



República del Ecuador
Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil - UTEG

Trabajo de Titulación para la obtención del título de:
Licenciatura de Gestión de Talento Humano

Tema:
Influencia de competencias profesionales en el desempeño laboral del personal. Caso de estudio Chubb Seguros

Autora:
Bianka Nicolle Brando Buzzetta

Director de trabajo de titulación:
PhD. Patricia Saltos Zúñiga

Septiembre, 2024
Guayaquil - Ecuador

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi profundo agradecimiento a Dios, cuya guía y fortaleza han sido fundamentales en este camino académico.

A mi querida madre, mi pilar inquebrantable, por su amor incondicional, apoyo constante y sabias palabras que han sido mi inspiración.

A mis hermanos, por su ánimo, comprensión y aliento en cada paso de esta travesía.

A mi tutora Patricia Saltos Zúñiga, por su constante apoyo y paciencia para poder culminar este trabajo con éxito.

DEDICATORIA

A mi querida mamá, fuente inagotable de amor y apoyo, que con su fuerza y sabiduría ha sido mi guía en cada paso de esta travesía académica.

Gracias por ser mi inspiración constante, por alentarme en los momentos difíciles y celebrar conmigo en los triunfos.

Tu inquebrantable fe en mí ha sido el motor que impulsó este logro. Este trabajo está dedicado a ti, por tu sacrificio, paciencia y amor incondicional.

¡Gracias por ser mi luz en el camino hacia mis metas! Te amo con todo mi corazón.

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Bianca Nicolle Brando Buzzetta, con C.I 0925702060, estudiante de la carrera Gestión del talento humano en la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, declaro que la presente investigación es original y de mi autoría, citando las fuentes correspondientes. Todas las ideas y conclusiones son de mi absoluta responsabilidad.

INFLUENCIA DE COMPETENCIAS PROFESIONALES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL: CASO DE ESTUDIO CHUBB SEGUROS

Nombre autor: Bianka Nicolle Brando Buzzetta

Email: bianka_bb_2000@hotmail.com

RESUMEN

Esta investigación analiza la influencia de las competencias profesionales en el desempeño laboral del personal en Chubb Seguros. El objetivo principal fue analizar cómo las competencias influyen en el rendimiento de los empleados y su satisfacción en el entorno laboral. Se utilizó una metodología analítica y descriptiva con un enfoque cuantitativo, empleando encuestas aplicadas a 12 empleados para recolectar datos sobre la eficacia de las competencias laborales en sus puestos. Los resultados indicaron que Chubb Seguros ha establecido un entorno favorable que promueve el crecimiento profesional y la interacción efectiva. Los empleados valoraron positivamente el apoyo en el desarrollo de habilidades, la comunicación interna, el liderazgo y las oportunidades para el trabajo en equipo, así como la implementación de capacitaciones. Aunque los resultados fueron en su mayoría positivos, se recomienda a la empresa continuar evaluando y mejorando sus políticas laborales mediante un método de evaluación constante para ver el desarrollo, oportunidades de aprendizaje, ratificar una conducta o fortalecer otra.

Palabras clave: Competencias Profesionales, Desempeño Laboral, Gestión de Talento Humano.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad es fundamental contar con las competencias profesionales para así garantizar que los empleados cuenten con las habilidades necesarias para realizar sus tareas de manera efectiva. Se busca garantizar el rendimiento de los empleados, fomentando el desarrollo personal y profesional. Podemos ver que en ciertas empresas no se utiliza este método y por ello están insatisfechas en sus puestos de trabajo, podemos mejorar este método examinando las competencias de cada colaborador, haciendo capacitaciones en cada área de trabajo y ver qué es lo que se necesita evaluar. Para el departamento de Recursos Humanos es fundamental conocer las competencias profesionales tanto de las personas que trabajan para la compañía, como de los posibles candidatos ante un puesto vacante, ya que aquí es donde se demuestra lo que sabes hacer en el puesto de trabajo.

