, establecer, sistematizar y ejecutar las actividades relacionadas con el área comercial; inspeccionar la contrastación, reparación y armado de los equipos de medición y protección.
- Instituir, supervisar y regularizar las actividades de las áreas de facturación, proteger estadísticas de facturación, regular y administrar los contratos suscritos con terceros para la toma de lecturas.
- Inspeccionar labores de atención a clientes, codificación, lecturas, facturación y re facturación; observar el mantenimiento, corte y reconexión de servicios industriales y especiales, resolver reclamos de facturación, lectura y sancionar las infracciones de acuerdo a los reglamentos.

Gerente Comercial

 AUTOMOTORES DE LA SIERRA S.A.	PERFIL DEL CARGO POR COMPETENCIAS				
DATOS GENERALES DEL PUESTO					
Nombre del puesto:	Gerente comercial				
Reporta a:	Gerencia general				
Área:	Comercial				
Horario:	08H00 – 18H00				
Experiencia:	4 años en cargos similares				
Título para el puesto:	Administración de Empresas, Áreas Administrativas Financieras o Comerciales, carreras afines.				
CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO					
Objetivo o propósito del puesto:	Dirigir las actividades de la empresa, organizar el crecimiento y desarrollo de la institución, cumplir los objetivos empresariales.				
Actividades y/o funciones:	<ul style="list-style-type: none"> Definir y dirigir la estrategia comercial. Investigar los mercados y analizar nuevas ideas. Crear nuevas estrategias para los productos y servicios. Presentar nuevos proyectos de desarrollo comercial. 				
Idiomas:	100% español, 50% inglés				
Género:	Variable				
COMPETENCIAS.					
		Tipo			
Liderazgo	Genérica	A	B	C	D
	Específica				
Trabajo bajo presión	Genérica	A	B	C	D
	Específica				
Trabajo en equipo	Genérica	A	B	C	D
	Específica				
Ética organizacional	Genérica	A	B	C	D
	Específica				
Manejo de conflictos	Genérica	A	B	C	D
	Específica				
Innovación	Genérica	A	B	C	D
	Específica				
Iniciativa	Genérica	A	B	C	D
	Específica				
Compromiso empresarial	Genérica	A	B	C	D
	Específica				
Habilidades requeridas:	Escucha activa, pensamiento crítico, percepción social, negociación, solución de problemas, toma de decisiones.				
Otras características:	Tener una edad entre 30 a 45 años, de preferencia radicado en la ciudad, excelente presencia				

Gerente de Ventas

 <p>AUTOMOTORES DE LA SIERRA S.A.</p>	PERFIL DEL CARGO POR COMPETENCIAS				
DATOS GENERALES DEL PUESTO					
Nombre del puesto:	Gerente de ventas				
Reporta a:	Gerente comercial				
Área:	Comercial				
Horario:	08H00 – 18H00				
Experiencia:	3 años en cargos similares. Manejo de personal.				
Título para el puesto:	Administración de Empresas, Administración Pública o carreras afines.				
CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO					
Objetivo o propósito del puesto:	Planificar, controlar y ejecutar las estrategias de ventas para cumplir con las metas determinadas por la gerencia comercial a nivel nacional e institucional				
Actividades y/o funciones: <ul style="list-style-type: none"> Coordinar y aumentar el porcentaje de ventas. Coordinar los planes de trabajo de los asesores de ventas. Analizar del volumen de ventas. Verificar los nuevos productos disponibles para el mercado. 					
Idiomas:	100% español, 50% inglés				
Género:	Variable				
COMPETENCIAS.					
	Tipo				
Liderazgo	Genérica	A	B	C	D
	Específica				
Trabajo en equipo	Genérica	A	B	C	D
	Específica				
Trabajo bajo presión	Genérica	A	B	C	D
	Específica				
Iniciativa	Genérica	A	B	C	D
	Específica				
Desarrollo de relaciones	Genérica	A	B	C	D
	Específica				
Auto control	Genérica	A	B	C	D
	Específica				
Proactividad	Genérica	A	B	C	D
	Específica				
Compromiso empresarial	Genérica	A	B	C	D
	Específica				
Habilidades requeridas:	Escucha activa, pensamiento crítico, percepción social, negociación, solución de problemas, toma de decisiones.				
Otras características:	Tener una edad entre 30 a 40 años, de preferencia radicado en la ciudad, excelente presencia.				


