



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y
HOTELERÍA**

“Gestión por competencias y la productividad laboral en los colaboradores
de los hoteles Cerro Verde y Rio Hotel’s, Provincia de Tarapoto 2019”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería

AUTORA:

Fernández Saavedra, Leydi (ORCID: 0000-0002-0356-865X)

ASESOR:

Mtro. Díaz Saavedra, Robín Alexander (ORCID: 0000-0003-2707-8193)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Turística

TARAPOTO – PERÚ

2019

Dedicatoria

Dedido este trabajo de investigación a mis padres (Rubi Saavedra y William Fernández), mis hermanos, mis abuelos y toda mi familia. Estoy totalmente agradecida con ustedes .
Los amo.

Agradecimiento

Agradezco a mi metodólogo Robin Diaz Saavedra, por brindarme sus conocimientos teóricos y científicos en este proceso de investigación y a mi profesor Richard Orna , por ser parte de ello. Este estudio se basa en las largas explicaciones y constante trabajo la cual el resultado se refleja dentro del desarrollo de investigación.

Página del Jurado

Declaratoria de Autenticidad

Declaratoria de autenticidad

Yo **LEYDI FERNÁNDEZ SAAVEDRA**, identificada con DNI N° 71522706 estudiante del programa de **Administración** de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada: **“Gestión por competencias y la productividad laboral en los colaboradores de los hoteles Cerro Verde y Rio Hotel’s, Provincia de Tarapoto 2019”**.

Declaro bajo juramento que:

La Tesis es de mi autoría.

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

La tesis no ha sido auto plagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 20 de Diciembre de 2019


.....
Leydi Fernández Saavedra
DNI: 71522706

Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado.....	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
índice	vi
índice de tablas	vii
índice de figuras	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	23
2.1. Enfoque cuantitativo	23
2.2. Variables, operacionalización.	24
2.3. Poblacion y muestra	25
2.4. Tecnicas e instrumentos de recoleccion de datos.....	25
2.5. Método de análisis de datos	28
2.6. Aspectos éticos.....	28
III. RESULTADOS	29
IV. DISCUSIÓN	44
V. CONCLUSIONES	46
VI. RECOMENDACIONES.....	47
REFERENCIAS	49
ANEXOS	53
Acta de aprobacion de originalidad de tesis.....	68
Pantallazo de Turnitin.....	69
Autorizacion de publicacion de tesis.....	70
Autorizacion de la version final del trabajo de investigaciòn.....	71

Indice de tablas

Tabla 1. Análisis sociodemográficos.....	29
Tabla 2. Análisis de Fiabilidad de Alfa de Cronbach de la Gestión por competencias y la productividad laboral.....	33
Tabla 3. Análisis descriptivo de la Gestión por competencias.....	34
Tabla 4. Análisis descriptivos de la Productividad Laboral.....	37
Tabla 5. Prueba de normalidad: Shapiro Wilk.....	40
Tabla 6. Análisis de correlación entre la gestión por competencias y la productividad laboral.....	41

Índice de figura

Figura 01: Género.....	30
Figura 02: Edad.....	30
Figura 03: Grado de instrucción.....	31
Figura 04: Lugar de procedencia.....	31
Figura 05: Área de trabajo	32
Figura 06: Condición Laboral.....	32
Figura 07: Gestión por competencias.....	35
Figura 08: Formación y desarrollo.....	35
Figura 09: Selección.....	36
Figura 10: Evaluación de desempeño.....	36
Figura 11: Productividad Laboral.....	38
Figura 12: Eficacia.....	38
Figura 13: Eficiencia.....	39

RESUMEN

El presente estudio de investigación tuvo como Objetivo determinar la relación entre la variable Gestión por competencias y la variable productividad laboral en los colaboradores de los hoteles Cerro Verde y Rio Hotel's, Provincia de Tarapoto 2019. La investigación es de tipo básica con un alcance descriptivo correlacional porque evalúa el grado de asociación o relación entre dos a mas variables. El diseño de investigación fue experimental de corte transversal porque se realizó sin manipular las variables. La población total fue compuesta por dos establecimientos hoteleros categorizados de tres estrellas, entre hombres y mujeres de diferentes rangos generales; en la investigación se considero al total de 40 trabajadores de ambos hoteles a quienes se encuestó para recolectar la información. Para la gestión por competencias se utilizó el instrumento por el autor Regulo Pérez Amasifuen y la variable productividad laboral Regulo Pérez Amasifuen, propuesto por el autor 2018, ambos instrumentos fueron validados mediante juicio de expertos, se comprobó su fiabilidad a través del Alfa de Cronbach (0,823) para la Gestión por competencias y para la Productividad Laboral 0,715; lo cual indica que la confiabilidad es buena. Los resultados se muestran que si existe relación significativa entre la Gestión por competencias y la Productividad laboral en los colaboradores los establecimientos hoteleros ($r < 0,633^{**}$, $p < 0,00$), se concluye una relación directa en la que, a mejores atributos conductuales de cada colaborador, el nivel de productividad aumentará

Palabras claves: Gestión, productividad, colaboradores, organización, categorización.

ABSTRACT

The objective of this research study was to determine the relationship between the variable Management by competences and the variable labor productivity in the collaborators of the Cerro Verde and Rio Hotel's, Province of Tarapoto 2019. The research is of a basic type with a scope descriptive correlational because it evaluates the degree of association or relationship between two or more variables. The research design was experimental cross-section because it was performed without manipulating the variables. The total population was composed of two hotel establishments categorized with three stars, between men and women of different general ranks; In the investigation, the total of 40 workers from both hotels were found, who were found to collect the information. For the management by competences the instrument was used by the author Regulo Pérez Amasifuen and the variable labor productivity Regulo Pérez Amasifuen, proposed by the author 2018, both instruments were validated through expert judgment, their reliability was verified through the Cronbach Alpha (0.823) for Management by competences and for Labor Productivity (0.715); which indicates that the reliability is good. The results show that if there is a significant relationship between the Management by competences and the Labor Productivity of the employees, the hotel establishments ($r < 0.633$ **, $p < 0.00$), a direct relationship is concluded in which, at better attributes behavior of each employee, the level of productivity will increase.

Keywords: Management, productivity, collaborators, organization, categorization.

I. INTRODUCCIÓN

El persistir y/o incrementarse con los años, el estudiar o realizar tipos de modelos y estrategias de gestión innovadoras, se convirtió en una complicación seria para todo tipo de organizaciones a nivel mundial. Tal caso en los hoteles, al mantener, estudiar y desarrollar horizontes de participación en el mercado, el atender a diario a clientes más exigentes y competitivos, genera una gran preocupación por parte de los directivos y ejecutivos de las empresas. Según Tomas Rubio, director del Master en Dirección de Recursos Humanos en la Organizaciones de la UPF Barcelona School of Management, nos dice que la GPC, es un proceso que nos accede igualar los contenidos de las individuos solicitadas en cada puesto.

La industria hotelera es de extrema competencia, donde no basta con tener el último software, tener la mejor velocidad de internet, las mejores instalaciones ni tampoco equipos modernos. Cabe recordar que dichos elementos son importantes principalmente cuando de brindar una buena calidad de servicios se trata., Sin embargo, en cuanto a competitividad y productividad terminan siendo ser deficientes Cequea, (2014). Realizó la investigación: La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y Factores, en la Facultad Politécnica de Madrid, donde que realizaron una investigación exhaustiva con el propósito de encontrar una relación de como el ambiente laboral o el trato que recibe el personal en su centro de trabajo, puede afectar en sus actividades diarias que realizan llegando a la solución de que coexisten una serie de factores que influye en el desempeño del trabajador y depende de una buena gestión para poder mejorar la productividad laboral.

A nivel nacional, el rubro hotelero actual, afronta duras condiciones con el desafío de mejorar la productividad, la alta competencia, la mejora constante de los servicios de alojamiento y también el supuesto propósito de valor para los stakeholders, Según el MEF durante el 2017 la productividad laboral en el Perú avanzó solo 0,5%, la tasa más baja desde el 2009.

En el ámbito local, de la ciudad de Tarapoto; existe muchos hoteles que carecen de una gestión adecuada, muchas veces estos hoteles buscan mejorar su rentabilidad económica subvalorando los esfuerzos de sus trabajadores, dejando así, a ese personal desmotivado, que conlleva a la falta del compromiso con la empresa y por ende a una baja productinvidad. En los establecimientos hoteleros Cerro Verde y Rio Hotel´s, se puede describir que la eficacia, se presenta en un estado irregular debido a que no se hace énfasis en los resultados, en ocasiones no se realizan las actividades de manera

correcta por parte de los diferentes miembros del personal, la optimización no es aplicada, además de que el planteamiento de objetivos es casi nulo y de describirse las metas, estas no se logran concretar del todo; por consiguiente el establecimiento pierde oportunidad de alcanzar el máximo de eficacia en funcionamiento interno a causa de que no se obtienen buenos resultados, sino que se consiguen los resultados más habituales que hacen que se mantengan en el mismo estatus.

Por otro lado, la eficiencia, se ve mermada por motivo de la forma de actuar de los trabajadores frente a su ocupación es en ocasiones sin estímulo de compromiso de entrega, además de que cumplen con sus deberes de manera rutinaria y cíclica sin mostrar aprecio por su aporte. Cabe mencionar que en lo referente a la resolución de problemas no se aprecia algún tipo de estrategia o método preestablecido de como enfrentar y responder ante quejas, reclamos o alguna dificultad imprevista, esto deja a los hospedajes expuestos ante un panorama no planificado; y en parte se suscita esto porque los superiores no cumplen con el perfil de un profesional de la rama turística, siendo miembros que no logran proyectar un futuro de la empresa con orden encaminado a los resultados constantes, y como ejemplo de esta poca capacidad, falta de organización e ineficiencia, por último, la interacción entre mandos superiores e inferiores es negativa y descortés; por todo anterior mencionado se genera una baja productividad dentro de los establecimientos hoteleros.

Entre los trabajos previos se puede destacar a nivel internacional a Mauricio & Silva (2004). En su trabajo de investigación titulado: *Gestión por competencia. Modelo para la implementación formal en RRHH*, (tesis de pre grado). Universidad de Chile. Esta investigación tiene como objetivo, dar a conocer los elementos teóricos del modelo de gestión por competencias (SGC) y la propuesta de ejecución formal para el área de RRHH. Posee un carácter descriptivo correlacional Para dicha realización, se pondrá a prueba la empresa Wella Chile S.A, relacionados con los temas de selección, definición de puestos y la evaluación de desempeño en RRHH. Concluyó que para competir, no es necesario ser fuerte en recursos duros, sino; debemos saber gestionarlos, tal caso la importancia del sistema de gestión por competencias en RRHH, que permite poder administrar, controlar y dirigir. Dada solución que hoy en día cobra un 13 sentido trascendental, lo cual importantes es el valor agregado y los que ellos entregan. La contabilidad creativa, se podrá escribir en los RRHH, como eficaz tangibles, donde los estados financieros los consideran como un gasto. De esa manera, los empresarios podrían diferenciar las habilidades de sus colaboradores,

gracias a la información de una fuente confiable. El investigador recomienda, iniciar la asignación de las remuneraciones y promover la calidad entre la relación con los trabajadores y tener en cuenta el monitoreo de las causas de desconcertó y ausentismo, planteando un plan para su disminución. (p. 57-59).

Gómez & Mendoza. (2013). En su trabajo de investigación titulado: *Modelo de gestión por competencias para la empresa ACMED S.A.S.* (Tesis maestría). Universidad de Cartagena, Colombia. Tiene como objetivo diseñar un modelo de gestión por competencias para la empresa. El tipo de estudio fue no experimental, con un diseño descriptivo correlacional. Concluyo que el metodo de competitividades de capacidad humano es dispuesto , la cual debe ser aprovechado en el área administrativa y en futuro en el área correcta de la empresa, completo a la interrelacion que conservan las dos variables. Los mercedes que reporta el modelo de gestión , debe ser procesado en algunos de los subsistemas de la administración. El autor recomienda la implementación del modelo de gesiton por competencias para los colaboradores como un progreso a las necesidades que exige el mundo actual. Por otro lado la área de talento humano existirá una mayor productividad.

Guambugete (2015). En su trabajo investigación titulado: *Modelo de gestión por competencias para lograr la calidad en los servicios de la empresa la Esperanza Comercializadora Wholesaleinn S.A.* (Tesis Posgrado). Universidad Regional Autonoma de los Andes. Tiene como objetivo, desarrollar un modelo de gestión por competencias para adquirir la aptitud en los bienes de la empresa, el diseño de investigación es descriptivo correlacional. Concluyo que la administración del personal del talento humano se desarrollo de forma empírica , en los procesos de selección. El autor recomienda ejecturar los procesos adminisistrativos de forma correcta que permita ayudar a mantener una solida instruccionalidad dentro de la empresa , con procesos claros y nuevos desafíos ante la globalización.

Entre los trabajos a nivel nacional se tomo en consideracion a Arcos & Torres (2018). En su trabajo de investigación titulado: *La gestión por competencias y desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Abancay, 2017.* (Tesis Pregrado). Abancay 2018. La metodología de invstigacion es descriptivo correlacional, tiene como objetivo establecer la relación que coexiste entre la gestión por competencias y el desempeño laboral Concluyo que existe relación entre la gestión por competencias y el desempeño laboral en los trabajadores de modo que recomienda,

implementar y promover el desarrollo en base a competencias, lo que implica cumplir con las responsabilidades mediante un tipo de gestión por competencias.

Bardales (2016). En su trabajo de investigación titulado: *Las TICs y su relación con la gestión por competencias*- Instituto Nacional Penitenciario. (Tesis Posgrado). Lurigancho – Lima – 2013. Tiene como objetivo, establecer el grado entre la conjunto de técnicas de la Información y Comunicación y la gestión por competencias del Instituto Nacional Penitenciario Lurigancho de Lima. El orientación de la investigación es cuantitativo con un diseño descriptivo correlacional. Concluyo que verdaderamente existe relación significativa entre la TIC y GSP en el INP Lurigancho de Lima, donde se mostró las deducciones de la prueba de hipótesis. Por lo consecuente, el autor recomienda; a sus colaboradores que le permite desarrollar sus conocimientos, habilidades y actitudes, con la finalidad de obtener mejor gestión por competencias y las instituciones penitenciarias.

Carpio (2019). En su trabajo de investigación titulado: *Gestión por competencias para incrementar la productividad de los colaboradores en la empresa Pronatur S.A.C – Chiclayo 2018*. (Tesis pregrado). Universidad Señor de Sipan. Tiene como objetivo proponer un plan de gestión por competencias para desarrollar la productividad de los colaboradores en la empresa Pronatur-Chiclayo 2018. La Investigación es descriptiva correlacional transversal, porque se realizara una indagación que facilite describir la realidad problemática en un tiempo determinado, de modo que será factible realzar la medición de cada variable. Concluyo que la empresa Pronatur reforzara la gestión por competencias debido a la poca identificación de las habilidades que poseen los colaboradores y conocimiento de los comportamientos generando un registro de anotaciones, motivación a través de premios por sus esfuerzos y rotación, lo cual permitirá el incremento de la productividad, de modo que el autor recomienda fortalecer la gestión por competencias para que el incremento de la producción siga creciendo o manteniéndose, junto con el jefe de planta.

