



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Competencias y productividad laboral del área de admisión ambulatoria
de la Clínica Jesús del Norte, Independencia 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Moreno Ramirez, Verónica (ORCID: 0000-0002-0745-3104)

ASESOR:

Mg. Sandoval Nizama, Genaro Edwin (ORCID: 0000-0002-9684-9935)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organización

LIMA – PERÚ

2018

DEDICATORIA

A Dios por guiarme a lograr todos mis objetivos.

A mis papás José, Martha y a mi esposo Marvin por sus sabios consejos, dedicación, confianza y motivación que han inculcado en lo largo de mi vida para así construir mi vida profesional y personal.

A mi hijo Gael, por ser el gran motor y motivo en mi vida.

Verónica

AGRADECIMIENTO

A mis Asesores Mg. Genaro Sandoval Nizama y Coordinadora de Investigación Mg. Teresa Gonzales Moncada, por sus orientaciones y paciencia en la ejecución de este trabajo de Investigación.

La autora

Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	16
3.2 Variables, Operacionalización.....	17
3.3 Población – Muestra.....	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad...	19
3.5 Procedimientos.....	20
3.6 Métodos de análisis de datos.....	20
3.7 Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN.....	40
VI. CONCLUSIONES.....	42
VII. RECOMENDACIONES.....	44
REFERENCIAS.....	46
ANEXOS.....	50

Índice de tablas

Tabla N° 51: Distribución frecuencia de las competencias laborales	21
Tabla N° 52: Distribución de frecuencia de la productividad laboral	22
Tabla N° 53: Estadísticos descriptivos de las dimensiones de las competencias laborales y productividad laboral	23
Tabla N° 54: Distribución de frecuencias de las Competencias Emocionales o sociales (D1)	24
Tabla N° 55: Distribución de frecuencias de las Competencias Técnicas o específicas (D2)	25
Tabla N° 56: Distribución de frecuencias de las Competencias Corporativas (D3)	26
Tabla N° 57: Distribución de frecuencias de los factores Individuales (d1)	27
Tabla N° 58: Distribución de frecuencias de los factores grupales (d2)	28
Tabla N° 59: Distribución de frecuencias de los factores organizacionales (d3)	29
Tabla N° 60: Tabla cruzada productividad laboral * competencias laborales	30
Tabla N° 61: Tabla cruzada productividad laboral * competencias laborales	31
Tabla N° 62: Tabla cruzada d1factoresIndividuales * competencias laborales	32
Tabla N° 63: Prueba Chi cuadrado de independencia del factor Individual y competencias laborales	33
Tabla N° 64: Tabla cruzada d2 factores grupales* competencias laborales	34
Tabla N° 65: Prueba Chi cuadrado de independencia del factor grupal y competencias laborales	35
Tabla N° 66: Tabla cruzada d3 factores organizacionales * competencias laborales	36
Tabla N° 67: Prueba Chi cuadrado de independencia de los factores organizacionales y competencias laborales	37

Índice de figuras

Figura N° 1: Categorías de las competencias laborales	22
Figura N° 2: Categorías de la productividad laboral	23
Figura N° 3: Categorías de las competencias emocionales o sociales	24
Figura N° 4: Categorías de las competencias técnicas o específicas	25
Figura N° 5: Categorías de las competencias corporativas	26
Figura N° 6: Categorías de los factores individuales	27
Figura N° 7: Categorías de los factores grupales	28
Figura N° 8: Categorías de los factores organizacionales	29
Figura N° 9: Categorías de la productividad laboral y competencias laborales	31
Figura N° 10: Categorías de las competencias laborales y los factores individuales	33
Figura N° 11: Categorías de las competencias laborales y los factores grupales	35
Figura N° 12: Categorías de las competencias laborales y los factores organizacionales	37

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general, determinar la relación entre las competencias y la productividad laboral del área de admisión ambulatoria de la Clínica Jesús del Norte del Distrito de Independencia, 2018. Se utiliza el método deductivo cuantitativo, estudio aplicado, nivel explicativo correlacional y diseño de investigación no experimental corte transversal la cual se desarrolla en una población de 57 colaboradores.

Se utiliza la técnica de la encuesta aplicando el instrumento del cuestionario: se aplica a la variable de Competencias laborales 25 preguntas y a la variable de Productividad laboral 20 preguntas en la escala de Likert, cuyos resultados fueron llevados a gráficos estadísticos (Programa SPSS versión 24) así como sus respectivas interpretaciones.

Concluyendo que las competencias laborales están directamente relacionadas con la productividad laboral del área de admisión ambulatoria de la clínica Jesús del Norte del distrito de Independencia.

Finalmente, con los aportes que se dan como resultado de la investigación, facilita las recomendaciones las cuales se consideran viables.

Palabras claves: competencias laborales, productividad laboral.

ABSTRACT

The present investigation has as general objective, determine the relationship between competencies and labor productivity in the ambulatory admission area of the Jesus del Norte Clinic of Independence District, 2018. it is used the quantitative deductive method, applied study, explanatory correlational level and design of non-experimental cross-sectional research, which is developed in a population of 57 employees.

Survey technique is used, applying by the questionnaire instrument: 25 questions on the Likert scale are applied to the competencies variable and the Labor Productivity variable 20 questions, whose results were taken to statistical graphs (SPSS Program version 24) as well as their respective interpretations.

Concluding that labor competencies are directly related to labor productivity in the ambulatory admission area of the Jesús del Norte clinic in the Independencia district. Finally, with the contributions that is given as a result of the investigation, facilitates the recommendations which are considered viable.

Keywords: labor competencies, labor productivity.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Actualmente las empresas buscan ser el éxito y la competitividad y son los colaboradores los encargados de llevar a la organización al éxito. Al crear estrategias y priorizar el recurso humano logrará una gran satisfacción en la labor que desempeñan.

En los años 70 (Universidad de Harvard) el psicólogo David McClelland empleó el concepto de competencia para así explicar las variables en el desempeño laboral. McClelland realizó características donde se diferenciaba el rendimiento de los trabajadores y se enfocaron primordialmente en el desempeño, actitud más que las rutinarias funciones de trabajo.

Subsistir y desarrollarse actualmente ha conducido a las organizaciones a diseñar estrategias empresariales que conlleven a la competitividad, por estas razones el área de Bienestar Social tiene la obligación en mejorar el rendimiento del personal, en tal sentido hoy en día conocer las competencias laborales es visto como una herramienta indispensable para toda organización, ya que conduce a la identificación de la persona idónea para determinado puesto, donde podrá demostrar sus capacidades que permitan llevar a cabo una determinada labor con éxito, y de este modo alcanzar un mayor desenvolvimiento que esté orientada a la mejora de los procesos y al perfeccionamiento para el desarrollo profesional.

El presente estudio se realizó en Clínica Jesús del Norte S.A.C, parte de Red Salud San Pablo, empresa dedicada a la gestión Salud, ubicada en el Distrito de Independencia, Lima. Su misión, satisfacer y conseguir confianza en los pacientes y colaboradores y atraer en ellos la investigación en la salud. Su visión, mantenerse como una gran clínica de Perú, de colaboradores competentes, motivados y

reforzados en la tecnología.

El Área de Admisión Ambulatoria tiene la problemática de que ciertos colaboradores no cumplen con lo solicitado, esto conlleva a contar con un perfil que disponga de ciertos elementos donde se desarrolle las funciones con éxito. Se ha visualizado que ciertos colaboradores presentan carencias y no alcanzan las metas establecidas por la Clínica, identificándose deficiencias en la iniciativa, responsabilidad, productividad, trabajo en equipo, comunicación, liderazgo, la relación con sus funciones y dentro de la organización, participación, entre otros, que al no ser desarrolladas correctamente influyen negativamente en la calidad de atención.

Littre, E. (1883) definió la productividad como la capacidad de producir y ejercer. En el siglo 20 adquirió otro significado el de relacionar lo producido con los mecanismos utilizados para producir.

La OCEE (1950) definió formalmente productividad como el resultado obtenido de la división de producción con los factores de la misma.

Productividad del capital se refiere a bienes, inversión, materia prima, entre otros.

Durante la década de 1950, la OCEE se dedicó muy a fondo a promover el conocimiento sobre productividad.

En Perú es importante contar con gente productiva, donde las empresas se preocupen en la calidad laboral y de vida del personal. Una persona será productiva si labora en condiciones óptimas y si se le permite también tener una calidad de vida. Hoy en día, el área de Bienestar Social ha recibido mucha importancia ya que se dedica a evaluar la satisfacción del personal y de analizar cuáles son las posibilidades para resolver posibles problemáticas con relación al trabajo. La

productividad es valorada ya que buscan personas que tengan un rendimiento impecable que permita mejorar procesos de producción a un nivel esperado.

La productividad es un indicador muy importante o hasta más que el rendimiento económico de una empresa; es el resultado de las acciones para obtener las metas requeridas y un buen clima laboral, con el mayor uso de los recursos disponibles la productividad aumenta.

Para lograr una buena productividad es indispensable una buena gestión empresarial abarcando un conjunto de técnicas que se aplican en la empresa, se debe analizar el proceso crítico y remediarlo.

Mejorando la productividad, su estabilidad y la competitividad se garantiza la viabilidad de la empresa.

Clínica Jesús del Norte S.A.C, parte de Red Salud San Pablo, empresa dedicada a la gestión Salud, ubicada en el Distrito de Independencia, Lima es estudiada. Su misión satisfacer y conseguir confianza en los pacientes y colaboradores y atraer en ellos la investigación en la salud. Su visión mantenerse como una gran clínica de Perú, de colaboradores competentes, motivados y reforzados en la tecnología

En el Área de Admisión Ambulatoria de la Clínica Jesús del Norte, la productividad de los colaboradores decreció en los últimos meses, debido a diversos factores tanto individuales, grupales como organizacionales. Los colaboradores no están motivados ni asociados con la Organización. Si bien es cierto, en el área no se refleja la importancia de estas cuestiones y se sigue la práctica de una manera que no se considera el factor humano creando un déficit de recursos cualificados. Debido a ello, el área busca estrategias para así atraer y retener los recursos humanos. La motivación es fundamental ya que con el cumplimiento de los objetivos requeridos se logra el éxito empresarial.

II. MARCO TEÓRICO

En este trabajo de investigación se ha revisado trabajos previos que tengan SIMILITUD CON EL objeto de estudio internacional y nacional y así utilizarlos de comparación.

A nivel internacional

Carmona, A. (2016) cuyo objetivo fue identificar el nivel de dominio con el que cuenta el grupo de mandos medios sobre las competencias necesarias para una adecuada supervisión y manejo de grupos.

Instrumento formulario, escala de 8 Likert del 1 al 5. Se consideró a un total de 66 empleados de la empresa.

Diseño de investigación, tipo descriptivo, para buscar definir las competencias laborales.

Conclusión fortalecer las competencias de liderazgo y desarrollo de los colaboradores donde se beneficiará la organización y los empleados ya que tendrán la oportunidad de mejorar sus competencias y generar en ellos el autodesarrollo.

Herrera, A. (2015) cuyo objetivo fue señalar las competencias laborales que poseen los colaboradores en Bimbo.

Instrumento formulario, escala de Likert. Muestra de 25 vendedores.

Se demostró que los colaboradores poseen las competencias lo cual refleja productividad. El indicador Ser tuvo la puntuación alta, donde resalta las actitudes de los colaboradores para realizar las funciones; el indicador saber tuvo la baja puntuación, donde involucra los conocimientos que el colaborador posee.

Conclusión las competencias no tienen diferencia significativa de la productividad ya que se encuentran dentro del alto rango de ponderación.

Vásquez, M. (2017), cuyo objetivo fue describir la relación motivación intrínseca con productividad laboral en agentes de la municipalidad.

Instrumento formulario, escala de Likert del 1 al 5. Se consideró a un total de 42 agentes.

Diseño de investigación tipo descriptivo.

Conclusión la motivación intrínseca está relacionada con la productividad ya que se refleja en los agentes compromiso de trabajo.

Fuentes, S. (2012) cuyo objetivo fue describir la satisfacción laboral en la productividad de los colaboradores en una delegación judicial.

Diseño descriptivo, Instrumento cuestionario población y muestra conformada por 20 trabajadores.

La investigación propuso medir satisfacciones laborales, habilidades, conocimientos e identificar cuáles son las necesidades del equipo de trabajo.

Conclusión la satisfacción laboral y productividad no influyen, los colaboradores están motivados, producen y están satisfechos con el ambiente laboral; la infraestructura y recursos son adecuados para llevar a cabo sus funciones y la empresa les proporciona los beneficios correspondientes.

A nivel nacional

Huamaní, M. (2017) cuyo objetivo fue analizar la relación entre competencia laboral y compromiso organizacional en una Industria Textil

Instrumento cuestionario, escala Likert, muestra de 53 colaboradores.

Diseño no experimental, tipo transversal correlacional-causal, muestreo fue probabilístico aleatorio simple.

Se tomo como referencia los tipos de competencias del autor Michael Porret

(2014) para la competencia laboral y la del compromiso organizacional por los autores Edel, García y Casiano (2007).

Conclusión la competencia laboral y el compromiso organizacional tienen relación en una Industria Textil.

Velazco, E. (2017) cuyo objetivo fue definir la relación entre competencia laboral y clima organizacional de los colaboradores Essalud Lima Oeste.

Instrumento cuestionario, escala de Likert, población de 60 colaboradores, las cuales ofrecen diferentes observaciones acerca de las variables mencionadas cuyos resultados y sus interpretaciones fueron graficadas estadísticamente (programa SPSS versión 21).

Diseño no experimental de corte transversal, método de investigación hipotética deductiva, tipo correlacional,

Conclusión la competencia laboral y clima organizacional tienen relación positiva en los colaboradores Essalud Lima Oeste.

Rojas, E. (2016) cuyo objetivo fue señalar la relación entre competencias profesionales y desempeño laboral del personal administrativo de la INPE.