Supervisor de Ventas

 <p>AUTOMOTORES DE LA SIERRA S.A.</p>	PERFIL DEL CARGO POR COMPETENCIAS				
DATOS GENERALES DEL PUESTO					
Nombre del puesto:	Supervisor de ventas				
Reporta a:	Gerente de ventas				
Área:	Comercial				
Horario:	08H00 – 18H00				
Experiencia:	2 años en cargos similares. Manejo de personal.				
Título para el puesto:	Administración de Empresas, Administración Pública o carreras afines.				
CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO					
Objetivo o propósito del puesto:	Hacer rentable a la institución, realizar periódicamente un análisis de ventas.				
Actividades y/o funciones:	<ul style="list-style-type: none"> Responsabilidad en el cumplimiento de objetivos en ventas de los productos. Cumplimiento de planes estratégicos. Coordinar y supervisar las actividades de ventas. Mantener la satisfacción en los clientes. 				
Idiomas:	100% español, 50% inglés				
Género:	Variable				
COMPETENCIAS.					
		Tipo			
Liderazgo	Genérica	A	B	C	D
	Específica				
Trabajo en equipo	Genérica	A	B	C	D
	Específica				
Trabajo bajo presión	Genérica	A	B	C	D
	Específica				
Iniciativa	Genérica	A	B	C	D
	Específica				
Relaciones humanas	Genérica	A	B	C	D
	Específica				
Auto control	Genérica	A	B	C	D
	Específica				
Dinamismo	Genérica	A	B	C	D
	Específica				
Compromiso empresarial	Genérica	A	B	C	D
	Específica				
Habilidades requeridas:	Escucha activa, pensamiento crítico, percepción social, negociación, solución de problemas, toma de decisiones.				
Otras características:	Tener una edad entre 25 a 40 años, de preferencia radicado en la ciudad, excelente presencia.				

Asesor de Ventas

 <p>AUTOMOTORES DE LA SIERRA S.A.</p>	<p>PERFIL DEL CARGO POR COMPETENCIAS</p>				
DATOS GENERALES DEL PUESTO					
Nombre del puesto:	Asesor de ventas				
Reporta a:	Supervisor de ventas				
Área:	Comercial				
Horario:	08H00 – 18H00				
Experiencia:	2 año en cargos similares				
Título para el puesto:	Administración de empresas, comerciante con buen manejo de relaciones sociales o carreras afines.				
CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO					
Objetivo o propósito del puesto:	Brindar excelente servicio y cordial atención, lograra satisfacción y lealtad de los clientes, consolidar las ventas de la empresa.				
Actividades y/o funciones: <ul style="list-style-type: none"> Tomar el inventario de productos disponibles. Asesorar a los clientes en la adquisición de un producto. Informar sobre promocionales disponibles a los clientes. Brindar satisfacción en el servicio y atención al cliente. 					
Idiomas:	100% español, 50% inglés				
Género:	Variable				
COMPETENCIAS.					
	Tipo				
Valores	Genérica	A	B	C	D
	Específica				
Aceptación de normas y políticas	Genérica	A	B	C	D
	Específica				
Conocimiento de los servicios y/o productos	Genérica	A	B	C	D
	Específica				
Negociación	Genérica	A	B	C	D
	Específica				
Desarrollo de interrelaciones	Genérica	A	B	C	D
	Específica				
Atención al cliente	Genérica	A	B	C	D
	Específica				
Comunicación efectiva y persuasiva (facilidad de palabra)	Genérica	A	B	C	D
	Específica				
Compromiso empresarial	Genérica	A	B	C	D
	Específica				
Capacidad de escucha	Genérica	A	B	C	D
	Específica				
Habilidades requeridas:	Escucha activa, pensamiento crítico, percepción social, negociación, solución de problemas, toma de decisiones.				
Otras características:	Tener una edad entre 25 a 40 años, de preferencia radicado en la ciudad, excelente presencia.				

