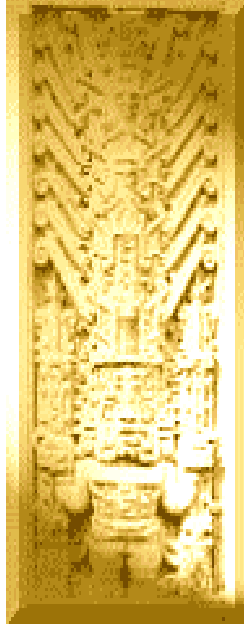


UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL
ESCUELA UNIVERSITARIA DE POST GRADO
MAESTRÍA EN GESTION DE ALTA DIRECCION



TESIS

**COMPETENCIAS Y MEJORAMIENTO CONTINUO EN LA ASOCIACIÓN DE
COMERCIANTES DE NUEVO CARABAYLLO Y SERVICIOS MÚLTIPLES, EN
EL DISTRITO DE CARABAYLLO, AÑO 2017.**

**PRESENTADO POR:
UVER CUBOS SIFUENTES**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN DE ALTA DIRECCIÓN**

**LIMA – PERU
2017**



DEDICATORIA

A mis padres Amancio y Marcosa, por su apoyo durante mi formación profesional y personal. Así, mismo a mi hija Dayana y mi Señora Elcy, por su comprensión. También a todo los investigadores que buscan solucionar los problemas.

AGRADECIMIENTOS

Agradesco a la UNFV, por darme la oportunidad de brindarme los conocimientos
con los buenos profesionales.

Al Mg. Mario Sánchez Camargo, por su apoyo y sugerencias, para que este
trabajo de investigación contribuya al desarrollo del país.

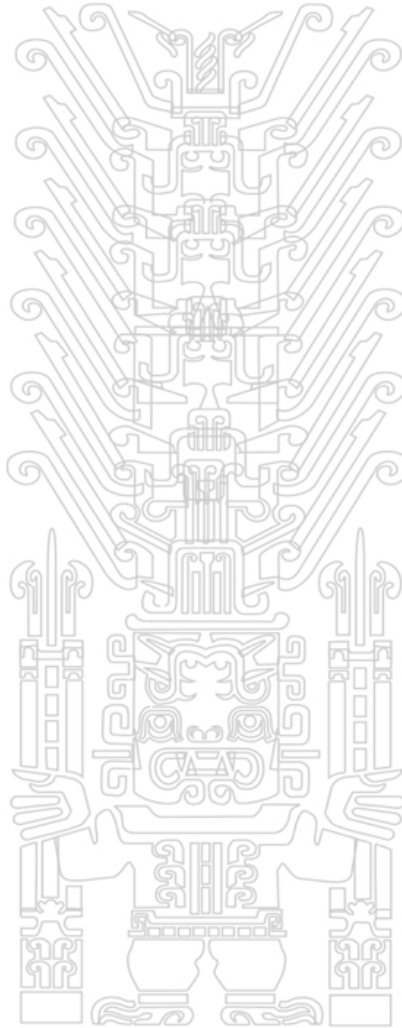


TABLA DE CONTENIDOS

RESUMEN	7
ABSTRACT	8
INTRODUCCION	9
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
1.1 Antecedentes	10
1.1.1 Antecedentes Internacionales	10
1.1.2 Antecedentes Nacionales	12
1.2 Planteamiento del problema	15
1.2.1. Formulación del Problema	15
1.3. Objetivo	16
1.3.1. Objetivo general	16
1.3.2 . Objetivos Específicos	16
1.4. Justificación	17
1.5. Alcances y Limitaciones	17
1.5.1. Alcances	17
1.5.2. Limitaciones	17
1.6. Definición de Variables	17
1.6.1. Variable 1. Competencias	18
1.6.2. Variable 2. Mejoramiento continuo	18
2.1. Teorías generales relacionadas al tema	20
2.1.1. Gestion por competencias	20
2.1.2. Importancia del desarrollo de la gestión por competencias	20
2.1.3. Beneficios de la gestión por competencias	22
2.2. Bases teóricas especializadas sobre el tema	23
2.2.1. Bases Teóricas de la Variable 1: Competencias	23
2.2.2. Bases Teóricas de la Variable 2: Mejoramiento continuo	30
2.3. Hipótesis	34
2.3.1. Hipótesis General	35
2.3.2. Hipótesis Específicas	35

3.1. Tipo de investigación	36
3.2. Diseño de Prueba de hipótesis	36
3.3. Variables	36
3.3.1. Operacionalización de variables	36
3.4. Población y Muestra	37
3.4.1. Población	37
3.4.2 Muestra	38
3.5. Técnicas de investigación	38
3.6. Instrumentos de recolección de datos	38
3.7. Procesamiento y análisis de datos	38
CAPITULO IV. PRESENTACION DE RESULTADOS	39
4.1. Contrastación de Hipótesis	39
4.1.2. Hipotesis especifica 1	40
4.1.3. Hipotesis especifica 2	41
4.1.4. Hipotesis especifica 3	42
4.2. Análisis Descriptivo	43
4.3. Frecuencias	45
CAPITULO V. DISCUSION DE RESULTADOS	50
CONCLUSIONES	53
RECOMENDACIONES	54
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	55
ANEXOS	60
Anexo 1: Ficha tecnica de los instrumentos a utilizar	60
Anexo 2: Definicion de terminos	61
Anexo 3: Matriz de consistencia	63
Anexo 4: Instrumento de medición	65
Anexo 5: Instrumento de la variable 2	66

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	37
Tabla 2	37
Tabla 3	39
Tabla 4	40
Tabla 5	41
Tabla 6	42
Tabla 7	43
Tabla 8	43
Tabla 9	44
Tabla 10	45
Tabla 11	46
Tabla 12	47
Tabla 13	48
Tabla 14	49

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Nucleo de la personalidad mas dificil de detectar	23
Figura 2. Modelo del Iceberg	28
<i>Figura 3.</i> Frecuencia de la variable 1. Competencias	45
<i>Figura 4.</i> Frecuencia de la dimension competencias basicas	46
<i>Figura 5.</i> Frecuencia de la dimension competencias genericas	47
<i>Figura 6.</i> Frecuencia de la dimension competencias especificas	48
<i>Figura 7.</i> Frecuencia de la variable 2. Mejoramiento continuo	49

RESUMEN

La tesis tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre competencias y mejoramiento continuo en la asociación de comerciantes de nuevo Carabayllo y servicios múltiples, en el distrito de Carabayllo, año 2017. Se ha formulado la Hipótesis científica: Existe relación significativa entre competencias y mejoramiento continuo en la asociación de comerciantes de nuevo Carabayllo y servicios múltiples, en el distrito de Carabayllo, año 2017.

Palabras clave. Competencias. Mejoramiento continuo.



ABSTRACT

The general objective of the thesis was to determine the relationship between competencies and continuous improvement in the association of new Carabayllo merchants and multiple services in the district of Carabayllo, in 2017. The Scientific Hypothesis has been formulated: There is a significant relationship between competencies and Continuous improvement in the association of new traders Carabayllo and multiple services, in the district of Carabayllo, year 2017.

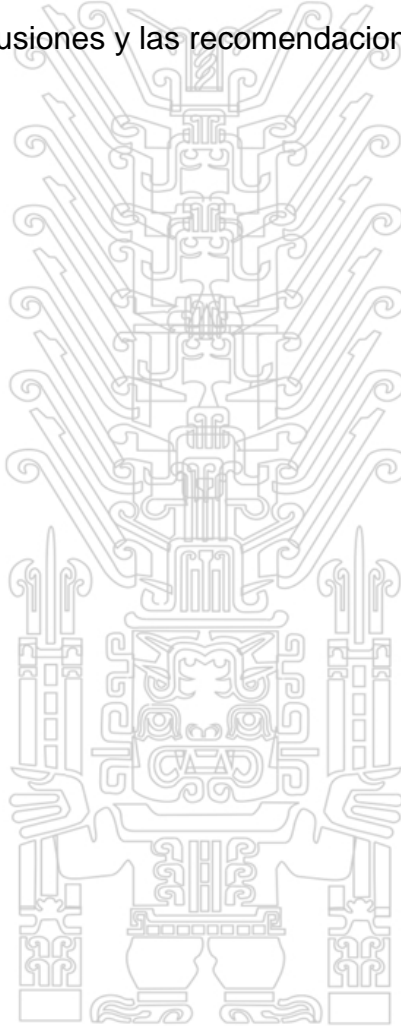
Keywords. Competences. Continuous improvement.



INTRODUCCION

La presente investigacion esta conformado por los siguientes capitulos:

- Capitulo I. Descripcion del problema.
- Capitulo II. Estado del arte (teoria).
- Capitulo III. La metodologia.
- Capitulo IV. Aplicación de estadística no paramétrica.
- Capitulo V. Las conclusiones y las recomendaciones.



El tesista

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Antecedentes

1.1.1 Antecedentes Internacionales

De acuerdo a Castaño & Gutiérrez (2011) en la tesis titulada *Propuesta para determinar la competitividad en las empresas del sector comercial del área metropolitana centro occidente Amco*, la tesis tuvo como objetivo general diseñar una propuesta para determinar la competitividad de las empresas del sector comercial del Amco, la tesis concluyo que entre los elementos más destacados a lo largo de los años para explicar la competitividad se encuentran la productividad, rentabilidad, eficiencia, eficacia, precio e innovación; a partir del siglo XX se empezó a concebir la empresa como parte de un sistema dinámico que incorpora factores económicos, políticos y socioculturales, además toman importancia la generación de valor agregado y las estrategias gerenciales para posicionarse en mercados nacionales e internacionales y la empresa AMCO adolece de una definición de competitividad aplicable a este tipo de organizaciones en particular; por ello se planteó una donde se reúnen cuatro factores esenciales para su determinación: Gestión Gerencial, Logística Integral, Gestión Financiera y Talento Humano.

En lo que le toca a García (2012) en su tesis titulada *El enfoque de las competencias y la Gestión por Competencias desde la perspectiva de la Pyme en Gipuzkoa*, concluyo que la Gestión por Competencias se está abriendo paso entre las empresas especialmente de mayor tamaño, encontrando en las Pymes una dificultad traducida en escasos recursos tanto personales como materiales que dificultan su implantación. Para superar esta desventaja, que se puede convertir en desventaja competitiva,

convendría ayudar a este colectivo en la implantación de ésta técnica y otras herramientas de gestión y con la gestión por competencias se pasa de gestionar cursos a gestionar personas, basándose en el conocimiento mayor de las personas, de sus necesidades individuales de formación y de su adaptación al puesto con el fin de garantizar su éxito en el desempeño. La Gestión por Competencias no se limita al tradicional curso de formación.

De acuerdo a Reinerio (2013) concluyo que la mayoría de las Mypes no cuenta con un plan estratégico, conoce a sus competidores y percibe que es competitivo. En el financiamiento, las Mypes han solicitado créditos más de una vez a terceras personas a una tasa de más del 20% anual, invirtiéndolo en compra de activos y capital de trabajo. En la capacitación, las Mypes consideran que esta es una inversión; por ello, han capacitado a su personal más de una vez en atención al cliente. En la rentabilidad, se percibe que las Mypes son rentables, han mejorado su infraestructura. Respecto de la gestión de calidad, a pesar de que tienen dificultades del personal con poca iniciativa y no se adapta al cambio y la aplicación de una adecuada gestión de calidad, han mejorado el rendimiento del negocio.

Para Jiménez (2014) concluyo que la innovación realizada a nivel de los agentes económicos individuales, tenga repercusiones en la economía, al nivel nacional se considera que dicha innovación debe aumentar tanto el valor del producto final que llega a los consumidores, como los ingresos por la producción, es decir, aumenta la riqueza social. Por lo tanto, la innovación desde el punto de vista de la empresa, se inserta en el mercado, desde la investigación sobre las oportunidades de inversión, así como en los estudios para evaluar los proyectos de inversión, y en la evaluación de la satisfacción del cliente que conduzca a la permanencia de ese nuevo producto.