En Recursos Humanos siempre se mide lo que se llama Evaluación de desempeño, esta herramienta permite medir el rendimiento y el desempeño de los colaboradores, ya sea para solucionar conflictos, para mejorar la productividad o para formar al empleado, esto ayuda a ver las necesidades de la empresa, ya sea implementando capacitaciones, programas para fomentar un mejor entorno laboral y ver como resulta.

Las competencias profesionales permiten conocer de qué forma exacta se va a enfrentar la persona a los retos y las tareas del día a día en su puesto de trabajo. Las competencias específicas permiten a los colaboradores desempeñar tareas de manera efectiva e eficiente, al contar con dichas competencias los colaboradores pueden realizar sus labores de manera hábil y llegar al éxito en áreas específicas del trabajo.

La presente investigación tiene como objetivo general, analizar cómo influye las competencias profesionales en el desempeño laboral en la compañía Chubb Seguros, por lo tanto, se menciona los objetivos específicos; (1) Examinar si las competencias laborales son eficientes en cada puesto de trabajo; (2) determinar el crecimiento y desarrollo de los

colaboradores en los puestos de trabajo, e identificar las competencias profesionales específicas que tienen los colaboradores.

MARCO TEÓRICO

Competencias Profesionales en el desempeño Laboral

Las competencias profesionales como concepto comenzaron a estudiarse y a ganar importancia a partir de la segunda mitad del siglo XX, especialmente en el ámbito de la psicología laboral y la gestión de recursos humanos. A medida que las organizaciones buscaban mejorar la eficiencia y la productividad, se empezó a prestar más atención a las habilidades y conocimientos específicos para desempeñar determinadas funciones laborales con éxito. En la opinión de (Castilla, 2022) en su investigación titulada: "Competencias Laborales" tienen como objetivo demostrar que es fundamental conocer e identificar las competencias profesionales tanto de las personas que trabajan para la compañía como de los posibles candidatos.

Para fomentar las Competencias profesionales se debe identificar las habilidades en el campo laboral, implementando cursos de formación, seminarios, para potenciar el desarrollo profesional. Esto les permite a los profesionales destacarse en un mercado laboral competitivo, abrir nuevas oportunidades de crecimiento y desarrollo, y alcanzar sus metas profesionales con éxito. Desde el punto de vista de (Ubits, 2023) "las competencias se pueden desarrollar a través de la educación formal, la experiencia laboral, la capacitación en el trabajo, las habilidades se desarrollan a través de la práctica, y el aprendizaje continuo"

Competencias Técnicas

Las competencias técnicas se refieren a las habilidades y conocimientos específicos necesarios para desempeñar una tarea o función particular en un entorno laboral. Estas competencias están relacionadas con aspectos técnicos, científicos o especializados.

Al tener habilidades técnicas sólidas, se puede resolver problemas de manera experta, cumplir con tus responsabilidades de manera competente y contribuir de manera significativa al éxito

de la organización. Como afirma (Indeed, 2022) "Dominar estos elementos es fundamental para convertirse en un empleado altamente capacitado, ya que demuestra aptitudes propias del rol que desempeñas" estas perspectivas destacan la importancia de no solo poseer habilidades técnicas, sino también habilidades emocionales y sociales para sobresalir en el ámbito laboral.

Gestión de Talento Humano

Basado en (Unir, 2021) "La Gestión de Talento Humano es el proceso de atraer, desarrollar y retener a los mejores talentos para lograr los objetivos organizacionales. Se trata de gestionar el capital humano de una empresa de manera estratégica" muchas empresas han tomado la decisión de llevar a cabo un conjunto organizado de competencias laborales, como el objeto de impulsar la formación de su talento humano en una dirección que logre alcanzar el equilibrio entre los requerimientos de las organizaciones y el personal.

