



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**COMPETENCIAS LABORALES PARA LOS ASPIRANTES DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HUANCABILCA, CANTÓN
LA LIBERTAD**

**COMPONENTE PRÁCTICO DEL EXÁMEN COMPLEXIVO PREVIO A
LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORA

MERCHÁN PRUDENTE LILIBETH PAULA

PROFESORA GUÍA

ING. SORAYA LINZÁN RODRÍGUEZ MSC.

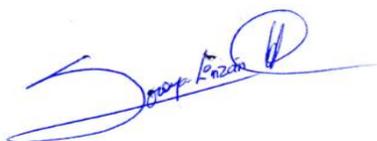
LA LIBERTAD – ECUADOR

OCTUBRE DE 2020

APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

En mi calidad de Profesor Guía del Ensayo titulado, “**COMPETENCIAS LABORALES PARA LOS ASPIRANTES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HUANCAVILCA, CANTÓN LA LIBERTAD**” elaborado por la Srta. Merchán Prudente Lilibeth Paula, de la Carrera Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas, con la modalidad examen complejo, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académico y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente



Ing. Soraya Linzán Rodríguez MSC.

PROFESORA GUÍA

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por haberme guiado por el camino de la felicidad; por darme la oportunidad de conocer el mundo exterior, por la salud, por el bienestar de mi familia, por cada día que nos presta de vida y por la sabiduría recibida para poder culminar mis profesionales con éxitos.

A mis padres que se esfuerza día a día para que en la vida nada me falte, dándome así la mejor herencia que es la educación, por la oportunidad que me brindan de aprender cosas nuevas, en especial por el apoyo y confianza que depositan en mí.

A los docentes en especial a la Ing. Soraya Linzán Rodríguez quien compartió los conocimientos adecuados para la culminación de este presente ensayo, además por la paciencia, dedicación que tiene cada uno de ellos al momento de brindarme sus enseñanzas, valores y también por motivarme para que sea una persona independiente a través de la educación y que logre ser una excelente profesional con ética y moral.

Lilibeth Merchán Prudente.

DEDICATORIA

La concepción de este ensayo previo a la obtención del título de Licenciada de Administración de Empresas está dedicada a Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome la fortaleza y sabiduría para continuar.

A mis padres, pilares fundamentales que me brindan su apoyo incondicional, que creen en mí sin importar las adversidades y que gracias a ellos tengo los conocimientos, la motivación, las ganas de seguir adelante y mirar hacia un futuro mejor, querer tener el aprendizaje necesario de una profesión, sin ellos jamás hubiese podido conseguir mis sueños anhelados.

Por su tenacidad y lucha insaciable han hecho de ellos el gran ejemplo a seguir y destacar, no solo para mí, sino para mis hermanos y familia en general.

Lilibeth Merchán Prudente.

1. TRIBUNAL DE GRADO



.....
Lcdo. José Tomalá Uribe, MSc.
**DIRECTOR (e) CARRERA DE
ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Soraya Linzán", written over a horizontal line.

.....
Ing. Linzán Rodríguez Soraya., MSc.
DOCENTE GUÍA

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Sabina Villón Perero", written over a horizontal line.

.....
Ing. Villón Perero Sabina., MSc.
DOCENTE TUTOR

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Serrano Luyo Manuel", written over a horizontal line.

.....
Ing. Serrano Luyo Manuel, MSc
DOCENTE ESPECIALISTA

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, MERCHÁN PRUDENTE LILIBETH PAULA, con C.I. 2400071946, por medio de la presente, declaro que, las conceptualizaciones, ideas, análisis y resultados desarrollados en este tema de investigación son de mi absoluta propiedad y responsabilidad.

Con el tema de:

“COMPETENCIAS LABORALES PARA LOS ASPIRANTES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HUANCAVILCA, CANTÓN LA LIBERTAD”

Reconozco y acepto el derecho de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, en base al Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior a que realice la digitalización y publicación de este trabajo de investigación en el repositorio virtual.

Firma del estudiante: Lilibeth Merchan.

Nombre: Lilibeth Paula Merchán Prudente

C.I.: 2400071946

Fecha: Santa Elena, Septiembre de 2020

ÍNDICE

PORTADA.....	1
APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA.....	2
AGRADECIMIENTO	3
DEDICATORIA	4
TRIBUNAL DE GRADO	¡Error! Marcador no definido.
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD.....	6
ÍNDICE	7
RESUMEN.....	8
ABSTRACT.....	9
INTRODUCCIÓN	10
DESARROLLO	12
CONCLUSIONES	26
RECOMENDACIONES	27
REFERENCIAS.....	28
ANEXOS	30

**COMPETENCIAS LABORALES PARA LOS ASPIRANTES DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HUANCABILCA, CANTÓN
LA LIBERTAD**

RESUMEN

En el departamento de talento humano se considera como un factor clave las competencias laborales que permite al personal desempeñar las habilidades, actitudes y experiencias adecuadas para el alcance de los objetivos y metas de la institución. Por esta razón, la presente investigación se obtiene el análisis de las competencias laborales para los aspirantes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavilca. La investigación tiene como objetivo analizar las competencias que deben poseer los aspirantes para ocupar un puesto laboral, este tipo de investigación es de carácter exploratoria, además se utilizó técnicas para la recolección de información. Finalmente se concluyó que la competencia laboral para los aspirantes es fundamental puesto que permite evaluar el perfil profesional y el desempeño laboral. Por lo tanto, es necesario que la Cooperativa realice una correcta selección de personal donde verifiquen si el candidato es idóneo para la contratación del cargo requerido por la institución.