Técnica encuesta, población 165 colaboradores, muestra 115 colaboradores, muestreo aleatorio simple.

Método hipotético deductivo, nivel descriptivo transversal, diseño no experimental, carácter correlacional.

Conclusión las competencias profesionales y desempeño laboral tienen relación en el personal administrativo de la INPE.

Facho, J. (2017) cuyo objetivo fue precisar la relación entre Gestión Administrativa y la Productividad Laboral en los colaboradores de la Municipalidad de Lima.

Diseño descriptivo simple, enfoque cuantitativo, muestra 57 colaboradores.

Técnica opinión de expertos, alfa de Cronbach, instrumento encuesta en escala Likert.

Conclusión influye la Gestión Administrativa en la productividad Laboral de los colaboradores de la Municipalidad de Lima.

Zavaleta, J. (2017) cuyo objetivo fue determinar la relación entre la motivación y productividad laboral en los efectivos de las dependencias policiales del distrito de nuevo Chimbote.

Tipo de estudio fue diseño No Experimental y muestra de 50 efectivos.

Técnica encuesta, instrumento cuestionario, los datos fueron desarrollados con la estadística usando programa SPSS.

Conclusión se determinó que no existe relación significativa entre la motivación y la productividad laboral de los efectivos por ende se aceptó la hipótesis nula.

Pizarro, M. (2016) el objetivo fue determinar la relación entre motivación y productividad laboral en los colaboradores de una institución.

Enfoque cuantitativo, diseño no experimental, tipo descriptivo correlacional y transversal.

Técnica encuesta Likert, población y muestra 50 colaboradores, muestreo no probabilístico.

Conclusión existe correlación significativa entre motivación y productividad en los colaboradores de una institución. Según la tabla contrastación se muestra una relación positiva entre ambas variables en los colaboradores de admisión.

2.1 Teorías relacionadas al tema

2.1.1 Competencia Laboral

Porret, M. (2014) Competencia laboral o competencia profesional es el conjunto de conocimientos desarrollando la actividad profesional según a los requerimientos de

la producción (p.431).

Alles, M. (2016) competencia hace referencia a la personalidad y conductas sobre el desempeño en un puesto de trabajo. En las empresas cada cargo tiene una peculiaridad diferente. En el diccionario de la RAE competencia son dones naturales que enriquecen y resplandecen en las personas; es por ello que se determina talento como sinónimo de competencia (p.21).

Según Ludeña (2014) La competencia laboral es una capacidad innata y demostrada. Es decir significa desempeñarse y tener dominio ante cualquier situación (p.13).

García (2012) La competencia laboral es una aptitud necesaria para realizar un trabajo de manera eficiente y lograr los resultados esperados por la organización. La competencia también se define a los conocimientos, habilidades, destrezas y comportamientos que los colaboradores muestran dentro de una organización para llegar al éxito (p.33).

Según García (2012) Las competencias laborales personifican varios aspectos: presentes en los seres humanos, expuestos a un ámbito o contexto, habilidades, saberes, inteligencia y representan la potencialidad del conocimiento-inteligencia y del conocimiento tácito-conocimiento explícito (p.30).

Del Pozo (2013) Sostiene que una competencia abarca capacidades para resolver problemas y desempeñarse satisfactoriamente en situaciones reales.

Competencia profesional es desempeñarse efectivamente juntando conocimientos y destrezas para alcanzar el objetivo organizacional (p. 14).

Tipos de Competencias

1. Competencias emocionales o sociales

Según Porret (2014) las competencias emocionales o sociales se dividen en doce:

- ✓ Iniciación
- ✓ Dinamismo
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Capacidad de aprender
- ✓ Productividad
- ✓ Flexibilidad
- ✓ Liderazgo
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Facilidad de comunicación
- ✓ Habilidad de trato
- ✓ Deseo de logro
- ✓ Autocontrol

2. Competencias Técnicas o Específicas

Según Porret (2014) las competencias técnicas o específicas se dividen en:

- ✓ Experiencia laboral
- ✓ Extender los límites de la profesión
- ✓ Relacionarse con la ocupación
- ✓ Analizar la ocupación

3. Competencias Corporativas

Según Porret (2014) las competencias corporativas se dividen en:

- ✓ Colaboración

✓ Organización y relación

✓ Dirección

(Ver marco conceptual – Anexos)

Porret (2014) sostiene que las competencias no lleva a:

- Constituir una buena gestión en el Bienestar Social
- Formar estrategias corporativas
- Mayor efectividad y mejorar el servicio.
- Esclarecer que es lo que se espera de cada colaborador. Este sabe que cuando adquiere una o varias competencias que antes no tenía y que están establecidas posiblemente en un catálogo de la propia organización, le comporta un incremento del nivel retributivo o salto del escalón salarial, sin influencia de los incrementos de las clásicas categorías profesionales establecidas en los convenios colectivos.
- Trabajo en equipo y disminuir el monitoreo sobre cada colaborador.

2.1.2 Productividad Laboral

Marvel, Rodríguez y Núñez (2014) La productividad laboral es el efecto del vinculo entre la tecnología, bienestar social, organización, sistemas administrados por diversas personas (eficacia) con el fin de conseguir la combinación optima de los recursos (eficiencia).

Bravo (2014) Aumentar la productividad es muy importante para una organización, lo lamentable de ello es que poco hacen por no saber como gestionarlo provocando (demoras, mala calidad, retrasos, entre otros) (p.27).

Según Gutiérrez (2014) La productividad es el resultado en un proceso, con buenos

recursos se logra mejores resultados (p.20).

Render y Heizer (2013) Afirman que medir la productividad es una buena manera de evaluar la capacidad de un país y los estándares de vida de la población. Si la productividad aumenta, mejora el estándar de vida (p. 13).

Factores en la productividad

Según Marvel, Rodríguez y Núñez (2014) los factores humanos se clasifican en:

1. Factores Individuales

- ✓ Motivar
- ✓ Trabajar con agrado
- ✓ Comprometerse
- ✓ Competencias

2. Factores Grupales

- ✓ Unión
- ✓ Colaboración
- ✓ Problema

3. Factores Organizacionales

- ✓ Cultura institucional
- ✓ Ser líder
- ✓ Clima institucional

2.2 Formulación del problema

Problema General

¿Cuál es la relación entre las competencias y productividad laboral del área de admisión ambulatoria de la Clínica Jesús del Norte, Independencia 2018?

Problemas Específicos

¿Cuál es la relación entre las competencias emocionales o sociales y productividad laboral del área de admisión ambulatoria de la Clínica Jesús del Norte, Independencia 2018?

¿Cuál es la relación entre las competencias técnicas o específicas y productividad laboral del área de admisión ambulatoria de la Clínica Jesús del Norte, Independencia 2018?

¿Cuál es la relación entre las competencias corporativas y productividad laboral del área de admisión ambulatoria de la Clínica Jesús del Norte, Independencia 2018?

2.3 Justificación del estudio

El estudio de investigación fue a Clínica Jesús del Norte, Independencia, en el área de admisión ambulatoria, el cual evidenció ciertas deficiencias del capital humano con relación a las competencias y la productividad laboral. Esta investigación busca dar solución a la problemática en la empresa en estudio, conocer a todos los miembros que aportan en el ámbito laboral.

a. Justificación Teórica

La doctrina especializada en el factor humano va mas allá de la definición descrita, haciendo énfasis en la búsqueda de la excelencia (conjunto de prácticas

sobresalientes) de los empleados y define que, por una parte, significa poseer una serie de características individuales necesarias (conocimientos técnicos o específicos), aunque no suficientes, que han sido adquiridas a través del tiempo fruto de una combinación de formación, habilidades y experiencia que se ejercitan en el contexto de un trabajo determinado y, por otra parte, aunque convergentes con las anteriores, una serie de actuaciones o comportamientos (rasgos de conducta) necesarios que surgen de la capacidad de la persona, que la organización aprecia como cualidades y que según la necesidad de la misma denomina competencias profesionales.

La productividad es vital en una organización, los diversos procedimientos son tomados por colaboradores para producir bienes y servicios eficientemente mejorando la producción con el fin de mejorar la productividad tiene su génesis en los colaboradores. Ellos forman parte primordial en una organización cuando sus actividades contribuyen y alcanzan sus propias metas personales.

La productividad es clave para lograr diversos objetivos en la organización. En Perú las competencias y productividad laboral deben ser vitales en una organización, es por ello que cuando se da importancia al factor humano, los colaboradores se identifican reflejando una calidad laboral. Según análisis y estrategias adecuadas, gestionar en el recurso humano generará un ambiente favorable.

b. Justificación Práctica

Analizar las competencias y productividad laboral en este Estudio de Investigación es importante para identificar, explicar, prevenir y mejorar las diversas deficiencias del personal de admisión ambulatoria de la Clínica Jesús de Norte de Independencia. Actualmente existen diversas estrategias para mejorar las deficiencias que se presentan y con una adecuada gestión se logrará un buen desempeño del personal como también se asignarán puestos en base a sus competencias.

c. Justificación Metodológica

Nivel de estudio descriptivo correlacional, determinar la relación entre Competencias y Productividad Laboral.

Diseño no experimental transversal o transeccional, población de 57 colaboradores, muestra censal.

d. Justificación Social

Este estudio de investigación es acerca del personal de admisión ambulatoria de la Clínica Jesús del Norte de Independencia. Cabe mencionar que los resultados pueden ser utilizados por cualquier otra institución interesada en desarrollar las variables estudiadas y así obtener un mejor rendimiento dentro y fuera de la entidad.

2.4 Hipótesis

Hipótesis General

Existe relación significativa entre las competencias y productividad laboral del área de admisión ambulatoria de la Clínica Jesús del Norte, Independencia 2018.

Hipótesis Específicas

Hipótesis específica 1:

Existe relación significativa entre las competencias emocionales o sociales y productividad laboral del área de admisión ambulatoria de la Clínica Jesús del Norte, Independencia 2018.

Hipótesis específica 2:

Existe relación significativa entre las competencias técnicas o específicas y productividad laboral del área de admisión ambulatoria de la Clínica Jesús del Norte,

Independencia 2018.

Hipótesis específica 3:

Existe relación significativa entre las competencias corporativas y productividad laboral del área de admisión ambulatoria de la Clínica Jesús del Norte, Independencia 2018.

2.6 Objetivos

Objetivo General

Determinar cuál es la relación entre las competencias y productividad laboral del área de admisión ambulatoria de la Clínica Jesús del Norte, Independencia 2018.

Objetivos Específicos

Determinar cuál es la relación entre las competencias emocionales o sociales y productividad laboral del área de admisión ambulatoria de la Clínica Jesús del Norte, Independencia 2018.

Determinar cuál es la relación entre las competencias técnicas o específicas y productividad laboral del área de admisión ambulatoria de la Clínica Jesús del Norte, Independencia 2018.

Determinar cuál es la relación entre las competencias corporativas y productividad del área de admisión ambulatoria de la Clínica Jesús del Norte, Independencia 2018.

III. METODOLOGÍA

3.1 Diseño de investigación

Enfoque Cuantitativo

Hernández (2010) Representa diversos procesos (secuencial y probatorio) derivándose objetivos y preguntas de investigación, se construye marco teóricos, se recolecta datos para probar hipótesis y teorías (p.4).

Método Deductivo

Según Hernández (2010) Dentro de este enfoque las hipótesis se comparan con la realidad para aceptarse o negarse en un contexto determinado. Las hipótesis son el centro del enfoque (p.122).

Tipo de Estudio Aplicada

Murillo (2008) Busca el uso de conocimientos adquiridos, obteniendo también la de otros para así aplicar la práctica en la investigación. Los resultados de investigación y el uso del conocimiento dan lugar a entender la realidad.

Nivel de estudio Descriptivo Correlacional

Hernández (2010) Refiere que el estudio descriptivo al someter a un análisis busca especificar características y/o perfiles en personas, objetos y comunidades. El investigador debe saber definir conceptos y sobre que o quienes recogerán datos (p. 92).

Según Hernández (2010) Busca identificar la relación que exista entre dos o más variables en una muestra. Para evaluar el grado de asociación de las variables primero se mide cada una de estas, luego se cuantifica, analiza y se establece los

vínculos (p. 93).

Diseño de Investigación No experimental

Según Hernández (2010) Las variables independientes no son alteradas intencionalmente para ver su efecto sobre otras. En la investigación no experimental es observar la naturalidad del contexto para ser analizada (p. 152).

Diseño de investigación No experimental Transeccional o Transversal

Hernández (2010) este tipo de diseño reúne información en tiempo único (p.154).

3.2 Variables y operacionalización

Hernández (2010) La variable puede ser cambiante y estar sujeta a medición y observación. Esta se aplica en personas, objetos, comunidades las cuales obtienen diferentes valores respecto de la variable referida.

La variable logra un valor en la investigación cuando se relaciona con otras variables en una hipótesis o teoría, por ello se le denomina constructos hipotéticos (p. 105).

Para Hernández (2010) Operacionalización es el conducto de una variable teórica a indicadores experimentales y medibles (p. 211).

Variable 1: **COMPETENCIAS LABORALES**

Variable 2: **PRODUCTIVIDAD LABORAL**

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

Hernández (2010) Conjunto de personas u objetos quienes serán estudiadas en

cierta investigación (p. 174).

En este estudio de investigación, 66 colaboradores del área de admisión ambulatoria de la Clínica Jesús del Norte, Independencia 2018 es la población.

Muestra

Según Hernández (2010) la muestra en un proceso cuantitativo es un subgrupo de la población sobre la cual se reúne, es definida con precisión y debe ser representativa de la población (p. 173).

Hernández (2010) los elementos de la población también pueden ser escogidos en la muestra (p. 175).

Muestreo Aleatorio Simple

Según Tamayo (2003) La selección es al azar; los individuos de una población también pueden ser elegidos. Se emplea números aleatorio, en caso no se cumpliera, la muestra es viciada (p.177).

