



Competencias laborales para el desempeño laboral del servidor público



**Marco Antonio Lluncor Tello
Adolfo Cacho Revilla
Rosas Carranza Guevara
Melissa Dalila Feria Hernández
Yajaira Lizeth Carrasco Vega**



Competencias laborales para el desempeño
laboral del servidor público

Marco Antonio Lluncor Tello
Adolfo Cacho Revilla
Rosas Carranza Guevara
Melissa Dalila Feria Hernández
Yajaira Lizeth Carrasco Vega

Competencias laborales para el desempeño
laboral del servidor público

ISBN: 978-9942-603-50-0

Savez editorial

Título:

Competencias laborales para el desempeño
laboral del servidor público

Primera Edición: 2022

ISBN: **978-9942-603-50-0**

Obra revisada previamente por la modalidad doble par ciego, en caso de
requerir información sobre el proceso comunicarse al correo electrónico
editor@savezeditorial.com

Queda prohibida la reproducción total o parcial de esta obra por cualquier medio
(electrónico, mecánico, fotocopia, grabación u otros), sin la previa autorización por
escrito del titular de los derechos de autor, bajo las sanciones establecidas por la ley. El
contenido de esta publicación puede ser reproducido citando la fuente.

El trabajo publicado expresa exclusivamente la opinión de los autores, de manera que
no compromete el pensamiento ni la responsabilidad del Savez editorial

Prólogo

Este libro propone un modelo de competencias laborales para optimizar el desempeño laboral del servidor público en el Gobierno Regional de Lambayeque. La metodología utilizada correspondió al de tipo descriptivo-propositivo, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental. Las técnicas de recolección de datos manejada fue la de campo y la encuesta, el instrumento usado el cuestionario con escala tipo Lickert, aplicado a una muestra de 96 servidores públicos nombrados y contratados permanentemente de la Unidad Ejecutora 001 – Sede Regional del Pliego Región Lambayeque. Los resultados expresaron a nivel total y por dimensiones puntajes elevados, el coeficiente de confiabilidad general fue de 0,986; para las dimensiones administrativos su resultado fue de 0,962, la dimensión sociales obtuvo un 0,860 y la dimensión técnicos un 0,975. Se concluye que el desempeño laboral en la totalidad de servidores públicos es de un 54.2% buenos, el 10.4% es regular y el 35.4% bajo, priorizándose aplica el modelo de competencias laborales para optimizar el desempeño laboral del

servidor público en el Gobierno Regional de
Lambayeque.

El Gobierno Federal de México para el año 2007, desarrolló una estrategia de capacitación anual, tomando como base su diagnóstico de necesidades desarrollado con anticipación, herramienta sistematizada para optimizar el proceso y asegurar las competencias de los colaboradores por parte de su jefe directo, se identificaron y priorizaron componentes que lograron incorporar en su programa de capacitación. Convirtiéndose en un país con mayor avance en la implementación de este tipo de iniciativas en el territorio Latinoamericano. En consecuencia, aproximadamente 30 mil trabajadores según los niveles del Gobierno Federal de México lograron acceder a una capacitación durante los periodos del año 2007 al 2011, exclusivamente en contenidos de PpR.

Con la creación del SERVIR y la transformación de modernización del aparato estatal, se prioriza el servicio que toda entidad pública debe facilitar al ciudadano.

A pesar de la existencia de la normativa legal para la evaluación del personal, en el Gobierno Regional Lambayeque, esta acción administrativa no se desarrolla

tal como lo indica el dispositivo en las fechas estipuladas. Al contrario, para desarrollar mejor las funciones el servidor opta por capacitarse oportunamente asumiendo ellos con los gastos que acarrea dicho proceso, los responsables de las oficinas de Administración, no desarrolla un programa eficaz de capacitación a cargo de la entidad, obviando de igual un proceso selectivo del personal beneficiado.

El Gobierno Regional de Lambayeque afronta dificultades para consolidarse como un ente público que forje el impulso de la región, proyecte o cambie su imagen y brinde servicios de calidad a las personas usuarias que indistintamente asiste o hace acto de presencia para presentar o formalizar algún tipo de diligencia.

CEPLAN, como ente rector del planeamiento institucional, nos muestra una realidad al momento de realizar las evaluaciones de los documentos de gestión del Gobierno Regional Lambayeque, existen planes autorizados por la entidad que no se ajustan a los indicadores emanados por el gobierno nacional, las gerencias regionales realizan una deficiente evaluación al

ingresar información distinta a los objetivos que como entidad la región aprobó en su momento,

Del resultado de las últimas elecciones regionales, los gobernadores y personal de confianza carece de entendimiento en gestión pública, muestra de ello, es la poca capacidad para desarrollar una buena gestión a raíz del estado de emergencia dictaminado por el gobierno de turno por el COVID-19, la falta de coordinación y comunicación entre sus funcionarios ocasiona un clima organizacional deficiente al imponer decisiones que no ayuda al servidor público cumplir una correcta ejecución de sus labores cotidianas, por el contrario, se evidencia los actos de corrupción al designar funcionarios con perfil distinto al cargo que ocupan, la falta de liderazgo, ocasiona no trabajar en equipo.

Se observa casos de algún servidor público que incumple con los perfiles para el desarrollo de sus funciones y no está acorde a lo que ejecutan actualmente en el interior de dicho ente público.

El trabajo remoto practicado por el servidor público en el Gobierno Regional Lambayeque y que está amparado por el ente rector SERVIR, no tiene el apoyo de las autoridades regional, tardíamente implementan los protocolos sanitarios sin tomar en cuentas las medidas urgentes, establecidas a través del Ministerio de Salud, lo que impide realizar más adelante un trabajo presencial y/o mixto, demostrando debilidades del clima organizacional en las entidades que repercute en el desempeño laboral del servidor público, no cuenta con las garantías para realizar un eficiente trabajo que logre plasmar con los objetivos de la organización, lo que motiva a realizar la presente investigación.

Luego del análisis realizado, se planteó la pregunta del problema como: ¿De qué forma el modelo de competencias laborales influye en el desempeño laboral del servidor público en el Gobierno Regional de Lambayeque?

El estudio por su importancia, presenta una justificación y se describe a continuación:

“Científica. Se utilizó el procedimiento científico y de este modo se logró realizar contribuciones a la proposición en base a las derivaciones originarios logrados”.

“Práctica. Se realizó la investigación con el propósito para calcular el problema enfocado en el desempeño laboral de los empleados, igualmente en la atención de un bosquejo para corregir las competencias laborales del personal y por ende a la disolución de esta dificultad, que es el desempeño laboral”.

“Metodológica. Admitida la idea de bosquejo para optimar las capacidades profesionales se logrará poseer mano de obra sobresaliente y competentes; con ello extenderá el desempeño laboral, lo que ayudará al entorno de subsistencia de las corporaciones, se empleó el proceso de investigación probada, así como los espacios del esquema”.

“Legal: Está encuadrado dentro de”:

- “Ley N° 27783 - Orgánica de Gobiernos Regionales”.

- “D. Leg. N° 276 - Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público”.
- “Ley N° 30057 – del Servicio Civil”.
- “D.S. N° 040-2014-PCM – Reglamento General de la Ley del Servicio Civil”.

El trabajo conserva un aporte teórico que ayuda y expone las ilustraciones efectivas sobre los compendios doctrinarios, consiente constituir, examinar y plasmar exploración de la construcción de las recomendaciones como respaldo para una representación eficiente y perfeccionar el adiestramiento de los asistentes administrativos.

