



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

TESIS

COMPETENCIAS LABORALES Y APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL
EN LA CLÍNICA MÉDICOS SALUD UNIÓN EN ALERTA S.A.C.,
SURQUILLO - 2019

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORA

LESLEY MERYBETH MONTOYA DOMÍNGUEZ

ASESOR

DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO**

LIMA, PERÚ, JULIO DE 2019

DEDICATORIA

Está dedicado a mi familia por haber sido mi apoyo a lo largo de mi carrera. Y a todas las personas que me apoyaron en esta etapa, colegas de trabajo y profesores que aportaron en mi formación profesional.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, expresar mi gratitud a Dios, por llenarme de bendición y haberme mantenido con salud, y darme fortaleza en tiempos difíciles para seguir continuando con mi formación profesional en momentos de debilidad.

A mis padres, que me inculcaron valores, dedicación, sacrificio y perseverancia para lograr lo que nos proponemos en nuestra vida.

Al gerente general de la clínica Médicos Salud Unión en Alerta S.A.C., por permitirme desarrollar y aplicar los instrumentos en su empresa, que me ayudaron en mi culminación de la tesis.

Finalmente, agradecer al Dr. Luis Marcelo Quispe, por su apoyo y asesoramiento que me brindo para hacer posible la culminación de la tesis.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	xi
CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Realidad problemática	14
1.2 Justificación e importancia de la investigación	17
1.3 Objetivos de la investigación: general y específico	18
1.4 Limitaciones de la investigación	19
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de estudios	21
2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado	28
2.3 Definición conceptual de la terminología empleada	41
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Tipo y diseño de investigación	44
3.2 Población y muestra	45
3.3 Hipótesis	46
3.4 Variables – Operacionalización	47
3.5 Métodos y técnicas de investigación	49
3.6 Descripción de los instrumentos utilizados	50
3.7 Análisis estadístico e interpretación de los datos	53
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
4.1 Validación del instrumento	56
4.1.1 Análisis de fiabilidad	57
4.2 Resultados descriptivos de las variables	58
4.3 Resultados descriptivos de las dimensiones	60
4.4 Resultados descriptivos de las variables relacionadas	68
4.5 Prueba de la normalidad para la variable de estudio	69
4.6 Procedimientos correlacionales	70

CAPÍTULO V. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1	Discusiones	77
5.2	Conclusiones	79
5.3	Recomendaciones	80

REFERENCIAS

ANEXOS

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Población de los trabajadores de la clínica Médicos salud unión en Alerta	45
Tabla 2	Operacionalización de la variable competencias laborales	48
Tabla 3	Operacionalización de la variable aprendizaje organizacional	49
Tabla 4	Resultados de la validación del cuestionario de competencia laborales	56
Tabla 5	Resultados de la validación del cuestionario de aprendizaje organizacional	56
Tabla 6	Fiabilidad del instrumento de la variable competencias laborales ..	57
Tabla 7	Fiabilidad del instrumento de la variable aprendizaje organizacional	57
Tabla 8	Análisis descriptivo de la variable competencias laborales	58
Tabla 9	Análisis descriptivo de la variable aprendizaje organizacional	59
Tabla 10	Análisis descriptivo de la dimensión competencia intelectual	60
Tabla 11	Análisis descriptivo de la dimensión competencia personal	61
Tabla 12	Análisis descriptivo de la dimensión competencia tecnológica	62
Tabla 13	Análisis descriptivo de la dimensión competencia empresarial	63
Tabla 14	Análisis descriptivo de la dimensión adaptación	64
Tabla 15	Análisis descriptivo de la dimensión tareas compartidas	65
Tabla 16	Análisis descriptivo de la dimensión proceso y resultado	66
Tabla 17	Análisis descriptivo de la dimensión experiencia institucional	67
Tabla 18	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre competencias laborales y aprendizaje organizacional	68
Tabla 19	Resultados de la prueba de normalidad de la variable aprendizaje organizacional	69
Tabla 20	Resultado de correlación entre las competencias laborales y el aprendizaje organizacional	70
Tabla 21	Resultados de correlación entre la dimensión de competencia intelectual y aprendizaje organizacional	72
Tabla 22	Resultados de correlación entre la dimensión de competencia personal y aprendizaje organizacional	73

Tabla 23	Resultados de correlación entre la dimensión de competencia tecnológica y aprendizaje organizacional	74
Tabla 24	Resultados de correlación entre la dimensión de competencia empresarial y aprendizaje organizacional	75

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Componente de las competencias	34
Figura 2	Elementos conceptuales base y su relación con el aprendizaje organizacional	37
Figura 3	Análisis descriptivo de la variable competencias laborales	58
Figura 4	Análisis descriptivo de la variable aprendizaje organizacional	59
Figura 5	Análisis descriptivo de la dimensión competencia intelectual	60
Figura 6	Análisis descriptivo de la dimensión competencia personal	61
Figura 7	Análisis descriptivo de la dimensión competencia tecnológica	62
Figura 8	Análisis descriptivo de la dimensión competencia empresarial	63
Figura 9	Análisis descriptivo de la dimensión adaptación	64
Figura 10	Análisis descriptivo de la dimensión tareas compartidas	65
Figura 11	Análisis descriptivo de la dimensión proceso y resultado	66
Figura 12	Análisis descriptivo de la dimensión experiencia institucional	67
Figura 13	Análisis descriptivo de resultado de la relación entre las competencias laborales y el aprendizaje organizacional	68
Figura 14	Gráfico de dispersión de las variables competencias laborales y aprendizaje organizacional	71

COMPETENCIAS LABORALES Y APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL EN LA CLÍNICA MÉDICOS SALUD UNIÓN EN ALERTA S.A.C., SURQUILLO - 2019

LESLEY MERYBETH MONTOYA DOMÍNGUEZ

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

La investigación se centra en analizar la relación entre las competencias laborales y el aprendizaje organizacional en la clínica Médicos Salud Unión en Alerta S.A.C., si bien la empresa tiene procedimientos para la implementación en gestión, no tiene establecido lineamientos específicos de acuerdo con la gestión que desarrolla. En la investigación el problema principal es ¿Qué relación existe entre las competencias laborales y el aprendizaje organizacional en la clínica Médicos Salud Unión en Alerta S.A.C.- Surquillo? La investigación se justifica porque pretende establecer la relación entre las competencias laborales y el aprendizaje organizacional en la clínica Médicos Salud Unión en Alerta S.A.C. El tipo de investigación aplicado es descriptivo, desarrollado mediante un diseño descriptivo correlacional. La muestra está conformada por 30 trabajadores seleccionada de manera probabilística. Los instrumentos aplicados presentaron una confiabilidad de alfa de Cronbach de 0,927 para el cuestionario de competencias laborales y 0,978 para el cuestionario de aprendizaje organizacional. Los resultados de contrastación de hipótesis evidencian un Rho de Spearman de 0,745 con un nivel de significancia de 0,000. Se concluye que existe correlación positivamente alta entre las variables competencias laborales y aprendizaje organizacional en la clínica Médicos Salud Unión en Alerta S.A.C. - Surquillo.

Palabras clave: competencias laborales, aprendizaje organizacional.

LABOR COMPETENCIES AND ORGANIZATIONAL LEARNING IN THE MEDICAL CLINIC HEALTH UNION IN ALERT S.A.C., SURQUILLO - 2019

LESLEY MERYBETH MONTOYA DOMÍNGUEZ

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

The research focuses on analyzing the relationship between job competencies and organizational learning in the Doctors Salud Unión clinic in Alert SAC, although the company has procedures for implementation in management, it does not have specific guidelines in accordance with the management it develops. In the research, the main problem is: What relationship exists between job competencies and organizational learning in the Doctors Salud Unión en Alert S.A.C.- Surquillo clinic? The research is justified because it aims to establish the relationship between job skills and organizational learning at the Médicos Salud Unión en alert S.A.C. The type of applied research is descriptive, developed through a correlational descriptive design. The sample is made up of 30 workers selected in a probabilistic way. The applied instruments presented a reliability of Cronbach's alpha of 0.927 for the labor competencies questionnaire and 0.978 for the organizational learning questionnaire. The hypothesis testing results show a Spearman Rho of 0.745 with a significance level of 0.000. It is concluded that there is a positively high correlation between the variables work skills and organizational learning in the clínica Médicos Salud Unión en Alert S.A.C. - Surquillo.

Keywords: job skills, organizational learning.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las empresas se encuentran en situaciones donde se necesita desarrollar nuevas alternativas y procedimientos para aprovechar las oportunidades y fortalezas para el cumplimiento de los objetivos de la empresa; asimismo, buscar el factor intangible que influyen en la gestión del capital humano y la creación de las ventajas competitivas en las organizaciones. Las empresas tendrán que estar preparadas con nuevas competencias y nuevos conocimientos para la construcción del futuro, entre sus retos se enfrenta a la formación basada en las competencias de los planes de estudio que estén adaptados a las necesidades lo cual requiere una mejor articulación con los problemas de la sociedad y del mundo del trabajo.

El aprendizaje organizacional tiene como fuente primordial la generación de ideas y ambos coinciden en describir mecanismos organizacionales para convertir en conocimiento aplicado, esto se hará hincapié a la necesidad de un cambio de conducta a todos los miembros de una organización hacia una posición más favorable al aprendizaje, donde se observará que la política de las empresas para afrontar este desafío de invertir en tecnología de información.

El desarrollo de la presente investigación busca comprobar la relación entre las competencias laborales y el aprendizaje organizacional, con la finalidad de mejorar los niveles de aprendizaje basado en las competencias de la empresa.

El problema general en la investigación es: ¿Qué relación existe entre las competencias laborales y el aprendizaje organizacional en la clínica Médicos Salud Unión en Alerta S.A.C., Surquillo - 2019? El objetivo de la investigación buscó determinar la relación entre las competencias laborales y el aprendizaje organizacional en la clínica Médicos Salud Unión en Alerta S.A.C., Surquillo - 2019; asimismo la hipótesis de la investigación esta formulada en función de la existencia de la relación entre las competencias laborales y el aprendizaje organizacional en la clínica Médicos Salud Unión en Alerta S.A.C.

El presente trabajo de investigación ha sido estructurado en cinco capítulos que se detalla a continuación:

En el capítulo I, se expone la realidad problemática, los problemas de investigación, la justificación e importancia de la investigación, los objetivos de la investigación y las limitaciones de la investigación.

En el capítulo II, se expone los antecedentes de la investigación, las teorías relacionadas a las variables de estudio y las definiciones de la terminología empleada.

En el capítulo III, se explica el tipo y diseño de investigación, la población y la muestra, las hipótesis de investigación, las variables y su operacionalización, los métodos y técnicas de investigación, instrumentos de recolección de datos y el procesamiento y análisis de datos.

En el capítulo IV, se presentan los resultados de validez y confiabilidad de los instrumentos, los resultados de análisis descriptivos, la prueba de normalidad y la prueba de contrastación de hipótesis.

En el capítulo V, se expone la discusión de los resultados, las conclusiones, las recomendaciones.

Para concluir, se evidencian las referencias bibliográficas complementan a la investigación y los anexos de la investigación.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

Actualmente la globalización y el poder de la información las empresas buscan desarrollar más competitividad y optimizar sus productos o servicios, haciendo que los trabajadores se encuentren bien calificados profesionalmente y familiarizados con la tecnología, así como demostrar competencia en el desarrollo social y personal, lo que precisa estar en constante capacitación en el contexto socio económico actual.

En el mundo, las entidades privadas y públicas promueven el desarrollo de los trabajadores lo cual han establecido estándares de desarrollo que están vinculado a las competencias para desenvolverse mejor en grupo con sus capacidades que muestran en forma directa en las nuevas innovaciones tecnológicas que han evolucionado para el desarrollo, que está determinando el nivel de aprendizaje frente a las nuevas características organizacionales. Considerando que estos problemas también persisten en los países más desarrollados, los países buscan alternativas para impulsar la formación en la educación para un mejor equilibrio entre las necesidades de los individuos, las empresas y la sociedad en general.

En la actualidad al nivel mundial las organizaciones buscan crear una corriente de comunicación de experiencias, para el desarrollo de los recursos humanos basados en los enfoques de competencias laborales, donde las empresas deben tener claro su visión, es decir hacia donde quieren dirigirse y los trabajadores mejor desempeño en el puesto en que le asignen. En una encuesta desarrollada entre 323 establecimientos de áreas alimenticias y metalmecánica en 6 países de América latina, todas se asemejaban a énfasis de la estrategia de competitividad en relación con la calidad del producto y los bajos precios, aunque fue más en metalmecánica, es decir que la calidad es más difundida en las organizaciones.

Al respecto, Saravia (2008) dice: “Las competencias laborales son cualidades internas de profesionales cuya demostración permite la interacción productiva en el entorno laboral para el mercado, las cuales las clasifica en

competencias técnicas, competencias personales, competencias sociales y competencias técnicas” (p. 82).

En el Perú, las organizaciones pierden gran cantidad de dinero, debido a que no invierten mucho en la tecnología, solo invierten en estrategias de ventas, esto también afecta a la competitividad que se quiere tener en el mercado laboral. Por ello las empresas pequeñas y mediana empresas, en el entorno nacional no superan más de los diez años de funcionamientos, las competencias laborales van en aumentos pero solo se posicionan en el mercado a dos o a tres años debido a que tienen el conocimientos adecuado para continuar en mercado, los construyen con la idea a largo plazo, pero no llegan a cumplir con el objetivo, se debe ello a diversos factores como la competencia formal e informal, al mal manejo de recursos y mala toma de decisiones en las proyecciones de las organizaciones.

En ese sentido, el conocimiento es un recurso necesario para ejecutar actividades que la empresa ofrece. Las empresas se diferencian a través de los conocimientos para elaborar bienes y servicios, esencial para el logro y las ventajas competitivas. Para ello es conveniente señalar la importancia de la gestión del conocimiento para crear recursos intangibles.

La clínica Médicos Salud Unión en Alerta S.A.C. es una empresa posicionada con más de 8 años de experiencia en prestación de servicios integrales de salud ocupacional a nivel nacional, encargados de los diferentes programas de medicina preventiva del trabajo e higiene, respaldados por grupos interdisciplinarios de profesionales.

En cuanto a sus competencias laborales la clínica cuenta con algunas dificultades en criterios de desempeño para que las empresas puedan crecer con mayor productividad, encontrar personas con criterios de desarrollo en conocimiento, habilidades entorno a la tecnología y organización de situaciones complejas, logrando resultados esperados. Los trabajadores cuentan con la dificultad en el aprendizaje organizacional, debido a que no les brindan las capacitaciones adecuadas en la implementación de seguridad para

prevenir los incidentes de trabajo, no crean un clima laboral favorable para la mejora de innovaciones y en influenciar a nuevos líderes, para motivar a los trabajadores a compartir con sus conocimientos.

En cuanto en nuestra capacidad de comprender, aceptar y gestionar los propios estados emocionales generales a partir del contexto profesional con la capacidad de comprender y entender, entonces podemos decir que los colaboradores de la clínica tendrán que trabajar en equipo y relacionarse entre ellos, para mantener el control en situaciones críticas que la empresa, pasa por la gran rotación de personal.

Problema general

¿Qué relación existe entre las competencias laborales y el aprendizaje organizacional en la clínica Médicos Salud Unión en Alerta SAC, Surquillo - 2019?

Problemas específicos

¿Qué relación existe entre la competencia intelectual y el aprendizaje organizacional en la clínica Médicos Salud Unión en Alerta S.A.C., Surquillo - 2019?

¿Qué relación existe entre la competencia personal y el aprendizaje organizacional en la clínica Médicos Salud Unión en Alerta S.A.C., Surquillo - 2019?

¿Qué relación existe entre la competencia tecnológica y el aprendizaje organizacional en la clínica Médicos Salud Unión en Alerta S.A.C., Surquillo - 2019?

¿Qué relación existe entre la competencia empresarial y el aprendizaje organizacional en la clínica Médicos Salud Unión en Alerta S.A.C., Surquillo - 2019?

1.2. Justificación e importancia de la investigación

La investigación busca determinar la relación entre las competencias laborales y el aprendizaje organizacional en la clínica Médicos Salud Unión en Alerta S.A.C., porque cuenta con una herramienta de gerenciamiento en el área de recursos humanos que busca adquirir, almacenar, aplicar y utilizar conocimientos que procura maximizar aprendizaje organizacional con miras de incrementar la competitividad. Si bien la empresa sujeta de estudio es una Mype busca adquirir conocimientos para adaptarse al medio que le rodea, con disposición de cambio y versatilidad, la habilidad de la empresa es aumentar los ingresos, las ganancias y el valor económico que tiene relación directa con su competencia para aprender e innovar. En ese sentido, la presente investigación, se justifica respecto a la relevancia, el cual permite desarrollar las fortalezas y debilidades de las competencias laborales, así como el nivel de eficacia en el área de recursos humanos de la empresa; en base al análisis que establece estrategias y acciones de mejoras necesarias para el aprendizaje organizacional generando competitividad y oportunidades de trabajo para muchos profesionales que buscan mejoras.

La presente investigación se justifica también por las siguientes razones:

Justificación teórica. La presente investigación se realiza con el propósito de ver la importancia de las competencias laborales para el desarrollo del aprendizaje organizacional. Se trata de ofrecer explicaciones del tema que sin duda servirán de base para las nuevas investigaciones que permita contar con nuevas alternativas de afrontar solución a estos problemas. El desarrollo de las competencias laborales se basa en los aportes teóricos de Mertens (2000) y el desarrollo del aprendizaje organizacional, se considera los aportes teóricos de Cyert y March (2009).

Justificación práctica. La investigación contribuye a aportar evidencias sobre dos problemas que son muy actuales y trascendentes para el funcionamiento de la empresa médicos salud unión en alerta SAC, mediante las investigaciones vistas que busca elaborar alternativas de solución para los

inconvenientes, logrando mejorar el aprendizaje organizacional para el desarrollo de las competencias laborales.