De acuerdo a Perilla (2015) en su tesis titulada Pymes y globalización en Colombia, se concluyó que el desarrollo de una persona viene desde el interior, lo mismo sucede con las empresas los cambios se deben hacer desde el interior de la misma, los desarrollos son procesos que se forman con base en los fracasos, técnicas de ensayo error, imaginación y valor agregado, y una empresa con las estructuras necesarias resiste a la influencia destructivas, las imprevisiones y arriesgadas de la globalización. Para enfrentar los cambios de la globalización se deben implementar una serie de estrategias internas y externas, las cuales permiten que el mercado se conozca mejor, optimización de recursos, tiempos, y mejoras en la calidad. El mercado actual es muy exigente se encuentran productos y servicios a costos accesibles, pero una oportuna implementación de una estrategia debidamente estructurada hace que la llegada de estos productos sea un reto de crecimiento y no una amenaza.

1.1.2 Antecedentes Nacionales

En relación a Santander (2013) en su tesis titulada *Estrategias para inducir la formalidad de la Mype de la industria gráfica- offset por medio de gestión competitiva*, se concluyó que la competitividad empresarial se entiende como la habilidad que posee una empresa de diferenciarse de sus competidores y así conseguir un posicionamiento que garantice su éxito. La propuesta competitiva del Gobierno se ha planteado superar el asistencialismo, por ello el Consejo Nacional de la Competitividad observa metas bien estructuradas que vienen surtiendo efectos. Los programas de mejora de la competitividad dirigidos por particulares poseen resultados satisfactorios de acceso a la formalidad al crear una relación directa con el empresario MYPE, permitiendo así conducir su comportamiento en una costumbre que otorga sostenibilidad a la estrategia competitiva formal; es allí donde

no hace énfasis el Gobierno y por tanto sus políticas públicas no generan resultados óptimos.

Gonzales (2014) los resultados del trabajo de campo mostraron que gran parte de estas empresas no tienen conocimiento acerca de la Ley N° 28015, lo que hace que su gestión sea deficiente y no les permita ser competitivos, afrontar las situaciones que podrían presentarse en cuanto a exportaciones y uso de financiamiento; tampoco cuentan con conocimiento acerca de la asociatividad empresarial, aspectos que se deben corregir a fin de contar con una buena gestión que beneficie a la empresa en todos sus campos de acción.

Los investigadores Romero y Guevara (2014) concluyeron que se hace importante y clave definir el actor del sector que pueda tomar la batuta para impulsar la agrupación y asociatividad de los artesanos locales que permita hacerlos más fuertes y competitivos; las alianzas con los organismos claves son fundamentales; la creación de un fideicomiso con estos fines resulta clave; y si ello es con el auspicio de un organismo financiero multilateral sería mucho más recomendable y es clave que exista un ente y/o un directivo o bien un dirigente con ascendencia que lidere y tenga la capacidad de agrupar y motivar a todos los artesanos de la región para querer dar este salto a la modernidad que implica formalizarse y romper con muchos paradigmas que han restringido el acceso a los mercados internacionales y el aprovechamiento de los Tratados de Libre de Comercio que el país ha formalizado con importantes países de la orbe mundial.

Shinno (2014) concluyo en la idea de formar agrupaciones o sociedades conformadas por este tipo de empresas para potenciar sus actividades productivas en conjunto, a través del empleo de modelos

de gestión por procesos. Dichos modelos generarán en la asociación una mejor capacidad de gestión, así como una articulación en sus actividades y procesos, de esa manera podrán mejorar su productividad y competitividad dentro del mercado local en un corto plazo y que producto de una madurez en un mediano o largo plazo puedan exportar para atender la demanda extranjera y competir en el mercado internacional.

Masías (2016) en su tesis titulada *Gestión de calidad de las mype comerciales, rubro ropa del mercado central de Talara (Piura), año 2016*, la tesis tuvo como objetivo general identificar los factores que caracterizan a la formalización y gestión de calidad en las MYPE comerciales, rubro ropa del Mercado Central de Talara (Piura), año 2016. El tipo de la investigación fue Descriptiva, nivel cuantitativa, diseño no experimental transversal. Se acudió a las unidades de análisis constituidas por las MYPE del rubro comercio de ropa. Para la variable Formalización la población fue de 15 y una muestra de 28 personas encuestadas siendo los principales resultados: el 85.7% su régimen de constitución es simplificado, el 85.7% utilizan las boletas, el 53.6% cuentan con una licencia municipal provisional, el 100% no cuentan con registros de contabilidad, el 32.1% su razón de formalizar es de contar con un registro legal de su empresa, el 100% no están registradas en SUNARP. Para la variable gestión de calidad la población fue de 47 clientes, siendo los principales resultados: El 74.5% de clientes no tienen conocimiento de gestión de calidad, el 87.2% si recibieron del personal un trato amable y respetuoso, el 46.8% prefieren encontrar buena atención en una tienda, el 42.6% la calidad del producto les motivó realizar su compra, el 80.85% si recomendarían la empresa a otras personas.

1.2 Planteamiento del problema

En la actualidad las MYPES en Peru representan un gran porcentaje de empresas que mueven la economia peruana.

Son los microempresarios que salen adelante en base a esfuerzo y dedicacion pero lamentablemente tienen limitaciones como falta de capacitacion para asi mejorar sus conocimientos y actualizar temas como costos, gestion empresarial y liderazgo, por ello la tesis plantea que los microempresarios del distrito de Carabayllo logren mejorar sus competencias profesionales como las basicas, las tecnicas.

Para ello el mejoramiento continuo es valioso porque aportara en base a la constante busqueda de eficiencia, eficacia y efectividad lograr equilibrar el concepto de competencias en relacion a la calidad de servicio.

1.2.1. Formulación del Problema

1.2.1.1. Problema General

¿Qué relación existe entre competencias y mejoramiento continuo en la asociación de comerciantes de nuevo Carabayllo y servicios múltiples, en el distrito de Carabayllo, año 2017?

1.2.1.2. Problema General

1.¿Qué relación existe entre competencias básicas y mejoramiento continuo en la asociación de comerciantes de nuevo Carabayllo y servicios múltiples, en el distrito de Carabayllo, año 2017?

2.¿Qué relación existe entre competencias genéricas y mejoramiento continuo en la asociación de comerciantes de nuevo Carabayllo y servicios múltiples, en el distrito de Carabayllo, año 2017?

3.¿Qué relación existe entre competencias específicas y mejoramiento continuo en la asociación de comerciantes de nuevo Carabayllo y servicios múltiples, en el distrito de Carabayllo, año 2017?

1.3. Objetivo

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre competencias y mejoramiento continuo en la asociación de comerciantes de nuevo Carabayllo y servicios múltiples, en el distrito de Carabayllo, año 2017.

1.3.2 . Objetivos Específicos

1. Describir la relación que existe entre competencias básicas y mejoramiento continuo en la asociación de comerciantes de nuevo Carabayllo y servicios múltiples, en el distrito de Carabayllo, año 2017.
2. Determinar la relación que existe entre competencias genéricas y mejoramiento continuo en la asociación de comerciantes de nuevo Carabayllo y servicios múltiples, en el distrito de Carabayllo, año 2017.
3. Determinar la relación que existe entre competencias específicas y mejoramiento continuo en la asociación de

comerciantes de nuevo Carabayllo y servicios múltiples, en el distrito de Carabayllo, año 2017.

1.4. Justificación

La investigación es importante porque de la problemática detectada se resalta que, si una organización empresarial tiene competencias que demanda la actualidad y el mercado empresarial y competitivo, se optimiza el potencial de crecimiento de los integrantes de la Asociación, debido a la constante búsqueda del mejoramiento continuo.

1.5. Alcances y Limitaciones

1.5.1. Alcances

La investigación se desarrollará en la asociación de comerciantes de nuevo Carabayllo y servicios múltiples, en el distrito de Carabayllo en el año 2017.

1.5.2. Limitaciones

Una de las limitaciones más importantes son el tiempo que disponen los asociados y los clientes, para el llenado del cuestionario debido que están ocupados ya sea vendiendo o realizando sus compras diarias y de la misma forma, que la investigación se realizara dentro de la asociación en mención en el distrito de Carabayllo.

1.6. Definición de Variables

Las variables según Rojas (1990) citado por (Ortiz y García, 2000, p. 90) son aquellos elementos de la hipótesis que tienen la propiedad de variar. Esto es de adquirir diversos valores y cuya variación es susceptible de ser medida dada su aplicabilidad, tanto a personas, como a objetos y

fenómenos. Las variables deben plantearse en términos claros, precisos, pero sobre todo, permitir la operacionalización.

De acuerdo a (Morán y Alvarado, 2010, p. 40) la variable es una propiedad que puede variar y cuya variación es susceptible de medirse.

Para (Vara, 2012, p. 272) las variables son todo aquello que vamos a medir, registrar, controlar y estudiar en la tesis.

1.6.1. Variable 1. Competencias

-Dimensiones de competencias:

- D1. Competencias básicas.
- D2. Competencias genéricas.
- D3. Competencias específicas.

-Indicadores de competencias:

- Conocimientos.
- Habilidades.
- Trabajo en equipo.
- Liderazgo.
- Capacitación continua.
- Especialización.

1.6.2. Variable 2. Mejoramiento continuo

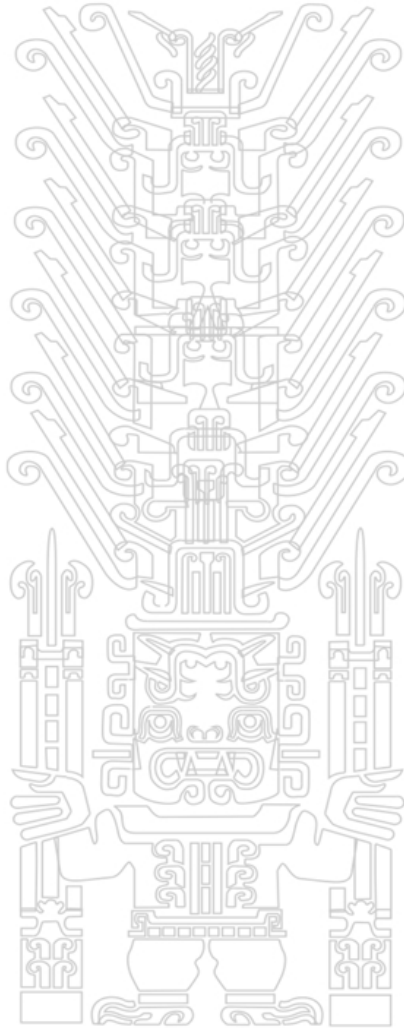
-Dimensiones de mejoramiento continuo:

- D1. Trabajo en equipo.
- D2. Optimización de procesos.
- D3. Compromiso con la calidad.

-Indicadores de mejoramiento continuo:

- Metas.

- Objetivos.
- Infraestructura.
- Expectativas de los clientes.
- Eficiencia.
- Eficacia.



CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1. Teorías generales relacionadas al tema

2.1.1. Gestión por competencias

Un modelo de gestión por competencias es una forma de manejar los recursos de una organización para lograr alinearlos a la estrategia de negocios y cuando dicho modelo se pone en marcha correctamente, se conforma un sistema de ganar-ganar y será beneficioso tanto para la empresa como para sus colaboradores, asimismo se debe llevar a cabo la realización de actividades de manera efectiva y no solo es llegar al éxito al ejecutar actividades sino se tiene que demostrar capacidades reales y demostradas. (Alles, 2006, p. 68)

Según Alles (2008) los pasos necesarios para implantar un sistema de Gestión por Competencias” (p. 93). son:

1. Definición de la visión y misión de la organización.
2. Definición de competencias, tanto cardinales como específicas, con la participación de la máxima dirección de la organización.
3. Confección de los documentos necesarios: diccionarios de competencias y comportamientos.
4. Asignación de competencias (precisando grado o nivel) a los diferentes puestos de la organización.

