



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**“FACTORES INFLUYENTES EN LA PRODUCTIVIDAD EMPRESA
CLARO EN LA PROVINCIA DE ICA AÑO 2017”**

Presentado por:

MORAYMA DEL ROSARIO CAMPOS SOBRINO

Tesis desarrollada para optar el Grado Académico de Doctor en
Administración

Docente asesor:

Dra. Juana María Marcos Romero

DEDICATORIA:

**“LAS METAS SE CUMPLEN SI UNO LOS TRABAJA
DEDICADO A TODOS LOS QUE LUCHAN POR SER
MEJORES”**

RESUMEN

La investigación realizada está desarrollada por las competencias laborales y la productividad de la empresa TELEFONIA CLARO S.A. de la provincia de ICA, la empresa es un proveedor integrado de telecomunicaciones y servicios, que está dirigido a los mercados de personas, empresas y corporaciones.

Los instrumentos que se utilizaron fueron dos cuestionarios que contenían 10 preguntas cada una tomando en cuenta las dimensiones de cada una de las variables. Estos cuestionarios se aplicaron para el recojo de la información.

La investigación se basa en el objetivo de explicar cuánto se relaciona las competencias laborales en la productividad TELEFONIA CLARO S.A. ICA , el estudio corresponde a una investigación aplicada, de nivel Correlacional. La muestra estuvo conformada por 55 trabajadores de la empresa de las distintas áreas de trabajo.

Los resultados de la prueba de hipótesis indican que el valor crítico observado es $0.00 < 0.05$; entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir que las competencias laborales si influyen positivamente en la productividad de la Empresa TELEFONIA CLARO S.A. de la provincia de ICA.

Palabras claves: Competencias Laborales y la Productividad

INDICE

| | |
|---|----|
| DEDICATORIA..... | 02 |
| RESUMEN..... | 03 |
| INDICE..... | 04 |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 05 |
| II. PROBLEMÁTICA DE LA INVESTIGACIÓN..... | 07 |
| a) DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA..... | 07 |
| b) FORMULACIÓN DEL PROBLEMA..... | 09 |
| c) JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACION..... | 09 |
| d) HIPOTESIS..... | 14 |
| e) VARIABLES..... | 14 |
| a) OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN..... | 25 |
| b) OBJETIVO GENERAL..... | 25 |
| III. OBJETIVOS ESPECIFICOS..... | 25 |
| IV. MARCO TEORICO..... | 26 |
| V. METODOS O PROCEDIMIENTOS..... | 59 |
| VI. RESULTADOS..... | 67 |
| VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 78 |
| a) CONCLUSIONES..... | 78 |
| b) RECOMENDACIONES..... | 79 |
| c) BIBLIOGRAFIA..... | 80 |
| ANEXOS..... | 82 |

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

Este presente trabajo de investigación se realiza con la finalidad de poder evaluar si la competencia laboral se relaciona con la productividad de la empresa TELEFONIA CLARO S.A.

El investigador Reátegui (2016), nos dice que la productividad puede definirse como la relación entre los resultados y el tiempo en el que se lleva conseguirlo. Todo esfuerzo que se realiza toma su tiempo, y refiriéndonos en un ambiente laboral donde se ejecutan varios implementos, procesos, o cualquier otro conjunto donde se tenga que realizar una labor de trabajo, o sea transformado en un producto final. Se evalúa de acuerdo a los resultados que este demuestre con la labor que el trabajador ha realizado y como existen diferentes estrategias y habilidades que se puede realizar un trabajo en menos tiempo y con una mejor calidad y es demostrado como un mayor resultado, este es como tal un reflejo de una buena productividad.

La productividad está relacionada con la eficiencia y eficacia. Todo concepto que se relacione con el factor de productividad está enfocado en las dos principales palabras que comúnmente se aplica en una empresa, pero no todas saben aplicarla, algunas empresas fallan en el nivel de producción, por no saber desarrollar la eficiencia y eficacia entre empresa y trabajador, para que pueda ser una buena operación esta debe de ser capaz de sobrepasar el nivel que se le pide. Cuando las empresas cumplen su objetivo de productividad es porque trabajan en equipo, saben utilizar diversos instrumentos que se relacione y pueda lograr el mismo fin.

Mientras que la investigadora Domínguez (2015), comenta que la gestión total de la productividad puede definirse como el proceso de administración que siguen los cuatros fases del “ciclo de vida de la producción”. De acuerdo a lo mencionado se basa en aquellas estructuras que se ejecutan en una gestión de producción dada las circunstancias la

administración tiene mucho que ver con la productividad, ya que tiene que existir un manejo apropiado con un control que refleje como resultados positivos para dicha empresa.

Investigadora Becerra (2017) determinó que si existe relación de motivación en la productividad. Todo trabajador en una empresa realiza su trabajo con el fin de poder demostrar que es un buen empleado con la labor que realiza, pero en este sentido también es importante aplicar la motivación en cada trabajador para que realice su labor, en esto también ayudara a que el trabajador se identifique con la empresa y pueda realizar su trabajo con un mayor entusiasmo y pueda desarrollar nuevas estrategias o habilidades que este pueda encontrar gracias a la motivación.

El investigador Céspedes (2016), nos dice que la productividad es una medida de la eficiencia en el uso de los factores en el proceso productivo. Pues como se sabe toda empresa maneja distintos factores que de una u otra manera sea satisfactorio para que pueda brindarse cambios productivos que sean beneficioso para la empresa.

La investigación está estructurada en cinco capítulos tomando en cuenta una lógica secuencial conforme al Reglamento de la Oficina de Grados y Títulos de la Universidad

“AUTONOMA DE ICA”.

En el Primer Capítulo: Encontramos el problema, en el cual se detallan el planteamiento del problema, la formulación del problema, la justificación, objetivos y propósito de la investigación.

En el Segundo Capítulo: Se presenta el Marco Teórico, en el cual se desarrollan los antecedentes bibliográficos, base teórica, hipótesis, variables y la definición operacional de términos.

En el Tercer Capítulo: Se presenta la Metodología de la Investigación, en el cual se exponen el tipo de estudio, área de estudio, población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, diseño de recolección de datos y el procesamiento y análisis de datos.

En el Cuarto Capítulo: Se presenta el Análisis de los Resultados, aquí abarcará los resultados y la discusión propios de la investigación.

En el Quinto Capítulo: Se hace referencia a las Conclusiones y Recomendaciones, aquí nos habla acerca de las conclusiones relacionadas a la investigación de acuerdo con los resultados que se han obtenido al momento de aplicar el instrumento; y las recomendaciones debidamente formuladas.

Finalmente se exponen las referencias bibliográficas y los anexos.

CAPITULO II: PROBLEMÁTICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

Los conceptos referentes a las competencias se relacionan en distintas etapas que cada empresa tiene que dirigir y dominarlo para que este no delimite los objetivos y metas que se realizan, y para que esta sea una buena combinación debe de tener desempeños y criterios según la empresa, recordando pues que la persona debe tener conocimientos y saber utilizarlo para que este sea satisfactorio y se obtengan buenos resultados.

Respecto al sector de productividad nos referimos a la empresa y empleado, según Taylor nos dice lo siguiente: la empresa es igual a eficiencia que para ellos es de mayores ganancias y la palabra empleado es igual a mayor productividad y con un mayor salario, sabemos que las empresas equitativamente mejoran sus estrategias para que el trabajador pueda tener mejor su desempeño laboral dentro de la empresa, y el sector productivo de la empresa TELEFONIA CLARO -S.A. Está basado en vender y ofrecer su servicio enfocándose en su calidad y ventas de servicio telefónicos como más señal de red, minutos ilimitados, y megas de internet. Podemos decir entonces que las recompensas salariales son prácticamente premios de producción que determinan los esfuerzos individuales de cada trabajador y que dé el máximo de su capacidad para obtener mayor clientela frente a la competencia.

Hoy en día hablar de las competencias laborales estamos refiriéndonos a las cualidades, diferencias, habilidades, experiencias, conocimiento, que en marca a distintas empresas de nuestra localidad de ICA y en todo el Perú, pues como conocimiento todas las empresas tienen presente las competencia pues se sabe que es una herramienta que día a día se enfrenta, y que los procesos y la tecnología son de gran apoyo para poder ejecutarlo en plan de una buena estrategia y que brinde buenos resultados como final del proceso que se aplica.

2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

2.2.1 PROBLEMA PRINCIPAL

- ¿Cuáles son LAS COMPETENCIAS LABORALES EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA CLARO DE LA PROVINCIA DE ICA

2.2.2 PROBLEMA SECUNDARIOS

- ¿Cuáles son las características del desempeño de los trabajadores y su influencia en la productividad de la Empresa CLARO?
- ¿Cuáles son las características en el rubro de evaluación en los trabajadores con la productividad de la empresa TELEFONIA CLARO S.A.?

2.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

2.3.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

El trabajo de investigación se justifica porque de acuerdo a la tesis de Castañeda A., Chumbiauca K., Herrera G., Mora C., titulada *Relación de la forma profesional y la competencia laboral de los trabajadores de la empresa textil del valle del distrito de ICA Baja, provincia de ICA, departamento de Ica, año2016*; nos muestra que la investigación es de suma importancia, porque la empresa Textil del Valle existe un personal eficiente y con eficacia para que sus trabajadores puedan desarrollarse en sus capacidades y brindar la oportunidad de ascender a otros puestos; y su recomendación es que la empresa Textil del Valle está aplicando la investigación para reclutar personas innovadoras ya que ellos tienen nuevos conocimientos para ser aplicados en la empresa.

Las competencias laborales son dadas de manera constante y la productividad es lo que la empresa ejecuta constantemente en busca de nuevos resultados y mejoras para la empresa y que así logre el éxito.

Hoy en día referirnos a las competencias laborales entre las empresas es común que se perciba en diversos momentos ya que es el punto básico de enfrentamiento que ocurre por una nueva marca o mayor acogida de cliente, en donde se presenta diferentes estrategias que aplican para poder mejorar y de otra manera llevar la diferencia y delantera en un nivel más alto que el otro, pero para este caso también se tendrá que evaluar lo que es el tema de la productividad, pues es la base de poder reflejar los mejores resultados, reconociendo que gracias a ello la empresa demostrara sus mejores acciones y emprendimiento que realiza constantemente para mejorar cada día los factores de gestión, estrategia y servicios.

2.3.2. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Los instrumentos han sido diseñados por los mismos autores y validados por un juicio de expertos, teniendo en cuenta la confiabilidad mediante el alfa de cronbach, esta investigación al ser comparadas con otros proyectos de investigación resulta eficaz, entonces podemos deducir que tiene justificación metodológica.

Para lograr los objetivos planteados en la investigación, se acude a la aplicación de la técnica de investigación que es la encuesta, y las técnicas que fueron 2 cuestionarios, para medir las competencias laborales y la productividad de la Empresa CLARO S.A. La finalidad de la aplicación de estos cuestionarios busca comprobar el grado de relación que hay entre las competencias laborales y la productividad, la relación entre la evaluación, el desempeño laboral y la productividad que hay en los trabajadores de la empresa.

2.3.3 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

De acuerdo con los objetivos de estudio de la investigación, los resultados finales permiten encontrar soluciones a los problemas de competencias laborales y la productividad; y con ello se tendrá la probabilidad y posibilidad de dar alternativas de soluciones o propuestas de mejoras para la obtención de cambios en la empresa CLARO S.A. , ya que esta empresa cuenta con competencias laborales como son la empresa Movistar, Claro, Bitel, que concurrentemente presentan similares estrategias de ventas para conjugar y atraer mayor clientela para su empresa, pero la empresa TELEFONIA CLARO S.A cuenta con clientes potenciales que ayudan a que la empresa se mantenga en su propio nivel e incluso más altos que los demás, siempre resalta mucha sus estrategias y habilidades que es lo que a los clientes les gusta y gracias a ello la empresa se siente satisfecho con los resultados que generan gracias a sus procesos que ejecutan y bien la productividad es de gran importancia para toda empresa y tienen el reto de cumplir metas mensuales e incluso hasta diarias y es ahí donde se juegan diversas ideas para poder captar clientes de una forma más rápida y dar mejores resultados a la empresa.

2.3.4. JUSTIFICACIÓN LEGAL

Este trabajo de investigación se justifica en los siguientes aspectos legales:

Citado Constitución Política del Perú – Artículo 16: “El Estado coordina la política educativa. Formula los lineamientos generales de los planes de estudios, así como los requisitos mínimos de la organización de los centros educativos. Supervisa su cumplimiento y la calidad de la educación. Es deber del Estado asegurar que nadie se vea impedido de recibir educación adecuada por razón de su situación económica o de limitaciones mentales o físicas”. (Constitución Política del Perú, 1993, p.6)

De acuerdo con lo mencionado en este artículo, se hace referencia a que el estado tiene la facultad de enunciar ciertos lineamientos, requisitos y políticas que debe seguir toda institución educativa, así como también se encarga de supervisar que la institución cumpla con todos los procedimientos y parámetros expresados en la constitución. El estado tiene la obligación de velar por la educación en nuestro País, en donde a cada niño o adolescente no se le pueda negar el derecho de estudiar, ya sea por su situación económica o cualquier otro motivo.