Pasando al nivel local se tuvo a Perez (2018). En su trabajo de investigación titulado: *Gestión por competencias y productividad en la dirección de desarrollo agropecuario del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo Tarapoto año 2018*. (Tesis pregrado). Universidad César Vallejo. Tiene como objetivo instituir la relación entre la gestión competencias y la productividad de la empresa agropecuario del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo Tarapoto año 2018. El tipo de investigación es no experimental cuantitativo con un diseño descriptivo correlacional, entregado

que en su progreso no se alterará las versátiles en estudio con el objetivo de lograr resultados fiables y auténticos. Concluyo que la gestión por competencias en el Agropecuario del proyecto, tiene un 90% de distintos comportamientos y habilidades, la cual indica que vienen a ser más eficiente mediante a un queja o cualquier situación. Estos comportamientos o conductas de competencias, tiene que tener cada trabajador para poder así desempeñar al nivel máximo de eficiencia. Por otro lado, la organización de los recursos humanos, se relaciona de modo específica y efectiva con la productividad, donde es determinante que los RRHH, tiene una influencia de un 57.00% acerca de la productividad por consiguiente indica la transformación que se debe ejecutar en las organizaciones futuras, porque no solo es importante tener los mejores proceso o tecnología. El autor recomienda, cuando se establece el proceso de gestión de recursos humanos en las empresas, debemos considerar dos conceptos importantes: las capacidades de rasgos de temperamento y destrezas y las aptitudes de conocimientos o técnicas.

Esquén & Villegas (2018). En su trabajo de investigación titulado: *Clima organizacional y su relación con la productividad laboral de los colaboradores de la misión Nor Oriental de la ciudad de Tarapoto, 2018*. (Tesis pregrado). Universidad Peruana Unión. Esta investigación tiene por objetivo establecer de qué carácter el Clima Organizacional se relaciona con la productividad laboral en los colaboradores de la Misión Nor Oriental de la Ciudad de Tarapoto, 2018. Es descriptivo correlacional, espacio que se maneja retratos y gráficos estadísticos para relatar el comportamiento estadístico de las versátiles de estudio. El diseño de investigación es descriptivo correlacional de corte transversal, porque la investigación busca establecer relación entre una variable y la otra. Concluyo que el objetivo que se planteó en el proyecto de investigación existe una relación específica, entre el tiempo organizacional y la productividad laboral, es decir; si existe un buen clima organizacional dentro de la organización, existirá mejor productividad laboral en los colaboradores de la Misión Nor Oriental de la Región de San Martín 2018. El autor recomienda, que, para aumentar la productividad laboral dentro de los colaboradores, se debería incrementar las recompensas y condiciones de trabajos para crear un ambiente más agradable y que los trabajadores puedan realizar sus actividades con entusiasmo.

García & Vera (2016) En su trabajo de investigación titulada: *La gestión administrativa y su incidencia en la productividad laboral de la empresa EPSSA S.R.L*,

Funeraria "Mello"; de la ciudad de Tarapoto , durante el primer Semestre del 2015. (Tesis de pregrado). Universidad Nacion de San Martin . Tiene como objetivo, ajustar la misión administrativa y determinar la incidencia con la productividad laboral dentro la empresa, el diseño de investigación es descriptivo correlacional. Concluyo que el proceso administrativo simboliza en la organización de todo tipo de negocios, por lo tanto se necesita una bienhechora organización, enlace, recorrido y control para tener sostenibilidad en el mercaco, de otro lado el autor recomienda implementar nuevas habilidades con los productos que ofrecen al anuncio ya que eso va dirigo al mercado y de escasos recursos.

Entrando en el campo de las teorías, en lo referente a la variable Gestion por competencias, esta se define según Alles (2007) que “La gestión por competencias, es la administración del personal según sus capacidades y no solo le compete a grades empresas o multinacionales”. (p.50)

Tambien Alles (2007), manifiesta que: “Si bien es cierto las competencias antes en la gestión tradicional, se basaba más en el mejor currículo y la experiencia que tena el participante para un puesto de trabajo, pero mas no su comportamiento”. (p. 53).

Alles (2016) señala que: “Cuando las organizaciones han adoptado el mandato por capacidades para el manejo de los colaboradores, esto afecta a todos los subsistemas relacionados con las personas, entre ellas el que nos ocupa en esta obra, atracción, selección e incorporación de personas”. (p.146).

Como otras teorías relacionadas a gestión por competencias, esta Barrago (2010), quien menciona que: Las competencias peculiaridades de un individuo se relacionan con su forma de actuar exitosamente en su puesto de trabajo (p.13).

Luego estan las características como atributos, opinión de sí mismo, motivaciones, conocimiento y habilidades.



Figura 01: *Aspecto que incluyen las competencias*

Fuente: Barrago (2010). En su libro: Gestión gerencial.

Barrago (2010) manifiesta que: Las competencias son un esquema de dirección que alinea a las personas que conforman la empresa (Directores y demás miembros de otros niveles) según las metas estratégicas. La gestión está basada por dos enfoques: competencias laborales y competencias conductuales (p. 20).

Los métodos, teorías, procesos, análisis de competencias entre otros. Está enfocado para una organización que parte entre 50% colaborador y 50% Gerentes o/y administrativos, donde estos tipos podrán emparejar los dos enfoques que fue mencionado antes.

Chavez (2012), menciona que: En la actualidad las formas imprescindibles se dan en el desarrollo laboral haciendo mención de las oportunidades, las estrategias, el conocimiento, habilidades y destrezas todo esto para el buen mantenimiento del trabajo y la complementación del proceso de productividad. (p. 144).

Chavez (2012) menciona que los saberes, destrezas, habilidades y las actitudes de la gente se deben aprovechar moldeando con el propósito de entregar un desempeño acorde a una empresa competitiva. (p. 142)

Siguiendo con la importancia de la gestión por competencias, Chavez (2012), menciona que: Actualmente las competencias se han vuelto necesarias para el desarrollo de las empresas. Es de suma importancia brindar un ambiente de trabajo donde haya oportunidades de autodesarrollo. Las organizaciones para ser competitivas tienen el foco puesto en concentrar estrategias nuevas y que su personal cuente con los saberes, destrezas y habilidades que les permitan seguir en el mercado y desarrollen sus procesos de manera competente. (p. 144).

Los Procesos para la gestión por competencias según Andrea & Valero (2010), indican los siguientes pasos: Identificación de competencias: Es el medio que se persigue para instaurar, a través de un trabajo, las capacidades que se mueven con el fin de realizar dicha labor de forma satisfactoria. Las capacidades se identifican en base del trabajo. Normalización por competencias: Se estructuran con procesos normalizados, se despliega un proceso estándar de manera que la capacidad reconocida y explicada como un proceso común, se convierte en una regla, un ejemplo privado para la organización, colaboradores y empleadores.

Formación basada en competencias: Se procede a crear currículos de formación para el puesto laboral, consiguiendo resultados buenos con eficiencia y el impacto según las necesidades de las diferentes organizaciones.

Certificación de competencias: Es reconocer formalmente una capacidad demostrada de un sujeto a través de una evaluación para realizar una actividad laboral.

La actualización y clasificación de las competencias, según Lago & Nadruz (2007) manifiestan que existe una extensa escala de tipos de competencias entre las que localizamos: Competencias organizacionales: claves o genéricas: permiten que a una ordenación llevar adelante procesos sustentivos, centrales y relevantes; siendo lo que los diferencia de otras empresas y les permiten cumplir su misión eficazmente y que por obviedad deben poseer los empleados. Se identifica según la misión, objetivos y valores de la empresa.

Competencias por familia de puestos o transversales por áreas: Se denotan otras capacidades que tienen en común las personas según un puesto laboral o desempeñamiento en un área específica, como por ejemplo finanzas, servicios, recursos humanos.

Competencias específicas de un puesto: Son las capacidades que ayudan a identificar los atributos que debe poseer el candidato de un puesto laboral, además de todas las competencias que lo convierten en ampliable (genéricas, por nivel y por familia) (p. 5-6).

Entre los pasos para la gestión por competencias según Andrea & Valero (2010), menciona: Se debe establecer la misión y visión; conceptualizar las competencias para cada puesto empezando por los altos mandos; hacer una prueba piloto poniendo a prueba a un pequeño grupo de ejecutivos; validar y confirmar las competencias; y crear procesos de recursos humanos y empresas según competencias. (p. 111).

Los componentes esenciales de las competencias, desde la visión de Chavez (2012), sostiene que las personas encarnan sus competencias con base en diferentes niveles:

El saber. Son los conocimientos que ayudan en la realización de actividades.

El saber hacer. Son las habilidades y destrezas que se necesitan para ejecutar los conocimientos en una situación determinada.

El saber estar. Son las actitudes e interés que se requiere para el desarrollo del trabajo en la organización.

El querer hacer. Son las motivaciones que llevan al individuo a hacer sus funciones. (p. 143-144).

La Gestión por competencias y dirección de recursos humanos para los autores Vivas & Fernandez (2011) sostienen que la gestión por competencias se relaciona con la

dirección de recursos humanos y que es un instrumento óptimo para la adecuación del personal en base a los objetivos estratégicos. (p.45).

La gestión por competencias, sus mecanismos y sus efectos subjetivos, según, Amigot & Martínez, (2013), mencionan que desde la visión psicosocial, la gestión del trabajo, se analiza como elementos compuestos de una estrategia mayor de poder, siendo la subjetividad de los trabajadores su principal efecto. (p. 1078).

Asimismo, estos medios parte de la objetividad de las capacidades para traducirlas en indicadores. Si los indicadores se muestran como el reflejo de la competencia de un colaborador o se su desempeño en la organización, una vez planteado se transforma en acción para la empresa. (p. 1078).

Entre los beneficios y limitaciones de la gestión por competencias, para Lago & Nadruz (2007) mencionaron que es la implementación o el requerimiento que toda empresa tiene en cuenta al aprendizaje continuo, las capacidades dinámicas, los cambios y las posibles necesidades que pueda surgir. Asimismo, la priorización del factor en el proceso de productividad menciona determinar y evidenciar el cambio cultural en las empresas lo que se conoce como gestión y objetivos. (p. 6-7).

Los tipos de competencias pueden ser: Competencias Laborales según Gutierrez (2012), como plantea en su libro que es la agrupación de saberes, destrezas y actitudes que se aplican o exponen en el contexto productivo de la empresa, ya sea en la labor como en la producción de ingresos de forma personal, siendo traducido en resultados que colaboran a cumplir las metas de la empresa. (p. 05)

Competencias Profesionales según Gutierrez (2012), deduce que son los que permiten ejecuciones de flexibilidad, creatividad y competitividad en un ámbito profesional en particular y además estimulan la mejora continua de la actitud saberes y aceres (p. 5).

Pasando a la terminología de talento, Alles (2016), menciona la selección por competencias es una agrupación de talentos naturales o no naturales con que el ser supremo nos llena a los seres humanos. y en su última aceptación, menciona que son capacidades de intelecto como habilidad, cognición, prudencia, entre otras que enaltecen a un individuo. (p. 45).

Y como terminología de competencias para Alles (2016), explica que las capacidades o competencias son las particularidades de temple, sucedidos por el comportamiento que provoca un accionar de éxito en una ocupación laboral. (p. 45)

La relación entre comportamiento y competencias, según Alles (2016), menciona en su libro que describe que la forma de actuar vuelve fácil de observar las competencias

(habilidades) y el tratado de cada persona tiene sobre sí mismo (forma que usa sus habilidades) (p.8).

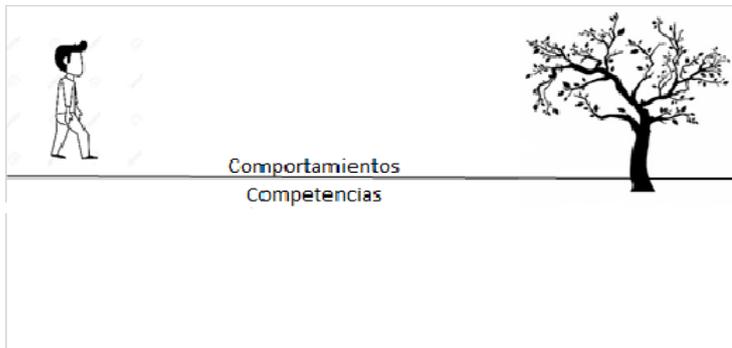


Figura 02: *Relación entre comportamiento y competencias.*

Fuente: Alles (2016) Libro: *Selección por competencias.*

El Talento humano y competencias, para Alles (2016), describe que: La competencia son las particularidades de forma de actuar sucedidas por el comportamiento que provocan un trabajo de éxito en un puesto laboral. Cada sitio de trabajo tiene distintas peculiaridades en una organización o mercado diferente. (p. 45).

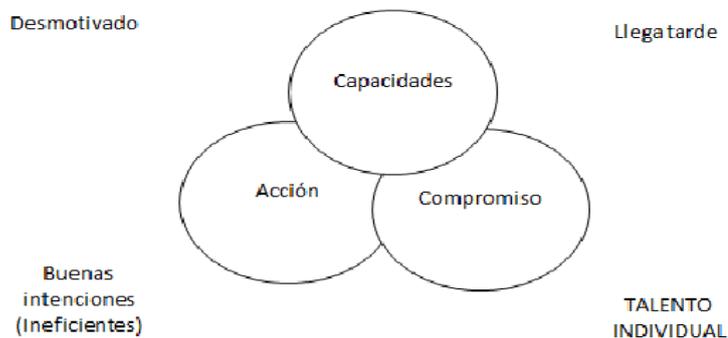


Figura 03: *Talento individual.*

Fuente: Jericó (2001) *Gestión del talento*

Tocando ahora la teoría del aprendizaje social, SPENCER y SPENCER citado por Alles (2010), sostiene que la gente obtiene capacidades interpersonales según el comportamiento modelo de roles, es decir, observa e imitan a otros individuos que exponen actitudes ligadas al éxito en una determinada situación. (p. 67)

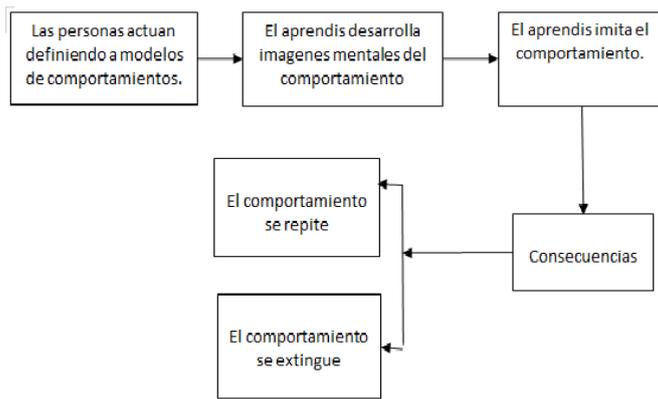


Figura 04: *El aprendizaje social.*

Fuente: Gordon, J. En su libro de Alles, M (2007). *Desarrollo de talento humano basado en competencias.*

Gutierrez (2012), menciona que: El cual usa la analogía del iceberg que indica que tanto las habilidades y conocimientos están ubicados en la zona superior, la superficie, y en lo profundo (p. 27).