2.1.2. Importancia del desarrollo de la gestión por competencias

Alles (2006) menciona como se aplica la gestión por competencias en cada proceso de Recursos Humanos:

1. Análisis y descripción de puestos. Cuando una empresa desea implementar un esquema de gestión por competencias, este es el proceso que deberá encarar, es decir describir los puestos por competencias y disponer así del personal necesario, en cantidad y calidad (p. 89).
2. Reclutamiento y selección. Para la selección de personal lo primero que se debe hacer es confeccionar los perfiles y las descripciones de puestos por competencias, es decir el puesto que se cubrirá requiere tanto de conocimientos y competencias, para poder hacer una correcta selección (p. 90).
3. Evaluaciones de competencias. Para detectar como se encuentra el personal actualmente es necesario preguntarse cómo se están las competencias definidas y desarrolladas en ellos (p. 90).
4. Planes de carrera y sucesión. Los planes de carrera y sucesión se deberán combinar con los requerimientos de conocimientos y competencias del puesto a ocupar, y se debe analizar en relación a como el individuo se desempeña en su puesto y poder promoverlo en un futuro. (p. 92).
5. Formación. Para lograr formar al personal se debe tomar en cuenta tres vías: para poner en marcha la formación: autodesarrollo, entrenamiento experto y codesarrollo, pero se debe tener noción de las competencias que posee el personal, cuales no posee y en qué nivel se presentan.

6. Evaluación del desempeño. Lo primero es tener la descripción de puesto por competencias, y contar con evaluadores entrenados y capacitados (p. 93).
7. Compensaciones. Para compensar por competencias se deberá implementar sistemas de remuneración variables, es decir en relación al puesto y al desempeño que demuestren en las actividades que realizan. (p. 94).

2.1.3. Beneficios de la gestión por competencias

Para Vela (2004) mencionaron que los beneficios que aporta la gestión por competencias en los caracteres siguientes:

1. Beneficios de carácter estratégico
 - Distribución óptima de las aportaciones necesarias para cubrir las actividades clave de la organización (p. 32).
 - Mayor adaptabilidad y capacidad de anticipación a los cambios (p. 33)
 - Mayor flexibilidad y uso eficiente de los recursos (p. 33).
 - Incremento de la aportación de las personas a la organización (p. 33).
 - Cambio de cultura y estilo de liderazgo (p. 33).
2. Beneficios para el trabajador
 - Mayor ocupabilidad interna y externa basada en el desarrollo de competencias profesionales (p. 36).
 - Crecimiento profesional sostenido: la actualización de los conocimientos y habilidades (p. 36).

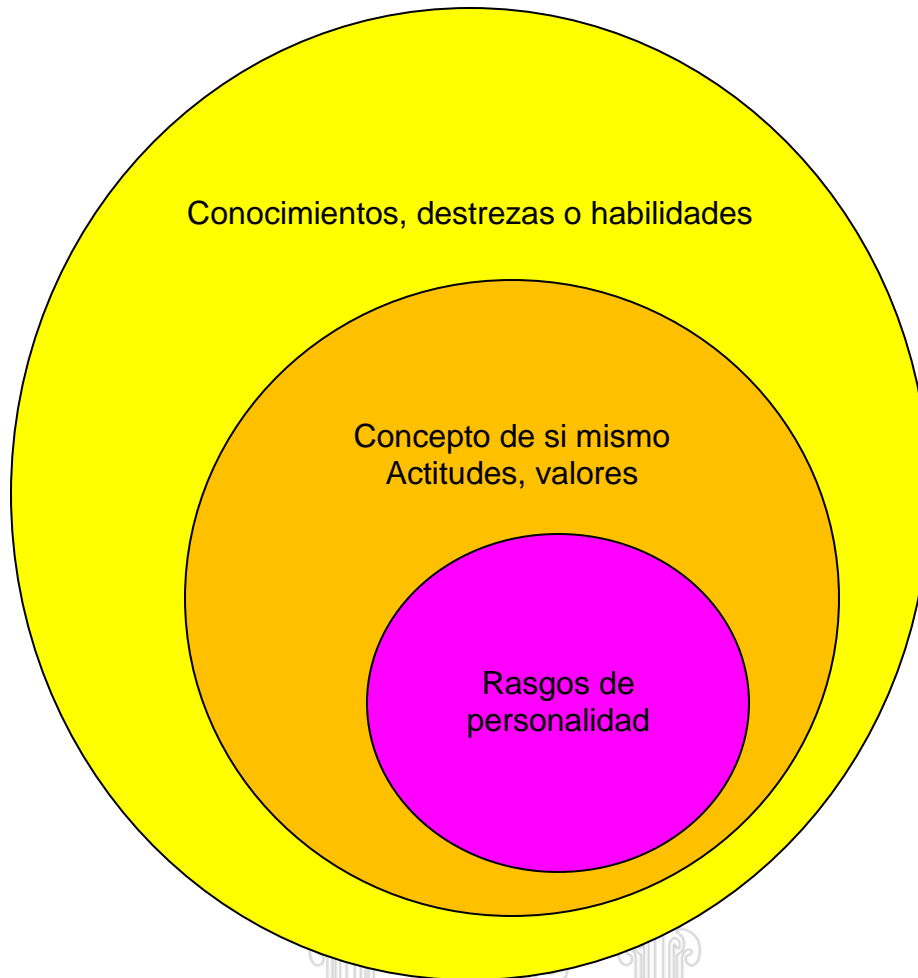


Figura 1. Nucleo de la personalidad mas dificil de detectar
Nota. Spencer & Spencer citado por (Arbaiza, 2011, p11).

2.2. Bases teóricas especializadas sobre el tema

2.2.1. Bases Teóricas de la Variable 1: Competencias

2.2.1.1 Definición de competencias

Según Tobon (2015) competencias con el conjunto de habilidades y conocimientos que tiene una persona” (p. 107).

Según Werther & Davis (2008) para identificar las competencias “es necesario realizar un proceso de análisis cualitativo del trabajo, con la finalidad de definir los conocimientos, habilidades y destrezas esenciales para desempeñar con eficiencia una función laboral. Las competencias están integradas por elementos determinados que se pueden resumir en los siguientes: saber, saber hacer, saber ser y saber estar” (p. 104).

Sobre Robbins y Coulter (2010) definen competencia como “conocimiento y habilidades técnicas e interpersonales” (p. 284).

Según Chiavenato (2011) “las competencias ayudan a desarrollar habilidades y competencias para aprovechar la información y ejercer su autonomía. Así se crean los talentos en la organización al definir las competencias que se necesitan para alcanzar objetivos y al crear condiciones internas para que las personas adquieran y desarrollen tales competencias de la mejor manera posible” (p. 58).

Acerca de Richard Boyatzis (1982) citado por Cuesta (2015) las competencias son características subyacentes en las personas, asociadas a la experiencia, que como tendencia están causalmente relacionadas con actuaciones exitosas en un puesto de trabajo contextualmente en determinada cultura organizacional” (p. 256).

La competitividad del país es la competitividad de sus productos o sea la competitividad agregada de sus empresas, pero la competitividad esta sujeta a multiples factores, unos

dependientes de la misma empresa y otros no. La influencia del estado, la situación social, la facilidad de acceso a recursos, la dificultad para hacer la gestión, la estabilidad económica y jurídica del país, así como el manejo de relaciones internacionales son parte de la lista de factores que no dependen directamente de la empresa y que influyen decisivamente en su competitividad.

(Fonseca, 2015, p. 10).

2.2.1.2 Clasificación de competencias

De acuerdo a Tobon (2015) una de las clasificaciones más extendidas consiste en dividir las competencias en “competencias básicas, genéricas y específicas. La básicas son fundamentales para la vida, las genéricas son comunes a diversas ocupaciones y profesiones y las específicas son propias de una determinada o profesión” (p. 126).

1. Competencias básicas

Según Tobon (2015) “las competencias básicas son parte de las competencias genéricas y específicas expresan los ejes esenciales para vivir en sociedad y se abordan en la educación básica” (p. 126).

Las competencias básicas se caracterizan por:

- Son deseables para todas las personas que viven en una sociedad, aunque puede haber diferentes niveles de dominio.

- Se requieren para vivir plenamente en diferentes contextos (familiares, sociales, laborales-profesionales, científicos, recreativos). (p. 126).

2. Competencias genéricas

Acerca de Tobon (2015) las competencias genéricas la definió como “las competencias fundamentales para alcanzar la realización personal, gestionar proyectos, contribuir al equilibrio ecológico y actuar en cualquier ocupación, puesto de trabajo y/o profesión” (pp. 126-127)

Las competencias genéricas se caracterizan porque:

- Son necesarias para que las personas gestionen su formación, realización personal y aprendizaje continuo.
- Tienen como base la actuación ética así como los derechos humanos.
- Respetan la diversidad individual y social.
- Se requieren para la convivencia pacífica y armónica, para resolver los conflictos interpersonales y sociales, y para la vida en ciudadanía.
- Son la base para el aprendizaje y la consolidación de las competencias específicas, así como para su efectiva aplicación.

- Aumentan las posibilidades de empleabilidad, al permitirles a las personas cambiar fácilmente de un trabajo a otro.
- No están ligadas a una ocupación en particular. Son comunes a diferentes ocupaciones. (p. 127).

3. Competencias específicas

Sobre Tobon (2015) son las competencias que la persona adquirió con los años en una Universidad o carrera técnica” (p. 107).

Según (Alles, 2008, p. 87) las competencias se clasifican en:

1. Competencias cardinales: aquellas que debe poseer todos los integrantes de la organización.
2. Competencias específicas: para ciertos colectivos de personas, con un corte vertical, por área y adicionalmente con un corte horizontal, por funciones. Usualmente se combinan ambos colectivos. (p. 87).

Según Spencer & Spencer citado por Arbaiza (2011) indico que “existen dos grandes grupos de competencias : la mas faciles de detectar o evaluar y desarrollar, como las habilidades y conocimientos y la mas dificiles de evaluar como el proceso propio o concepto de uno mismo, las actitudes, los valores, los rasgos de personalidad y las motivaciones” (p. 11).



Figura 2. Modelo del Iceberg

Nota. Spencer & Spencer citado por (Arbaiza, 2011, p10).

2.2.1.3. Ventajas de la identificación de competencias

En relación a (Werther & Davis, 2008, p. 104) las ventajas de la identificación de competencias son:

- Se identifican las capacidades y habilidades del personal.
- Apoya al desarrollo individual y organizacional.
- Apoya al proceso de reclutamiento y selección.

- Se enfoca a las necesidades de capacitación y desarrollo.
- Disminuye la rotación de personal. (p. 104).

2.2.1.4. Entrenamiento y capacitación en el desarrollo de competencias

Para (Alles, 2008, p. 93) los caminos para el desarrollo de competencias son:

1. Entrenamiento y capacitación

Se basan en la sumatoria de los siguientes componentes:

- Un curso formal sobre la competencia a desarrollar, idealmente de tipo muy práctico; en nuestra metodología: codesarrollo.
- El entrenamiento derivado del propio desempeño en un puesto: los resultados de las evaluaciones, los comentarios diarios de los superiores y las indicaciones cotidianas del trabajo sirven como retroalimentación para el desarrollo de las competencias.
- El autodesarrollo que será en definitiva la base para el desarrollo de competencias.

2.2.2. Bases Teóricas de la Variable 2: Mejoramiento continuo

2.2.2.1. Definición de mejoramiento continuo

Según Vargas y Aldana de Vega (2011) el mejoramiento continuo es “un universo integrado por el compromiso de todos los trabajadores de una empresa teniendo como base la búsqueda de la calidad” (p. 141).

Para Malagón, Galán & Pontón (2006) el mejoramiento continuo es un “proceso que nunca se detiene, es dinámico y permanente se logra a través de todas las acciones de todas las acciones diarias por pequeñas que sean permitiendo que los procesos y la organización mismas sean más competitivos y se orienten hacia la satisfacción del cliente” (p. 83).

Para Ortega y Suarez (2009) la mejora continua, es un proceso planificado que tiende al perfeccionamiento, hacia el nivel de excelencia a una organización, ya que elimina, reduce o controla los picos esporádicos de mala calidad, así como los factores que lo ocasionan. Comprenden también formas ordenadas de administrar y plantear los procesos, mediante la identificación de causas o impedimentos, y el establecimiento de programas que permitan poner en práctica planes para hacer cambios efectivos.