Relaciones Públicas

	PERFIL DEL CARGO POR COMPETENCIAS				
DATOS GENERALES DEL PUESTO					
Nombre del puesto:	Relaciones públicas				
Reporta a:	Gerente comercial				
Área:	Comercial				
Horario:	08H00 – 18H00				
Experiencia:	2 años en cargos similares				
Título para el puesto:	Estudios en Marketing y Publicidad o carreras afines.				
CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO					
Objetivo o propósito del puesto:	Promover y conducir el desarrollo íntegro del producto en el entorno, involucrando la problemática social y las necesidades de los clientes.				
Actividades y/o funciones:	<ul style="list-style-type: none"> Asesorar y coordinar los eventos. Diseñar estrategias comerciales y publicitarias. Administrar la inversión publicitaria en función de los objetivos comerciales. Investigar, planificar y comprar medios publicitarios. 				
Idiomas:	100% español, 100% ingles				
Género:	Variable				
COMPETENCIAS.					
	Tipo				
Conocimiento de la empresa	Genérica	A	B	C	D
	Específica				
Visión estratégica	Genérica	A	B	C	D
	Específica				
Orientación al cliente	Genérica	A	B	C	D
	Específica				
Orientación a los resultados	Genérica	A	B	C	D
	Específica				
Análisis de problemas publicitarios	Genérica	A	B	C	D
	Específica				
Toma de decisiones	Genérica	A	B	C	D
	Específica				
Creatividad e innovación	Genérica	A	B	C	D
	Específica				
Compromiso empresarial	Genérica	A	B	C	D
	Específica				
Gestión de cambio empresarial	Genérica	A	B	C	D
	Específica				
Habilidades requeridas:	Escucha activa, pensamiento crítico, percepción social, negociación, solución de problemas, toma de decisiones.				
Otras características:	Tener una edad entre 28 a 35 años, de preferencia radicado en la ciudad, excelente presencia.				

6.8. Modelo Operativo

Cuadro N. 29. Modelo Operativo

NO. DE FASE	OBJETIVOS	METAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES	TIEMPO
Socialización	Socializar los resultados de la investigación.	La socialización de la guía de descripción de perfiles por competencias para el mejoramiento del desempeño laboral del personal del Área Comercial de la Empresa Automotores de la Sierra S.A. del cantón Ambato, provincia del Tungurahua, alcanzó un porcentaje del 100%	<p>Conversación con las autoridades para dar a conocer los resultados obtenidos durante la investigación.</p> <p>Aprobación de la reunión con los trabajadores para establecer una alternativa de solución al problema encontrado.</p> <p>Socialización de alternativas de solución que promuevan el mejoramiento del desempeño laboral</p>	Humanos Económicos	<p>Directora: Ing. Alejandra Erazo</p> <p>Investigador: Juan Carlos Rodríguez Iturralde</p>	Del 15 al 18 de septiembre del 2015
Planificación	Planificar talleres de capacitación a los docentes sobre estrategias para fortalecer el razonamiento abstracto y mejorar la enseñanza en Matemática	La planificación de la guía de descripción de perfiles por competencias para el mejoramiento del desempeño laboral del personal del Área Comercial de la Empresa Automotores de la Sierra S.A. del cantón Ambato, provincia del Tungurahua, se cumplió en un 100% facilitando la comprensión, atención, concentración y memoria	<p>Planificar talleres para capacitar a los maestros.</p> <p>Elaboración de fotocopias relacionadas con la selección de personal.</p> <p>Preparación de material tecnológico.</p>	Humanos Económicos Técnicos Pedagógicos	<p>Directora: Ing. Alejandra Erazo</p> <p>Investigador: Juan Carlos Rodríguez Iturralde</p>	Del 13 al 16 de octubre del 2015
Ejecución	Ejecutar la guía de descripción de perfiles por competencias para el mejoramiento del desempeño laboral del	La utilización de la guía de descripción de perfiles por competencias para el mejoramiento del desempeño laboral del personal del Área	<p>Reunión con las autoridades del área Comercial</p> <p>Difusión del contenido de la guía</p>	Humanos Didácticos Económicos	<p>Directora: Ing. Alejandra Erazo</p> <p>Investigador: Juan Carlos Rodríguez</p>	Del 7 al 20 de diciembre del 2015