Para esta primera parte del estudio, el objetivo general estará definido en Proponer un modelo de competencias laborales para optimizar el desempeño laboral del servidor público en el Gobierno Regional de Lambayeque. Los objetivos específicos: Determinar el panorama de desempeño laboral que muestra el servidor público en el GORE Lambayeque. Diseñar un modelo de competencias laborales para optimizar el desempeño

laboral del servidor público en el GORE Lambayeque. Validar el modelo de competencias laborales para optimizar el desempeño laboral del servidor público en el GORE Lambayeque por medio de juicio expertos o mediante juicio de expertos.

Así mismo, el estudio a desarrollar presenta su hipótesis y se plasma de la siguiente forma: El modelo de competencias laborales contribuye efectivamente en el desempeño laboral del servidor público en el Gobierno Regional de Lambayeque.

“La hipótesis de investigación fue de proposiciones tentativas sobre las posibles relaciones entre dos o más variables” (Hernández, 2014, p.107)

Se aplican en doctorados descriptivos, para ambicionar presagiar un antecedente en la variable que se pretende evaluar u prestar atención.

En el escenario internacional, luego de realizar un análisis de lo requerido para la investigación, se menciona a Aguilar, ét. al (2019) en su producto acreditado que adquirió como intención conocer el cuadro de

capacidades profesionales en enfermeras en espacios determinados o complicadas en la atención. El estudio fue transversal. La muestra fue de 118 especialistas de zonas concretas del atendido. Se construyó un marco teórico institucional a través de la observación extremado de la pericia sanitaria. Una unificados los resultados se visualizó dificultades al momento de identificar las capacidades señaladas, entre ellas, las de temperamento general, coligadas al estar dominadas, las agrupadas a la innovación estuvieron reconocibles. Al final concluyen que la identidad de competencias laborales a través de un muestreo engrandece el conocimiento del ambiente laboral y asigna un valor a la intuición en el perímetro de la atención. La investigación guarda similitud con la variable competencias laborales, cuyos resultados serán de gran utilidad para confrontarlos con las conclusiones del trabajo de investigación.

Solís et al. (2019) según su publicación científica, el objetivo fue contribuir al universo profesional, a un experto con apropiada lucidez y forma de desempeño. Se manipuló la pericia de la indagación espontánea, la autoevaluación, las entrevistas, las auditorías médicas,

exámenes, entre otros, cuyo enfoque es el cualitativo. Las combinaciones de varias técnicas en el proceso de evaluación propiciaron mayor confiabilidad de los resultados. Todos concluyen que la educación de capacidades universitarias posee sus elementos de temperamento cognoscitivo y motivacional compuestos de carácter firme, al residir fusionadas en el servicio se desenvuelven durante la profesionalización para su impulso en las deliberaciones asumidas en su trabajo cotidiano, aporta a subir la eficacia de los negocios de salud que se ofrecen a la comunidad. El estudio guarda similitud con la variable competencias laborales, cuyos resultados serán de gran utilidad para confrontarlos con las conclusiones del trabajo de investigación.

Para Pugh y Lozano (2019) en su artículo de revista. El objetivo fue mejorar la transformación de mejora de capacidades genéricamente en alumnos de estudios técnicos de horizonte superior. El estudio fue cualitativo de tipo fenomenológico. El modelo fue de 7,000 estudiantes, las herramientas manipuladas fueron la entrevista, revisión documental relevante y notas de observación de campo. El análisis interpretativo de la

información fue abordado a través de la asociación de módulos de vigilancia, que lograron una mejor aproximación a la realidad presentada por los entrevistados. Los resultados apuntan que su perfeccionamiento obedece primordialmente de la plataforma de las capacidades, el grado de dominio y lo significativo y desafiante de las actividades; y su grado de contextualización al entorno laboral. Ambos concluyen y proponen que su perfeccionamiento obedece especialmente de la plataforma de las aptitudes que aporta el alumno al afiliarse a la corporación. La investigación guarda similitud con la variable competencias laborales, cuyos resultados serán de gran utilidad para confrontarlos con las conclusiones del trabajo de investigación.

Luna et al. (2019) según su publicación científica el objetivo fue sustentar un modelo teórico como el clima organizacional influye encima del deber institucional en aquellas jurisdicciones burócratas. La investigación se basó en el modelo multidimensional que armonice con una correlacional. Se aplicó un escrutinio absoluto de los escritos para identificar ocho dimensiones del clima

organizacional al interior de las corporaciones estatales nombrados demarcaciones educativas. Los resultados son sólidos con las hipótesis existentes del clima organizacional y logran ser rentables para su evaluación. La conclusión final a la que se llegó correspondió la valoración de las posesiones psicométricas hacia la cultura organizacional, luego equilibrar cualquier dependencia que interceda el clima organizacional y el desempeño de los administrativos. La experiencia guarda similitud con la variable desempeño laboral, las deducciones serán rentables para cotejar los desenlaces con la labor de investigación.

Matabanchoy et al. (2018) en la publicación de investigación científica, el objetivo fue detallar la idea de apreciación del servicio y valorar sus resultados en la eficacia de vida profesional del empleado. Se utilizó el método de exploración segura de la bibliografía, a modo de análisis integrativo, observacional y retrospectivo. Se analizaron 55 apartados informados en las plataformas de referencias Redalyc, Scielo, Science Direct y Dialnet desde el 2008 hasta el 2018 de manera general las metodologías y procesos manejadas para apreciar la

capacidad de los recursos humanos de conformidad a la sección de sondeo. Las resultas muestran los juicios de elección, detalle, afinidad entre C.V.L. y Ed planteados sobre las reparticiones de salud, formación y organizacional. Concluyen que la evaluación de desempeño distingue la contribución del empleado al beneficio de los orbjtivos institucionales, asumiendo el cálculo del rendimiento, el progreso y la eficacia de subsistencia profesional de los participantes. El estudio guarda similitud con la variable desempeño laboral, las deducciones serán ventajosas para probar con los desenlaces del encargo a investigar.

Para el ámbito nacional, se recurrió a investigaciones como la de Torren (2019) en su tesis doctoral, la intención fue comprobar, puntualizar y revelar la correlación de la actividad de talentos humanos y las competencias laborales en los colaboradores. El paradigma de exploración tuvo un alcance correlacional, con orientación cuanti, cuali y fenomenológico. La prueba quedó formada por 54 trabajadores, se empleó el cuestionario con escala Lickert y entrevistas. Manejó la técnica descriptiva alfa de cronbach para establecer su confiabilidad. Los resultados

muestran $p < 0.5$ estando su factor de correlación r de Pearson parecida a 0,648, el factor de valor R fue de 0,419. Concluye y demuestra la presencia de una correlación reveladora del manejo de personas y las aptitudes profesionales del equipo colaborador en la U.N. de Madre de Dios 2018. La investigación guarda similitud con la variable competencias laborales, las deducciones serán propicias para comprobar con las críticas del proyecto a investigar.