A su vez Jacobs (2000) define mejora continua como una filosofía gerencial que asume el reto del mejoramiento de un producto como un proceso de nunca acabar, en el que se van consiguiendo pequeñas victorias. Es una parte integral de un sistema gerencial de calidad total, específicamente esta filosofía busca un mejoramiento continuo mediante la aplicación de

sugerencias e ideas aportadas por los miembros de un equipo de trabajo.

La Mejora Continua según Alvear (2002) la define como al hecho de que nada puede considerarse como algo terminado o mejorado en forma definitiva siempre en un proceso de cambio de desarrollo y con posibilidades de mejorar. Puesto que la vida no es algo estático, sino un proceso dinámico en constante evolución, como parte de la naturaleza del universo. Y este criterio se aplica tanto a las personas como a las organizaciones y sus actividades.

Para Evans y Lindsay (2014) el mejoramiento continuo se refiere tanto a los cambios incrementales, que son pequeños y graduales, como a las innovaciones o mejoras grandes y rápidas.

La mejora continua para Gutiérrez (2014) es “la actividad recurrente para aumentar el desempeño de la organización en relación con la calidad, productividad y competitividad” (p.64).

2.2.2.2. Mejoramiento continuo y la calidad de servicio

De acuerdo a (Vargas y Aldana de Vega, 2011, p. 141) el mejoramiento continuo en la calidad de servicio se fundamenta en cuatro pilares:

1. Trabajo en equipo: Implica conformar trabajos bajo la filosofía del equipo y seguir unos puntos previamente definidos, con el objetivo de alcanzar una meta común

que vaya en beneficio de la organización y de cada uno de los individuos que la conforman.

2. Liderazgo participativo: antes que autocracia e imposición y búsqueda de la satisfacción del jefe, antes que del bien común.
3. Optimización de procesos: todos y cada uno de los procesos deben ser efectivos y flexibles buscando satisfacer siempre las necesidades y expectativas de los clientes, deben estar clasificados de acuerdo a la razón de ser de la institución.
4. Compromiso con la calidad, el servicio y la productividad: implica que todos los empleados de la organización maximicen recursos y eliminen desperdicios. (p. 141).

Respecto a (Gutiérrez, 2014, pp. 16-20) menciono que la mejora continua se relaciona con la calidad, la productividad y la competitividad, y se detalla a continuación:

1. Competitividad: es la capacidad de una entidad para ofrecer un producto o servicio de mejor manera que sus competidores. Un punto de partida básico es saber que los elementos significativos para la satisfacción del cliente, y con ello para la competitividad de una entidad. (p. 16).
2. Respecto a la satisfacción del cliente: relacionado a la competitividad en una entidad los factores críticos en la calidad de servicio son: disponibilidad, flexibilidad en capacidad, actitudes y conducta.

3. Calidad: son las características de un producto o de un servicio que influyen en su capacidad de satisfacer necesidades implícitas o específicas. En términos menos formales la calidad lo define el cliente, ya que a su juicio que este tiene sobre un producto o servicio por lo general es la aprobación o rechazo. (p. 17-18).
4. Productividad: la productividad tiene que ver con los resultados que se obtienen en un proceso o un sistemas, por lo que incrementar la productividad es lograr mejores resultados considerando los recursos empleados para generarlos. (p. 20)

2.2.2.3. Objetivos de la mejora continua

Los objetivos de la mejora continua según Vargas y Aldana (2011) son:

- Mejorar el conocimiento del cliente.
- Mejorar el diseño del servicio.
- Mejorar la gestión de los procesos establecidos.
- Mejorar la prestación del servicio y su evaluación.
- Mejorar el servicio al cliente (p. 141).

En relación a (Gutiérrez, 2014, p. 64) señala que la mejora continua de los diferentes procesos se incrementa la probabilidad de aumentar la satisfacción de los usuarios , las siguientes acciones son destinadas a la mejora:

- El análisis y la evaluación de la situación existente para identificar áreas para la mejora.

- El establecimiento de los objetivos para la mejora.
- La búsqueda de posibles soluciones para lograr los objetivos.
- La evaluación de dichas soluciones y su selección.
- La implementación de la solución seleccionada.
- La medición, la verificación, el análisis y la evaluación de los resultados de la implementación para determinar si se han alcanzado los objetivos.
- La formalización de los cambios.

2.3. Hipótesis

De acuerdo a Morán y Alvarado (2010) “la hipótesis es aquello que se encuentra debajo de algo, que sirve de base o fundamento; en este caso, suposición sujeta a verificación, o que se ha usado como base de un razonamiento” (p. 42).

- En una investigación se pueden tener una o más hipótesis, y a veces carecer de ellas.
- Nos indican lo que estamos buscando o tratando de probar.
- No necesariamente son verdaderas.

Para Vara (2012) las hipótesis son “explicaciones tentativas a las preguntas de investigación. Son oraciones afirmativas que responden a los objetivos y preguntas” (p. 159).

Según Sánchez y Pongo (2014) las Hipótesis son “proposiciones tentativas que tienen como función relacionar la información recolectada y

procesada con el conjunto de teorías provisionalmente analizadas en el marco teórico“ (p. 68).

2.3.1. Hipótesis General

Existe relación significativa entre competencias y mejoramiento continuo en la asociación de comerciantes de nuevo Carabaylo y servicios múltiples, en el distrito de Carabaylo, año 2017.

2.3.2. Hipótesis Específicas

1. Existe relación significativa entre competencias básicas y mejoramiento continuo en la asociación de comerciantes de nuevo Carabaylo y servicios múltiples, en el distrito de Carabaylo, año 2017.
2. Existe relación significativa entre competencias genéricas y mejoramiento continuo en la asociación de comerciantes de nuevo Carabaylo y servicios múltiples, en el distrito de Carabaylo, año 2017.
3. Existe relación significativa entre competencias específicas y mejoramiento continuo en la asociación de comerciantes de nuevo Carabaylo y servicios múltiples, en el distrito de Carabaylo, año 2017.

CAPÍTULO III METODO

3.1. Tipo de investigación

El tipo de estudio de la presente investigación es de tipo correlacional causal según Bernal (2016, p. 148), Ortiz y García (2000, p. 38), Carrasco (2006, p. 43), Sánchez (2010, p. 53), Ñaupas, Mejía, Novoa & Villagómez (2011, p. 66), Vara (2012, p. 202), Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2014, p. 91), Sánchez y Pongo (2014, p. 66), según los mencionados autores la tesis es de tipo correlacional causal con el fin de brindar nuevos aportes a la ciencia.

3.2. Diseño de Prueba de hipótesis

La prueba de hipótesis tiene un procedimiento que comienza con el planteamiento de las hipótesis para así contrastarlas sea H_a o H_o , mediante el valor p calculado por el SPSS versión 24 se puede hallar el coeficiente para así tomar decisiones. (Bernal, 2016, p. 189).

3.3. Variables

3.3.1. Operacionalización de variables

Según Ramírez, Ampa & Ramírez A. (2007) la operacionalización de variables es “el procedimiento de pasar las variables generales (previa definición conceptual) a las intermedias (dimensiones) y de estas a los indicadores, tal que puedan ser observables y operativas” (p. 180).

3.3.1.1. Definición conceptual de competencias

Las competencias con los conocimientos y habilidades acumuladas por una persona en el transcurrir de los años.

Tabla 1

Operacionalización de la variable 1. Competencias

Variable 1	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Competencias	Competencias básicas	Conocimientos habilidades	1, 2 3,4	Ordinal
	Competencias genéricas	Trabajo en equipo Liderazgo	5, 6 7, 8	
	Competencias específicas	Capacitación continua Especialización	9, 10 11, 12	

3.1.1.2. Definición conceptual de mejoramiento continuo

Según Vargas y Aldana de Vega (2011) definen el mejoramiento continuo como “un sistema de gerencia integral que compromete a toda la organización, basado este propósito en la misión y en la visión de la misma” (p. 141).

Tabla 2

Operacionalización de la variable 2. Mejoramiento continuo

Variable 2	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas
Mejoramiento continuo	Trabajo en equipo	Metas.	P13, P14	Ordinal
		Objetivos.	P15, P16	
	Optimización de procesos	Infraestructura.	P17, P18	
		Expectativas de los clientes	P19, P20	
Compromiso con la calidad	de	Eficiencia.	P21, P22	
		Eficacia.	P23, P24	

3.4. Población y Muestra

3.4.1. Población

La población de estudio está constituida por las MYPES conformado 270 asociados.

3.4.2 Muestra

La muestra son 159 asociados de la asociación de comerciantes de nuevo Carabaylo y servicios múltiples, en el distrito de Carabaylo.

3.5. Técnicas de investigación

Las técnicas son las fichas bibliográficas y las observaciones (Valderrama, 2014, p. 194).

Los instrumentos utilizados en la tesis son la encuesta. (Valderrama, 2014, p. 195).

3.6. Instrumentos de recolección de datos

Las encuestas fueron validadas y supervisadas como preguntas cerradas (Ortiz y García, 2000, p. 133).

3.7. Procesamiento y análisis de datos

En la estadística descriptiva se utilizará las distribuciones de frecuencias y diagramas de barras de acuerdo a (Ortiz y García, 2000, p. 136).

Contraste de hipótesis

Según Hernández, Méndez, Mendoza & Cuevas (2017) “los estudios correlacionales se utilizan para conocer la relación o grado de asociación entre dos o más variables en determinado contexto” (p. 77).

CAPITULO IV. PRESENTACION DE RESULTADOS

4.1. Contrastación de Hipótesis

Ho: no existe relación significativa entre competencias y mejoramiento continuo en la asociación de comerciantes de nuevo Carabaylo y servicios múltiples, en el distrito de Carabaylo, año 2017.

Ha: existe relación significativa entre competencias y mejoramiento continuo en la asociación de comerciantes de nuevo Carabaylo y servicios múltiples, en el distrito de Carabaylo, año 2017.

Tabla 3

Correlaciones no paramétricas de la hipótesis general

			Competencias (Agrupada)	Mejoramiento continuo (Agrupada)
Rho de Spearman	Competencias (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,920
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	159	159
	Mejoramiento continuo (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,920	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	159	159

Existe relación significativa entre competencias y mejoramiento continuo en la asociación de comerciantes de nuevo Carabaylo y servicios múltiples, en el distrito de Carabaylo, año 2017.

4.1.2. Hipotesis específica 1

Ho: no existe relación significativa entre competencias básicas y mejoramiento continuo en la asociación de comerciantes de nuevo Carabaylo y servicios múltiples, en el distrito de Carabaylo, año 2017.

Ha: existe relación significativa entre competencias básicas y mejoramiento continuo en la asociación de comerciantes de nuevo Carabaylo y servicios múltiples, en el distrito de Carabaylo, año 2017.

Tabla 4

Correlaciones no paramétricas de la hipótesis específica 1

			Competencias básicas (Agrupada)	Mejoramiento continuo (Agrupada)
Rho de Spearman	Competencias básicas (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,734**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	159	159
	Mejoramiento continuo (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,734**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	159	159

Existe relación significativa entre competencias básicas y mejoramiento continuo en la asociación de comerciantes de nuevo Carabaylo y servicios múltiples, en el distrito de Carabaylo, año 2017.

4.1.3. Hipotesis específica 2

Ho: no existe relación significativa entre competencias genéricas y mejoramiento continuo en la asociación de comerciantes de nuevo Carabaylo y servicios múltiples, en el distrito de Carabaylo, año 2017.

Ha: existe relación significativa entre competencias genéricas y mejoramiento continuo en la asociación de comerciantes de nuevo Carabaylo y servicios múltiples, en el distrito de Carabaylo, año 2017.

Tabla 5

Correlaciones no paramétricas de la hipótesis específica 2

			Competencias genéricas (Agrupada)	Mejoramiento continuo (Agrupada)
Rho de Spearman	Competencias genéricas (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,743
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	159	159
	Mejoramiento continuo (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,743	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	159	159

Existe relación significativa entre competencias genéricas y mejoramiento continuo en la asociación de comerciantes de nuevo Carabaylo y servicios múltiples, en el distrito de Carabaylo, año 2017.

