

# Perfil por competencias y compromiso laboral bajo la norma ISO:9001 en las unidades de producción

## Competence profile and work commitment under the ISO- 9001 standard in the production units

Kevin Santiago Cherez Ortiz<sup>1</sup> , Washington Marcelo Gallardo Medina<sup>1</sup> , Juan Enrique Ramos Guevara<sup>1</sup> 

<sup>1</sup>Universidad Técnica de Ambato Facultad de Ciencias Administrativas, Ambato – Ecuador

Correo de correspondencia: kcherrez9646@uta.edu.ec, wmgallardo@uta.edu.ec, je.ramos@uta.edu.ec

### Información del artículo

**Tipo de artículo:**  
Artículo original

**Recibido:**  
29/04/2023

**Aceptado:**  
15/06/2023

**Publicado:**  
18/07/2023

**Revista:**  
DATEH



### Resumen

La investigación se realizó en base a un paradigma postpositivista, con método de diseño no experimental, con un enfoque cuantitativo, de corte transversal de tipo descriptivo correlacional. El objetivo de la presente investigación es determinar el cumplimiento del perfil por competencias y el compromiso laboral bajo la norma ISO-9001 en las Unidades de Producción de la Universidad Técnica de Ambato, para ello es necesario comprender que las competencias están determinadas por los factores como: conocimiento, habilidades y experiencia, en ese sentido, se realiza un proceso para los perfiles de puesto, encadenando el análisis, descripción y evaluación de los mismos, de manera que el compromiso laboral está relacionado con la remuneración y por lo tanto con su actitud. De igual forma se elaboró un cuestionario de encuesta que consta de 23 ítems que se estructuraron por medio de requisitos de la norma ISO-9001:2015, específicamente enfocados en el 7.2 y 7.3 relacionados a las competencias y toma de conciencia, una vez validado el instrumento por expertos y realizadas las correcciones necesarias se procedió a analizar la fiabilidad del instrumento por medio de alfa de Cronbach para que este pueda ser aplicado. Posteriormente se realizó la prueba de normalidad por Shapiro-Wilk, en donde se determinó distribución normal, es por ello que se aplican pruebas paramétricas. Finalmente las variables investigativas tienen una correlación relación directa positiva estadísticamente significativa ( $\rho = 0.711$ ).

**Palabras clave:** Perfil por competencia, talento humano, unidad de producción, compromiso laboral, ISO-9001.

### Abstract

The research was conducted based on a post-positivist paradigm, with a non-experimental design method, with a quantitative, cross-sectional, descriptive-correlational approach. The objective of this research is to determine the compliance of the competency profile and work commitment under the ISO-9001 standard in the Production Units of the Technical University of Ambato. To do this, it is necessary to understand that competencies are determined by factors such as knowledge, skills and experience. In this sense, a process is carried out for job profiles, linking the analysis, description and evaluation of them, so that work commitment is related to remuneration and therefore to their attitude. Similarly, a survey questionnaire was developed consisting of 23 items that were structured by means of the requirements of the ISO-9001:2015 standard, specifically focused on 7.2 and 7.3 related to competencies and awareness, once the instrument was validated by experts and the necessary corrections were made, the reliability of the instrument was analyzed by means of Cronbach's alpha so that it can be applied. Subsequently, the normality test was performed by Shapiro-Wilk, where normal distribution was determined, which is why parametric tests are applied. Finally, the research variables have a statistically significant direct positive correlation relationship ( $\rho = 0.711$ ).

**Keywords:** Competency profile, human talent, production unit, work commitment, ISO-9001.

**Forma sugerida de citar (APA):** López-Rodríguez, C. E., Sotelo-Muñoz, J. K., Muñoz-Venegas, I. J. y López-Aguas, N. F. (2024). Análisis de la multidimensionalidad del brand equity para el sector bancario: un estudio en la generación Z. Retos Revista de Ciencias de la Administración y Economía, 14(27), 9-20. <https://doi.org/10.17163/ret.n27.2024.01>.