Según Rosario (2018) en su investigación desarrollada en su tesis doctoral. El objetivo fue explicar que las aptitudes competitivas y el servicio logístico intervienen efectivamente en el encargo de los ideales de pesquisa científica y tecnológica. La exploración manejó la orientación cuantitativa con esquema no empírica de corte transversal tipo explicativo causal. El ejemplo tuvo a 49 docentes investigadores, aplicándose como instrumentos los cuestionarios con tipo de respuesta rápida. Para el cálculo de la confiabilidad de las herramientas se consiguió coeficientes de alfa de cronbach aceptables obteniendo valores cercanos a 1. Después de obtenidos los resultados, se concluyó afirmando que

prevalece dominio efectivo en las aptitudes competitivas y el servicio logístico sobre el trabajo de las propuestas de observación científica costeados con capitales de focam de la U.N.H., 2018; con p: 0,000 mínimo a 0,05. El estudio guarda similitud con la variable competencias laborales, las deducciones serán propicias para comprobar con las críticas del proyecto a investigar.

Para Altamirano (2016) según su tesis doctoral. El objetivo fue bosquejar la idea de competencias laborales cause perfeccionar el desempeño laboral de los recursos humanos. Fue descriptiva, propositiva, manipuló el diseño no experimental. La prueba fue de 45 empleados designados no probabilística por conveniencia, se empleó un cuestionario prototipo Likert. Se elaboraron tablas de distribución de frecuencias. Los resultados respecto al desempeño laboral, se se enlaza a los esquemas destrezas y facultades de los servidores con 63% valiosas, 20% usuales y 17% deslucidas; el formato comportamientos con un 51% beneficiosas, 27% frecuentes y 22% pésimas; y, la dimensión metas y resultados son 60% beneficiosas, 26% frecuentes y 14% desfavorables. Al final concluye que el desempeño

laboral simbolizan el 57.7% buenas, un 24.7% regulares y un 17.6% malas. La investigación guarda similitud con la variable desempeño laboral, las deducciones serán propicias para comprobar con las críticas del proyecto a investigar.

Según Tello (2019) en su tesis doctoral. El objetivo estuvo en comprobar la correlación que intervenga la motivación y el desempeño laboral de los empleados. Tuvo orientación mixta, con hegemonía de orientación cuantitativa y complementario a la cualitativa. La muestra estuvo integrada por 217 trabajadores, aplicándose dos cuestionarios. Se manipuló el alfa de cronbach en la firmeza y validación de los instrumentales. El producto de la pesquisa fue viable lograr la sucesiva conclusión, determinando que prevalece una correlación discreta con la motivación y el desempeño laboral de los recursos humanos de la U.N del Centro, con un componente de 0,500 de Tau de Kendal, en el que $0,000 < 0,05$; en efecto, reconoció su afinidad. El estudio guarda similitud con la variable desempeño laboral, las deducciones serán propicias para comprobar con las críticas del proyecto a investigar.

Pacheco (2017) en su tesis doctoral. El propósito es recoger la correlación positiva de las variables clima organizacional y desempeño laboral. La exploración utilizó el boceto transversal, correlacional y no experimental. Trabajó con un prototipo de 146 personas entre gerentes, administradores y empleados de las Pymes hoteleras de Robamba, manejando la pericia de la encuesta. Para obtener los resultado se apoyó al análisis factorial confirmatorio. Los resultados y conclusión final demostraron que si prevalece un predominio verdadero del clima organizacional y el desempeño laboral, corroborando la suposición estándar. Dicha pesquisa guarda similitud con las variables, las deducciones serán propicias para comprobar con las críticas del proyecto a investigar.

Para García (2017) según su investigación en su tesis doctoral. El objetivo fue establecer el parentesco de las competencias genéricas y el desempeño laboral en las infantas y medianamente empresas. El estudio se desarrolló con orientación descriptiva, correlacional, con esquema no experimental transeccional. La muestra seleccionada fue de 230 trabadores a través de un sub

conjunto de los ciudadanos, utilizando como instrumento el cuestionario. Para el soporte estadístico se utilizó la prueba de Kaiser-Meyer-Olkin y Bartlett. Los resultados y conclusiones comprueban que impera una relación continua, productiva y elocuentemente de 0,417 de las habilidades genéricas y la destreza profesional del recurso humano en las pequeñas y micro empresas, que ratifica la conjetura de encargo determinado. El estudio guarda similitud con la variable desempeño laboral, las deducciones serán propicias para comprobar con las críticas del proyecto a investigar.

A pesar de la poca información en el ámbito local, se pudo indagar a Reyes (2019) en su trabajo de tesis doctoral. La intención de la pesquisa fue exteriorizar cómo interviene el clima organizacional en el desempeño competitivo de los recursos humanos de dicho consorcio. Se manejó la técnica cuantitativa, con paradigma descriptivo correlacional. El patrón seleccionado la integró 94 personas, el elemento utilizado fue el cuestionario. Se aplicó de rigor científico, el beneficio indica que el 84% de los servidores adquieren un espacio habitual sobre clima organizacional, el 9.6% poseen

distancia virtuosa y el 6.4% conquistan panorama bajo, implantando un clima organizacional de nivel regular (84%). Deduce que el clima organizacional cede sugestivamente del desempeño laboral, en la evidencia se manejó el elemento spearman es $R_{ho} = 0,654$ (constatando una media valiosa) con horizonte de significancia $p = 0,0000$ quedando este mínimo al 5% ($p < 0,05$). La investigación guarda similitud con las variables, las deducciones serán propicias para comprobar con las críticas del proyecto a investigar.

La investigación presenta una fundamentación teórica que busca en primera instancia conceptualizar o definir el concepto de las competencias laborales, entre ellos, Ibarra (1997), menciona que surge:

A modo de consulta a las pretensiones de la globalización, ayudando a renovar siempre. (p.12)

El enfoque de competencia laboral contribuye a la calidad, pertinencia de instrucción y adiestramiento.

“El concepto de competencia laboral se ha transformado. Es embarazoso prevenir un entendimiento sobre creación

de responsabilidad que se enlace con el vocablo aptitud. Esta concepción se conquista como enmienda a las dificultades que el negocio de los métodos y la globalización cambiaría han asignado a la concordancia entre las habilidades profesionales con la producción laboral" (Gallart, 1995, p.18).

Las competencias laborales han progresado hasta obtener retos claves. Vargas (2006), expresa que:

Esta maniobra soporta a las probidades competitivas como la conducta, cumplimiento, hacia la exigencia de otras competitividades como compromiso en equipo, facultad de observación, instruirse y educarse, resolución de inconvenientes, entre otros. (p.15)

Es imperioso tener control del significado de competitividad y globalización, presente en los distintos procedimientos provechosos inducidos por la pujanza de la oferta.

"La competencia laboral es el acumulado de términos, experiencias, condiciones, potenciales que obtienen los

individuos y que las induce a efectuar un agregado de agilidades con un buen interés” (Jiménez, 1997, p.353).

En el proyecto a desarrollar se tomará en consideración lo expuesto por Jiménez (1997).

“De acuerdo a su enfoque, menciona que la competitividad como particularidad intensa del sujeto, y que vive causalmente conectada con un juicio de reseña y servicio de una responsabilidad. Desvincula la variable competencia laboral en las consecutivas dimensiones: conocimiento, habilidades y actitudes” (Spencer y Spencer, 1993, p.34).

“El conocimiento viene hacer el saber básico que se refiere para desempeñarse una tarea, faena, un porte de sistematización íntima del personaje, que surge de manera consecuente e instintiva” (López, 2005, p.42).

Martínez (2009) describe a las habilidades como el medio exhaustivo que goza un individuo para ejercer competentemente en contextos determinados de responsabilidad (p.96).

Dubrin (2004) indica que el concepto de actitudes se basa a las:

Los instintos comparativamente continuos de impresiones, dogmas y tácticas encauzados hacia los hombres, congregaciones, opiniones, argumentos o síntesis concluyentes (p.165)

Contrastes propios que afligen el proceder de los organismos.