Citado Constitución Política del Perú – Artículo 18: “La educación universitaria tiene como fines la formación profesional, la difusión cultural, la creación intelectual y artística y la investigación científica y tecnológica. El Estado garantiza la libertad de cátedra y rechaza la intolerancia. Las universidades son promovidas por entidades privadas o públicas. La ley fija las condiciones para autorizar su funcionamiento”. (Constitución Política del Perú, 1993, p.7)

Las universidades tienen por finalidad promover la investigación científica y formar profesionalmente a todos sus estudiantes a través de los conocimientos, valores y cultura que se pueda fomentar dentro de la institución.

Citado Reglamento de Grados y Títulos: “Los Grados Académicos y Títulos Profesionales son conferidos por la UPSJB en nombre de la Nación, de conformidad con la Ley Universitaria N°30220, el Estatuto de la Universidad y el presente Reglamento”.

En este reglamento nos indican todas las modalidades y requisitos que debemos seguir para adquirir el bachiller y el título profesional.

Este reglamento está dirigido a todas aquellas personas que han terminado sus estudios universitarios en las distintas sedes de esta institución, teniendo como principal objetivo que todos los graduados puedan obtener su grado académico y título profesional.

Ley Universitaria N° 30220. Capítulo VI - Investigación: La investigación constituye una función esencial y obligatoria de la universidad, que la fomenta y realiza, respondiendo a través de la producción de conocimiento y desarrollo de tecnologías a las necesidades de la sociedad, con especial énfasis en la realidad nacional. (Ley Universitaria, 2004, p.7)

De acuerdo con esta ley, en cualquier universidad, la investigación constituye una parte esencial y obligatoria, promoviendo el desarrollo de conocimientos en los docentes, estudiantes y graduados realizando investigaciones en base a los hechos que se viven en nuestra sociedad.

Resolución Rectoral N° 300-2017-R-UPSJB, Programa de Investigación: Líneas de Investigación: La línea de investigación que presenta es la del Comportamiento del Consumidor, donde se va a estudiar el escenario de innovación tecnológica e informática e identificar los productos más demandados en el mercado.

Organización Internacional del Trabajo - Artículo 2 A los efectos del presente Convenio, la expresión negociación colectiva comprende todas las negociaciones que tienen lugar entre un empleador, un grupo de empleadores o una organización o varias organizaciones de empleadores, por una parte, y una organización o varias organizaciones de trabajadores, por otra, con el fin de:

- a) Regular las relaciones entre empleadores y trabajadores, o
- b) Regular las relaciones entre empleadores o sus organizaciones y una organización o varias organizaciones de trabajadores, o lograr todos estos fines a la vez.
- c) Fijar las condiciones de trabajo y empleo

2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

2.4.1 HIPÓTESIS GENERAL

Existen factores influyentes en la productividad en la empresa claro en la provincia de Ica

2.4.2 HIPÓTESIS SECUNDARIAS

- El desempeño de los trabajadores se relaciona directamente con la productividad de la Empresa TELEFONIA CLARO S.A. de la provincia de ICA .
- La evaluación que se realiza a los trabajadores se relaciona directamente con la productividad de la Empresa TELEFONIA CLARO S.A. de la provincia de ICA.

2.5 VARIABLES

2.5.1. VARIABLE 1: COMPETENCIAS LABORALES

2.5.1.1. DIMENSIÓN:

- Evaluación

2.5.1.1.1. INDICADORES

□ Actividades

- Proyectos
- Procesos
- Estrategias
- Técnicas

2.5.1.2. DIMENSIÓN:

- Desempeño

2.5.1.2.1. INDICADORES

□ Habilidades

- Actitud
- Rendimiento
- Desarrollo
- Resultados

2.5.2. VARIABLE 2: PRODUCTIVIDAD

2.5.2.1. DIMENSIÓN:

- Eficiencia

2.5.2.1.1. INDICADORES

Responsabilidad

- Capacidad
- Trabajo
- Conocimiento
- Producción

2.5.2.2. DIMENSIÓN:

- Calidad

2.5.2.2.1. INDICADORES

Servicio

- Atención
- Promociones
- Producto
- Ventas

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

| VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | VALORES |
|---------------------------|-------------|-----------------|-------|-----------|
| COMPETENCIAS LABORALES | EVALUACIÓN | ACTIVIDADES | (1) | EXCELENTE |
| | | PROYECTOS | (2) | BUENO |
| | | PROCESOS | (3) | REGULAR |
| | | ESTRATEGIAS | (4) | MALO |
| | | TECNICAS | (5) | MUY MALO |
| | DESEMPEÑO | HABILIDADES | (6) | EXCELENTE |
| | | ACTITUD | (7) | BUENO |
| | | RENDIMIENTO | (8) | REGULAR |
| | | DESARROLLO | (9) | MALO |
| | | RESULTADOS | (10) | MUY MALO |
| PRODUCTIVIDAD | EFICIENCIA | RESPONSABILIDAD | (1) | EXCELENTE |
| | | CAPACIDAD | (2) | BUENO |
| | | TRABAJO | (3) | REGULAR |
| | | CONOCIMIENTO | (4) | MALO |
| | | PRODUCCION | (5) | MUY MALO |
| | CALIDAD | SERVICIO | (6) | EXCELENTE |
| | | PROMOCIONES | (7) | BUENO |
| | | ATENCIÓN | (8) | REGULAR |
| | | PRODUCTO | (9) | MALO |
| | | VENTAS | (10) | MUY MALO |

DEFINICIÓN OPERACIONAL:

a) Conocimientos

Es la capacidad más importante que posee el ser humano en un conjunto de información que almacena información, la capacidad que posee el conocimiento es intelectual pese a que el ser humano tiene la facultad de retener un sin número de ideas potenciales porque precisamente no ocupa un lugar o espacio dentro del cerebro.

b) Desempeño

Es el grado habilidad, actitud que posee el ser humano para desempeñarse con el fin de cumplir con sus tareas designadas, como también demostrar aptitud y plantear mejor cualquier estrategia que la persona quiera ejecutar, recordando que el buen desempeño depende del lugar donde lo realice teniendo todos los materiales e instrumentos para poder cumplir con sus actividades.

c) Desempeño laboral

Es donde las personas manifiestan sus habilidades, comportamiento, experiencias y lo plantean en un solo estándar de tarea para desarrollarlo dentro de una empresa.

Se conoce también como el nivel técnico que realiza el empleado para poder demostrar un rango superior y pueda destacar un mérito en la empresa donde labora, o como también demostrar las cualidades que frecuentemente dan buenos resultados y son beneficiosos para el empleado como trabajador de una determinada entidad.

d) Recursos

Son aquellos medios materiales que se utilizan para satisfacer necesidades y lograr los fines propuestos y ayudará a facilitar las tareas ya que teniendo los recursos necesarios se podrá concretar mejor las cosas. Son denominados aquellos componentes que apoya en beneficio a todo lo que se quiera realizar, son fuentes que al momento de ser aportados tienen un gran valor para nuestra sociedad porque de una u otra manera nos satisfacen logrando nuevas cosas y aportar un recurso sirve de mucho en las tecnologías ya que sirve para perfeccionar algo o innovar un nuevo producto o servicio.

e) Participación

Es la unión que se tiene dentro de un grupo de trabajo aportando ideas, mensajes con el fin de unir ideas y realizar de la mejor manera el trabajo u actividad. Existen varios tipos de participación, una de ellas es la participación ciudadanía que es donde todas las ciudadanías forman un comité para elegir a sus alcaldes o representantes, este conjunto de ciudadanía o pueblo participan en el sufragio de elecciones con el fin de logran una comunidad más democrática, por otro lado, tenemos la participación política es quien tiene derecho obligatorio a cumplir con las normas del gobierno que es sufragar en elecciones políticas.

f) Aptitud

Se refiere a las capacidades cognitivas que posee una persona para realizar alguna actividad, cada persona posee distintas aptitudes al momento de desempeñarse. Es el carácter que poseen al enfrentarse a alguna competencia donde lo impulsa a tomar mejores decisiones y obtener un mejor resultado.

Realizar una evaluación de aptitud sirve para demostrar cuáles son sus principales fortalezas y debilidades para ir descartando las situaciones más débiles e ir mejorándolo

g) Talento

Es la inteligencia, aptitud de crear algo y desarrollarlo, una persona que posee del talento por lo general se desempeña en el arte y la imaginación y que tiene la capacidad de poder aprenderlo de una manera más rápida y lo ejecuta de una forma distinta a las demás personas y genera una gran diferencia con el talento que posee muchas veces estas personas que poseen esta habilidad patentan nuevas cosas y las demás personas lo aplican como ejemplo para cualquier actividad que quieran presentar o realizar.

h) Metas

Es un proceso que el individuo va escalando para llegar a un objetivo en un determinado tiempo luego de cumplir los objetivos deseado ya que toda persona en momentos de su vida llega a tomar decisiones inteligentes que para ello se ejecuta un plan con objetivos razonables que ayuden lograr a llegar a la meta que buscaba, para sentirse satisfecho con el esfuerzo que desarrollo y planteo en momentos previstos.

i) Desarrollo

Es el crecimiento de algo que se da mediante un determinado tiempo y se plantea de una manera distinta y en cualquier ámbito ya sea personal como profesional, este obtiene resultados diferentes a lo anterior que se logra gracias a ello otra mejor expectativa porque se manifiesta de otro rango o hasta se mejora a un 100% en lo que se quiere desarrollar.

Es un proceso de cambio, transformación en la cual en la medida que pasa el tiempo se va transformando ingeniando nuevas ideas y perfeccionándolo en medida de desarrollo para un fin objetivo

j) Rendimiento

Es el resultado que se obtiene después de haber realizado alguna tarea o proyecto, el buen rendimiento que se obtiene es de acuerdo a como se ha estado realizando las tareas, evaluar el rendimiento significa medir el comportamiento y verificar todo lo que se ha realizado y llegar a una sola conclusión, teniendo en cuenta que el rendimiento también es el acto por la cual personas u individuos trabajan y se desempeñan.

k) Procesos

Es el conjunto de técnicas que se utilizan para desarrollar una preparación o gestión de lo que se requiere ejecutar para lograr el fin que se quiere obtener y es de gran evolución para una transformación que se busca obtener. Es el ciclo vital que va avanzando y se va ejecutando mientras avance el proceso de algo se va proyectando a mejores cosas y cada cambio tiene es por un fin significativo.

l) Eficiencia

Es la acción de lograr objetivos u metas sin haber utilizado tantos recursos, y obtener mejores resultados, como también se especifica en reducir el tiempo de trabajo que ya lo tiene estimado o determinado pues ser eficiente es tener responsabilidad y disciplina, y tratar de evitar cometer errores.

m) Habilidades

Es la capacidad de hacer o realizar algo de una manera astuta, es el talento que poseen las personas al pensar e imaginar algo que quiere crear y lo desarrollan en

momentos oportunos y necesarios para que puedan ser reflejados de una excelente forma. Todos los seres humanos somos capaces de poder desarrollar este talento y saber demostrar diferentes destrezas para un distinto fin, pero con una esencia que lo caractericé.

n) Evaluación

Es la supervisión que se realiza al momento de evaluar o calificar un trabajo y darle aprobación de que esta conforme, recordando que este se realiza con el único fin de captar principios básicos que se encuentre en el desarrollo de una empresa y analizar así los sistemas de evaluación de desempeño que presentan cada trabajador, entonces para poder analizar de una manera más eficiente es medir mejor los factores del rendimiento, productividad o cualquier otra habilidad que se pueda percibir.

o) Trabajo en equipo

Es la organización de un determinado número de personas de acuerdo a las experiencias, personalidad, donde cada miembro proporciona ideas, información, interviene cooperando con el equipo y brindando soluciones con el fin de hacer el mejor equipo y tener óptimos resultados , mientras más personas se unan a un equipo de trabajo será más beneficioso y fortalecerá a ese equipo a desarrollar mejor el equipo y obtener óptimos resultados en algún proyecto u actividad que se quiera realizar , en sentido que existirá más dialogo entre ambos integrantes y habrá una dinámica de equipo , dentro del grupo de trabajo existirá un líder que esté a cargo de ese grupo donde designara una tarea para cada uno de los integrantes y tendrá a potestad de tomar alguna decisión que conlleve a los buenos resultados del equipo.