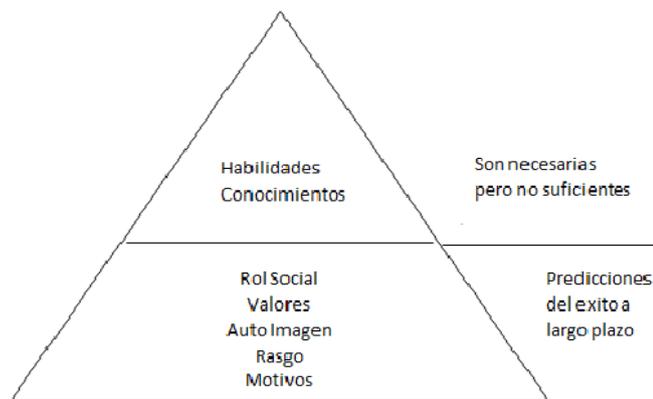


Figura 05: *Competencias son características personales que diferencian el desempeño en un cargo rol., organización y/o cultura.*

Fuente: Spencer & Spencer (1993).

En lo referente a la selección: Contratación y evaluación del personal, según Rabago (2010), describe en su libro que la selección de personas es una de las aplicaciones más en uso, resultando una práctica que supera las condiciones exclusivas de requisitos de perfil duro (formación o edad) e introduce facilidades para estimar las potencialidades de desarrollo existentes (p. 45).

Luego están los principales procesos de selección que son la identificación y atracción, valoración, incorporación y retroalimentación.

Alles (2007), afirma que es el sistema primordial } a implantar y a su vez es la parte de menor complejidad para las repercusiones internas, sencillamente, en cierto momento se empieza a escoger personas según sus capacidades novedosas o las ya conocidas, pero la medición se da de otra manera. (p. 12).

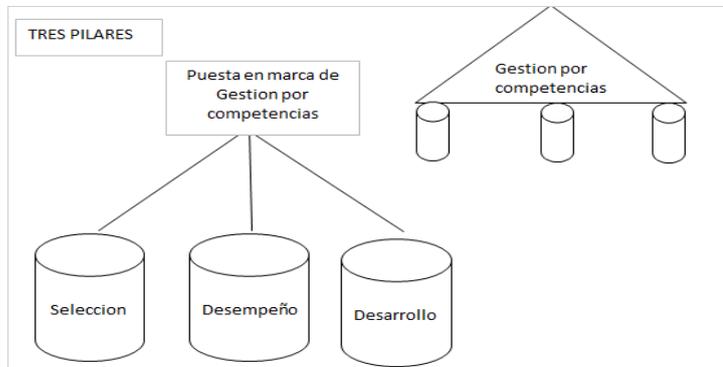


Figura 06: *Dirección estratégica del capital humano*

Fuente: Alles, M (2007), En su libro: *Desarrollo del talento humano*.

En lo referente al Análisis del puesto, Carrasco (2009) en su revista menciona que: es el instrumento básico del área de recursos humanos, sin considerar los propósitos de la empresa.(p. 21).

Luego, los métodos y análisis de descripción de puestos se destacan:

Observación directa: Se refiere a la observación directa mientras el trabajador realiza sus actividades según su puesto (adaptación, observación de comportamiento entre otros).

Método de cuestionario: Es aquella información que se intenta recoger relacionado con el puesto.

Método de entrevista: Se trata de una entrevista dirigida por un especialista y el candidato del puesto.

Método mixto: Consiste en la observación directa, cuestionario y entrevista.

Método de diario de actividades: Trata sobre el desarrollo de sus habilidades durante la ejecución de las actividades y el esfuerzo que antepone, en definición se refiere al auto-registro.

Método de recolección de información: Radica en recolectar información sobre las descripciones de puestos que se realizan en una organización.

En lo referente a formación y desarrollo, Alles (2007) plantea que es la necesidad de progresar es constante y es un tema diario para la organización y sus trabajadores por medio del autodesarrollo. (p. 34).

El conocimiento, elemento clave del perfil profesional, según Carrasco (2009) describe que el contexto práctico, permite poner en marcha los conocimientos adquiridos en diversos lugares y al mismo tiempo consiste en adquirir nuevos conocimientos. Por otro lado, la formación, la práctica y el profesionalismo permite adquirir el equilibrio de las competencias del futuro que son las destrezas, profesión, y competencias (p-18).

El catálogo de puestos de trabajo, según Carrasco (2009) dice que el catálogo informa de forma precisa sobre la base de los puestos de trabajo, con la finalidad de identificar las características propias y singulares de cada individuo; también considera los conocimientos, competencias y valores, y experiencia (p. 24).

En la evaluación de desempeño, Alles (2007), explica que las formas de evaluar el desempeño se categorizan según lo que miden el comportamiento, resultados o características (p. 35).

Comportamiento: Dentro de este aspecto se describe que el evaluador, ósea la persona encargada de la contratación del personal, se dé cuenta de ciertas acciones que son tomadas por el colaborador y genere el alejamiento del tipo de persona que tiene en mente el evaluador.

Resultados: este es el punto clave para la persona que valora el ejercicio laboral de sus participantes, porque es la parte inicial y final donde se ve los resultados netos, la cual determina cada empleador mediante sus actitudes, habilidades, manejo de emociones, liderazgo donde obtiene como resultados el Ascenso o descenso de su puesto.

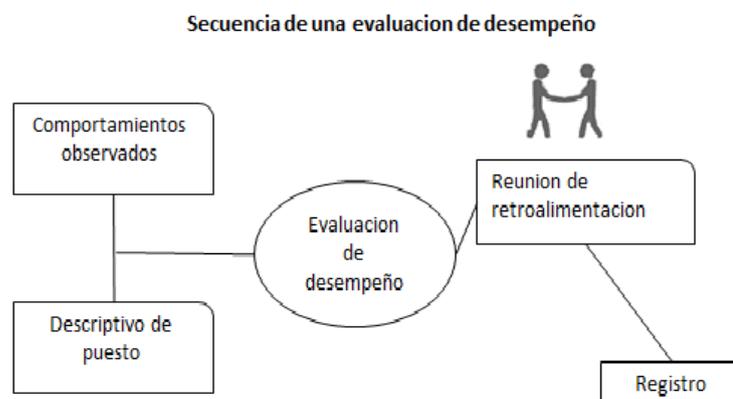


Figura 07: *Desempeño por competencias*

Fuente: Alles, M (2011). En su libro: *Desempeño por competencia*

Pasando a la evaluación por competencias, Alles (2011) en su libro explica que el estudio del desempeño se toman las capacidades que se vinculan con el nivel necesario para el puesto laboral. (p. 55).

Luego esta el nivel adecuación del puesto, que según Carrasco (2009) describe que la adecuación de la persona con el puesto brinda ventajas significativas a las empresas, debido a la validez que se da en los puestos laborales, produce buena productividad en sus trabajadores y aumenta la rentabilidad de la empresa (p. 37).

La Capacidad Sublimatoria, Alles (2009), describe que: Es el grado en el que el candidato se compromete con aquellos valores que se encuentran más allá de sus intereses personales y el grado en el que son capaces de desarrollar sus capacidades y habilidades; considerando por ultimo la dignidad, lealtad, honradez, logros y culminación de proyectos, responsabilidad entre otros (p. 135).

Ahora, las Capacidades actuales, según Alles (2009) quien describe que las personas para desempeñar cada puesto de trabajo, necesitan dos clasificaciones importantes que son (p. 68).

Métodos de evaluación de desempeño, según Alles (2011) describe que los métodos, se definen de acuerdo a las características, comportamientos o resultados (p. 35-37).

Métodos basados en características: Es el grado de medición de las características, como; confidencialidad, creatividad, iniciativa o liderazgo.

Métodos basados en el comportamiento: Permiten al evaluador a identificar el punto en que cierto empleado se aleja, es decir; se describe las acciones que deberían o no debería exhibirse en el puesto.

Métodos basados en resultados: Este método , verifica los objetivos de los colaboradores que obtienen en su trabajo laboral..

La clasificación puede ser de la siguiente manera:

Evaluación de desempeño 360°, Alles (2011) lo define como un proceso de evaluación que se utilizan en grandes organizaciones a nivel mundial, este método permite al trabajador ser evaluado por todo el entorno (Jefes, Pares y Colaboradores). (p. 149).

Evaluación de desempeño 180°, Alles (2011) explica que la evaluación es la intermedia entre la evaluación de 360 , que es representado por la relación entre el jefe y colaborador, de otra manera , la relación de la persona con su jefe de una manera mas directa. (p. 205).

Productividad laboral para Chiavenato (2007) define que consta de un vínculo entre los recursos utilizados y los productos obtenidos en la producción. quiere decir que

los productos obtenidos vienen a ser, los bienes y servicios que una empresa determinada cuenta; Ejemplo: El terreno, las mesas, las instalaciones; se puede decir que son los elementos tangibles. Dentro de los recursos empleados, aquí se denomina a los colaboradores dentro de una empresa. Estos colaboradores, son el eje principal; porque llevan a cabo todas las actividades o procesos de la producción, para que se cumpla así el objetivo de la empresa. (p,40).

Imesun (2016), menciona que es un rango de medición del buen uso de los recursos junto con los empleados. La medida de la productividad, son los ingresos y despachos de cada empresa, y dentro de la entrada se puede decir que son aquellas, terrenos, instalaciones, energía y dentro de las salidas, son los productos finales que viene a ser el servicio que brinda cada organización. (p. 6)

Felsing & Runza (2002), lo define como el indicador que usa el recurso de la productividad en bienes y servicios, asimismo lo define como el recurso obtenido en eficiencia en el recurso y el producto obtenido, esto gira en torno al colaborador. (p. 3)

Galindo & Rios (2015) lo definen: “Se da en la medida de producir el valor económico, cuando se habla de una alta productividad se produce dice factor ya sea con poco trabajo o capital, además la productividad implica producir más con el mismo producto o el mismo trabajo”. (p. 2)

Vasquez (2018), lo define como el capital humano es una pieza fundamental en las organizaciones, este se da como un recurso dinámico ya que está expuesto a situaciones diversas, hasta puede generar el éxito de cualquier organización. Pero cuando se menciona al trabajador siempre marca la diferencia cuando existe la innovación de la rentabilidad y el protagonismo en la sociedad que brinda su servicio. (p. 31).

Las formas de productividad, según Sladogna (2017), define que pueden ser por volumen físico, referido a la unidad de la cantidad de bienes en producción, por valor agregado, se da entre la comparación de valor agregado y es frecuentado por el Organismo Internacionales que se da entre países. (p.4).

De la garza (2018) menciona en su trabajo que el futuro del trabajo en América Latina: En America Latina la población que trabaja en servicio, está que crece frente a esto se ve la baja productividad ante el estancamiento de la industria. De la población total ocupada en 46% está en la informalidad. Aunque el trabajo asalariado se mantiene

mayoritario (64% de la Población Total Ocupada), y el trabajo por cuenta propia crece, pero es todavía minoritario (27% de la PTO). (p. 6-7).

Las barreras a la productividad, según Alfonso (2011), explica que las barreras en la producción se pueden diferenciar de la forma siguiente. (p. 20)

Burocracia obsesiva: Esta escondida subrepticamente en los pliegues del elegante ropaje de políticas sistemas procedimientos y controles que ciñe como una camisa de fuerza a la administración e impide la movilidad de las decisiones y acciones.

Feudalismo corporativo: Se le diagnostica en pocas empresas, chicas, medianas y grandes.

Excesiva centralización de control: No es infranqueable esta barrera si analizamos en que consiste, pero lo difícil es que el pensamiento errado de jefes, superiores o directores de mandos superiores cambie para que entreguen el poder encomendado.

Mentes Cerrada al cambio: En la mayoría de empresas existen trabajadores que buscan aplicar su creatividad e ingenio en la empresa. (p. 20-21).

Los Factores que miden la productividad según Alfonso (2011), describe los factores de la productividad como (p. 25)

Factor capital. Consiste en la inversión total de los elementos tangibles que forman parte de la creación de productos.

Factor gente: La productividad de las personas no debe ser medida según el esfuerzo físico sino por una pequeña parte de lo físico y una mayor parte de esfuerzo cognitivo.

La Eficacia según Chiavenato (1999), es una forma de medir el uso de los recursos durante los procedimientos. Es decir, la eficacia de una empresa hace referencia a la capacidad de suplir necesidades de la gente por medio de bienes o servicios que entrega. La eficacia es proceso de medición de la eficiencia, con un mismo objetivo a cumplir, dentro de una empresa. (p. 25).

Las características para la eficacia son el énfasis en los resultados, hacer las cosas correctas, alcanzar objetivos, optimizar la utilización de los recursos y obtener los resultados.

Los Factores para la eficacia según Chiavenato (1999), son:

Capacidad: Son aquellos conocimientos, habilidades y actitudes forzosos para realizar las trabajos y alcanzar los imparciales.

Automotivación: Es la disposición a poner el atrevimiento obligatorio para adquirir una meta.

Autogestión: Contenido de concluir y hacer de una individuo en su compromiso, de acuerdo con sus criterios. Para beneficiar la autogestión, la asociación debe cumplir tres condiciones, estos son clarificar tareas y objetivos; dar autonomía para actuar y tratar de conseguir los objetivos; y cumplir con las responsabilidades.

La Responsabilidad en el trabajo, según Imesun (2016) es la responsabilidad en el trabajo o laboral, en concluyente los compromisos que ocupamos (y nos delegan) en el naturaleza laboral, es en concisas cuentas lo que hace progresar al trabajador (p,66). Los logro de los objetivos, para Armijo (2018), define que son aquellos logros que una entidad publica u órgano , espera concretar en un plazo detemrinado (mayor de un año) para el cumplimiento de su misión de forma eficaz y eficiente (p.40).

La Eficiencia para Chiavenato (1999), consiste en un vínculo entre ingresos y despachos porque la eficiencia se refiere a la relación de costo-beneficio. También busca la mejor manera de realzar las actividades con el fin de los recursos sean aplicados de forma coherente. (p. 24).

Características para la eficiencia son el énfasis en los medios, hacer las cosas de manera correcta, resolver problemas, salvaguardar los recursos, cumplir tareas y obligaciones.

Entre los factores para la eficiencia estan: Agilidad, sonde las empresas deben mostrar agilidad en los negocios que valen la pena. Lo más importante es colocar los talentos donde verdaderamente son útiles para agilizar los procesos.

Liderazgo digital, las empresas deben invertir en adaptarse y mover estructuras para que los colaboradores lideren las áreas que manejan en la era digital.

Adquisición de talento, actualmente no se implemente soluciones tecnológicas y servicios para atraer talento, y muy pocas o ninguna utiliza gestión de colaboración abierta distribuida.