Palabras claves: Competencias, Selección, Desempeño

**COMPETENCIAS LABORALES PARA LOS ASPIRANTES DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HUANCABILCA, CANTÓN
LA LIBERTAD**

ABSTRACT

In the human talent department, workplace competencies are considered a key factor that allows staff to perform skills, attitudes and experiences appropriate to get the objectives and goals of the institution. For this reason, the present investigation obtains the analysis of the workplace competencies for the applicants of the Huancavilca Savings and Credit Cooperative. The investigation objective is to analyze the competences that applicants must possess to occupy a job position, this type of research is exploratory, also techniques were used to collect information. Finally, it was concluded that the workplace competencies for applicants is essential because it allows evaluating the professional profile and job performance. Therefore, it is necessary that the Cooperative to make a correct selection of personnel where they verify if the candidate is suitable for the hiring to the position required by the institution.

Keywords: Competences, Selection, Performance.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el departamento de Talento Humano es fundamental e indispensable para las organizaciones, puesto que se encarga de analizar y contratar al personal idóneo que posee diferentes características, cualidades, valores, aspiraciones, aptitudes, conocimientos, habilidades, destrezas, entre otras; permitiendo cumplir con las metas y los objetivos de la organización.

Así mismo, las competencias laborales juegan un papel importante en las organizaciones ya que se trata de conocer la capacidad que posee una persona para desempeñarse en diferentes áreas laborales. En efecto, para seleccionar o contratar a un personal competitivo es importante conocer cuáles son sus competencias y el perfil profesional que posee el aspirante o candidato que va ocupar un puesto laboral dentro de la organización en la cual garantice el crecimiento y el logro de los objetivos, metas y políticas de la institución.

Las competencias laborales son factores claves que permite al personal desempeñar sus conocimientos, destrezas, actitudes, habilidades, experiencias y comportamientos para fortalecer el desarrollo profesional teniendo como finalidad conseguir el éxito del cumplimiento de las funciones. Por ello, se debe contar con un personal que sea capaz de aceptar y adaptarse a un nuevo cambio si fuese necesario en la empresa que ofrece un puesto vacante.

En consecuencia, el tema de las competencias laborales es sustancial puesto que ha tenido un crecimiento incesante permitiendo ampliar el ámbito laboral con nuevas oportunidades a los profesionales. Es por esta razón, que se realiza una investigación sobre las competencias laborales para los aspirantes de la Cooperativa

de Ahorro y Crédito Huancavilca en la cual nos permita reconocer las competencias de los aspirantes o candidatos para la contratación del personal que está dispuesto a ocupar un cargo laboral.

Por consiguiente, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavilca pese a contar con un departamento de Talento Humano, se puede evidenciar que el proceso de selección del personal se basa en lineamientos ortodoxos o tradicionales, donde el personal contratado en algunos casos no cumple con el perfil profesional para desempeñar sus funciones que el puesto de trabajo requiere. Por ende, se genera problemas para alcanzar las metas y objetivos de la institución puesto que el personal solo está por un periodo corto de tiempo ejerciendo sus labores.

De tal manera, que se debe realizar un proceso de selección del personal para la evaluación del desempeño y el desarrollo de las competencias laborales. Sin duda, las faltas de competencias generan dificultades en cada uno de los departamentos debido a su poca colaboración y falta de conocimientos para desenvolverse en su puesto de trabajo.

OBJETIVO GENERAL

- Analizar las competencias laborales para los aspirantes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavilca, Cantón La Libertad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar los perfiles de competencias del puesto en la Cooperativa.
- Identificar las funciones de cada departamento de las áreas en la Cooperativa.
- Determinar la evaluación de desempeño por competencias en la Cooperativa

DESARROLLO

ANTECEDENTES

Angelica Carmona realizo un estudio denominado “Competencias Laborales para el personal empleado manufacturera a través de la evaluación de 360 grados”, de la Universidad Autónoma del Estado de México, cuyo objetivo principal de la investigación es determinar las competencias laborales del personal empleado de una empresa metalmecánica a través de la metodología de 360 grados. Se trata de una investigación de nivel descriptiva, debido a esto los resultados indica de manera general que hay que fortalecer las competencias de liderazgo. Por ello, la investigadora concluye que se debe generar las estrategias necesarias para contribuir que la organización alcance su madurez optima a través del mejoramiento y desarrollo del individuo que labora dentro de la organización. (Carmona Velazquez, 2016)

Eder Sánchez por medio de su trabajo de titulación “Las competencias laborales en desempeño de la función del contador público en las fuerzas armadas nacionales: Clave en el éxito institucional”, estudio realizado de la Universidad de Carabobo. La investigación busco como objetivo general, establecer las competencias laborales en el marco de la función del contador público que labora en instituciones castrenses con el fin de caracterizar las competencias clave en su desempeño laboral, aplicando la metodología de la revisión documental y bibliográfica, con la finalidad de que las empresas determinen un perfil de competencias para lograr las metas y objetivos que se plantee. (Sánchez , 2012)

Cerna Yoselyn & Martínez Almendra de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión presentan el trabajo de titulación “Competencias Laborales en los

trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chancay”, de manera que el objetivo general es identificar cómo se presentan las competencias laborales en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chancay, esta investigación es de carácter descriptiva porque se describe las características propias de la variable competencia laboral, es por ello, que se llega a una conclusión de los resultados obtenidos que demuestran un bajo nivel de competencias laborales en los trabajadores. (Cerna Nayra & Martínez Chávez , 2019)