### INTRODUCCIÓN

Basado en la Norma ISO-9001 y en el análisis realizado en las Unidades de Producción de la Universidad Técnica de Ambato, se logró determinar que el requisito de apoyo

presenta un 43.66% de cumplimiento; por ende, es necesario profundizar en el estudio de la gestión de perfiles laborales y en el compromiso que tienen los

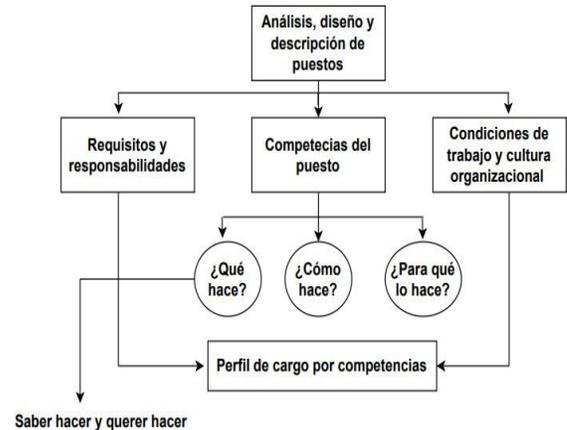
colaboradores en relación a la motivación y actitud para realizar las actividades designadas.

En el Ecuador ha existido instancias políticas con el fin de fomentar el desempeño del Talento Humano como el Ministerio Coordinador de Conocimiento y Talento Humano (MCCTH), posteriormente pasó a llamarse Instituto de Fomento al Talento Humano (IFTH) y que con el actual presidente ha perdido vigencia debido a que las plazas de trabajo no se han logrado crear, evitando que se pueda devengar su formación. La Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP, 2009) en artículos como por ejemplo en el Art. 61, Art. 62 y Art. 63 se hace referencia a la clasificación y selección de puestos.

La interconexión que existe entre los diversos países ha ocasionado un cambio radical dentro de los mercados, fijando estándares de exigencias sobre los productos y servicios que se ofrecen, obligando a que estos se desarrollen con mayor calidad; durante la pandemia se establecieron labores virtuales, generando implementación de infraestructuras tecnológicas que brindan apoyo al desarrollo de los colaboradores (Yupanqui, 2022). La Gestión del Recurso Humano (GRH) está comprometida en proponer el cumplimiento de los objetivos de la organización, las capacidades y aptitudes de las personas constituyen un aporte significativo para lograr una organización competitiva, tomando en cuenta que en la actualidad es importante la capacitación y aptitudes para un beneficio a la organización, asimismo, existen recursos casi imposibles de emular, tales como la experiencia adquirida y las habilidades que son características propias del ser, por esta razón, son altamente valorados dentro de los mercados, del mismo modo el colaborador se convierte en competitivo y buscado por empresas que buscan atraer personal talentoso (Quiñones, 2022).

La gestión del conocimiento se remonta desde los años 70, en primer lugar el conocimiento tiene estrecha relación con la organización por medio del capital humano, cabe recalcar que el conocimiento puede llegar a ser transmitido con fluidez entre personas. No solo existe el conocimiento tácito que es interno de las personas y que puede ser influenciado por sus valores, creencias, emociones, entre otros, sino también, existe el explícito que es el que se expresa de manera clara y objetiva con un lenguaje formal y que es neutral (Serrano y Borda, 2020). Del mismo modo Chiavenato (2017) hace referencia que a las personas se les tiene como recursos para creación de bienes y servicios partiendo de un proceso en el que la organización era el responsable de administrar a las personas, en 1970 surge el concepto de Recurso Humano (RH) y con el tercer milenio y sus características llevo a la organización a dejar de administrar a las personas y a su vez los colaboradores

se convirtieron en entes que poseen inteligencia, capacidades, iniciativa, decisión, habilidades y competencias logrando una relación de administración entre la organización y el trabajador.



Saber hacer y querer hacer

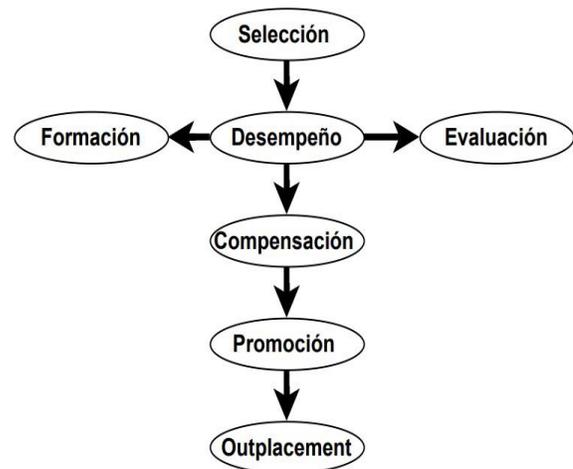
**Figura 1.** Representación de un perfil por competencias (Cuesta, 2020)