4.1.4. Hipotesis específica 3

Ho: no existe relación significativa entre competencias específicas y mejoramiento continuo en la asociación de comerciantes de nuevo Carabaylo y servicios múltiples, en el distrito de Carabaylo, año 2017.

Ha: existe relación significativa entre competencias específicas y mejoramiento continuo en la asociación de comerciantes de nuevo Carabaylo y servicios múltiples, en el distrito de Carabaylo, año 2017.

Tabla 6

Correlaciones no paramétricas de la hipótesis específica 3

			Competencias específicas (Agrupada)	Mejoramiento continuo (Agrupada)
Rho de Spearman	Competencias específicas (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,863
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	159	159
	Mejoramiento continuo (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,863	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	159	159

Existe relación significativa entre competencias específicas y mejoramiento continuo en la asociación de comerciantes de nuevo Carabaylo y servicios múltiples, en el distrito de Carabaylo, año 2017.

4.2. Análisis Descriptivo

Tabla 7

Confiabilidad del instrumento de la variable 1

Alfa de Cronbach	N de elementos
,759	12

En la tabla 7 se aprecia que el instrumento relacionado a la variable 1 competencias tiene una fiabilidad del 0.759 es decir un 76% de fiabilidad que las preguntas y respuestas fueron bien aplicadas.

Tabla 8

Confiabilidad del instrumento de la variable 2

Alfa de Cronbach	N de elementos
,900	12

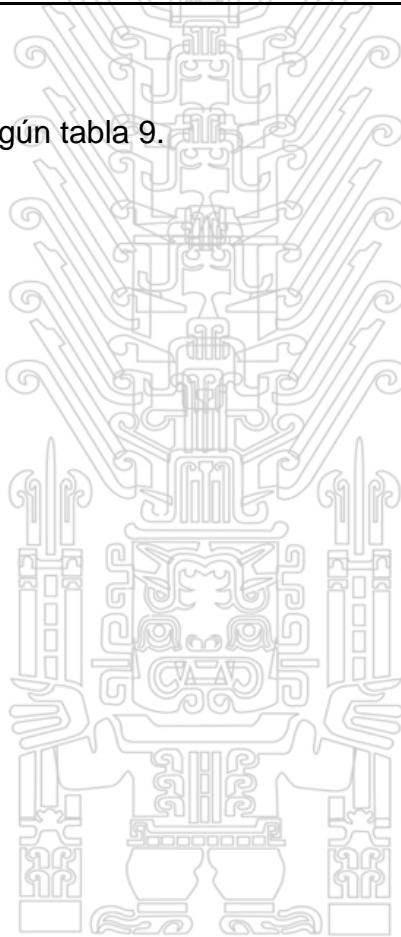
En la tabla 7 se aprecia que el instrumento relacionado a la variable 2 mejoramiento continuo tiene una fiabilidad del 0.900 es decir un 90% de fiabilidad que las preguntas y respuestas fueron bien aplicadas.

Tabla 9

Prueba de normalidad-Kolmogorov-Smirnov

		Competencias (Agrupada)	Competencias básicas (Agrupada)	Competencias genéricas (Agrupada)	Competencias específicas (Agrupada)	Mejoramiento continuo (Agrupada)
N		159	159	159	159	159
Parámetros	Media	3,16	3,35	2,10	3,48	2,75
normales	Desviación estándar	1,462	1,293	1,455	1,409	1,296
Máximas	Absoluta	,172	,233	,297	,199	,179
diferencias	Positivo	,136	,116	,297	,141	,179
extremas	Negativo	-,172	-,233	-,225	-,199	-,116
Estadístico de prueba		,172	,233	,297	,199	,179
Sig. asintótica (bilateral)		,000	,000	,000	,000	,000

No existe normalidad según tabla 9.



4.3. Frecuencias

Tabla 10

Frecuencia de la variable 1. Competencias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	31	19,5	19,5	19,5
	De acuerdo	21	13,2	13,2	32,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	42	26,4	26,4	59,1
	En desacuerdo	21	13,2	13,2	72,3
	Totalmente en desacuerdo	44	27,7	27,7	100,0
	Total	159	100,0	100,0	

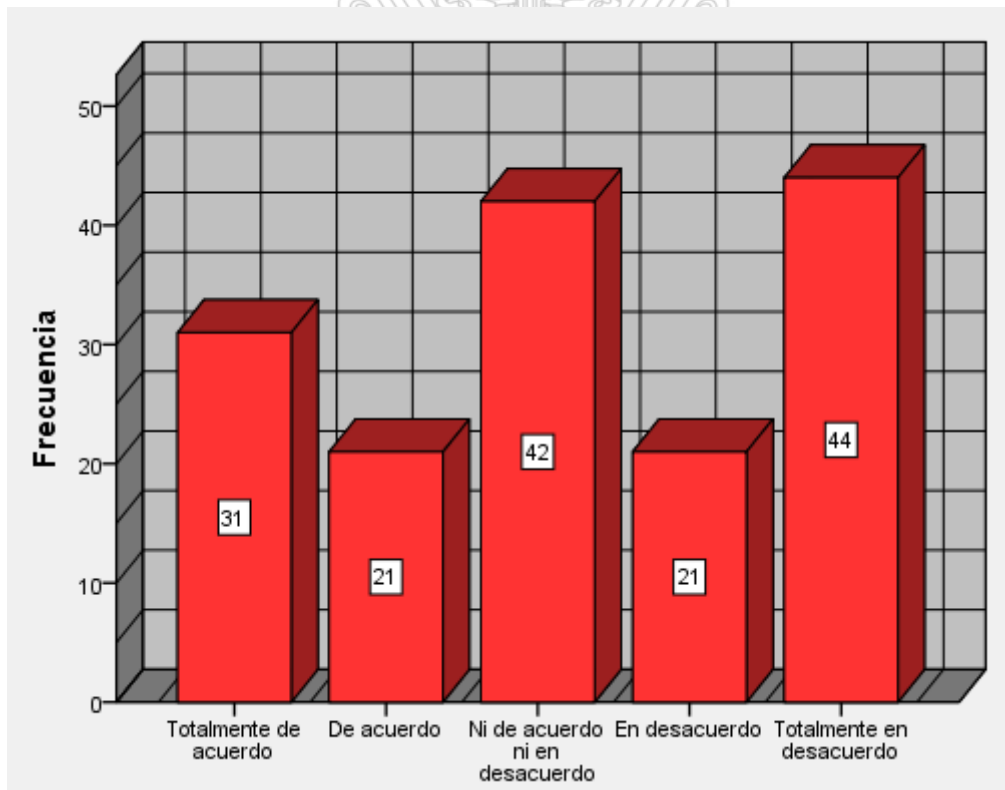


Figura 3. Frecuencia de la variable 1. Competencias

El 27.7% de personas encuestadas manifiestan estar totalmente en desacuerdo que las competencias en la asociación de comerciantes de nuevo Carabayllo y servicios múltiples, en el distrito de Carabayllo es deficiente.

Tabla 11

Frecuencia de la dimension competencias basicas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	20	12,6	12,6	12,6
	De acuerdo	22	13,8	13,8	26,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	31	19,5	19,5	45,9
	En desacuerdo	54	34,0	34,0	79,9
	Totalmente en desacuerdo	32	20,1	20,1	100,0
	Total	159	100,0	100,0	

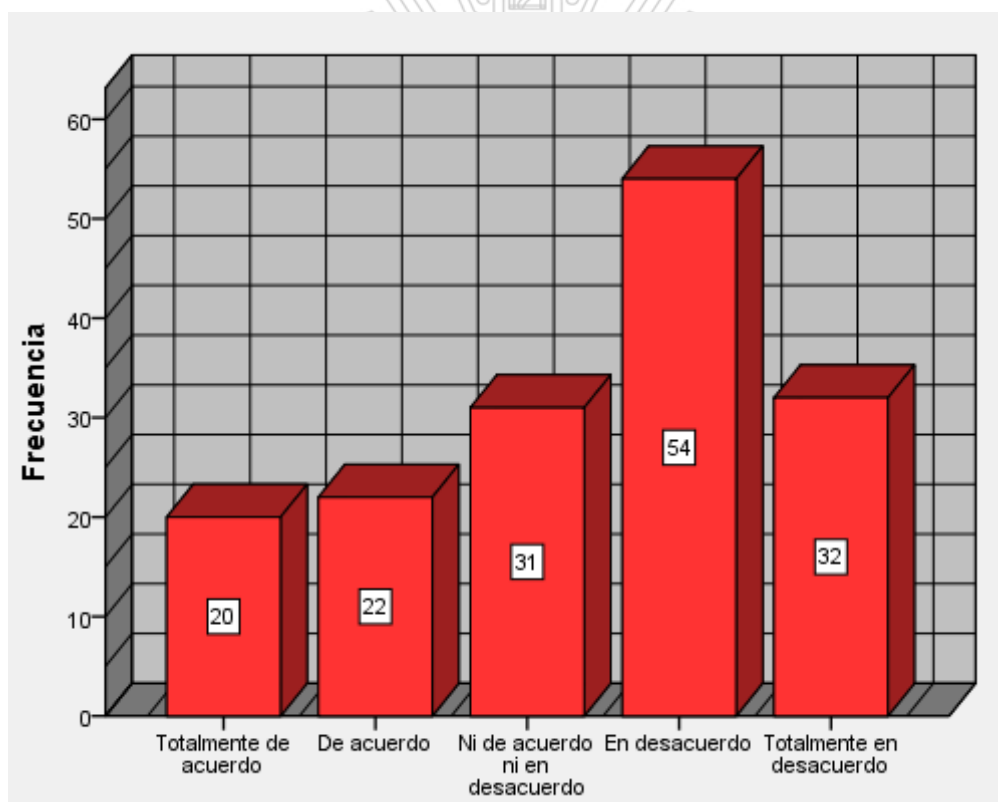


Figura 4. Frecuencia de la dimension competencias basicas

El 13.8% de personas encuestadas manifiestan estar totalmente de acuerdo que las competencias básicas en la asociación de comerciantes de nuevo Carabayllo y servicios múltiples, en el distrito de Carabayllo necesita mejorar en base a programas de capacitación continua y compromiso de la gente por mejorar.

Tabla 12

Frecuencia de la dimension competencias genericas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	83	52,2	52,2	52,2
	De acuerdo	32	20,1	20,1	72,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	6,9	6,9	79,2
	En desacuerdo	11	6,9	6,9	86,2
	Totalmente en desacuerdo	22	13,8	13,8	100,0
	Total	159	100,0	100,0	

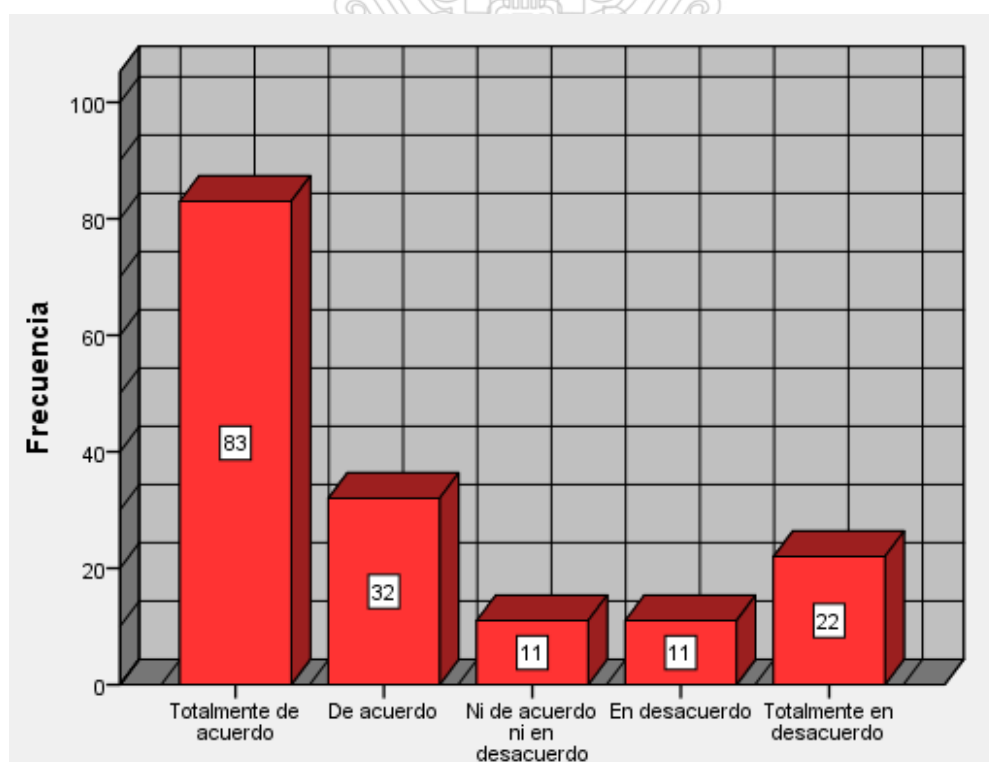


Figura 5. Frecuencia de la dimension competencias genericas

El 52.2% de personas encuestadas manifiestan estar totalmente de acuerdo que las competencias genéricas en la asociación de comerciantes de nuevo Carabayllo y servicios múltiples, en el distrito de Carabayllo necesita mejorar las habilidades para optimizar la gestión empresarial.