José Peralta a través de su tesis: “Nivel de Competencias en los trabajadores de nivel operativo de una empresa de repuestos para motocicletas y automóviles de la ciudad de Guatemala”, planteo como objetivo general medir las competencias genéricas y específicas en los trabajadores de nivel operativo de una empresa de repuestos para motocicletas y automóviles. Esta investigación es de tipo descriptivo porque se obtiene resultados de perfiles de competencias definido, por esta razón se concluye que este estudio de investigación se determina las competencias laborales para desempeñar un puesto de trabajo. (Peralta Castro , 2018)

Kimberly Púm realizó una investigación sobre “Competencias Laborales y Evaluación del desempeño”, de la Universidad Rafael Landívar, cuyo objetivo es de identificar la incidencia de las competencias laborales en la evaluación del desempeño del personal. Se trata de una investigación de nivel descriptiva que permite comprender la identificación de las competencias específicas de los puestos para la organización. De modo que, la evaluación del desempeño de los trabajadores permite medir su nivel de competencias. Finalmente, se concluye los niveles de competencias laborales del trabajador en su puesto de trabajo, en lo cual se

proporciona datos significativos del desempeño del trabajador. (Púm Miranda , 2018)

Andrea Herrera en su trabajo de titulación “Competencias Laborales en los colaboradores del departamento de ventas de Bimbo Centroamérica, Agencia Huehuetenango”, el tipo de investigación es descriptiva, tuvo como objetivo principal determinar las competencias laborales que poseen los colaboradores del departamento de ventas de Bimbo, como base para la productividad de la empresa, donde se demostró que los colaboradores poseen competencias laborales desarrolladas y aplicadas en los parámetros altos. Por lo cual se deduce que están en los niveles altos de ponderación, esto indica que los niveles de conocimientos, actitudes, habilidades y destrezas de los sujetos evaluados son satisfactorios para el puesto que desempeña. (Herrera Sandoval , 2015)

Karla Paredes en su informe final de Trabajo de titulación: “Las competencias Laborales y su incidencia en el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa de seguridad privada EFIPERVIG, de la ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua” de la Universidad Técnica de Ambato, el objetivo general es determinar la incidencia de las competencias laborales en el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa de seguridad privada. Por ende, la investigación que se realizó es de nivel exploratoria, descriptiva y correlacional, en definitiva, este estudio de investigación nos permite identificar y desarrollar las competencias laborales requeridas para desempeñarse tanto genéricas como específicas en los colaboradores. (Paredes Garzón, 2015)

Stefania Granja de la Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, a través de sus tesis: “Determinación de Competencias Laborales a nivel de puestos, procesos y organización de la empresa IMPOFREICO S.A.” Esta investigación tiene como objetivo determinar las competencias laborales a nivel de puestos, procesos y organización en la empresa, de tal manera, que esta investigación se basa por medio de la fundamentación científica. Finalmente, este estudio nos detalla que las competencias laborales son de vital importancia para la identificación de nivel organizacional, identificación de perfil y puesto de trabajo, en la cual se puede desarrollar una adecuada gestión de talento humano por lo que contribuye a la mejora en el desempeño de los trabajadores. (Granja Freire , 2016)

Alisson Espinoza por medio de su proyecto de investigación “Elaboración y Socialización de un Manual de Selección de personal basado en Competencias Laborales que mejore los niveles de Desempeño de los colaboradores de reciente ingreso en la microempresa Mueblería Espinoza Distrito Metropolitano de Quito”, estudios presentados en el Tecnológico Superior Cordillera. En esta investigación se pretende que se realice un proceso de selección en el cual se priorice las competencias laborales como un factor importante para la decisión del o la ganadora del puesto, ya que contando con un perfil de puesto correctamente definido pondremos evitar sobre la carga laboral y disminución del estrés laboral. Por esta razón, el objetivo principal es la elaboración de selección de personal basado en competencia, brindando así la selección de personal correcta como el poder o saber de identificar las competencias dentro de una persona. Finalmente, se concluye que para mejorar el desempeño laboral se debe realizar una correcta selección del personal basado en las necesidades de las empresas y en sus competencias laborales

ya que se verifica los perfiles necesarios para ocupar el puesto de trabajo. (Espinoza Dueñas , 2018)

Evelyn Vera en su trabajo de titulación “Competencias Laborales y su incidencia en el desempeño del Talento Humano del Banco Guayaquil, Agencia Portoviejo”, de la Universidad Técnica de Manabí, cuyo objetivo general es analizar las competencias laborales y su incidencia en el desempeño del talento humano, porque se debe contar con un personal capacitado con habilidades, destrezas y el conocimiento suficiente para el desarrollo de las actividades, de este modo, se enfrenta a los nuevos desafíos a través de capacitaciones y experiencias los cuales son necesarios para definir los requerimientos de un puesto de trabajo o más aun para identificar las capacidades de un colaborador o un profesional. En todo caso, se llega a la conclusión que las competencias laborales son apropiadas y definidas a partir de los empleados con mejor desempeño identificando atributos como la iniciativa, resistencia al cambio y principalmente el liderazgo. (Vera Vera , 2016)

BASES TEÓRICAS Y CONCEPTUALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

COMPETENCIAS LABORALES

Según (Fernandez López , 2009) menciona que:

La competencia laboral es el conjunto de conocimientos teóricos, habilidades, destrezas y actitudes que son aplicados por el trabajador en el desempeño de su ocupación o cargo en correspondencia con el principio de Idoneidad Demostrada y los requerimientos técnicos, productivos y de servicios, así como los de calidad que se le exigen para el adecuado desenvolvimiento de sus funciones. (Pág. 128)

En efecto, las competencias laborales desarrollan conocimientos, habilidades y destrezas que surgen a partir de la interacción que se establece entre el individuo y las tareas específicas o actividades a realizarse por lo cual se debe responder satisfactoriamente el desenvolvimiento de sus funciones en aquella organización que ocupa un puesto de trabajo ya que se están enfrentando a un nivel competitivo.