Las empresas actuales han tenido que adaptarse a los progresos tecnológicos, incluso se ha modificado las formas de GRH permitiendo conseguir un logro de objetivos organizacionales, poniendo énfasis en la elaboración de perfiles, selección de personal, evaluación de desempeño y recompensas a causa de la exigencia de tener un desarrollo profesional competente que permitan desenvolverse en diversos escenarios, cabe destacar que las competencias son producto del desarrollo de labores en el que se emplean conocimientos, además, capacidades y aptitudes, de manera que para optimizar el desempeño laboral se potencializa las mismas (Navarro et al., 2022); Así mismo, la misión de la GRH es lograr desempeños deseados, tal como conductas y rendimientos; los análisis de puestos son realizados con la finalidad de obtener un conocimiento adecuado de los roles de cada colaborador, por otra parte, la competencia puede ser afectada por factores externos (Martinez y Martinez, 2009); de manera similar las competencias laborales son manifestadas en los perfiles de cargo, la GRH es la encargada de analizar, describir y diseñar los cargos o puestos, que deben ser expresados en los perfiles de cargo (Cuesta, 2020).

La Gestión del Recurso Humano (GRH) dentro de una organización tiene la responsabilidad de generar un ambiente laboral adecuado para la ejecución de actividades por parte de los colaboradores, y es indispensable que se fomente un compromiso laboral, con dedicación y lealtad hacia la organización permitiendo obtener mayor productividad en el momento de realizar sus actividades, recalcando que el compromiso se adquiere en el transcurso del tiempo y depende, además, del tipo de motivación e incentivo que brinde el gerente (Mora et al.,

2021). Con la jerarquía de necesidades humanas que fue creada por Abraham Maslow, en donde contiene necesidades primarias y secundarias, desde fisiológicas que son para obtener una supervivencia hasta poder tener una autorrealización que forma parte del crecimiento, así como las personas tienen sus necesidades las empresas de igual manera las tienen, por ello, en el tercer nivel de la pirámide de jerarquías en cuanto a necesidades organizacionales se desarrollan políticas, descripciones de puestos y estandarizar los procesos, cuando se logra el cumplimiento se hace referencia a un crecimiento organizacional, logrando operar con armonía y permitiendo el cumplimiento de planes estratégicos, permitiendo a los colaboradores trabajar con motivación; con el fin de que la empresa alcance el nivel más alto de la pirámide antes mencionada, con la ayuda de sus colaboradores en el cumplimiento de las actividades (Hamra, 2020).

Las competencias son un conjunto de comportamientos para la ejecución de actividades de forma satisfactoria, teniendo en cuenta sus capacidades para el logro de objetivos bajo exigencias en una determinada situación, permitiendo el desempeño superior de la persona (Ramos et al., 2021). Por otra parte, es parte del pensamiento social contemporáneo, en donde esta tiene relación entre ámbitos laborales y educativos, planteado como agente de cambio al ser vinculando entre desarrollo socioeconómico y capacidad de las personas (Mertens, 1996). Es importante el enfoque por competencias, debido a que un modelo de gestión permitirá identificar el talento humano adecuado y capaz de cumplir con la productividad establecida y necesaria, además de desarrollar destrezas para un desempeño óptimo frente a la elaboración de actividades y un Talento Humano (TH) proactivo (Castro, 2022). La fuente para crear competencias en colaboradores, por lo cual le va a permitir lograr desenvolverse en los diversos ámbitos y actividades de la organización se logra mediante las capacitaciones al talento humano, es un proceso que le cuesta a la organización pero de una u otra manera será reflejada y recompensada en la notable ventaja de sus colaboradores frente a otros de diversas organizaciones, es necesario un diagnóstico de conocimientos para que la capacitación se pueda lograr (Obando, 2020).



**Figura 2.** Flujo del recurso humano por colaborador (Cuesta, 2020)

### Evolución del enfoque competencia

El término competencia surge en el siglo XX, el principal propulsor McClelland (1973) define a la competencia como “Atributo especial en una persona y que es la raíz de su rendimiento eficiente en el área laboral” (p. 77) en la década de los 80, en países industrializados que tenían problemas en su relación productivo y educativo, por la necesidad de tener una respuesta frente al impulso en la formación de mano de obra. La competencia laboral es una característica oculta de las personas, como rasgos, motivos o aspectos propios que pueden ser inconscientes o conocidas como competencias genéricas (Boyatzis, 1982). Las competencias laborales deben ser identificables y evaluables que permiten un rendimiento satisfactorio con los recursos a disposición (Ducci, 1997).