Morales (2012) Fórmula del tamaño de la muestra probabilística:

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

(Ver detalles – Anexos)

Con estos valores se determinó:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5 \times 0.5) 66}{(0.05)^2 (66 - 1) + (1.96)^2 (0.5 \times 0.5)}$$

n = 57

(Ver detalles – Anexos)

La muestra está constituida por 57 colaboradores del área de admisión ambulatoria de la Clínica Jesús del Norte, Independencia 2018.

3.4 Técnica e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica: Encuesta

Hernández (2010) Las encuestas para su debida clasificación son consideradas en las investigaciones no experimentales transversales o las transeccionales descriptivas o las correlacionales-causales. Los cuestionarios son utilizados en entrevistas a personas, medios electrónicos como páginas web, correos, entre otros (p.159).

Instrumento: Cuestionario.

Según Hernández (2010) El cuestionario son preguntas relacionadas a una o más variables teniendo coherencia con el planteamiento del problema e hipótesis (p.217).

El método de Likert son las afirmaciones o rechazos según a la reacción de los participantes (p. 238).

Validez

En la presente investigación se empleó el Juicio de expertos (crítica de jueces) como técnica de validación:

Dr. Teodoro Carranza Estela, Coordinador Académico Escuela Administración validó

el contenido con un 85% de aplicación.

Dr. Bernardo Cojal Loli, Director Académico Escuela Economía validó el contenido con un 80% de aplicación.

Mg. Teresa Gonzales Moncada, Coordinadora Trabajo de Investigación validó el contenido con un 85% de aplicación.

Confiabilidad

Se realizó la prueba de Confiabilidad en función al coeficiente de alfa de cronbach.

Según Hernández (2010) Confiabilidad de un instrumento se define mediante diversos métodos, refiriéndose al nivel en el cual su uso repetido al mismo sujeto genera resultados iguales (p. 200).

3.5 Procedimientos

Muestra es de 57 colaboradores, se aplica la técnica Kolmogorov-Smirnov observando que el sig. de las variables es 0,000 menor que 0,05; por lo que se concluye que se deberá utilizar técnica no paramétrica (Correlación de Spearman).

3.6 Métodos de análisis de datos.

Se usó Programa SPSS versión 24, para la validación y proceso de datos de los instrumentos aplicados, las tablas y gráficos se consiguieron según a los objetivos planteados en la investigación. El método usado para el análisis de datos fue estadístico.

3.7 Aspectos éticos

La presente investigación mantiene seria reserva de información. Se cuenta con autorización y permisos para realizar esta investigación.

IV. RESULTADOS

Se presentan las tablas de las distribuciones de frecuencias de variables y dimensiones para su explicación correspondiente:

Distribución de frecuencias:

Tabla 51

Distribución frecuencia de las competencias laborales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	14,0	14,0	14,0
	Casi nunca	7	12,3	12,3	26,3
	A veces	33	57,9	57,9	84,2
	Casi siempre	2	3,5	3,5	87,7
	Siempre	7	12,3	12,3	100,0
	Total		57	100,0	100,0

Interpretación:

Se muestra las frecuencias absolutas en las opiniones de los encuestados sobre las competencias laborales, observándose en la categoría “A veces” el 57,9%, y entre las categorías “casi siempre y siempre” el 15,8%, considerando estas opiniones muy importantes.

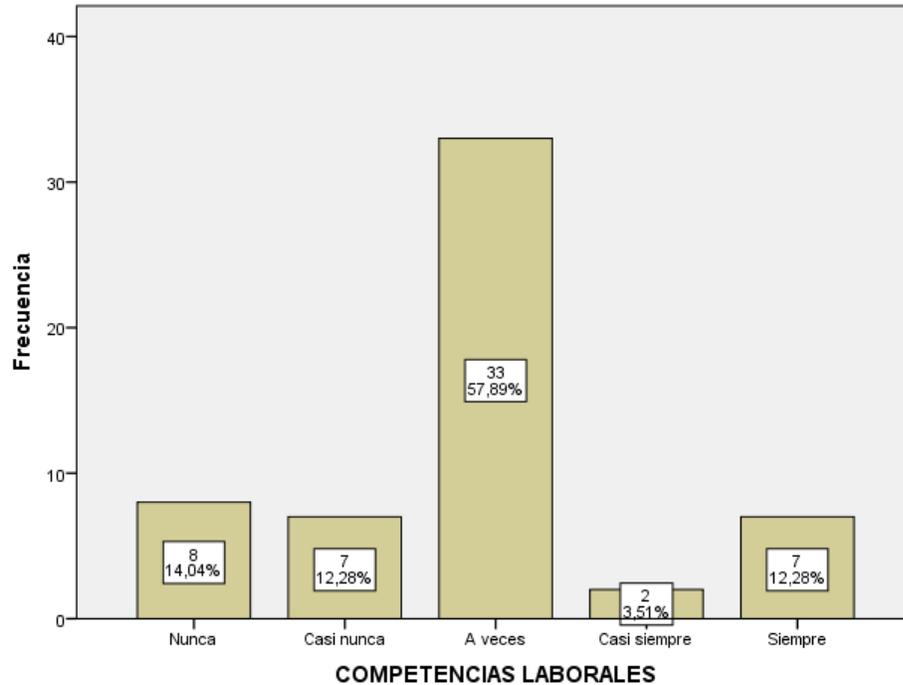


Figura 1. Categorías de las competencias laborales

Tabla 52

Distribución de frecuencia de la productividad laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	16	28,1	28,1	28,1
	Casi nunca	9	15,8	15,8	43,9
	A veces	22	38,6	38,6	82,5
	Casi siempre	7	12,3	12,3	94,7
	Siempre	3	5,3	5,3	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Interpretación:

Se muestra las frecuencias absolutas en las opiniones de los encuestados sobre la productividad laboral, observándose en la categoría “A veces” el 38,6%, y entre las categorías “casi siempre y siempre” el 17,6%, considerando estas opiniones muy importantes.

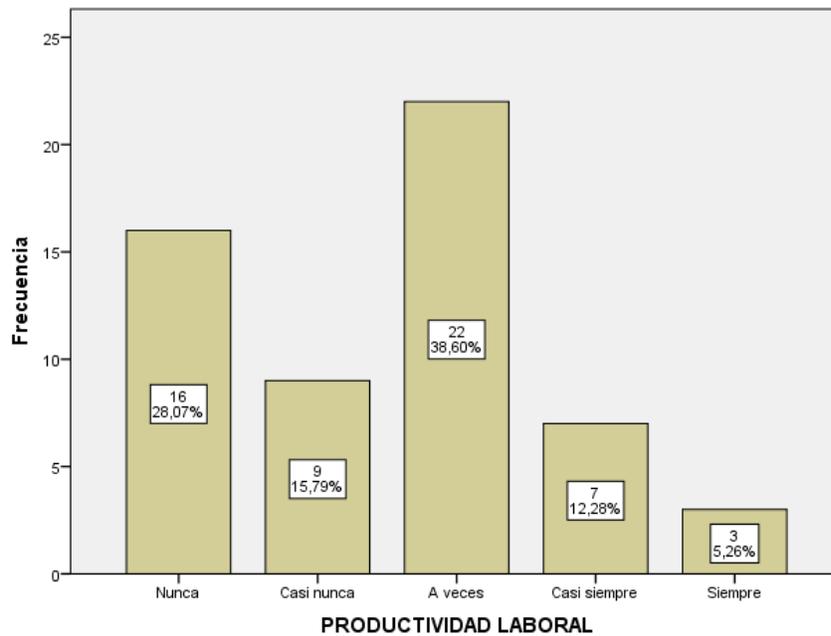


Figura 2. Categorías de la productividad laboral

Tabla 53

Estadísticos descriptivos de las dimensiones de las competencias laborales y productividad laboral

		D1: Competencias Emocionales o sociales	D2: Competencias Técnicas o específicas	D3: Competencias Corporativas	d1: Factores Individuales	d2: Factores Grupales	d3: Factores Organizacionales
N	Válido	57	57	57	57	57	57
	Perdidos	0	0	0	0	0	0
	Media	2,81	2,91	2,75	2,74	2,93	2,61
	Desviación estándar	1,093	,950	1,106	,813	1,462	1,048

Interpretación:

Se muestra la Media y Desviación estándar en las dimensiones de las competencias y productividad laboral, pudiéndose observar que los valores de desviación estándar son pequeños y muy cercanos, por lo que podemos asumir que las opiniones están bastante cercanas y no muy dispersas.

Tabla 54

Distribución de frecuencias de las Competencias Emocionales o sociales (D1)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaj e válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	10,5	10,5	10,5
	Casi nunca	15	26,3	26,3	36,8
	A veces	27	47,4	47,4	84,2
	Casi siempre	2	3,5	3,5	87,7
	Siempre	7	12,3	12,3	100,0
	Total		57	100,0	100,0

Interpretación:

Se muestra las frecuencias absolutas en las opiniones de los encuestados sobre las Competencias Emocionales o sociales, observándose en la categoría “A veces” el 47,4%, y entre las categorías “casi siempre y siempre” el 15,8%, considerando estas opiniones muy importantes.

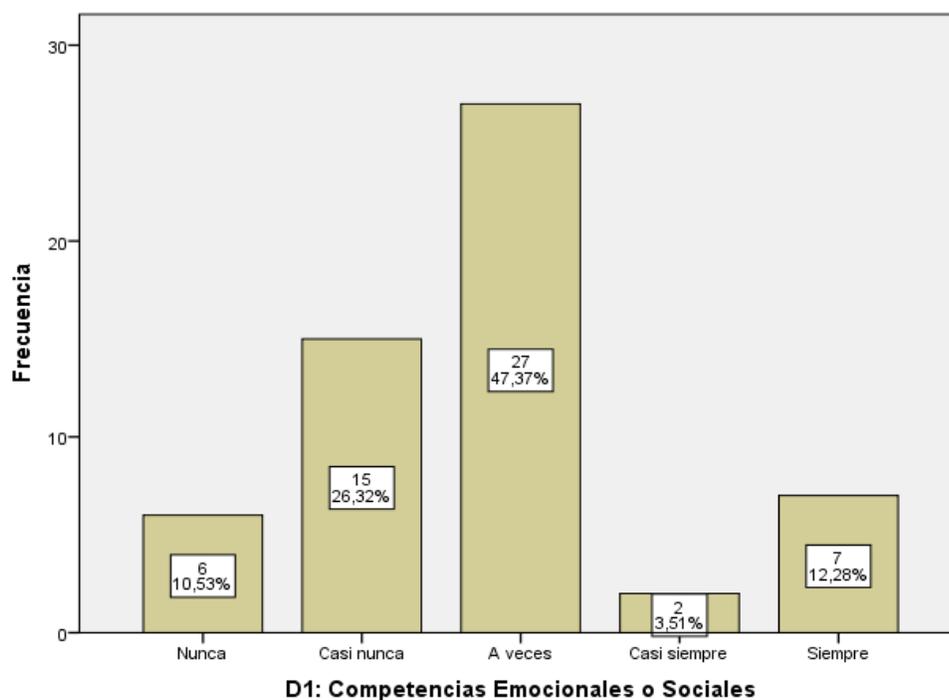


Figura 3. Categorías de las competencias emocionales o sociales

Tabla 55

Distribución de frecuencias de las Competencias Técnicas o específicas (D2)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	14,0	14,0	14,0
	Casi nunca	2	3,5	3,5	17,5
	A veces	36	63,2	63,2	80,7
	Casi siempre	9	15,8	15,8	96,5
	Siempre	2	3,5	3,5	100,0
	Total		57	100,0	100,0

Interpretación:

Se muestra las frecuencias absolutas en las opiniones de los encuestados sobre las Competencias Técnicas o específicas, observándose en la categoría “A veces” el 63,2%, y entre las categorías “casi siempre y siempre” el 19,3%, considerando estas opiniones muy importantes.

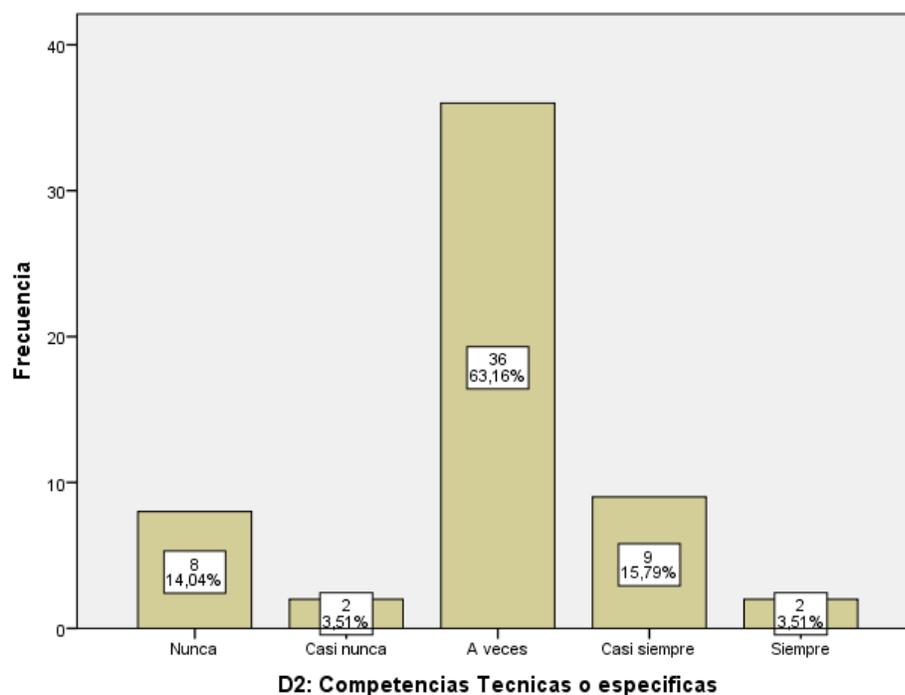


Figura 4. Categorías de las competencias técnicas o específicas

Tabla 56

Distribución de frecuencias de las Competencias Corporativas (D3)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	21,1	21,1	21,1
	Casi nunca	3	5,3	5,3	26,3
	A veces	33	57,9	57,9	84,2
	Casi siempre	5	8,8	8,8	93,0
	Siempre	4	7,0	7,0	100,0
	Total		57	100,0	100,0

Interpretación:

Se muestra las frecuencias absolutas en las opiniones de los encuestados sobre las Competencias Corporativas, observándose en la categoría “A veces” el 57,9%, y entre las categorías “casi siempre y siempre” el 15,8%, considerando estas opiniones muy importantes.