Por otra parte, (Arbaiza , 2012) plantea a la competencia como: “La capacidad que tienen las personas para actuar con eficiencia, eficacia y satisfacción sobre algún aspecto de la realidad personal, social y natural”. En ese sentido, la competencia es el desempeño eficiente y eficaz de una actividad respecto a un segmento grande o pequeño de la experiencia humana por lo cual implica tener un desempeño propio. (Pág. 22)

Por consiguiente (Chiavenato , 2020) define que: “La competencia constituye un repertorio de comportamientos capaces de integrar, movilizar y transferir conocimientos, habilidades juicios y actitudes que agregan valor económico a la empresa y valor social a la persona que la posee”. En todo caso, se describe que la competencia laboral presenta una mayor amplitud de enfoque para el desarrollo profesional, donde analiza una serie de características más precisa en cuanto a conocimientos, conducta, actitudes y habilidades. Todo ello permite no solo una mejor definición del perfil de competencia del puesto, sino la aplicación posterior al estudio de los perfiles profesionales y a la evaluación del desempeño individual para el desenvolvimiento de sus funciones. (Pág. 24)

En efecto, se hace necesario conocer y comprender el concepto y el enfoque de las competencias laborales ya que permite determinar cuáles son esas cualidades y características que debe poseer un personal para ocupar un puesto un trabajo.

A continuación, se presenta un esquema sobre la definición de Competencia Laboral.

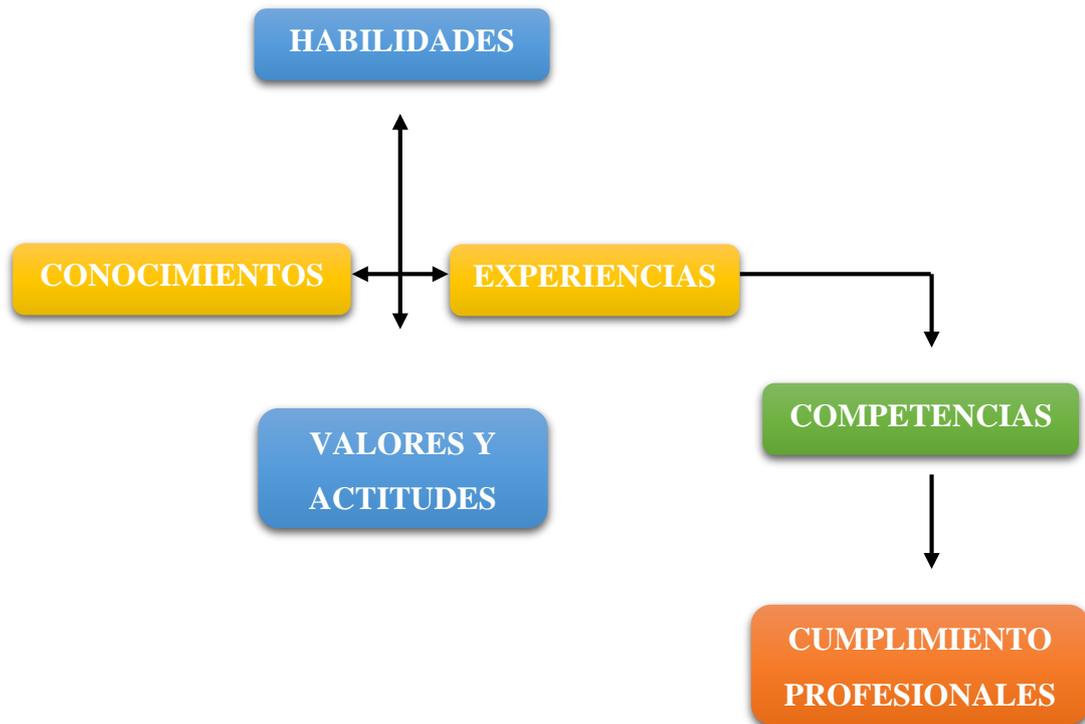


Figura 1 Definición de las Competencias Laborales

En cuanto a esta figura de la definición de competencias laborales, se concluye que son conjuntos de conocimientos, habilidades, actitudes, valores, destrezas y experiencias, ya que en la actualidad estas características están contribuyendo al cumplimiento de los objetivos y metas de las organizaciones. Por ello, la competencia laboral es sumamente importante ya que permite conocer las capacidades de las personas que poseen para desempeñar las funciones establecidas en los departamentos laborales consiguiendo el logro de los resultados.

SELECCIÓN POR COMPETENCIA

La selección por competencias es una técnica que los expertos en Talento Humano utilizan para seleccionar el personal cuando el objetivo del departamento es encontrar profesionales que además de una formación y experiencia adecuadas poseen competencias concretas predeterminadas para ocupar un puesto de trabajo vacante. (Ramírez , 2017)

En efecto, a la hora de llevar a cabo la selección por competencia, el departamento de Talento Humano debe utilizar como herramienta las entrevista a profundidad en la cual permite realizar preguntas al candidato que se desea contratar con la finalidad de detectar las competencias que el personal posee ya que el objetivo de la selección por competencia es saber cómo actúa el candidato al momento de ser entrevistado y posteriormente seguir con el proceso de selección.