Hablar sobre las dimensiones de las competencias laborales, se citarían una diversidad de autores, de la revisión bibliográfica destaca otra propuesta que es de Levy-Leboyer. Ortega (2005) destaca a:

Aptitudes en quehaceres definidas del deber, en ocupaciones no fijadas del puesto, la información cifrada y verbal, evidencia de voluntad, proteger la conducta íntima, proporcionar el servicio de los semejantes y del conjunto, la vigilancia y liderazgo; y, la autoridad (p.123)

Ocho dimensiones universales para el proyecto de las competencias profesionales.

“Realizado el análisis, para el estudio que el caso nos ocupa, se considerará las dimensiones establecidas” (Spencer y Spencer, 1993, p.36).

El siguiente paso es tocar lo que corresponde a las sugerencias, Brooking (citado en López, 2005, p.40), planteó para la base de la competencia laboral, tres vertientes de conocimiento: el tácito, explícito y evidente.

“La preparación tácita, es una idea original, esencial al entorno de los sujetos, de usanza típica, estando su difusión muy compleja, esta preparación es involuntaria” (López, 2005, p.41).

“La experiencia explícita, es posible endosarlo al documento, el sujeto es consecuente de su efectividad, toma complicaciones metódicos o frecuentes” (López, 2005, p.41).

“La idea implícita, es una experiencia grupal, se atina en las rutinas operacionales, en los procesos y la ciencia de sociedad. La divergencia entre tácito e implícito” (López, 2005, p.41).

Martínez (2009) por otro lado, manifiesta que:

La capacidad de un ente obtiene ser probada en principio a los componentes que se decretan. (p. 54)

Se ahonda 03 indicaciones.

“Las habilidades intelectuales, es la facultad del humano para destinar los instructivos académicos y decisión para el cumplimiento de sus facultades y el resultado de las dificultades de la faena, es decir el saber hacer” (Martínez. 2009, p.9).

“Las habilidades sicomotoras, es la cabida del sujeto para consumir actividades expeditivas, firmes y exactos en la faena, mediante una operación variada de potestades acústicas, auditivas e intelectuales. Además, se les interpreta como las habilidades operantes de la plantilla” (Martínez, 2009, p.9).

“Las habilidades interpersonales, es la experiencia particular para la interacción benéfica, para conversar, inducir, recrear, vigilar, enseñar, tratar o advertir” (Martínez, 2009, p.9).

Dubrin (2004) menciona, para marcar las cualidades se debe suponer:

“Complacencia en la tarea, se puntualiza a la cualidad completa de un elemento hacia el encargo que consume. Si un sujeto se halla contento con el encargo que produce, descubrirá una conducta verdadera hacia él” (Dubrin, 2004, p.168).

“Obligación con el cargo, se define como el horizonte que un personaje se solidariza con su encargo, le importa lo que formaliza, colabora de modo eficaz en lo que él vaticina y también medita su servicio como significativo para la evaluación propia” (Dubrin, 2004, p.168).

“Compromiso organizacional, se reseña a la condición que un dependiente se nivela como una estructura determinada y con sus fines, también su aspiración por permanecer en ella como componente” (Dubrin, 2004, p.168).

No se puede dejar de mencionar las teorías de competencia laboral, entre ellas se mencionan a tres que para el autor de esta investigación son consideradas

como importantes el enfoque norteamericano de McChelland, el enfoque franco de Levy Leboyer y el enfoque conductual de Spencer y Spencer.

“El enfoque estadounidense se centraliza en agrupación de espacios de responsabilidad y su dependencia con la estructura”. Escobar (2005) manifiesta que:

Se sitúa hacia las competiciones genéricamente o internacionales y concretas para extender la producción. Supone a las idoneidades a modo de vínculo que une los comportamientos especiales con la pericia de la institución. (p.54)

La táctica nominada involucra la complacencia al usuario, labor en unidad, también expresan una cadena de valoraciones, la representación y el diseño estratégicamente, que en próxima etapa reposan a la permuta de acciones transcendentales.

El enfoque francés representado por Levy-Leboye. Valle (2006) expresa que:

Se concentra en la facultad del individuo y su voluntad en la compañía, supone a la competitividad como una mixtura insoluble de preparaciones y usos profesionales sobre la cabida particular del empleado a fin de adquirir inmejorables intereses. (p.43)

Las costumbres de expertos son la insuperable gráfia de ganar habilidades escasamente reconocidas en las experiencias practicados por expertos en el tema.

“El enfoque conductual de Spencer y Spencer” (1993) concibe a la destreza a manera de:

Una peculiaridad profunda de la persona, y que existe causalmente conexo, con un juicio de reseña y servicio de una responsabilidad. (p.86)

Se desarrollo un enfoque llamado “Modelo del Iceberg”, en el que instauraron horizontes elevados, uno perceptible que más comprensible, posible de transformar y el otro confidencial, imposible de alcanzar y ascendentes limitaciones hacia la renovación.

El piloto, según Villalobos y Quiróz (2011) estaba dividido en 05 dimensiones, acomodada de la consiguiente forma:

“Entorno perceptible: a) Conocimiento: comunicación que un ente tiene en un sitio definido; b) Habilidades: Experiencia para establecer una faena material o intelectual; c) Autoconcepto: Las cualidades, productos y nociones oportunas del hombre” (Villalobos & Quiróz, 2011, p.75).

“Lugar confidencial: d): Motivos: aquellos que el individuo pretende y ansía; y, que sobresalta a sus labores; e) Rasgos: Particularidades materiales estables con el contenido” (Villalobos & Quiróz, 2011, p.75).

“Se apoyan a un precepto mas hacedero para el cálculo de la idoneidad técnica y demuestra el horizonte claro de la variable conocimientos y habilidades, en procesos lo que un personaje sabe forjar y estar fuerte en innovar en un sitio exclusivo. Categorizando el significado como imágen, al mismo tiempo de terceras variables inmateriales como los servicios, atributos y motivaciones en el plano confidencial” (Becerra & Campos, 2012, p.7).

“Con una observación más dedicada se asevera que las variables experimentadas precedentemente obtienen ser continuos y transversales. Los continuos: Comprensión, experiencias o prácticas y necesidad o impulsos. Los transversales: Cualidades, atributos de temperamento, servicios y beneficio” (Ortega, 2015, p.36).

“Realizados los estudios de los desiguales enfoques o teorías, se cree por conveniente tomar como referencia el enfoque conductual de Spencer y Spencer, así como a nivel de dimensiones e indicadores”.

Otra fundamentación teórica previa una evaluación pausada, de vital importancia es lo que corresponde al desempeño laboral. A opinión del autor de esta investigación es oportuno brindar antes una conceptualización.

Según EcuRed (2013) el concepto de desempeño laboral lo entiende como:

La acción que exterioriza el empleado al efectuar su oficio y quehaceres trascendentales. (p. 25)

Esto es en el entorno profesional específico de acción, lo que admite exponer su competitividad.

“El tratamiento de apreciación del desempeño laboral para los subalternos de puesto o en tiempo de ensayo se desarrolla en base a 04 ciclos o lapso de la eficacia – PEVA”:

“P = Proyectar la valoración”.

“E = Establecer el procedimiento”.

“V = Verificar los éxitos obtenidos”.

“A = Acciones rigurosas, anticipadas o de perfección”.