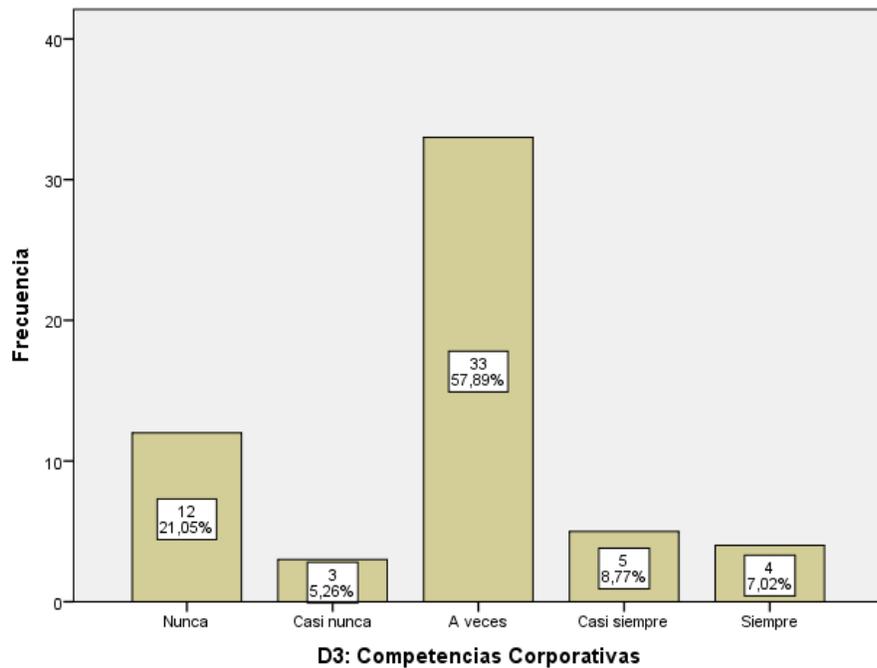


Figura 5. Categorías de las competencias corporativas

Tabla 57*Distribución de frecuencias de los factores Individuales (d1)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	8,8	8,8	8,8
	Casi nunca	11	19,3	19,3	28,1
	A veces	37	64,9	64,9	93,0
	Casi siempre	2	3,5	3,5	96,5
	Siempre	2	3,5	3,5	100,0
	Total		57	100,0	100,0

Interpretación:

Se muestra las frecuencias absolutas en las opiniones de los encuestados sobre factores Individuales, observándose en la categoría “A veces” el 64,9%, y entre las categorías “casi siempre y siempre” el 7,0%, considerando estas opiniones poco importantes.

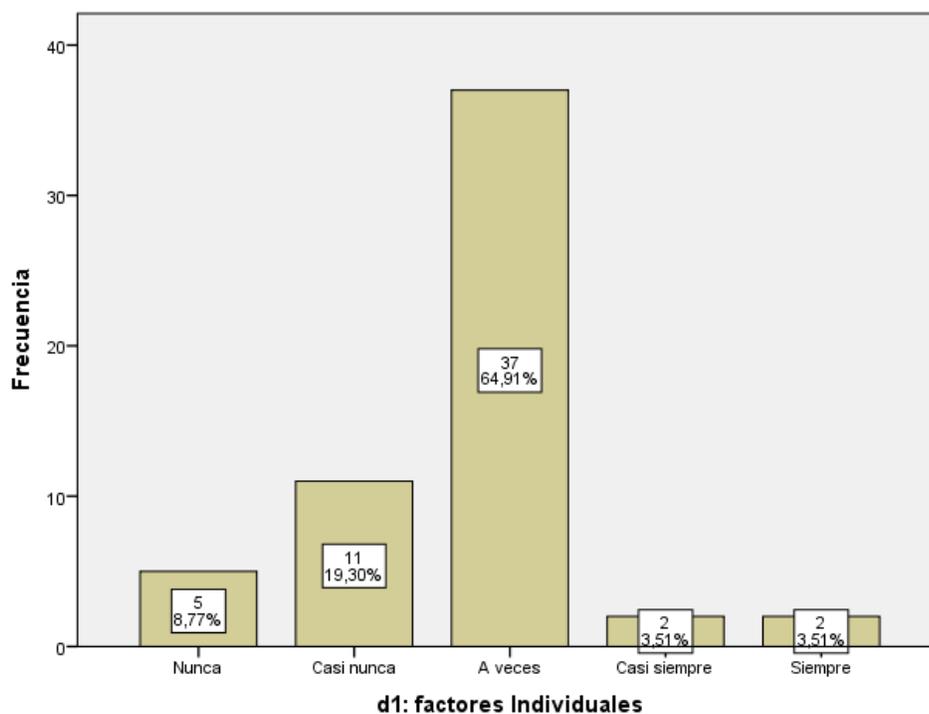
**Figura 6.** Categorías de los factores individuales

Tabla 58*Distribución de frecuencias de los factores grupales (d2)*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	14	24,6	24,6	24,6
Casi nunca	9	15,8	15,8	40,4
A veces	12	21,1	21,1	61,4
Casi siempre	11	19,3	19,3	80,7
Siempre	11	19,3	19,3	100,0
Total	57	100,0	100,0	

Interpretación:

Se muestra las frecuencias absolutas en las opiniones de los encuestados sobre factores grupales, observándose en la categoría “A veces” el 21,1%, y entre las categorías “casi siempre y siempre” el 38,6%, considerando estas opiniones muy importantes.

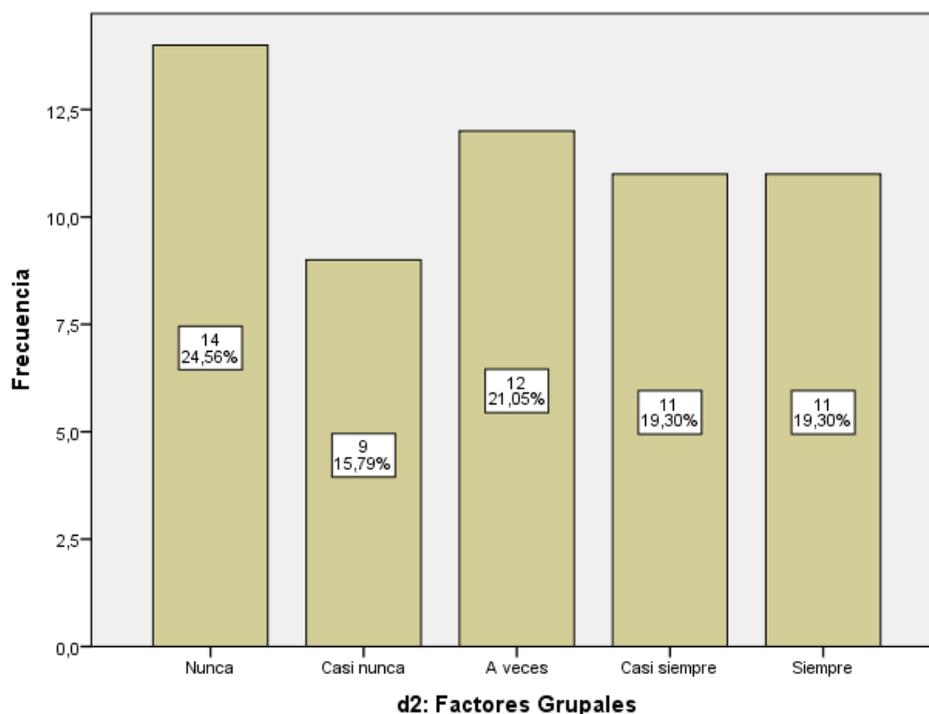
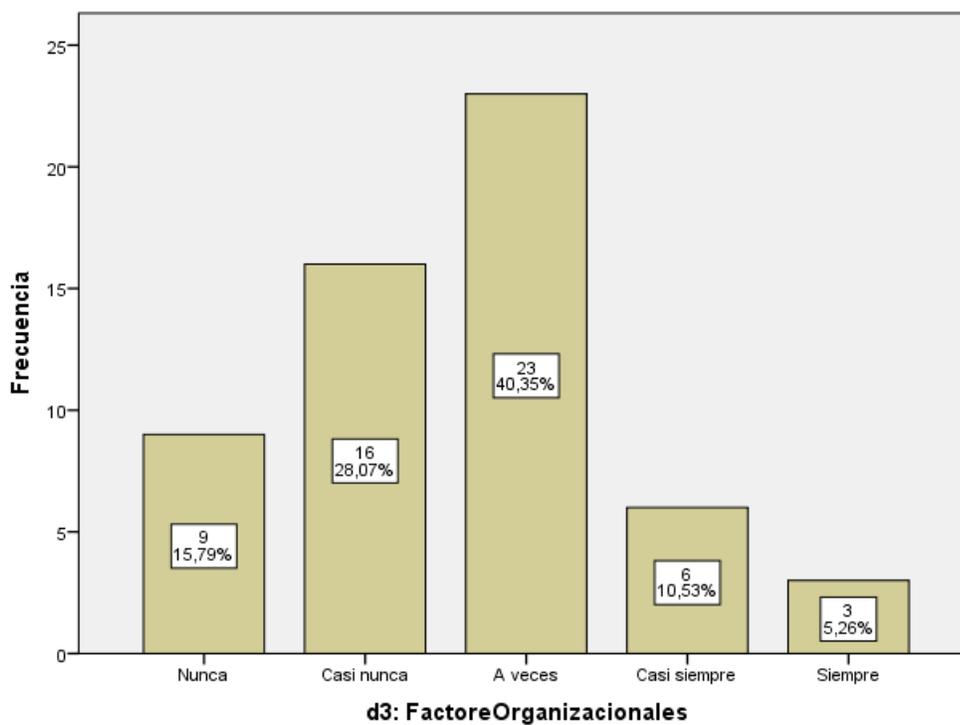
**Figura 7.** Categorías de los factores grupales

Tabla 59*Distribución de frecuencias de los factores organizacionales (d3)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	15,8	15,8	15,8
	Casi nunca	16	28,1	28,1	43,9
	A veces	23	40,4	40,4	84,2
	Casi siempre	6	10,5	10,5	94,7
	Siempre	3	5,3	5,3	100,0
	Total		57	100,0	100,0

Interpretación:

Se muestra las frecuencias absolutas en las opiniones de los encuestados sobre factores organizacionales, observándose en la categoría “A veces” el 40,4%, y entre las categorías “casi siempre y siempre” el 15,8%, considerando estas opiniones muy importantes.

**Figura 8.** Categorías de los factores organizacionales

Análisis de las tablas cruzadas:

Tabla 60

*Tabla cruzada productividad laboral * competencias laborales*

		PRODUCTIVIDAD LABORAL (Agrupada)					Total	
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre		
COMPETENCIAS LABORALES	Nunca	Recuento	8	0	0	0	0	8
		% del total	14,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	14,0%
	Casi nunca	Recuento	5	0	2	0	0	7
		% del total	8,8%	0,0%	3,5%	0,0%	0,0%	12,3%
	A veces	Recuento	3	7	20	2	1	33
		% del total	5,3%	12,3%	35,1%	3,5%	1,8%	57,9%
	Casi siempre	Recuento	0	0	0	2	0	2
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	3,5%	0,0%	3,5%
	Siempre	Recuento	0	2	0	3	2	7
		% del total	0,0%	3,5%	0,0%	5,3%	3,5%	12,3%
Total		Recuento	16	9	22	7	3	57
		% del total	28,1%	15,8%	38,6%	12,3%	5,3%	100,0%

Interpretación:

Las competencias laborales y productividad laboral tienen acercamiento como se ve en la categoría de la escala “siempre” el 5,3%, igualmente en la categoría “casi siempre” el 12,3% y “a veces” el 35,1%, con la que podemos inferir la relación directa entre las variables.

Tabla 61

Prueba Chi cuadrado de independencia productividad laboral y competencias laborales

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado	70,278 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	64,980	16	,000
Asociación lineal por lineal	26,851	1	,000
N de casos válidos	57		

a. 88,0 % (22 casillas) se esperó un recuento menor que 5. Recuento mínimo es 11.