PERFIL POR COMPETENCIA

De acuerdo con (Alles , 2006) manifiesta que: “Un perfil profesional 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.” (Pág. 83)

De todos modos, es importante recalcar que un perfil de competencias debe estar conformado por las habilidades, aptitudes, conocimientos y destrezas que son requeridas para desenvolverse en las áreas laborales, considerando el comportamiento y las actitudes de los trabajadores con el rendimiento individual en su puesto de trabajo. Por otra parte, el departamento de talento humano busca el

modo de ubicar o seleccionar a los candidatos idóneos en el cargo requerido por la organización.

CARACTERÍSTICAS QUE FORMAN UNA COMPETENCIA

Para (Ludeña , 2004) las competencias se constituye de los siguientes enunciados:

- **CONOCIMIENTOS:** Se refiere a la información que obtienen las personas a través de las enseñanzas formal.
- **DESTREZAS:** Es el grado de dominio que tiene una persona en la ejecución de una tarea o actividades específicas que se adquieren por la práctica.
- **APTITUDES O CAPACIDADES:** Potencial latente que poseen las personas para ejecutar una tarea o función.
- **RASGOS DE PERSONALIDAD:** Son tendencias estables del comportamiento que tienden a manifestarse en cualquier tipo de situación.
- **MOTIVO:** Son necesidades subyacentes que seleccionan, impulsan y orientan los comportamientos hacia el logro de las metas.
- **ACTITUDES:** Predisposiciones aprendidas de carácter emocional hacia algo o alguien que predisponen a la acción
- **VALORES:** Son un tipo particular de creencias que atribuyen juicios morales a personas situaciones y evento que guían la conducta ética.

EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

La evaluación de desempeño de las competencias laborales es un proceso clave dentro de las políticas de la gestión de talento humanos que contempla como uno de sus objetivos mejorar el desempeño e influir para lograr una conducta exitosa de

los colaboradores de las organizaciones en un contexto globalizado y de cambio vertiginosos. (Acosta , 2010)

Sin embargo, la evaluación de desempeño y evaluación por competencias son consideradas como actividades de la gestión de talento humano orientadas a valorar de manera sistemática y objetiva en el desempeño organizacional. Es por ello, que la evaluación por competencia es un proceso por el cual se mide el rendimiento del personal.

Por otra parte, es necesario conocer las competencias que se toman en cuenta al momento de evaluar el desempeño de un personal para que estas capacidades se alinean con la misión y visión planteadas por la organización ya que el desarrollo adecuado de las competencias son el medio para alcanzar los objetivos organizacionales.

Por ello, es importante mencionar algunas competencias que se deben evaluar en los aspirantes tales como: liderazgo, integridad, comunicación, orientación al cliente, trabajo en equipo, conocimientos, innovación y atención al cliente ya que esto permite saber si el candidato contratado puede desempeñarse de la manera correcta en su puesto laboral.

Por esta razón, se debe evaluar las competencias de los candidatos puesto que es importante debido a que por medio de estas evaluaciones realizadas a los candidatos y a los aspirantes nos proporciona un diagnóstico completo de las fortalezas que posee el trabajador para consolidar y de una u otra manera conocer las debilidades para convertirlas en oportunidades de mejora en la cual permita establecer un plan de desarrollo encaminado a optimizar el desempeño individual.

METODOLOGÍA

TIPO DE INVESTIGACIÓN

- **EXPLORATORIA**

De acuerdo con (Niño Rojas, 2019) nos plantea que el estudio exploratorio se trata:

Una investigación cuyo propósito es proporcionar una versión general sobre una realidad o aspecto de ella de una manera tentativa o aproximativa. Este tipo de estudios es necesario cuando todavía no se dispone de los medios o no hay acceso para abordar una investigación no se dispone de los medios o no hay acceso para abordar una investigación más formal o de mayor exhaustividad. (Pág. 31)

En este estudio de investigación se obtiene un alcance exploratorio, porque permitió analizar las competencias laborales para los aspirantes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavilca en el cantón La libertad, provincia de Santa Elena. Se realizó esta investigación con el objetivo de conocer los perfiles de competencias y las funciones de los departamentos para ocupar un puesto laboral.

DISEÑO DE MUESTREO

- **NO PROBABILISTICO**

Según (Hernández Sampieri , 2017) menciona que:

La muestra no probabilística o muestra dirigida, se utilizan frecuentemente en estudios cualitativos y suponen un procedimiento de selección de casos

orientados por razones o propósitos de la investigación, no por una estimación del tamaño que sea representativo de la población ni por cuestiones de probabilidad. (Pág. 136)

Para la presente investigación se utilizó un muestreo no probabilístico ya que la elección de los sujetos no depende de que todos tenga la misma probabilidad de ser elegidos, sino de la decisión de un investigador o grupo de encuestadores, además se requiere de una elección con ciertas características especificadas previamente en el planteamiento del problema. Por ello, se procedió a seleccionar una muestra más accesible para obtener información que será fundamental para el desarrollo del estudio de la investigación.

De esta manera, se escogió a los jefes de áreas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavilca, en este caso se debería escoger 8 jefes de diferentes áreas, sin embargo, se seleccionó a 5 jefes perteneciente de las áreas departamentales, siendo esta muestra para la recolección de información acerca de las competencias laborales.