p) Calidad

Es el dominio de realizar algo con excelencia cumpliendo con todos los parámetros que se les pide, de esta manera hacer algo de calidad tiene mejores prospectos de que tengan una buena acogida. Tener calidad en el trabajo, en los servicios, productos, o calidad de vida es saber que estás haciendo bien las cosas. Tener un producto o servicio de calidad es en beneficio para quien lo brinde ya que será un éxito porque todos van a requerirlo y de tal modo que esto incrementará la rentabilidad. Es un indicador que garantiza la eficacia de un producto o servicio.

q) Estrategias

Conjunto de acciones que se toman para complementar una actividad y realizar un fin determinado para poder obtener mejores resultados de una manera distinta y esto marca la diferencia con los demás, de una cierta forma es un método mejorado que se plantea para un fin exitoso que toda persona profesional lo aplicaría para obtener mejores conocimientos frente a los resultados que presente.

r) Control

Es un mecanismo que sirve para supervisar y fiscalizar los procesos de actividades que se lleva a cabo dentro de una empresa con el fin de corregir irregularidades que puedan tener efectos de errores y afectar la producción de la empresa, tiene la finalidad de llevar a cabo inspeccionar al momento de la supervisión, es dar un seguimiento hacia un producto, servicio, proyecto antes durante y después que se realice al obtener un producto servicio u proyecto de calidad, al ejecutar el control me permite detectar los errores que están ocurriendo antes durante y después de realizar lo mencionado anterior, de manera que serán aislados en el momento para poder solucionarlos de la manera inmediata y no afecte en medida

de su ejecución ,los resultados que se obtienen al finalizar dependen de la supervisión que se ha realizado al momento , tener en cuenta que la revisión es casual ya que pueden haber fallas escondidas que es difícil de darse cuenta de lo que está ocurriendo.

s) Resultados

Es lo que se obtiene al final de un proceso de trabajo que se ejecuta con el fin de obtener mejores rendimientos y lograr nuevas expectativas para lograr un mejor efecto y marcar una gran diferencia para sentirse satisfecho debe de ser positivos. El resultado se obtiene de las acciones u trabajo realizado donde se tendrá buen resultado o mal resultado dependiendo de lo tan eficiente ha sido la actividad, algunos resultados pueden serán números que identifiquen que tan buenos son, en otros casos solo son palabras que definen a una conclusión, o también en otros casos pueden ser positivos o negativos.

En el sentido de una empresa los resultados que arroje serán el fruto del trabajo por cada trabajador en su desempeño y su desarrollo, también tendrá que ver con el manejo de los subordinados en la toma de decisiones y la gestión que tenga dentro de esa empresa, además hay resultados que van en contra de nuestras expectativas que salen a último momento no planeados, donde son afectos que salen de imprevistos. Algunos resultados son examinados o cotejados por varios jurados y son revisados minuciosamente mientras otros responden rápidamente.

t) Gestión

Es el conjunto de facilitar archivos, documentos, y conseguir un propósito, es la acción de dirigir, controlar, planificar proyectos que se llevara a cabo en un determinado tiempo, de la gestión depende los buenos resultados que se obtenga en la empresa también dentro de la gestión hay distintos puntos a tratarse existe

la gestión de presupuesto participativo que se da en un grupo de trabajo donde estará conformado por varias áreas de trabajo donde se desarrollara trabajos y cada área estará presentado una gestión de presupuesto que se requiera y donde el jefe u gerente será la máxima autoridad de evaluarlos y llegar a una conclusión . También existe la gestión de proyectos que significa dentro del municipio los proyectos que gestiona el alcalde u otra constructora.

Existe la gestión social que se realiza dentro de comunidades donde tiene obstáculos y se ayuda a superarse mejor y tener cambios de tecnologías para el beneficio de todos en mejor calidad de vida.

En la gestión que se realice mientras este conformado por más integrantes que dirigen dicho proyecto será en beneficio para ponerlos a desarrollar, la función principal de la gestión es perfeccionar las funciones que se otorga para el cumplimiento de metas y la rentabilidad de la empresa. Gestionar es realizar una planificación y organización que serían designados entre las áreas y demás que llevaran a cabo las tareas.

CAPÍTULO III: OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 OBJETIVO GENERAL

Analizar LAS COMPETENCIAS LABORALES EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA CLARO PERÚ.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Estudiar las características del desempeño de los trabajadores y su influencia en la productividad de la Empresa TELEFONIA CLARO.
- Determinar las características en el rubro de evaluación en los trabajadores con la productividad de la empresa TELEFONIA CLARO S.A.

CAPÍTULO IV: MARCO TEÓRICO

4.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

En el presente trabajo de investigación, se detalla los antecedentes bibliográficos donde se realiza una búsqueda sobre temas. A continuación, se presenta los siguientes antecedentes nacionales, regionales e internacionales.

4.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

- Mazuelos (2013) título de investigación “efectos de la aplicación de un modelo por competencias en la selección de personal docente de una institución dedicada a la enseñanza de idioma” pontificia universidad católica del Perú escuela de posgrado. Esta investigación es realizada en una escuela de idiomas en la cual percibe el siguiente problema refiriéndose a qué efectos tiene la aplicación de un modelo por competencias en la selección del personal docente de la institución, percibiendo siempre la rotación de los trabajadores y entonces su objetivo nace desde ahí porque vio la necesidad de cambiar y plantear algo diferente para recursos humanos, y pueda ser una mejora continua que la institución pueda mejorar y luego perciba resultados diferentes, y después con respecto al tipo de investigación es un enfoque cualitativo porque deseaba obtener análisis de los siguientes puntos: la visión holística y global, en analizar la realidad que se percibe en la institución, entonces el camino se convirtió en el estudio de paso a paso que se realizaría en donde

por cada estudio que se realizaba se encontraba resultados, luego la etapa de diseño resulto efectiva para la investigadora por cada con cada resultado ella estudiaba y analizaba para luego determinar una gran medida de selección de estrategias para que den un buen resultado a la institución y obtenga un control para lograr su propósito.

- Alva y Juárez (2014) título de la tesis “relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa chimú agropecuaria S.A del distrito de trujillo-2014” en la universidad privada Antenor Orrego de la facultad ciencias económicas de la escuela profesional de administración de Trujillo, en la cual esta investigación tiene como propósito establecer dicha relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de la empresa como también nos mencionan que en la actualidad existe una gran diferencia entre la satisfacción laboral con respecto a la productividad en donde la realidad no debería ser así, porque genera una gran disyuntiva y no logra ser productivo para la empresa, siempre es bueno que este se maneje en un mismo nivel y no sea deficiente. En consecuencia, también es importante mencionar que las remuneraciones y reconocimiento para el empleado es importante porque a ellos lo motivan e inspiran a poner más desempeño y lograr sus metas en corto tiempo y mejoran o cambian de tácticas sus estrategias para un mejor rendimiento laboral, luego como conclusiones presentan los siguientes conceptos: que si existe un nivel de medio de satisfacción para una mayor mejora de los trabajadores en su ámbito laboral y que realizan su trabajo de manera limita y congruente a los resultados que la empresa requiere, también que existe un nivel medio de productividad pues para mejorar este punto se debe gestionar mejor la

gestión de capacitación y poder demostrar otro nivel más alto y óptimo para la empresa, se recomienda implementar un programa de incentivos según el desempeño laboral, como también una gestión proactiva para potenciar las competencias.

- Carrasco (2015) título de la investigación “gestión por competencias y desempeño laboral del personal administrativo en la municipalidad distrital de san jerónimo”. Al referirse con respecto a la gran diferencia entre instituciones públicas y privadas, existe una gran diferencia y deficiencia en las públicas pues siempre se presenta una disyuntiva con respecto a esta duda y es por ello que se necesita evaluar y conjugar las relación entre la gestión y el desempeño del personal administrativo de la municipalidad, su objetivo de autora es poder mejorar la actividad de gestión frente a la competencia y saber simular una excelente gestión para así encontrar los resultados óptimos para mejorar la calidad de la institución, es importante que el personal administrativo que laboral en la municipalidad tenga conocimiento y habilidades que pueda destacar y sobresalir con respecto a las actividades que ejecuta en la institución y para mejorar las habilidades y capacidades es desarrollar una táctica distinta para encontrar las estrategias puntuales que se debe de aplicar y ponerla en marcha a toda la organización, este tipo de estudio pertenece a un enfoque cuantitativo con las funciones obsérvalas y susceptibles, se enfoca a esa manera porque las hipótesis se necesita probar y son con numérica y establecer patrones de establecimientos para que se pueda reconocer impredeciblemente. es por ello que se recomienda diseñar un programa de mejoramiento continuo para que se ejecute de una manera más rápida y

obtener los resultados de procesos listos para presentárselos a los empleados con la finalidad de estimular las relaciones laborales.

4.1.2. ANTECEDENTE REGIONAL

- Castañeda, Chumbiauca, Herrera y Mora (2016) título de la investigación “Relación de la forma profesional y la competencia laboral de los trabajadores de la empresa textil del valle del distrito de ICA baja, provincia de ICA, departamento de Ica, año 2016” como objetivo principal tiene en determinar la relación entre la formación profesional y competencia laboral en los trabajadores de la empresa textil del valle del distrito de ICA baja, provincia de ICA, departamento de Ica, año 2016 y en sus conclusiones nos dice que la investigación es importante para la empresa textil del valle porque podemos ver que existe personal eficiente y con eficacia para desarrollarse sus capacidades y brindarle la oportunidad de ascender a otros puestos. y su recomendación es que la empresa textil del valle está aplicando la investigación pues deberá reclutar personas innovadoras ya que ellos tienen nuevos conocimientos para ser aplicados en la empresa.
- Mesías (2017) título de la investigación “influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores del área de producción en la empresa complejo agroindustrial Beta S.A de la provincia ICA, 2017” tiene por objetivo principal determinar la influencia que existe entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores del área de producción de la planta ICA, perteneciente a la empresa Complejo Agroindustrial Beta S.A de la provincia de ICA, región Ica. 2017. Se concluye

que los colaboradores están satisfechos al sentir que su trabajo apunta a los objetivos de la empresa, donde se observa que 71 trabajadores representan el 93% de este grupo consideran que se siente satisfecho ya que su trabajo apunta a los objetivos de la empresa. y recomienda lo siguiente implementar dentro de la política de recursos humanos y de responsabilidad social empresarial, el reconocimiento periódico del desempeño y los logros alcanzados por el colaborador de manera pública, por medio de diplomas, certificados o incentivos económicos.

4.1.3. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

- Torres y Torres (2010) en su tesis titulada “Capacitación Por Competencias Laborales Un Logro Productivo Para La Empresa Farmacéutica Laboratorios De Colombia”, Pontificia Universidad Javeriana Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas Administración de Empresas Bogotá, D.C. esta investigación desea implementar un programa de capacitación basado en competencias laborales dirigidos a la fuerza de ventas de la empresa laboratories de Colombia para poder fortalecer mejor sus ventas y desarrollar de una mejor manera la capacitación dentro de la empresa, y esta sea ejecutada para cumplir los objetivos teniendo en cuenta un modelo de base, ellas han aplicado la metodología exploratoria y para conseguir los resultados realizaron encuestas y fueron a expertos para poder desarrollar mejor lo que son las entrevistas y colocar mejores resultados de lo que se quiere obtener para así poder conjugar con los objetivos de la investigación.

Luego como una de las recomendaciones más importantes que las puedan brindar a la empresa es que verifiquen y estudien mejor las alternativas de capacitación que se desea aplicar ya que existen varias que se puedan desarrollar que primero deben de analizar el entorno de la empresa y el de sus trabajadores, verificar su labor y brindarle lo necesario y que pueda ejecutarse de una manera fácil para que pueda desarrollarse más rápido sin tantos errores y no demore tanto tiempo en ver los resultados.

Como apreciación final nos dice que es de gran importancia poder ejecutar el plan en marcha con respecto a la capacitación que se desea aplicar en la empresa, siguiendo los resultados de los encuestados que ya se realizaron con el único fin de poder diseñar la investigación y poder así lograr que exista una buena alternativa de estudio para poder plantearlo y que se realice pues ellas resalta el punto de que los empleados deben de estar llenos de conocimientos brindados por la empresa que en este caso se quiere desarrollar la capacitación con el único fin de poder captar otro nivel de reconocimiento con los trabajadores y que se distinga el antes y después de aplicar la capacitación en ella, para que luego frente a la competencia laboral pueda rescatar las habilidades y pueda así mejorar más rápido los niveles de ventas y puedan salir mejores productos para los clientes.