Tabla 13

Frecuencia de la dimension competencias especificas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	21	13,2	13,2	13,2
	De acuerdo	20	12,6	12,6	25,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	33	20,8	20,8	46,5
	En desacuerdo	31	19,5	19,5	66,0
	Totalmente en desacuerdo	54	34,0	34,0	100,0
	Total	159	100,0	100,0	

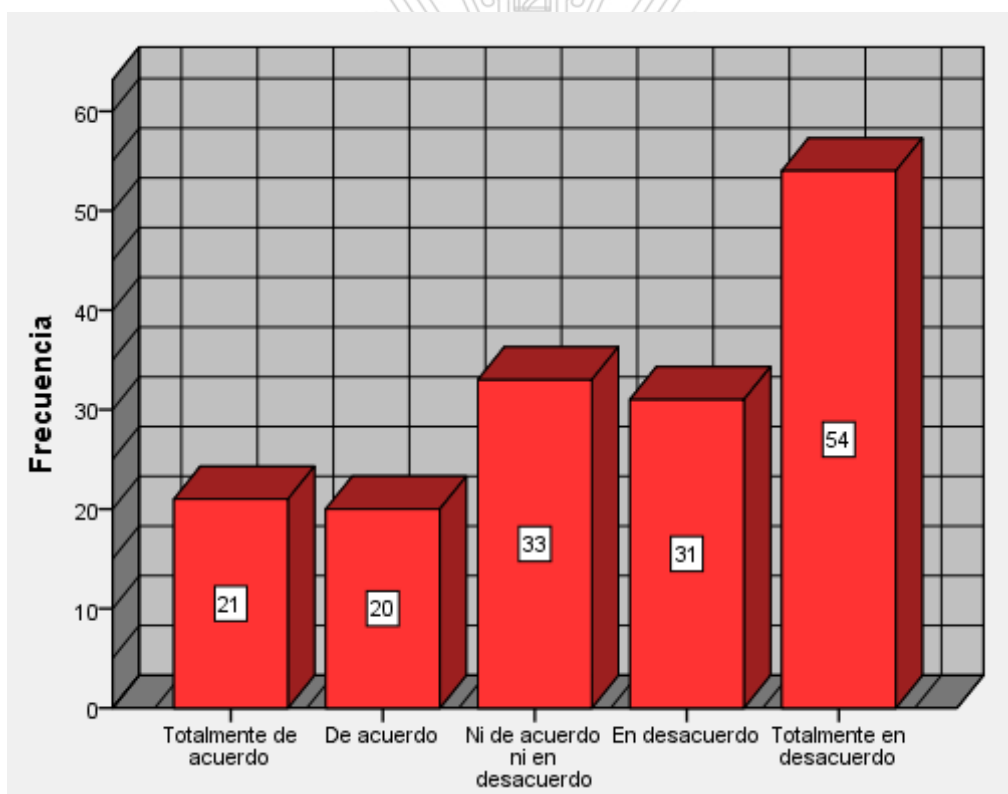


Figura 6. Frecuencia de la dimension competencias especificas

El 34% de personas encuestadas manifiestan estar totalmente en desacuerdo que las competencias específicas en la asociación de comerciantes de nuevo Carabayllo y servicios múltiples, en el distrito de Carabayllo no son eficientes.

Tabla 14

Frecuencia de la variable 2. Mejoramiento continuo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	31	19,5	19,5	19,5
	De acuerdo	42	26,4	26,4	45,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	43	27,0	27,0	73,0
	En desacuerdo	21	13,2	13,2	86,2
	Totalmente en desacuerdo	22	13,8	13,8	100,0
	Total	159	100,0	100,0	

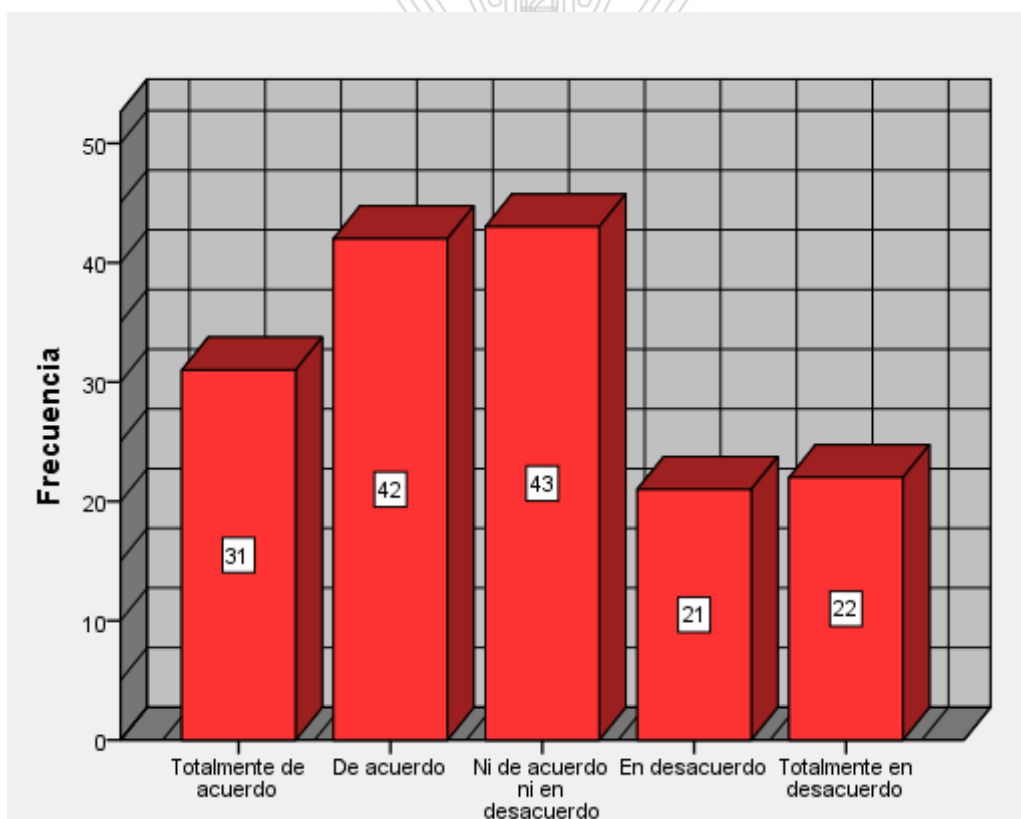


Figura 7. Frecuencia de la variable 2. Mejoramiento continuo

El 26.4% de personas encuestadas manifiestan estar de acuerdo que el mejoramiento continuo en la asociación de comerciantes de nuevo Carabayllo y servicios múltiples, en el distrito de Carabayllo no existe debido a la deficiente nivel de competencias que existe.

CAPITULO V. DISCUSION DE RESULTADOS

Primera discusión

Un resultado similar es la tesis internacional de García (2012) quien concluyo que la gestión por competencias se está abriendo paso entre las empresas especialmente de mayor tamaño, encontrando en las Pymes una dificultad traducida en escasos recursos tanto personales como materiales que dificultan su implantación. Para superar esta desventaja, que se puede convertir en desventaja competitiva, convendría ayudar a este colectivo en la implantación de ésta técnica y otras herramientas de gestión y con la gestión por competencias se pasa de gestionar cursos a gestionar personas, basándose en el conocimiento mayor de las personas, de sus necesidades individuales de formación y de su adaptación al puesto con el fin de garantizar su éxito en el desempeño. La Gestión por Competencias no se limita al tradicional curso de formación y la tesis nacional de Masías (2016) quien concluyo que el 74.5% de clientes no tienen conocimiento de gestión de calidad, el 87.2% si recibieron del personal un trato amable y respetuoso, el 46.8% prefieren encontrar buena atención en una tienda, el 42.6% la calidad del producto les motivó realizar su compra, el 80.85% si recomendarían la empresa a otras personas.

Segunda discusión

Un resultado similar es la tesis internacional de Castaño & Gutiérrez (2011) concluyeron que entre los elementos más destacados a lo largo de los años para explicar la competitividad se encuentran la productividad, rentabilidad, eficiencia, eficacia, precio e innovación; a partir del siglo XX se empezó a concebir la empresa como parte de un sistema dinámico que incorpora factores económicos, políticos y socioculturales, además toman importancia la generación de valor agregado y las estrategias gerenciales para posicionarse en mercados nacionales e internacionales y la empresa AMCO adolece de una definición de competitividad aplicable a este tipo de organizaciones en

particular; por ello se planteó una donde se reúnen cuatro factores esenciales para su determinación: Gestión Gerencial, Logística Integral, Gestión Financiera y Talento Humano y la tesis de Shinno (2014) concluyo que las Mypes, en la actualidad, son un grupo importante en la economía del país, pues representan el 42,1% del total de PBI; sin embargo, la mayor contribución de las Mypes en el país se produce en la generación de empleo, cuya tasa representa el 59,6% de la población económicamente activa (PEA). Las Mypes del sector textil, actualmente, representan el 19,8% del total de este tipo de empresas, y son precisamente las Mypes de este sector las que tienen una mayor opción para exportar sus productos, pues la actividad textil es la actividad manufacturera con mayor índice de ventas al exterior. Sin embargo, existen barreras que nacen desde la misma formación de las Mypes como unidades de negocio, tales como la informalidad, la limitada capacidad de producción, la limitada disponibilidad de recursos, etc. Estas barreras dificultan el desarrollo de estas empresas, pues una baja productividad y una baja competitividad se traducen en una baja rentabilidad, motivo por el cual muchas de estas empresas tienen un ciclo de vida muy corto y mucho menos logran ser parte de la actividad exportadora.

Tercera discusión

Un resultado similar es la tesis nacional de Gonzales (2014) los resultados del trabajo de campo mostraron que gran parte de empresas no tienen conocimiento acerca de la Ley N° 28015, lo que hace que su gestión sea deficiente y no les permita ser competitivos, afrontar las situaciones que podrían presentarse en cuanto a exportaciones y uso de financiamiento; tampoco cuentan con conocimiento acerca de la asociatividad empresarial, aspectos que se deben corregir a fin de contar con una buena gestión que beneficie a la empresa en todos sus campos de acción.

Cuarta discusión

Un resultado similar es la tesis internacional de Perilla (2015) concluyo que el desarrollo de una persona viene desde el interior, lo mismo sucede con las empresas los cambios se deben hacer desde el interior de la misma, los desarrollos son procesos que se forman con base en los fracasos, técnicas de ensayo error, imaginación y valor agregado, y una empresa con las estructuras necesarias resiste a la influencia destructivas, las impreviones y arriesgadas de la globalización. Para enfrentar los cambios de la globalización se deben implementar una serie de estrategias internas y externas, las cuales permiten que el mercado se conozca mejor, optimización de recursos, tiempos, y mejoras en la calidad. El mercado actual es muy exigente se encuentran productos y servicios a costos accesibles, pero una oportuna implementación de una estrategia debidamente estructurada hace que la llegada de estos productos sea un reto de crecimiento y no una amenaza.