Interpretación:

La prueba arroja relación entre las variables con una significancia asintótica $0,000 <$ que $0,05$

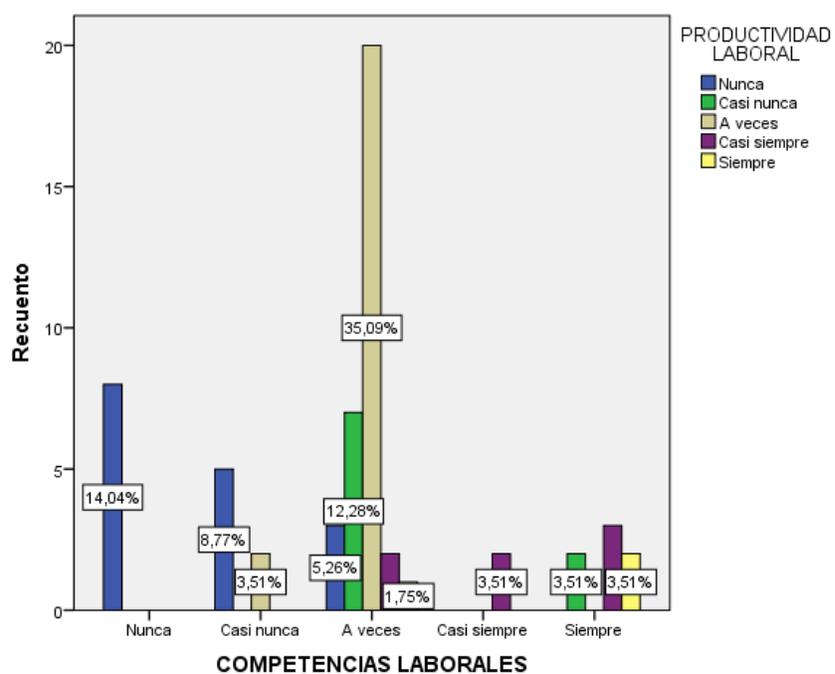


Figura 9. Categorías de la productividad laboral y competencias

laborales

Tabla 62

*Tabla cruzada d1factoresIndividuales * competencias laborales*

		COMPETENCIAS LABORALES						
			Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
d1 factores Individua les	Nunca	Recuento	4	1	0	0	0	5
		% dentro	80,0%	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0 %
	Casi nunca	Recuento	4	1	6	0	0	11
		% dentro	36,4%	9,1%	54,5 %	0,0%	0,0%	100,0 %
	A veces	Recuento	0	5	27	0	5	37
		% dentro	0,0%	13,5%	73,0 %	0,0%	13,5%	100,0 %
	Casi siempre	Recuento	0	0	0	2	0	2
		% dentro	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0 %
	Siempr e	Recuento	0	0	0	0	2	2
		% dentro	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0 %
	Total	Recuento	8	7	33	2	7	57
		% dentro	14,0%	12,3%	57,9 %	3,5%	12,3%	100,0 %

Interpretación:

Las competencias laborales y los factores individuales tienen muy poco acercamiento, el porcentaje total en la escala “siempre” solo alcanza el 12,3%, mientras en “A veces” el 57,9%, con la que podemos inferir que aún falta mejorar los factores individuales.

Tabla 63

Prueba Chi cuadrado de independencia del factor Individual y competencias laborales

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado	102,507 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	57,399	16	,000
Asociación lineal por lineal	27,416	1	,000
N de casos válidos	57		

a. 88,0% (22 casillas) se esperó un recuento menor que 5. Recuento mínimo es 07.

Interpretación:

La prueba arrojó relación entre las variables con una significancia asintótica 0,000 < que 0,05.

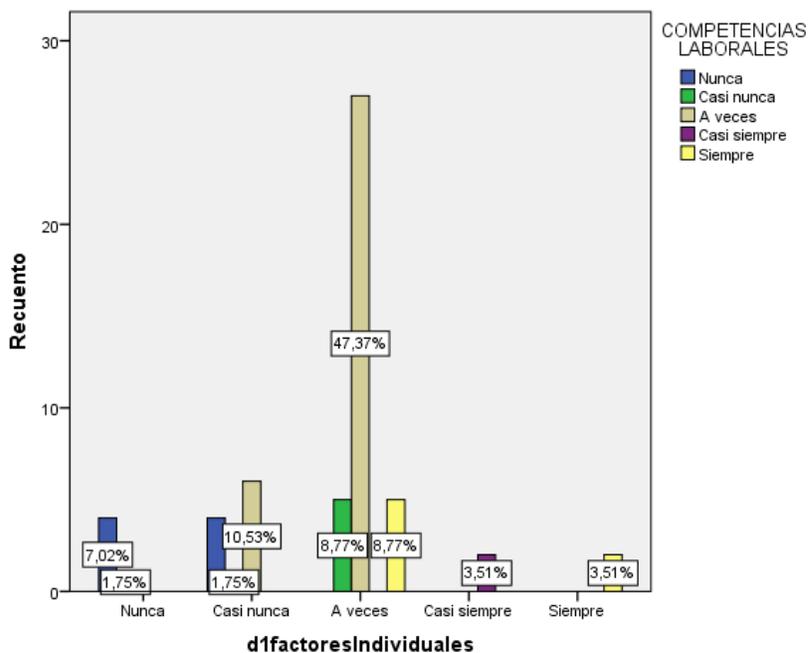


Figura 10. Categorías de las competencias laborales y los factores individuales.

Tabla 64

Tabla cruzada d2 factores grupales* competencias laborales

			COMPETENCIAS LABORALES					Total
			Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	
d2 Factores Grupales	Nunca	Recuento	8	3	3	0	0	14
		% dentro	57,1%	21,4%	21,4%	0,0%	0,0%	100,0%
	Casi nunca	Recuento	0	2	7	0	0	9
		% dentro	0,0%	22,2%	77,8%	0,0%	0,0%	100,0%
	A veces	Recuento	0	0	12	0	0	12
		% dentro	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Casi siempre	Recuento	0	2	7	2	0	11
		% dentro	0,0%	18,2%	63,6%	18,2%	0,0%	100,0%
	Siempre	Recuento	0	0	4	0	7	11
		% dentro	0,0%	0,0%	36,4%	0,0%	63,6%	100,0%
	Total	Recuento	8	7	33	2	7	57
		% dentro	14,0%	12,3%	57,9%	3,5%	12,3%	100,0%

Interpretación:

Las competencias laborales y los factores grupales tienen muy poco acercamiento, el porcentaje en la escala “siempre” alcanza el 63,6%, en “a veces” 36,4%, con la que podemos inferir que los factores grupales responden bastante a las competencias laborales.

Tabla 65

Prueba Chi cuadrado de independencia del factor grupal y competencias laborales

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado	75,471 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	68,249	16	,000
Asociación lineal por lineal	31,285	1	,000
N de casos válidos	57		

a. 80,0% (20 casillas) se esperó un recuento menor que 5. Recuento mínimo es 32.

Interpretación:

La prueba arroja la existencia de la relación entre las variables de estudio, con una significancia asintótica $0,000 < que 0,05$.

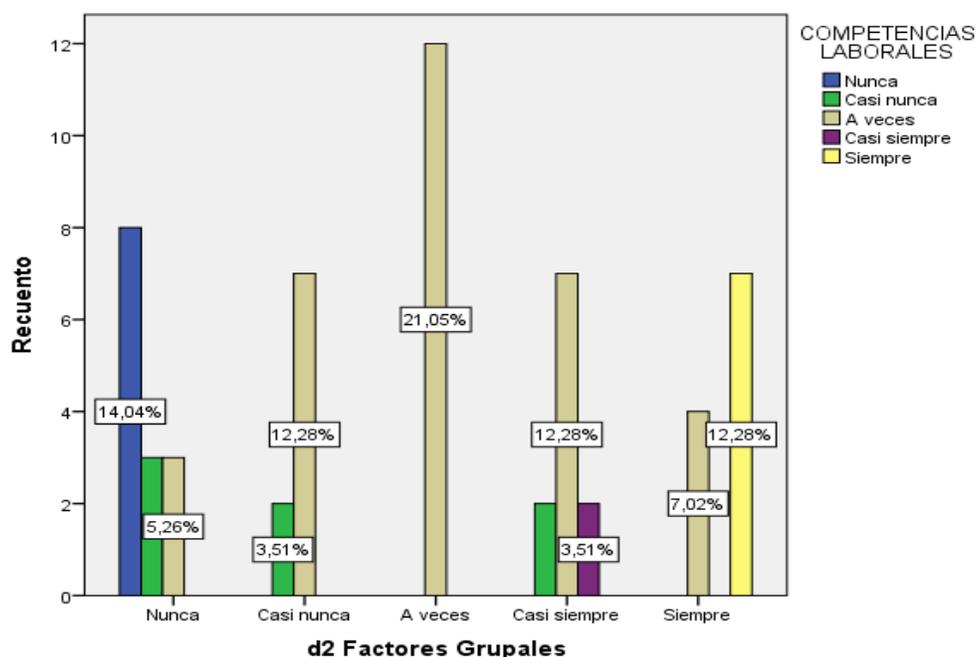


Figura 11. Categorías de las competencias laborales y los factores grupales.

Tabla 66

Tabla cruzada d3 factores organizacionales * competencias laborales

			COMPETENCIAS LABORALES					Total
			Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	
d3 Factores Organizacionales	Nunca	Recuento	5	4	0	0	0	9
		% dentro	55,6%	44,4%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Casi nunca	Recuento	3	1	10	0	2	16
		% dentro	18,8%	6,3%	62,5%	0,0%	12,5%	100,0%
	A veces	Recuento	0	0	20	0	3	23
		% dentro	0,0%	0,0%	87,0%	0,0%	13,0%	100,0%
	Casi siempre	Recuento	0	2	2	2	0	6
		% dentro	0,0%	33,3%	33,3%	33,3%	0,0%	100,0%
	Siempre	Recuento	0	0	1	0	2	3
		% dentro	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%	66,7%	100,0%
	Total	Recuento	8	7	33	2	7	57
		% dentro	14,0%	12,3%	57,9%	3,5%	12,3%	100,0%

Interpretación:

Las competencias laborales y los factores organizacionales tienen bastante acercamiento, el porcentaje en la escala “siempre” alcanza el 66,7%, en “a veces” 33,3%, con la que podemos inferir que los factores organizacionales responden más a las competencias laborales.

Tabla 67

Prueba Chi cuadrado de independencia de los factores organizacionales y competencias laborales

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado	64,855 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	59,123	16	,000
Asociación lineal por lineal	17,604	1	,000
N de casos válidos	57		

a. 88,0% (22 casillas) se esperó un recuento menor que 5. Recuento mínimo es 11.

Interpretación:

La prueba arroja la existencia de la relación entre las variables de estudio, con una significancia asintótica $0,000 < \text{que } 0,05$.

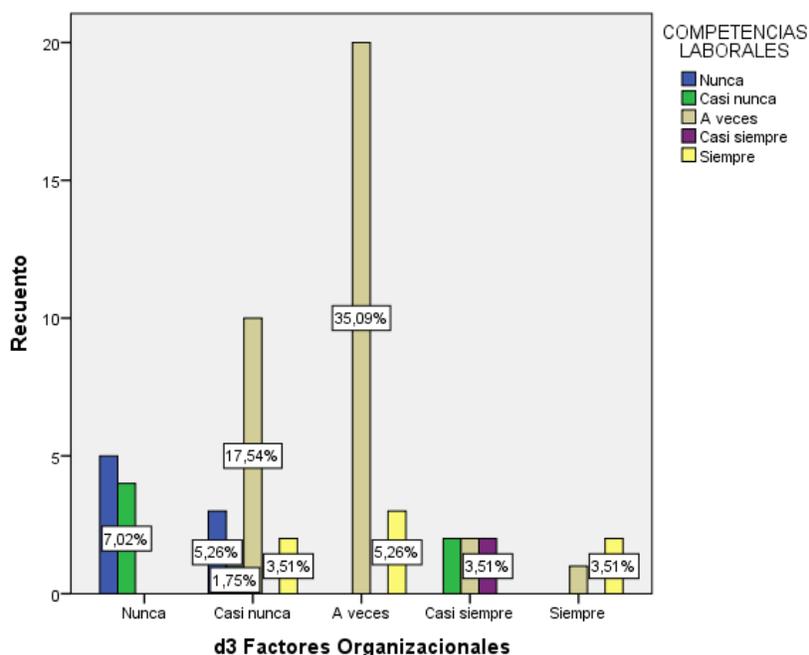


Figura 12. Categorías de las competencias laborales y los factores organizacionales.

Tabla 68 al 71 Coeficiente de correlación de Spearman (Ver gráficos – Anexos)

Contrastación de las Hipótesis

La prueba de significación se procederá para determinar si las hipótesis propuestas son ciertas o falsas:

Hipótesis General

Ho: No hay relación significativa dentro de las competencias y productividad laboral del área de admisión ambulatoria de la Clínica Jesús del Norte, Independencia 2018.

Ha: Hay relación significativa dentro de las competencias y productividad laboral del área de admisión ambulatoria de la Clínica Jesús del Norte, Independencia, 2018.

Hipótesis Específicos:

Hipótesis específico 1

Ho: No hay relación significativa dentro de las competencias emocionales o sociales y productividad laboral del área de admisión ambulatoria de la Clínica Jesús del Norte, Independencia 2018.

Ha: Hay relación significativa dentro de las competencias emocionales o sociales y productividad laboral del área de admisión ambulatoria de la Clínica Jesús del Norte, Independencia, 2018.

Hipótesis específico 2

Ho: No hay relación significativa dentro de las competencias técnicas o específicas y productividad laboral del área de admisión ambulatoria de la Clínica Jesús del Norte, Independencia 2018.

Ha: No hay relación significativa dentro de las competencias técnicas o específicas y productividad laboral del área de admisión ambulatoria de la Clínica Jesús del Norte, Independencia 2018.

Hipótesis específico 3

Ho: No hay relación significativa dentro de las competencias corporativas y productividad laboral del área de admisión ambulatoria de la Clínica Jesús del Norte, Independencia 2018.

Ha: Hay relación significativa dentro de las competencias corporativas y productividad laboral del área de admisión ambulatoria de la Clínica Jesús del Norte, Independencia 2018.

V. DISCUSIÓN

Discusión de los resultados

Las conclusiones presentan que las competencias y productividad laboral guardan una buena relación positiva, observando que los resultados más críticos es con respecto a las competencias emocionales o sociales que repercute en la productividad laboral, básicamente en los factores individuales con bajo porcentaje de opinión, a comparación de otras investigaciones como el caso de Carmona (2016), los resultados obtenidos muestran que hay que reforzar el liderazgo y progreso de los colaboradores, ya que fueron calificados bajos, tales resultados fueron motivos para mejorar estas competencias en beneficio de su institución. Herrera (2015) en su investigación muestra como resultado que los colaboradores en las competencias laborales desarrolladas y aplicadas tienen alto resultado, lo cual refleja productividad en la organización. Indicador Ser tiene calificación mas alta donde engloba las actitudes de los colaboradores para la gestión de las funciones laborales, el indicador saber obtuvo la calificación más baja influyendo en los conocimientos que el colaborador posee para la gestión de sus funciones; en comparación en nuestra investigación, como se puede ver los resultados de las tablas cruzadas, el total de las opiniones favorables es el 17,6% en “siempre y casi siempre” resultando de esta manera que los factores individuales, grupales y organizaciones responden en un nivel promedio a las competencia laborales de la institución.