- Gómez y Mendoza (2013) el título de la investigación “modelo de gestión por competencias para la empresa ACMED S.A.S.” de la universidad de Cartagena facultad de ciencias económicas programa de administración de empresas Cartagena. Pues al tener ellas presente en esta investigación la gestión de competencias existen simplemente para tener en cuenta el que

hacer, saber hacer, y en conjunto como hacer el saber para que este sea óptimo desarrollo para la empresa que es su objetivo y plantean el problema de cómo desarrollar un sistema de gestión de competencias para mejorar la competitividad, tienen presente que en el mundo laboral que hoy en día existe se percibir mayor porcentaje de competencias y es allí donde evalúan y dicen que recursos humanos es el área más importante en el que debe ser evaluado y capacitado para que este realice mejor su desempeño laboral y pueda generar buenos resultados para la empresa y no perjudique tanto al nivel de competencia frente a su entorno, también menciona que el modelo de gestión que se propone es para un modelo gerencial quiere decir que es para todo los sectores y que así facilitara a la organización para que puedan conjugar buenas estrategias y que se pueda impulsar el desarrollo y mejoramiento individualmente.

Luego la presente investigación es de carácter descriptivo debido a su problema y objetivo que es implementar una gestión de competencias para que la empresa logre obtener una diferencia en cuanto al modelo de gestión que se aplicara y para así luego realizar la evaluación y estructurar el sistema que se planteara para el mejoramiento de la empresa, para todo ello realizaron un diagnóstico de las necesidades para saber qué hacer con respecto a ese punto entonces lo que requerían la empresa era: desarrollo, talento, estrategias, mejor aplicación de funciones y relaciones interpersonales y luego como conclusiones nos dicen que al aplicar el talento humano es preferible ejecutarlo en el área administrativa y como también en toda la organización para eso es necesario evaluar los cargos y su fuerza laboral que realiza mensualmente, también mencionaron que la

capacitación es un programa de entrenamiento para que el empleado pueda obtener un perfil más adecuado para la organización.

- Vera (2016) título de la investigación “la gestión por competencias y su incidencia en el desempeño laboral del talento humano del banco Guayaquil agencia Portoviejo” de la universidad técnica de Manabí facultad de ciencias administrativas y económicas escuela de administración de empresas, Ecuador. En esta investigación tiene en cuenta la importancia de recursos humanos porque es el factor clave dentro de la organización y pues plantea su problema de como incide la gestión de competencias en el desempeño laboral de talento humano del banco, que para ello su objetivo es analizar constantemente la gestión que se está implementando para investigar mejor la evaluación del desempeño que realizan en su labor y así poder encontrar más rápido los resultados de la investigación y lograr eficientemente lo que se busca en el banco que es la mejora de gestión y poder determinar si cumple los requerimiento con respecto al talento humano del trabajador pues es importante que se lleve a cabo un plano donde reflejara como aumentar más rápido la calidad y de qué manera los colaboradores se enfrenta en su determinada situación. Como conclusión plantean que es un modelo conductista en donde las competencias son definidas por los empleados con un mejor desempeño que realice y lo genere principalmente en el liderazgo, también resalta que el banco si mantiene su clima laboral y este es favorable en cuanto a sus estrategias y que el talento humano siga desarrollando con un nivel alto.

4.2. BASE TEÓRICA

4.2.1. PRIMERA PARTE: COMPETENCIA LABORAL

4.2.1.1 Concepto de Competencia

Es el enfrentamiento que se da entre dos o más individuos donde se pretende a llegar a un mismo objetivo, la competencia abarca un conjunto de capacidades y cualidades que poseen, donde permiten analizar, tomar decisiones en asuntos a desarrollarse es por ello se realiza la competencia para definir los resultados y llegar a una conclusión entre ambo participantes.

Según el autor Gardner (2008) nos habla que la competencia es: Saber hacer en un contexto socio cultural específico, en donde el ser humano es capaz de resolver problemas reales (no hipotéticos) y elaborar productos (tangibles o intangibles) que son importantes para él o para una comunidad determinada.

Es aquí donde podemos distinguir a un individuo superior al otro de acuerdo a la evaluación que se realiza. Una competencia es una forma de demostrar el empeño y valentía que brindan en luchar por un bien objetivo.

4.2.1.2 Definición de Competencia Laboral

Según la OIT, (1995-1997) “Es la capacidad real para lograr un objetivo o un resultado en un contexto dado, también es la construcción social

de aprendizajes significativos y útiles para el desempeño productivo en una situación real de trabajo que se obtiene no solo a través de la instrucción, sino también y en gran medida mediante el aprendizaje por experiencia en situaciones concretas de trabajo”.

Competencia laboral más allá de ser un enfrentamiento de desafíos que nos impongan, este desafío hace que desarrollemos nuestra capacidad con excelencia.

4.2.1.3 Clases de Competencias Laborales

Según Crisanchó. (2014), nos dice que las clases de competencias laborales son las siguientes:

- **Competencias personales**

Son competencias que se desarrolla de manera individual aplicando sus conocimientos y cumpliendo con sus responsabilidades como ser puntual en trabajo mantener el respeto por los demás, ser honesto con su trabajo y compañeros etc.

- **Competencias de concepto propio**

Son competencias que se demuestran propiamente y se demuestra dentro de una organización. El colaborador dentro de una empresa es denominado como líder, innovadores, etc. de acuerdo al esfuerzo propio y al aporte que tiene con la empresa en el cumplimiento de tareas.

- **Competencias metodológicas**

Son competencias que se aplican teóricamente en el desempeño de sus funciones. Teniendo en cuenta que debe tener toda la información para cumplir con sus funciones.

- **Competencias prácticas**

Son competencias que se aplican con métodos o técnicas que son utilizadas por el colaborador para desarrollar o ejecutar tareas designadas

4.2.1.4 Tipos de Competencias Laborales

Según Barrios (2000), en el documento Competencias laborales, se sustenta que los tipos de competencias laborales son:

- **Competencias laborales específicas**

Son utilizadas en el desarrollo de funciones que cumplen cada área de trabajo de una empresa, poniendo en práctica todas las experiencias adquiridas, conocimientos y habilidades, donde cada integrante trabaje con dinamismo y creatividad aplicando todo lo antes mencionado para obtener los mejores resultados de acuerdo a su trabajo realizado.

Competencias transversales

Son características que los trabajadores poseen y que pueden desenvolverse poniendo en prácticas sus habilidades, además estas competencias permiten desarrollarse en su propio entorno ya que son competencias que se desarrollan en diversas áreas y son solicitadas en áreas específicas como sub áreas y distintos sectores a desarrollarse.

- **Competencias básicas**

Es el tipo de competencia que el ser humano desarrolla englobando sus conocimientos, habilidades y actitudes, son competencias que todo ser humano desarrolla para su uso personal y profesional, esta competencia ha debido ser desarrollada al haber culminado las enseñanzas, es ahí donde la persona ya está preparada para su nueva etapa que desarrollara, también debe de complementar aportando nuevos conocimientos y las experiencias que va adquiriendo en el camino.

- **Competencias laborales generales**

Es un tipo de competencia que no está relacionada a laborar para una empresa, y obligaciones que cumplir.

Es el tipo de competencia donde tienen su propio negocio y propia actividad que realizar, donde genera empleo para otras personas que puedan ocupar un puesto dentro del negocio.

La competencia se ve reflejada entre todos los negocios que tengan similitud de productos que ofrecen.

Competencias conductuales

Este tipo de competencia hace referencia a la conducta de comportamiento que posee el individuo con su entorno en que se Sitúan.

- **Competencias técnicas.**

Son aquellas competencias específicas donde se desarrollan utilizando herramientas como tecnologías, y son necesarias para que los trabajos puedan obtener mejores resultados.

4.2.1.5 Evaluación de Competencias Laborales

Es un proceso que se realiza para determinar qué tan competente es una persona dentro del ámbito laboral y que tanto no produce para una empresa, sirve para medir su desarrollo profesional y su desempeño que realiza.

Se conoce por evaluación de competencias cuando se recolecta datos acerca de lo que se ha desarrollado y se comparan con el perfil de competencias que están requiriendo.

Para la organización:

- Sirve como base para la selección del personal.
- Se aplica la evaluación personal.
- Ayuda a capacitar mejor al personal.
- Apoya al personal con charlas de trabajo y liderazgos, donde aplican sus conocimientos y desarrollan su capacidad.
- Surge la mejor comunicación del jefe subordinado acerca del área donde va a desempeñar.

- Aumenta su nivel de productividad

Para los trabajadores:

- Verificar si la competencia que aplica es la adecuada que está requiriendo la empresa.
- Facilita a poder escalar profesionalmente.
- Recibe premiación como el trabajador del mes.
- Le permite obtener línea de carrera.
- Ayuda que el trabajador sea más eficiente en lo que se le designen.

Para los supervisores:

- Permite plantear mejor la toma de decisiones acerca de un cambio.
- Adaptabilidad de comunicación entre los que están a cargo de ellos.
- Ayuda a mejorar la planificación de trabajo.
- Medir el desempeño de ellos.

4.2.1.6 Ventajas de competencias laborales

Dentro de las ventajas que abarca las competencias laborales, se enfoca en los trabajadores, la empresa con el fin de buscar una mejor posición para la empresa aumentando la productividad y diferenciándose de las demás competencias, tenemos las siguientes ventajas:

Para el trabajador

- Para un trabajador la motivación es saber lo que la empresa espera de él, que el trabajador si cumple con sus obligaciones, si sobresale y cumple con todas las metas y expectativas.
- Reconocer las competencias que ellos desarrollan de acuerdo sus experiencias obtenidas.
- Las capacitaciones que se le brindará, será beneficioso para mejorar su desempeño de competencias.
- Permite poder desarrollar todas sus capacidades.
- Tendrá más oportunidad de posicionarse en otras áreas y en otras empresas ya que cuenta con las suficientes experiencias.

Para la empresa:

- Favorece a realizar mejor la selección de personal.
- Evalúa al personal de acuerdo a sus experiencias y logros.
- Determinar un puesto para un trabajador revisando su hoja de vida, evaluando constantemente y teniendo en cuenta como de se desempeña el trabajador para colocarlo en un puesto determinado.
- Permite tener más gestión dentro de la empresa.
- Desarrolla mejor el trabajo en equipo por un solo fin.

4.2.1.7 Niveles de Competencia laboral

Según, Richardson (2013) define como el grado de competencia mezclando todos los factores que lo componen como la toma de

decisiones, el ambiente de trabajo, ejecutar los trabajos. Entonces en base a ello determina 5 niveles de competencia laboral:

Nivel 1

Es la ocupación donde existe un grupo de trabajo, y se aplica de manera rutinaria.

Nivel 2

Es el nivel que forma parte de un equipo, pero compite individualmente, en algunas ocupaciones pide ayuda a otros integrantes.

Nivel 3

Es la competencia en una variedad de trabajos, y que es desempeñada en varios contextos.

Nivel 4

Es el nivel donde se trabaja y compite con mucha responsabilidad y empeño.

Nivel 5

Dentro de este nivel es donde se ejecuta, diagnostica y desarrolla con una responsabilidad propia y de los demás para alcanzar un solo propósito.

4.2.1.8 Procesos para aplicar el enfoque de competencia laboral

Procesos a analizar:

Certificación de competencias

Es un proceso por el cual se demuestra todos los conocimientos, rendimientos que se ha tenido durante su desarrollo laboral, mediante este proceso se ha pasado por una evaluación para poder obtener esta certificación, está basada en una garantía para los trabajadores en poder demostrar en otras entidades cuanta eficiencia desarrollaron.

Normalización de competencias

Luego de haber realizado la identificación de competencia se pasara describir entre trabajadores, empleadores y otras identidades, normalizar las competencias tiende a asumir responsabilidades , para poder desarrollar este proceso de normalización en las competencias , la empresa tendrá que fijar aspectos relevantes de otorgar la autonomía a un trabajador porque de ello dependerá el éxito de la empresa teniendo en cuenta que tendrá que poner su responsabilidad y desempeño frente a la competencias .

Identificación de competencias

Las competencias se identifican a base de la existencia del trabajo, dentro de la identificación se analiza que puede obtenerse desde un puesto de trabajo, mucha más hasta un puesto ocupacional, la identificación de competencias es un proceso por la cual indagan y formulan las competencias a desempeñar.

Formación basada en competencias

Teniendo listo las competencias y su normalización, se pasará a diseñar y redactar los currículos o hoja de vida de formación de los trabajadores donde esto es viable ya que dentro de su formación conllevará a la norma por ello tendrá más eficiencia en sus competencias dentro del sector empresarial. La formación en competencias es el proceso de estructurar la formación de la educación de manera que proporciona un alcance a su desarrollo y obtendrá como resultado tener más desempeño profesional y laboral.