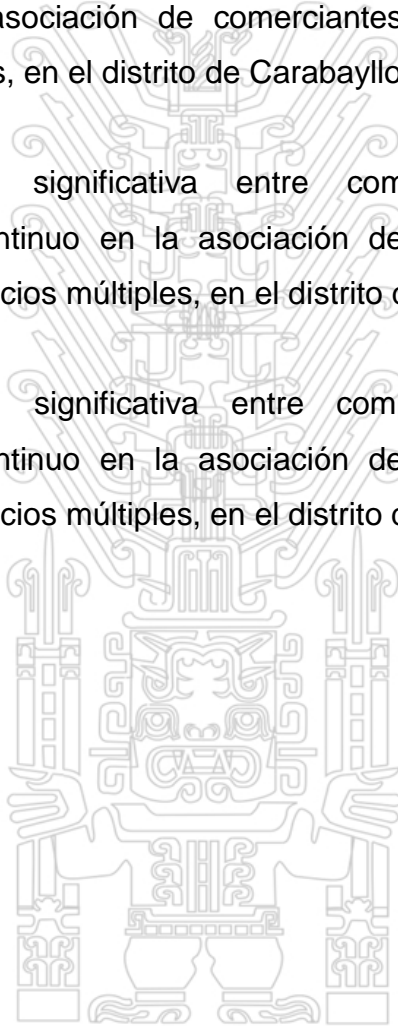
CONCLUSIONES

Primera. Existe relación significativa entre competencias y mejoramiento continuo en la asociación de comerciantes de nuevo Carabayllo y servicios múltiples, en el distrito de Carabayllo, año 2017.

Segunda. Existe relación significativa entre competencias básicas y mejoramiento continuo en la asociación de comerciantes de nuevo Carabayllo y servicios múltiples, en el distrito de Carabayllo, año 2017.

Tercera. Existe relación significativa entre competencias genéricas y mejoramiento continuo en la asociación de comerciantes de nuevo Carabayllo y servicios múltiples, en el distrito de Carabayllo, año 2017.

Cuarta. Existe relación significativa entre competencias específicas y mejoramiento continuo en la asociación de comerciantes de nuevo Carabayllo y servicios múltiples, en el distrito de Carabayllo, año 2017.



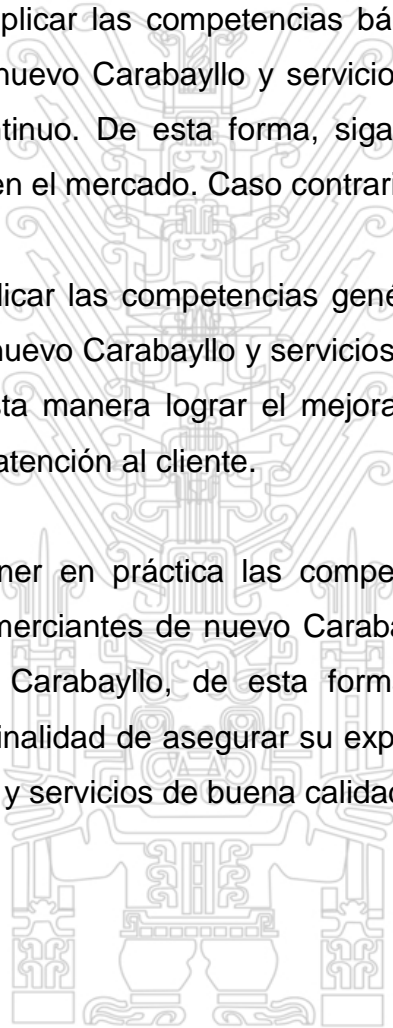
RECOMENDACIONES

Primera. Se recomienda que las asociaciones de comerciantes del distrito de Carabayllo y las demás asociaciones de Mypes del país, deban trabajar por competencias con el apoyo de asesoría especializada para generar un mejoramiento continuo.

Segunda. Se recomienda aplicar las competencias básicas en la asociación de comerciantes de nuevo Carabayllo y servicios múltiples, para lograr el mejoramiento continuo. De esta forma, sigan teniendo un atractivo y adecuado precio en el mercado. Caso contrario, podrían desaparecer.

Tercera. Se recomienda aplicar las competencias genéricas en la asociación de comerciantes de nuevo Carabayllo y servicios múltiples, en el distrito de Carabayllo, de esta manera lograr el mejoramiento continuo. De esta forma, mejorar la atención al cliente.

Cuarto. Se recomienda poner en práctica las competencias específicas en la asociación de comerciantes de nuevo Carabayllo y servicios múltiples, en el distrito de Carabayllo, de esta forma lograr el mejoramiento continuo. Con la finalidad de asegurar su expansión en el mercado con buenos productos y servicios de buena calidad.



REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Arbaiza Fermini Lydia (2011). Desarrollo de competencias gerenciales. Editorial Cengage learning.

Alvear, C. (2002). *Calidad Total conceptos y Herramientas Prácticas* (primera reimpresión) Editorial Limusa-México.

Alles, M. (2006). *Gestión por competencias: casos*. Segunda edición. Buenos aires. Ediciones Granica S.A.

Alles Martha Alicia (2008). *Desempeño por competencias*. Evaluación de 360°. Segunda edición. Ediciones Granica S.A.

Bernal Cesar (2016). *Metodología de la investigación*. Cuarta edición. Pearson.

Castaño Montes Leidy Yeny & Gutiérrez Castro Angélica María (2011). *Propuesta para determinar la competitividad en las empresas del sector comercial del área metropolitana centro occidente Amco*. Tesis para optar el grado de Ingeniero Industrial. Universidad Tecnológica de Pereira.

Reinerio Zacarías Centurión Medina (2013). *Gestión de calidad, formalización, competitividad, financiamiento, capacitación y rentabilidad en micro y pequeñas empresas de la provincia del santa*. Artículo científico.

Cuesta Santos Armando (2015). *Gestión del talento humano y del conocimiento*. Primera edición. Editorial Macro.

Chiavenato, Idalberto (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Novena edición. Editorial Mc Graw Hill.

Fonseca Zarate Rafael (2015). Competitividad. Editorial Alfaomega.

García Dorronsoro Ramón (2012). *El enfoque de las competencias y la Gestión por Competencias desde la perspectiva de la Pyme en Gipuzkoa*. Tesis Doctoral. Universidad de Deusto. Recuperado de <https://www.educacion.gob.es/teseo/imprimirFicheroTesis.do;jsessionid=49A84E23B60BE9FE456598BBD2E606F7>.

Gonzales Luquillas Jasmine (2014). *Gestión empresarial y competitividad en las MYPES del sector textil en el marco de la ley N° 28015 en el distrito de La victoria - AÑO 2013*. Tesis para optar el título profesional de contador público. Universidad San Martín de Porres. Recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1117/1/gonzales_lj.pdf.

Gutiérrez Pulido Humberto (2014). *Calidad y productividad*. Cuarta edición. McGraw-Hill.

Hernández Sampieri Roberto, Méndez Valencia Sergio, Mendoza Torres Christian & Cuevas Romo (2017). *Fundamentos de investigación*. Mc Graw Hill educación.

Evans y Lindsay (2014). *Administración y Control de la Calidad*, 7ª. Edición. Parte 1 El sistema de calidad, pag. 22. Traducido por Francisco Sánchez Frago. Disponible en: www.FreeLibros.me.

Jacobs R. (2000). *Administración de producción y operaciones: Manufactura y servicios*. Octava edición. Mc Graw Hill. Colombia.

Jiménez Cruz Rosaeli (2014). *Microinnovación, una estrategia para el crecimiento de las Pymes. casos de estudio en México distrito federal y en el estado de veracruz*. Tesis para obtener el grado de maestro en ciencias con especialidad en estudios interdisciplinarios para pequeñas y medianas empresas. Instituto politécnico nacional.

Shinno Huamaní Miguel (2014). *Propuesta de modelo de gestión de mantenimiento enfocado en la gestión por procesos para la mejora de la productividad y la competitividad en una asociatividad de MYPES del sector textil*. Tesis para optar por el grado de ingeniero industrial. Universidad peruana de ciencias aplicadas. Recuperado de http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/346246/1/Tesis+Cruzado_SA.pdf.

Ramírez Castillo Alejandrino, Ampa Zubieta Isabel & Ramírez Ampa Katherine (2007). *Tecnología de la investigación*. Primera edición. Editorial Moshera SRL.

Robbins Stephen y Coulter Mary (2010). *Administración*. Decima edición. Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

Romero Flores Juan y Guevara Delgado Santiago (2014). *Lineamientos estratégicos claves de competitividad para la introducción y fortalecimiento en la actividad exportadora, las mypes del sector artesanal en la región de Piura, frente a las nuevas tendencias del mercado*. Tesis en Administración de Empresas. Universidad de Piura.

Ortega – Suárez (2009). *Manual de Evaluación de la Calidad de Servicio de Enfermería Estrategias para su aplicación*. 2da Edición Médica Panamericana. Pag. – 12 a 14 y 29. México.

Ortiz Uribe Frida Gisela y García Nieto María Del Pilar (2000). *Metodología de la investigación el proceso y sus técnicas*. Cuarta Reimpresión. Editorial Limusa S.A.

Malagón-Londoño Gustavo, Galán Morera Ricardo & Pontón Laverde Gabriel (2006). *Garantía de Calidad*. Segunda edición. Editorial medica Panamericana.

Masías Vílchez María Elizabeth (2016). *Formalización y gestión de calidad de las mype comerciales, rubro ropa del mercado central de Talara (Piura), año 2016*. Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración. Universidad Católica los Ángeles Chimbote.

Morán Delgado Gabriela y Alvarado Cervantes Darío Gerardo (2010). *Métodos de investigación*. Primera edición. Pearson educación, México, 2010.

Ñaupas Paitan Humberto, Mejía Mejía Elías, Novoa Ramírez Eliana & Villagomez Paucar Alberto (2011). *Metodología de la investigación científica y asesoramiento de tesis*. Segunda edición. CEPREDIM.

Vela Luis Sagi (2004). *Gestión por competencias: el reto compartido del crecimiento personal y de la organización*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=H4eZvRMWVcUC&pg=PA32&lpg=PA32&dq=Beneficio+de+la+gesti%C3%B3n+por+competencia&source=bl&ots=o9HwUTO51w&sig=IhblvIIWfFHNrAAaQZoSioc4v0&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjx0vaV4erKAhVJeSYKHRzaAQsQ6AEIUDAG#v=onepage&q=Beneficio%20de%20la%20gesti%C3%B3n%20por%20competencia&f=false>.

Sánchez Sotomayor Segundo (2010). *Metodología: El Curso*. Cedeprim.

Sánchez Segundo y Pongo Oscar (2014). *Tendencias Contemporáneas: Metodología y Estadística*, Imprenta UNFV.

Santander Cjuno Cintya Kristel (2013). *Estrategias para inducir la formalidad de la Mype de la industria gráfica- offset por medio de gestión competitiva*. Tesis para optar el título de Magíster en Derecho de la Empresa con mención en Gestión Empresarial. Pontificia Universidad Católica del Perú.

Perilla Fontecha Mónica Alejandra (2015). *Pymes y globalización en Colombia*. Tesis de grado. Universidad militar nueva granada. Recuperado de <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/14086/2/pymes%20y%20globalizacion%20en%20colombia.pdf>.

Tobon Tobon (2015). *Formación integral y competencias*. Primera edición. Empresa editora Macro EIRL.

Valderrama Mendoza Santiago (2014). *Pasos para elaborar Proyectos de Investigación Científica (Cuantitativa, cualitativa y mixta)*. Editorial San Marcos de Aníbal Jesús Paredes Galván – Lima Perú - Edición 2014.