El uso adecuado de los recurso según Imesun (2016), es el uso adecuado de los recursos y el manejo de los materiales ayudarán a liberar espacio, reducir el tiempo de búsqueda de herramientas y materiales, reducir los costos de capital y proporcionar un flujo más eficiente de materiales en el lugar de trabajo (p,55).

La planficacion de objetivo según Armijo (2018), define que cuando una entidad propone a establecer sus objetivos estratégicos, debe partir nescesariamente de un diagnostico institucional, que permita identificar o comparar desde el punto de vista organizacional que le dificultan obtener el mejoramiento esperado de la gestión y los resultados que quiere alcanzar (p,42).

Las expresiones de la productividad, Carro (2015), menciona que la productividad parcial y productividad total. La productividad parcial es la que se corresponde todo lo derivado por un procedimiento, salida con uno de los recursos utilizados mismo o entrada (p. 03).

Productividad física y productividad valorizada: La productiva teoría de una entrada es el resultado entre la conjunto física de la sala del método y la cantidad necesaria. para producir la salda antes mencionada (p. 03).

Productividad media y productividad marginal: Promedio es el relación entre salda total del método y la importe de ingresos empleadas para producir la saldad mencionada (Pág, 03).

Productividad bruta y productividad neta: Es el relación entre el valor ordinario de la salida - que incluye el precio de todos los insumos y el conjunto de entradas que incluye también el valor de todos los insumos (Pág. 04)

Entre los factores que influyen en la productividad según Imesun (2016), indica que: (p. 10). Existen dos:

Factor interno: Son los factores que están a cargo del dueño de la organización.

Factor externo: Son los factores que no son controladas por la empresa. Se considera el clima, el mercado, la infraestructura, los impuestos, entre otros factores externos.

Tambien hay los cuatro objetivos de la productividad que según Morales (2014), en su artículo define lo siguiente:

Social: Hoy, mañana.

Mental: Esfuerzo continuo, aumenta la motivación del trabajador.

Económico: Es el valor agregado del producto, servicio para lograr ganancias en la distribucion.

Técnico: Entrada y salida de insumos, pretende mejorar la calidad. (p. 02).

Entre los indicadores de la productividad, según, Imesun (2016), en su manual describe que da a conocer los siguientes indicadores de la productividad, estos son:

Estar presente en su negocio: Tomar en consideración los factores de productividad, examinar las finanzas de la organización, consultar a los empleados y seleccionar el área a mejorar su producción. (p. 12)

Datos necesario para medir el progreso y lograr los objetivos. La información o data tiene que estar al alcance por medio de registros de fácil acceso. (p. 12)

Elija indicadores de productividad específicos: Los indicadores deben ser en base a las mejoras que se busca implementar. (p. 13).

El recurso humano y la productividad según Imesun, (2016), argumenta que el recurso humano y la productividad consta de lo siguiente:

Creación de una estructura organizativa: Imesun, (2016). Hace referencia a la manera en que se dirige y controla al personal y los puestos laborales de tal forma que las personas puedan cumplir con el trabajo y los objetivos. (p. 19).

La contratación del recurso humano productivo: Imesun, (2016). Al momento de contratar personal se tiene que indicar de forma clara las competencias requeridas por la organización, el tipo de individuo que necesita en el puesto, la cantidad de puestos vacantes, la forma que va a contratar y reclutar al candidato para el trabajo disponible. (p. 25).

Gestión de los recursos humanos: Consiste en el proceso de captar, contratar, capacitar, acompañar profesionalmente, motivar y recompensar a los colaboradores. Este proceso debe estar en consonancia a las metas de la empresa. (p. 51).

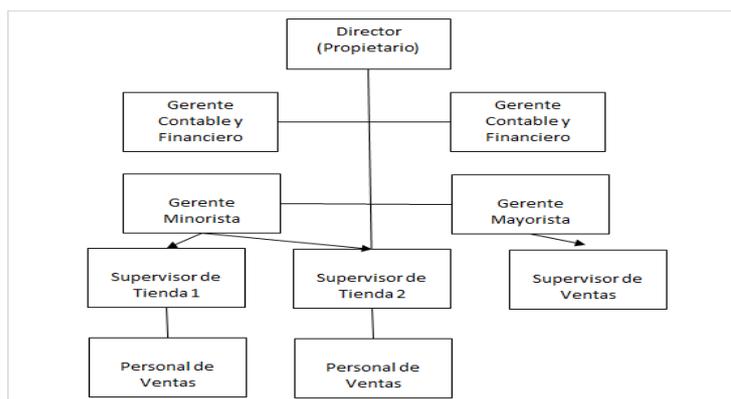


Figura 08: Estructura organizativa del Almacén Hassan

Fuente: Imesun, (2016). *El recurso humano y la productividad*. Pág. 23

Como fomentar la productividad del personal, según Imesun (2016) menciona que los colaboradores deben estar motivados, muy aparte de los conocimientos que poseen para hacer su labor. Esto provocará la productividad en el personal. Otros aspectos a tomar en cuenta son sueldos e incentivos monetarios extras, tener estabilidad y un sitio de trabajo que de seguridad, tener equipos necesarios y trabajar en equipo, evaluar el desempeño y como se retribuye ese desempeño, realizar capacitaciones y desarrollar al personal (p. 39).

El lugar de trabajo y la productividad, según Imesun (2016) explica que la productividad en un centro de labores consta de los procedimientos y actividades que realiza la empresa. La existencia o inexistencia de insumos y equipos no necesarios atiborran el espacio para trabajar, por lo que el almacenamiento, la limpieza y orden, las reglas de seguridad y fortaleza ocupacional, y las normas de procedimientos son elementos que afectan la productividad en el trabajo. (p. 51).

La mejora del lugar de trabajo para Imesun (2016), explica que la eficacia es realizar actividades de manera correcta y buena. Por lo tanto, la productividad es hacer bien las cosas. (p. 51)

Describe el flujo del trabajo: En este método se verifica al empleador; el cómo está trabajando, de qué manera, y de todas las actividades que está realizando.

Menos desperdicios en el lugar de trabajo: Este método se refiere a la eficiencia que tiene que tener una empresa, tener un equilibrio entre el gasto, mano de obra, consumos, materiales etc. porque de esa manera la organización será eficiente y tendrá buena productividad.

Almacenamiento y manejo de materiales: Cada empresa tiene un instrumento en donde archivar los documentos, o sus productos, porque de eso se trata, colocar las piezas o los materiales en determinados lugares, pero en orden, para que de esa manera contribuya con el tiempo y retazo de las entregas.

Elección de equipo: Cuando hablamos de selección de equipo se refiere a las instalaciones básicas y requeridas para poder realizar el bien final o dar un buen servicio de acorde a la empresa que se dedica. Por ende, los colaboradores se incorporan con los materiales existentes de la empresa y tratan de realizar las actividades con menor tiempo y ser eficientes.

Buenas prácticas de limpieza y mantenimiento según Imesun (2016) son conocidas generalmente como las 5 S. (p. 56)

Pasando a la formulación del problema, se planteó como problema general: ¿De qué manera se relaciona la Gestión por competencias con la productividad laboral en los colaboradores de los hoteles Cerro Verde y Rio Hotel's, Provincia de Tarapoto 2019?; mientras que los problemas específicos fueron: ¿Cuál es la relación entre la gestión por competencias con la eficacia y la productividad laboral en los colaboradores de los hoteles Cerro Verde y Rio Hotel's, Provincia de Tarapoto 2019?; y ¿Cuál es la relación entre la gestión por competencias con el nivel de eficiencia de la productividad laboral

en los colaboradores de los Hoteles Cerro Verde y Rio Hotel's, Provincia de Tarapoto 2019?.

Pasando a a justificación de estudio, en la parte teórica se debió a que la presente investigación se justificó teóricamente de acuerdo a las variables, gestión por competencias Alles, M (2007) y para la variable productividad laboral Imesun (2016), las cuales se dan a conocer nuevos estudios para la adecuada gestión y productividad laboral dentro de los establecimientos hoteleros.

En parte metodológica, el estudio de investigación se tiene en cuenta el método de análisis de las ciencias que utilizaran en el campus, considerando en el planteamiento de los problemas objetivados y variables de estudio, para ello se utilizó la teoría Hernández, Fernández& Baptista (2014).

En la justificación social, esta investigación servirá como herramienta para cualquier empresario del rubro hotelero, con la finalidad de mejorar la productividad laboral en base a competencias, siendo este un modelo que instruya, guie y conlleve al crecimiento de las mismas, tomando en consideración las exigencias y necesidades de los colaborados y teniendo como resultado final un servicio óptimo y buena productividad laboral.

Como justificación practica, esta investigación surge a raíz de mejorar el proceso productivo , ayudando a los colaboradores desarrollen adecuadamente sus funciones y brinden un servicio de calidad, teniendo como consecuencia fidelizar a los clientes y lograr que acudan a utilizar sus servicios constantemente.

En lo que son las hipótesis, se planteó como hipótesis general: Existe relación significativa entre gestión por competencias y la productividad laboral en los colaboradores de los hoteles Cerro verde y Rio Hotel's, Provincia de Tarapoto 2019. Mientras que las hipótesis específicas fueron: Existe relación significativa entre la gestión por competencias y la eficacia de los colaboradores de los hoteles Cerro Verde y Rio Hotel's, Provincia de Tarapoto 2019; y Existe relación significativa entra de gestión por competencias y la eficiencia en los colaboradores de los hoteles Cerro Verde y Rio Hotel's, Provincia de Tarapoto 2019.

Finalmente, lo que son los objetivos, se planteó como objetivo general: Determinar la relación entre la Gestión por competencias y la productividad laboral en los colaboradores de los hoteles Cerro Verde y Rio Hotel's, Provincia de Tarapoto 2019. Y los objetivos específicos fueron: Describir la relación entre la gestión por competencias y la eficacia en los colaboradores de los hoteles Cerro Verde y Rio

Hotel's, Provincia de Tarapoto 2019. y Describir la relación entre la gestión por competencias y la eficiencia en los colaboradores de los hoteles Cerro Verde y Rio Hotel's, Provincia de Tarapoto 2019?

II. MÉTODO

2.1. Enfoque cuantitativo

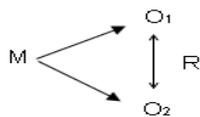
Hernández, Fernández, & Baptista, (2014) Precisaron: porque se ha ejecutado el control de las variables y se han mencionado los deducciones de la medición en valores numéricos y el análisis estadístico para prevalecer patrones de comportamiento y probar teorías. (p. 26).

Tipo Básico : Hernández, Fernández, & Baptista, (2014). La presente investigación es de tipo básica, ya que se orienta a recoger información, para describir la realidad y potenciar el conocimiento teórico y científico (p. 90).

Alcance 1: Descriptivo, consiste en la caracterización de un hecho, anómalo, sujeto o conjunto, con el fin de establecer su disposición o procedimiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. Hernández, Fernández & Baptista (2014, p. 98).

Alcance 2: Correlacional, porque las variables de estudio serán descritas y estableciéndose una relación entre ambas, con la finalidad de solucionar los problemas. (p. 98).

La investigación es de diseño no experimental de corte transversal, porque no se manipuló ninguna variable, se trabajó en su contexto y en un tiempo determinado. (Hernández; Fernández & Baptista, 2014, p.187)



Dónde:

M: 40 trabajadores que forman parte de 02 establecimientos de hospedajes.

O1: Gestión por competencias de los colaboradores.

O2: Productividad laboral de los colaboradores.

R: Relación entre ambas variables (O1 y O2).

2.2. Variables, operacionalización.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión por competencias	La expresión gestión por competencias hace referencia a la gestión de recursos humanos por competencias y no debe asociarse solamente a las grandes corporaciones ni tampoco a empresas multinacionales. Alles (2007)	Ayudará a la empresa a mejorar el reclutamiento de recursos humanos a través de estrategias que permitirán aprovechar al máximo las habilidades de los colaboradores, dando como resultado un reclutamiento de personas hábiles que beneficiará a la empresa, generando mayor productividad.	Formación y desarrollo Selección Evaluación del desempeño	1. Conocimiento: El perfil del puesto 2. Catalogo de puestos 1. Contratacion del personal 2. Analisis del puestos 3. Metodos de análisis-Puesto 1. Capacidades actuales 2. Adecuación del puesto laboral	Ordinal
	Productividad laboral	Es una medida de desempeño que incluye la eficiencia y la eficacia en una organización. Imesun (2016)	Eficacia Eficiencia	1. Responsabilidad en el trabajo 2. Logro de los objetivo. 3. Uso adecuado de los recursos 4. Planificacion de trabajo	

Fuente: Elaboracion propia (2019).

2.3. Poblacion y muestra

Población: La población está conformada por los colaboradores de 02 establecimientos hoteleros categorizados en 3 estrellas, según reglamento de establecimiento de hospedaje otorgado por el ministerio exterior y turismo.

Muestra: La muestra es no probabilística por conveniencia, porque suponen un procedimiento de selección orientado por las características de la investigación, más que por un criterio estadístico de generalización y por la cantidad exacta de 40 trabajadores, que existen en dichos establecimientos hoteleros categorizados de 3 estrellas.

2.4. Tecnicas e instrumentos de recolecion de datos

Técnica

Encuesta: La encuesta elaborada para la presente investigación ,consta de una breve explicación del objetivo que conlleva este instrumento, asimismo en su primera parte trata de recolección de datos sociodemográficos, seguido de una breve indicación de cómo debe ser llenada.

Instrumento

Cuestionario: El cuestionario está compuesto de 22 preguntas, identificadas por sus respectivas variables, la primera parte con el tema de Gestión por competencias, que consta de 3 dimensiones y un total de 10 preguntas, y la segunda parte que contiene la segunda variable en estudio, que es la productividad laboral, que consta de 2 dimensiones y un total de 12 preguntas.

Validez

Se validó el instrumento mediante la opinión de 3 expertos en el tema, quienes emitirán una ficha de ponderación de dicho cuestionario.

Mg. Jessica del Pilar Cabel Rabines

Mg. Jesús Rodriguez Sanches

Dr. Clifor Daniel Sosa de la Cruz

Ficha técnica

Título: “Gestión por competencias y la productividad laboral en los colaboradores de hoteles Cerro Verde y Rio Hotel’s, Provincia de Tarapoto 2019”

Variable dependiente: Gestión por competencias

Autor: La encuesta esta formulada y adaptada, donde se utilizó al autor Regulo Pérez Amasifuen

Dimensiones:

- ✓ Formación y desarrollo
- ✓ Selección
- ✓ Evaluación de desempeño

Escala: Ordinal

Numero de ítems 10:

<i>Formación y desarrollo</i>	1	2	3	4	5
<i>Selección</i>	1	2	3	4	5
<i>Evaluación y desempeño</i>	1	2	3	4	5

Análisis de confiabilidad de la variable de gestión por competencias:

Resumen de proceso de casos

Variable 1	Dimensiones	Alfa de Cronbach	Ítems
Gestión por competencias 0,823 (N°10)	Formación y desarrollo	0,734	4
	Selección	0,541	4
	Evaluación y desempeño	0,472	2

Cuadro estadístico de fiabilidad:

Alfa de combrach	N° de encuestados
0,823	40

Ficha tecnica

Título: "Gestión por competencias y la productividad laboral en los colaboradores de los hoteles Cerro Verde y Rio Hotel's, Provincia de Tarapoto 2019"

Variable independiente: Productividad laboral

Autor: La encuesta esta formulada y adaptada, donde se utilizó al autor Regulo Pérez Amasifuen

Dimensiones:

- ✓ Eficacia
- ✓ Eficiencia

Escala: ordinal

Numero de ítems 12:

<i>Eficacia</i>	1	2	3	4	5
<i>Eficiencia</i>	1	2	3	4	5

Resumen de procesos de casos

Variable 2	Dimensiones	Alfa de Cronbach	Ítems
Productividad Labral 0,715 (N°12)	Eficacia	0.575	8
	Eficiencia	0,515	4

Análisis de confiabilidad

Alfa de combrach	N° de encuestados
0,715	40

Confiabilidad

La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales Hernández; Fernández & Baptista (2014) (p.200).