Justificación metodológica. La investigación contribuye a la comunidad académica validando los instrumentos de recolección de datos, que sirven para medir las competencias laborales y el aprendizaje organizacional, dichos instrumentos demostraron su validez y confiabilidad de alfa de Cronbach, mediante una prueba piloto.

1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos

Objetivo general

Determinar la relación entre las competencias laborales y el aprendizaje organizacional en la clínica Médicos Salud Unión en Alerta S.A.C., Surquillo – 2019.

Objetivos específicos

Establecer la relación entre la competencia intelectual y el aprendizaje organizacional en la clínica Médicos Salud Unión en Alerta S.A.C., Surquillo – 2019.

Establecer la relación entre la competencia personal y el aprendizaje organizacional en la clínica Médicos Salud Unión en Alerta S.A.C., Surquillo – 2019.

Establecer la relación entre la competencia tecnológica y el aprendizaje organizacional en la clínica Médicos Salud Unión en Alerta S.A.C., Surquillo – 2019.

Establecer la relación entre la competencia empresarial y el aprendizaje organizacional en la clínica Médicos Salud Unión en Alerta S.A.C., Surquillo – 2019.

1.4. Limitaciones de la Investigación

Limitaciones bibliográficas

La bibliografía es un poco escasa, no se encuentra muchos trabajos que analicen simultáneamente las dos variables y algunas otras resultan siendo obsoletas en la canalización problemática para el contexto internacional.

Limitación teórica

Ausencia de antecedentes de investigación relacionada con el contexto, internacional, nacional y local y con la temática presentada del diseño de estudio de las escuelas de pregrado y postgrado de las principales universidades de país, lo cual deben tener un contenido actual referente al marco teórico para las variables las competencias laborales y el aprendizaje organizacional.

Limitación institucional

Existe limitaciones en las Universidades por los horarios de trabajo y la atención de la universidad de otras instituciones.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios

Antecedentes internacionales

Carmona (2016) en su tesis: “Competencias laborales para el personal empleado de una empresa manufacturera a través de la evaluación de 360 grados”, realizada en la Universidad Autónoma de México para optar el título de licenciada en psicología. La investigación tuvo como objetivo determinar las competencias laborales del personal empleado de una empresa metalmeccánica a través de la metodología de 360 grados, desarrollado mediante un diseño de tipo descriptivo, en una muestra de 66 empleados, llegó a las siguientes conclusiones:

Se obtuvo de manera general que la empresa tiene un nivel aceptable en cuanto a competencias, sin embargo, de manera particular hay competencias que deben prestarse más atención.

Se indica que las competencias que obtuvieron bajo puntaje, y hay que desarrollar los cargos que tienen que ver con el papel de supervisión y coordinación de personal para que el liderazgo, y desarrollo de los colaboradores, lo permita corregir para tener mayor oportunidad de alcanzar las metas, ya que el papel de líder es primordial.

Finalmente, se indica que la organización presenta un área de oportunidad, lo cual indica que el ser humano que puedan cumplir con sus objetivos, misión, visión y valores, serán el pilar más importante para las organizaciones, por lo cual se tendrá que aceptar las recomendaciones mencionadas más adelante y pueda ayudar a la organización a posicionarse.

Herrera (2015) en su tesis: “Competencias laborales en los colaboradores del departamento de ventas de Bimbo Centroamérica, agencia Huehuetenango” realizada en la Universidad Rafael Landívar para optar en grado académico de licenciada en psicología industrial. La investigación tuvo como objetivo determinar las competencias que poseen los colaboradores del

departamento de ventas de Bimbo, como base para la productividad de la empresa, con un diseño de tipo descriptivo exploratoria, en una muestra conformada de 25 vendedores de sexo masculino, comprendido de 23 a 41 años. Llegó a las siguientes conclusiones:

Se estableció que el “hacer”, son las habilidades y destrezas que los ejecutivos de ventas del grupo Bimbo se encuentra en un nivel favorable ya que cumplen con su meta que la empresa le establece.

Se determinó que el “ser” menciona las actitudes, que los colaboradores de ventas deben saber cómo reaccionar ante alguna situación que tenga delante, lo que estudio en su totalidad presenta alto en el parámetro.

Se estableció que el nivel de conocimientos “saber” es lo que los colaboradores de venta poseen, ya que se encuentra en el rango alto en los conocimientos que un vendedor debe tener en el área de venta, es decir, ser competente.

Cojulun (2011) en su tesis: “Competencias laborales como base para la selección de personal” realizada en la Universidad Rafael Landívar para optar el grado de licenciado en psicología industrial organizacional. La investigación tuvo por objetivo determinar la importancia de las competencias laborales como base para la selección de personal, desarrollada con un diseño de tipo descriptivo. Llegó a las siguientes conclusiones:

Las diferencias que existen en el proceso de selección tradicional y el proceso de selección por competencias laborales son el compromiso, planificación y productividad.

Las diferencias que existen en el desarrollo de la selección habitual y el paso de selección por competencias laborales inician desde el proceso de descripción y análisis de puesto en posición, ya que en él se mencionan las características, habilidades, destrezas, conocimientos, actitudes y aptitudes que se requieren del candidato.

El desarrollo de selección tradicional y el proceso de selección por competencias laborales difieren en la entrevista y evaluaciones técnicas, ya que la inserción de estas pretende reforzar e identificar las capacidades, habilidades y destrezas que el candidato posee. Al incluirlas en el desarrollo de la selección se puede conocer al candidato en su historial laboral y en su proceder ante, logros o procesos cotidianos.

Mayorca (2010) en su tesis: “Aprendizaje organizacional como factor de cambio caso: Facultad de ciencias económicas Universidad de Cartagena” realizada en Universidad Nacional de Colombia para optar el título de magister en administración. La investigación tuvo por objetivo estudiar y analizar si el aprendizaje organizacional puede ser factor de cambio en los programas de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena, desarrollada con un diseño de carácter cuantitativo, en una muestra de 57 docentes. Llegó a las siguientes conclusiones:

El proceso del aprendizaje organizacional es un factor de cambio en los programas que integran la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena. Lo cual se recogió la información con la base de datos lo que indica que está orientada al progreso del aprendizaje como factor de cambio en el objetivo del estudio, ya que lo más relevante sobre las temáticas propuestas analizó sus características.

El aprendizaje organizacional está relacionado con el cambio, tal que la afirmación se sustenta en el marco teórico y los datos cuantitativos encontrados, lo que revela efectivamente que el aprendizaje es un proceso orientado a provocar un cambio en el comportamiento de las personas. Gracias a ellos, las organizaciones mejoran, amplían, y las personas se actualizan, obteniendo un desarrollo personal y profesional.

Medina (2010) en su tesis: “Plan de mejoramiento de competencias laborales y estudio de clima organizacional en la empresa radiólogos asociados S. A.” realizada en Universidad Tecnológica de Pereira para optar el título de ingeniero industrial. La investigación tuvo por objetivo determinar el

nivel de las competencias laborales del equipo directivo de radiólogos asociados y el clima organizacional existente en la empresa, con el fin de establecer un plan de mejoramiento en la organización desarrollado mediante un diseño de enfoque cuantitativo analítico, en su muestra de 108 colaboradores. Llegó a las siguientes conclusiones:

Las competencias que fueron evaluadas, indica que la competencia que es fortalecida por el equipo directivo es el conocimiento organizacional y esta orientación al logro.

La autoevaluación en el conjunto directivo de la empresa concluyó que las competencias serán más fuertes con procesos de otros, y que se debe mejorar lo que impacta en la influencia.

Los resultados nos muestran que la autoevaluación es la más destacada que la evaluación, pero se coincide que el conocimiento es una fortaleza en influencia, y que una competencia que debe ser fortalecida.

Antecedentes nacionales

Ambrosio (2018) en su tesis: “Aprendizaje organizacional y compromiso del profesorado en Instituciones Educativas Públicas de Ventanilla”, realizada en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, para optar el grado académico de maestro en ciencias de la educación. La investigación tuvo por objetivo determinar la intensidad y significancia de la relación que existe entre el aprendizaje y el compromiso organizacionales del profesorado en las Instituciones Educativas Públicas de Ventanilla en el 2017, desarrollada con un diseño transversal correlacional en una muestra de 252 docentes. Llegó a las siguientes conclusiones:

Existe una correlación directa de moderada intensidad y estadísticamente significativa entre el aprendizaje y compromiso

organizacionales (0,43) en el profesorado de las Instituciones Educativas Públicas.

Existe una correlación directa de moderada intensidad y estadísticamente significativa entre el aprendizaje organizacional y el compromiso de continuidad (0,45) en el profesorado de las Instituciones Educativas Públicas.

Florián (2017) en su tesis: “Las competencias laborales de las Pymes de calzado en el distrito del porvenir año 2017”, realizada en la Universidad Cesar Vallejo, para optar el título de licenciado en administración. La investigación tuvo como objetivo determinar el cumplimiento del grado de las competencias laborales según el perfil del puesto en las pymes de calzados del distrito del porvenir año 2017, con un diseño no experimental, en una muestra de 10 empresas de calzados seleccionado. Llegó a las siguientes conclusiones:

Al identificar las competencias laborales de las Pymes de calzados en las empresas, se encontraron las competencias de productividad, efectividad, trabajo en equipo, capacidad para aprender, orden y organización, habilidad manual, atención, curiosidad, agudeza visual, flexibilidad y del mismo modo las competencias identificadas para la empresa.

Al determinar el grado de cumplimiento de las competencias laborales según el perfil del puesto en las Mypes de calzado se obtuvo como resultados un incumplimiento en las competencias requeridas según el perfil del puesto por las empresas de calzado, al encontrarse una diferencia negativa y estadísticamente significativa ($p < .001$) entre la proporción de competencias cumplidas con lo requerido (100%) por las Pymes de calzado del distrito del Porvenir - Trujillo 2017.

Finalmente se puede determinar que las Mypes de calzados del distrito del Porvenir si cumplen con las competencias laborales requeridas por el perfil del puesto de trabajo.

Irrarazábal y Díaz (2016) en su tesis: “Competencias laborales de los colaboradores en el área de ventas en la empresa cobertura total distribuidor autorizado de claro S.A.C. Cusco – 2016” realizada en la Universidad Andina del Cusco, para optar el título profesional de licenciado en administración. La investigación tuvo por objetivo conocer como las competencias laborales en el área de ventas en la empresa cobertura total distribuidor autorizado de claro, desarrollada con un diseño no experimental, en una muestra de 45 colaboradores. Llegó a las siguientes conclusiones:

Las competencias laborales en la organización determino que el área de venta considera regular referente a las competencias laborales lo que se considera como bueno, en tal sentido el desempeño de los colaboradores es básicas ya que en proceso de selección falta definir que habilidades, conocimiento y actitud debe tener un vendedor.

En referencia a las competencias personales los colaboradores determino que las competencias son consideradas como buenas lo que manifiesta como regular, ya que los colaboradores no cuentan con la experiencia de trabajar en lugares similares y que hayan estado en constante llegada con el cliente.

En referencia a las competencias sociales de los colaboradores se determinó que los encuestados manifestó las competencias sociales como regular, en tal sentido la empresa no cuenta con capacitaciones de confraternización con el personal, ya que no conocen de manera formal como llevar buenas relaciones en el trabajo.

Ortega (2015) en su tesis: “Las competencias laborales y el clima organizacional del personal administrativo en las Universidades Tecnológicas Privadas de Lima”, realizada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, para optar el grado académico de magister en administración con mención en gestión empresarial. La investigación tiene como objetivo determinar de qué manera las competencias laborales influye en el clima organizacional del personal administrativo en las Universidades Tecnológicas Privadas de Lima a

fin de mejorar el nivel del clima organizacional, desarrollada con un diseño no experimental transversal, en una muestra 210 trabajadores administrativos. Llegó a las siguientes conclusiones:

Las competencias laborales se relacionan con el clima organizacional y en un buen nivel alto, con lo que podemos afirmar que las competencias laborales sí influye en el clima organizacional de los trabajadores administrativos de las universidades tecnológicas privadas de Lima, las normas y actividades de personal por competencias, ya que al medir el clima organizacional puede ser positivo o negativo, y sí negativamente afecta buscar soluciones de mejora en el clima organizacional.

La dimensión autocontrol se relaciona con el clima organizacional y en un buen nivel, con lo que podemos afirmar que influye en el clima organizacional, ya que permite a la persona tener control al resultado planteado que maximiza el uso de recursos.

La dimensión orientación al logro se relaciona con el clima organizacional y en un buen nivel, lo que permite afirmar que esta dimensión de las competencias laborales sí influye en el clima organizacional de los trabajadores administrativos. Es decir, el clima organizacional mejora si se actúa con velocidad y sentido de urgencia cuando son necesarias decisiones importantes para superar a la competencia, atender las necesidades de los clientes (estudiantes) o mejorar a la organización, lo que implicaría administrar los procesos establecidos para que no interfieran con la obtención de los resultados esperado.

Rupay (2016) en su tesis: "Aprendizaje organizacional del personal asistencial y administrativo en el Hospital Hermilio Valdizan, Santa Anita, año 2016", realizada en la Universidad Cesar Vallejo para optar el grado académico de magister en gestión pública. La investigación tiene como objetivo comparar el aprendizaje organizacional del personal asistencial y personal administrativos en el Hospital Hermilio Valdizan, santa Anita, 2016, desarrollada con una investigación descriptiva comparativa con un diseño no

experimental, en una muestra conformada por 222 trabajadores. Llegó a la siguiente conclusión:

No existe diferencias significativas ($p=0,433 > 0,05$) en el aprendizaje organizacional del personal asistencial y administrativo, según la prueba “U” de Mann Whitney.

2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1. Bases teóricas de competencias laborales

2.2.1.1. Definiciones de competencias laborales

Mertens (2000) sostiene:

Es la dimensión demostrada por una persona para lograr un resultado, que puede o no convertirse en un avance efectivo. Es decir, hay todavía una contingencia entre resultados, en esta contingencia, es importante para la gestión de competencia laboral. El surgimiento de la gestión por competencias laboral en la empresa obedece entonces a la necesidad de acortar la distancia entre esfuerzo de formación y resultado efectivo. (p. 16).

Alles (2009) indica: “Las competencias son características profundas de un individuo que se encuentran casualmente relacionada con un desempeño efectivo y/o superior en el puesto de trabajo o situación laboral” (p. 90).

Chiavenato (2009) define:

Los mapas de competencias se basan en la laguna que existe entre las competencias disponibles y existentes y entre las que necesita la organización, la unidad organizacional o el trabajo de la persona. En

este caso, la capacitación representa a la manera con que se pretende llenar y equipar las competencias existentes con las que necesita la organización. (p. 92).

Sagi-Vela (2004) dice: “Las competencias son un conjunto de conocimientos (saber), habilidades (saber hacer) y actitudes (saber estar y querer hacer) que, aplicados en el desempeño de una determinada responsabilidad o aportación profesional, aseguran su buen logro” (p. 86).

Boyatzis (1982) dice: “Atendiendo al buen desempeño laboral, las competencias se han definido como una característica subyacente de una persona, que está causalmente relacionada con una actuación exitosa en un puesto de trabajo” (p. 45).

2.2.1.2. Importancia de competencias laborales

Quinn (1991) y posteriormente Esparza (1996) coincidieron en señalar que las principales causas que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores, indistintamente del área de trabajo o, incluso, dedicación profesional, son las siguientes:

Ausencia de una habilidad o conocimiento. Este punto se refiere cuando un empleado no realiza cierta actividad, aun cuando se le amenace, o se le proponga algún tipo de chantaje o soborno, porque sencillamente le falta habilidad o conocimiento, carece de él, por lo tanto, no es competente para ejecutar la tarea en cuestión. También se relaciona cuando la persona no realiza alguna actividad de manera rápida, o exactamente como lo demanda o exige la administración de la empresa.

Ausencia de incentivos o incentivos inapropiados. La retroalimentación, la apreciación, los incentivos y las políticas que rodean el trabajo son factores que se relacionan directamente con el desempeño del trabajador; pues, se ha generalizado aquel pensamiento donde no se les

reconoce el trabajo a los empleados porque, sencillamente, para eso fueron contratados. Pero, no todos los incentivos son adecuados para todos los empleados o trabajadores, y para ofrecerlos de manera que el personal se sienta a gusto, se tiene que entablar alguna plática con ellos para que elijan sus propias compensaciones o incentivos. Cuando el personal es tomado en cuenta, es más productivo para la organización, y, por ende, rinde mucho más.

Ausencia de un ambiente confortable. Otro factor importante en el desempeño de los trabajadores es el ambiente que les rodea, que éste sea confortable, que ofrezca seguridad, que no sean excesivos los mecanismos de supervisión, control o vigilancia, y que permita cierta movilidad, que es interpretada como libertad.

2.2.1.3. Características de competencias laborales

Alles (2009) define: “Las competencias son características que indican formas de comportamiento o de pensar, habituales en diferentes situaciones y que permanecen por un largo periodo” (p. 61).

Las características más importantes que deben tener los colaboradores para indicar que son competentes laboralmente son:

Motivación. Es la interacción del individuo con la situación que le rodea, por ejemplo, las personas motivadas se establecen objetivos, constantemente que toman responsabilidades propias para alcanzarlos y utilizan la retroalimentación.

Rasgos. Es analizar la profundidad de las situaciones de la información consistente, los motivos y competencias son rasgos de características supremas propias de un individuo que determinan como se desempeñan en su puesto de trabajo a largo plazo sin una supervisión cercana.

Concepto de uno mismo. Lo que cada persona considera respecto a la autoconfianza que tiene de uno mismo, los valores de un individuo permiten, cómo se desempeña en su puesto a corto plazo y en situaciones donde otras personas están a cargo.

Conocimiento. Se refiere a la información que una persona posee sobre el área específica.

Habilidades. Se refiere a la capacidad de desempeñar adecuadamente las tareas físicas o mentales.