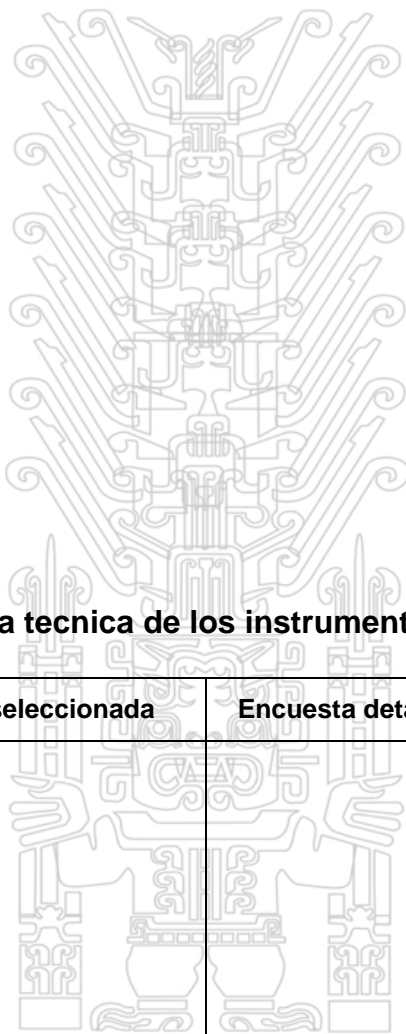
Vara-Horna, Arístides (2012). *Desde La Idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales*. Tercera edición. Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres.

Vargas Quiñones Martha Elena y Aldana de Vega Luzangela (2011). *Calidad y servicio: Conceptos y herramientas*. Segunda Edición. Bogotá, Colombia. Ecoe Ediciones.

Werther, W. B., & Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos. El capital de las empresas*. Sexta edición. México: McGraw Hill.



ANEXOS



Anexo 1: Ficha tecnica de los instrumentos a utilizar

Vision de campo	Muestra seleccionada	Encuesta detallada a aplicar	Resultados de encuesta aplicada



Anexo 2: Definición de terminos

Empresa

Es la persona natural o jurídica autónoma en sus decisiones financieras y de administración, propietario(a) o administrador(a) de uno o más establecimientos dedicados a la producción de bienes o servicios, comprendidos en alguna actividad económica.

Eficiencia

La relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo. Se entiende que la eficiencia se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo.

Estrategia

En un proceso regulable; es el conjunto de las reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento. Una estrategia por lo general abarca los objetivos, las metas, los fines, la política y la programación de acciones de un todo organizacional o individual

Eficacia

El nivel de consecución de metas y objetivos. La eficacia hace referencia a nuestra capacidad para lograr lo que nos proponemos.

Gestión

Concepto que engloba la aplicación particular de las funciones del Proceso Administrativo (Planeación, Dirección, Organización y Control) en la conducción de la organización.

Micro empresa

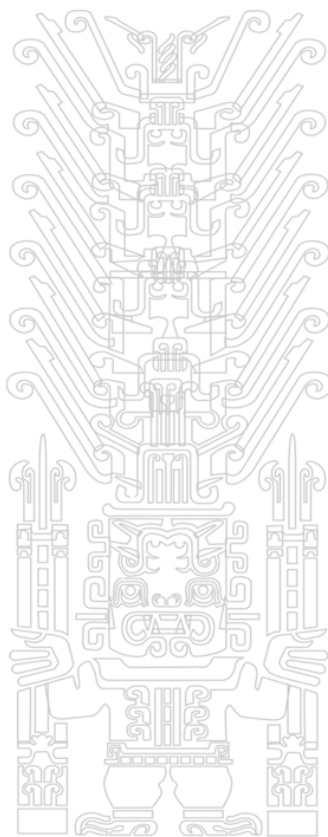
Tiene de 1 trabajador hasta 10 trabajadores inclusive.



Anexo 3: Matriz de consistencia

Competencias y mejoramiento continuo en la asociación de comerciantes de nuevo Carabaylo y servicios múltiples, en el distrito de Carabaylo, año 2017

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES																																								
<p>Problema General ¿Qué relación existe entre competencias y mejoramiento continuo en la asociación de comerciantes de nuevo Carabaylo y servicios múltiples, en el distrito de Carabaylo, año 2017?</p> <p>Problemas específicos ¿Qué relación existe entre competencias básicas y mejoramiento continuo en la asociación de comerciantes de nuevo Carabaylo y servicios múltiples, en el distrito de Carabaylo, año 2017?</p> <p>¿Qué relación existe entre competencias genéricas y mejoramiento continuo en la asociación de comerciantes de nuevo Carabaylo y servicios múltiples, en el distrito de Carabaylo, año 2017?</p> <p>¿Qué relación existe entre competencias específicas y mejoramiento continuo en la asociación de comerciantes de nuevo Carabaylo y servicios múltiples, en el distrito de Carabaylo, año 2017?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación que existe entre competencias y mejoramiento continuo en la asociación de comerciantes de nuevo Carabaylo y servicios múltiples, en el distrito de Carabaylo, año 2017.</p> <p>Objetivos específicos Describir la relación que existe entre competencias básicas y mejoramiento continuo en la asociación de comerciantes de nuevo Carabaylo y servicios múltiples, en el distrito de Carabaylo, año 2017.</p> <p>Determinar la relación que existe entre competencias genéricas y mejoramiento continuo en la asociación de comerciantes de nuevo Carabaylo y servicios múltiples, en el distrito de Carabaylo, año 2017.</p> <p>Determinar la relación que existe entre competencias específicas y mejoramiento continuo en la asociación de comerciantes de nuevo Carabaylo y servicios múltiples, en el distrito de Carabaylo, año 2017.</p>	<p>Hipótesis General Existe relación significativa entre competencias y mejoramiento continuo en la asociación de comerciantes de nuevo Carabaylo y servicios múltiples, en el distrito de Carabaylo, año 2017.</p> <p>Hipótesis específicos Existe relación significativa entre competencias básicas y mejoramiento continuo en la asociación de comerciantes de nuevo Carabaylo y servicios múltiples, en el distrito de Carabaylo, año 2017.</p> <p>Existe relación significativa entre competencias genéricas y mejoramiento continuo en la asociación de comerciantes de nuevo Carabaylo y servicios múltiples, en el distrito de Carabaylo, año 2017.</p> <p>Existe relación significativa entre competencias específicas y mejoramiento continuo en la asociación de comerciantes de nuevo Carabaylo y servicios múltiples, en el distrito de Carabaylo, año 2017.</p>	<p>Variable 1: Competencias</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Items</th> <th>Escala de valores</th> <th>Niveles y rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>D1. Competencias básicas</td> <td>-Conocimientos -Habilidades</td> <td>1,2 3, 4</td> <td>Ordinal</td> <td rowspan="3">(1)Totalmente de acuerdo (2)De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni desacuerdo (4)En desacuerdo (5)Totalmente desacuerdo</td> </tr> <tr> <td>D2. Competencias genéricas</td> <td>-Trabajo en equipo -Liderazgo</td> <td>5, 6 7, 8</td> <td>Ordinal</td> </tr> <tr> <td>D3. Competencias específicas</td> <td>-Capacitación continua -Especialización</td> <td>9, 10 11, 12</td> <td>Ordinal</td> </tr> </tbody> </table> <p>Variable 2. Mejoramiento continuo</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Items</th> <th>Escala de valores</th> <th>Niveles y rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>D1.Trabajo en equipo</td> <td>Metas. Objetivos.</td> <td>1,2 3, 4</td> <td>Ordinal</td> <td rowspan="3">(1)Totalmente de acuerdo (2)De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni desacuerdo (4)En desacuerdo (5)Totalmente desacuerdo</td> </tr> <tr> <td>D2.Optimización de procesos</td> <td>Infraestructura. Expectativas de los clientes</td> <td>5, 6 7, 8</td> <td>Ordinal</td> </tr> <tr> <td>D3.Compromiso con la calidad</td> <td>Eficiencia. Eficacia.</td> <td>9, 10 11, 12</td> <td>Ordinal</td> </tr> </tbody> </table>					Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de valores	Niveles y rangos	D1. Competencias básicas	-Conocimientos -Habilidades	1,2 3, 4	Ordinal	(1)Totalmente de acuerdo (2)De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni desacuerdo (4)En desacuerdo (5)Totalmente desacuerdo	D2. Competencias genéricas	-Trabajo en equipo -Liderazgo	5, 6 7, 8	Ordinal	D3. Competencias específicas	-Capacitación continua -Especialización	9, 10 11, 12	Ordinal	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de valores	Niveles y rangos	D1.Trabajo en equipo	Metas. Objetivos.	1,2 3, 4	Ordinal	(1)Totalmente de acuerdo (2)De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni desacuerdo (4)En desacuerdo (5)Totalmente desacuerdo	D2.Optimización de procesos	Infraestructura. Expectativas de los clientes	5, 6 7, 8	Ordinal	D3.Compromiso con la calidad	Eficiencia. Eficacia.	9, 10 11, 12	Ordinal
Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de valores	Niveles y rangos																																							
D1. Competencias básicas	-Conocimientos -Habilidades	1,2 3, 4	Ordinal	(1)Totalmente de acuerdo (2)De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni desacuerdo (4)En desacuerdo (5)Totalmente desacuerdo																																							
D2. Competencias genéricas	-Trabajo en equipo -Liderazgo	5, 6 7, 8	Ordinal																																								
D3. Competencias específicas	-Capacitación continua -Especialización	9, 10 11, 12	Ordinal																																								
Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de valores	Niveles y rangos																																							
D1.Trabajo en equipo	Metas. Objetivos.	1,2 3, 4	Ordinal	(1)Totalmente de acuerdo (2)De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni desacuerdo (4)En desacuerdo (5)Totalmente desacuerdo																																							
D2.Optimización de procesos	Infraestructura. Expectativas de los clientes	5, 6 7, 8	Ordinal																																								
D3.Compromiso con la calidad	Eficiencia. Eficacia.	9, 10 11, 12	Ordinal																																								
<p>METODOLOGÍA Tipo de investigación : Correlacional causal Población: 270 Muestreo: Probabilístico</p>			<p>Diseño: No experimental – transversal: correlacional. Muestra: 159</p>																																								



Anexo 4: Instrumento de medición

Codificación				
1	2	3	4	5
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

N°	Items	Codificación				
		1	2	3	4	5
1	La comunicacion en el entorno es clara y precisa					
2	Se necesita con mayor frecuencia las reuniones porque los cambios que se necesitan no son claros					
3	Es usted responsable en sus actividades					
4	Esta usted comprometido con los objetivos y metas de la asociacion					
5	¿En su lugar de trabajo existe la colaboración entre sus compañeros en temas laborales que a veces no comprende?					
6	¿Usted comparte sus experiencias a sus compañeros en beneficio de la asociacion?					
7	Fomenta un agradable ambiente de trabajo					
8	El compañerismo entre los trabajadores hace más sencillo alcanzar objetivos en la asociacion.					
9	Falta al trabajo porque no esta motivado(Bajas ventas, temas personales).					
10	Falta a trabajar porque necesita descansar al menos una vez a la semana.					
11	No cuenta con estabilidad en el trabajo					
12	Su ganancia al finalizar el mes no varia mucho.					

Anexo 5: Instrumento de la variable 2

Codificación				
1	2	3	4	5
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

	Items	1	2	3	4	5
1	¿Durante sus horas de trabajo es interrumpido por sus clientes?					
2	¿Existe una buena comunicación con sus clientes?					
3	¿Las necesidades de sus clientes es su principal preocupación?					
4	¿Siente Ud. que influye positivamente en sus clientes por medio de la atención de calidad que brinda en el negocio?					
5	¿Es rápida su atención sobre las necesidades del cliente cuando requiere su producto o servicio?					
6	¿A veces no tengo suficiente tiempo para atender varios clientes a la vez por venta de producto o prestar un servicio?					
7	¿Cree Ud. que tiene ventajas al capacitarse sobre ventas y trato al cliente?					
8	¿A usted le falta capacitación?					
9	¿ Cuenta con un cronograma de capacitación para todo el año?					
10	¿Está Ud. actualizado en temas sobre gestión empresarial y atención al cliente?					
11	¿Será importante su contribución conjunta para el cumplimiento de los objetivos?					
12	¿Ud. Tiene un puesto con comodidades que se exige en la actualidad para brindar un buen servicio al cliente?					