4.2.1.9 Pirámide de Abraham Maslow

Abraham Maslow (2012) determina estos niveles que se agrupan en una pirámide de las necesidades humanas.

Según Acosta. (2012) es una teoría psicológica propuesta por Abraham

Maslow en su obra: *Una teoría sobre la motivación humana* de 1943, que posteriormente amplió. Maslow formula en su teoría una jerarquía de necesidades humanas y defiende que conforme se satisfacen las necesidades más básicas (parte inferior de la pirámide), los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados (parte superior de la pirámide).



Figura 1: Jerarquía de la Necesidades según Maslow
Fuente: Elaboración propia

4.2.1.10 Enfoques de competencia laboral

"El enfoque de competencias aclara notablemente el panorama para la selección de personal, el cual puede apoyarse ya no sobre diplomas sino sobre capacidades demostradas". Del mismo modo, al reconocerle el potencial al trabajador adquirido a través de sus prácticas laborales, se aumenta su empleabilidad (OIT, 2000).

- Transfiere modelos y metodologías orientadas al desarrollo de los conocimientos, habilidades y actitudes que permitan a las personas mejorar sus condiciones de empleabilidad.
- Desarrolla las capacidades en los equipos técnicos de los OTEC para diseñar y ejecutar acciones de capacitación según los principios de la formación por competencias, con validez externa.
- Identifica los estándares de competencias requeridos por los sectores productivos, que se traducen en acciones de formación diseñadas por los Organismos Técnicos de Capacitación (OTEC), en correspondencia con las demandas actuales y futuras del mercado laboral.
- Desarrolla una estrategia metodológica orientada a estructurar una oferta formativa en programas flexibles, modulares, con alternativas de entradas y salidas en distintos momentos.
- Permite vincular los requerimientos del sector productivo con la oferta de formación del sistema educacional.

- Proporciona un lenguaje común sobre competencias que facilita el encuentro oferta demanda en el mercado laboral.
- Orienta e informa las decisiones de compra que hacen las empresas y trabajadores para la selección de acciones de capacitación en los OTEC, cuyos programas y equipos estén acreditados según el enfoque de competencias.
- Aporta los insumos para la elaboración de currículum de formación basado en competencias, identificadas a partir del análisis del desempeño laboral en los sectores.
- Fomenta una formación integral, que estimula el aprendizaje a lo largo de la vida y el desarrollo de los conocimientos, habilidades y actitudes necesarios para un mejor desempeño Laboral.

4.2.1.11 Componentes de competencia laboral

- Atributos personales:
- Conocimiento
- Habilidades cognitivas
- Habilidades practicas
- Motivación
- Valores

- Actitudes
- Esquemas de percepción
- Rol social

4.2.2 Segunda parte: Productividad

4.2.2.1 Definición

Es el desarrollo constante que se realiza con el fin de aplicar todos los procesos que se encuentran estructurados para lograr un mismo fin, con la finalidad de obtener también mejores resultados y este sean de un máximo desarrollo para que se obtengan positivos resultados.

Según Peter Drucker “La productividad significa ese equilibrio entre todos los factores de la producción que suministra el más elevado producto con el mínimo esfuerzo”.

- Según Andrew Grove, “La productividad de cualquier función es igual a su rendimiento dividido por el trabajo necesario para generar dicho rendimiento”.
- Según OIT (Organización Internacional del Trabajo). Los productos son fabricados como resultados de la integración de cuatro elementos principales: tierra, capital, trabajo y organización. La relación de estos elementos a

la producción es una medida de la
productividad.

Importancia

Es de mayor importancia porque se tiene presente muchos aspectos que se desarrollan en conjunto con un único fin de poder presentar el producto final para dar mejores resultados a la empresa y producir cada día mejor con distintos métodos que se pueden aplicar gracias a la tecnología y conocimientos que son gestionados por los empleados y son presentados a la empresa para obtener sus objetivos.

4.2.2.2 Maneras de poder mejorar la productividad

Según la apreciación de las autoras, proponemos lo siguiente:

Nuevos empleados: Al poder presentarse nuevos cambios en la empresa, el empleado debe determinar algunas expectativas favorables para la empresa, saber manejarlo de manera óptima para que la productividad sea equilibrada y no obtenga cambios bruscos, no siempre será favorable ni tampoco negativa para la empresa, pero al enfrentar los nuevos cambios que se presentan se demostrara que la empresa es de carácter propicio.

Nivel económico: Con respecto a este punto pues es resaltante para que el

empleado pueda sentirse satisfecho por todo el esfuerzo que realiza y que este sea recompensado con un buen sueldo salarial para que no exista indiferencia entre empresa y empleado.

Formación profesional: Busca capacitar a sus trabajadores, para que de acuerdo a ello pongan en práctica todas sus experiencias y conocimientos y puedan perfeccionar mejor su labor en su área de estudios.

Potencial del trabajador: Aparte de contar con el puesto en donde la labora el empleado debe de sentirse satisfecho y cómodo en la labor que realiza, saber que le gusta y que no tendrán dificultades en algunos defectos que pueda presentarse dicho trabajo, puesto que es el área de trabajo que le motiva a poder esforzarse cada día en las labores constante que ejecuta.

Metas y objetivos: Es un método que brinda resultados positivos para el empleado y como también a la empresa, ayuda a manejar los niveles de competencia y mantiene el ritmo de su productividad sin

ningún defecto, pues también es beneficioso para que puedan cambiar de niveles de productividad y este sea excelente mostrando diferencia entre los niveles presentado anteriormente, es el empuje que toda empresa tiene que tener presente para mejorar los métodos y presentar buenos resultados.

Análisis de resultados: Las labores que se ejecutan y que están son presentadas por los empleados que cuenta la empresa, pues debe de ser evaluada para ver la medición y el nivel en que se encuentra cada trabajador y este sea determinado de una buena manera sin indiferencias pero que se apliquen técnicas para mejorar de una manera distinta la productividad.

**Mejoramiento de la
situación laboral:** Las

herramientas que se aplican constantemente para obtener mejores resultados varían, pero este debe de ser aplicado en un determinado tiempo, no solamente es aplicarlo y desarrollarlo sino saber en qué momento ponerlo en práctica para que no existan

muchas dificultades después de desarrollar algún método.

4.2.2.3 Factores externos e internos que de una cierta forma pueda afectar la productividad

Según Víctor Vidal, Edgar Cadena y Andrés Mayorga (2010) nos mencionan los siguientes factores, diciendo lo siguiente:

Factores internos:

Recursos humanos

Es un aspecto que poco puede presidirse en tener un aspecto negativo, es recomendable que no se efectúen tantas indiferencias pues este es el sector que evalúa al trabajador, no puede fallar, pero suele suceder en casos extremos.

Materiales

Si el empleado no cuenta con los materiales para poder ejecutar su trabajo se presentará dificultades en la productividad y no podrán mostrar los mejores resultados para la empresa.

Máquina y equipo

Los implementos que necesita el trabajador pueden presentarse dificultades comúnmente son presentadas en talleres o empresas textiles, pues estas máquinas pueden no funcionar o tener retenida la producción por horas para que esta pueda ser mejorada y pueda funcionar.

Energía

Es una de las dificultades pocas ocurridas, pero pueden ser presentadas en diversas ocasiones como sismo, o corte eléctrico por motivos de mantenimiento, puede quedarse retenida la productividad y perder un día de labor.

Factores externos:

Disponibilidad de materias primas

Las empresas pueden presentar dificultades con respecto a sus materiales, pues se presentan casos de accidentes o robos de materiales e incluso escases de materiales, es por ello que es conveniente tener los materiales

antes de la fecha establecida para no perder horas o días de productividad porque se retrasaran con las metas o pedidos establecidos.

Mano de obra

En este punto se presentan en diferentes empresas con respecto a los empleados, pues pueden faltar o pedir permiso con alguna emergencia que le urge, pero de una u otra forma se percibe la dificultad que es la mano de obra que se encuentra retenida o es ahí donde se realizan los remplazos para que no se disminuya la productividad y este no sea aspectos negativos.

Políticas de tributación

Pues durante el año se presentan casos de tributación como lo es el dólar el igv, que suben o bajan y la empresa requiere de cambios bruscos para que no puedan ser afectados en su empresa, es por ello que el punto de tributación es de gran importancia porque este puede hacer que la empresa tenga dificultades.

Disponibilidad de capital

En diversas maneras la empresa requiere de capital, comúnmente la empresa ya se encuentra preparada para poder disponer del capital, pero no en todas las empresas pues ocurren casos que con el fin de poder tener capital se endeudan y es ahí donde se van a la quiebra o simplemente cierra la empresa, presentado graves resultados como empresa y no cumple con sus objetivos previsto.

4.2.2.4 La motivación en la productividad

Según Fischman (2014) nos habla acerca de la motivación dentro de la productividad en donde hoy en día mucho de los casos previstos en la empresa se interfieren problemáticas con respecto a este punto, es uno de los aspectos más relevantes y sorprendentes que interfieren de forma positiva siempre y cuando los empleados de una empresa se sientan satisfechos empleando su labor y no apliquen mucha negatividad y puedan mejorar como profesional y trabajador captando nuevos conocimientos o mérito para encontrar resultados óptimos.

Según la encuesta aplicada en distintas empresas y categorías laborales (que desarrolló David Fischman en el año 2013), un 13% de las personas laborando están motivadas, el 63% se encuentra desmotivado, y un 24% esta activamente desmotivado. Presentándose esta información

deducimos que las personas motivadas que se encuentran en su ámbito laboral lo desarrollan de una manera apropiada y lo aplican con prudencia y reflejan desempeño y ganas de trabajar superando cada vez más los niveles de productividad, entonces con respecto a las personas que se encuentran en su centro de labor y se sienten desmotivadas solo se enfocan en cumplir su trabajo mas no en el mejorar cada día con su labor o captar nuevos conocimiento y de una u otra manera afectan en su área porque lo que se requiere es aumentar más el nivel de productividad y si solo se mantiene un mismo porcentaje de nivel no ayuda que la empresa se supere y aumente su nivel productivo, entonces solo los empleados se retienen en cumplir su labor mas no mejorarla y personas así no son favorables para una empresa, la estrategia es tener personas que den resultados y se sientan identificado con la entidad y reflejen mejores resultados.

Entonces al poder concretar los puntos específicos de este tema se desarrolla una lista de términos para que sea aplicado en distintos campos, que son: como jefe y trabajador.

COMO JEFE. - Es importante crear un entorno donde las personas se motiven a sí mismas para ello presentamos los siguientes términos:

Trascendencia

Realizar reuniones de confraternidad es un significado importante para que se desarrolle un equipo participativo y social para obtener un equipo motivado y transparente.

Sentido de competencia

Generalmente es cuando existen expectativas claras y el trabajador sepa manejarlo y conozca los talentos de su personal para que le brinde confianza y apoyo cuando lo necesiten que realice retroalimentación continua para que la empresa refleje buenos cambios y se perciba de manera distinta.

Aprendizaje y novedad

Es importante presentar nuevos proyectos o novedades donde conozcan metas y conocimientos que conozcan sus empleados y planteen actividades y capacitaciones para el bien de los trabajadores como enriquecer los puestos de trabajo y apliquen rotaciones.

Autonomía

Permitir que las personas tengan la percepción de que ellos pueden elegir su destino que aplique una delegación en donde las personas puedan tener autonomía en lo que es la toma de decisiones y en donde genere un ambiente seguro y no pueda equivocarse honestamente porque ocurre muchas veces que el empleado por tener miedo no realiza bien las cosas y es mejor que

no ocurra para evitar retenciones dentro de la empresa.

Relación

Que tome tiempo por las preocupaciones de las personas y muestre interés a los empleados para que se sientan en confianza y expresen afecto y aprecio para que refleje apoyo emocional, y genere así un clima de confianza.

COMO TRABAJADOR. - Es bueno que sea uno mismo quien busqué proactivamente las conversaciones a su jefe pues hoy en día es de vital importancia que se efectuó este tipo de conversación porque genera motivación e interés. Es por ello que existen los reconocimientos para los trabajadores porque reconocen sus habilidades y sus resultados progresivos que muestran continuamente.

4.2.2.5 Dimensiones de la productividad

Recurso humano: El principal recurso que tiene una empresa es el ser humano que

conforma un grupo de personas que trabajan conjuntamente para lograr un fin dentro de una empresa, los colaboradores que forman parte de la empresa fomentan un clima laboral asertivo desempeñándose diariamente para lograr los objetivos propios y de la empresa.

Medio ambiente: Al realizar una actividad dentro de una empresa tenemos que proteger, respetar y preservar el bienestar de los seres humanos, la naturaleza forma parte de nuestro entorno social y de la calidad que vida que nos espera en un futuro.