	personal del Área Comercial de la Empresa Automotores de la Sierra S.A. del cantón Ambato, provincia del Tungurahua	Comercial de la Empresa Automotores de la Sierra S.A. del cantón Ambato, provincia del Tungurahua se cumplió en un 100%; estimulando el trabajo en equipo			Iturralde	
Evaluación	Evaluar la guía de descripción de perfiles por competencias para el mejoramiento del desempeño laboral del personal del Área Comercial de la Empresa Automotores de la Sierra S.A. del cantón Ambato, provincia del Tungurahua	La evaluación de la de la guía de descripción de perfiles por competencias para el mejoramiento del desempeño laboral del personal del Área Comercial de la Empresa Automotores de la Sierra S.A. del cantón Ambato, provincia del Tungurahua equivale a un porcentaje del 100%, fomentando el ambiente laboral, aportando en el comportamiento organizacional	<p>Verificar:</p> <p>La capacidad de trabajar en equipo y resolver problemas</p> <p>La comprensión de diferentes características que aportan en el desempeño laboral mediante la selección de personal.</p> <p>Elaboración de informes</p> <p>Toma de decisiones para mejorar la selección de personal</p>	Humanos Pedagógicos Económicos	<p>Directora: Ing. Alejandra Erazo</p> <p>Investigador: Juan Carlos Rodríguez Iturralde</p>	Del 18 al 25 de enero del 2015

Elaborado por: Juan Carlos Rodríguez Iturralde

Cuadro N. 30. Administración de la propuesta

INSTITUCIÓN	RESPONSABLES	ACTIVIDADES	PRESUPUESTO	FINANCIAMIENTO
AUTOMOTORES DE LA SIERRA S.A.	Autoridades Investigador	<p>Conversación con las autoridades para dar a conocer los resultados obtenidos durante la investigación.</p> <p>Aprobación de la reunión con los trabajadores para establecer una alternativa de solución al problema encontrado.</p> <p>Socialización de alternativas de solución que promuevan el mejoramiento del desempeño laboral</p>	\$120,00	<p>Directora: Ing. Alejandra Erazo</p> <p>Investigador: Juan Carlos Rodríguez Iturralde</p>
	Investigador Autoridades	<p>Planificar talleres para capacitar a los maestros.</p> <p>Elaboración de fotocopias relacionadas con la selección de personal.</p> <p>Preparación de material tecnológico.</p>	\$80,00	<p>Directora: Ing. Alejandra Erazo</p> <p>Investigador: Juan Carlos Rodríguez Iturralde</p>
	Investigador	<p>Reunión con las autoridades del área Comercial</p> <p>Difusión del contenido de la guía</p>	\$50,00	<p>Directora: Ing. Alejandra Erazo</p> <p>Investigador: Juan Carlos Rodríguez Iturralde</p>
	Investigador	<p>Verificar: La capacidad de trabajar en equipo y resolver problemas</p> <p>La comprensión de diferentes características que aportan en el desempeño laboral mediante la selección de personal.</p> <p>Elaboración de informes</p> <p>Toma de decisiones para mejorar la selección de personal</p>	\$50,00	<p>Directora: Ing. Alejandra Erazo</p> <p>Investigador: Juan Carlos Rodríguez Iturralde</p>

