

Licenciatura en Psicología Organizacional

“Plan de Carrera por Competencias profesionales para las áreas de servicios, ventas y repuestos de la empresa Tape Ruvicha S.A.E.C.A.”

Alumnos:

Christina Johansen

Víctor Benítez

Asunción - Paraguay

2017

ÍNDICE

Portada.....	I
Hoja de evaluación	II
Agradecimiento	III
Indice	V
Resumen	6
Presentación.....	7
Capítulo I Presentación y formulación del problema	12
1. Planteamiento y formulación del problema.....	13
1.2. Formulación del problema.....	20
1.2.1. Pregunta Principal	20
1.2.2 Preguntas Específicas.....	21
2. Objetivos.....	21
2.1. Objetivo general	21
2.2. Objetivos específicos.....	22
Justificación.....	23
Capitulo II Marco Teórico.....	28
2.1 Política de Recursos Humanos.....	29
2.2 Evaluación de desempeño	30
2.3 Carrera	31
2.4 Competencias	32
2.4.1 Características de las Competencias.....	34
2.4.2 Tipos de Competencias.....	37
2.5 Plan de Carrera	38
Capitulo III Diseño Metodológico.....	41
3.1. Definición y operacionalización de las variables.....	42
3.2. Tipo de estudio	43
3.3. Población y muestra	44
3.4. Procedimiento para la recolección.....	44
3.5 Plan de análisis	45
3.6. Implicaciones éticas.....	46
3.7. Delimitación Temporal.....	46
Capitulo IV Presentación de resultados.....	47
4.1 Área de repuestos.....	48
4.2 Área de Ventas.....	54
4.3 Área de Servicios.....	61
Capítulo V Conclusión	75
Conclusión.....	76
Recomendaciones.....	81
Bibliografía.....	84

Anexos.....86

RESUMEN

En la presente investigación se determinaron las características que debe tener un plan de carreras por competencias en la Empresa Tape Ruvicha SAECA, en las áreas de Servicios, Repuestos y Ventas. Se identificaron las competencias profesionales requeridas para cada puesto con ayuda de la evaluación 360° y las personas que ocupaban dichos puestos, relacionadas directamente con el puesto de trabajo y la empresa.

Los resultados arrojaron que las competencias profesionales más importantes para estas áreas son el trabajo en equipo, la empatía, las relaciones interpersonales y la tolerancia, así como las menos necesarias son la educación y la experiencia.