En el caso del **análisis de la hipótesis específico 1**, las competencias laborales inciden en el resultado de la productividad con respecto a los factores individuales, presentan una baja opinión, cuyo porcentaje no es representativo, es decir que la motivación, satisfacción laboral, la participación y el conflicto aun no responden a las competencias en la organización, lo cual se llega a la conclusión, que existe poca identificación, compromiso e implicación en las actividades de la institución como se muestra en las tablas cruzadas, solo el 12,3% de las opiniones caen en la categoría

siempre.

Vásquez (2017) confirmó que la motivación intrínseca esta activa en los elementos estudiados, también identificó que guarda relación con la productividad laboral.

En el **análisis de la hipótesis específico 2**, las competencias laborales inciden en el resultado de la productividad con respecto a los factores grupales, presentan un mayor porcentaje representativo, es decir que las competencias, la participación y el liderazgo son característica positiva de la institución, así los resultados de las tablas cruzadas representan el 63,3% en la escala de valoración siempre, muestra su cultura organizacional y su liderazgo grupal.

Facho (2017), hace énfasis en sus conclusiones que la Gestión Administrativa fue decisiva en los colaboradores para conseguir una gran productividad.

En el **análisis de la hipótesis específico 3**, nuestra investigación ha determinado que los factores organizacionales responden más, como podemos ver en los resultados de las tablas cruzadas en la cual el 66,7% opina que el clima laboral es bueno y están complacidos con el ambiente de trabajo y todo que evidencia la buena organización, de esta manera se concluyó que las competencias laborales inciden más en los factores organizacionales.

VI. CONCLUSIONES

Los resultados de la contrastación **de la hipótesis general** (Coeficiente de Spearman es 0,700, confiabilidad 95% y significancia 0,000 menor del 5%) se concluye que las competencias guardan relación con la productividad laboral del área de admisión ambulatoria de la clínica Jesús del Norte, Independencia; y que la relación entre estas variables es muy probable su dependencia, es decir que las competencias laborales en 15,8% creciente incide en los cambios favorables de la productividad laboral en un 40,4% en el factor organizacional, como se observa en las tablas de la estadística descriptiva según las opiniones de los encuestados.

Resultados de la contrastación de la hipótesis específico 1, (Coeficiente de correlación de Spearman es 0,604, confiabilidad del 95% y significancia 0,000 menor del 5%) es condición suficiente para concluir que las competencias emocionales o sociales, están directamente relacionadas con la productividad laboral del área de admisión ambulatoria de la clínica Jesús del Norte, Independencia; y que la relación entre estas variables es muy probable su dependencia, es decir que las competencias emocionales o sociales de alguna manera incide en los cambios favorables de la productividad laboral, como se observa en las tablas de la estadística descriptiva las opiniones crecientes, en competencias emocionales o sociales en la categoría “casi siempre y siempre” el 15,8%.

Los resultados de la contrastación de la hipótesis específico 2, (Coeficiente de correlación de Spearman es 0,522, confiabilidad del 95% y significancia 0,000 menor del 5%) es condición suficiente para concluir que las competencias técnicas o específicas, están directamente relacionadas con la productividad laboral del área de admisión ambulatoria de la clínica Jesús del Norte, Independencia; y que la relación entre estas variables es muy probable su dependencia, es decir que las competencias técnicas o específicas de alguna manera incide en los cambios favorables de la productividad laboral, como se observa en las tablas de la

estadística descriptiva las opiniones crecientes de competencias técnicas o específicas, en la categoría “casi siempre y siempre” el 19,3%.

Los resultados de la contrastación de la hipótesis específico 3, cuyo coeficiente de correlación de Spearman es 0,619 con una confiabilidad del 95% y con un valor de significancia 0,000 menor del 5% es condición suficiente para concluir que las competencias corporativas se relacionan con la productividad laboral del área de admisión ambulatoria de la clínica Jesús del Norte, Independencia; y que la relación entre estas variables es muy probable su dependencia, es decir que las competencias corporativas de alguna manera incide en los cambios favorables de la productividad laboral, como se observa en las tablas de la estadística descriptiva las opiniones crecientes de competencias corporativas, en la categoría “casi siempre y siempre” el 15,8.

VII. RECOMENDACIONES

De los **resultados descritos en la conclusión de la hipótesis general y de las tablas descriptivas** se sugiere considerar indispensablemente impulsar las competencias profesionales con el fin de que los conocimientos y aptitudes permitan mejorar la actividad profesional como competencias emocionales, técnicas y corporativas, respondan con mayor énfasis en los factores individuales, grupales y organizacionales en el área de admisión ambulatoria de la clínica Jesús del Norte.

Los resultados descritos en la conclusión de la hipótesis específico 1 y las tablas estadísticas de la productividad laboral consideramos que se debe continuar impulsando las competencias emocionales o sociales con el fin de que los conocimientos y aptitudes permitan mejorar la actividad profesional y respondan con mayor iniciativa, dinamismo y responsabilidad para mejorar la productividad laboral, cuya preocupación es más en el factor individual que porcentualmente (7%) resulto bajo, para la cual buscar la conexión entre diversos factores, equilibrando recursos en el área de admisión ambulatoria de la clínica Jesús del Norte.

Los resultados descrito en la conclusión de la hipótesis específico 2 y las tablas estadísticas de la productividad laboral consideramos que se debe continuar impulsando las competencias Técnicas o específicas, con respecto a la experiencia laboral y con buenas relaciones profesionales con el fin de que los conocimientos y aptitudes permitan mejorar la actividad profesional y como consecuencia en la mayor la productividad laboral, principalmente en el factor grupal que porcentualmente resulto el 21.1%, puedan responder con mayor participación y liderazgo en el área de admisión ambulatoria de la clínica Jesús del Norte.

Los resultados descrito en la conclusión de la hipótesis específico 3 y las tablas estadísticas de la productividad laboral sugerimos impulsar las

competencias corporativas, en lo que respecta coordinar y relacionarse en la organización y dirección a fin que los conocimientos y aptitudes permitan mejorar la actividad profesional y como consecuencia en la mayor la productividad laboral, principalmente en el factor organizacional que porcentualmente resulto el 40,4%, y puedan responder con un nivel de cultura y buen ambiente organizacional en el área de admisión ambulatoria de la clínica Jesús del Norte.

REFERENCIAS

Alles, M. (2016). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos*. (2.a ed.). Argentina: Granica.

Bravo, J. (2014). *Productividad basada en la Gestión de Procesos*. Santiago de Chile: Editorial Evolución S.A. ISBN: 978-956-7604-25-8

Carmona, A. (2016). *Competencias Laborales para el personal empleado de una empresa manufacturera a través de la evaluación de 360°* (tesis de licenciatura) sustentada en la Facultad de Ciencias de la Conducta de la Universidad Autónoma del Estado de México.

Carro, R, y González, D. (2012). *Administración de las Operaciones: Productividad y Competitividad*. Argentina: Universidad Nacional de Mar del Plata.

Del Pozo, J. (2013). *Competencias Profesionales Herramientas de evaluación: el portafolios, la rúbrica y las pruebas situacionales*. (2.a ed.). Madrid: Narcea S.A de Ediciones. ISBN 978-84-277-1892-0.

Facho, J. (2017). *Gestión Administrativa y Productividad Laboral en Trabajadores de la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización, Municipalidad de Lima* (tesis de maestría) sustentada en la Escuela de Post grado de la Universidad Cesar Vallejo de Lima, Perú.

Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango* (tesis de licenciatura) sustentada en la Facultad de Humanidades de la Universidad Rafael Landívar de Guatemala.

García, M. (2012). *Competencias Laborales: Método para evaluarlas*. (1.a ed.). México: Editorial Trillas. ISBN: 978-607-17-1121-2.

Gutiérrez, H. (2014). *Calidad total y productividad*. México: Cengage Learning Editores, S.A, 697 pp. ISBN: 1501011202000-3360.

Hernández, R, y Fernández, C. (1998). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.

Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6.a.ed). México: Interamericana Editores. ISBN: 978-1-4562-2396-0.

Herrera, A. (2015). *Competencias Laborales en los colaboradores del departamento de Ventas de Bimbo Centroamérica, Agencia de Huehuetenango* (tesis de licenciatura) sustentada en la Facultad de Humanidades de la Universidad Rafael Landívar de Guatemala.

Huamaní, M. (2017). *Competencia Laboral y Compromiso Organizacional por el área de Recursos Humanos de la Empresa Industrial Textil del Pacífico S.A* (tesis de licenciatura) sustentada en la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo de Lima, Perú.

Ludeña, A. et al. (2007). *La formación por competencias laborales*. (2.a ed.). Perú: CAPLAB.

Marvel, M, Rodríguez, C, y Núñez, M. (2014). *La productividad desde una perspectiva humana: dimensiones y factores*. Vol. 7. Intangible Capital. ISSN: 2014-3214.

Mendenhall, A, y Reinmuth, E. (1981). *Estadística par administración y Economía*. (2.a ed.). Madrid.

Murillo, W. (2008). La investigación científica. Consultado el 28 de setiembre de 2018 de <http://www.monografias.com/trabajos15/investigacion/investigacion.shtml>

Pizarro, M. (2016). *Motivación y productividad laboral en los colaboradores de la Oficina de Admisión de una Institución Privada 2016* (tesis de maestría) sustentada en la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo de Lima, Perú.

Porret, M. (2014). *Gestión de personas*. (6.a ed.). España: Esic.

Render, B, Heizer, J. (2014). *Principios de Administración de Operaciones*. (9.a ed.). México: Pearson Education. ISBN: 978-607-32-2336-2.

Rojas, E. (2016). *Competencias profesionales y desempeño laboral del personal administrativo de la sede central instituto nacional penitenciario 2016* (tesis de maestría) sustentada en la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo de Lima, Perú.

Tamayo, M. (2003). *El proceso de la Investigación científica*. (4.a ed.). México: Editorial Limusa, S.A de C.V Grupo Noriega Editores. ISBN 968-18-5872-7.

Vásquez, M. (2017). *Motivación Intrínseca y Productividad Laboral en los agentes de la Policía Municipal de Tránsito en la municipalidad de San Pedro de Sacatepéquez, San Marcos* (Tesis de Licenciatura) sustentada en la Facultad de Humanidades de la Universidad Rafael Landívar de Guatemala.

Velazco, E. (2017). *La Competencia Laboral y el Clima Organizacional de la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud* (tesis de maestría) sustentada en la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo de Lima, Perú.

Zavaleta, J. (2017). *Motivación y productividad laboral en los trabajadores de las dependencias policiales del distrito de Nuevo Chimbote 2017* (tesis de maestría) sustentada en la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo de Lima, Perú.

ANEXOS

Tipos de Competencias

Competencias emocionales o sociales

Llamadas también transversales, son competencias que ciertas personas poseen y ejercitan en mayor medida que en otras; ello las convierte en más eficientes en una situación determinada. Puede ser el puesto de trabajo, el rol, la responsabilidad, un conflicto, una quizás una decisión, etc.

Entre las competencias que aparecen en una organización siempre habrá diferencias de acuerdo a los grados de responsabilidades que asuman los colaboradores. Existe una lista de competencias cuasi-universales que aparecen en las organizaciones, de las cuales ellos se encargaran en determinar la importancia y necesidad de desarrollarlas en su personal. Estas se resumen en 13 competencias esenciales:

- **Iniciativa:** Cuando el trabajador se inclina a la acción, se adelanta a los demás. No se abstiene de actuar.
- **Dinamismo:** La persona tiene energía, se mueve, es ágil, no se entretiene. Tiende a la rapidez.
- **Responsabilidad:** Un trabajador pone cuidado y atención. Responde de lo hecho y resuelve evidencias.
- **Capacidad de aprendizaje:** El colaborador aprende fácilmente. Tiene interés por adquirir nuevos conocimientos.
- **Productividad:** La persona tiene buen rendimiento, trabaja eficazmente.
- **Flexibilidad:** Un trabajador presenta alta adaptabilidad a los cambios de trabajo. También es flexible en las ideas y en el trato.
- **Liderazgo:** Solo lo veremos en trabajadores que saben dirigir, motivar y persuadir a los demás. Organizan, planifican y controlan las actividades.

- **Trabajo en equipo:** Cuando un trabajador sabe trabajar en grupo, colabora y se siente comprometido con él. Sabe integrarse.
- **Facilidad de comunicación:** Los trabajadores saben transmitir bien, se hacen entender y consiguen respuestas.
- **Habilidad de trato:** Los colaboradores de una organización mantienen buenas relaciones y evitan discusiones innecesarias, pero influyen en los demás.
- **Deseo de logro:** Un trabajador consigue esta competencia siempre que le guste alcanzar nuevas metas, se siente motivado para ello y lo estimulan las dificultades.
- **Autocontrol:** El trabajador tiene tolerancia a la presión. Resiste las situaciones críticas. Dominio de sí mismo.

Competencias Técnicas o Específicas

También llamada competencia no transversal. Son los conocimientos obtenidos a través del tiempo por la experiencia laboral, la práctica y/o centros de formación. Estos conocimientos se relacionan directamente con el aspecto productivo de la organización, porque un profesional debe dominar su carrera. La relación de competencias que abarca este tipo va ser asignada por cada empresa, pues dependerá de cómo se adapten o encajen con los perfiles que necesiten. Las competencias técnicas son:

- **Experiencia laboral:** Son los conocimientos adquiridos a lo largo de su carrera profesional.
- **Trasciende los límites de la profesión:** El trabajador abarca a realizar funciones que van más allá de su formación profesional.
- **Relacionarse con la profesión:** Es la habilidad que tiene el trabajador para adaptarse con la actividad que realiza la organización con el fin de lograr su máxima experiencia.