Elaborado por: Juan Carlos Rodríguez Iturralde

6.9. Previsión de la evaluación de la propuesta

Cuadro N. 31. Previsión de la evaluación de la propuesta

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
¿Quiénes solicitan evaluar?	<p>Considerando que, el desarrollo organizacional contribuye en el desempeño laboral de los trabajadores, alcanzando niveles de desempeño laboral, conllevando al análisis, a la reflexión y al conocimiento del entorno; la presente propuesta es solicitada por:</p> <p>Autoridades de la Empresa. La investigador</p>
¿Por qué evaluar?	<p>Se evalúa porque:</p> <p>Es importante hacer un seguimiento de la desempeño mediante la aplicación de actividades que favorecen en el conocimiento del entorno laboral.</p> <p>Necesario identificar en el colaborador el desempeño, habilidades laborales; reforzando el rendimiento y el cumplimiento de objetivos.</p>
¿Para qué evaluar?	<p>Evaluar para:</p> <p>Analizar el nivel de desarrollo organizacional de los colaboradores y rendimiento laboral.</p> <p>Mejorar el desempeño de los colaboradores, fortaleciendo el cumplimiento de funciones y objetivos empresariales.</p>
¿Con qué criterios?	<p>Los criterios de evaluación se realizarán mediante la validez, confiabilidad, practicidad y utilidad de riesgos ergonómicos para mejorar el desarrollo de las actividades laborales, fomentando la seguridad, confianza, valoración de los colaboradores de la Empresa Nevado Roses Ecuador</p>
¿Indicadores?	<p>Entre los indicadores para evaluar la aplicación del desarrollo organizacional y el desempeño laboral sobresalen los siguientes:</p> <p>Conocimiento del entorno.</p> <p>Desarrollo de la observación, comprensión, organización, favoreciendo la toma de decisiones.</p>
¿Quién evalúa?	<p>La evaluación corresponde al investigador conjuntamente con el departamento de Talento Humano, quienes determinan el proceso evolutivo del colaborador, evitando perjudicar en el proceso de actividades, en la autoestima, confianza y seguridad en sí mismo.</p> <p>Además, la evaluación puede ser solicitada también por:</p>

	<p>Autoridades de la empresa</p> <p>La investigador colaboradores</p>
¿Cómo evaluar?	<p>Evaluar durante:</p> <p>La evaluación referente al desarrollo organizacional puede evaluarse:</p> <p>En los niveles desempeño, rendimiento, habilidades; donde el colaborador aprende métodos para mejorar el desempeño y adquiere valores mediante la convivencia en el entorno.</p>
Fuentes de información	<p>Se evalúa :</p> <p>En un ambiente de respeto a la libertad de los colaboradores considerando su capacidad de elegir, decidir y actuar aprendiendo a ser responsables.</p> <p>Respeto, aceptación de la originalidad personal apoyando en su crecimiento según sus posibilidades y limitaciones.</p>
¿Con qué evaluar?	<p>Mediante el desempeño laboral, el trabajo en equipo, la comunicación la responsabilidad en el cumplimiento de funciones.</p> <p>Observando el comportamiento del trabajador y relaciones interpersonales</p> <p>En el aporte en la toma de decisiones</p> <p>En la resolución de problemas o conflictos comerciales</p>