Cuando se implementan prácticas efectivas de Gestión del Talento, como el desarrollo de competencias y la asignación de roles acordes a las habilidades de los empleados, se crea un ambiente laboral en el que los trabajadores se sienten valorados y reconocidos. Esto a su vez aumenta su motivación intrínseca, llevándolos a esforzarse más y a desempeñarse mejor en sus funciones. Citando a (Barreras, 2020) "La gestión del talento humano: Una necesidad para el desarrollo de las organizaciones" concluye que la gestión del talento humano hoy en día es una necesidad para todas las empresas, sobre todo para aquellas que buscan mantenerse en un mercado competitivo, por lo que se recomienda que se capaciten en el tema a través de cursos virtuales o presenciales, que beneficien a las empresas y puedan contratar personal con perfil de acuerdo a las necesidades del puesto.

METODOLOGÍA

La Metodología implementada en esta investigación fue del método analítico, porque dentro del proceso de investigación se hizo un análisis de todas las partes del objeto de estudio para poder llegar a conclusiones y recomendaciones. El alcance de la investigación fue descriptivo, porque se pudo definir las variables de estudio que se analizaron en la presente investigación. El tipo de diseño fue de alcance no experimental porque las variables no han sido sometidas a manipulación. El tipo de investigación fue documental, porque se basó en los artículos citados, fue de tipo longitudinal porque se hizo un análisis durante un determinado tiempo de 3 meses, el enfoque de investigación fue cuantitativo, porque en el presente estudio se expresó un conjunto de procedimientos de encuestas para evidenciar los resultados obtenidos. Se utilizó una encuesta, la misma que fue aplicada al personal de la empresa, en total 12, con la finalidad de examinar si las competencias laborales son eficientes en cada puesto de trabajo, el detalle a continuación;

Tabla 1

Chubb Seguros Personal

Colaboradores	Población
Área Administrativa	6
Área Comercial	6
Total	12

Al ser una población pequeña y accesible para la obtención de información, se determinó que la muestra y la población es la misma. Para ello, se aplicó una encuesta como técnica de investigación, esto facilitó la aproximación directa entre el investigador y la recolección de respuestas de primera mano. Los instrumentos fueron diseñados por la autora de la investigación, a los cuales se les aplicó una serie de preguntas, lo cual fue de manera

confidencial, destacando la importancia de las competencias laborales en la empresa.

RESULTADOS

Entre los principales resultados, el total de encuestados tiene una percepción positiva sobre el apoyo que brinda la empresa para el desarrollo de sus habilidades y competencias profesionales, en este sentido, es un favor positivo. Por otro lado, en cuanto a la comunicación interna, solo el 66% considera que es efectiva, esto podría servir para que, los administradores implementen los mecanismos adecuados para mejorar la comunicación dentro de la organización, y así valorar el apoyo que se recibe, y al mismo tiempo, comunicar necesidades y aprovechar las oportunidades ofrecidas para maximizar su desarrollo profesional.

En relación al reconocimiento del trabajo bien hecho, la mayoría de los colaboradores tiene una percepción positiva, aunque un pequeño porcentaje no se siente adecuadamente reconocido. Esto sugiere que, si bien la empresa tiene prácticas de reconocimiento en marcha, es importante garantizar que estas sean consistentes y lleguen a todos los niveles, se puede mantener un canal abierto para que los empleados puedan expresar sus opiniones sobre el reconocimiento y sugieran mejoras.

Respecto a las capacitaciones ofrecidas para el desarrollo profesional, los resultados reflejan una percepción equilibrada, donde una mitad significativa de los encuestados está completamente satisfecha con las oportunidades de formación brindadas por la empresa. Esto garantiza que las capacitaciones sean relevantes, efectivas, y bien implementadas, se puede maximizar su impacto en el desarrollo profesional de los empleados y contribuir al éxito general de la empresa.

En cuanto a la retroalimentación sobre el desempeño, los resultados son mayormente positivos, aunque una pequeña proporción de los encuestados indicó no recibir suficiente retroalimentación, por ello Chubb Seguros promueve los Coffe Talks, los cuales son espacios

casuales e informales entre el líder y el colaborador y una taza de café, donde se conversa sobre el desarrollo profesional para ratificar una conducta o fortalecer otra.