Por otro lado, Alles (2009) indica las características:

- Personas con experiencia e historial laboral.
- Desarrollo de su equipo
- Habilidades mediáticas
- Liderazgo para el cambio
- Pensamiento estratégico
- Cosmopolitismo
- Relaciones Públicas

Asimismo, Chiavenato (2009) dice:

Las competencias se basan en la laguna que existe entre las competencias disponibles, existentes y entre las que necesita la organización, la unidad organizacional o el trabajo de la persona. En este caso, la capacitación representa a la manera con que se pretende llenar las lagunas y equiparar las competencias existentes con las que necesita la organización. (p. 92).

Sagi-Vela (2004) indica las siguientes características:

- Concepto multidimensional: No es una actitud o un conocimiento sino el contexto que determina su ámbito de actuación de cada

comportamiento que produce el desempeño de una determinada competencia. La característica tiene derivaciones en describir y evaluar las competencias, que tendrá asociado indicadores y un listado de conocimiento.

- Aportación más que la actividad o función en sí: Está escrita en términos de aportación para el colaborador de la empresa. No se pretende reflejar cómo hacer las cosas, sino qué lo hace en términos de aportación.
- Permanece en el tiempo: En lo literal al carácter de permanencia en el tiempo, puede variar los medios utilizados para realizar la aportación, pero es difícil que varíe la aportación en sí.
- Su aplicación supone la consecución de un logro: La competencia aplicada siempre produce un resultado positivo. No tiene competencia si al aplicarla no se pueda lograr lo que deseaba.
- Es mensurable. La competencia se manifiesta en conductas observadas en el trabajo diario, las cuales se reflejan en la mejor realización de las tareas. Mediante el desempeño se pueden medir las competencias. (p. 88).

2.2.1.4. Teorías relacionadas a competencias laborales

Teoría de competencias laborales según Ludeña (2004)

Ludeña (2004) expone: “Capacidad productiva de un individuo que se define y mide en términos de desempeño en un determinado contexto laboral, y no solamente de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes; estas son necesarias, pero no suficientes para un desempeño efectivo” (p. 14).

Pereda y Berrocal (2004) dicen que para que una persona pueda llevar a cabo los comportamientos incluidos en las competencias que conforman el perfil de exigencias del puesto, es preciso que, en ella, estén presentes una serie de componentes:

- Saber: El conjunto de conocimientos que permitirán a la persona realizar los comportamientos incluidos en la competencia.
- Saber hacer: Que la persona sea capaz de aplicar los conocimientos que posee a la solución de problemas que le plantee su trabajo. En suma, se habla de habilidades y destrezas.
- Saber estar: No basta con hacer eficaz y eficientemente las tareas incluidas en el puesto de trabajo; es preciso también, que los comportamientos se ajusten a las normas y reglas de la organización, en general, y de su grupo de trabajo en particular. En este caso, por tanto, se habla de actitudes e intereses.
- Querer hacer: Además de todo lo anterior la persona deberá querer llevar a cabo los comportamientos que componen la competencia; en este caso, obviamente, estamos hablando de aspectos motivacionales.
- Poder hacer: Es un aspecto que muchas veces se olvida, ya que no se refiere a las personas, sino a las características de la organización y, sin embargo, es importante a la hora de trabajar dentro del enfoque de competencias. Se refiere a que la persona disponga de los medios y recursos necesarios para llevar a cabo los comportamientos incluidos en la competencia.

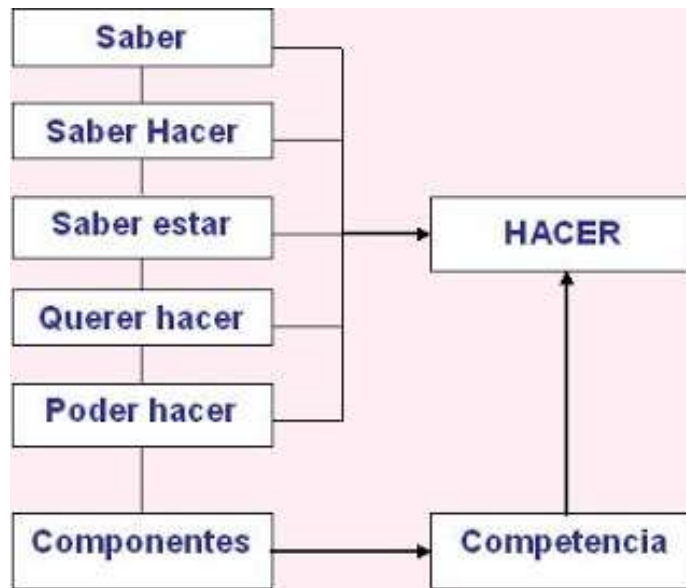


Figura 1. Componentes de las competencias

El centro Interamericano para el desarrollo del conocimiento en la formación profesional se menciona que el enfoque de competencia laboral empezó a principios de 1980, en el reino unido, donde se dio un vertiginoso estudio de la metodología, los contenidos y su vinculación con el sistema productivo laboral.

2.2.1.5. Dimensiones de competencias laborales

Competencia intelectual

Las habilidades intelectuales se refieren a las que están estrechamente vinculadas con el pensamiento; teniendo como referencia el desarrollar la habilidad de pensar. Para lograr este objetivo se requiere implementar, diseñar y aplicar procedimientos y estrategias direccionadas a ampliar y estimular el uso de la mente, fijar estructuras que nos faciliten el procesamiento de la información y mantener la práctica sistemática, deliberada, consciente y controlada de los procesos, a fin de ejecutar una actuación natural, autorregulada y espontánea.

Competencia personal

Es sabido que gran parte de los empleos y trabajos tienen que ver, con mantener las relaciones con otros individuos. A este tipo de capacidad se le denomina competencia social, se trata de capacidades y competencias imprescindibles para orientar un puesto laboral con un mínimo de eficiencia, calidad y excelencia. Es claro que uno de los ejes que tiene que ver con los emprendedores y empresarios es la forma de cómo articular la viabilidad y el potencial éxito de la planificación empresarial, sobre su competencia social. Esto es entendido como una habilidad estratégica a la hora de tomar decisiones y analizar los recursos con los que cuenta el empresario. La característica predominante de un emprendedor va a ser la de establecer relaciones con lo demás; y por supuesto, mantener siempre las buenas relaciones con los clientes, inversionistas, trabajadores colaboradores, agentes financieros, etc.

Competencia tecnológica

El flujo comercial y empresarial en los diferentes mercados laborales obliga a las diversas empresas e instituciones tomar acciones, hacer productos innovadores y creativos. En los nuevos paradigmas, la capacidad de hacer nueva tecnología está asociada casi eminentemente a los sistemas físicos utilizados en el sistema de producción de bienes y servicios terminados con alto valor agregado.

Para tener un panorama más amplio Barton (1998) dice que la competencia de los negocios se obtiene mediante el desarrollo de habilidades tecnológicas inherentes a uno. En su perspectiva, las habilidades tecnológicas se estructuran de los sistemas físicos, sistemas de gestión, habilidades y conocimientos de sus empleados. En conclusión, las empresas dependen del desarrollo sistemático en todas sus dimensiones de la competencia tecnológica.

Competencia empresarial

Las competencias empresariales y para el emprendimiento son el conjunto de habilidades, conocimientos, comportamientos, concepciones, valores. Están enmarcados dentro del paradigma educativo de la independencia, que tiene como objetivo primordial formar a una persona emprendedora, capaz de generar riqueza y desarrollo social, empezando por crear empresa, hasta la formación de cadenas productivas, aprovechando las oportunidades y posibilidades que se le presentan.

2.2.2. Bases teóricas del aprendizaje organizacional

2.2.2.1. Definiciones del aprendizaje organizacional

Cyert y March (2009) lo definen como:

Un ajuste del comportamiento de la organización como respuesta a las variaciones del entorno con un proceso de adaptación, las organizaciones desarrollan un comportamiento de ajuste a los requerimientos del entorno y del interior mismo de la organización, permitiendo así la supervivencia y el desarrollo de esta. (p. 17).

Finol (1973) señala que el aprendizaje organizacional es: “La detección y corrección del error; y esta ocurre cuando los individuos de la organización experimentan una situación problemática y se preguntan por el comportamiento de la organización” (p. 24).

Finalmente, Handy (1995) dice:

El aprendizaje surge a partir de los problemas o necesidades de las personas u organizaciones, las cuales dan lugar a nuevas ideas, a manera de respuestas que se ponen a prueba y mediante la reflexión se identifican las mejores soluciones y se logra el aprendizaje. (p. 248).

En ese sentido no todo el aprendizaje conduce al aumento del desempeño, en ese sentido, Huber (1991) afirma: “El aprendizaje no siempre conduce a conocimiento verídico. Las organizaciones pueden aprender incorrectamente, y ellas pueden aprender correctamente lo que es incorrecto” (p. 530).

Zapata (2011) sostiene:

El estudio del aprendizaje se encuentra en el marco de la sociedad del conocimiento y de la administración del conocimiento, con ese sentido se resalta el componente del capital humano, que contempla las tres dimensiones que lo componen: la individual la de equipos naturales e trabajo y la organizacional. (p. 2).



Figura 2. Elementos conceptuales base y su relación con el aprendizaje organizacional

2.2.2.2. Importancia del aprendizaje organizacional

Respecto a la importancia del aprendizaje organizacional, González de Rivera (1997) dice:

La importancia del aprendizaje parece haber sido descubierta recientemente, tanto por el mundo de la práctica como por el académico. La idea de que las ventajas competitivas de las empresas se sustentan sobre sus recursos y capacidades ha hecho de la adquisición y explotación de conocimientos un punto nuclear que lleva a diseñar estructuras y sistemas de incentivos capaces de favorecer el flujo de conocimientos dentro y fuera de la organización, así como que aquellas personas que lo poseen estén dispuestas a compartirlos con otras. Un elemento crucial de este aporte se centra en el hecho de que gran parte de los conocimientos residen tanto en los individuos como en los diferentes equipos que conviven en la empresa, pero no pertenecen propiamente a ésta. Ello obliga a desarrollar estructuras que faciliten la implicación de los empleados de la firma en la toma de decisiones; en este mismo sentido, la necesidad de utilizar una gran variedad de conocimientos poseídos por diferentes personas obliga a la utilización de equipos de trabajo en la empresa. (p. 203).

2.2.2.3. Características del aprendizaje organizacional

Las principales características del aprendizaje organizacional consisten en:

- Aumentar la capacidad de la organización, actúa de forma real y se enfoca a su visión respondiendo más eficientemente a las demandas del medio en general.
- Refuerza la capacidad de cambiar, y manejar todos los recursos apoyados en tecnologías para ello, se mejora la capacidad para visualizar los problemas.
- Mejora el rendimiento de la organización al guiarse por estándares y en poner atención a las debilidades en proceso.

2.2.2.4. Teorías relacionadas al aprendizaje organizacional

March y Leavitt (2011) describen las dificultades que se presentan en el aprendizaje organizacional ya que ellos inciden en creer que las acciones que realizan son determinadas por una condición de resultados superiores, sin embargo no reflexionan sobre los errores o las pruebas que indican lo contrario; asimismo estos autores describen que el aprendizaje es una trampa de competencia lo que es determinada por una forma de trabajo, por lo que estas acciones les impide innovarse y crear nuevas condiciones de trabajo.

Para Argyris y Schon (2011) existe un conjunto de procedimientos en la cual los conceptos que se forman y limitan una situación que facilite el aprendizaje de la organización, para ello se establecieron puntos genéricos que se plantean para alcanzar una eficiente cobertura de consensos de aprendizaje organizacional. Son contribuciones para ampliar el concepto que se tiene de este tema para tal como se describe a continuación:

- **Incompetencia competente:** Describe a las personas con poca iniciativa para emprender y solo esperan que se les asigne alguna labor y lo realizan sin cuestionamiento puesto que no observan los errores solo que se mantienen dentro de sus propias concepciones teóricas.
- **Rutinas defensivas:** Son las características de los individuos que no conciben las diversas formas de los retos normalmente ellos no desean aprender y tampoco puedan admitir errores y de este modo reorientar sus acciones que le lleven al aprendizaje por lo que se determina la condición de la organización y de nivel de concepción de los procesos funcionales.
- **Autoengaño:** Son las características de los trabajadores que creen que están haciendo bien las funciones y no son capaces de admitir sus errores por lo que terminan culpando a otras personas.

- **Malestar organizativo:** Son las respuestas de las personas en forma masiva sobre la forma de gestión que se realiza en la organización, son parte del problema, pero no son parte de la solución por lo que se convierten en una barrera que impide colegiar al desarrollo institucional.

2.2.2.5. Dimensiones del aprendizaje organizacional

Cyert y March (2009) definen:

El aprendizaje organizacional relacionado a la formación en servicio de las personas como la integración de las relaciones en función al trabajo realizado dentro de la organización en la cual el proceso de adaptación refrenda el nivel de conocimiento de la teoría aplicada a la práctica; así como el involucramiento en las tareas compartidas que llevan hacia el logro de los procesos y resultados en función a lo previsto en la organización la misma que favorece al aporte como experiencia institucional siendo el factor humano que alcanza los niveles de desarrollo. (p. 38).

Adaptación

Cyert y March (2009) definen:

Es el proceso de adaptación considerando las formas directas e indirectas del aprendizaje la cual se realiza fuera y dentro de la institución la cual es tratado como un atributo que alcanza la inclusión de los aspectos funcionales que son expresadas en niveles de aprendizaje que determinan la condición del trabajador que alcanza las muestras y niveles de aporte que realiza en la organización de manera individual. (p. 12).

Tareas compartidas

Albornoz (2014) señala que las: “Herramientas son procedimientos que aumentan la capacidad de hacer ciertas tareas. En el aprendizaje organizacional existen una gran variedad de herramientas utilizadas por los individuos para el aprendizaje en las organizaciones” (p. 33).

Procesos y resultado

Cyert y March (2009) definen: “Los procesos y resultados que se alcanzan dentro de un periodo sustantivo que parte de la concepción del entorno tecnológico con la cual hace muestra de las habilidades procedimentales en la ejecución del trabajo encomendado” (p. 2).

Anderson y Barker (2006) dicen: “El cambio es el fenómeno por medio del cual el futuro invade nuestras vidas y conviene observarlo atentamente desde el ventajoso punto de vista de los individuos que viven, respiran y experimentan” (p. 33).

Experiencia institucional

Cyert y March (2009) dice que la experiencia institucional como el empoderamiento de las barreras que se presentan dentro del aprendizaje individual y la forma como se reformula institucionalmente de modo que se adopta los modelos que se presentan como forma de servicio en la cual el intercambio de las experiencias determina el grado de compenetración y superación de las debilidades.

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada

Competencia

Hace referencia al enfrentamiento a la contienda que llevan a cabo dos o más sujetos respecto a algo.

Competitividad

Se basa en la creciente y sistemática innovación e incorporación orgánica de conocimientos en las organizaciones para responder eficazmente al entorno interno y externo.

Capital intelectual

Se compone de los conocimientos, capacidades y valores de los individuos, así como de la capacidad de cambio, de aprendizaje, de establecer la misión y la estrategia de una organización.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El tipo de investigación realizada es descriptivo correlacional, porque estas investigaciones no modifican las variables, solo la analizan, describen, explican y predicen los resultados de su investigación sin intervenir o manipular a las variables de estudios.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) Señalan:

Los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, pretenden medir y recoger la información de manera general o conjunta sobre los conceptos a las que se refieren. (p. 92).

Por otro lado, Sánchez (1998) dice: “La investigación descriptivo correlacional, se orienta a la determinación del grado de relación existente entre dos a más variables de interés en una misma muestra de sujetos o el grado de relación existente entre dos fenómenos o eventos observados” (p. 79).

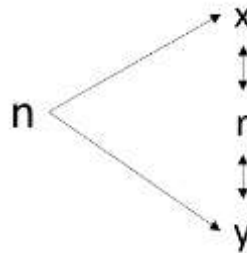
Diseño de investigación

La investigación se fundamenta en un diseño no experimental, puesto que no existe una manipulación deliberada de una de las variables, ni la influencia de una variable sobre otra.

Bernal (2010) señala que: “La investigación no experimental es apropiada para variables que no pueden o deben ser manipuladas o resulta complicado hacerlo” (p. 153).

Hernández et al. (2014) indican que: “Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (p. 93)

El esquema de las investigaciones de diseño correlacional es la que se muestra a continuación:



Donde:

n: Tamaño de la muestra

x: Competencias laborales

y: Aprendizaje organizacional

r: Relación entre las variables

3.2. Población y muestra

Población

En la investigación la población está conformada por todos los colaboradores administrativos y asistencial de la clínica Médicos Salud Unión en Alerta S.A.C.

Tabla 1

Población de los trabajadores de la clínica Médicos salud unión en Alerta

	Número de colaboradores	Porcentaje
Administrativos	11	16.00
Médicos	5	28.00
Paramédicos	2	15.00
Enfermeros	13	37.00
Total	30	100.00

Oseda (2008) dice: “La población es el conjunto de individuos que comparten por lo menos una característica, sea una ciudadanía común, la calidad de ser miembros de una asociación voluntaria o de una raza, la matrícula en una misma universidad, o similares” (p. 120).

Según Hernández et al. (2014) una población es definida como: “Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 174).

Muestra

La muestra está conformada por 30 trabajadores correspondiente a las distintas áreas, considera las premisas explicadas en el acápite anterior, de la investigación, a quienes se les aplico los instrumentos de recolección, siendo que ha tenido la probabilidad de tipo censal, para poder determinar la relación existe entre competencias laborales y aprendizaje organizacional.

Hernández et al. (2014) dice: “La muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población” (p. 173).

López (1998) menciona que: “El muestreo es censal es aquella porción que representa toda la población” (p. 123).

3.3. Hipótesis.

Hipótesis general

No existe relación significativa entre las competencias laborales y el aprendizaje organizacional en la clínica Médicos Salud Unión en Alerta S.A.C., Surquillo - 2019.

Existe relación significativa entre competencias laborales y aprendizaje organizacional en la clínica Médicos Salud Unión en Alerta S.A.C., Surquillo - 2019.

Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre competencia intelectual y aprendizaje organizacional en la clínica Médicos Salud Unión en Alerta S.A.C., Surquillo - 2019.