Sistema productivo: Es el proceso físico donde el proceso de transformación de elementos entre entradas y salidas logran un fin obteniendo una rentabilidad para la empresa, el resultado final que se obtendrá es poder brindar un producto servicio de calidad

CAPÍTULO V: MÉTODOS O PROCEDIMIENTOS

5.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de estudio de esta investigación es correlacionar según el autor Tamayo (2017), nos menciona que tenemos que determinar si las dos variables coinciden o mantienen una relación para poder elaborar una investigación social, es decir de qué manera las competencias laborales guarda en relación con respecto a la productividad para poder determinar si es posible que las dos variables den los resultados para esta investigación.

Según el análisis y alcance de los resultados el presente estudio es correlacional, ya que se pretende medir el grado de relación que existe entre ambas variables (competencias laborales y productividad), cuyo propósito de este tipo de investigación es conocer cómo se comporta una variable conociendo el comportamiento de otra.

NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El estudio de esta investigación es realizado en la Empresa TELEFONIA CLARO S.A. de la provincia de ICA, en donde se encuentran personas laborando dentro de la empresa como son los que se encuentran el administrador, los de plataforma, cajeros y seguridad. Fuera del ambiente de la empresa, encontramos a personal en módulos de ventas en donde su función es los servicios, y ventas de equipos ellos están distribuidos

en la provincia de ICA y personas que realizan su labor en campo, promocionando nuevas ofertas y captando nuevos clientes para la empresa CLARO y para que puedan aumentar más sus clientes.

5.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

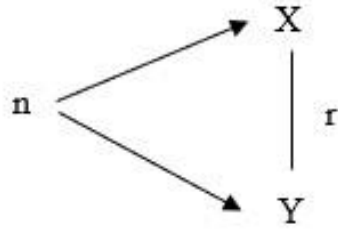
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Para realizar la recolección de datos utilizamos una encuesta y dos cuestionarios, y ejecutamos lo siguientes:

- Solicitamos una visita con el administrador de la empresa TELEFONIA CLARO s.a, para solicitar información requerida.
- Explicar al administrador sobre la investigación que se realizara para el mejoramiento de la empresa CLARO.
- aplicó la encuesta a los trabajadores de la empresa
- Se explicó a los trabajadores acerca de la encuesta que se está aplicando, y se sugirió que se respondía anónimamente.

La muestra estuvo conformada por 24 personas que trabajaban en módulo de ventas que representan el 43%, 14 personas en venta de campo que representa el 25% , por otro lado 12 personas que están en plataforma que representan el 22% , seguidamente 1 de seguridad que representan el 2% , existe 1 administrador que representa el 2% , 1 personal de limpieza que representa el 2% , también hay 1 soporte técnico que representa el 2% , finalmente hay 1 cajero que representa el 2% de la muestra , teniendo una totalidad de 48 personas laborando que representa el 100% de la muestra.

Se adopta el diseño de acuerdo con el siguiente esquema:



Dónde:

n: Muestra

X: Gestión Administrativa

Y: Satisfacción del usuario

r: Correlación entre las variables

5.3 POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

POBLACIÓN

En el trabajo de investigación se trabajó con una población que está conformada por 64 trabajadores, entre módulos de ventas, ventas en campo, plataforma, seguridad, administrador, personal de limpieza, soporte técnico, y cajero; que ejecutan su labor en la empresa TELEFONIA CLARO S.A.

Estos trabajadores se encuentran ubicados entre los 22 a 50 años de edad en las distintas áreas de trabajo de la empresa TELEFONIA CLARO S.A.

TABLA N° 1
POBLACION DE TRABAJADORES QUE LABORAN EN LA EMPRESA ENTEL
PERÚ S.A. DE LA PROVINCIA DE ICA
EN EL AÑO
2017

| Descripción | Fi | % |
|-----------------------------|-------------|------------|
| Módulos de ventas | 27 | 42 |
| Venta en campo | 15 | 23 |
| Plataforma | 14 | 21 |
| Seguridad | 4 | 6 |
| Administrador | 1 | 2 |
| Personal de limpieza | 1 | 2 |
| Soporte técnico | 1 | 2 |
| Cajero | 1 | 2 |
| TOTAL | N=64 | 100 |

Fuente: Datos recogidos de la Empresa TELEFONIA CLARO S.A

Elaboración: La autora

MUESTRA

La muestra está conformada por una parte de la población, que son los empleados de la empresa TELEFONIA CLARO S.A. las cuales se pidió información para poder recolecionar los datos necesarios para nuestra investigación

El nivel de confianza representa el porcentaje de intervalos que incluirían el parámetro de población si usted tomara muestras de la misma población una y otra vez. Por lo general, un nivel de confianza de 95% funciona adecuadamente. Esto indica que, si usted recogió cien muestras y creó cien intervalos de confianza de 95%, cabría esperar que aproximadamente 95 de los intervalos incluyeran el parámetro de población, tal como la media de la población.

Para encontrar la muestra se trabajó con un nivel de confianza de 95%, considerando $Z = 1.96$ y un porcentaje de error al 5%.

Hallamos la muestra mediante la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 p q N}{E^2(N - 1) + Z^2 p q}$$

Donde:

| | | | |
|------------------------|---|-----------------------|-----------------|
| N | : | Población | = 64 |
| E | : | Error muestral | = 0.05 (al 5%) |
| P | : | Proporción de éxito | = 0.50 |
| Q | : | proporción de fracaso | = 0.50 |
| Z | : | Nivel de confianza | = 1.96 (al 95%) |
| Nivel de confiabilidad | | | = 95% |

Entonces:

$$n = \frac{Z^2 p q N}{E^2(N - 1) + Z^2 p q}$$

$$n = \frac{Z^2 p q N}{E^2(N - 1) + Z^2 p q}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.50) (0.50) (64)}{(0.05)^2(64 - 1) + (1.96)^2 (0.50) (0.50)}$$

$$n = \frac{61,4656}{1,1179}$$

$$n = 54,9831$$

$$n = 55$$

TABLA N° 2

**MUESTRA DE TRABAJADORES QUE LABORAN EN LA EMPRESA TELEFONIA CLARO
S.A. DE LA PROVINCIA DE ICA
EN EL AÑO
2017**

| Descripción | Fi | % |
|-----------------------------|-------------|------------|
| Módulos de ventas | 24 | 43 |
| Venta en campo | 14 | 25 |
| Plataforma | 12 | 22 |
| Seguridad | 1 | 2 |
| Administrador | 1 | 2 |
| Personal de limpieza | 1 | 2 |
| Soporte técnico | 1 | 2 |
| Cajero | 1 | 2 |
| TOTAL | N=55 | 100 |

Fuente: Datos recogidos de la Empresa TELEFONIA CLARO S.A.

Elaboración: La autora

5.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS

TÉCNICAS

Las técnicas son una herramienta para poder estudiar o evaluar grandes investigaciones como la que se está realizando para la empresa TELEFONIA CLARO S.A. que gracias a ello obtendremos datos confiables y seguros que serán viables para nuestra investigación y obtener un mejor resultado. Pues para ello hemos aplicado una encuesta para los trabajadores de la empresa TELEFONIA CLARO S.A. de la provincia de ICA para contar con su apreciación escrita frente a las preguntas que hemos establecido para conjugar la información y esta sea clara y precisa para que los trabajadores puedan responder fácilmente ya que los temas son competencias laborales y productividad que son puntos clave que como todo trabajador lo reconoce y lo conoce.

La encuesta es un método de investigación que se utiliza para la recolección de datos acerca de lo que se quiere saber.

Investiga las características que posee la población para aplicarle una determinada encuesta y realizar preguntas correctas, determina a saber la respuesta obtenida de los encuestados, cada encuestado tendrá una probabilidad de respuesta, por la cual en la encuesta tiene que ser redactada para responder con facilidad, las encuestas no los conocimientos de las personas que responden, sino que son preguntas acerca de los temas que se quiere saber.

INSTRUMENTOS

En esta investigación la muestra está conformada por 55 trabajadores de la Empresa CLARO S.A. Los trabajadores fueron elegidos de manera aleatoria, a quienes se les aplicaron dos cuestionarios acerca de las variables (competencias laborales y productividad), cada cuestionario está compuesto por 10 preguntas considerando 5 opciones de respuesta para cada una de ellas como, Excelente, Bueno, Regular, Malo y Muy malo

El cuestionario es el documento formado por un conjunto de preguntas que se aplican a la población de la información que se quiere obtener, de acuerdo a lo que la investigación lo requiera que cosas conocer de la empresa, las necesidades, dificultades.

Los cuestionarios que se aplica a la población tienen que ser diseñado de un número de preguntas que más o menos la población pueda responder adecuadamente a su tiempo y espacio donde se encuentre, además tienen que ser preguntar bien formuladas que no tarden en leer y responder.

CAPÍTULO VI: RESULTADOS

6.1 RESULTADOS

6.1.1. ESTADÍSTICO DE FIABILIDAD

En el trabajo de investigación se presentan la validez de las variables como son competencia laboral y productividad.

6.1.1.1 VARIABLE 1: COMPETENCIAS LABORALES

TABLA N° 3
VARIABLE 1: COMPETENCIAS LABORALES

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 20 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 20 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

TABLA N° 4

VARIABLE 1: COMPETENCIAS LABORALES

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|-------------------------|-----------------------|
| ,882 | 10 |

Se observa que, en el cuadro, el resultado de confiabilidad para el alfa de Cronbach es de 0.882; con la aplicación del cuestionario de Competencia Laboral, calificado en la calidad de bueno, aplicado a la prueba piloto de 20 encuestados aleatoriamente

6.1.1.2 VARIABLE 2: PRODUCTIVIDAD

TABLA N° 5

VARIABLE 2: PRODUCTIVIDAD

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|--------------|-----------------------------|-----------|--------------|
| Casos | Válido | 20 | 100,0 |
| | Excluido^a | 0 | ,0 |
| | Total | 20 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en Todas las variables del procedimiento.

TABLA N° 6

VARIABLE 2: PRODUCTIVIDAD

Estadísticas de fiabilidad

| | |
|------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,881 | 10 |

Como se observa en el cuadro, vemos que el resultado de confiabilidad para el alfa de Cronbach arroja el 0.881; considerando la aplicación del cuestionario de productividad calificado como bueno, aplicado a la prueba piloto de 20 encuestados de manera aleatoria.

6.1.2 ANÁLISIS DE DATOS GENERALES

Aplicado el cuestionario a todos los trabajadores de la Empresa Entel, se obtuvo los siguientes resultados:

TABLA N° 7

DATOS GENERALES DE TRABAJADORES QUE LABORAN EN LA EMPRESA CLARO PERU S.A. DE LA PROVINCIA DE ICA EN EL AÑO 2017

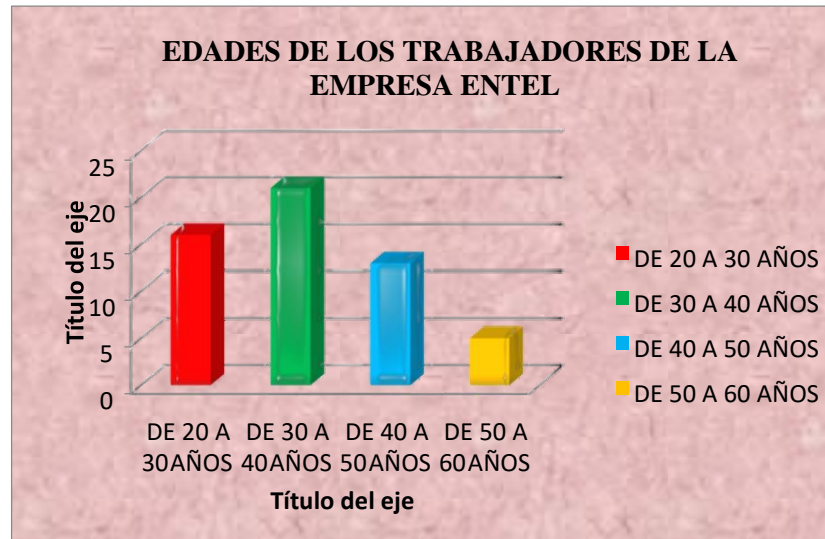
| DATOS GENERALES | CATEGORÍA | Fi | % |
|-----------------|-----------------|----|----|
| | DE 20 A 30 AÑOS | 16 | 29 |
| EDAD | DE 30 A 40 AÑOS | 21 | 38 |
| | DE 40 A 50 AÑOS | 13 | 24 |
| | DE 50 A 60 AÑOS | 5 | 9 |

Fuente: Datos recogidos en la Empresa CLARO S.A. de la provincia de ICA

Elaboración: Las autoras

GRÁFICO N° 1

DATOS GENERALES DE TRABAJADORES QUE LABORAN EN LA EMPRESA CLARO PERU S.A. DE LA PROVINCIA DE ICA EN EL AÑO 2017



Fuente: Datos recogidos en la Empresa CLARO S.A. de la provincia de ICA

Elaboración: La autora

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos, se observa que existen 16 trabajadores, que tienen entre 20 a 30 años de edad, que trabajan en la Empresa CLARO, que corresponde al 29% de los encuestados; 21 trabajadores tienen entre 30 a 40 años de edad que corresponde al 38% del total de la muestra; 13 trabajadores, que tienen entre 40 a 50 años de edad que trabajan en la Empresa CLARO que corresponde al 24% de la muestra; y sólo 5 personas que trabajan en la Empresa CLARO entre 50 a 60 años de edad, que corresponde al 9% de la muestra seleccionada.