Jefes de áreas departamentales	Muestreo
8 Jefes de áreas	5 Jefes de áreas

TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

- **ENTREVISTA**

Teniendo en cuenta a (Martínez Ruíz , 2018) describe que:

La entrevista es otro recurso para generar datos en una práctica investigativa. Consiste en obtener información mediante una conversación

entre dos o más personas para, entre otros fines, identificar la percepción, conocimientos y enfoques que respecto de la cuestión que se estudia entre los involucrados o principalmente afectados. Suele emplearse para llevar a cabo estudios de carácter exploratorio ya que permite recabar información de manera rápida (Pág. 110)

De hecho, para obtener información en esta investigación se realizó la entrevista a la Jefa del departamento de Talento Humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavilca, por lo cual se permitió recolectar datos más específicos acerca de las competencias laborales, obteniendo los suficientes resultados para continuar con la respectiva investigación planteada.

- **ENCUESTA**

Por consiguiente (Martínez Ruíz , 2018) también define que:

La encuesta es un instrumento formulado a manera de cuestionario que utiliza procedimientos estandarizados de recolección de datos, cuya intención es recabar la información necesaria para una investigación, la cual será tratada de forma cuantitativa debido a que fue obtenida de una muestra. (Pág. 133)

Sin duda alguna, se utilizó la encuesta como otro instrumento de recolección de datos, por esta razón se elaboró un cuestionario para una muestra de trabajadores de jefes de áreas establecidos. De igual manera, la encuesta proporciono información sobre las actitudes, habilidades, conocimientos y experiencias laborales que deben tener los aspirantes para ingresar a un puesto de trabajo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavilca.

ANÁLISIS DE INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Se presenta a continuación el análisis obtenido del trabajo de investigación realizado, esto permite a su vez confrontar los diversos resultados y establecer similitudes o definir contraposiciones en relación a esta investigación.

De acuerdo con la entrevista realizada a la jefa de talento humano se determina la importancia de la selección del personal que debe regirse por medio de las competencias laborales ya que es uno de los objetivos principales de la administración. Sin duda alguna, se considera que la gestión de talento por competencias es un proceso que le permite identificar las capacidades necesarias para contratar a un personal debido a que desarrollan habilidades de acuerdo al tiempo de trabajo y crecimiento de la institución.

Basado en las respuestas obtenidas en esta investigación el departamento de talento humano conoce el termino de competencias laborales donde realiza un proceso de selección del personal por competencias a través de una entrevista con el aspirante para conocer si posee los conocimientos, habilidades, actitudes y experiencias adquiridas. Por otro lado, evalúan las competencias de los aspirantes durante talleres prácticos en el área laboral, sin embargo, no menciona ninguna herramienta de evaluación de desempeño para medir el nivel de capacidad y características que posee el aspirante para ser contratado en un puesto de cargo laboral.

En efecto, se consideran que es necesario la evaluación por competencias ya que nos permite saber si el candidato es idóneo para realizar las tareas o actividades asignadas. De esta manera, se puede contar con un personal de perfil competitivo para el cumplimiento de las funciones, metas, normas y políticas de la institución.

CONCLUSIONES

De acuerdo a la investigación realizada se presenta las siguientes conclusiones que se obtuvieron a través de los problemas presentados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavilca, las mismas que se detallan a continuación:

- Se concluye que las competencias es de suma importancia ya que se identifica las habilidades, actitudes, conocimientos y destreza, esto permite al personal a cumplir con las diferentes funciones establecidas en el Manual para los cumplimientos de los objetivos y metas de la Cooperativa. Por ende, es importante que en el manual de funciones se describa las competencias laborales de cada uno de los departamentos ya que esto contribuye a la mejora del desempeño del perfil profesional competitivo.
- En definitiva, el estudio de investigación sobre las competencias laborales se considera que es importante analizar el perfil profesional de los aspirantes ya que esto permitió conocer aquellas competencias que debe poseer los candidatos para la debida contratación del personal en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavilca y así evitar pérdida de tiempo y de recursos.
- Finalmente, la falta de herramientas para medir la evaluación de desempeño en los candidatos seleccionados no permite determinar las habilidades, conocimientos, actitudes y destrezas de los aspirantes para potencializar sus competencias laborales en el cumplimiento de las tareas asignadas, lo cual dificulta el desarrollo profesional del aspirante que ingresan a ocupar un puesto laboral.

RECOMENDACIONES

Considerando los resultados obtenidos de la investigación se presenta una serie de recomendaciones que sin duda alguna ayudará a realizar una correcta selección del personal por medio de las competencias laborales que deben poseer los aspirantes.

A continuación, son las siguientes:

- Se recomienda al departamento de Talento Humano, actualizar el Manual de Funciones donde se mencione varias competencias laborales de acuerdo a los diferentes departamentos de área de trabajo ya que es importante que los aspirantes y los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavilca desarrollen nuevas habilidades, destrezas y conocimientos para aumentar el rendimiento y el cumplimiento de cada una de las funciones con el fin de conseguir las metas y objetivos planteados.
- Al momento de seleccionar a un personal se recomienda elegir a un personal que posee un perfil profesional competitivo ya que se podrá contar con la estabilidad laboral del candidato garantizando la idoneidad del personal que esté dispuesto a ocupar un cargo de puesto de trabajo dentro de la Cooperativa, con la finalidad de demostrar sus competencias laborales.
- Finalmente, es recomendable utilizar herramientas para medir el nivel de desempeño del aspirante ya que permite identificar y evaluar el desarrollo de las competencias en el puesto de trabajo, normalizando el proceso de selección y procurando contratar al personal idóneo con conocimientos, habilidades y destrezas para desempeñarse en el cargo laboral.