Siguiendo con la parte teórica sobre desempeño laboral, el período de evaluación se compone de tres etapas:

- “Definir obligaciones (Bloques y resúmenes de idoneidad) para la fase a tasar: a) Cooperaciones y finalidades particulares; b) Aptitudes comportamentales, dividido en usuales a unos oficios y para los de horizonte diferenciado”.

- “Precisar juicios de trabajo y realidades pedidas para cada repartición y compendios de idoneidad”.
- “Fijar compromiso referente a cada bloque o sección y a cada certeza cuando se intime hondamente”.

Para desarrollar la fase de valoración del desempeño laboral, importante sería emplear lo siguiente:

- “Efectuar el sondeo al desempeño del subordinado”.
- “Consentir la cartera de demostraciones: a) De beneficio; b) De actuaciones; y, c) De ciencias y juicio”.
- “Establecer operaciones anticipadas, corregidoras o de progreso”.

El paso siguiente es contrastar las conclusiones obtenidas en base a:

- “Confrontar provechos emanados hacia encargos ganados: a) Intervenciones y fines; b) Competiciones comportamentales”.

- “Estimar los efectos sujetos por el encargado”.

Puesto que la Comisión Nacional de Servicio Civil (2006) entre las acciones correctivas del peritaje sobre desempeño laboral, tenemos:

- “Distinguir el desempeño laboral del funcionario (Valoraciones decisivas)”.
- “Intervenir constructivamente mediante el afianzamiento de: a) Operaciones punitivas; b) operaciones provisionales; c) Quehaceres de perfección: ¿En qué particularidades?, ¿Con qué efectos anhelados?, ¿Para qué tiempo de acatamiento?”.

“Las tendencias de la apreciación, podemos indicar que la época de la encuesta aportó eficacia, canje y talento”.

“Bajo ese argumento la fiscalización de las entidades pende de obtener la honorable sostenibilidad”.

“Un dato importante que se menciona es la excelencia, base de la responsabilidad”.

Entre los importantes estilos de valoración del desempeño laboral tenemos:

- “Las instrucciones”.
- “Valor del ejercicio como mecanismo integrador de destrezas de los talentos”.
- “Peritaje del trabajo como grafía de realimentación de los elementos: la valoración se bautiza en un enérgico elemento de retroalimentación de examen, es expresar, la reinformación de los hombres, para suministrar ordenación, auto aprecio, auto orientación y, por consecuente, auto vigilancia”.

Adicional a lo descrito líneas arriba, un peritaje evaluativo alcanza un curso más extenso y circundante con la inserción de distintas propuestas:

- “Aptitud propia, la lucidez única para instruirse y empapar diferentes ilustraciones y pericias”.

- “Idoneidad especializada, la facultad para parecer la prudencia de las diferentes metodologías que se requieren para el ejercicio frecuente y la multifuncional”.
- “Pugna metodológica, la posibilidad para promover y la decisión para satisfacer dificultades de heterogénea cualidad. Señal como un aliento ambicioso que disipa trabas de perfil directa.”.
- “Disposición social, la aptitud para pertenecer efectivamente con disparejos elementos y masas, para desplegar quehaceres en conjunto”.

“Hay que destacar que en general las personas logran conseguir algunas porciones de cada una de esos debates, y obligatoriamente deben considerar con una apta retroalimentación para poder precisar y desarrollar sus oportunas destrezas”.

“Otra particularidad que no se merece desistir de aludir es el cálculo del servicio que es igualar, regular y formalizar la utilidad de los individuos de un consorcio para el adelanto tanto del dependiente, así como el de la firma”.

Las entidades algunas veces ejecutan distintas formas para valorar la productividad-resultados:

- “Administrativos, disposiciones sobre los contextos profesionales de un encargado, abarcando los adelantos y recomendaciones”.
- “Social, medidas sobre un perfeccionamiento en el clima competitivo”.
- “Técnico, medidas sobre el fortalecimiento de las facultades competentes del oficinista sin dejar de lado las exhortaciones y la educación”.

Obtenida la fundamentación teórica de las variables, realizado el análisis final, las mismas se enmarcan con el postulado de la Personalidad propuesta por Rogers (1959) resumiéndolo como:

El temperamento de cada persona puede examinarse según el carácter en el que se aproxima o se aparta a un carácter de individuo y existir la carrera al que él sitúa la fórmula de ente hondamente eficaz. (p.26)

Los entes soberanamente eficaces se determinan por quedar en un asunto persistente de modernización, es exponer un sondeo de acoplamiento aproximadamente bien parecido con los propósitos y las líneas trascendentales.

Según Rogers (1959), los rostros de la personalidad que definen a los sujetos intensamente eficaces están expuestos a las consecutivas peculiaridades.

- “Iniciación a la rutina, la calidad del individuo hondamente eficaz es muy sincera a la rutina, en un juicio extenso. No acoge una cualidad conservada por desperfecto ante lo ignorado, sino que distingue investigar dichas contingencias” (Rogers, 1959, p.54).
- “Cualidad de fuerza existencial. Esta peculiaridad asume que advertir con la preferencia a adjudicarse que es uno igual quien ha de atribuirse burlado a las prácticas que se vitoreen en cada instante, a través de un juicio de construcción importante. El modo de actividad coligado a este ejemplo de temperamento, para Carl Rogers, se

define por obviar la propensión a criticar" (Rogers, 1959, p.56).

- "Confidencia en uno mismo, el hábito de envolver una cualidad autónoma de vivir la vida soporta confiar del adecuado juicio y la adecuada cualidad de conquistar arbitrajes por arriba de cualquier otro equivalente. La teoría es que, como ninguno frecuenta mejor que alguno idéntico en la oportuna forma de estar en la vida, no se extiende a descansar en cifras de conducta asignados a partir de pretensiones exteriormente" (Rogers, 1959, p.58).

- "Creatividad, el acto de que los sujetos intensamente prácticos de Carl Rogers florezcan antipatías de los credos y los acuerdos inventa que divisen más lejos de lo calificado como uniforme. Esto provee las plataformas ineludibles para que consigan desdoblar su inspiración" (Rogers, 1959, p.60).

- "Independencia de nombramiento, la actitud de ser creativo y creador del temperamento hondamente eficaz hace que estos elementos sean competentes de

localizar novatas iniciativas de conducta allí donde supuestamente solo hay unas escasas. Esto precisa la esencia sufrida de este ejemplo de temple, que es idóneo de solucionar extravagancias en las que hay una supuesta negación entre las elecciones que a priori consideran utilizables" (Rogers, 1959, p. 62).

- "Perfil productivo, este ejemplo de identidad origina una gran habilidad para dar discusión a todas las escaseces de modo ecuánime, de manera que los conflictos son aplicados como proporciones para edificar hechos adecuados y hallar fórmulas de conseguir medidas de prosperidad" (Rogers, 1959, p.64).

- "Perfeccionamiento propio, es el motor importante de los individuos hondamente eficaces. Se habita como un asunto de canje firme, en el que jamás se consigue una meta concluyente, sino que se va cruzando de una época a tercera" (Rogers, 1959, p.66).

Otra teoría importante de Rogers es la teoría humanista, definida también como clínica, por ser exclusivamente exquisita y discreta (bastante considerada) e

indudablemente fundada con un estudio profundo. Es razonable, el fundamento estricto, sino inclusive sofisticado.