### Tipos de competencias

Los tipos de competencia son tres, por el cual calificamos al personal, teniendo así; técnicas, bases y transversales. Competencias técnicas están relacionadas al propio conocimiento de un área, puesto o labor; por otra parte las competencias bases, son los mismos que ayudan a desarrollar las actividades exitosamente; finalmente las competencias transversales se relacionan con la profesión, reflejada en aptitudes, actitudes, valores y la experiencia que tiene dentro de su desarrollo profesional. Actualmente las organizaciones tienden a contratar personas que posean mayor competencia transversal (Lora et al., 2020). Las competencias socioemocionales tienen cinco grupos que abarcan veinticinco competencias emocionales, además su ámbito de actuación son interpersonales e intrapersonales; la autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y destrezas sociales son las dimensiones, que son ligadas a capacidades sociales y emocionales; La autoconciencia de una persona genera conocimiento sobre sus valores y objetivos, además de poseer un conocimiento completo

sobre nosotros, permitiendo tomar decisiones acertadas por el beneficio común (Goleman et al., 2021).

Existe diferentes tipos de competencias, la competencia educativa posee cuatro saberes, en primer lugar saber ser, segundo lugar saber hacer, después saber conocer y finalmente saber convivir (Tobón et al., 2010); de manera similar en un informe a la UNESCO, Delors Jacques (1996) se basa en cuatro pilares de la educación el aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a vivir juntos y aprender a ser. La estructura de la gestión por competencias está basado en elementos principales el “ser-saber-saber hacer”, el hacer es una habilidad que dispone la persona para realizar actividades, logrando que funcione, el segundo nivel que es el saber, significa que las actividades que realizan o en el cargo que ocupen las personas, las mismas deben poseer conocimientos, incluyendo nivel de educación, formaciones y la experiencia que ha tenido durante el tiempo, finalmente el Ser se atribuye a la aplicación de sus cualidades, valores y su carácter personal, al combinar los tres elementos podemos obtener una garantía en la formación (Cejas et al., 2019).

COMPETENCIAS		
Competencias conductuales	Ser	<b>Rasgos</b> Desempeño laboral Atributos y rasgos personales Valores personales Cualidades
	Saber	<b>Conocimiento</b> Desarrollados en la educación Perfeccionamiento con la práctica Información
Competencias técnicas	Hacer	<b>Habilidad</b> Útil para el desempeño laboral Capacidad de hacer Lograr el funcionamiento

**Tabla 1.** Competencias y su relación

La toma de conciencia para las empresas es preocupante, debido a ser un elemento escaso y de difícil control debido a que se encuentra ligado a procesos cognitivos y mentales, que tiene una relación con el desempeño en sus labores. Cuando la toma de conciencia no se relaciona asumiendo responsabilidades y funciones en relación a lo planificado, además de políticas mal elaboradas y por ende incorrectamente ejecutadas, debilitan el ánimo y motivación en las personas, generando pérdida de productividad por situaciones del capital humano (Osorio, 2020). El compromiso laboral es una relación entre vocación y valores organizacionales, que puede ser afectado por factores como estrés, ansiedad y demás

factores que pueden llegar a determinar su permanencia o continuidad (Santiago y Rojas, 2021).

Un sistema de gestión de calidad (SGC) mediante un modelo de la norma ISO, logra que la organización tenga un desempeño adecuado, bajo estándares de calidad seguridad y lograr una eficiencia dentro del sistema, por lo cual el departamento de talento humano debe desarrollar correctas gestiones para lograr el fortalecimiento de las competencias laborales como son: toma de conciencia, compromiso, liderazgo, habilidades, entre otros; El SGC logra impactar en el Talento humano, permitiendo potenciar habilidades de liderazgo y reflejado en el desempeño del personal (Romero y Salcedo, 2019).

El SGC permite guiar a la organización, permitiendo que los procesos ayudan a cumplir los propósitos como son mejorar los procesos, reducir costos, reducir desperdicios, identificar deficiencias para lograr una implementación de capacitaciones, generar un compromiso entre colaboradores y buscar una dirección correcta para la organización (Chavés, 2019)

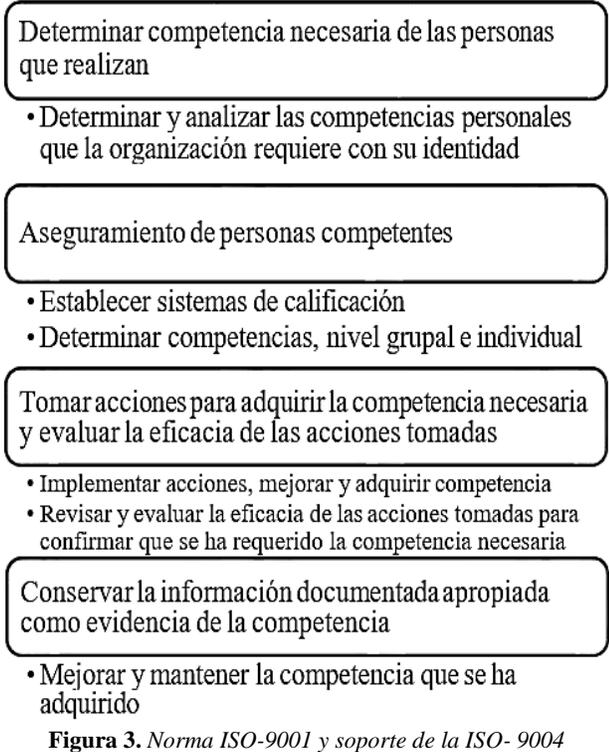
La norma ISO-9001 y 9004 son estándares internacionales, con la diferencia que la primera se ocupa con certificaciones, mientras que la segunda mencionada solo sirve para brindar pautas sobre el mejoramiento del desempeño organizacional. La competencia (7.2) en la norma ISO-9001 especifica que la organización debe:

- Determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecte el desempeño y eficacia del SGC
- Asegurarse que sean competentes, en relación a la formación y experiencia
- Tomar acciones para adquirir competencias y realizar una evaluación la eficacia de las mismas
- Conservar información documentada

La información documentada que se debe conservar en el caso de los perfiles por competencias son educación, formación, habilidades y experiencia. La educación puede ser documentada por evidencias como actas de grado, diplomas, calificaciones, asistencia y demás; por otra parte, la formación se puede llegar a documentar por pasantías, practicas, cursos realizados, inducciones y demás relacionados; también, las habilidades pueden ser evidenciadas por certificados, exámenes técnicos, reportes y demás; finalmente la experiencia que es un factor relacionado con el tiempo, se puede llegar a

evidenciar con cartas laborales, certificaciones y otros que garanticen la realización de actividades que le permitan obtener conocimiento.

Por otra parte la norma ISO-9004, en el apartado Personas (9.2) se refiere a los recursos clave a las personas competentes, comprometidas, empoderadas y motivadas, haciendo énfasis en procesos de selección, evitando fuga de talento. La siguiente imagen se realiza con el fin de identificar como las pautas que brinda un sistema de gestión se apoya en otra norma que está estructurada con procesos sistemáticos.



Se utiliza el paradigma del postpositivismo, es decir, un positivismo moderno en donde los conocimientos se limitan debido a la subjetividad e interpretación (Corbetta, 2010). El diseño de la investigación es la estrategia y procedimiento que se utiliza para realizar la investigación, el diseño de tipo no experimental, en donde hace referencia a un estudio en donde sus variables no son manipuladas aplicando una evaluación natural (Arias González y Covinos Gallardo, 2021).

La presente investigación corresponde a un diseño no experimental, con un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional, de corte transversal debido, a que el estudio se realiza en una sola instancia y en un tiempo único sin realizar un seguimiento del estudio; se analizaron factores que están relacionados a las variables competencias y el compromiso laboral. El estudio se realiza en las once Unidades de Producción de la Universidad Técnica de Ambato, distribuida en tres campus (Huachi, Ingahurco y Querochaca), se considera

como población de estudio a once jefes coordinadores de cada unidad, los mismos que tienen el conocimiento adecuado de las actividades que se desarrollan en toda la organización, así mismo está al frente de su recurso humano. Se estructuró un instrumento de recolección de información (encuesta), el mismo que posee ítems con niveles de medición nominal y ordinal (Escala tipo Likert con valores del 1 al 5), el cual es validado por medio de expertos y alfa de Cronbach. Este cuestionario consta de preguntas generales con el fin de determinar género, el nivel de estudio y el nivel jerárquico se encuentra realizando sus funciones y preguntas específicas con el fin de determinar aspectos que ayuden a identificar las competencias que deben poseer al realizar sus funciones, así como, también el compromiso para cumplir con metas y objetivos institucionales. Para la recolección de datos se contó con el apoyo de las diversas coordinaciones de facultad para dar a conocer el estudio que va a realizar. La encuesta se aplicó presencialmente. Los datos obtenidos se tabularon y analizaron por medio de un programa estadístico (SPSS) en el cual se determina la prueba de normalidad con el fin de establecer tipo de estadística a aplicar (paramétrica o no paramétrica), finalmente para realizar análisis de correlación de variables.