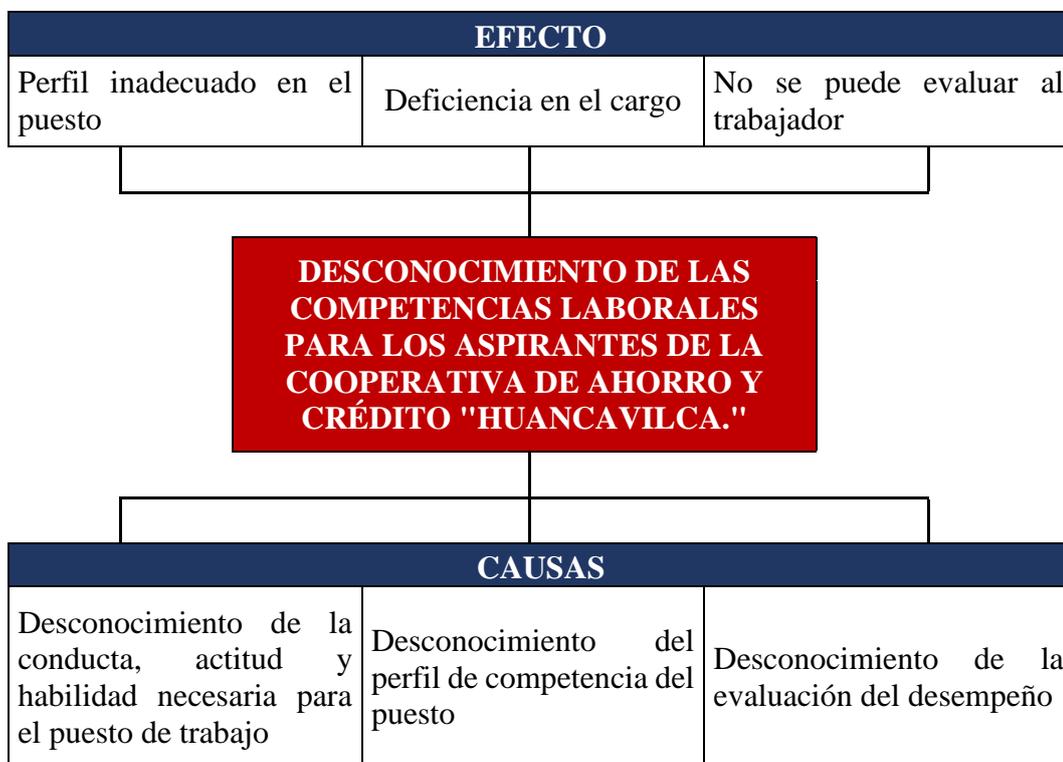
REFERENCIAS

- Acosta , A. (2010). *Gestión de Talento Humano y del Conocimiento* . Bogota : Ecoe.
- Alles , M. (2006). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos Gestión por Competencias* . Granica .
- Arbaiza , L. (2012). *Desarrollo de Competencias Gerenciales* . Cengage .
- Carmona Velazquez, A. Y. (2016). *Competencias Laborales para el personal empleado de una empresa manufacturera a través de la evaluación de 360 grados*. Toluca, México .
- Cerna Nayra , Y. B., & Martínez Chávez , A. M. (2019). *Competencias Laborales en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chancay*. Huacho - Perú .
- Chiavenato , I. (2020). *Gestión de Talento Humano* . México : McGraw - Hill Interamericana .
- Espinoza Dueñas , A. D. (2018). *Elaboración y Socialización de un Manual de Selección de personal basado en Competencias Laborales que mejore los niveles de Desempeño de los colaboradores de reciente ingreso en la microempresa Mueblería Espinoza Distrito Metropolitano de Quito* . Quito .
- Fernandez López , J. (2009). *Coaching, desempeño, competencia y talento* . Pearson Educación.
- Granja Freire , S. C. (2016). *Determinación de Competencias Laborales a nivel de puestos, procesos y organización de la empresa IMPOFREICO S.A.* . Ambato - Ecuador .

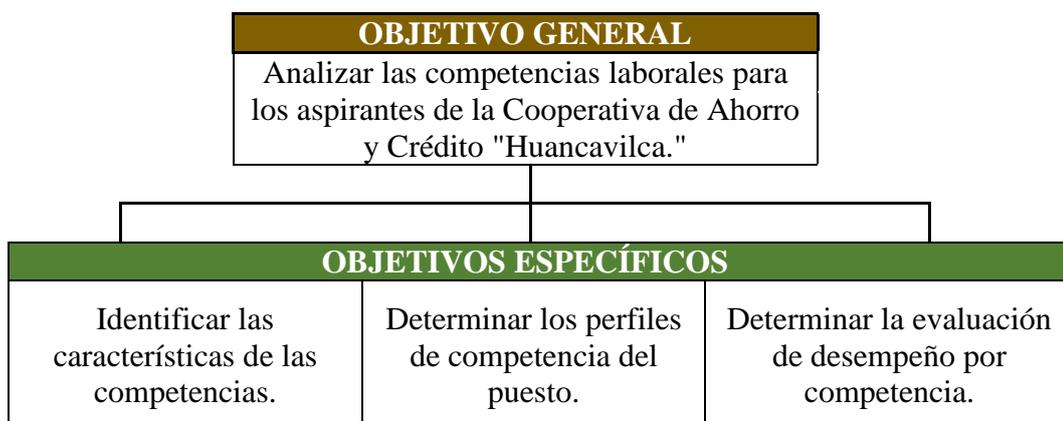
- Hernández Sampieri , R. (2017). *Fundamentos de Investigación* . McGraw - Hill Interamericana .
- Herrera Sandoval , A. C. (2015). *Competencias Laborales en los colaboradores del departamento de ventas de Bimbo Centroamérica*. Huehuetenango.
- Ludeña , A. (2004). *La Formación por Competencias Laborales* . Lima : CAPLAB.
- Martínez Ruíz , H. (2018). *Metodología de Investigación*.
- Niño Rojas, V. M. (2019). *Metodología de Investigación* . Bogotá : Ediciones de la U conocimiento a su alcance .
- Paredes Garzón, K. F. (2015). *Las competencias laborales y su incidencia en el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa de seguridad privada EFIPERVIG*. Ambato - Ecuador .
- Peralta Castro , J. M. (2018). *Nivel de competencias en los trabajadores de nivel operativo de una empresa de repuestos para motocicletas y automóviles de la ciudad de Guatemala*. Guatemala .
- Púm Miranda , K. M. (2018). *Competencias Laborales y Evaluación del Desempeño* . Quetzaltenango.
- Ramírez , M. (2017). *Selección por competencia* .
- Sánchez , E. (2012). *Las competencias laborales en desempeño de la función del contador público en las fuerzas armadas nacionales: Clave en el éxito Institucional*. Bárbula .
- Vera Vera , E. P. (2016). *Competencias Laborales y su incidencia en el desempeño del Talento Humano del Banco Guayaquil* . Portoviejo - Manabí - Ecuador .