- **Profundiza la profesión:** El trabajador amplía sus conocimientos teóricos y prácticos, lleva estudios de especialización.

El desarrollo de la teoría se tomó como los indicadores para la dimensión de competencias técnicas. Por lo tanto, se puede decir que un trabajador tendrá competencias técnicas, cuando evidencia el dominio en conocimientos para desarrollar las funciones que se le estipularon.

Competencias Corporativas

Llamadas también globales. Surgieron de la combinación entre la tecnología, los procesos de producción y del conocimiento. Es la mezcla de las competencias sociales más las técnicas, el personal que muestra estas competencias interviene en la organización, es capaz de dirigir, organizar y aceptar nuevas responsabilidades. Las competencias corporativas son 03, para el estudio se tomó como indicadores:

- **Participación:** Un trabajador aporta con acciones o iniciativa adelantadas con la finalidad de participar en el desarrollo de la empresa, mostrando el grado de compromiso que tienen con la organización.
- **Capacidad de coordinación y relación dentro de la organización:** Es la manera como todos los trabajadores se relacionan y coordinan para una buena realización de las actividades de la organización.
- **Capacidad de dirección:** Esto se da en cargos de jefaturas, los trabajadores que tengan asignado un grupo de personas deberán gestionar diversos recursos productivos de la empresa con la finalidad de alcanzar los objetivos organizacionales.

Contar con personal que desarrolle las competencias corporativas, ayudará a obtener una buena gestión empresarial llegando a convertirse en una ventaja competitiva, logrando que la empresa se diferencie de su competencia.

Factores de la Productividad:

Factores Individuales

- **Motivación:** Se refiere a la energía y el esfuerzo puestos para satisfacer un deseo o meta.
- **Satisfacción Laboral:** Es un constructo complejo de definir y frecuentemente medido como una actitud global de un empleado hacia su trabajo.
- **Identificación, compromiso e implicación:** Son conceptos psicológicos considerados como dimensiones de actitudes hacia el trabajo y tienen especial relevancia para a organización ya que influyen en la conducta del individuo y en consecuencia afectan a la productividad y el desempeño de las organizaciones.
- **Competencias:** Están definidas como las características intrínsecas de las personas o conjunto de aptitudes, rasgos de personalidad y conocimientos responsables de producir un rendimiento eficiente en el trabajo y en consecuencia alcanzar los objetivos de la organización.

Factores Grupales

- **Cohesión:** Es un constructo multidimensional y dinámico, entendido como el conjunto de fuerzas que llevan a los individuos a permanecer en grupo y es importante porque se ha descubierto que está relacionado con la productividad de los grupos y equipos de trabajo.
- **Participación:** Ha sido conceptualizada de diversas formas, bien como un modo de comportamiento, o como el resultado de la reconducción de energía dentro de la organización, y como una estructura institucional.
- **Conflicto:** Se entiende aquella situación en las que dos o más partes están desacuerdo entre sí.

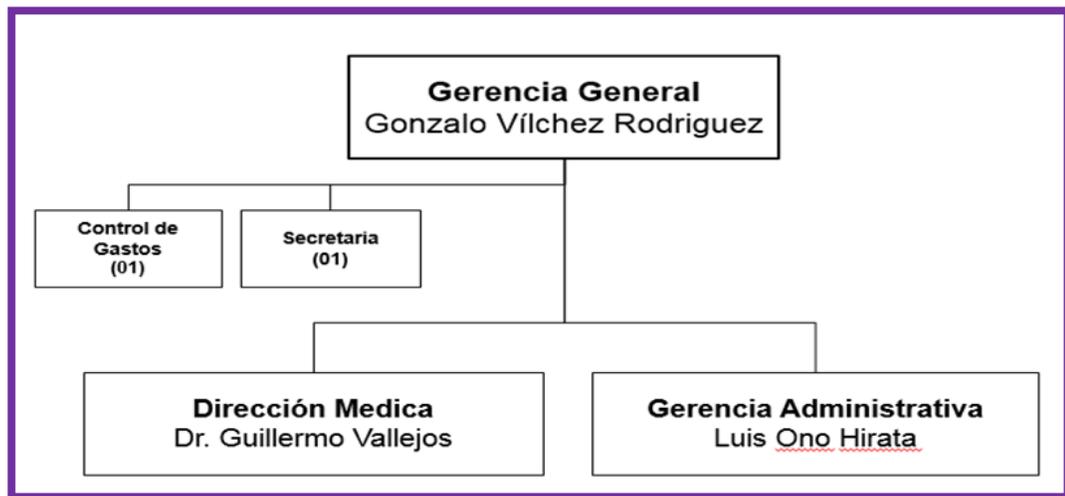
Factores Organizacionales

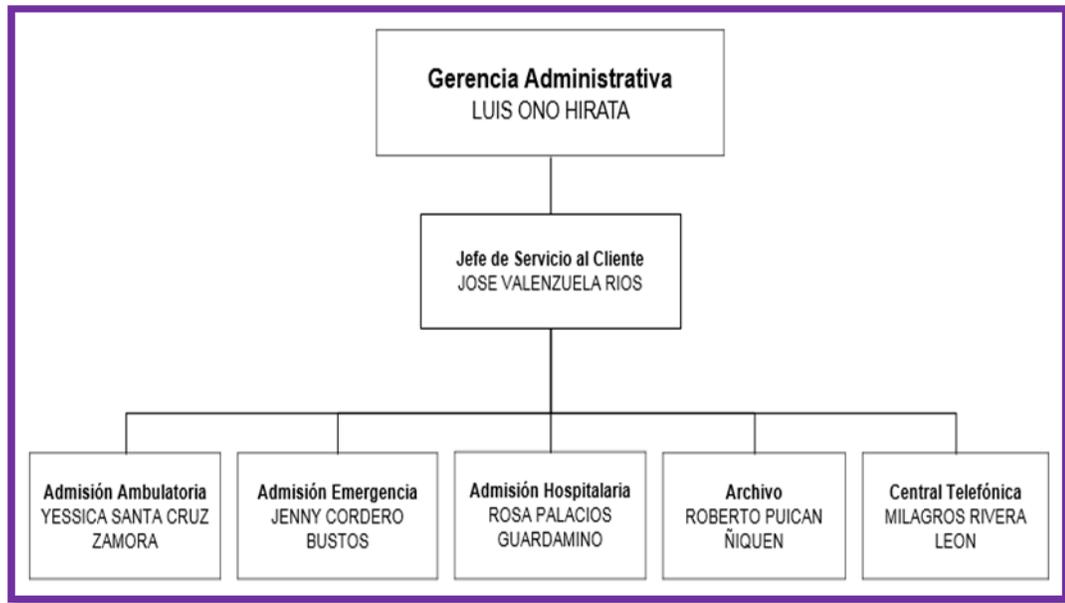
- **Cultura organizacional:** Se entiende al conjunto de patrones de conductas

adquiridas en la organización, que son características de sus miembros. Incluye los principios, políticas, procedimientos, valores, esquemas de autoridad y responsabilidad, actitud frente a los cambios tecnológicos, entre otras.

- **Liderazgo:** Es responsable de formular el futuro deseado y establecer las guías para lograrlo, definiendo el marco estratégico del cual se deriva la planificación, considerando las características del entorno, la actuación pasada de la organización y sus propósitos a futuro, inspirando e influyendo en los individuos y en los grupos, para alcanzar el éxito.
- **Clima organizacional:** Es el conjunto de percepciones con relación a la política y procedimientos, formales e informales, que caracteriza a la organización e influye en el comportamiento de las personas.

Organigrama





Fórmula del cálculo del tamaño de la muestra probabilística

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

Donde:

z = Desviación estándar

d = Error de muestreo (0.05)

p = Probabilidad de ocurrencia de casos

q = 1-p

N = Tamaño del universo de la población= 66

n = Muestra simple

Valores estadísticos constantes para determinar el tamaño de una muestra estadísticamente significativa.

z = 1.96 (95%)

d = 0.05 (5%)

p = 0.5 (50%)

Aplicando la fórmula tenemos:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5 \times 0.5) 66}{(0.05)^2 (66 - 1) + (1.96)^2 (0.5 \times 0.5)}$$

n = 57

Resultados Descriptivos

Se presentan las tablas de las distribuciones de frecuencias y las figuras correspondientes a los estadísticos descriptivos para su explicación, tanto de las variables y sus respectivas dimensiones:

Tabla 6

¿Las iniciativas que ejecutan los colaboradores para la mejora en sus procesos son reconocidas como indicador del desempeño laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	12,3	12,3	12,3
	Casi nunca	5	8,8	8,8	21,1
	A veces	24	42,1	42,1	63,2
	Casi siempre	21	36,8	36,8	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla observamos que los mayores porcentajes están en la escala de valoración “A veces” y “Casi siempre” con 42,1% y 36,8% respectivamente, es decir las opiniones sobre la iniciativa sobre los colaboradores son bien reconocidas.

¿Las iniciativas que ejecutan los colaboradores para la mejora en sus procesos son reconocidas como indicador del desempeño laboral?

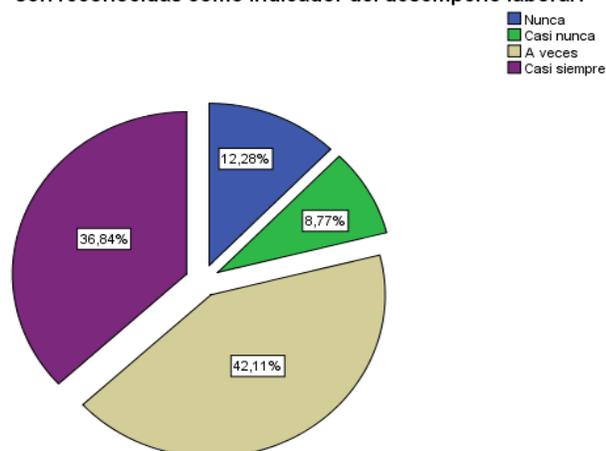


Figura 1. Iniciativa de lo colaboradores

Tabla 7

¿Cuándo un suceso o evento del servicio genera mayor inversión de tiempo, el colaborador informa con claridad a las jefaturas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	1,8	1,8	1,8
	A veces	37	64,9	64,9	66,7
	Casi siempre	9	15,8	15,8	82,5
	Siempre	10	17,5	17,5	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla observamos que los mayores porcentajes están en la escala de valoración “A veces” y “Siempre” con 64,9% y 17,5% respectivamente, es decir las opiniones sobre la información del colaborador sobre un suceso o evento es bastante apreciable.

¿Cuándo un suceso o evento del servicio genera mayor inversión de tiempo, el colaborador informa con claridad a las jefaturas?

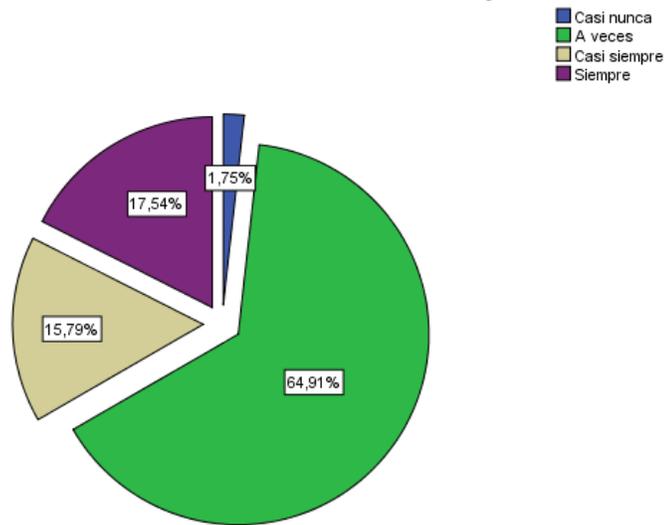


Figura 2. Información del colaborador

Tabla 8

¿El cumplimiento de tiempo en las tareas es monitoreada por las jefaturas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	3,5	3,5	3,5
	A veces	27	47,4	47,4	50,9
	Casi siempre	25	43,9	43,9	94,7
	Siempre	3	5,3	5,3	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla observamos que los mayores porcentajes están en la escala de valoración “A veces” y “Casi siempre” con 47,4% y 43,9% respectivamente, es decir las opiniones sobre el monitoreo por las jefaturas son apreciables.

¿El cumplimiento de tiempo en las tareas es monitoreada por las jefaturas?

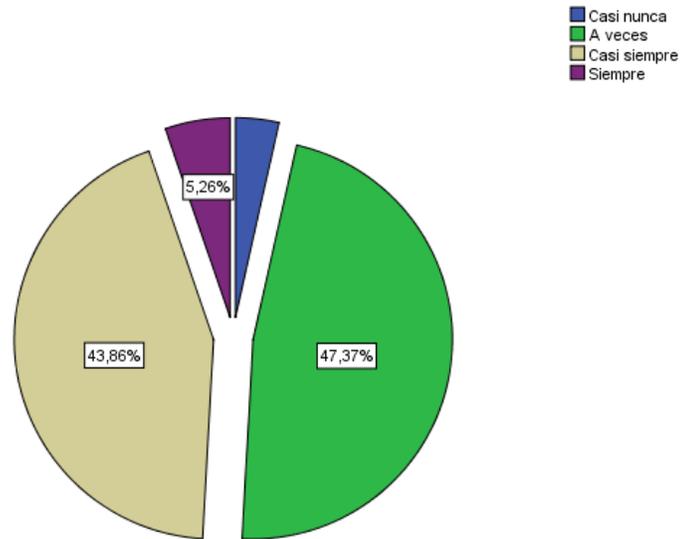


Figura 3. Monitoreo del tiempo

Tabla 9

¿La responsabilidad es un valor que se practica en el área, por ello se cumplen las tareas en los tiempos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	10,5	10,5	10,5
	A veces	24	42,1	42,1	52,6
	Casi siempre	25	43,9	43,9	96,5
	Siempre	2	3,5	3,5	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla observamos que los mayores porcentajes están en la escala de valoración “A veces” y “Casi siempre” con 42,1% y 43,9% respectivamente, es decir la opinión es buena sobre la responsabilidad para el cumplimiento de las tareas se practican en la empresa.