Rogers (1972) construye la teoría:

A desplazarse de una solitaria potencia de existencia que emplaza la propensión actualizante, abreviándola que todos los sujetos urgen crear lo excelente de su efectividad, y si fracasan en su intento, no residirá por incorrección de aspiración. (p.43)

Ello consigue precisar a modo de estimulación esencial vigente en una representación de periodo adiestrado a desplegar sus potencialidades incluso el excesivo tope permitido.

El enfoque de esta teoría se centra en la persona, Rogers (1959) indica que:

En este momento, a deleite de que los procesos "no-directiva" y "ajustada en el paciente" se conservan, la totalidad de los individuos meramente lo citan terapia rogeriana. (p.75)

Una de las expresiones que Rogers monopoliza para precisar su terapia es "de soporte, no reconstructiva y se sostiene en la equivalencia de practicar en trepar una bicicleta luego expresar: cuando auxilias a un infante a ensayar a subir en bici, sencillamente no consigues expresar cómo, corresponde manejar espontáneamente".

Se subraya los resultados del instrumento aplicado a los servidores públicos de la Unidad Ejecutora 001: Sede Regional del GORE Lambayeque que sirvió para obtener el valor del panorama en la variable desempeño laboral. De los 96 encuestados, 34 servidores públicos que representa el 35.4% respondieron que su nivel es bajo; 10 trabajadores, representados por el 10.4% afirman que poseen un nivel regular; por último, el 54.2% que constituye 52 servidores públicos, respondieron que poseen un nivel bueno en relación al desempeño laboral al interno de la entidad.

De lo observado en la tabla, se describe que la mayoría de servidores públicos de la Unidad Ejecutora 001: Sede Regional del GORE Lambayeque de la muestra estudiada admite un nivel bueno de desempeño laboral. En

consecuencia, no demandan de una táctica para transformar este escenario.

Para la dimensión administrativos, se advierte en los efectos de la tabla que la población encuestada según la muestra compuesta por los servidores públicos de la Unidad Ejecutora 001: Sede Regional del GORE Lambayeque, que el 35.4% (34 servidores) poseen un nivel bajo; el 19.4% (19 trabajadores) afirman tener un nivel regular y el 44.8% (43 servidores públicos) confirman conservar un nivel bueno.

Según el análisis del resultado, la mayor parte de trabajadores públicos de la muestra trabajada califica un nivel bueno en lo administrativo, no demandando de un método para recuperar este entorno.

Para la dimensión sociales, se determina en las derivaciones de la tabla la población encuestada compuesta por los servidores públicos de la Unidad Ejecutora 001: Sede Regional del GORE Lambayeque, que es la muestra en estudio; 34 servidores, representado por el 35.4% poseen un nivel bajo; 23 trabajadores

(24.0%) de la misma Unidad Ejecutora afirman tener un nivel regular y el 40.6% (39 servidores públicos) corroboran guardar un nivel bueno.

De acuerdo al análisis del resultado, la mayoría de trabajadores públicos de la muestra ocupada califica un nivel bueno en lo social, no piden un régimen para reconquistar este hábitat, se advierte en los resultados de la tabla que la población encuestada según la muestra construida por los servidores públicos de la Unidad Ejecutora 001: Sede Regional del GORE Lambayeque, que el 35.4% (34 servidores) poseen un nivel bajo; el 24.0% (23 trabajadores) testifican gozar un nivel regular y el 40.6% (39 servidores públicos) ratifican depositar un nivel bueno.

Según el examen del resultado, notable parte de empleados públicos de la muestra tomada conceptúa un nivel bueno en lo técnico, no exigiendo de un plan para fortalecerse esta dimensión.

En la vigente sección se muestran los hallazgos generales. Con el objetivo de proponer un modelo de competencias laborales para optimizar el desempeño laboral del servidor público en el Gobierno Regional de Lambayeque, los resultados obtenidos expresaron a nivel total y por dimensiones puntajes elevados, el coeficiente de confiabilidad general es de 0,986; para las dimensiones administrativos su resultado fue de 0,962, la dimensión sociales obtuvo un 0,860 y la dimensión técnicos un 0,975. Ello soportó a que el instrumento expresó su firmeza en el tiempo y quedó entre las valoraciones razonables de confiabilidad. Los resultados mostrados se respaldan con lo vertido por Torren (2019) quién manejó la técnica descriptiva del alfa de cronbach para establecer su confiabilidad, los resultados revelaron $p < 0.5$ siendo su factor de correlación r de Pearson semejante a 0,648 y el factor de valor R fue de 0,419. Similar situación se presenta con Reyes (2019) quién desprende que el clima organizacional accede persuasivamente del desempeño laboral, operando el elemento spearman es $R_{ho} = 0,654$ (constatando una media valiosa) con extensión de significancia $p = 0,0000$ permaneciendo este mínimo al 5% ($p < 0,05$). Según

Rosario (2018) en su investigación para el cálculo de la confiabilidad de las herramientas se consiguió coeficientes de alfa de cronbach aceptables obteniendo valores cercanos a 1. Del análisis realizado a los resultados se puede sostener que el instrumento mantiene su seguridad en el procedimiento de la búsqueda tanto en las ciudades de Madre de Dios y Lambayeque, demostrando que el instrumento muestra un auténtico nivel de fiabilidad sin excesiva contradicción en los resultados en las distintas localidades en el que se utilizó.

Se observa en los efectos del estudio que el panorama en la variable desempeño laboral de los servidores públicos de la Unidad Ejecutora 001: Sede Regional del GORE Lambayeque es regular (10.4%) y bajo (35.4%) De lo observado en la tabla 2, se describe que la mayoría de servidores públicos demandan de una táctica para transformar este escenario. El 54.2% respondió poseer un nivel bueno en relación al desempeño laboral al interior de la entidad. Tal afirmación demuestra la realidad de las instituciones públicas de la región Lambayeque y su categoría como anécdota para disertaciones más

espaciosas y probabilísticas a observar en más organismos del estado. Los resultados se preservan desde la percepción de Altamirano (2016) respecto al análisis realizado al desempeño laboral en la entidad donde realizó el estudio, simbolizan el 57.7% como buenas, un 24.7% son regulares y el 17.6% malas. Realizado el análisis se sostiene que el desempeño laboral es fundamental en toda entidad cualquiera fuera el tipo de actividad que desarrolla, sosteniendo seguridad en el método de la encuesta en la ciudad de Jaén, que demuestra el legítimo nivel del panorama del desempeño laboral sin sobrepasar objeción en los resultados en el lugar donde se realizó el estudio.

Según el análisis para las dimensiones en la variable desempeño laboral, se presta atención en la tabla 3, lo reflejado para la dimensión administrativos según la muestra compuesta por los servidores públicos de la Unidad Ejecutora 001: Sede Regional del GORE Lambayeque, el 35.4% poseen un nivel bajo; el 19.4% afirman tener un nivel regular y el 44.8% confirman conservar un nivel bueno. Para la dimensión sociales, se determina en las derivaciones de la tabla 4, según la

muestra en estudio; el 35.4% poseen un nivel bajo; el 24.0% afirman tener un nivel regular y el 40.6% corroboran guardar un nivel bueno. Por último, para la dimensión técnicos, se advierte en los resultados de la tabla 4, el 35.4% poseen un nivel bajo; el 24.0% testifican gozar un nivel regular y el 40.6% ratifican depositar un nivel bueno.