2.5. Método de análisis de datos

Se utilizó el programa SPSS 25 para la parte estadística e informática que fue utilizado para obtener datos exactos.

2.6. Aspectos éticos

La presente investigación se regirá según la guía observable proporcionada por la Universidad Cesar Vallejo, así mismo no es copia ni plagio de ningún otro trabajo de investigación, se respetará el derecho de autor y propiedad intelectual y se adaptará las normas APA.

III. RESULTADOS

Tabla 01

Análisis sociodemográficos

		Frecuencia	Porcentaje
GÉNERO	Masculino	22	55.0
	Femenino	18	45.0
	Total	40	100.0
EDAD	20-30	11	27.5
	31-40	14	35.0
	41-50	12	30.0
	51 a mas	3	7.5
	Total	40	100.0
GRADO DE INSTRUCCIÓN	Nivel Secundario	16	40.0
	Nivel Técnico	11	27.5
	Nivel Superior o Universitario	13	32.5
	Total	40	100.0
LUGAR DE PROCEDENCIA	Selva	40	100.0
ÁREA DE TRABAJO	Recepción	6	15.0
	Housekeeping	5	12.5
	Cocina	6	15.0
	Administracion	4	10.0
	Finanzas	4	10.0
	Gerencial	5	12.5
	Azafata	7	17.5
	Chofer	3	7.5
	Total	40	100.0
	CONDICIÓN LABORAL	Contrato	29
Empleado		11	27.5
	Total	40	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de los hoteles Cerro V Rio Hotel's de Tarapoto

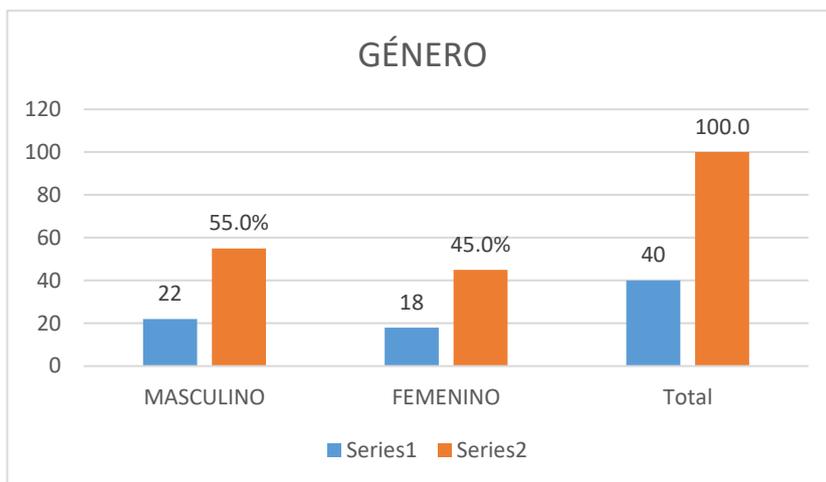


Figura 01: Género

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de los hoteles Cerro V Rio Hotel´s de Tarapoto.

Interpretación:

En la figura 1, se observa que la información sociodemográfica de los colaboradores de las empresas hoteleras, define qué; el 55.0% son de género masculino y el 45.0% diferencia de mujeres.

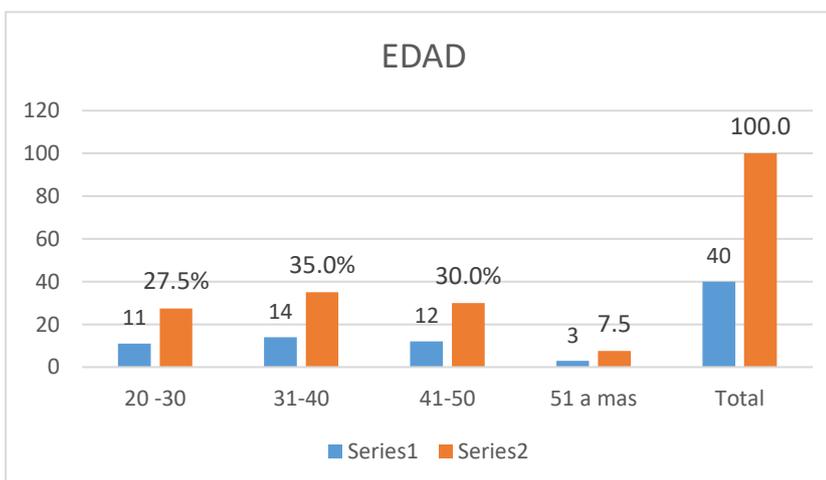


Figura 02: Edad

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de los hoteles Cerro V Rio Hotel´s de Tarapoto.

Interpretación:

En la figura 2, se observa que el mayor porcentaje de edad que tienen los colaboradores son entre 31-40 años, que equivale a un 35.0%, por consiguiente, el 30.0% tienen entre 41-50 años, de modo que el 27.5% entre los años 20-30, finalmente el 7.5% tiene entre 51 a más años de edad.

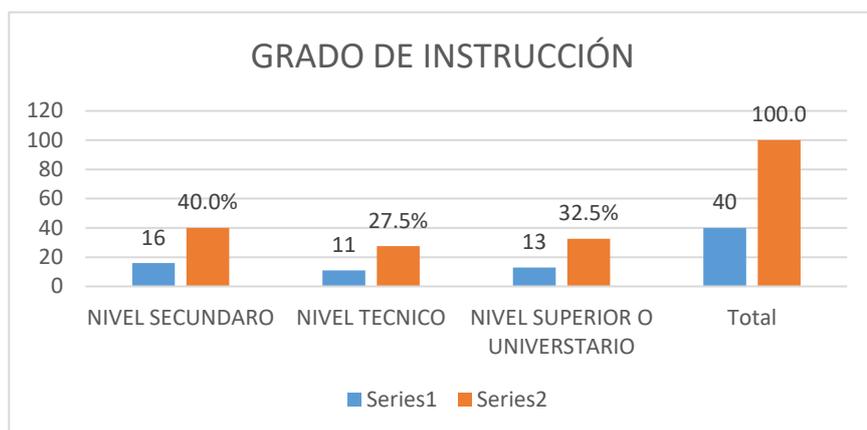


Figura 03: Grado de instrucción

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de los hoteles Cerro V Rio Hotel's de Tarapoto.

Interpretación:

En cuanto a grado de instrucción, se observa que el 40.0% de los colaboradores tienen nivel secundario, el 32. % llegaron a culminar su nivel superior o universitario, de modo que el 27.5% culminaron el nivel técnico.

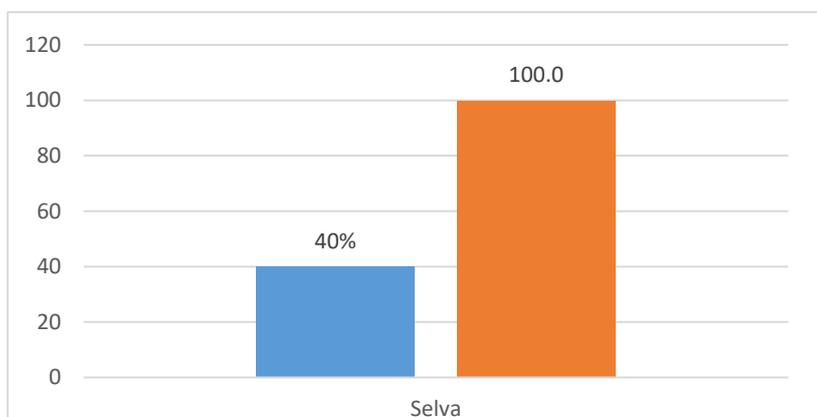


Figura 04: Lugar de procedencia

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de los hoteles Cerro V Rio Hotel's de Tarapoto.

Interpretación:

En el grafico 04, se observa que el 100% de los 40 colaboradores encuestados, son de procedencia selvática.

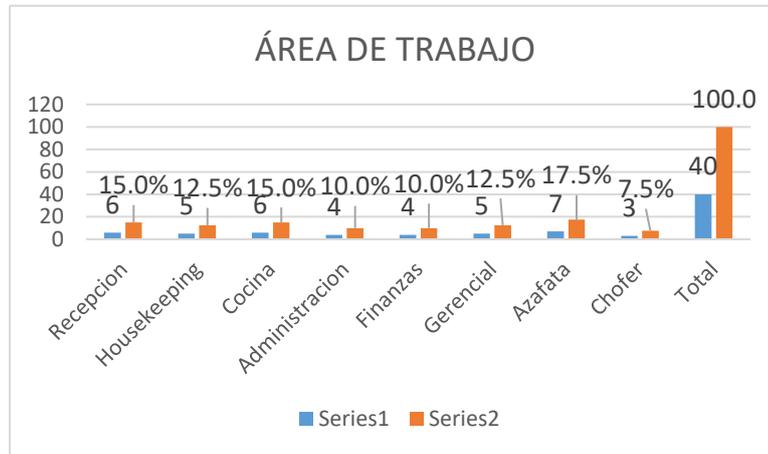


Figura 05: Area de trabajo

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de los hoteles Cerro V Rio Hotel's de Tarapoto.

Interpretación:

En la grafico 05, con respecto al área de trabajo; se observa el 17.5% están en el área de Azafatas, el 15.0% están designados en el área de recepción y cocina, de modo que el 12.5% están en las áreas de housekeeping y gerencial, por contraste se tiene al 10.0% en los puestos de administración y finanzas, por ende, el 7.5% lo hacen de chofer.

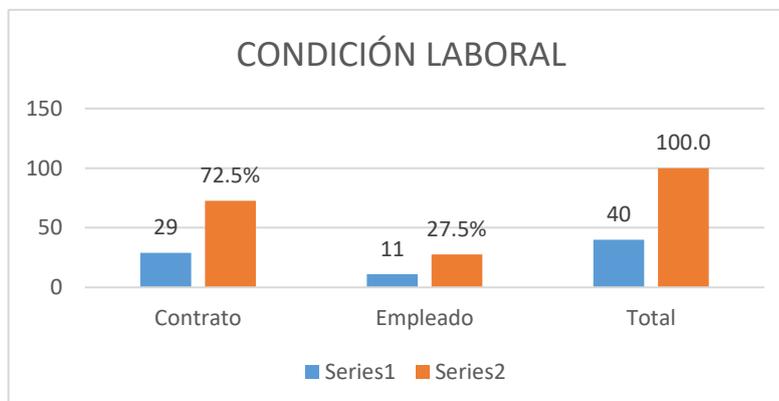


Figura 06: Condicion Laboral

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de los hoteles Cerro V Rio Hotel's de Tarapot

Interpretación:

En lo que respecta a la condición de trabajo, se observa que el 72.5% de los colaboradores tienen un contrato laboral, es decir las empresas es media formalizada y el 27.5% tienen una condición laboral de empleado.

Tabla 2

Análisis de Fiabilidad de Alfa de Cronbach de la Gestión por competencias y Productividad Laboral.

VARIABLE 1	DIMENSIONES	ALFA DE CRONBACH	ÍTEMS
Gestión por competencias 0,823 N° (10)	Formación y desarrollo	0,734	4
	Selección	0,541	4
	Evaluación de desempeño	0,472	2

VARIABLE 2	DIMENSIONES	ALFA DE CRONBACH	ÍTEMS
Productividad Laboral 0,715 N°(12)	Eficacia	0,575	8
	Eficiencia	0,515	4

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de los hoteles Cerro V Rio Hotel´s de Tarapoto.

Interpretación:

La tabla número 02, la variable de gestión por competencias tiene un análisis de Alfa de Cronbach 0,823 y de la variable productividad laboral tiene un análisis de Alfa de Cronbach 0,715 Esto determina que los datos son confiables.

Según los autores Hernández, Fernández, & Baptista, (2014). La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales (P.200).

Tabla 3*Análisis descriptivo de : Gestión por competencias*

VARIABLE 1	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Gestión por competencias	Casi Nunca	2	5.0
	A veces	23	57.5
	Casi Siempre	15	37.5
	Total	40	100.0
Formación y desarrollo	Casi Nunca	4	10.0
	A veces	15	37.5
	Casi Siempre	21	52.5
	Total	40	100.0
Selección	Casi Nunca	2	5.0
	A veces	22	55.0
	Casi Siempre	16	40.0
	Total	40	100.0
Evaluación de desempeño	Casi Nunca	2	5.0
	A veces	13	32.5
	Casi Siempre	23	57.5
	Siempre	2	5.0
	Total	40	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de los hoteles Cerro V Rio Hotel's de Tarapoto.

Interpretación:

Como se aprecia en la tabla, la variable gestión por competencias tiene una predominancia regular y buena de 57.5% y 37.5% respectivamente, siendo el origen de estos resultados en las dimensiones Formación y desarrollo, Selección, y Evaluación de desempeño que tienen una predominancia regular y buena también

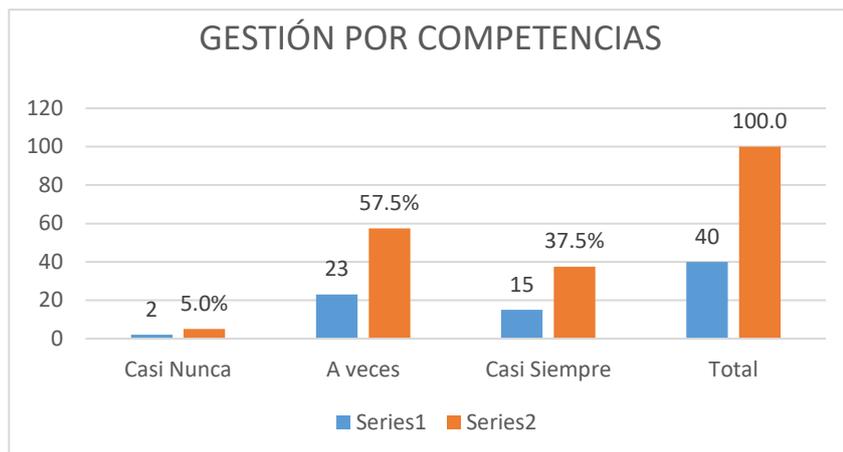


Figura 07: Gestion por competencias

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de los hoteles Cerro V Rio Hotel's de Tarapoto.