Elaborado por: Juan Carlos Rodríguez Iturralde

Bibliografía

- Constitucion De Ecuador. (2015). Ecuador: Seccion Septima Art.32.
- Acosta, M. (1999). Factores Financieros Internos Y Competitividad Empresarial. Santa Cruz De Tenerife, España: Tesis Doctorial.
- Aguilar, E. (2008). Psicología Y Filosofía Del Trabajo (Primera Ed.). Quito, Ecuador: Ruiz.
- Arce Arnez, C. M. (2013). El Clima Laboral.
- Arfuch, L. (1995). La Entrevista una Invencion Dialogica. Barcelona España.
- Armando, C. (2010). Gestion Del Talento Humano. Bogota: Ecoe.
- Berumen, S., & Palacios, O. (2009). Competitividad, Clusters E Innovación. México: Trillas.
- Buzon, V. M. (2015). Tipos De Erginomía. España: Alpes.
- Caldera, M. (2004). Planeación Estratégica De Recursos Humanos. Nicaragua: Consultoria S. A.
- Canal, F. (2010). Estructura Para Elaborar Guías Didácticas (Séptima Ed.). Barcelona, España: Parramón.
- Chiavenato, I. (2009). Gestión Del Talento Humano. Bogotá: Mcgraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). Administración De Recursos Humanos. México: Mcgraw-Hill.
- Clellan, D. (2009). Estudio De La Motivación Humana. Madrid, España: Narcera.
- Cortes, M. E. (2010). Clima Laboral.
- Diego, G. (2013). La Ergonomia En El Desempeño Profesional Del Area Administrativa. Ambato.
- Dolan, S., & Valle, R. (2006). Gestión Del Talento Humano. Madrid, España: Mcgraw-Hill.
- Fea, U. (1993). Competitividad Es Calidad Total. Barcelona: Alfaomega S.A.
- Ferrando, M. G. (1992). La Encuesta. Madrid España.
- Hawes, C. Y. (2013). Trabajo En Equipo Y Competencias Laborales. Talca, Chile: Universidad De Talca.

- Laboral, C. (2015). Obligaciones Del Empleador Y Del Trabajador. Ecuador: Capitulo Iv Art 42.
- Lledo, P. (2011). Gestión Del Talento Humano. Buenos Aires, Argentina: Ecoe.
- Losada, A. (1993). Seguridad Industrial. España: Alpes.
- Martínez, J. (2008). El Arte De Enseñar. La Paz, Bolivia: La Hoguera.
- Matos, F. (2013). Evaluacion Del Desempeño. España.
- Mora, C. (2012). Administración De Personal Y Recursos Humanos. Bogotá, Colombia: Mcgraw-Hill.
- Moreno, J. (2008). Gestión Por Competencia Laboral. Guatemala: Intecap.
- Motowidlo, S. (2013). Rendimiento Laboral. México, México: Mcgraw-Hill.
- Nacional, H. C. (2015). La Comision De Legislacion Y Codificacion. Ecuador : Art. 438.
- Newstrom, J. (2003). Comportamiento Humano En Las Organizaciones. México, México: Mcgraw-Hill.
- Pérez, A. (2005). La Gestión Del Conocimiento: Un Enfoque En La Gestión Empresarial. La Habana, Cuba: Masson.
- Perez, P. (2014). Le Ergonomia Y Su Incidencia En El Desempeño Lbaoral De Los Colaboradores Del Departamento De Talento Humano De La Emopresa Electrica Ambato De La Ciudad . Ambato.
- Porter, M. (2006). Estrategia Y Ventaja Competitiva. Barcelona: Deusto.
- Quintero, N. &. (2008). Clima Organizacional Y Desempeño Laboral. Santiago, Chile: Negotium.
- Soto, B. (2015). El Perfil Por Competencias. Bogota, Colombia : Editorial Gestion.
- Trabajador, O. D. (2015). Obligaciones Del Trabajador. Ecuador: Capitulo Iv Art. 45.
- Ttrabajador, P. A. (2015). Es Prohivio Al Trabajador. Ecuador: Capitulo Iv Art. 46.
- Vasquez, M. (2008). Gestión Estratégica De Procesos Administrativos Del Talento Humano. Caracas, Venezuela: Ceolevel.



Encuestas realizadas a los colaboradores del Área Administrativa

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
Facultad de Ciencias de la Educación
Carrera de Psicología Industrial



Estimado colaborador: El perfil por competencias y su incidencia en el desempeño laboral del personal del área Comercial de la Empresa Automotores de la Sierra S.A., del cantón Ambato provincia de Tungurahua, se solicita muy comedidamente, se digné contestar el presente cuestionario de manera confiable.

Los resultados ayudarán al fortalecimiento del desempeño laboral

Instrucción: Sírvase colocar una **X** en la alternativa que usted esté de acuerdo.