Sobre la distribución de la carga laboral, aunque la mayoría de los encuestados considera que es equitativa, un porcentaje relevante siente que existe una carga desigual en ciertos casos. Se debe crear un ambiente en el que el feedback sobre la carga de trabajo pueda ser dado y recibido de manera constructiva, así mismo incentivar a los miembros del equipo a colaborar y apoyarse mutuamente. Esto ayuda a equilibrar la carga laboral de manera más efectiva, lo cual podría mejorar la satisfacción y productividad de los empleados.

La percepción sobre las oportunidades para el desarrollo de nuevas habilidades es mayormente positiva, destacándose que la empresa fomenta un entorno que facilita el aprendizaje y la adquisición de nuevas competencias. Sin embargo, algunos colaboradores consideran que podrían ofrecerse aún más oportunidades en esta área, mientras más exista cercanía entre el Líder y sus colaboradores, más se incrementan los niveles de satisfacción laboral, efectividad y desarrollo de habilidades.

El trabajo en equipo es otro aspecto altamente positivo dentro de Chubb Seguros. La mayoría de los encuestados coincide en que existe una colaboración efectiva entre los colegas, lo que genera un entorno de trabajo productivo y armonioso.

En términos de habilidades de liderazgo, la percepción general es positiva, aunque los colaboradores sienten que podrían beneficiarse de un liderazgo más fuerte y motivador en ciertos equipos. Esto sugiere que la empresa podría ofrecer un entorno emocionalmente seguro para el aprendizaje y manejo de errores, inspirando a los demás a desarrollarse, dirigiéndose con claridad al equipo hacia objetivos organizacionales, entre sus mandos intermedios y superiores.

Finalmente, la capacidad de comunicación en el trabajo se considera efectiva por la mayoría de los encuestados, reforzando la importancia de la claridad y la fluidez en las interacciones laborales. A pesar de ello, siempre se puede mejorar este aspecto para alcanzar niveles más altos de satisfacción entre todos los empleados, buscando resolver las dificultades del trabajo, abiertos a escuchar y comprender, y por ello hay una buena comunicación, y se mantiene una buena calidad de conversaciones entre equipos, clientes, líderes.

Basado en los resultados presentados de las preguntas aplicadas, estos hallazgos sugieren que Chubb Seguros ha establecido un entorno laboral favorable que promueve tanto el crecimiento profesional como la interacción efectiva entre los colaboradores y la empresa. La percepción positiva de los empleados hacia estos factores demuestra que la empresa está implementando prácticas efectivas para fortalecer el desempeño y la satisfacción de su personal.

CONCLUSIONES

La presente investigación sobre la influencia de las competencias profesionales en el desempeño laboral del personal en Chubb Seguros ha revelado que la empresa muestra un notable compromiso con el desarrollo y bienestar de sus empleados. A través de encuestas detalladas, se observó una tendencia positiva en la percepción de los empleados respecto a diversos aspectos clave que promueven su desempeño y satisfacción laboral.

Los resultados indican que el apoyo recibido por parte de los superiores en el desarrollo de habilidades profesionales, la comunicación interna efectiva, y el fomento de habilidades de liderazgo, son aspectos altamente valorados por el personal de Chubb Seguros. Además, se destacó la importancia de las oportunidades para el trabajo en equipo, una distribución equitativa de la carga laboral, y la existencia de capacitaciones orientadas al

desarrollo profesional. La retroalimentación recibida sobre el desempeño también juega un papel crucial en la percepción positiva del ambiente laboral.