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La encuesta fue validada por expertos (docentes de área relacionados al tema de investigación, complementando a la validación anterior se aplicó

V de Aiken obteniendo un valor de 0.89 y la confiabilidad por medio del estadístico alfa de Cronbach presenta un valor de 0.810, por tal razón, el cuestionario es válido y confiable y se procede a aplicarlo en las diversas Unidades de Producción cuestión de estudio.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cron Bach	N de elementos
.810	23

**Tabla 2.** Alfa de Cronbach

Con la información recolectada se aplicó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, debido a que los datos son menores a 50, obteniendo un valor de significancia (pvalor = 0.229) para la variable perfiles por competencia y una significancia (pvalor = 0.782) para la variable compromiso laboral, al presenta valores superiores a 0.005 se concluye que existe una distribución normal, por tal razón, se aplican pruebas estadísticas paramétricas, ver (Cuadro 2).

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Perfil por competencias	.908	11	.229
Compromiso laboral	.961	11	.782

**Tabla 3.** Prueba de normalidad

Se realizó el análisis de correlación de Pearson, obteniendo un resultado de ( $\rho = 0.711$ ), con un nivel de significancia ( $p\text{valor} = 0.14$ ), por lo que se concluye que existe una relación directa positiva estadísticamente significativa entre el perfil por competencias y el compromiso laboral.

Correlaciones		Perfil competencias	Compromiso laboral
Perfil competencias	Correlación de Pearson	1	.711*
	Sig. (bilateral)		.014
Compromiso laboral	N	11	11
	Correlación de Pearson	.711*	1
	Sig. (bilateral)	.014	
	N	11	11

**Tabla 4.** Correlaciones entre variables

Además, en base a información recolectada se realizó una correlación entre ítems de las variables de estudio (Cuadro 4), por ejemplo, se analizó la frecuencia que los directivos toman en cuenta sus propuestas y las disposiciones emitidas se adaptan a las capacidades del personal; obteniendo un valor de ( $\rho = 0.753$ ), por lo que se afirma que existe una relación directa positiva, estadísticamente significativa entre estos ítems ( $p\text{ valor} = 0.007$ ).

Correlaciones		¿Las disposiciones u órdenes que emite son adecuadas a las capacidades del personal?	¿Con que frecuencia los directivos toman en cuenta sus propuestas?
¿Las disposiciones u órdenes que emite son adecuadas a las capacidades del personal?	Correlación de Pearson	1	.753**
	Sig. (bilateral)		.007
	N	11	11
	Correlación de Pearson	.753**	1
¿Con que frecuencia los directivos toman en cuenta sus propuestas?	Sig. (bilateral)	.007	

N 11 11

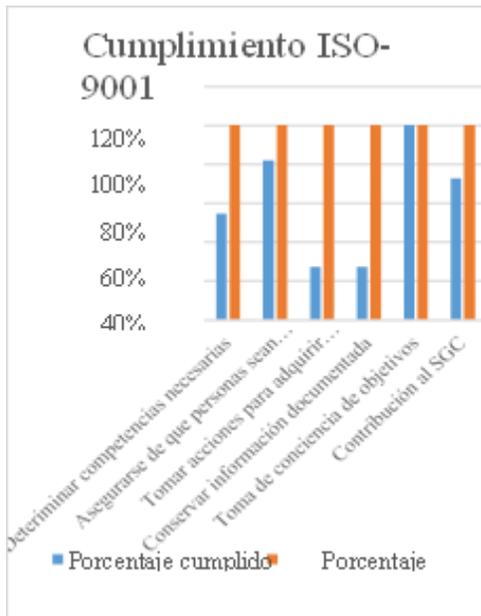
**Tabla 5.** Correlación entre dos ítems de las variables

En la siguiente tabla se muestra la correlación existente entre los ítems de las variables el conocimiento sobre el perfil por competencias y si se considera necesaria la toma de conciencia para mejorar el desempeño de la organización. Se obtuvo un valor de ( $\rho = 0.654$ ), por lo que se afirma que existe una relación directa positiva entre los ítems y ( $p\text{valor} = 0.04$ ), recalcando que si es estadísticamente significativo.

Correlaciones		¿Usted conoce lo que es un perfil por competencias?	¿Usted considera necesaria la toma de conciencia para mejorar el desempeño de la organización?
Correlación de Pearson		1	.624*
	Sig. (bilateral)		.040
N		11	11
	Correlación de Pearson	.624*	1
Sig. (bilateral)		.040	
	N	11	11

**Tabla 6.** Correlación entre dos ítems de las variables

La siguiente gráfica representa los requisitos de la norma ISO-9001(2015) específicamente, en el requisito 7.2 haciendo referencia a la competencia y al requisito 7.3 de la toma de conciencia relacionado con el compromiso laboral, y asociándolas con ítems relacionados sobre la misma, esperando llegar al 100% de cumplimiento, afirmando que en las Unidades de Producción el cumplimiento del requisito está en implementación.