6.1.3. RESULTADOS DESCRIPTIVOS DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

6.1.3.1. COMPETENCIAS LABORALES

6.1.3.1.1 EVALUACIÓN

TABLA N° 8

EVALUACIÓN QUE REALIZA LA EMPRESA CLARO PERU S.A EN LA PROVINCIA DE ICA EN EL AÑO 2017

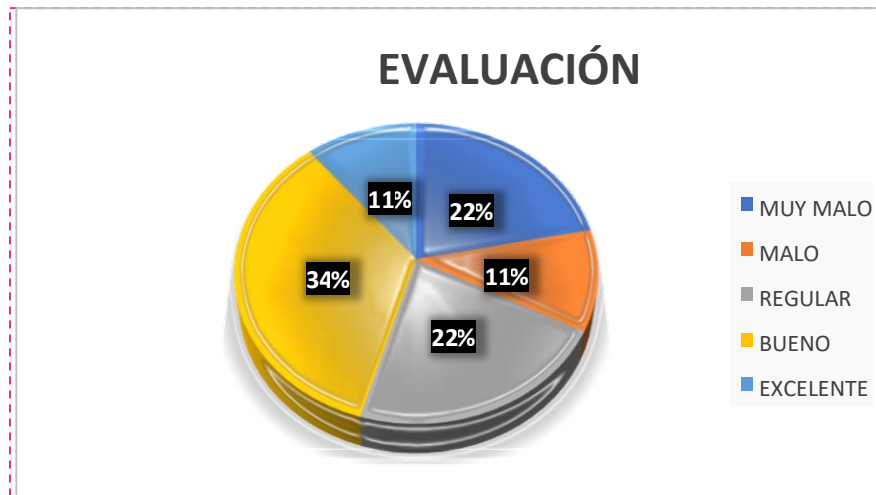
| | Escalas | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|-----------|------------|------------|
| Válido | MUY MALO | 12 | 22 |
| | MALO | 6 | 11 |
| | REGULAR | 12 | 22 |
| | BUENO | 19 | 35 |
| | EXCELENTE | 6 | 11 |
| | Total | 55 | 100 |

Fuente: Datos recogidos de la Empresa CLARO S.A. en el año 2017

Elaboración: La autora

GRÁFICO N° 2

EVALUACIÓN QUE REALIZA LA EMPRESA CLARO PERU S.A DE LA PROVINCIA DE ICA EN EL AÑO 2017



Fuente: Datos recogidos de la Empresa CLARO S.A. 2017

Elaboración: La autora

INTERPRETACIÓN

De acuerdo al gráfico nos indica que 12 personas encuestadas califican como muy malo la evaluación que aplica la empresa TELEFONIA CLARO, correspondiente a un 22% de la muestra, por otro lado 6 personas encuestadas respondieron que la evaluación es malo, con un 11% de los encuestados, también se observa que en 12 personas encuestadas respondieron que la evaluación es regular en la empresa TELEFONIA CLARO S.A que corresponde al 22% de la muestra, luego 19 personas encuestadas dijeron que la evaluación aplicada por la empresa es bueno, que corresponde al 35% de la muestra, finalmente 6 personas responden que la evaluación que aplica la empresa TELEFONIA CLARO en la provincia de ICA es excelente, correspondiente a un 11% de la muestra total.

6.1.3.1.2 DESEMPEÑO

TABLA N° 9

DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA TELEFONIA CLARO S.A DE LA
PROVINCIA DE ICA EN EL AÑO 2017

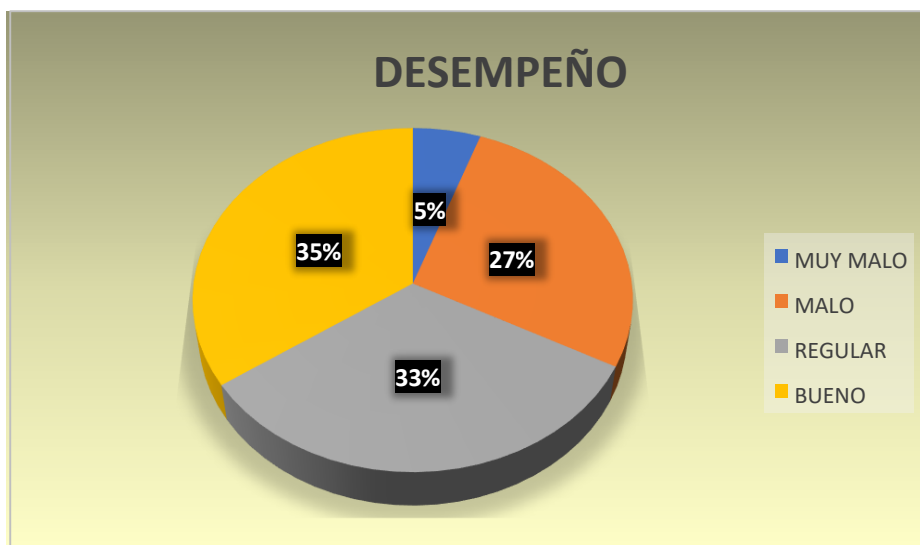
| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|----------|------------|------------|
| Válido | MUY MALO | 3 | 5 |
| | MALO | 15 | 27 |
| | REGULAR | 18 | 33 |
| | BUENO | 19 | 35 |
| | Total | 55 | 100 |

Fuente: Datos recogidos de la Empresa CLARO S.A. 2017

Elaboración: La autora

GRÁFICO N° 3

DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CLARO PERU
S.A DE LA PROVINCIA DE ICA 2017



Fuente: Datos recogidos de la Empresa CLARO S.A. **Elaboración:** La autora

INTERPRETACIÓN

Se observa en el cuadro estadístico que 3 personas encuestadas afirmaron que el desempeño de los trabajadores de la empresa TELEFONIA CLARO S.A es muy malo correspondiente al 5% de la muestra, asimismo 15 personas encuestados respondieron que el desempeño de los trabajadores de la empresa es malo que corresponde al 27% de la muestra, por otro lado 18 personas encuestadas dijeron que el desempeño de la empresa es regular que corresponde al 33% de la muestra , luego 19 personas encuestadas afirmaron que el desempeño de los trabajadores es bueno de la empresa TELEFONIA CLARO S.A. correspondiente al 35% del total de la muestra.

6.1.3.2. PRODUCTIVIDAD

6.1.3.2.1 EFICIENCIA

TABLA N° 10

EFICIENCIA DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CLARO PERU S.A EN LA PROVINCIAL DE ICA 2017

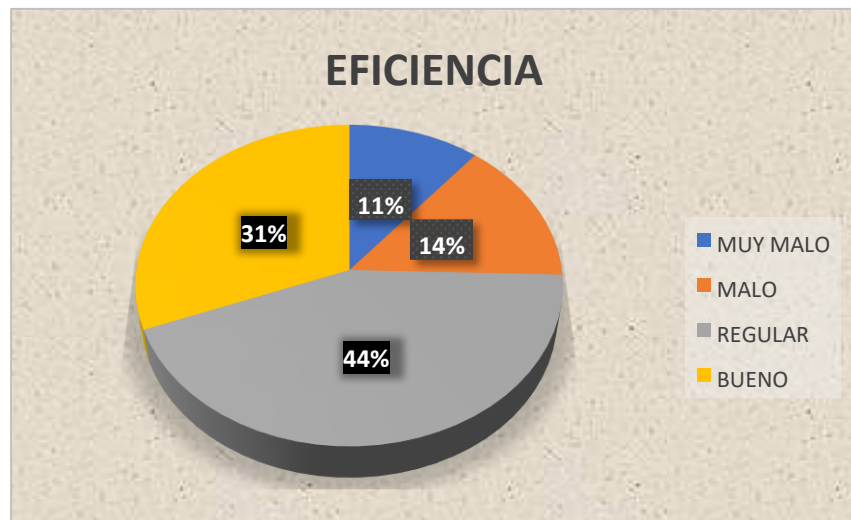
| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|----------|-------------------|-------------------|
| Válido | MUY MALO | 6 | 11 |
| | MALO | 8 | 15 |
| | REGULAR | 24 | 44 |
| | BUENO | 17 | 31 |
| | Total | 55 | 100 |

Fuente: Datos recogidos de la Empresa CLARO S.A.

Elaboración: La autora

GRÁFICO N° 4

EFICIENCIA DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CLARO S.A. DE LA PROVINCIA DE ICA



Fuente: Datos recogidos de la Empresa CLARO S.A. 2017 **Elaboración:**
La autora

INTERPRETACIÓN

De acuerdo al cuadro estadístico se afirma que 6 personas encuestadas respondieron que la eficiencia de los trabajadores en la empresa TELEFONIA CLARO S.A es muy malo que corresponde al 11% de la muestra , asimismo 8 personas dijeron que la eficiencia de la empresa es malo , correspondiente al 15% de la muestra , por otro lado 24 personas encuestadas respondieron que la eficiencia de la empresa es regular correspondiente 44% de la muestra , y por ultimo las 17 personas encuestadas afirmaron que la eficiencia de la empresa TELEFONIA CLARO es bueno que corresponde a un 31% del total de la muestra.

6.1.3.2.2 CALIDAD

TABLA N° 11
CALIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CLARO PERU S.A DE LA PROVINCIA DE ICA
2017

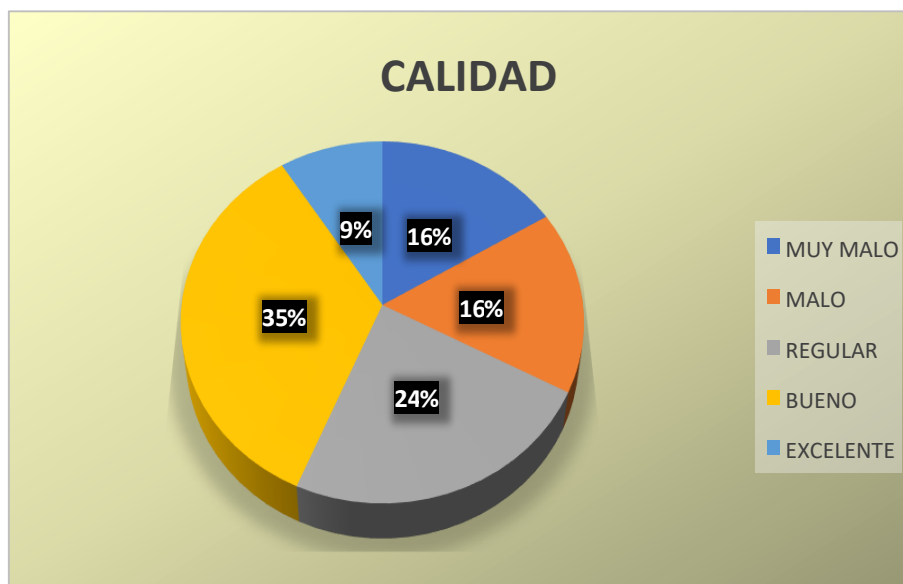
| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------------|-------------------|-------------------|
| Válido | MUY MALO | 9 | 16 |
| | MALO | 9 | 16 |
| | REGULAR | 13 | 24 |
| | BUENO | 19 | 35 |
| | EXCELENTE | 5 | 9 |
| | Total | 55 | 100 |

Fuente: Datos recogidos de la Empresa CLARO S.A. 2017

Elaboración: La autora

GRÁFICO N° 5

CALIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CLARO PERU S.A DE LA PROVINCIAL DE ICA 2017



Fuente: Datos recogidos de la Empresa CLARO S.A.

Elaboración: La autora

INTERPRETACIÓN

Según el cuadro estadístico visualizamos que 9 personas encuestadas respondieron que la calidad de los trabajadores en la empresa TELEFONIA CLARO S.A es muy malo, que corresponde al 16% de la muestra, luego 9 personas encuestadas afirmaron que la calidad con sus clientes en la empresa TELEFONIA CLARO S.A es malo que corresponde al 16% de la muestra, luego 13 personas encuestadas respondieron que la calidad con sus clientes es regular que corresponde al 24% de la muestra , por otro lado 19 personas encuestadas afirmaron que la calidad con sus clientes de la empresa TELEFONIA CLARO S.A es regular que corresponde al 35 % dela muestra , finalmente 5 personas encuestadas respondieron que la calidad con sus clientes de la empresa

TELEFONIA CLARO S.A en la provincia de ICA es excelente , que corresponde al 9% del total de la muestra.

CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

1. Respecto a la hipótesis general, se observa que, como el valor de significancia, es decir el valor crítico observado es $0.00 < 0.05$; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir que si existe relación entre las competencias laborales y la productividad de la Empresa TELEFONIA CLARO S.A. en la provincia de ICA en el año 2017.
2. El logro de los objetivos de esta investigación se cumplió concretando puntos sobresalientes como habilidades, nuevos procesos de ventas, entre otros, cumpliendo todas las expectativas para que se pueda mejorar y aumentar la productividad.
3. En la primera hipótesis específica, se observa que, como el valor de significancia, es decir el valor crítico observado es $0.000 < 0.05$; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir que el desempeño de los trabajadores si se relaciona directamente con la productividad de la Empresa TELEFONIA CLARO S.A. en la provincia de ICA 2017.
4. En la segunda hipótesis específica, se observa que, como el valor de significancia, es decir el valor crítico observado es $0.000 < 0.05$; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir que la evaluación que se realiza a los trabajadores si se

relaciona directamente con la productividad de la empresa TELEFONIA CLARO S.A. de la provincia de ICA.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que la Empresa TELEFONIA CLARO S.A. utilice un programa efectivo de capacitaciones para sus trabajadores, que fortalezca las competencias laborales maximizando los niveles de eficacia y aumentar la productividad.
2. Se recomienda que la empresa aplique el método del Coaching, porque se trabaja en base a metas, y así se verificará el aumento de la calidad y cantidad del trabajo y así poder fortalecer las competencias y desempeñarse mejor en sus puestos de trabajo.
3. Para que los empleados entiendan que es más allá que una responsabilidad se recomienda que apliquen procesos de interacción para que se sientan comprometidos y dispuestos a mejorar la productividad frente a la competencia laboral.
4. Se recomienda que, la Empresa TELEFONIA CLARO S.A. desarrolle un sistema de evaluación del rendimiento para los trabajadores, y poder verificar si cumple con los objetivos y metas que la empresa ejecuta con respecto a la productividad.

BIBLIOGRAFÍA

- Bateman, T. y Snell. (2015). *Administración, un nuevo panorama competitivo*. MC Graw Companies.
- Bernal, C (2010). *Metodología de la investigación*. México. Pearson Educacion de México S.A D C.V
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. MC GrawHill/Interamericana Editores, S.A de C.V.
- Drucker P. (1973). *La Gerencia tareas, responsabilidades y prácticas*. Ediciones Leconex S.R.L
- Fischman, D. (2014). *Motivación 360° como incrementa en la vida y en la empresa*. Editorial planeta Perú S.A
- Gomez, C. y Mendoza, L. (2013). *Modelo de gestión por competencias para la empresa ACMED*. Universidad de Cartagena, Colombia.
- Harrington J. (1993). *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. Colombia: MC-Graw Hill.
- Hellriegel, Jackson y Slocum J. (2009). *Administración, un enfoque basado en competencias*. México. Cengage Learning Editores S.A D C.V
- Ramírez C. (2002). *Calidad total en las empresas*. Editorial Trillas, S.A. Mexico.
- Robbins, Stephen (1998). *La administracion en el mundo de hoy*. Editorial Prentice HALL Hispanoamericana. México

- Rojas, S. (1993). *Administración de pequeñas empresas*. McGraw-Hill Interamericana de México, S.A de C.V.
- Saavedra N. (2011). *Caracterización de la Gestión Administrativa y Empresarial de los restaurantes ubicados en las plazas del centro histórico de Cartagena*.
- Tamayo, M. (2014) *Política fiscal y estrategia como factor de desarrollo de la mediana empresa comercial sinaloense un estudio de caso*.

ANEXOS

ANEXO N° 1

MATRIZ CONCEPTUAL: FACTORES INFLUYENTES EN LA PRODCUTIVIDAD EN LA EMPRESA CLARO EN LA PROVINCIA DE ICA

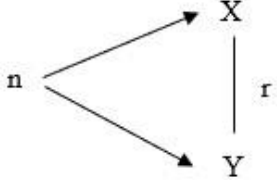
| PROBLEMAS | HIPOTESIS | OBJETIVO | TIPOS | DIMENSIONES | INDICADORES |
|-----------|-----------|----------|---|--|---|
| | | | <p>PROBLEMA PRINCIPAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuáles son LAS COMPETENCIAS LABORALES EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA ENTEL PERÚ S?A. DE LA PROVINCIA DE ICA, 2021 <p>PROBLEMA SECUNDARIOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuáles son las características del desempeño de los trabajadores y su influencia en la productividad de la Empresa TELEFONIA CLARO? • ¿Cuáles son las características | <p>Existen factores influyentes en la productividad en la empresa claro en la provincia de Ica en el año 2021</p> <p align="center">HIPÓTESIS SECUNDARIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • El desempeño de los trabajadores se relaciona directamente con la productividad de la Empresa TELEFONIA CLARO S.A. de la provincia de ICA . • La evaluación que se realiza a los trabajadores se relaciona directamente con la productividad de la Empresa TELEFONIA CLARO S.A. de la provincia de ICA | <p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Analizar LAS COMPETENCIAS LABORALES EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA ENTEL PERÚ.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estudiar las características del desempeño de los trabajadores y su influencia en la productividad de la Empresa TELEFONIA CLARO. • Determinar las características en el rubro de evaluación en los trabajadores con la productividad de la empresa TELEFONIA CLARO S.A. |
| | | | <p>VARIABLE 2:</p> <p>Productividad</p> | <p>Eficiencia</p> <hr/> <p>Calidad</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento • Capacidad • Producción • Trabajo • Responsabilidad <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Servicio • Promociones • Atención • Producto • Ventas |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| • en el rubro de evaluación en los trabajadores con la productividad de la empresa TELEFONIA CLARO S.A.? | | | | |
|--|--|--|--|--|

ANEXO N° 2:

MATRIZ METODOLÓGICA: FACTORES INFLUYENTES EN LA PRODUCTIVA EN LA EMPRESA CLARO EN LA PROVINCIA DE ICA

| TIPO | DISEÑO | POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS | ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS |
|-------------|---------------|---------------------------------------|--|--|
|-------------|---------------|---------------------------------------|--|--|

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| <p style="text-align: center;">C O R R E L A C I O N A L</p> | <p>El diseño de la investigación es descriptivo, detallando la relación que existe entre ambas variables.</p> <p>Se adapta el siguiente esquema:</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>Donde:</p> <p>n: Muestra X: Competencia laboral Y: Productividad r: Correlación entre las variables</p> | <p>Población En el trabajo de investigación se trabajó con una población que está conformada por 64 trabajadores, entre módulos de ventas, ventas en campo, plataforma, seguridad, administrador, personal de limpieza, soporte técnico, y cajero; que ejecutan su labor en la empresa TELEFONIA CLARO S.A.</p> <p>Muestra La muestra está conformada por 55 trabajadores de la Empresa CLARO S.A. De la provincia de ICA. Hallamos la muestra mediante la siguiente fórmula</p> $\frac{Z^2 p q N}{E^2(N - 1) + Z^2 p q}$ <p>N: Población = 64 E: Error muestral = 0.05 P: Proporción de éxito = 0.50</p> | <p>Técnica Para el desarrollo de esta investigación se utilizó la encuesta, definida como una técnica de recolección de datos que permite obtener información sobre un tema en particular, la encuesta es la técnica más utilizada ya que nos proporciona información precisa acerca del área en estudio.</p> <p>La información recolectada en la presente investigación pertenece a los trabajadores de la Empresa TELEFONIA CLARO S.A.</p> <p>Instrumento El cuestionario es un instrumento de recolección de datos que está representado por un conjunto de preguntas. En esta investigación la muestra estuvo conformada por 55</p> | <p>Análisis de datos El análisis e interpretación de los resultados de la presente investigación se realizó a través de una estadística descriptiva, hallando el coeficiente de Chi cuadrado de Pearson, así como también se halló la media aritmética y la desviación estándar.</p> <p>Con el uso de la estadística descriptiva se pudo establecer parte de la información en tablas estadísticas, clasificados en porcentajes. Se empleó gráficos estadísticos para tener un mejor análisis al momento de explicar los cuadros estadísticos.</p> <p>Procesamiento de datos Luego de haber obtenido la información correspondiente, los resultados serán procesados en los programas de Microsoft Word, Excel y el programa SPSS versión 24.</p> |
|---|---|---|---|---|

| | | | | |
|--|--|--|---|--|
| | | <p>Q: Proporción de fracaso = 0.50 Z: Nivel de confianza = 1.96 (al 95%) Nivel de confiabilidad = 95%</p> $n = \frac{Z^2 p q N}{E^2(N - 1) + Z^2 p q}$ <p>Entonces:</p> $n = \frac{(1.96)^2 (0.50) (0.50) (64)}{2}$ $(0.05) (64 - 1) + (1.96) (0.50) (0.50)$ $n = \frac{61,4656}{1,1179}$ $n = 54,9831$ $n = 55$ | <p>los trabajadores de la Empresa TELEFONIA CLARO S.A.</p> <p>Los trabajadores fueron elegidos de manera aleatoria o al azar a quienes se les aplicó los dos cuestionarios, cada cuestionario estuvo compuesto por 10 preguntas considerando 5 opciones de respuesta para cada una de ellas como Excelente, Bueno, Regular, Malo y Muy malo. El primer cuestionario presenta la variable competencia laboral, en la cual consta de 2 dimensiones: evaluación y desempeño; y el segundo cuestionario presenta la variable productividad que está representado por 2 dimensiones: eficiencia y calidad.</p> <p>El cuestionario nos va a permitir encontrar la relación que existe entre ambas variables</p> | <p>El procesamiento de datos sigue la siguiente serie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clasificación de datos: Consiste en seleccionar datos que se han obtenido en base a diferentes criterios, como el diseño seleccionado, validez, etc. • Codificación de datos: Consiste en escoger valores a cada uno de los datos, con la finalidad de beneficiar su identificación, en este caso para cada pregunta se ha identificado 5 opciones de respuesta, Excelente, Bueno, Regular, Malo y Muy malo, asignando niveles de 5 a 1 respectivamente. • Tabulación de datos: Consiste en calcular las respuestas obtenidas por cada usuario encuestado, a través del conteo de la codificación de las alternativas consignadas en el cuestionario, permitiendo mostrar los datos a través de tablas y gráficos estadísticos. |
|--|--|--|---|--|

**FORMATO DE VALIDEZ SUBJETIVA DE
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.
ESCALA DE OPINIÓN DEL EXPERTO
APRECIACIÓN DEL EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE
MEDICIÓN**

| Nº | ASPECTOS A CONSIDERAR | SI | NO |
|----|---|----|----|
| 1 | El instrumento tiene estructura lógica. | | |
| 2 | la secuencia de presentación de ítems es óptima | | |
| 3 | El grado de dificultad o complejidad de los ítems. | | |
| 4 | Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles. | | |
| 5 | Los reactivos reflejan el problema de investigación. | | |
| 6 | El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación. | | |
| 7 | Los ítems permiten medir el problema de investigación. | | |
| 8 | Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación. | | |
| 9 | El instrumento abarca las variables, sub variables e indicadores. | | |
| 10 | Los ítems permiten contrastar la hipótesis. | | |

FECHA: / /

NOMBRE Y APELLIDOS
FIRMA DEL EXPERTO

**FORMATO DE VALIDEZ SUBJETIVA DE
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.
ESCALA DE OPINIÓN DEL EXPERTO
APRECIACIÓN DEL EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE
MEDICIÓN**

| Nº | ASPECTOS A CONSIDERAR | SI | NO |
|----|---|----|----|
| 1 | El instrumento tiene estructura lógica. | | |
| 2 | la secuencia de presentación de ítems es óptima | | |
| 3 | El grado de dificultad o complejidad de los ítems. | | |
| 4 | Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles. | | |
| 5 | Los reactivos reflejan el problema de investigación. | | |
| 6 | El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación. | | |
| 7 | Los ítems permiten medir el problema de investigación. | | |
| 8 | Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación. | | |
| 9 | El instrumento abarca las variables, sub variables e indicadores. | | |
| 10 | Los ítems permiten contrastar la hipótesis. | | |

FECHA: / /

NOMBRE Y APELLIDOS
FIRMA DEL EXPERTO