No.	PREGUNTAS	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1	¿Considera usted que el perfil por competencias está formado por las habilidades y conocimientos que se requieren para desempeñar un puesto de trabajo, contribuyendo en la cultura empresarial?			
2	¿Cree usted que el trabajador demuestra habilidades para trabajar en equipos potenciando la creatividad, la capacidad de autoaprendizaje y la capacidad para tomar decisiones en los diferentes ámbitos?			
3	¿Cree usted que en la empresa el personal demuestra responsabilidad, compromiso, cumplimiento de funciones, manteniendo conductas acordes con los objetivos y valores organizacionales?			
4	¿Considera usted que en la empresa el trabajador demuestra potencial para dirigir, comunicar, y motivar el personal a su cargo, fomentando el trabajo en equipo y gestionando conflictos?			
5	¿En la empresa el sistema de selección, y evaluación se efectúa mediante un perfil de competencias integrando la aceptación de normas y políticas, el conocimiento organizacional, la práctica de valores, y la			

	búsqueda de la excelencia?			
6	¿Considera que el trabajador demuestra sus capacidades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, en el cumplimiento de funciones?			
7	¿Usted en el campo laboral ha fortalecido la disciplina, actitud cooperativa, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización?			
8	¿En la empresa mediante estándares de trabajo, potencia la responsabilidad, y el cumplimiento, maximizando el desempeño?			
9	¿Cree usted que en la empresa se establece políticas de promoción, ascensos y rotaciones adecuadas, fortaleciendo las relaciones humanas, mejorando el clima organizacional?			
10	¿En el ámbito laboral se considera como factores esenciales para el rendimiento la motivación, el ambiente de trabajo, la participación en el control y planificación de sus tareas promoviendo la confianza, seguridad y autonomía?			

Gracias por su colaboración

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
Facultad de Ciencias de la Educación
Carrera de Psicología Industrial



Estimado colaborador: El perfil por competencias y su incidencia en el desempeño laboral del personal del área Comercial de la Empresa Automotores de la Sierra S.A., del cantón Ambato provincia de Tungurahua, se solicita muy comedidamente, se digna contestar el presente cuestionario de manera confiable.

Los resultados ayudarán al fortalecimiento del desempeño laboral

Instrucción: Sírvase colocar una **X** en la alternativa que usted esté de acuerdo.

No.	PREGUNTAS	SIEMPRE	A VECES	NUNC A
1	¿Usted es evaluado mediante la demostración de habilidades y conocimientos que se requieren para desempeñar un puesto de trabajo, contribuyendo en la cultura empresarial?			
2	¿Usted demuestra habilidades para trabajar en equipos potenciando la creatividad, la capacidad de autoaprendizaje y la capacidad para tomar decisiones en los diferentes ámbitos?			
3	¿Usted demuestra responsabilidad, compromiso, cumplimiento de funciones, manteniendo conductas acordes con los objetivos y valores organizacionales?			
4	¿Usted demuestra potencial para dirigir, comunicar, y motivar el personal a su cargo, fomentando el trabajo en equipo y gestionando conflictos?			
5	¿Usted es seleccionado y evaluado mediante un perfil de competencias integrando la aceptación de normas y políticas, el conocimiento organizacional, la práctica de valores, y la búsqueda de la excelencia?			
6	¿Usted demuestra sus capacidades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, en el cumplimiento de funciones?			

7	¿Usted en el campo laboral exterioriza disciplina, actitud cooperativa, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización?			
8	¿Usted cumpliendo estándares de trabajo, potencia la responsabilidad, y el cumplimiento, maximizando el desempeño?			
9	¿En la empresa se establece políticas de promoción, ascensos y rotaciones adecuadas, fortaleciendo las relaciones humanas, mejorando el clima organizacional?			
10	¿En el ámbito laboral se considera como factores esenciales para el rendimiento la motivación, el ambiente de trabajo, la participación en el control y planificación de sus tareas promoviendo la confianza, seguridad y autonomía?			

Gracias por su colaboración