Existe relación significativa entre competencia personal y aprendizaje organizacional en la clínica Médicos Salud Unión en Alerta S.A.C., Surquillo - 2019.

Existe relación significativa entre competencia tecnológica y aprendizaje organizacional en la clínica Médicos Salud Unión en Alerta S.A.C., Surquillo - 2019.

Existe relación significativa entre competencia empresarial y aprendizaje organizacional en la clínica Médicos Salud Unión en Alerta S.A.C., Surquillo - 2019.

3.4. Variables – Operacionalización

Según Hernández et al. (2014) una variable se puede definir como toda aquella característica o cualidad que identifica a una realidad y que se puede medir, controlar y estudiar mediante un proceso de investigación.

Definición conceptual de competencias laborales

Alles (2009) indica: “Las competencias son características profundas de un individuo que se encuentran casualmente relacionada con un desempeño efectivo y/o superior en el puesto de trabajo o situación laboral” (p. 90).

Definición operacional de competencias laborales

La competencia laboral, es una variable que se mide en función de cuatro dimensiones (competencia laboral, competencia personal, competencia tecnológica, competencia empresarial), 12 indicadores que fueron expresado en términos de 36 ítems, que emitieron los colaboradores de la empresa respecto a competencia laborales.

Tabla 2

Operacionalización de la variable competencias laborales

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Competencia intelectual	- Análisis del entorno	del 1 al 9		
	- Priorización del problema			
Competencia personal	- Desarrollo de estrategias	10 al 18		Alto
	- Orientación ética		1: Nunca	[34 - 41)
	- Manejo de conflicto		2: Casi nunca	Medio
	- Dominio personal		3: A veces	[37 - 34)
Competencia tecnológica	- Identifica herramienta informáticos	19 al 27	4: Casi siempre	Bajo
	- Elabora modelo tecnológico		5: Siempre	[26 - 37)
	- Solución de problemas informáticos			
Competencia empresarial	- Identifico oportunidades	28 al 36		
	- Viabilidad de un plan			
	- creatividad			

Definición conceptual de aprendizaje organizacional

Moreno (2000) señalan que el aprendizaje es el proceso mediante el cual un sujeto genera conocimiento a partir de la interpretación y asimilación de información diversa.

Definición operacional de aprendizaje organizacional

El aprendizaje organizacional, es una variable que se midió en función de cuatro dimensiones (adaptación, tareas compartidas, proceso y resultado, experiencia institucional), 12 indicadores y 36 ítems, que emitieron los colaboradores de la empresa respecto al aprendizaje organizacional.

Tabla 3

Operacionalización de la variable aprendizaje organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Adaptación	- Aprendizaje de personas	1 al 9		
	- Atributos de aprendizaje			
	- Niveles de aprendizaje			
Tareas compartidas	- Organización del aprendizaje	10 al 18	1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre	Alto [26 - 37)
	- Interrelaciones de aprendizaje			Medio [36 - 26)
	- Herramientas del aprendizaje			Bajo [21 - 36)
Proceso y resultado	- Entorno tecnológico	19 al 27		
	- Observación de gestión			
	- Niveles de respuesta			
Experiencia institucional	- Barreras de aprendizaje	28 al 36		
	- Modelo de aprendizaje			
	- Relaciones de aprendizaje			

3.5. Métodos y técnicas de investigación

Métodos de investigación

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, porque se realizó un análisis estadístico a partir de los datos recogidos de la muestra.

Bernal (2010) refiere que el enfoque cuantitativo consiste en: “La medición de característica de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva” (p. 60).

Técnica

Para la presente investigación se utilizó la encuesta como técnica para medir las variables competencias laborales y aprendizaje organizacional y la forma como se relacionan.

Carrasco (2005) define a la encuesta como: “Una técnica de investigación social para la indagación exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigativo” (p. 314).

Asimismo, para la recolección de datos fueron utilizadas, el análisis y la observación, para el recojo de información de las fuentes primarias y secundarias con el objetivo de redactar correctamente el marco teórico que demanda la amplitud de la investigación.

Campos y Lule (2012) definen a la observación como: “Una técnica que mediante la aplicación de ciertos recursos permite la organización, coherencia y economía de los esfuerzos realizados durante el desarrollo de una investigación” (p. 49).

3.6. Descripción de instrumentos utilizados

El recojo de los datos exigió la elaboración de dos cuestionarios de recolección de datos, uno para evaluar las competencias laborales y otra para medir el aprendizaje organizacional. Dichos instrumentos fueron sometidos a los criterios de validez y confiabilidad antes de su aplicación.

Instrumento I: Cuestionario de competencias laborales

Ficha técnica

Nombre	: Cuestionario de competencias laborales
Autor	: Lesley Merybeth Montoya Domínguez
Procedencia	: Perú
Administración	: Individual
Duración	: 30 minutos
Aplicación	: Colaboradores de la clínica Médicos Salud Unión en Alerta.
Materiales	: Hoja de aplicación y lapicero

Descripción

El instrumento utilizado servirá para medir las cuatro dimensiones de competencias laborales dentro de la empresa como son la competencia intelectual, competencia personal, competencia tecnológica, competencia empresarial. Dicho cuestionario consta de 36 ítems que permiten medir las competencias laborales y sus dimensiones desde la percepción de los colaboradores.

Normas de aplicación

La aplicación puede darse de forma individual o colectiva, donde la persona encuestada debe marcar una de las cinco opciones de cada oración, recalando la confidencialidad. Teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Siempre	: 5
Casi siempre	: 4
A veces	: 3
Casi nunca	: 2
Nunca	: 1

Normas de calificación

Para calificar los resultados, se suma los totales por dimensión y así mismo un total del instrumento, luego se ubica en la tabla de puntajes obtenidos mediante los puntos de corte considerando el 75 por ciento de la desviación estándar para determinar la percepción sobre las competencias laborales y sus dimensiones.

Instrumento II: Cuestionario de aprendizaje organizacional

Ficha técnica

Nombre	: Cuestionario de aprendizaje organizacional
Autor	: Lesley Merybeth Montoya Domínguez
Procedencia	: Perú
Administración	: Individual
Duración	: 30 minutos
Aplicación	: Colaboradores de la clínica Médicos Salud Unión en Alerta.
Materiales	: Hoja de aplicación y lapicero

Descripción

El instrumento utilizado en base a la escala Likert, para medir las cuatro dimensiones de aprendizaje organizacional dentro de la empresa como la adaptación, tareas compartidas, proceso y resultado y experiencia institucional. Dicho cuestionario consta de 36 ítems que permiten medir el aprendizaje organizacional y sus dimensiones desde la percepción de los colaboradores.

Normas de aplicación

La aplicación puede darse de forma individual, donde la persona encuestada debe marcar una de las cinco opciones de cada oración, recalando la confidencialidad. Teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Siempre	: 5
Casi siempre	: 4
A veces	: 3
Casi nunca	: 2
Nunca	: 1

Normas de calificación

Para calificar los resultados, solo se debe sumar los totales por dimensión y así mismo un total general del instrumento, luego se ubica en la tabla de puntajes obtenidos mediante los puntos de corte considerando el 75 por ciento de la desviación estándar para determinar la percepción sobre el aprendizaje organizacional y sus dimensiones.

3.7. Análisis estadístico e interpretación de los datos

El análisis propuesto siguió los siguientes pasos:

La organización de los datos que se recogieron se realizó una base de datos en el programa SPSS en la versión 25 para obtener el análisis descriptivo y las pruebas de hipótesis.

Se realizó la prueba de confiabilidad de los dos cuestionarios con la totalidad de los puntajes recogidos de la muestra.

Para el análisis de los resultados se desarrolló la interpretación de los valores estadísticos expresados en gráficos y tablas estadísticas.

Luego se realizó la prueba de normalidad para determinar la dispersión de los puntajes de la variable problema y así determinar el estadístico de correlación a usar, si es paramétrico o no paramétrico.

Posteriormente se realizó la prueba de hipótesis que permitió determinar los niveles de correlación planteadas en los supuestos de la investigación.

Finalmente, se elaboró conclusiones y recomendaciones en función de los objetivos logrados en la investigación.

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS
RESULTADOS

4.1. Validación del instrumento

Validez del instrumento de competencias laborales

El valor del instrumento se definió a través el criterio de jueces, maestros en el tema, tomando en cuenta expertos de patrón temático, metodológico y estadístico, los cuales definen la autenticad del contenido, criterio y constructo del instrumento.

Tabla 4

Resultados de la validación del cuestionario de competencia laborales

Validadores	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mg. Juan Alberto Bacigalupo Pozo	Aplicable
Ing. Wilber Hugo Flores Vilca	Aplicable

Validez del instrumento de aprendizaje organizacional

El valor del instrumento se definió a través el criterio de jueces, maestros en el tema, tomando en cuenta expertos de patrón temático, metodológico y estadístico, los cuales definen la autenticad del contenido, criterio y constructo del instrumento.

Tabla 5

Resultados de la validación del cuestionario de aprendizaje organizacional

Validadores	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mg. Juan Alberto Bacigalupo Pozo	Aplicable
Ing. Wilber Hugo Flores Vilca	Aplicable

Se observa en la tabla 4 y 5 los resultados de la validación de los cuestionarios, en la que se evidencia que los jueces expertos en el tema le dieron la calificación de aplicable, lo que permitió seguir con la prueba de consistencia interna.

4.1.1 Análisis de fiabilidad

Fiabilidad del instrumento de competencias laborales

Para determinar la confiabilidad del instrumento de la variable competencias laborales, se utilizó la prueba alfa de Cronbach en vista que el cuestionario tiene escala politómica.

Tabla 6

Fiabilidad del instrumento de la variable competencias laborales

Alfa de Cronbach	N de elementos
,927	36

Se puede apreciar el valor alfa de Cronbach es igual a 0.927 mayor a 0.75, lo cual indica que el instrumento presenta una confiabilidad alta positiva y por lo tanto el instrumento es aplicable para el recojo de datos en la investigación.

Fiabilidad del instrumento de aprendizaje organizacional

Para determinar la confiabilidad del instrumento de la variable aprendizaje organizacional, se utilizó la prueba alfa de Cronbach en vista que el cuestionario tiene escala politómica.

Tabla 7

Fiabilidad del instrumento de la variable aprendizaje organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,978	36

Se puede apreciar el valor alfa de Cronbach es igual a 0.978 mayor a 0.75, lo cual indica que el instrumento presenta una confiabilidad alta positiva y por lo tanto el instrumento es aplicable para el recojo de datos en la investigación.

4.2. Resultados descriptivos de las variables

Resultados descriptivos de la variable competencias laborales

Tabla 8

Análisis descriptivo de la variable competencias laborales

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	8	26,7
Regular	14	46,7
Bueno	8	26,7
Total	30	100,0

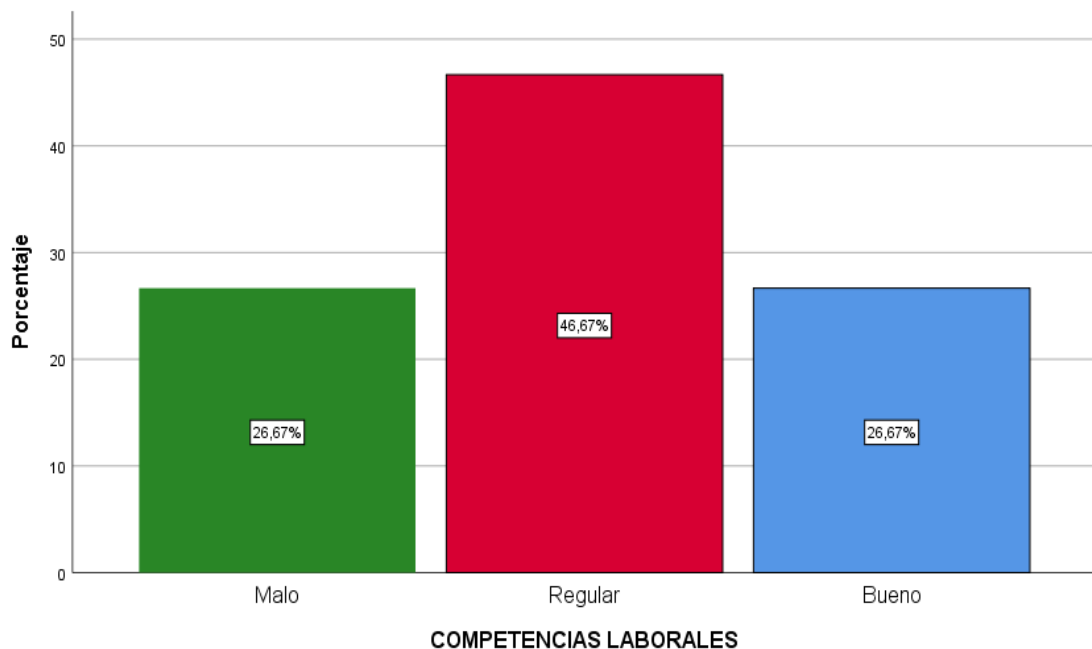


Figura 3. Análisis descriptivo de la variable competencias laborales

Interpretación

En la figura se observa que 14 trabajadores encuestados que representa el 46.70% considera a la variable competencia laborales como un nivel regular, 8 de los trabajadores encuestados que representan al 26.70% lo consideran un nivel bueno, y 8 trabajadores encuestados que representan al 26.70%, consideran en un nivel malo.

Resultados descriptivos de la variable aprendizaje organizacional

Tabla 9

Análisis descriptivo de la variable aprendizaje organizacional

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	10	33,3
Regular	10	33,3
Bueno	10	33,3
Total	30	100,0

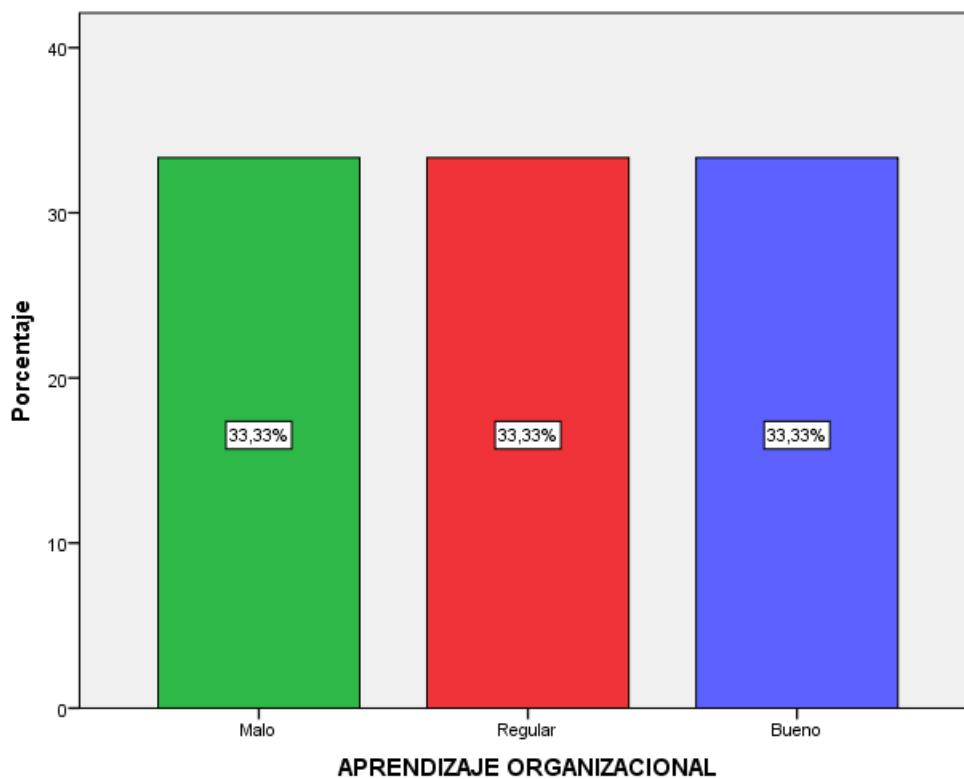


Figura 4. Análisis descriptivo de la variable aprendizaje organizacional

Interpretación

En la figura se aprecia que 10 trabajadores encuestados que representan el 33.33% consideran a la variable aprendizaje organizacional en un nivel regular, 10 de los trabajadores encuestados que representan al 33.33% lo consideran un nivel bueno, y 10 trabajadores encuestados que representan al 33.33% lo consideran en un nivel malo.

4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones

Resultados descriptivos de las dimensiones de las competencias laborales

Tabla 10

Análisis descriptivo de la dimensión competencia intelectual

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	9	30,0
Regular	15	50,0
Bueno	6	20,0
Total	30	100,0

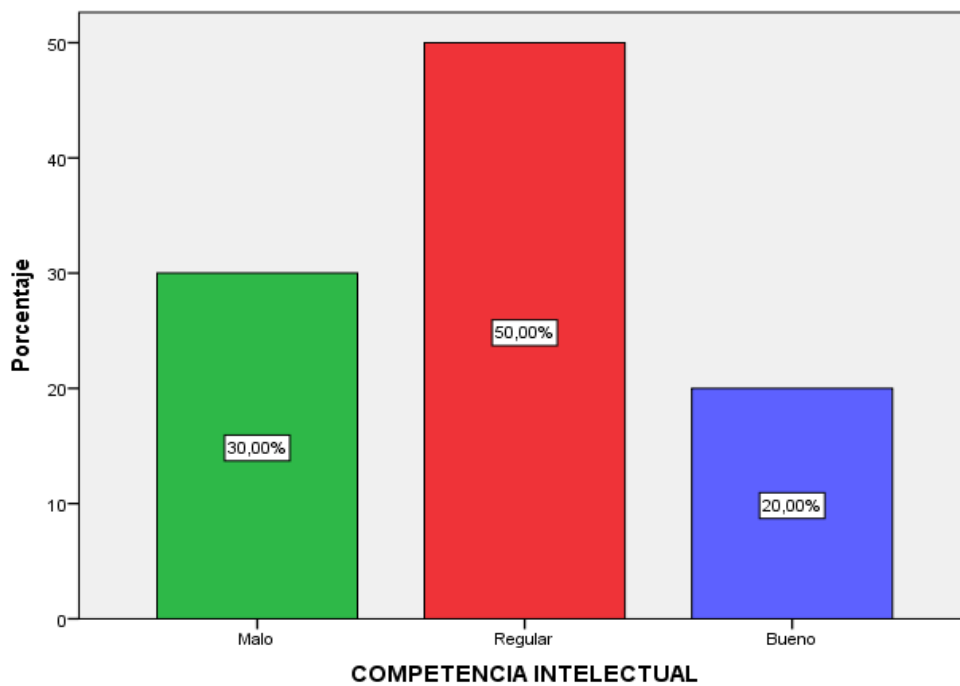


Figura 5. Análisis descriptivo de la dimensión competencia intelectual

Interpretación

En figura se aprecia que 15 trabajadores que representan el 50% consideran a la dimensión competencia intelectual es un nivel regular, 6 de los trabajadores encuestados que representan al 20% lo consideran un nivel bueno y 8 trabajadores encuestados que representan al 30% lo consideran en un nivel malo.