Interpretación: En el gráfico se observa que la gestión por competencia se encuentra en una posición regular de 57.5%, y regular con 40% esto indica un control y manejo de las capacidades y habilidades del personal no se aprovechan o se potencian para conseguir mejores resultados.

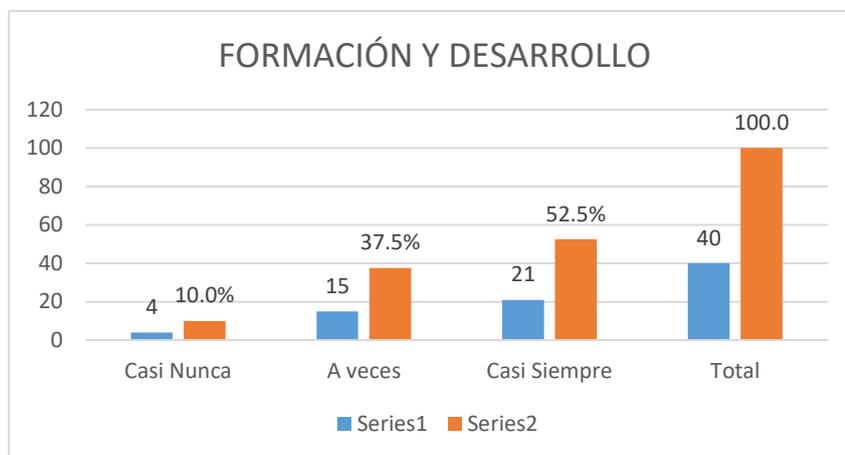


Figura 08: Formacion y desarrollo

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de los hoteles Cerro V Rio Hotel's de Tarapoto.

Interpretación:

En la figura se observa que la dimensión Formación y desarrollo se encuentra regular con 37.5% y bueno con 52.5%, esto sugiere que la instrucción y preparación de los trabajadores de los hoteles es lo suficientemente óptimo para

que cumplan sus deberes, pero existen todavía mucho por corregir para lograr un nivel más alto.

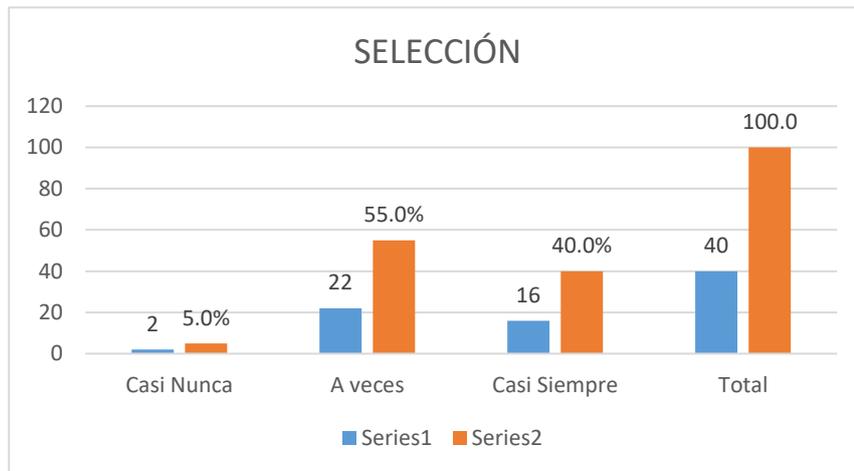


Figura 09: Selección

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de los hoteles Cerro V Rio Hotel's de Tarapoto.

Interpretación:

El gráfico expone que la dimensión selección se encuentra en un estado regular con 55% y bueno con 40%, esto indica que los colaboradores son contratados bajo estándares de reclutamiento y selección simples en los cuales se deja aspectos de lado sin valorar o calificar.

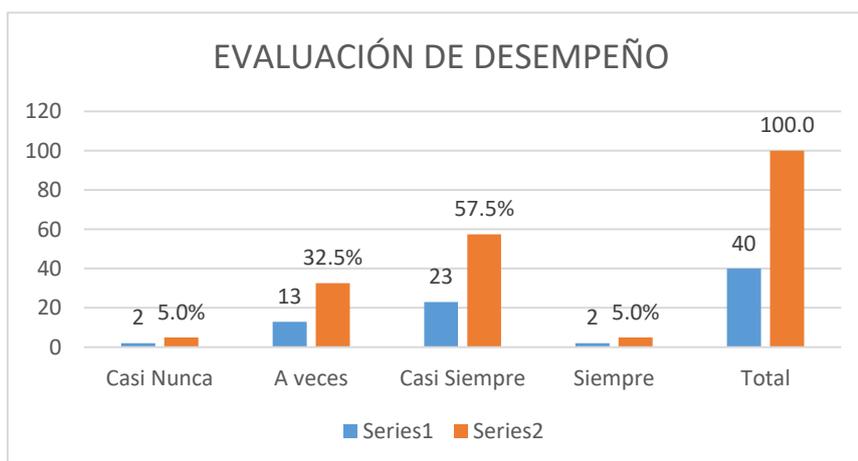


Figura 10: Evaluacion de desempeño

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de los hoteles Cerro V Rio Hotel's de Tarapoto.

Interpretación:

En la dimensión evaluación del desempeño se aprecia que 57.5 se ubica en una escala buena, y 32.5% en una escala regular, siendo esto indicativo de que el seguimiento de la forma en que trabaja el personal no es completamente el adecuado y que no se motiva al personal a dar un aporte extra durante la ejecución de sus funciones.

Tabla 4

Análisis descriptivos de : Productividad Laboral

VARIABLE 2	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Productividad		22	55.0
Laboral	A veces		
	Casi	18	45.0
	Siempre		
	Total	40	100.0
Eficacia	A veces	19	47.5
	Casi	21	52.5
	Siempre		
	Total	40	100.0
Eficiencia	A veces	18	45.0
	Casi	22	55.0
	Siempre		
	Total	40	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de los hoteles Cerro V Rio Hotel's de Tarapoto.

Interpretación:

Como se aprecia en la tabla, la variable productividad laboral tiene una predominancia regular y buena de 55% y 45% respectivamente, siendo el origen de estos resultados en las dimensiones eficacia y eficiencia que tienen una predominancia regular y buena también.

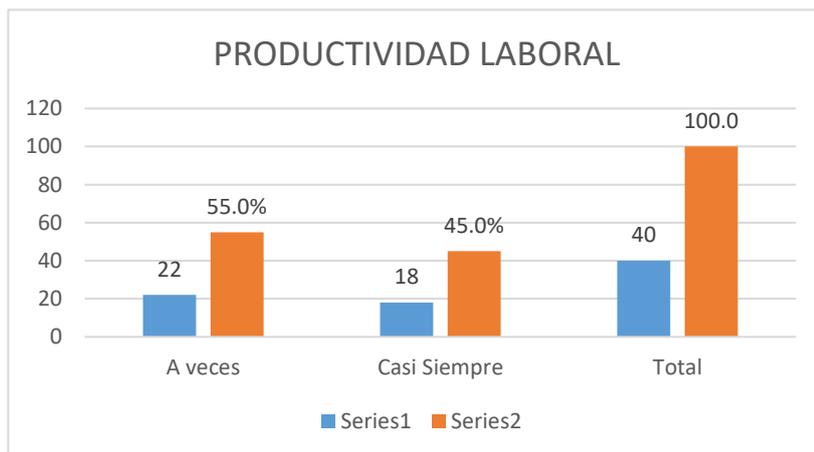


Figura 11: Productividad Laboral

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de los hoteles Cerro V Rio Hotel's de Tarapoto.

Interpretación:

La productividad laboral se ubica en una escala regular con 55% y buena con 45% lo que se traduce en que los empleados no están comprometidos por completo a dar resultados mayores durante el cumplimiento de su labor, sino que buscan solo cumplir con lo básico que les exige los mandos superiores.

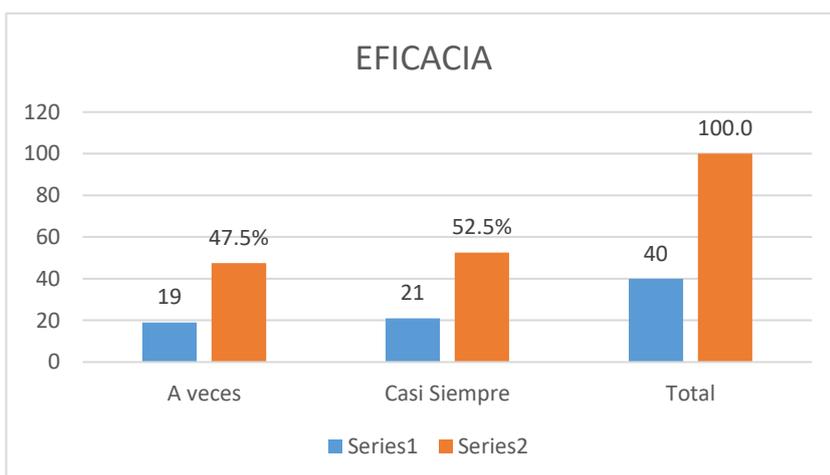


Figura 12: Eficacia

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de los hoteles Cerro V Rio Hotel's de Tarapoto.

Interpretación:

Con una escala regular de 47.5 % y una escala buena de 52.5%, la eficacia dentro de los establecimientos hoteleros se encuentra en una situación media donde no supera expectativas, pero al mismo tiempo no baja a niveles menos propicios, siendo un indicativo de que el personal no produce un efecto deseado que conlleve a lograr el éxito rotundo de las empresas.

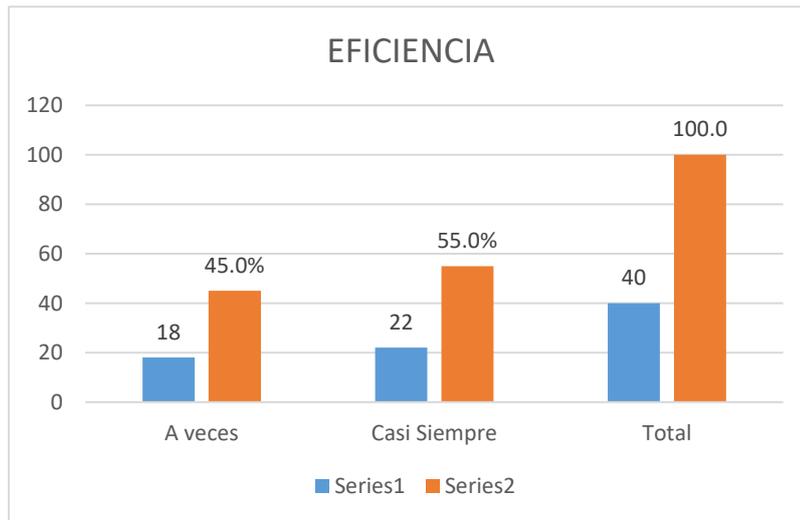


Figura 13: Eficiencia

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de los hoteles Cerro V Rio Hotel's de Tarapoto.

Interpretación:

La eficiencia se ubica con 45% regular y 55% buena, siendo esto el indicador de que los trabajadores no realizan sus deberes, funciones y obligaciones de forma adecuada durante todo el periodo que laboran, lo que revela que ocasionalmente realizan sus labores perdiendo el interés y animo de hacer las cosas en pro de la calidad del servicio de las empresas.

Tabla 05

Prueba de normalidad: Shapiro Wilk

Variables	Estadísticos	G	Sig.
Gestión por competencias	0.733	40	0.000
Formación y desarrollo	0.743	40	0.000
Selección	0.736	40	0.000
Evaluación de desempeño	0.796	40	0.000
Productividad laboral	0.634	40	0.000
Eficacia	0.636	40	0.000
Eficiencia	0.634	40	0.000

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de los hoteles Cerro V Rio Hotel's de Tarapoto.

Interpretación:

La prueba de normalidad de Shapiro wilk indica que los datos tanto de las variables Gestión por competencias y Productividad laboral, juntos con sus respectivas dimensiones no siguen una distribución normal, debido a que el valor de significación obtenido es menor a 0.05.

Hipótesis general

Hi: Existe relación significativa entre la Gestión por competencias y la Productividad Laboral en los colaboradores de los hoteles Cerro Verde y Rio Hotel's , Provincia Tarapoto 2019.

Ho: No existe relación significativa entre la Gestión por competencias y la Productividad Laboral en los colaboradores de los hoteles Cerro Verde y Rio Hotel's , Provincia Tarapoto 2019

Regla de decisión

- Si el P valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H_0)
- Si el P valor $< 0,05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (H_1).

Tabla 06

Análisis de correlación entre la Gestión por competencias y la Productividad Laboral en los colaboradores de los hoteles Cerro Verde y Rio Hotel's, Provincia de Tarapoto 2019.

Gestión por competencias	Productividad Laboral		
	Rho Sperman	P valor	N
	,633**	0.000	40

***. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).*

En la tabla 05 se representa la relación entre la gestión por competencias y la productividad laboral en los colaboradores de los hoteles Cerro Verde y Rio Hotel's, se puede observar que mediante el análisis estadístico Rho Sperman se obtuvo un coeficiente de $0,633^{**}$, que indica una correlación positiva media y un P valor $0,000 \leq 0,005$, de modo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir; la gestión por competencias se relaciona de una forma media o moderada con la productividad laboral en los colaboradores de los hoteles Cerro Verde y Rio Hotel's. Indicando una relación directa en la que a mejor atributos conductuales de cada colaborador, el nivel de productividad aumentará.

Hipótesis general

Hi: Existe relación significativa entre la variable Gestión por competencias y la eficacia en los colaboradores de los hoteles Cerro Verde y Rio Hotel's, Provincia Tarapoto 2019.

Ho: No existe relación significativa entre la variable Gestión por competencias y la eficacia en los colaboradores de los hoteles Cerro Verde y Rio Hotel's, Provincia Tarapoto 2019

Regla de decisión

- Si el P valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H_0)
- Si el P valor $< 0,05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (H_1).

Análisis de correlación entre la Gestión por competencias y la Productividad Laboral en los colaboradores de los hoteles Cerro Verde y Rio Hotel´s , Provincia de Tarapoto 2019

*** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).*

En la tabla 05 se representa la relación entre la gestión por competencias y la eficacia en los colaboradores de los hoteles Cerro Verde y Rio Hotel´s, se observa mediante el análisis estadístico Rho Sperman se obtuvo un coeficiente 0,636**, que indica una correlación positiva media y un P valor $0,000 \leq 0,005$, de modo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna , es decir , la gestión por competencias se relaciona con la eficacia de manera media o moderada en los colaboradores.

Gestión por Competencias	Eficacia		
	Rho Sperman	P valor	N
	,636**	0.000	40

Indicando que a mejor desarrollo por competencias en las actividades diarias de los colaboradores , mayor será el logro de los objetivos.

Hipótesis Especificas

Hi: Existe relación significativa entre la variable Gestión por competencias y la eficiencia en los colaboradores de los hoteles Cerro Verde y Rio Hotel´s , Provincia Tarapoto 2019.