De todo lo descrito, se consiente la hipótesis de la investigación de que el modelo de competencias laborales contribuye efectivamente en el desempeño laboral del servidor público en el Gobierno Regional de Lambayeque. Apoyándose en la fundamentación teórica enmarcado con el postulado de la Personalidad propuesta por Rogers (1959), quién manifiesta que las entidades u organizaciones soberanamente eficaces se determinan por quedar en un asunto persistente de modernización, es exponer un sondeo de acoplamiento aproximadamente bien parecido con los propósitos y las líneas trascendentales.

En un mundo globalizado, subsiste la inclinación por la educación y certificación profesional sobre la base de las

competencias laborales que admita a los trabajadores de cualquier entidad cumplir con su trabajo contextual y expresión de comportamientos provechosos. La investigación nos demuestra que el desempeño laboral de los servidores públicos del GORE Lambayeque en cuanto a la dimensión administrativos alcanza el 44.8% como buenos, el 19.4% regular y el 35.4% bajo. Para la dimensión sociales son un 40.6% buenos, el 24.0% regular y el 35.4% bajo. Finalizando, la dimensión técnicos el 40.6% es bueno, el 24.0% regular t el 35.4% bajo. Todo ello, confirma que el desempeño laboral en la totalidad de servidores públicos es de un 54.2% buenos, el 10.4% es regular y el 35.4% bajo, siendo prioritario aplicar el modelo de competencias laborales para optimizar el desempeño laboral del servidor público en el Gobierno Regional de Lambayeque.

Se diseñó el modelo de competencias laborales para optimizar el desempeño laboral del servidor público en el Gobierno Regional de Lambayeque. El modelo busca instituir una original actitud de orientación al recurso

humano para ser altamente eficiente y eficaz al interior de la entidad gubernamental. La metodología del modelo distingue tres fases: elaboración, ejecución y control.

El modelo de competencias laborales para optimizar el desempeño laboral del servidor público en el GORE Lambayeque, fue puesto a juicio de expertos, por peritos con conocimiento en Gestión Pública y Gobernabilidad, estando viable su aplicación en la entidad u otras organizaciones públicas.

En el aspecto laboral, la capacitación exterioriza beneficios puesto que ayuda a los trabajadores a solucionar problemas y asumir decisiones. Forma líder y perfecciona las capacidades expresivas de las personas. Admite el beneficio de propósitos propios.

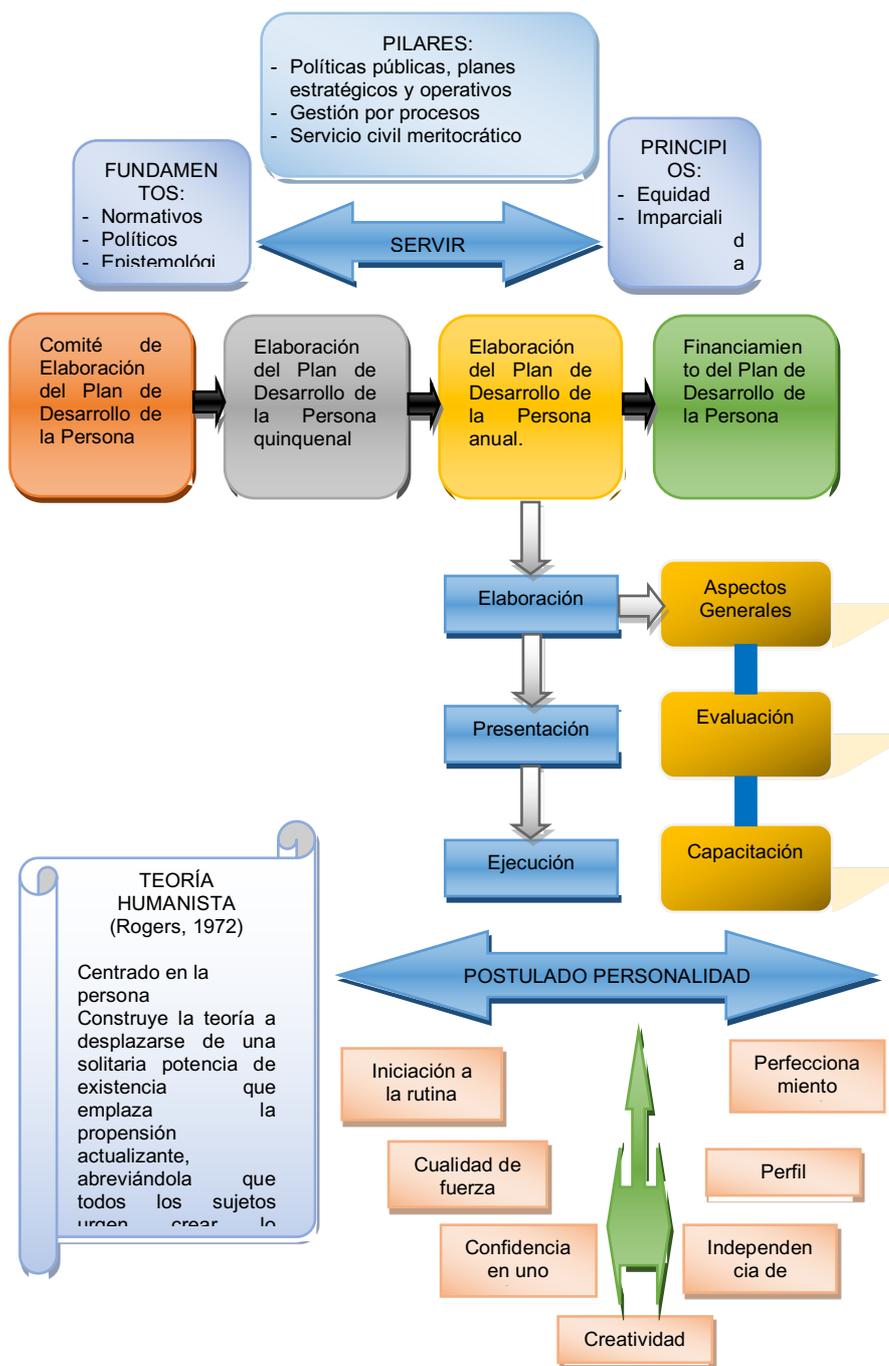
SERVIR es el ente superior del sistema administrativo de Gestión de los Recursos Humanos, entre sus funciones establece las normas y pautas a las instituciones estatales para instruir y evaluar a su recurso humano. Por el contrario, son las mismas entidades los comprometidos

en contraer disposiciones en procesos de capacitación, manteniendo las políticas y principios contrastados por la Autoridad Nacional del Servicio Civil.

Por esta razón, el modelo servirá para conferir de las competencias indispensables al servidor público del Gobierno Regional de Lambayeque, el soporte de la misma estará bajo el piloto Servir que plantea el llamado plan anual de desarrollo de personas (PDP) la equivalente conserva 3 etapas, por motivos pedagógicos solo se difundirá el período 1 de preparación, la equivalente que a su vez ostenta 3 fases: generales, evaluación y capacitación. Los ciclos 2 (Presentación) y 3 (Ejecución), se detallarán a medida de orientaciones normales adecuando su presentación a modo de propuesta.

El procedimiento se describe de acuerdo a los episodios en el manejo del plan de desarrollo de personas, según el modelo de la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR, propuesto:

Esquema del modelo de competencias laborales



Referencias

- Aguilar, C., Chávez, O., Loaiza, C., Monge, J., Vega, M., Rojas, J., & Campos, G. (2019). Identification of the occupational competencies framework in nursing in the Costa Rican Social Security. *Enfermería actual en Costa Rica*, 1-18.
- Altamirano, A. (2016). Propuesta de competencias laborales para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén. Jaén, Perú: Universidad César Vallejo.
- Atencio, D., & C., T. (2020). The performance of the nursing professional in a Social Security Hospital in Callao-Perú. *Archivo de Medicina*, 1-17.
- Becerra, M., & Campos, F. (2012). El enfoque por competencias y sus aportes en la gestión de los recursos humanos. *UDP*, 1-12.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (Tercera ed.). Medellín, Colombia: Pearson.