Tabla 11

Análisis descriptivo de la dimensión competencia personal

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	6	20,0
Regular	18	60,0
Bueno	6	20,0
Total	30	100,0

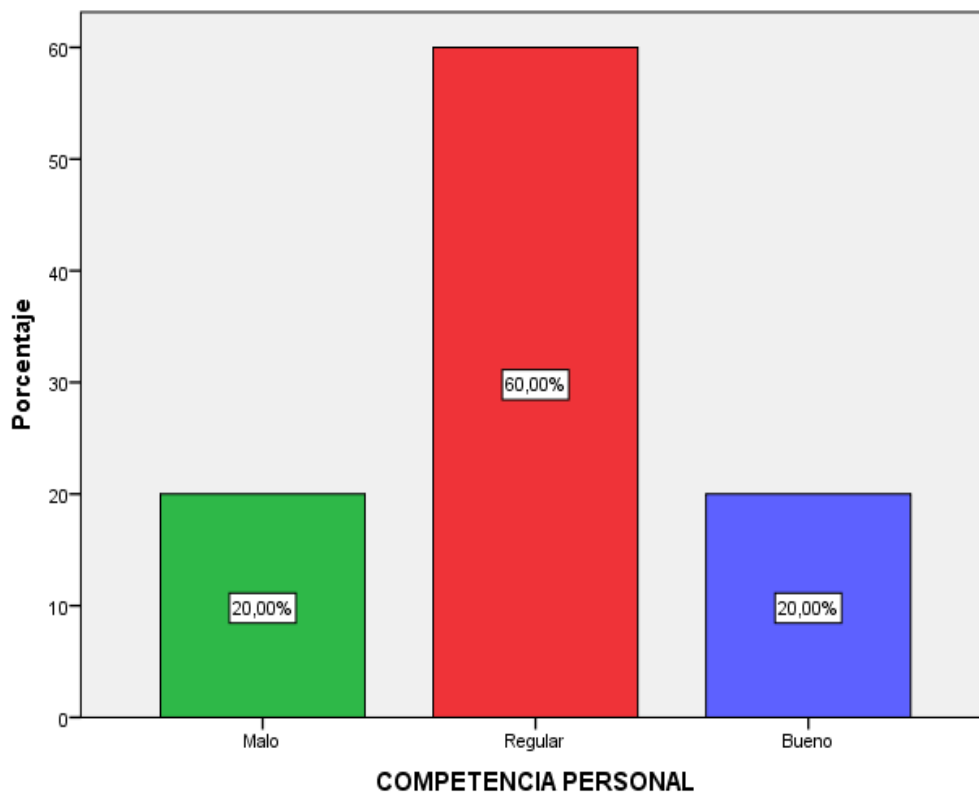


Figura 6. Análisis descriptivo de la dimensión competencia personal

Interpretación:

En la figura se aprecia que 18 trabajadores que representa el 60% consideran a la dimensión competencia personal en un nivel regular, 6 de los trabajadores encuestados que representan al 20% lo consideran un nivel bueno y 6 trabajadores encuestados que representa al 20.00% lo consideran en un nivel malo.

Tabla 12

Análisis descriptivo de la dimensión competencia tecnológica

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	7	23,3
Regular	14	46,7
Bueno	9	30,0
Total	30	100,0

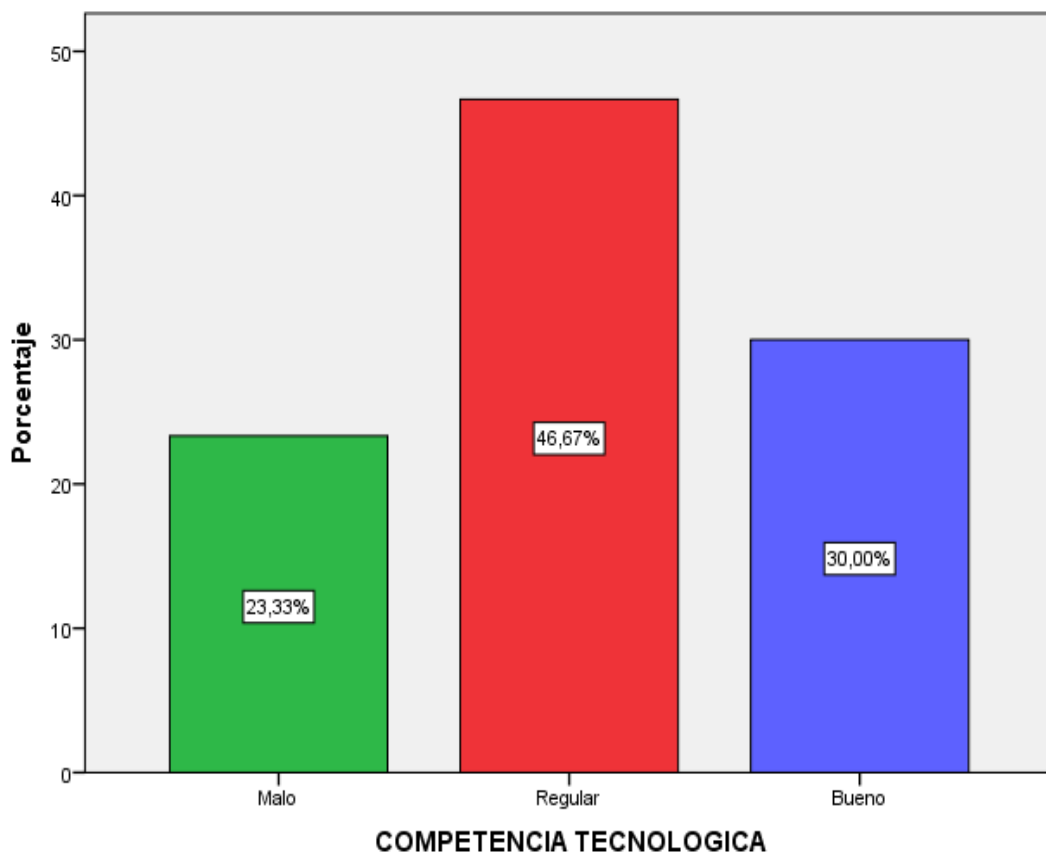


Figura 7. Análisis descriptivo de la dimensión competencia tecnológica

Interpretación

En la figura se aprecia que 14 trabajadores que representan el 46.67% consideran a la dimensión competencia tecnológica en un nivel regular, 9 de los trabajadores encuestados que representan el 30% lo consideran un nivel bueno, y 7 trabajadores encuestados que representan el 23.33% lo consideran en un nivel malo.

Tabla 13

Análisis descriptivo de la dimensión competencia empresarial

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	8	26,7
Regular	13	43,3
Bueno	9	30,0
Total	30	100,0

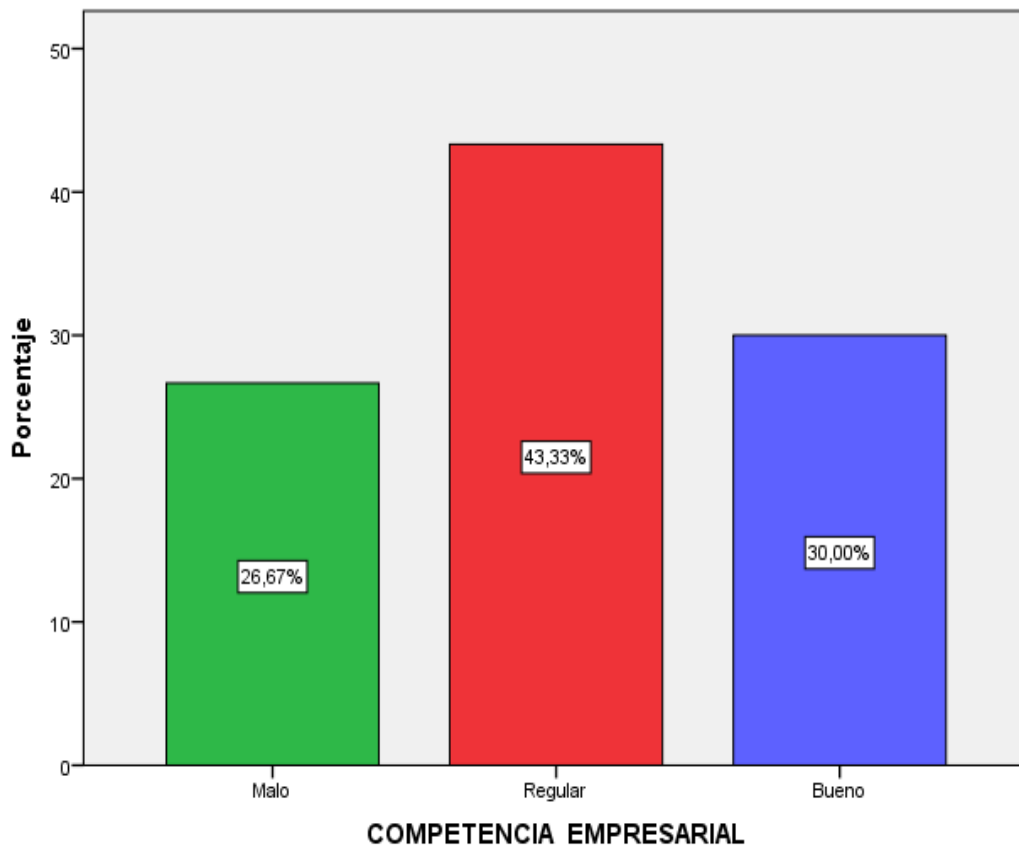


Figura 8. Análisis descriptivo de la dimensión competencia empresarial

Interpretación

En la figura se aprecia que 13 trabajadores encuestados que representa el 43.33% consideran a la dimensión competencia empresarial en un nivel regular, 9 de los trabajadores encuestados que representan al 30% lo consideran un nivel bueno y 8 trabajadores encuestados que representan al 26.67% lo consideran en un nivel malo.

Resultados descriptivos de las dimensiones del aprendizaje organizacional

Tabla 14

Análisis descriptivo de la dimensión adaptación

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	10	33,3
Regular	13	43,3
Bueno	7	23,3
Total	30	100,0

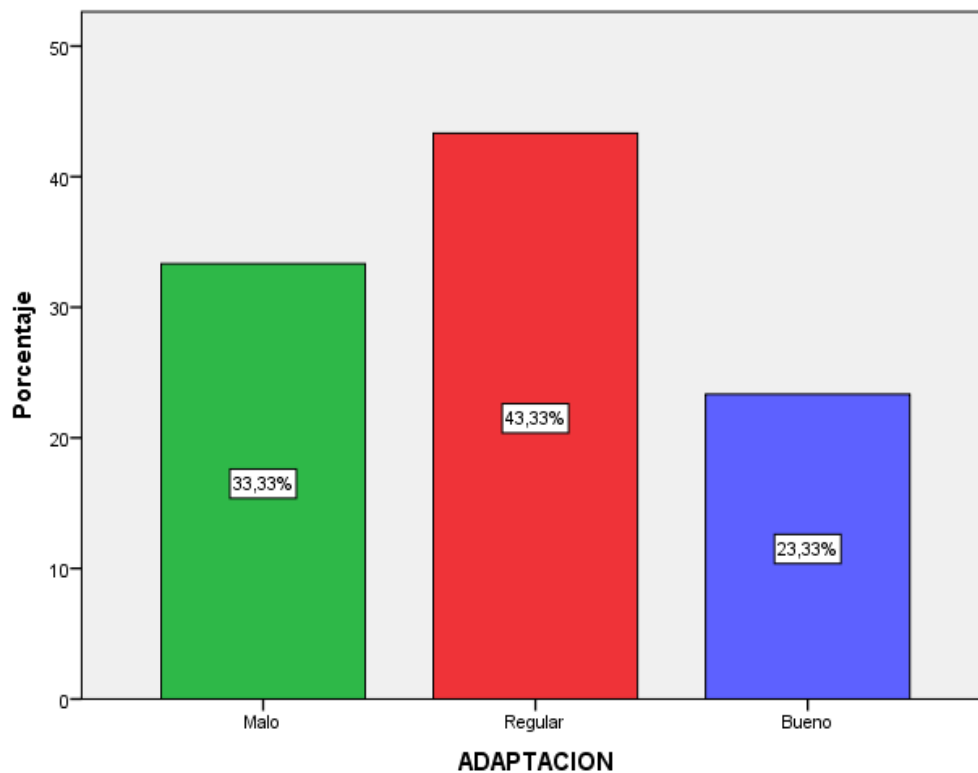


Figura 9. Análisis descriptivo de la dimensión adaptación

Interpretación

En la figura se aprecia que 13 trabajadores que representan el 43.33% consideran a la dimensión adaptación es un nivel regular, 10 trabajadores encuestados que representan al 33.33% lo consideran en un nivel malo y 7 de los trabajadores encuestados que representan al 23.33% lo consideran un nivel bueno.

Tabla 15

Análisis descriptivo de la dimensión tareas compartidas

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	7	23,3
Regular	15	50,0
Bueno	8	26,7
Total	30	100,0

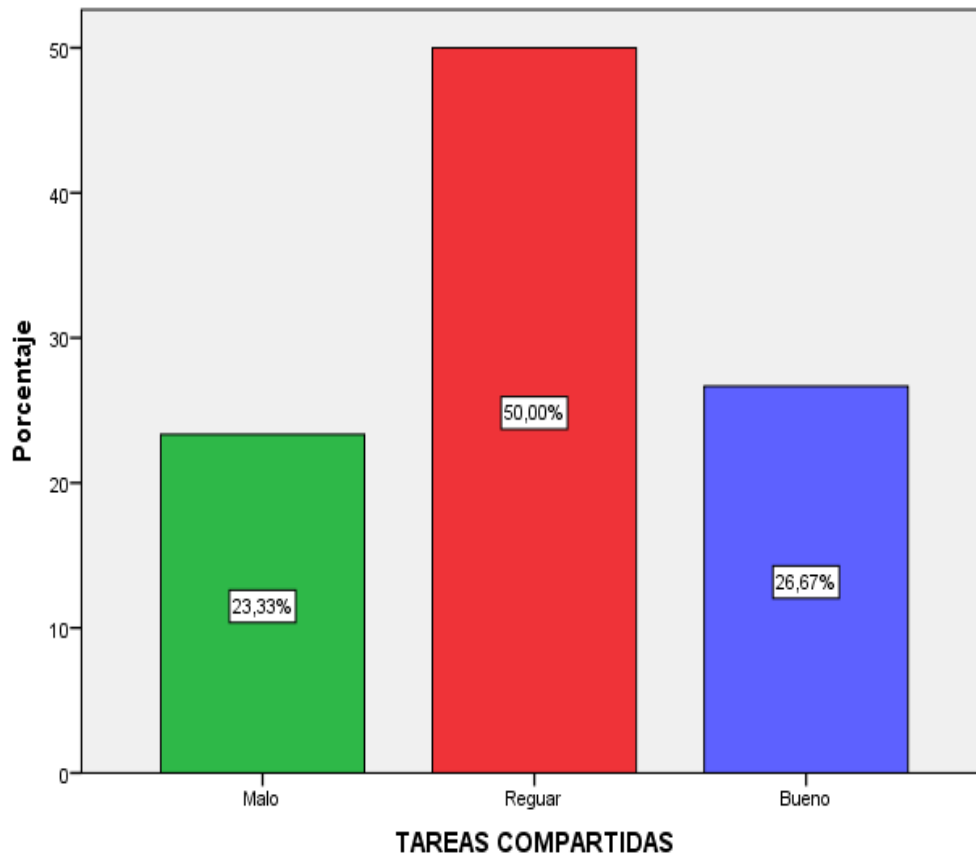


Figura 10. Análisis descriptivo de la dimensión tareas compartidas

Interpretación

En la figura se aprecia que 15 trabajadores encuestados que representan el 50% consideran a la dimensión tareas compartidas en un nivel regular, 7 trabajadores encuestados que representan al 23.33% lo consideran en un nivel malo y 8 de los trabajadores encuestados que representan al 26.67% lo consideran un nivel bueno.