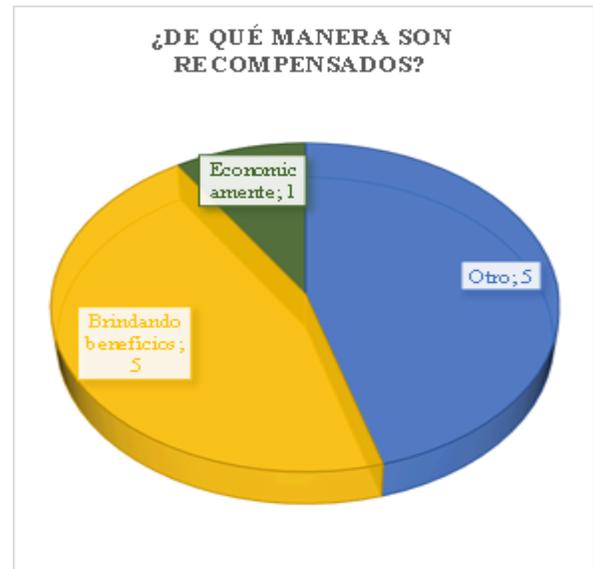
**Gráfico 1.** Porcentaje cumplido y esperado en base a los requisitos 7.2 y 7.3 de la norma ISO- 9001.

Se determinó que el perfil por competencias se conoce en la mayoría de Unidades de Producción, sin embargo, existen Unidades que no poseen conocimientos sobre el tema.



**Gráfico 2.** Unidades de producción que conocen el perfil por competencias

Las Unidades de Producción han tratado de brindar recompensas a sus colaboradores con el fin de obtener un compromiso laboral, se determinó que la recompensa económica se realiza en un bajo nivel, siendo de mayor aplicación de recompensas son los beneficios para su vida personal y laboral.



**Gráfico 3.** Representación de la manera de recompensa recibida.

### CONCLUSIONES

En base a la investigación realizada, el perfil por competencias es el uso adecuado de habilidades, destrezas y experiencia para desempeñar las diversas labores de una manera correcta en un determinado puesto de trabajo; además, el compromiso se refiere a la predisposición que tiene un colaborador para realizar sus actividades de manera eficiente, la misma que conlleva a la generación de recompensas, es así, que se determinó que en las Unidades de Producción de la Universidad Técnica de Ambato si existe beneficios para los colaboradores.

Los perfiles por competencias y el compromiso laboral presenta un nivel de correlación directo positivo ( $\rho = 0.711$ ); lo que significa que el perfil por competencias no se conoce en su totalidad en las diversas Unidades de Producción, por lo que se necesita generar programas de capacitación y evaluación en este tema, debido a que se genera una influencia directa entre las actividades que se realizan para la producción de bienes y prestación de servicios.

Según los resultados obtenidos, se sugiere fortalecer los perfiles por competencia en las Unidades de Producción de la Universidad Técnica de Ambato, con el fin de mejorar las competencias de los colaboradores para lograr un alto nivel de competitividad gracias al compromiso que presenta el personal con la organización al momento de realizar sus actividades. Esta investigación servirá para la realización de futuros estudios sobre el tema de competencias laborales para el fortalecimiento institucional.