Cabezas, E. (2016). Analysis of teachers bounout syndrome in the Faculty of Engineering of the National University of Chimborazo and its impact on jos perfomance. *Producción y Gestión*, 59-68.

Campos, P., Gutiérrez, H., & Matzumura, J. (2019). Job rotatio and work perfomance of nurse practitioners at a specialized healthcare center. *Cuidarte*, 1-15.

CNSC. (2006). Guía para la evaluación del desempeño laboral de los empleados de carrera o de periodos en prueba. Colombia: Comisión Nacional de Servicio Civil.

Cuesta, A., Fleitas, S., García, V., Hernández, I., Anchundía, A., & Mateus, L. (2018). Perfomance assessment, engagement and human resources management at enterprise. *Ingeniería Industrial*, 24-35.

Dubrin, A. (2004). Fundamentos de comportamiento organizacional. D.F., México: Cengage Learning.

EcuRed. (2013). *EcuRed*. Obtenido de http://ecured.cu/Desempe%C3%B1o_laboral

Escobar, M. (2005). Las competencias laborales: ¿La estrategia laboral para la competitividad de las organizaciones? 21(96). Cali, Colombia: July.

Gallart, A. (1995). Competencias laborales: tem clave en la articulación educación-trabajo. *Boletín de la red Latinoamericana de Educación y Trabajo* , 13-18.

García, J. (2017). Las competencias genéricas y su relación con el desempeño laboral en las Pymes - Lima Metropolitana. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. *Sexta Edición*. D.F., México: McGraw Hill Education.

Ibarra, A. (1997). Formación basada en competencias laborales: situación actual y perspectivas. Sistemas de normalización y certificación de competencia laboral. México.

Jara, A. A., Alberca, N., & Medina, J. (2018). Human talet management as a factor for improving public management and job perfomance. *Revista Venezolana de Gerencia*, 1-24.

Jiménez, A. (1997). Gestión por competencias. Una nueva manera de gestionar las organizaciones y las personas en un nuevo paradigma. *Dialnet*, 341-360.

López, A. (2005). Capital humano como fuente de ventajas competitivas. Algunas reflexiones y experiencias . Madrid, España: Gesbiblo S.L.

López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). Metodología de la Investigación Social Cuantitativa. Barcelona, España: Creative Commons.

Luna, O., Armendariz, C., & Andrade, F. (2019). Culture and organizational environment in the work perfomance of employees of the coastal districts of education in Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 327-335.

Martínez, E. (2009). *Capacitación por competencias. Principios y métodos*. Obtenido de http://www.sence.cl/601/articles-5675_archivo_01.pdf

Metabanchay, S., Álvarez, K., & Riobamba, O. (2018). Effects of performance evaluations on the quality of work life of employees: a review from 2008 to 2018. *Universidad y Salud*, 176-187.

Moral, M., & Ganzo, S. (2018). Influence of emotional intelligence in job satisfaction in Spanish workers. *Psicología desde el Caribe*, 1-17.

Moreno, M., & Wong, H. (2018). Relationship of managerial skills and job satisfaction in the company chicken king of Trujillo. *Cuadernos Latinamericanos de Administración*, 1-17.

Ortega, C. (2015). *Las competencias laborales y el clima organizacional del personal administrativo de las universidades tecnológicas privadas de Lima*. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Pacheco, C. (2019). The social work and professional competencies. *Trabajo Social unam*, 57-75.

Pacheco, H. (2017). Modelo de clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en las PYMES hoteleras de Riobamba. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Pilligua, C., & Arteaga, F. (2019). The labor climate as a key factor in the productive performance of companies. Case study: Hardepex Cía Ltda. . *Redalyc*, 1-25.

Pugh, G., & Lozano, A. (2019). Development of generic skills in post-secondary vocational education: a case study. *Calidad de la Educación*, 143-179.

Quintero, L., Álvarez, C., & Ibagón, D. (2019). Domestic violence in the labor performance of women in the textile-confection industry. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 271-284.

Rodríguez, P., & Lechuga, J. (2019). Work performance of teachers at ITSA University Institution. *Escuela de Administración de Negocios*, 79-101.

Rogers, C. (1959). *A theory of therapy, personality, and interpersonal relationships developed in the client-centered framework*. Nueva York: McGraw Hill.

Rogers, C. (1972). *Psicoterapia centrada en el cliente*. Buenos Aires: Paidós.

Rosario, M. (2018). Las competencias profesionales y la gestión logística y su incidencia en la gestión de los proyectos de investigación científica financiados con recursos de focam de la Universidad Nacional de Huancavelica, 2018. Huancavelica, Perú: Universidad César Vallejo.

Solís, S., Pupo, Y., Rodríguez, A., Hernández, V., Olivares, G., & López, A. (2019). Competences and professional fulfillment from medical education. *Tecnología de la salud*, 70-79.

Spencer, L., & Spencer, S. (1993). *Competence at work*.
Jhon Wiley & Sons, 81-98.

Tejedor, V. (2019). Evaluation of performance increases
quality attention in hotel companies. *Faeco Sapiens*,
64-75.

Tello, F. (2019). Motivación y el desempeño laboral de los
trabajadores administrativos de la Universidad
Nacional del Centro del Perú, Huancayo - 2019.
Huancayo, Perú: Universidad César Vallejo.

Torren, R. (2019). Gestión de recursos humanos y
competencias laborales del personal administrativo
en la Universidad Nacional Amazónica de Madre de
Dios 2018. Madre de Dios, Perú: Universidad César
Vallejo.

Valle, I. (2006). Corrientes en la gestión por
competencias. *Galerías*, 41-57.

Vargas, F. (2006). De las virtudes laborales a las
competencias clave: un nuevo concepto para
antiguas demandas. *Politécnica*, 13-26.

Villalobos, A., & Quiróz, D. (2011). Algunas consideraciones teóricas y metodológicas para el desarrollo de un modelo de competencias críticas. *Un enfoque en Psicología*, 74-85.

Autores



Marco Antonio Lluncor Tello, Licenciado en Administración Pública, con una maestría en Gestión Pública y un Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad, actualmente me desempeño Coordinador del Área de Planeamiento, Presupuesto y Asesoría Jurídica de la IGerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo.



Adolfo Cacho Revilla, Contador Público Colegiado por la Universidad Señor de Sipán, con una Maestría en Educación y un Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad, actualmente me desempeño como docente en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza.



Rosas Carranza Guevara, Contador Público Colegiado, con una maestría en Gestión Pública y un Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad, actualmente me desempeño como docente ordinario en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Chachapoyas"



Melissa Dalila Feria Hernández, Administradora de Empresas de la Universidad Señor de Sipán, con una maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, actualmente me desempeño como docente ordinario en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Chachapoyas"



Yajaira Lizeth Carrasco Vega, Licenciada en Administración con una Maestría en Dirección y Organización del Talento Humano Con un Doctorado en Administración, actualmente me desempeño como docente ordinario de la Universidad de Cañete"



ISBN: 978-9942-603-50-0



9 789942 603500