Ho: No existe relación significativa entre la variable Gestión por competencias y la eficiencia en los colaboradores de los hoteles Cerro Verde y Rio Hotel´s , Provincia Tarapoto 2019

Regla de decisión

- Si el P valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H_0)
- Si el P valor $< 0,05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (H_1).

Análisis de correlación entre la Gestión por competencias y el nivel de eficiencia Laboral en los colaboradores de los hoteles Cerro Verde y Rio Hotel´s , Provincia de Tarapoto 2019

Gestión por competencias	Eficiencia		
	Rho Sperman	P valor	N
	,535**	0.000	40

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 05 se representa la relación entre la gestión por competencias y el nivel de eficiencia en los colaboradores de los hoteles Cerro Verde y Rio Hotel´s. Mediante el análisis estadístico Rho Sperman se obtuvo un coeficiente 0,535**, que indica una correlación positiva media y un P valor $0,000 \leq 0,005$, de modo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, la gestión por competencias se relaciona con el nivel de eficiencia en los colaboradores de los hoteles Cerro Verde y Rio Hotel´s, indicando que, a mayores capacidades competitivas que obtenga el personal , la eficiencia se verá reflejada en las funciones y/o obligaciones mediante el desarrollo de sus actividades diarias.

IV. DISCUSIÓN

En la presente investigación, se comprobó mediante el análisis estadístico Rho Spermán que las dos variables, Gestión por competencias y Productividad laboral, tienen una relación media con un coeficiente de 0.633**, lo que deja en evidencia una asociación positiva y directa, además de tener una significancia de 0.00, lo que asegura que el análisis estadístico sea confiable en su totalidad. Con esta base, y tomando como referencia la investigación titulada: *La gestión por competencias y desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Abancay, 2017*, se aprecian similitudes ya que ambos también demuestran una relación directa entre las variables debido a que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman obtuvo un resultado de 0.547 que indica una asociación moderada de las dos variables, siendo un indicador que de una variable es consecuencia de la otra y se manifiesta según el estado de la primera; adicional a ello explican que se debe implementar y promover un mejor desarrollo de la competencias para que los trabajadores cumplan con sus obligaciones en base a un modelo de gestión que procure la mejora y resultados óptimos, siendo todo esto un panorama muy análogo a lo obtenido en este estudio presente porque se confirma que las variables necesitan ser manejadas con un control riguroso para alcanzar la cúspide en acciones a favor de la empresa o institución.

Considerando la investigación de Perez, (2018), en su trabajo titulado: *Gestión por competencias y productividad en la dirección de desarrollo agropecuario del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo Tarapoto año 2018*, se demostró que existe una relación directa y significativa entre la gestión por competencias con la productividad por medio del estadístico de correlación de Pearson con un coeficiente de 0.844, lo que asegura que las competencias se encuentra en un nivel de eficacia máximo junto con la productividad y que al evaluar y considerar los rasgos característicos como personalidad, habilidad y conocimientos se consigue un personal que trabaje aplicando todo su esfuerzo y actuar. Con lo anterior expuesto se evidencia más de lo que en este estudio de igual forma se concluyó, puesto que, a mejores atributos conductuales de cada colaborador de cualquiera de los dos hoteles, el nivel de productividad aumentará y traerá una eficiencia y eficacia similares, por

lo tanto, las dos variables de estudio no deben ser descuidadas y tomadas de forma básica sin ningún criterio de intervención para el desarrollo empresarial de una organización.

En definitiva, la gestión por competencias y la Productividad laboral son ámbitos que deben cuidarse en cualquier organización para asegurar tener un equipo de personas capaces, rentables y provechosas, por lo que si los hoteles Cerro Verde y Rio Hotel siguen descuidando estos aspectos se puede esperar que la articulación de estas empresas descienda hasta niveles inferiores que ponga en riesgo la integridad y calidad de sus servicios.

V. CONCLUSIONES

- 5.1.** Se concluyó que la gestión por competencias y la productividad laboral tienen una relación directa y moderada dentro de los hoteles Cerro Verde y Rio Hotel's, con un coeficiente de correlación de 0.633 y un p valor de 0.00. Este resultado confirma que ambas variables se asocian entre sí, de tal forma, que según como se desenvuelva o manifieste la variable principal, la segunda variable tendrá un desarrollo similar por estar vinculadas y encontrarse en las mismas condiciones.
- 5.2.** Se concluyó que la gestión por competencias y la eficacia se relacionan de manera directa y moderada dentro de los hoteles Cerro Verde y Rio Hotel's, con un coeficiente de correlación de 0.636 y un p valor de 0.00. Esto indica que la variable principal y la eficacia se asocian entre sí, por lo que se deja en evidencia que la capacidad de producir un bien o efecto deseado estará en un mismo nivel en base a las competencias que posea el personal.
- 5.3.** Se concluyó que la gestión por competencias y la eficiencia se relacionan de manera directa y moderada dentro de los hoteles Cerro Verde y Rio Hotel's, con un coeficiente de correlación de 0.535 y un p valor de 0.00. Este dato indica que la variable gestión y la eficiencia se asocian positivamente, por lo que la capacidad del personal para hacer sus deberes, funciones o actividades de forma correcta se encontrará en un nivel óptimo si la competencia de estos también se ubica en la misma escala y características favorables.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1.** Los trabajadores de los hoteles Cerro Verde y Rio Hotel llevan de forma irregular la ejecución de sus competencias, por lo que es necesario poner en práctica un “Sistema de Reclutamiento” adecuado para la incorporación y evaluación del personal donde se considere los rasgos personales y profesionales según puestos, así habiendo un manejo y control del mismo personal o de los altos mandos de sus destrezas competitivas.
- 6.2.** El personal necesita progresar y mejorarse con el tiempo en beneficio de la organización, por lo que es importante que los trabajadores de los hoteles sientan que puede ascender a puestos mayores si sus capacidades lo demuestran, siendo necesario brindar oportunidades con pruebas temporales de ascenso para observar que tan bien se desenvuelven en un nuevo ámbito.
- 6.3.** Al seleccionar se considera ciertas condiciones y requisitos que el perfil requiera, por tanto, se debe implementar un plan de reclutamiento y selección por medio del cual se pueda identificar las capacidades y competencias del postulante según el puesto, de esta manera lograr que el personal siga un lineamiento correcto y se mantenga óptimo.
- 6.4.** Se debe diseñar y aplicar un Modelo de desempeño de 360 grados para ver si se cumplen las funciones y responsabilidades del personal, esto con el propósito de obtener mejoras sustanciales, debido a que el comportamiento y los resultados de las acciones, son puntos que descuidan ocasionalmente los trabajadores de ambos establecimientos.
- 6.5.** Se necesita realizar “Reportes de actividades”, siendo este un registro mensual de las actividades que se cumplen o no, de tal forma que se corrijan los sutiles actos de desidia y rutina que suelen mostrar los colaboradores, ya que dentro de los hoteles se observa una situación regular de la fuerza de trabajo porque no se hace un buen uso de los recursos junto con los empleados para conseguir resultados mayores.

- 6.6.** Los colaboradores de los hoteles en ocasiones no buscan el observancia de objetivos y metas a través de actos correctos y óptimos, siendo recomendable que la empresa realice un énfasis en la motivación y autogestión de los colaboradores para que cambien su visión de sólo cumplir con lo básico de sus tareas sin ser conscientes de que sus funciones son relevantes.
- 6.7.** Los colaboradores del Rio hotel y Cerro Verde emplean modos irregulares de acciones debido a que no muestran interés completo en encontrar la mejor forma de hacer sus deberes, por lo que se sugiere aplicar un “Esquema y relación horizontal” para tener una cercanía con los trabajadores que fomente el espíritu de compromiso y camaradería que sirva para contrarrestar lo negativo.
- 6.8.** Al confirmar la relación entre las variables, es evidente que la gestión por competencias y la productividad laboral se mantendrá en mismos niveles de desenvolvimiento, siendo preciso asegurar que ambas funcionen de forma idónea dentro de los hoteles Cerro Verde y Rio Hotel, y esto se logrará al sacar provecho de los atributos de cada miembro del hotel y que estos mismos sean encaminados a la mejora en bien propio y de la organización.

REFERENCIAS

- Alles, M. (2007). *Desarrollo del talento humano basado en competencias* (ediciones G. S.A, ed.). Retrieved from http://saludpublica.bvsp.org.bo/textocompleto/bvsp/boxp68/talento-humano_a.pdf
- Alles, M. (2009). *Construyendo talento*. Retrieved from <https://jgestiondeltalentohumano.files.wordpress.com/2013/11/construyendo-talento-programas-de-desarrollo-para-el-crecimiento-de-las-personas-y-la-continuidad-de-las-organizaciones-martha-alles.pdf>
- Amigot, P & Martinez, L. (2013). *Gestión por competencias , modelo empresarial y sus efectos subjetivos . Una mirada desde la Psicología Social Crítica **. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.UPSY12-4.gcme>
- Andrea, N., & Valero, M. (2010). *Gestión por competencias : importante para las pymes maquila de pantalón en índigo en la ciudad de Bogotá*. Retrieved from file:///C:/Users/LEY/Downloads/1949-Texto del artículo-6673-1-10-20101019 (1).pdf
- Arcos, R & Torres, M. (2018). “*La gestión por competencias y desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Abancay, 2017.*” 1–76.
- Armijo, M. (2018). *Manuales Planificación Estratégica e Indicadores de Desempeño en el Sector Público Instituto Latinoamericano de Planificación Económica y Social (ILPES)*. 56.
- Bardales, C. (2016). *Las TICs y su relación con la gestión por competencias en el Instituto Nacional Penitenciario Lurigancho – Lima – 2013*. 93.
Retrieved from <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1345/TM CE-Ps-e 3103 S1 - Scarpati Galvez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Br, A., Perez, R., Asesor, A., & Investigaci, N. E. A. D. E. (2018). “*Gestión por competencias y productividad en la dirección de desarrollo agropecuario del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo Tarapoto año 2018.*”

94. Retrieved from

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/26049/Perez_AR.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Carpio, J. (2019). *Gestion por competencias para incrementar la productividad de los colaboradores en la empresa Pronatur S.A.C Chiclayo 2018. Normas Tributarias*, 52. Retrieved from file:///C:/Users/LEY/Desktop/2019/Libros de arituclos, tesis y revistas/gestion por competencias para mejorar la productividad laboral.pdf

Carrasco, J. (2009). *Analisis y descripcion del puesto en la Administracion Local*. 1–50. Retrieved from <http://revista.cemci.org/numero-2/documentos/doc2.pdf>

Carro, R & Gonzales, D. (2015). *Productividad y competitividad*. Retrieved from http://nulan.mdp.edu.ar/1607/1/02_productividad_competitividad.pdf

Cequea, M. (2014). *La productividad desde una perspectiva humana : Dimensiones y factores*. Retrieved from <http://www.redalyc.org/pdf/549/54921605013.pdf>

Chavez, N. (2012). *La gestión por competencias y ejercicio del coaching empresarial , dos estrategias internas para la organización*. 6276. Retrieved from file:///C:/Users/LEY/Desktop/Libros de arituclos, tesis y revistas/chavez ARTICULO.pdf

Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. Retrieved from file:///C:/Users/LEY/Desktop/libros de trabajos previos/chaventao.pdf

De la garza, E. (2018). *El futuro del trabajo en America Latina*. Retrieved from file:///C:/Users/LEY/Desktop/Libros de arituclos, tesis y revistas/De la garza REVISTA PRODUCTIVIDAD.pdf

Esquén, Eli, Villegas, W. (2018). *Clima organizacional y su relación con la productividad laboral de los colaboradores de la Misión Nor Oriental de la ciudad de Tarapoto, 2018. Resolucion*, 85. <https://doi.org/10.1587/transcom.E93.B.2477>

- Felsing, E & Runza, P. (2002). *Productividad : Un estudio de caso en un departamento de siniestros*. Retrieved from https://ucema.edu.ar/posgrado-download/tesinas2002/Felsing_MADE.pdf
- Galindo, M & Rios, V. (2015). *Productividad, Mexico. 1*, 1–9. Retrieved from
- Garcia, G & Vera, M. (2016). *La gestion administrativa y su incidencia en la productividad laboral de la empresa EPSSA S.R.L. Funeraria "Mello", de la ciudad de Tarapoto , durante el primer semestre del 2015*.
- Gómez, C., & Mendoza, L. (2013). Modelo de gestión por competencias para la empresa Acmed. *Cartagena, 1*, 128. Retrieved from
- Guambugete, K. (2015). *Modelo De Gestión Por Competencias Para Lograr Calidad En Los Servicios De La Empresa La Esperanza Comercializadora Wholesaleinn S.a*. 150. Retrieved from <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1820/1/TUAMGRE010-2015.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGRAW-HILL.
- Imesun. (2016). *El Recurso Humano y la Productividad*. Retrieved from https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---ifp_seed/documents/instructionalmaterial/wcms_553925.pdf
- Lago, G., & Nadruz, P. (2007). *Gestión por competencias : Integración entre la evaluación del desempeño y la formación y el desarrollo*. 1–29. Retrieved from
- MINTUR. (2019). *Plan Nacional de Competitividad Turística*. Retrieved from http://www.cubagob.cu/des_eco/turismo.htm
- Morales, C. (2014). *La medicion de la productividad del valor agregado: Una aplicacion empirica en una cooperativa agroalimentaria de costa rica*. 8, 41–49.
- Silva, M & Neriz, L. (2004). Gestion por competencias , un modelo para su implementacion formal en RHH, 79. Retrieved from

[http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/111472/SilvaCruces.pdf%3B M..pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/111472/SilvaCruces.pdf%3B%20M..pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sladogna, M. G. (2017). Productividad : deficciones y perspectivas para la negociacion colectiva 1–15.

Vasquez, L. (2018). *Motivacion intriseca y productividad laboral*. Retrieved from

Vivas, S & Fernandez, R. (2011). *Gestión por competencias en instituciones sanitarias: claves de la dirección de recursos humanos en la comunidad valenciana (españa)*. Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/212/21222706003.pdf>

Alfonso, G (2011). *Productividad y recuccion de costos*. Mexico 2ed.