Sin embargo, aunque los resultados en su mayoría son positivos, es esencial que Chubb Seguros continúe evaluando y mejorando sus políticas y prácticas laborales. La adopción de un método de evaluación constante podría proporcionar datos valiosos para identificar áreas de mejora y desarrollo profesional según las necesidades del personal, facilitándoles fluir y desarrollarse, alcanzando las metas y objetivos con mayores niveles de efectividad y satisfacción, esto a su vez asegura un futuro exitoso tanto para el personal como para la empresa en su conjunto.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilera, C. (2024, July 7). *Qué es la gestión de talento humano en una empresa*. Blog De E-learning. <https://www.ispring.es/blog/gestion-talento-humano>
- Barreras, I. Z. (2020). La gestión del talento humano: *Una necesidad para el desarrollo de las organizaciones*. *Revista Electrónica sobre Cuerpos Académicos y Grupos de Investigación*, 7(14), 21-42. Obtenido de <https://www.cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/view/208>
- Barreto, A. G. (2015). *Fundarvid: una contextualización de sus neologismos en la lengua de señas colombiana* (tesis de maestría, Universidad Nacional de Colombia). Repositorio Institucional UN. <http://bit.ly/2JHcwSV>.
- Capdevila, J. P. (2012). *Competencias laborales: remozamiento del concepto, método para valuarlas, medirlas y caracterizar a las personas*. Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3920458>

Castro, M. F. G. (2021). La gestión de talento humano y su influencia en el desempeño laboral para el éxito de las empresas. Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8042592>

Competencias más demandadas en empresas / Fundación Adecco. (2023, October 17). *El Blog De Empleo De Fundación Adecco*. <https://fundacionadecco.org/blog/competencias-y-habilidades-mas-demandadas-en-las-empresas>

Cruz Rizo, L., & Matos Hernández, E. C. (2017). *Culminación de estudios: Una propuesta integradora en la Educación Superior*. *Revista Científica Ciencia Y Tecnología*, 17(13). <https://doi.org/10.47189/rcct.v17i13.97>

Díaz, M. L. F. (2012). *Competencias claves de éxito para el desempeño sobresaliente del personal operativo de la planta productora de etanol del Ingenio Providencia S.A.* Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6586813>

Equipo editorial, Etecé. (2023, February 7). *Competencias profesionales - Concepto, tipos y ejemplos*. Concepto. <https://concepto.de/competencias-profesionales/>

Euroinnova International Online Education. (2024, July 8). *La importancia de conocer ¿qué son situaciones adversas?* <https://www.euroinnova.com/blog/competencias-profesionales-y-laborales>

Fuenzalida, A. (2024, April 2). *Competencias Laborales: Qué son, tipos y las 13 más buscadas*. Genomawork. <https://www.genoma.work/post/competencias-laborales>

- Grupoacms. (n.d.). *¿Qué mide la evaluación del desempeño?* GRUPO ACMS Consultores. <https://www.grupoacms.com/consultora/evaluacion-del-desempeno-laboral>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill/ Interamericana Editores S.A. de C.V
- Jovell, J. (2024, August 5). *Competencias Profesionales: Qué son, Tipos y Ejemplos*. Grupo Castilla. <https://www.grupocastilla.es/sabes-cuales-son-las-competencias-mas-valoradas-por-las-empresas>
- Mikhailenko, A. (2024, July 5). *Competencias laborales más demandadas en las empresas*. Blog De E-learning. <https://www.ispring.es/blog/competencias-laborales>
- Mori, K. O. C., & Bardales, J. M. D. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 2. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107
- Ortega, C. (2023, March 24). *Cómo realizar una evaluación de competencias laborales*. QuestionPro. <https://www.questionpro.com/blog/es/evaluacion-de-competencias-laborales/>
- Roberto, D. G. S., Francisca, C. M. M., Liccioni, E. J., José, V. M. H., Roberto, D. G. S., Francisca, C. M. M., Liccioni, E. J., & José, V. M. H. (n.d.). *Caracterización de las competencias laborales del talento humano en las organizaciones: un factor clave en la gestión administrativa*.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S221362020230004001

[20](#)

Syr, S. P. R., Lázaro, D. H., & Grisell, P. H. (n.d.). *Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud.*

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-

[21412012000400013#:~:text=Para%20que%20un%20profesional%20tenga,de](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412012000400013#:~:text=Para%20que%20un%20profesional%20tenga,de)

[%20las%20restantes%20condiciones%20existentes.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412012000400013#:~:text=Para%20que%20un%20profesional%20tenga,de%20las%20restantes%20condiciones%20existentes.)