Tabla 16

Análisis descriptivo de la dimensión proceso y resultado

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	11	36,7
Regular	11	36,7
Bueno	8	26,7
Total	30	100,0

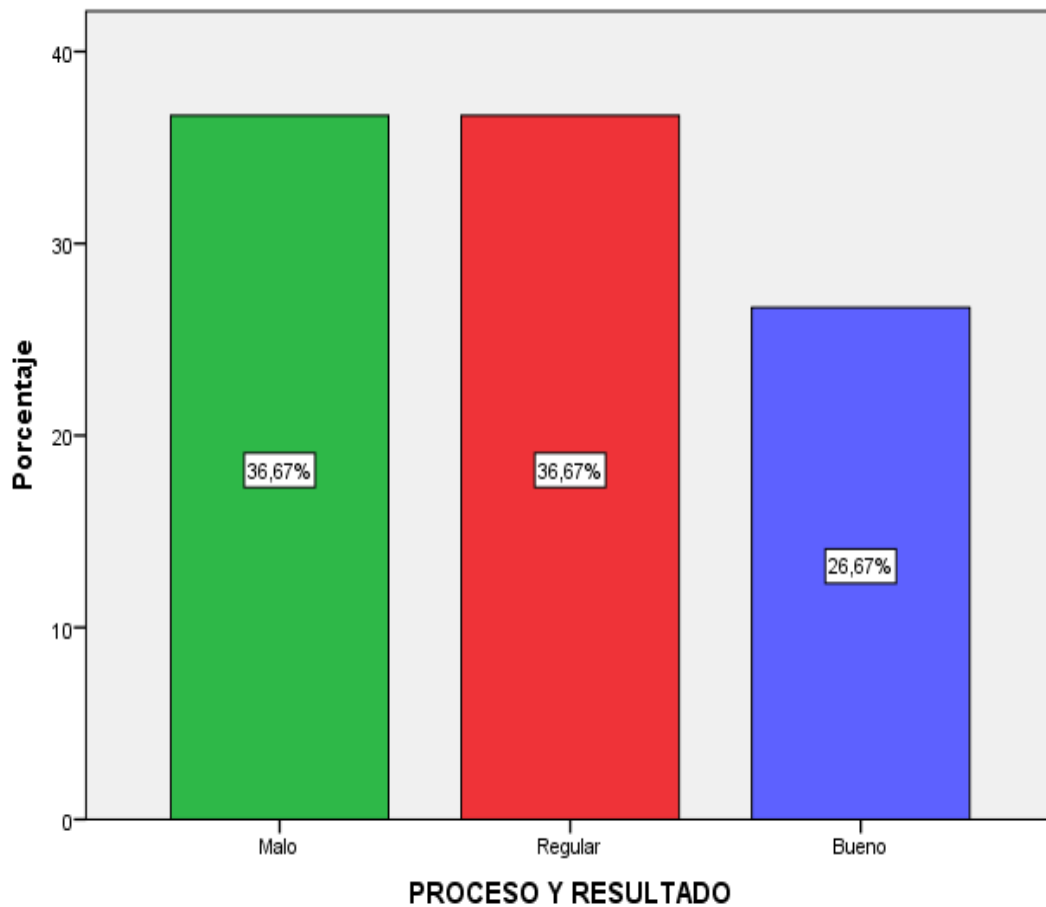


Figura 11. Análisis descriptivo de la dimensión proceso y resultado

Interpretación

En la figura se aprecia que 11 trabajadores encuestados que representan el 36.67% consideran a la dimensión proceso y resultado en un nivel regular, 11 trabajadores encuestados que representan al 36.67% lo consideran en un nivel malo y 8 de los trabajadores encuestados que representan al 26.67% lo consideran un nivel bueno.

Tabla 17

Análisis descriptivo de la dimensión experiencia institucional

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	10	33,3
Regular	11	36,7
Bueno	9	30,0
Total	30	100,0

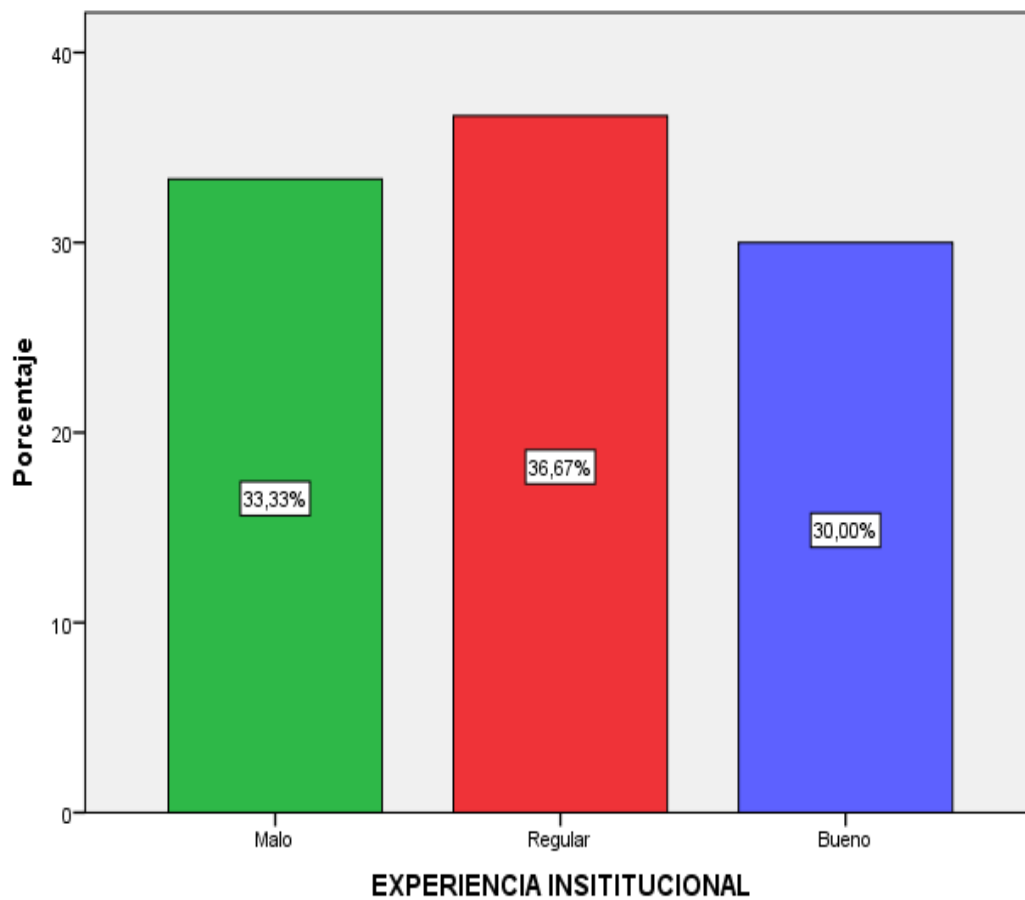


Figura 12. Análisis descriptivo de la dimensión experiencia institucional

Interpretación

En la figura se aprecia que 11 trabajadores encuestados que representa el 36.67% consideran a la dimensión experiencia institucional en un nivel regular, 10 trabajadores encuestados que representan el 33.33% lo consideran en un nivel malo y 9 trabajadores encuestados que representan el 30% lo consideran un nivel bueno.

4.4. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

Tabla 18

Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre competencias laborales y aprendizaje organizacional

Competencias laborales	Aprendizaje organizacional						Total	
	Malo		Regular		Bueno		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Malo	6	16.7%	2	5.6%	0	0.0%	8	22.2%
Regular	2	5.6%	12	33.3%	3	8.3%	17	47.2%
Bueno	0	0.0%	1	2.8%	10	27.8%	11	30.6%
Total	8	22.2%	15	41.7%	13	36.1%	36	100.0%

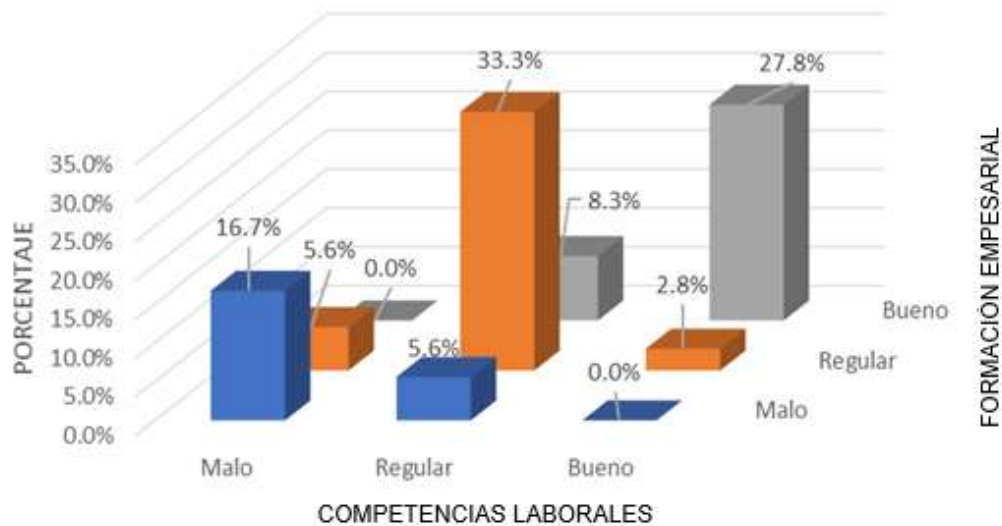


Figura 13. Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre las competencias laborales y el aprendizaje organizacional

Interpretación

En la tabla 18 y figura 13 se muestra la descripción de las variables competencias laborales y aprendizaje organizacional, donde se observa que el 16.7% de los trabajadores encuestados perciben como mala la relación entre las variables. Asimismo, el 33.3% de los trabajadores encuestados refieren que esta relación es regular, mientras que el 27.8% de los trabajadores afirman que esta relación es buena; esta demuestra que existe relación directa entre las dos variables, lo cual se verificará con la prueba de hipótesis.

4.5 Prueba de la normalidad para la variable de estudio

H₀: La variable aprendizaje organizacional no presenta una distribución normal.

H_a: La variable aprendizaje organizacional presenta una distribución normal.

Tabla 19

Resultados de la prueba de normalidad de la variable aprendizaje organizacional

	Estadístico	gl	Sig.
Competencia laboral	,978	30	,756

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación

En la tabla 19 se presenta los resultados de la prueba de normalidad de Shapiro Wilk lo cual se observa que la mayoría de los puntajes se aproximan a una distribución normal en la variable aprendizaje organizacional, debido a que el coeficiente obtenido es significativo ($p > 0,05$); por lo cual el resultado permite determinar el rechazo de la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, por lo tanto, la prueba que se utilizará debe ser paramétrica, en el caso de la investigación se aplicó la prueba de R de Pearson.

4.6 Procedimientos correlacionales

Contraste de la hipótesis general

H₀: No existe relación significativa entre las competencias laborales y el aprendizaje organizacional en la clínica Médicos Salud Unión en Alerta S.A.C., Surquillo - 2019.

H_a: Existe relación significativa entre las competencias laborales y el aprendizaje organizacional en la clínica Médicos Salud Unión en Alerta S.A.C., Surquillo - 2019.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$).

Regla de decisión: Si sig. $\geq 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula (H₀)

sig. $< 0.05 \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Tabla 20

Resultado de correlación entre las competencias laborales y el aprendizaje organizacional

		Aprendizaje organizacional	
Rho de	Competencia	Correlación de Pearson	,745**
Spearman	laboral	Sig. (bilateral)	,000
		N	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

En la tabla 20, se observa los resultados de correlación entre las competencias laborales y el aprendizaje organizacional, mediante una R Pearson que asciende a 0,745 a un nivel de significancia de 0,000 lo que permite rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, existe una correlación positiva fuerte entre las competencias laborales y el aprendizaje organizacional en los colaboradores de la clínica Médicos Salud Unión en Alerta S.A.C. Surquillo.

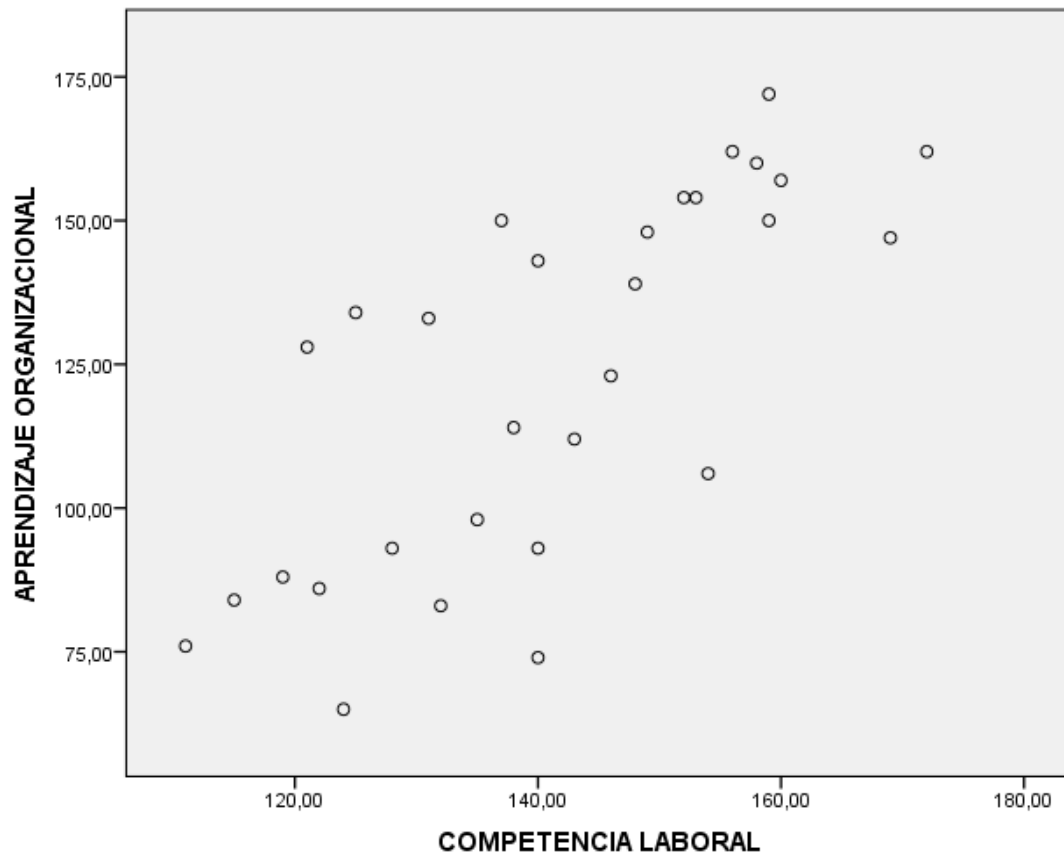


Figura 14. Gráfico de dispersión de las variables competencias laborales y aprendizaje organizacional

Interpretación

La figura 14 presenta los resultados del gráfico de dispersión donde se observa una correlación positiva directa entre las competencias laborales y el aprendizaje organizacional. Es decir, a mayores puntajes en la variable competencias laborales mayores serán los puntajes de la variable aprendizaje organizacional.

Contrastación de hipótesis específicas

Contrastación de hipótesis específica 1

H₀: No existe relación significativa entre la competencia intelectual y el aprendizaje organizacional en la clínica Médicos Salud Unión en Alerta SAC, Surquillo - 2019.

H₁: Existe relación significativa entre la competencia intelectual y el aprendizaje organizacional en la clínica Médicos Salud Unión en Alerta SAC, Surquillo - 2019.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$).

Regla de decisión: Si sig. $\geq 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula (H₀)

sig. $< 0.05 \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Tabla 21

Resultados de correlación entre la dimensión de competencia intelectual y aprendizaje organizacional

		Aprendizaje organizacional	
Rho de	Competencia	Correlación de Pearson	,406*
Spearman	intelectual	Sig. (bilateral)	,026
		N	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación

En la tabla 21, se observa los resultados de correlación entre la dimensión competencia intelectual y el aprendizaje organizacional, mediante una R Pearson que asciende a 0,406 a un nivel de significancia de 0,026 lo que permite rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, existe una correlación positiva fuerte entre la competencia intelectual y el aprendizaje organizacional en los colaboradores de la clínica Médicos Salud Unión en Alerta S.A.C. Surquillo.

Contrastación de hipótesis específica 2

H₀: No existe relación significativa entre la competencia personal y el aprendizaje organizacional en la clínica Médicos Salud Unión en Alerta S.A.C., Surquillo - 2019.

H₂: Existe relación significativa entre la competencia personal y el aprendizaje organizacional en la clínica Médicos Salud Unión en Alerta S.A.C., Surquillo - 2019.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$).

Regla de decisión: Si sig. $\geq 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula (H₀)

sig. $< 0.05 \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Tabla 22

Resultados de correlación entre la dimensión de competencia personal y aprendizaje organizacional

		Aprendizaje organizacional	
Rho de	Competencia	Correlación de Pearson	,316
Spearman	personal	Sig. (bilateral)	,009
		N	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación

En la tabla 22, se observa los resultados de correlación entre la dimensión competencia personal y el aprendizaje organizacional, mediante una R Pearson que asciende a 0,316 a un nivel de significancia de 0,009 lo que permite rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, existe una correlación positiva fuerte entre la competencia personal y el aprendizaje organizacional en los colaboradores de la clínica Médicos Salud Unión en Alerta S.A.C. Surquillo.

Contrastación de hipótesis específica 3

H₀: No existe relación significativa entre la competencia tecnológica y el aprendizaje organizacional en la clínica Médicos Salud Unión en Alerta S.A.C., Surquillo - 2019.

H₃: Existe relación significativa entre la competencia tecnológica y el aprendizaje organizacional en la clínica Médicos Salud Unión en Alerta S.A.C., Surquillo - 2019.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$).

Regla de decisión: Si sig. $\geq 0,05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula (H₀)

sig. $< 0,05 \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Tabla 23

Resultados de correlación entre la dimensión de competencia tecnológica y aprendizaje organizacional

		Aprendizaje organizacional	
Rho de	Competencia	Correlación de Pearson	,678**
Spearman	tecnológica	Sig. (bilateral)	,000
		N	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

En la tabla 23, se observa los resultados de correlación entre la dimensión competencia tecnológica y el aprendizaje organizacional, mediante una R Pearson que asciende a 0,678 a un nivel de significancia de 0,000 lo que permite rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, existe una correlación positiva fuerte entre la competencia tecnológica y el aprendizaje organizacional en los colaboradores de la clínica Médicos Salud Unión en Alerta S.A.C. Surquillo.

Contrastación de hipótesis específica 4

H₀: No existe relación significativa entre la competencia empresarial y el aprendizaje organizacional en la clínica Médicos Salud Unión en Alerta S.A.C., Surquillo - 2019.

H₄: Existe relación significativa entre la competencia empresarial y el aprendizaje organizacional en la clínica Médicos Salud Unión en Alerta S.A.C., Surquillo - 2019.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$).