Alles, M (2010). *Selección por competencias*. Argentina. 2ed

Alles, M (2016). *Desempeño por competencias*. Buenos Aires. 2ed

Barrago, E (2010). *Gestion por competencias*.1ed

Gutierrez, E (2012). *Competencias gerenciales*. Colombia 1ed

Pulido,G (2010). *Calidad y productividad*. Mexico 3ed

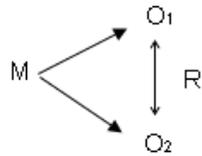
ANEXOS

Título: Matriz de consistencia: “Gestión por competencias y la productividad laboral en los colaboradores de los hoteles Cerro Verde y Rio Hotel’s, Provincia de Tarapoto 2019”.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general</p> <p>¿De qué manera se relaciona la Gestión por competencias con la productividad laboral en los colaboradores de los hoteles Cerro Verde y Rio Hotel’s, Provincia de Tarapoto 2019?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cual es la relación entre la gestión por competencias con la eficacia y la productividad laboral en los colaboradores de los hoteles Cerro verde y Rio Hotel’s, Provincia de Tarapoto 2019? 2. Cuál es la relación entre la gestión por competencia con el nivel de eficiencia de la productividad laboral en los colaboradores de los Hoteles Cerro Verde y Rio Hotel’s, Provincia de Tarapoto 2019? 	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la Gestión por competencias y la productividad laboral de los colaboradores de los hoteles Cerro Verde y Rio Hotel’s, Provincia de Tarapoto 2019.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Describir la relación entre la gestión por competencias y la eficacia en los colaboradores de los hoteles Cerro Verde y Rio Hotel’s, Provincia de Tarapoto 2019.? 2. Describir la relación entre la gestión por competencias y la eficiencia en los colaboradores de los hoteles Cerro Verde y Rio Hotel’s, Provincia de Tarapoto 2019? 	<p>Hipótesis general</p> <p>¿Existe relación significativa entre gestión por competencias y la productividad laboral en los colaboradores de los hoteles Cerro verde y Rio Hotel’s, Provincia de Tarapoto 2019?</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Existe relación significativa entre la gestión por competencias y la eficacia en los colaboradores de los hoteles Cerro Verde y Rio Hotel’s, Provincia de Tarapoto 2019? 2. Existe una relación directa de gestión por competencias y la eficiencia en los colaboradores en los hoteles Cerro Verde y Rio Hotel’s, Provincia de Tarapoto, 2019 	<p>Técnica</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta <p>Instrumentos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones	

Descriptiva correlacional, porque las variables de estudio serán descritas y estableciéndose una relación entre ambas, con la finalidad de solucionar los problemas. (Hernández, Fernández & Baptista, 2016)

Dónde:



M: 40 trabajadores que forman parte de 02 establecimientos de hospedajes.

O1: Gestión por competencias de los colaboradores

O2: Productividad laboral de los colaboradores

R: Relación entre ambas variables (V1 Y V 2)

La población está conformada por los colaboradores de 02 establecimientos hoteleros categorizados en 3 estrellas, según reglamento de establecimiento de hospedaje otorgado por el ministerio exterior y turismo, y asciende a un total de cuarenta trabajadores.

Muestra

La muestra es no probabilística por conveniencia, por la cantidad exacta de 40 trabajadores , que existe en dichos establecimientos hoteleros categorizados de 3 estrellas.

Variables	Dimensiones
Gestión por competencias	Formación y desarrollo
	Selección
	Evaluación de desempeño
Productividad Laboral	Eficacia
	Eficiencia

Fuente: Elaboración propia (2019).

CUESTIONARIO

Gestión por competencias

El presente cuestionario tiene fines académicos y busca recolectar información de los colaboradores del Cerro Verde Hotel y Rio Hotel's Tarapoto, para concretar un trabajo de investigación. Estos datos serán de importancia significativa para constatar las posibles causas y efectos de las variables en estudio. Ante lo expuesto, se le agradece por anticipado y de manera especial su colaboración oportuna respondiendo las interrogantes presentadas a continuación. También se le informa que los datos que registre serán tratados con discreción, profesionalismo y responsabilidad. Muchas Gracias.

Información Sociodemográfica

Género:

- a) Masculino b) Femenino

Edad:

- a) 20 a 30 b) 31 a 40
c) 41 a 50 d) 51 a más

Grado de Instrucción:

- a) Nivel Secundaria
b) Nivel Técnico
c) Nivel Superior o Universitario

Lugar de procedencia:

- a) Costa b) Sierra c) Selva

Área de trabajo:

- a) Área de recepción b) Área de Housekeeping g) Mozo
c) Área de cocina d) Área Administrativa H) Chofer
e) Área de Finanzas f) Area Gerencial

Condición Laboral

- a) Contrato b) Empleado

INDICACIONES.

A continuación, se presentará el cuestionario sobre nuestra primera variable, donde será determinada por una escala numérica del 01 a 05 y cada ítem tiene su definición la cual será marcado por X la opción de la cual los colaboradores definirán sus respuestas.

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

N°	FORMACIÓN Y DESARROLLO	1	2	3	4	5
<i>Análisis de adecuación de persona puesto</i>						
1	La empresa hotelera, ¿Cuenta con un método de análisis para designar el puesto de la persona requerida?					
2	La empresa hotelera, ¿Forma correctamente a sus colaboradores para poder cubrir los puestos de trabajo?					
<i>Actualización de las competencias</i>						
3	La empresa hotelera, ¿Capacita continuamente a su personal para mejorar el desempeño de sus actividades diarias?					
4	La empresa hotelera, ¿Realiza talleres o cursos relacionados a la hotelería?					
SELECCIÓN						
<i>Identificación de puestos</i>						
5	La empresa hotelera ¿Identifica adecuadamente el número de candidatos para poder tomar decisiones en la convocatoria					
6	La empresa hotelera ¿Realiza métodos o pruebas de capacidad para medir el desempeño de los postulantes para el puesto requerido?					
7	La empresa hotelera, ¿Elije adecuadamente a sus empleados de acuerdo a las necesidades de sus áreas de trabajo?					
<i>Descripción de puestos y perfiles</i>						

8	La empresa hotelera, ¿Valora las capacidades de todos sus trabajadores?					
EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO						
<i>Capacidades actuales</i>						
9	La empresa hotelera, ¿Evalúa apropiadamente el cumplimiento de los objetivos y metas de los trabajadores?					
<i>Nivel de adecuación del puesto laboral</i>						
10	¿Considera usted que el perfil de los trabajadores va acorde a los puestos de trabajo?					

Productividad Laboral

INDICACIONES.

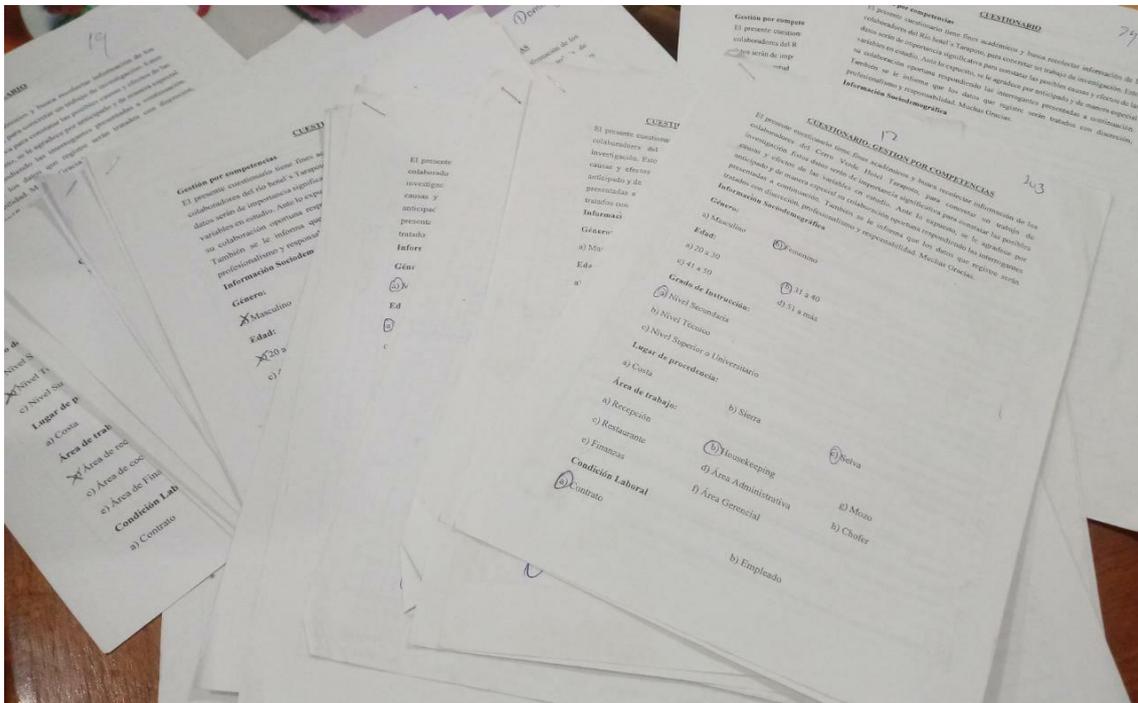
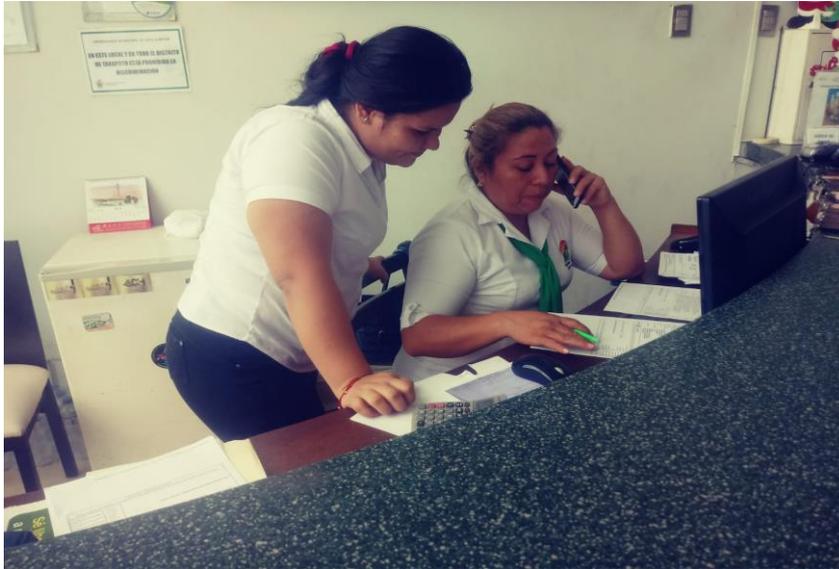
A continuación, se presentará el cuestionario sobre nuestra primera variable, donde será determinada por una escala numérica del 01 a 05 y cada ítem tiene su definición la cual será marcado por X la opción de la cual los colaboradores definirán sus respuestas.

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

Nº	EFICACIA	1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que sus compañeros de trabajo son responsables en sus funciones?					
2	¿Existe predisposición por parte de los directivos para el logro de objetivos de la empresa hotelera?					
3	¿Considera usted que sus compañeros de trabajo están comprometidos con los objetivos de la empresa hotelera?					
4	¿La empresa donde usted trabaja, es la adecuada para el desarrollo de sus habilidades y progreso a nivel personal?					
5	¿Considera usted que al brindar un servicio de calidad esto se verá reflejado en los resultados de la empresa?					
6	¿Considera usted que la empresa le brinda un buen trato y le da valor como trabajador?					
7	¿Considera usted que el salario que percibe va acorde a su productividad dentro de la empresa?					
8	¿Considera usted que la parte administrativa valora el esfuerzo extra que realiza?					
	EFICIENCIA					
9	¿Considera que los resultados se cumplen de acuerdo a lo planeado dentro de la empresa?					

10	¿Considera usted que se cumplen las actividades en el tiempo y las fechas previstas?					
11	¿Considera usted que sus compañeros utilizan y aprovechan sus materiales de trabajos adecuadamente?					
12	¿La empresa Hotelera lleva a cabo retroalimentaciones para mejorar las capacidades del personal?					

CERRO VERDE HOTEL



RIO HOTEL'S



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Jessica Del Pilar Cabel Rabines
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Lic. en Turismo
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s): Leyo: Fernández Saavedra (Adaptado)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: GESTIÓN POR COMPETENCIA Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: GESTIÓN POR COMPETENCIA Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: GESTIÓN POR COMPETENCIA Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 46

Tarapoto, 10 de Septiembre de 2019


 Mtro. Jessica del Pilar Cabel Rabines
 TURISMO
 CLT N° 091 - 2018
 Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Rodriguez Sánchez Jesús
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Mg. En Turismo y Hotelería
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s): Jeydi Fernández Soreveda (Adaptado)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: GESTIÓN POR COMPETENCIA Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: GESTIÓN POR COMPETENCIA Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: GESTIÓN POR COMPETENCIA Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicar

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

43

Tarapoto, 10 de Septiembre de 2019

Mg. Jesús Rodríguez Sánchez
 C.I. 010 - 001

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: SOSA DE LA CRUZ CLIFOR DANIEL
 Institución donde labora : UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN
 Especialidad : METODOLOGO
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO
 Autor (s) del instrumento (s): Juho: Fernández Soaveiro (Adoptado)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: GESTIÓN POR COMPETENCIA Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: GESTIÓN POR COMPETENCIA Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: GESTIÓN POR COMPETENCIA Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 46

Tarapoto, 10 de Septiembre de 2019


 Dr. Clifor Daniel Sosa de la Cruz
 LIC. EN TURISMO Y HOTELERÍA
 COLTUR - SM N° 10-004

Sello personal y firma

CONSTANCIA DE AUTORIZACION PARA LA EJECUCION DEL PROYECTO DE INVESTIGACION.

Tarapoto, 06 de Julio del 2019

Estimado:

Sr: Arturo Rodríguez Ramírez

Presente:

Me dirijo a usted con la finalidad de solicitar información para llevar a cabo el desarrollo de un proyecto de investigación que lleva por título: 'Gestión por competencias y la productividad laboral en los colaboradores de los hoteles Cerro Verde y Rio Hotel's, Provincia de Tarapoto 2019''

Agradezco de antemano su receptividad y colaboración. Su apoyo me permitirá adquirir información valiosa para poder llevar a cabo una adecuada investigación así como adquirir habilidades y competencias profesionales y científicos que forman parte del currículo académico de pre grado correspondiente a la carrera profesional de Administración en Turismo y Hotelería en la Universidad César Vallejo.

Quedo de Ud. en espera del feedback respectivo para mi trabajo académico.

Muy Atentamente:



.....
Leydi Fernández Saavedra
Estudiante del IX ciclo de la carrera
Profesional de Administración en
Turismo y Hotelería de la Universidad
César Vallejo



.....
Arturo Rodríguez Ramírez
Gerente de Cerro Verde Tarapoto Hotel

CONSTANCIA DE AUTORIZACION PARA LA EJECUCION DEL PROYECTO DE INVESTIGACION.

Tarapoto, 06 de Julio del 2019

Estimada:

Sr: Sandra Dávila Vega

Presente:

Me dirijo a usted con la finalidad de solicitar información para llevar a cabo el desarrollo de un proyecto de investigación que lleva por título: "Gestión por competencias y la productividad laboral en los colaboradores de los hoteles Cerro Verde y Rio Hotels's, Provincia de Tarapoto 2019".

Agradezco de antemano su receptividad y colaboración. Su apoyo me permitirá adquirir información valiosa para poder llevar a cabo una adecuada investigación así como adquirir habilidades y competencias profesionales y científicos que forman parte del currículo académico de pre grado correspondiente a la carrera profesional de Administración en Turismo y Hotelería en la Universidad César Vallejo.

Quedo de Ud. en espera del feedback respectivo para mi trabajo académico.

Muy Atentamente:


.....
Leydi Fernández Saavedra

Estudiante del IX ciclo de la carrera
Profesional de Administración en
Turismo y Hotelería de la Universidad
César Vallejo


.....
Sandra Dávila Vega
Administradora de Rio Hotel's Tarapoto