## AGRADECIMIENTO

Los autores agradecen el apoyo que se ha brindado por parte de la Universidad Técnica de Ambato, por medio de la DIDE, en el proyecto de investigación “Modelo de gestión para Unidades de Producción de la Universidad Técnica de Ambato”.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias Gonzáles, J. L. & Covinos Gallardo, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Arequipa, Perú: Enfoques Consulting Eirl.
- Boyatzis, R. (1982). *The competent manager: A model for effective performance*. New York: John Wiley y Sons.
- Castro Tuta, F. A. (2022). *Las competencias laborales el instrumento esencial para lograr la productividad en trabajos remotos*. Bogotá D.C.: Repositorio Institucional UMNG. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10654/41042>.
- Cejas Martínez, M. F., Rueda Manzano, M. J., Cayo Lema, L. E. & Villa Andrade, L. C. (2019). Formación por competencias: Reto de la educación superior. *Revista de Ciencias Sociales*, 25(1). Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28059678009>
- Corbetta, P. (2010). *Metodología y técnicas de investigación social*. España: McGrawHill.
- Cuesta Santos, A. (2020). *Gestión del talento humano y del conocimiento (Segunda ed.)*. Bogotá: Ecoe Ediciones Ltda.
- Chavés Caro, D. F. (2019). Apoyo administrativo para la implementación del S.G.C.(Sistema de Gestión de Calidad) en el área de talento humano del Club Deportivo Caterpillar Motor. Obtenido de <http://hdl.handle.net/11349/24564>
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones (Décima ed.)*. México: McGrawHill.
- Delors, J. (1996). *La educación encierra un tesoro*. Obtenido de [https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000109590\\_spa](https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000109590_spa)
- Ducci, M. A. (1997). *El enfoque de competencia laboral en la perspectiva internacional en: Formación basada en competencia laboral*. Cinterfor/OIT. Obtenido de [https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file\\_publicacion/libmex.pdf](https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/libmex.pdf)
- Goleman, D., McKee, A. & David, S. (2021). *Inteligencia emocional*. Barcelona: Editorial Reverté. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uta/209690>
- Hamra, A. (2020). Pirámide de jerarquías en la empresa. *Revista Científica de la Universidad de Belgrano*, 3(1), 195-199. Obtenido de <https://revistas.ub.edu.ar/index.php/Perspectivas/article/view/94>
- Lora Guzman, H. S., Castilla Paternina, S. & Góez Flórez, M. C. (2020). La gestión por competencias como estrategia para el mejoramiento de la eficiencia y la eficacia organizacional. *Revista saber, Ciencia y Libertad*, 15(1), 83-94. doi:<https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2020v15n1.6291>
- Mártinez, E. & Martínez, F. (2009). *Capacitación por competencia. Principios y métodos*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/11537/27861>
- McClelland, D. C. (1973). Testing for competence rather than for "intelligence". *American psychologist*, 28(1), 1.
- Mertens, L. (1996). *Competencia laboral: Sistemas, surgimiento y modelos*. Montevideo: Cinterfor. Obtenido de <https://hdl.handle.net/11404/3627>
- Mora, Romero, C., Muñoz, I. & Sierra, J. (2021). Compromiso organizacional y factores demográficos que propician el ausentismo laboral en franquicias de Barranquilla-Colombia. *Revista de Ciencias Sociales(Ve)*, XXVII(2), 163-179. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28066593009>
- Navarro Albán, L. A., Vega Gómez, K. P., Luján Johnson, G. L. & López Cordova, D. E. (2022). Competencias para el cargo en la mejora del desempeño laboral de los trabajadores en una entidad del Estado, *Piura 2022. Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 6(4), 4069-4088. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i4.2916](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2916)
- Obando Changuán, M. P. (2020). Capacitación del talento humano y productividad: Una revisión literaria. *ECA Sinergia*, 11(2), 166-173. doi:[https://doi.org/10.33936/eca\\_sinergia.v11i2.2254](https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v11i2.2254)
- Osorio Rodríguez, M. E. (2020). Validación de la propuesta Modelo de Comunicación Macrointencional MCMTC, Toma de conciencia, Norma Internacional NTC- ISO- 9001:2015. Armenia: Repositorio Institucional UNAD. Obtenido de <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/31756>
- Quiñones Li, A. E. (2022). Revisión de las estrategias que se usan dentro de la gestión de recursos humanos. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 332-340. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i1.1501](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1501)
- Ramos Farroñán, E. V., Otero Gonzáles, C. A., Heredia Llatas, F. D. & Sotomayor Nunura, G. D. (2021).

Formación por competencias del profesional en administración: Desde un enfoque contingencial. Revista de Ciencias Sociales(Ve), XXVII(2), 451-466. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28066593031>

- Romero Parra, L. M. & Salcedo Lara, M. (2019). Estrategias para fortalecer el proceso de gestión del talento humano en una entidad pública. Signos: Investigación en sistemas de gestión, 11(2), 99-117. doi: <https://doi.org/10.15332/24631140.5084>
- Santiago Torner , A. & Rojas Espinosa, S. R. (2021). Pandemia COVID-19 y compromiso laboral: relación dentro de una organización del sector eléctrico colombiano. Revista de investigación, desarrollo e innovación, 11(3), 437-450. doi:<https://doi.org/10.19053/20278306.v11.n3.2021.13342>
- Serrano Junco, C. L. & Borda Fernández, O. A. (2020). Gestión del conocimiento y administración sostenible en las empresas del sector Curtiembre. Bogotá: Corporación Universitaria Minuto de Dios. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uta/149768?>
- Tobón Tobón, S., Pimienta Prieto, J. H. & García Fraile, J. A. (2010). Aprendizaje y Evaluación por Competencias (Primera ed.). Mexico: Editorial Pearson.
- Yupanqui Sierra, R. (2022). Gestión del talento humano como estrategia para el óptimo desempeño laboral: Un estudio de revisión sistemática. Business Innova Sciences, 3(3), 61-76. doi:<https://doi.org/10.58720/bis.v3i3.119>