Regla de decisión: Si sig. $\geq 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula (H₀)

sig. $< 0.05 \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Tabla 24

Resultados de correlación entre la dimensión de competencia empresarial y aprendizaje organizacional

		Aprendizaje organizacional	
Rho de	Competencia	Correlación de Pearson	,784**
Spearman	empresarial	Sig. (bilateral)	,000
		N	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

En la tabla 24, se observa los resultados de correlación entre la dimensión competencia empresarial y el aprendizaje organizacional, mediante una R Pearson que asciende a 0,784 a un nivel de significancia de 0,000 lo que permite rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, existe una correlación positiva fuerte entre la competencia empresarial y el aprendizaje organizacional en los colaboradores de la clínica Médicos Salud Unión en Alerta S.A.C. Surquillo.

CAPÍTULO V
DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

Los instrumentos aplicados para la recolección de datos fueron sometidos a criterio de validez y confiabilidad realizada a los instrumentos, respecto al instrumento de la variable competencias laborales se obtuvo el alfa de Cronbach igual a 0,927 mientras que, al del instrumento para la variable de aprendizaje organizacional el alfa de Cronbach obtenido es igual 0,978 mayor a 0.75, lo que indica que el instrumento en ambos casos es confiable lo permite seguir con la investigación.

Respecto a los resultados obtenidos en la presente investigación respecto al objetivo general referente a la relación entre las competencias laborales y el aprendizaje organizacional se obtuvo un coeficiente de correlación de R Pearson de 0,745 a un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor a 0,05 lo que permite afirmar que competencias laborales se relaciona al aprendizaje organizacional en la clínica médicos salud unión en alerta SAC, Surquillo – 2019. Dichos resultados se contrasta con la tesis de Carmona (2016) cuyo objetivo fue determinar las competencias laborales del personal empleado de una empresa metalmecánica a través de la metodología de 360 grados y concluye que la empresa de manera principal cuenta con un nivel de competencias laboral positiva, sin embargo se obtuvieron puntaje menor y que hay que desarrollar son las que tienen que ver con el papel de supervisión y coordinación de personal, los puntajes bajos fueron arrojados, lo cual representa una área de oportunidad muy importante para la organización.

Respecto a los resultados obtenidos en la presente investigación respecto al objetivo específico 1 presenta un coeficiente de correlación de R Pearson de 0,406 a un nivel de significancia de $p=0,026$ que es menor a 0,05, lo que permite afirmar que la competencia intelectual se relaciona positivamente con el aprendizaje organizacional en la clínica médicos salud unión en alerta SAC, Surquillo – 2019. Dichos resultados se contrastan con la tesis de Florián (2017) cuyo objetivo es determinar el cumplimiento del grado de las competencias laborales según el perfil del puesto en la Pymes de calzados del distrito del porvenir año 2017, se obtuvo como resultado un

incumplimiento en las competencias requeridas según el perfil del puesto de las empresas de calzado, al encontrarse una diferencia negativa y estadísticamente significativa ($p < 0,001$) entre la proporción de competencias cumplidas con lo requerido (100%). En tal sentido los resultados de la presente investigación respecto a competencia intelectual se relacionan con el aprendizaje organizacional positivamente,

Respecto a los resultados obtenidos en la presente investigación respecto al objetivo específico 2 presenta un coeficiente de correlación de R Pearson que tiene el valor de 0,316 a un nivel de significancia de $p = 0,009$ que es menor a 0,05, lo que nos permite afirmar que competencia personal se relaciona positivamente con el aprendizaje organizacional en la clínica médicos salud unión en alerta SAC, Surquillo – 2019. Dicho resultado se contrasta con la tesis de Ortega (2015) cuyo objetivo es determinar de qué manera las competencias laborales influyen en el clima organizacional del personal administrativo en las universidades tecnológicas, se obtuvo que las competencias laborales se relaciona con el clima organizacional y en un buen nivel, con lo que se reafirma el hallazgo las competencias laborales si influye en el clima organizacional lo que tienen efecto importante sobre el clima organizacional para las personas.

Respecto a los resultados obtenidos en la presente investigación respecto al objetivo específico 3 presenta un coeficiente de correlación de R Pearson que tiene el valor de 0,678 a un nivel de significancia de $p = 0,000$ que es menor a 0,05, lo que nos permite afirmar que competencia tecnológica se relaciona positivamente con el aprendizaje organizacional en la clínica médicos salud unión en alerta SAC, Surquillo – 2019. Dicho resultado se contrasta con la tesis de Rupay (2016) en su tesis: “Aprendizaje organizacional del personal asistencial y administrativo en el Hospital Hermilio Valdizan, Santa Anita, año 2016”, que concluye que existe relación significativa ($p = 0,783 < 0,05$) entre las competencias tecnología y el aprendizaje en las organizaciones.

Respecto a los resultados obtenidos en la presente investigación respecto al objetivo específico 4 presenta un coeficiente de correlación de R

Pearson que tiene el valor de 0,784 a un nivel de significancia de $p=0,000$ que es menor a 0,05, lo que nos permite afirmar que competencia empresarial se relaciona positivamente con el aprendizaje organizacional en la clínica médicos salud unión en alerta SAC, Surquillo – 2019. Dicho resultado se contrasta con la tesis de Cojulun (2011) en su tesis: “Competencias laborales como base para la selección de personal” que concluye que la selección por competencias laborales permite un aprendizaje más rápido en las organizaciones que a su vez permite establecer una ventaja competitiva en relación con las empresas dentro del mercado en que se desarrolla.

5.2. Conclusiones

Primero. Existe relación altamente positiva entre competencias laborales y aprendizaje organizacional en la clínica Médicos salud Unión en Alerta S.A.C., Surquillo – 2019 mediante un R de Pearson de 0,745 a un nivel de significancia de 0,000 menor a 0,05. Es decir, en la medida que se desarrolle mejores competencias laborales mejor será el aprendizaje organizacional de la clínica.

Segundo. Existe relación positiva media entre competencias intelectual y aprendizaje organizacional en la clínica Médicos Salud Unión en Alerta S.A.C., Surquillo – 2019 mediante un R de Pearson de 0,406 a un nivel de significancia de 0,026 menor a 0,05. Es decir, en la medida que se desarrolle mejores competencias intelectuales mejor será el aprendizaje organizacional de la clínica.

Tercero. Existe relación positiva media entre las competencias personales y el aprendizaje organizacional en la clínica Médicos Salud Unión en Alerta S.A.C., Surquillo – 2019 mediante un R de Pearson de 0,316 a un nivel de significancia de 0,089 menor a 0,05. Es decir, en la medida que se desarrolle mejores competencias personales mejor será el aprendizaje organizacional de la clínica.

Cuarto. Existe relación altamente positiva entre las competencias tecnológicas y el aprendizaje organizacional en la clínica Médicos Salud Unión en Alerta S.A.C., Surquillo – 2019 mediante un R de Pearson de 0,678 a un nivel de significancia de 0,000 menor a 0,05. Es decir, en la medida que se desarrolle mejores competencias tecnológicas mejor será el aprendizaje organizacional de la clínica.

Quinto. Existe relación altamente positiva entre las competencias empresariales y el aprendizaje organizacional en la clínica Médicos Salud Unión en Alerta S.A.C., Surquillo – 2019 mediante un R de Pearson de 0,784 a un nivel de significancia de 0,000 menor a 0,05. Es decir, en la medida que se desarrolle mejores competencias empresariales mejor será el aprendizaje organizacional de la clínica.

5.3 Recomendaciones

Respecto a la conclusión 1, se recomienda acompañamiento permanente a los trabajadores en evaluación y certificación de las competencias laborales a fin de mejorar el aprendizaje organizacional en los servicios.

Respecto a la conclusión 2, se recomienda analizar los cambios de las áreas con tareas asociadas en la adaptación a sus conocimientos en las capacitaciones requeridas para un mejor aprendizaje basado a la mejora del servicio como clínica en salud ocupacional.

Respecto a la conclusión 3, desarrollar talleres y seminarios de capacitación sobre (competencias laborales), con las nuevas actualizaciones de los procesos de las buenas prácticas en los servicios, que estén acorde con los cambios vertiginosos de nuestra sociedad.

Respecto a la conclusión 4, dotar a las instituciones de medios y materiales acorde con el desempeño laboral, fomentando instituciones

sostenibles según los estándares y exigencias del mundo globalizado y competitivo.

Respecto a la conclusión 5, establecer procesos de evaluación estandarizados de las competencias laborales, que nos permitan conocer (no intuir) cuales son los niveles y características de las competencias de los servidores públicos, a fin de tomar medidas correctivas o incentivos laborales.

REFERENCIAS

- Albornoz, M. (2014). *Administración integral hacia un enfoque de procesos*. México: Patria.
- Alles, M. (2009). *Desarrollo del talento humano basado en competencias*. Buenos aires, Argentina: Granica.
- Ambrosio, I. (2018). *Aprendizaje organizacional y compromiso del profesorado en instituciones educativas de ventanilla* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/1501>
- Anderson, W. y Barker, L. (2006). *Métodos cuantitativos para los negocios*. México: Cengage Learning.
- Argyris, C. y Schon, D. (2011). *Aprendizaje organizacional, motor de cambio en las organizaciones*. Madrid, España: Pirámide.
- Barton, L. (1998). *Superar las barreras de las competencias laborales*. Madrid, España: Morata.
- Boyatzis, R. (1982). El desarrollo de competencias sin valores es como el sexo sin amor. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, 18(2), 247 – 258. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231318274007.pdf>
- Campos, G. y Lule, N. (2012). La observación, un método para el estudio de la realidad. *Dialnet*, 7(13), 45 - 60. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3979972>
- Carmona, A. (2016). *Competencias laborales para el personal empleado de una empresa manufacturera a través de la evaluación de 360 grados* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://hdl.handle.net/20.500.11799/65174>
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Perú: San Marcos.

Chiavenato, I. (2009). *Introducción a la teoría general de la administración* (4ª ed.). México: McGraw Hill interamericana.

Cojulun, M. (2011). *Competencias laborales como base para la selección de personal* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2011/05/43/Cojulun-Maria.pdf>

Cyert, P. y March, J. (2009). *Teoría del comportamiento de la empresa*. Madrid, España: Prentice Hall.

Esparza, I. (1996). *Estudios de administración, economía y turismo*. México: Instituto Tecnológico de Sonora.

Finol, L. (1973). *La industria de la administración* (3ª ed.). Madrid, España: Morata.

Florian, A. (2017). *Las competencias laborales de las pymes de calzado en el distrito del porvenir año 2017* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/9867>

González de Rivera, P. (1997). *La violencia en el ámbito laboral*. Madrid, España: Pirámide.

Handy, C. (1995). *La cultura de la organización en la gestión total de la calidad*. Massachusetts, Estados Unidos: Harvard business School.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación científica* (6ª ed.). México: McGraw Hill.

Herrera, A. (2015). *Competencias laborales en los colaboradores del departamento de ventas de Bimbo Centroamérica, agencia Huehuetenango* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Herrera-Andrea.pdf>

Huber, G. (1991). *El aprendizaje de las organizaciones*. Barcelona, España: Deusto.

- Irrarazábal, J. y Díaz, B. (2016). *Competencias laborales de los colaboradores en el área de ventas en la empresa cobertura total distribuidor autorizado de claro S.A.C. Cusco – 2016* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/UAC/607>
- López, A. (1998). *Metodología de la investigación, cuaderno de trabajo*. Buenos Aires, Argentina: Granica.
- Ludeña, J. (2004). *El desarrollo de las competencias laborales*. Madrid, España: Morata.
- March, J. y Leavit, S. (2011). *La teoría de las organizaciones*. Madrid, España: Ariel.
- Mayorca, E. (2010). *Aprendizaje organizacional como factor de cambio caso: facultad de ciencias económicas universidad de Cartagena* (Tesis de maestría). Recuperado de <https://core.ac.uk/reader/11054574>
- Medina, L. (2010). *Plan de mejoramiento de competencias laborales y estudio de clima organizacional en la empresa radiólogos asociados S.A.* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://hdl.handle.net/11059/2018>
- Mertens, L. (2000). *La gestión por competencia laboral en la empresa y la formación profesional*. Madrid, España: Cumbre Iberoamericana.
- Moreno, A. (2000). *Administración financiera del capital de trabajo*. Madrid, España: Morata.
- Ortega, C. (2015). *Las competencias laborales y el clima organizacional del personal administrativo en las universidades tecnológicas privada de Lima* (tesis de maestría). Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4308>
- Oseda, J. (2008). *Metodología de la investigación*. Madrid, España: Pirámide.

Pereda, S. y Berrocal, F. (2004). *Gestión de recursos humanos por competencias*. Lima, Perú: San Marcos.

Quinn, J. (1991). *El proceso estratégico conceptos, contextos y casos*. México: Prentice Hall.

Rupay, R. (2016). *Aprendizaje organizacional del personal asistencial y administrativo en el Hospital Hermilio Valdizan, Santa Anita, año 2016* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8052>

Sagi-Vela, L. (2004). *Gestión por competencias, el reto compartido del crecimiento personal y de las organizaciones*. Madrid, España: ESIC

Sánchez, H. (1998). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanista*. Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma.

Saravia, M. (2008). *Gestionando conocimiento en las organizaciones: Pasado, presente y futuro*. Buenos Aires, Argentina: Diaz de los Santos.

Zapata, E. (2011). *Las competencias profesionales* (4ª ed.). Madrid, España: Morata.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Competencias laborales y aprendizaje organizacional en la clínica Médicos Salud Unión en Alerta S.A.C., Surquillo - 2019

Problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología		Instrumentos	Técnicas estadísticas	
			Tipo de investigación	Población			
Problema general ¿Qué relación existe entre las competencias laborales y el aprendizaje organizacional en la clínica Médicos Salud Unión en Alerta SAC, Surquillo - 2019?	Objetivo general Determinar la relación entre las competencias laborales y el aprendizaje organizacional en la clínica Médicos Salud Unión en Alerta S.A.C., Surquillo - 2019.	Hipótesis general Existe relación significativa entre competencias laborales y aprendizaje organizacional en la clínica Médicos Salud Unión en Alerta S.A.C., Surquillo - 2019.	Tipo de investigación El diseño de investigación es no experimental	Población La población estará conformada por un total de 30 colaboradores	Variable 1: competencias laborales Dimensiones: - Competencia intelectual - Competencia personal - Competencia tecnológica - Competencia empresarial	Medidas de tendencia central: Media Mediana Moda. Medidas de dispersión: Desviación estándar y varianza.	
			Nivel de investigación	Tamaño de la muestra			Variable 2: Aprendizaje organizacional
			El nivel de investigación es correlacional	La muestra estará conformada por 30 colaboradores.			
			Diseño de investigación El tipo de estudio es descriptivo -	Tipo de muestreo Probabilístico, seleccionada c la técnica de			Dimensiones: - Adaptación - Tareas
Problemas específicos ¿Qué relación existe entre la competencia intelectual y el aprendizaje organizacional en la clínica Médicos Salud Unión en Alerta S.A.C., Surquillo - 2019?	Objetivos específicos Establecer la relación entre la competencia intelectual y el aprendizaje organizacional en la clínica Médicos Salud Unión en Alerta S.A.C., Surquillo - 2019.	Hipótesis específicas Existe relación significativa entre competencia intelectual y aprendizaje organizacional en la clínica Médicos Salud Unión en Alerta S.A.C., Surquillo - 2019.				Medidas inferenciales: R de Pearson	
¿Qué relación existe entre	Establecer la relación entre	Existe relación significativa					

<p>la competencia personal y el aprendizaje organizacional en la clínica Médicos Salud Unión en Alerta S.A.C., Surquillo - 2019?</p>	<p>la competencia personal y el aprendizaje organizacional en la clínica Médicos Salud Unión en Alerta S.A.C., Surquillo - 2019.</p>	<p>entre competencia personal y aprendizaje organizacional en la clínica Médicos Salud Unión en Alerta S.A.C., Surquillo - 2019.</p>	<p>correlacional</p>	<p>muestreo censal</p>	<p>compartidas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proceso y resultado - Experiencia institucional 	
<p>¿Qué relación existe entre la competencia tecnológica y el aprendizaje organizacional en la clínica Médicos Salud Unión en Alerta S.A.C., Surquillo - 2019?</p>	<p>Establecer la relación entre la competencia tecnológica y el aprendizaje organizacional en la clínica Médicos Salud Unión en Alerta S.A.C., Surquillo - 2019.</p>	<p>Existe relación significativa entre competencia tecnológica y aprendizaje organizacional en la clínica Médicos Salud Unión en Alerta S.A.C., Surquillo - 2019.</p>				
<p>¿Qué relación existe entre la competencia empresarial y el aprendizaje organizacional en la clínica Médicos Salud Unión en Alerta S.A.C., Surquillo - 2019?</p>	<p>Establecer la relación entre la competencia empresarial y el aprendizaje organizacional en la clínica Médicos Salud Unión en Alerta S.A.C., Surquillo - 2019.</p>	<p>Existe relación significativa entre competencia empresarial y aprendizaje organizacional en la clínica Médicos Salud Unión en Alerta S.A.C., Surquillo - 2019.</p>				

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE COMPETENCIAS LABORALES

Este cuestionario contiene una serie de frases relativamente cortas que permite hacer una descripción de cómo percibes las competencias laborales en la empresa donde laboras. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada una de las proposiciones que aparecen a continuación, de acuerdo como pienses o actúes. Con respecto a cada ítem le rogamos que valore y marque con una **X**, según la siguiente escala de valoración:

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

	1	2	3	4	5
COMPETENCIA INTELECTUAL					
1. Analizo el contexto del problema para determinar variables que se pueden cambiar					
2. Analizo los cambios que se producen al hacer las cosas diferentes					
3. Analizo las tareas que me encargan en mi área					
4. Identifico los problemas prioritarios según su magnitud					
5. Sustento a la elección de la alternativa más conveniente					
6. Evaluó los factores de riesgo, oportunidad e impacto en cada alternativa					
7. Defino un plan de acción para poner en marcha la alternativa elegida					
8. Implemento un plan de acción para la alternativa elegida					
9. Generas plan de estrategias para adaptar a tu área de trabajo					
COMPETENCIA PERSONAL					
10. Identifico los comportamientos apropiados para cada situación					
11. Construyo una visión de largo, mediano y corto plazo con objetivos y metas definidas					
12. Reconozco mis fortalezas y debilidades frente a mi proyecto personal					
13. Busco formas de resolver los conflictos que enfrento en mi entorno					
14. Defino un plan de mejoramiento personal					
15. Oriento mis acciones a mejorar mis objetivos					
16. Actuó por iniciativa más que por presión externa					
17. Respeto los acuerdos establecidos colectivamente					
18. Promuevo el cumplimiento de normas y disposición en un espacio					

dado					
COMPETENCIA TECNOLÓGICA					
19. Identifico recursos tecnológicos disponibles para solucionar problemas					
20. Registro datos utilizando gráficos y diagramas en proyectos tecnológicos					
21. Recolecto datos para resolver problemas tecnológicos					
22. Utilizo las herramientas informáticas para el desarrollo de actividades					
23. Creo herramientas tecnológicas para su mantenimiento preventivo					
24. Propongo diseño informático para mejorar el desarrollo de actividad					
25. Propongo alternativa tecnológica para corregir fallas y errores					
26. La información tecnológica propuesta es aceptada para mejoras en mi área					
27. Doy solución a la información tecnológica errónea los datos					
COMPETENCIA EMPRESARIAL					
28. Identifico oportunidades para crear o proveer bienes o servicios teniendo en cuenta las necesidades y expectativa de la población					
29. Selecciono las estrategias para lograr los objetivos propuesto					
30. establezco la visión, misión y objetivos de empresa					
31. Defino y pruebo la viabilidad de diferentes áreas					
32. Diseño un plan de acción para identificarme con la empresa					
33. Pongo en marcha mis ideas para el plan de renovación					
34. Plantean nuevos enfoques de mejora a la organización					
35. Identifican modelos para atención al cliente					
36. Crean monitoreo de atención de sus áreas					

CUESTIONARIO DE APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL

Este cuestionario contiene una serie de frases relativamente cortas que permite hacer una descripción de cómo percibes el aprendizaje organizacional en la empresa donde laboras. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada una de las proposiciones que aparecen a continuación, de acuerdo como pienses o actúes. Con respecto a cada ítem le rogamos que valore y marque con una **X**, según la siguiente escala de valoración:

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

	1	2	3	4	5
ADAPTACION					
1. Realizan prácticas con nuevos manejos de instrumentos operativos					
2. Realizar monitoreo de aplicación de protocolo de atención al paciente					
3. Reciben capacitación de estructura en atención al cliente					
4. Reciben mediante vía electrónica los procedimientos de orden funciones					
5. Considera los procesos de intercambio de experiencia como base de formación profesional					
6. Le brindan apoyo en curso de actualización para su formación					
7. Recibe orientación y tutoría de seguimiento para el tratamiento de clientes					
8. Recibe información confidencial sobre los clientes a su cargo					
9. Realiza los tratamientos de su paciente de cuidado en su informe					
TAREAS COMPARTIDAS					
10. Se realiza círculos de interaprendizaje para mejorar el servicio del área					
11. Buscan organizar las campañas para no tener cuellos de botellas en sus atenciones.					
12. Fomentan reuniones para la organización de las tareas por áreas					
13. Se realiza consenso sobre rotaciones de experiencias positivas					
14. Se fomenta acciones de visión compartida de los procedimientos de gestión					
15. Se fomenta la misión compartida para la organización					
16. Recibe modelo de análisis de los protocolos de atención básica					
17. Actualizan sus protocolos según su atención al cliente que visitan					

18. Utiliza diversos medios de análisis documental para mejorar la intervención de urgencia					
PROCESO Y RESULTADO					
19. Existen disposición de los medios electrónicos para obtener datos precisos					
20. Existe red o programa para tener informe del paciente					
21. El sistema es establece para completar las consultas					
22. Se realiza análisis de las deficiencias proponiendo alternativa de mejora					
23. Participan de manera directa en estrategias de mejoramiento del área					
24. Poseen un plan estratégico para la ejecución de procesos de atención					
25. Reciben capacitación para alcanzar intervención de auditorias					
26. Reciben información oportuna para compartir con el grupo del área					
27. Cuentan con el apoyo de información con su jefe inmediato					
EXPERIENCIA INSTITUCIONAL					
28. Realizan nuevas formas de visión de la problemática en función a estímulo					
29. Generan espacios para reflexionar en innovar acciones rutinarias					
30. Buscan tareas no encomendadas para facilitar sus áreas					
31. Asumen nuevos roles y formas de atención al cliente					
32. Analizan oportunidades de mejora en sus instrumentos de trabajo					
33. Analizan procedimientos y llegan a consenso para mejorar el servicio					
34. El intercambio se gesta en función a las experiencias positivas					
35. Existe comunicación oportuna de la información del área					
36. Existe interacción entre oficina y clínica para mejora continua					

Anexo 3. Ficha de validación de los instrumentos

Validación del instrumento Competencias laborales
Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Mg. ROSALVO POZO, JUAN

DNI: 07623179

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

- ¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- ³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento Aprendizaje Organizacional
Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Mg. ROSALVO POZO, JUAN

DNI: 07623179

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

- ¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- ³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento Competencia Laborales

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe Suficiencia.

Opinión de aplicabilidad:


Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Wilber Hugo Flores Vilca
DNI: 01324100

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

- ¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- ³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna al enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento Aprendizaje Organizacional

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe Suficiencia.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Wilber Hugo Flores Vilca
DNI: 01324100

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

- ¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- ³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna al enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento Competencias Laborales
Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: DR. LUIS MARCELO QUISPE

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento Aprendizaje Organizacional
Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: DR. LUIS MARCELO QUISPE

DNI: 40612463

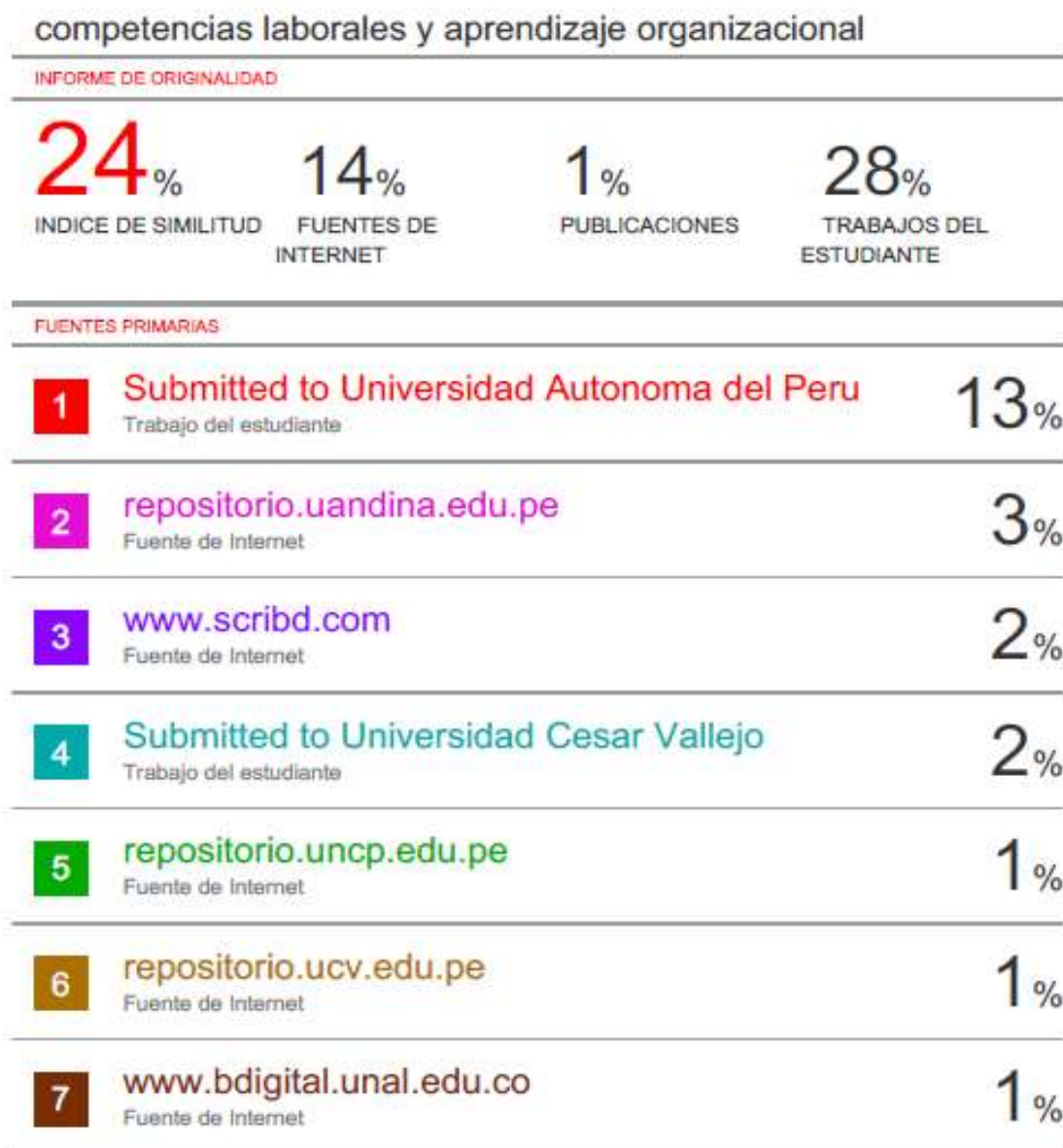
Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Anexo 4. Informe de índice de coincidencias



Anexo 5. Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ



Médicos Salud
unión en alerta S.A.C.

Especialistas en
Servicios Médicos y Salud Ocupacional

Lima ,03 de Julio del 2019

Señores:

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

Presente.-

De nuestra consideración:

Por medio de la presente hago constar que se ha otorgado el permiso a la Srta. Lesley Merybeth Montoya Domínguez, identificado con DNI N° 47525878, a realizar la aplicación del instrumento para el desarrollo de la investigación de la tesis sobre "COMPETENCIAS LABORALES Y APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL EN LA CLÍNICA MÉDICOS SALUD UNIÓN EN ALERTA SAC, SURQUILLO – 2019".

Esta actividad las realizo en calle Albert Einstein Mz H Lote 22 urb. La calera - Surquillo –Lima.

La Srta. Lesley Montoya, ha contado con todos los elementos necesarios para el análisis poblacional, identificación de factores y aplicación necesaria para el desarrollo de su investigación.

Atentamente,



01 449 0133



www.medicosalud.com



Calle Albert Einstein Mz H Lote 22 Urb. La Calera - Surquillo

Anexo 6. Base de datos

encuesta 8.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 82 de 82 variables

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR
1	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
2	4	3	4	5	5	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4
3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4
4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
5	4	3	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4
6	4	4	5	5	4	3	4	5	4	4	4	5	3	3	4	4
7	5	4	5	5	4	3	5	3	5	3	5	4	3	3	3	3
8	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	3	3	5	5	5
9	4	4	5	5	5	5	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4
10	5	5	5	4	3	4	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5
11	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	4	4	5	4	4	5	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4
13	4	5	4	4	3	3	4	4	3	4	3	5	5	5	5	5
14	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4
15	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4
16	2	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
17	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4
19	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	5	4	4	5	5	4	3	5	5	4	5	5	4	4
21	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5
22	3	4	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4
23	3	4	5	5	4	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4

Vista de datos Vista de variables



Visible: 82 de 82 variables

	VAR00016	VAR00017	VAR00018	VAR00019	VAR00020	VAR00021	VAR00022	VAR00023	VAR00024	VAR00025	VAR00026	VAR00027	VAR00028	VAR00029	VAR00030	VAF
1	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	
2	4	5	4	4	2	3	4	2	2	3	3	3	2	2	3	
3	4	4	2	4	3	4	4	3	4	3	2	1	4	3	2	
4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	
6	4	5	5	4	3	2	5	2	4	4	4	2	5	4	3	
7	5	5	5	3	1	1	3	3	1	1	2	1	3	4	3	
8	5	3	5	3	2	5	3	3	4	4	2	4	3	4	5	
9	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	5	4	
10	5	4	5	4	5	4	4	2	3	3	4	3	5	4	5	
11	5	4	4	3	2	2	3	3	5	5	4	5	5	5	5	
12	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	5	
13	5	5	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	
14	4	5	5	4	3	3	3	1	1	3	3	3	3	4	3	
15	4	4	4	4	5	4	5	3	3	5	5	4	3	3	3	
16	4	5	4	2	2	2	4	2	1	2	2	2	2	2	2	
17	5	4	4	4	2	2	4	2	2	3	2	2	2	3	4	
18	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	
19	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	
20	5	5	4	5	4	3	3	2	3	4	2	5	4	3	3	
21	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	
22	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	2	3	4	4	4	
23	3	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	

Vista de datos Vista de variables



15 : VAR7

3

Visible: 82 de 82 variables

	00030	VAR0 0031	VAR0 0032	VAR0 0033	VAR0 0034	VAR0 0035	VAR0 036	VA...	VAR2	VAR3	VA...	VAR5	VAR6	VAR7	VAR8	VAR9	VAR10	VAR11	VAR12	VAR13	VAR14	VAR15	VAR16	VAR17	VAR18	VAR19	VAR20	VAR21	VAR
1	5	4	4	3	5	4	4	5	5	3	4	4	4	4	2	1	3	3	3	4	3	3	2	2	3	2	4	4	
2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	1	2	2	1	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	4	3	
3	2	4	1	1	4	5	2	2	2	1	1	2	1	1	1	3	2	2	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	5	3	4	4	
5	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	4	3	
6	3	3	3	3	4	4	1	2	2	1	2	5	3	1	4	2	2	4	2	3	3	3	2	4	2	3	5	3	
7	3	3	3	3	4	4	1	1	1	2	2	1	2	3	5	3	1	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	
8	5	4	3	3	3	3	2	2	2	2	4	5	1	1	1	1	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	
9	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	2	2	3	3	3	4	3	2	2	2	3	3	3	4	4	
10	5	4	4	3	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	3	3	4	5	3	5	3	4	5	5	4	5	
11	5	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	5	3	3	1	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	
12	5	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	
14	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	
15	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3	2	2	4	3	2	2	3	4	4	4	3	5	5	5	
16	2	2	3	3	2	2	4	1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	4	4	5	
17	4	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	4	4	4	
18	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	2	3	4	4	4	3	4	3	3	4	
19	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	
20	3	4	2	2	3	3	3	2	2	3	3	4	2	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
21	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	4	3	1	5	3	3	3	4	3	3	3	5	5	5	5	5	
22	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	5	3	5	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	



19: VAR31 4 Visible: 82 de 82 variables

	VAR23	VAR24	VAR25	VAR26	VAR27	VAR28	VAR29	VAR30	VAR31	VAR32	VAR33	VAR34	VAR35	VAR36	V1	V1_D1	V1_D2	V1_D3	V1_D4	V2	V2_D1	V2_D2	V2_D3	V2_D4
1	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	154,00	41,00	36,00	40,00	37,00	106,00	32,00	26,00	26,00	22,00
2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	115,00	34,00	34,00	26,00	21,00	84,00	16,00	20,00	25,00	23,00
3	3	2	1	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	132,00	44,00	34,00	28,00	26,00	83,00	14,00	23,00	26,00	20,00
4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	153,00	40,00	37,00	39,00	37,00	154,00	38,00	37,00	39,00	40,00
5	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	128,00	34,00	34,00	35,00	25,00	93,00	22,00	22,00	26,00	23,00
6	3	2	2	3	2	2	2	3	3	4	3	3	2	4	135,00	38,00	37,00	30,00	30,00	98,00	22,00	25,00	25,00	26,00
7	3	2	2	2	3	1	2	3	3	1	3	3	1	1	119,00	39,00	36,00	16,00	28,00	88,00	20,00	25,00	25,00	18,00
8	3	3	1	1	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	140,00	41,00	39,00	30,00	30,00	93,00	19,00	24,00	27,00	23,00
9	3	3	2	2	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3	143,00	38,00	41,00	31,00	33,00	112,00	29,00	25,00	28,00	30,00
10	5	3	5	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	152,00	39,00	42,00	32,00	39,00	154,00	41,00	35,00	38,00	40,00
11	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	160,00	44,00	43,00	32,00	41,00	157,00	29,00	42,00	45,00	41,00
12	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	140,00	35,00	40,00	32,00	33,00	74,00	18,00	18,00	20,00	18,00
13	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	122,00	34,00	40,00	21,00	27,00	86,00	17,00	19,00	26,00	24,00
14	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	4	131,00	39,00	39,00	24,00	29,00	133,00	29,00	32,00	39,00	33,00
15	4	4	3	3	4	4	3	2	3	4	5	4	5	4	146,00	38,00	40,00	38,00	30,00	123,00	25,00	27,00	37,00	34,00
16	3	5	1	5	5	1	1	1	1	2	2	3	3	3	111,00	34,00	36,00	19,00	22,00	76,00	13,00	11,00	35,00	17,00
17	1	4	1	1	3	1	1	1	1	2	2	3	3	3	124,00	38,00	37,00	23,00	26,00	65,00	14,00	11,00	23,00	17,00
18	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	148,00	36,00	39,00	39,00	34,00	139,00	35,00	34,00	32,00	38,00
19	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	149,00	38,00	36,00	38,00	37,00	148,00	35,00	39,00	37,00	37,00
20	3	2	3	2	4	3	3	4	2	4	2	3	3	3	138,00	38,00	42,00	31,00	27,00	114,00	27,00	31,00	29,00	27,00
21	5	4	5	4	1	5	2	5	5	5	5	4	5	4	169,00	44,00	41,00	43,00	41,00	147,00	36,00	32,00	39,00	40,00
22	3	4	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	125,00	34,00	32,00	25,00	34,00	134,00	36,00	32,00	33,00	33,00
23	4	3	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	140,00	34,00	39,00	33,00	34,00	143,00	34,00	35,00	36,00	38,00

Vista de datos Vista de variables