ANEXOS

ARBOL DE PROBLEMA



ARBOL DE OBJETIVOS



ENTREVISTA

1. ¿Cómo gestiona el departamento de talento humano por medio de Competencias Laborales?

Involucrando a los colaboradores en el modelo de gestión y trabajo en una institución que brinda servicios financieros, es uno de los objetivos principales de la administración del personal. La gestión del talento por competencias es un paso más en el que puedan desarrollar habilidades de acuerdo al tiempo de trabajo y crecimiento en la institución. Por ejemplo: si un cajero tiene la oportunidad de crecer de forma horizontal debe adquirir ciertos conocimientos y tener habilidades para el cargo.

2. ¿Cómo es el proceso de selección del personal por competencia en la Cooperativa?

Desde el anuncio especificamos que competencias debe tener para aplicar la vacante.

- a. Seleccionamos en base al perfil
- b. Comité de Selección (Pre-Entrevista)
- c. Se realizan evaluaciones de conocimientos
- d. Metodología de cambios de roles y preguntas (experiencias adquiridas)
- e. Talleres prácticos en campo de trabajo por un período de 5 días, allí se evalúa si lo que menciona en la hoja de vida y competencias adquiridas tienen similitud al trabajo práctico realizado.

3. ¿Aplican las competencias laborales como herramienta para la contratación del personal?

Dentro del departamento de Talento Humano considero que las competencias laborales es una herramienta muy útil para las organizaciones y dentro de la Cooperativa si se aplican las competencias laborales.

4. ¿Cuáles son las características que deben poseer los aspirantes para ocupar un puesto de trabajo?

Es de acuerdo al descriptivo del cargo.

5. ¿En el manual de funciones consta las competencias laborales y el perfil profesional?

En el manual de funciones si consta los perfiles de puesto de trabajo de cada uno de los departamentos donde se detalla las funciones, actividades y tareas que deben cumplir con los objetivos y metas de la Cooperativa.

6. ¿Cuáles son las funciones y tareas que deben cumplir los aspirantes?

El aspirante a postular para un puesto vacante debe ser una persona responsable que cumpla con las metas establecidas ya que en cada uno de los departamentos tienen diferentes funciones y tareas que deben cumplir mes a mes. Unas de las funciones importantes es verificar los escritos de cumplimiento legales y los reglamentos, brindar buena atención al cliente, en cajas identificar o detectar los billetes falsos, captación de nuevos clientes y de inversiones, entre otros.

7. ¿Cómo evalúa el desempeño de los aspirantes en la Cooperativa?

La evaluación de los candidatos se suele realizar por medio de las entrevistas para conocer las aptitudes, gustos e interés del aspirante cuyo objetivo es saber si el candidato es idóneo para el crecimiento de la Cooperativa, por medio de esta entrevista seleccionamos al aspirante, sin embargo, se está tomando en cuenta otros instrumentos para conocer bien el nivel desempeño del aspirante.

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1 Operacionalización de variables

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEM	ESCALA	INSTRUMENTO
COMPETENCIAS LABORALES	La competencia laboral presenta una mayor amplitud de enfoque para el desarrollo profesional , donde analiza una serie de características más precisa en cuanto a conocimientos, conductas, actitudes y habilidades. Todo ello permite no sólo una mejor definición del perfil de competencias del puesto, sino la aplicación posterior al estudio de los perfiles profesionales y a la evaluación del desempeño individual para el desenvolvimiento de sus funciones .	Desarrollo profesional	Trabajo en equipos Liderazgo Relaciones interpersonales	¿En el departamento existe el trabajo en equipo?	Ordinal	Observación Entrevista.
		Perfil del puesto	Funciones Selección del personal por competencia	¿Cuáles son las funciones, actividades o tareas que debe cumplir los aspirantes? ¿Cómo es el proceso de selección del personal por competencia?	Ordinal	Observación Entrevista.
		Desempeño individual	Conocimientos, conductas, actitudes y habilidades.	¿Cómo evalúa los conocimientos, conductas, actitudes y habilidades?	Ordinal	Observación Entrevista.
		Resultados	Objetivos alcanzables Metas por cumplir	¿Cree Ud. que los aspirantes deben conocer los objetivos y metas que debe cumplir en la Institución?	Ordinal	Observación Entrevista.