¿La responsabilidad es un valor que se practica en el área, por ello se cumplen las tareas en los tiempos?

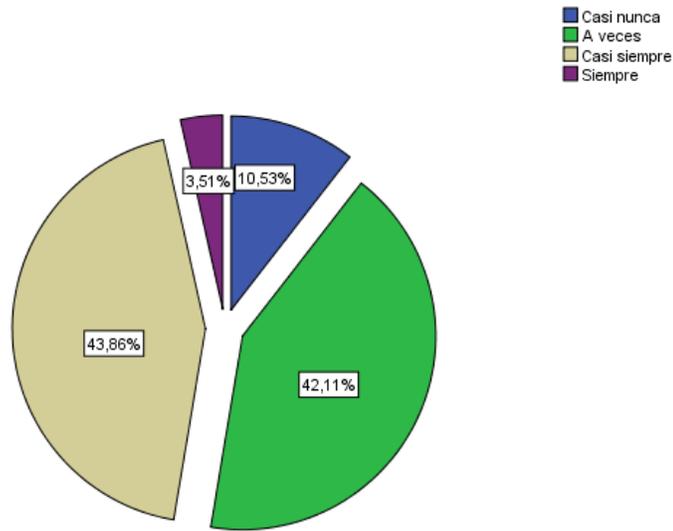


Figura 4. Práctica de la responsabilidad

Tabla 10

¿Los colaboradores incrementan su capacidad de aprendizaje ante la buena gestión de capacitaciones del área de Recursos Humanos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	5,3	5,3	5,3
	Casi nunca	13	22,8	22,8	28,1
	A veces	36	63,2	63,2	91,2
	Casi siempre	3	5,3	5,3	96,5
	Siempre	2	3,5	3,5	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla observamos que los mayores porcentajes están en la escala de valoración “A veces y Casi nunca” con 63,2% y 22,8% respectivamente, es decir la opinión muestra que no todos están de acuerdo que las capacidades se incrementan por las capacitaciones que se dan en el área de recursos humanos.

¿Los colaboradores incrementan su capacidad de aprendizaje ante la buena gestión de capacitaciones del área de Recursos Humanos?

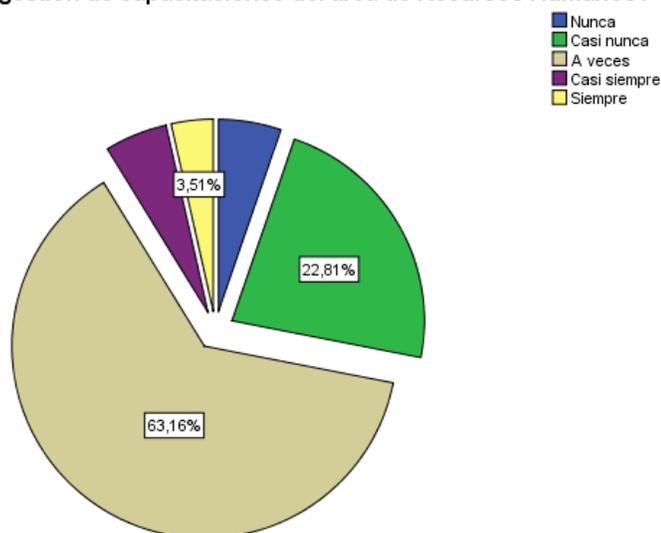


Figura 5. Capacidad de aprendizaje por el área de RRHH

Tabla 11

¿Ante la necesidad de recursos, la jefatura del área monitorea la entrega o abastecimiento oportuno?

		Frecuencia	Porcentaje e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	8,8	8,8	8,8
	Casi nunca	7	12,3	12,3	21,1
	A veces	26	45,6	45,6	66,7
	Casi siempre	16	28,1	28,1	94,7
	Siempre	3	5,3	5,3	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla observamos que los mayores porcentajes están en la escala de valoración "A veces y Casi siempre" con 45,6% y 28,1% respectivamente, es decir la opinión sobre la entrega oportuno a abastecimiento por el área de monitoreo es buena su acción.

¿Ante la necesidad de recursos, la jefatura del área monitorea la entrega o abastecimiento oportuno?

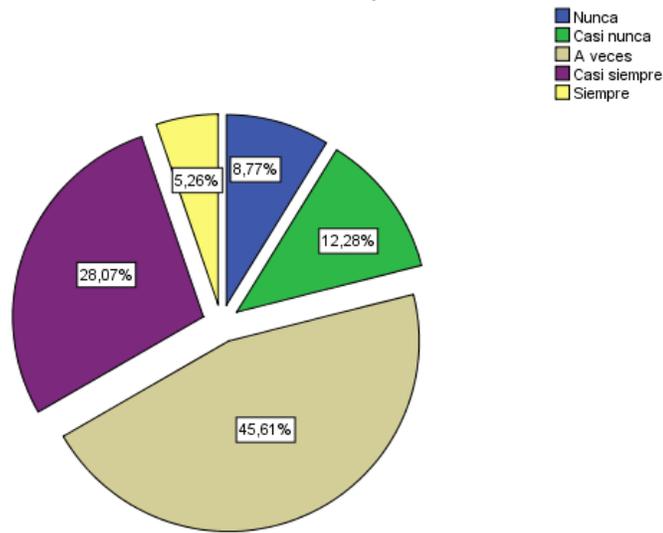


Figura 6. Área de monitoreo y entrega oportuno abastecimiento

Tabla 12

¿La productividad está garantizada, se cumplen las metas en los tiempos proyectados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	8,8	8,8	8,8
	Casi nunca	6	10,5	10,5	19,3
	A veces	20	35,1	35,1	54,4
	Casi siempre	26	45,6	45,6	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla observamos que los mayores porcentajes están en la escala de valoración “A veces” y “Casi siempre” con 35,1% y 45,6% respectivamente, es decir la opinión sobre la productividad para el cumplimiento de las metas en los tiempos proyectados es muy buena.

¿La productividad está garantizada, se cumplen las metas en los tiempos proyectados?

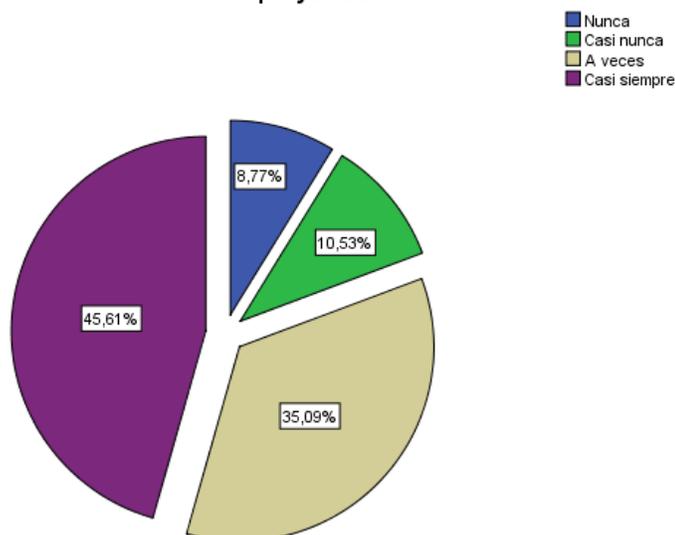


Figura 7. Productividad y metas en tiempos proyectados

Tabla 13

¿Las metas son objetivas y reales, se previene la precisión laboral para garantizar la productividad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	7,0	7,0	7,0
	Casi nunca	5	8,8	8,8	15,8
	A veces	27	47,4	47,4	63,2
	Casi siempre	18	31,6	31,6	94,7
	Siempre	3	5,3	5,3	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla observamos que los mayores porcentajes están en la escala de valoración “A veces y Casi siempre” con 47,4% y 31,6% respectivamente, es decir la opinión sobre prevención de las metas para garantizar la productividad son muy buenas.

¿Las metas son objetivas y reales, se previene la precisión laboral para garantizar la productividad?

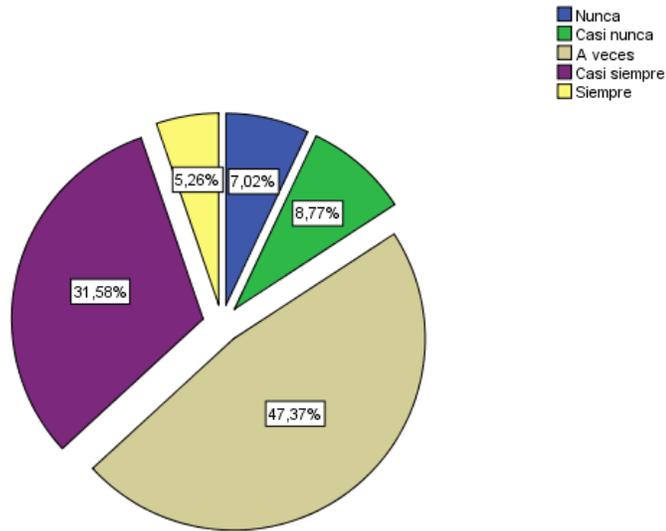


Figura 8. Prevención de las metas para garantizar la productividad

Tabla 14

¿Los procesos laborales están sesgados a un instructivo gerencial, no hay modificaciones ni cambios en los procesos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	Casi nunca	5	8,8	8,8	8,8
	A veces	32	56,1	56,1	64,9
	Casi siempre	20	35,1	35,1	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla observamos que los mayores porcentajes están en la escala de valoración “A veces” y “casi siempre” con 56,1% y 35,1% respectivamente, es decir la opinión sobre que no hay modificación ni cambios en el proceso porque los procesos están sesgados a un instructivo es bastante apreciable.

¿Los procesos laborales están sesgados a un instructivo gerencial, no hay modificaciones ni cambios en los procesos?

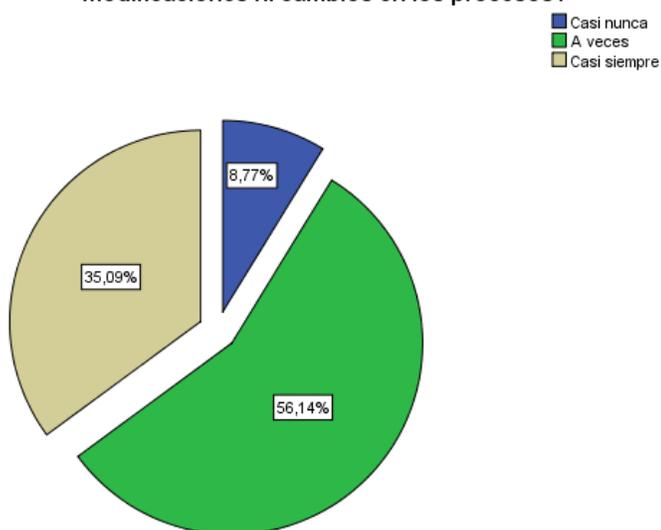


Figura 9. No modificaciones, cambios en el proceso por un instructivo sesgado

Tabla 15

¿El jefe de área da instrucciones claras y concisas; los colaboradores saben qué hacer después de recibir las instrucciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	7,0	7,0	7,0
	Casi nunca	2	3,5	3,5	10,5
	A veces	46	80,7	80,7	91,2
	Casi siempre	5	8,8	8,8	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla observamos que los mayores porcentajes están en la escala de valoración “A veces” y “Casi siempre” con 80,7% y 8,8% respectivamente, es decir la opinión sobre las instrucciones claras y concisas para que los colaboradores ejecutan son muy buenas dado que su cumplimiento es alto.

¿El jefe de área da instrucciones claras y concisas; los colaboradores saben qué hacer después de recibir las instrucciones?

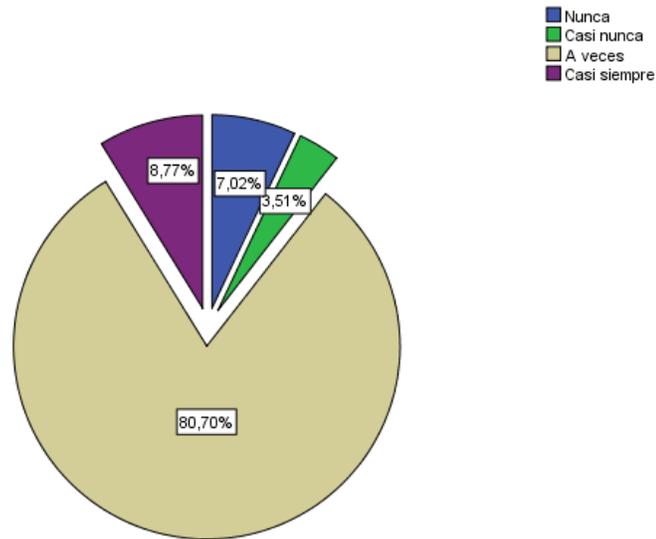


Figura 10. Instrucciones claras y concisas para que los colaboradores

Tabla 16

¿Los líderes de los equipos de trabajo se aseguran que los colaboradores reciban el crédito por sus contribuciones y logros?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	7,0	7,0	7,0
	Casi nunca	3	5,3	5,3	12,3
	A veces	42	73,7	73,7	86,0
	Casi siempre	4	7,0	7,0	93,0
	Siempre	4	7,0	7,0	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla observamos que los mayores porcentajes están en la escala de valoración "A veces y Casi siempre" con 73,7% y 7,0% respectivamente, es decir las opiniones sobre el crédito que reciben los colaboradores es muy buena por parte de los líderes de los equipos.

¿Los líderes de los equipos de trabajo se aseguran que los colaboradores reciban el crédito por sus contribuciones y logros?

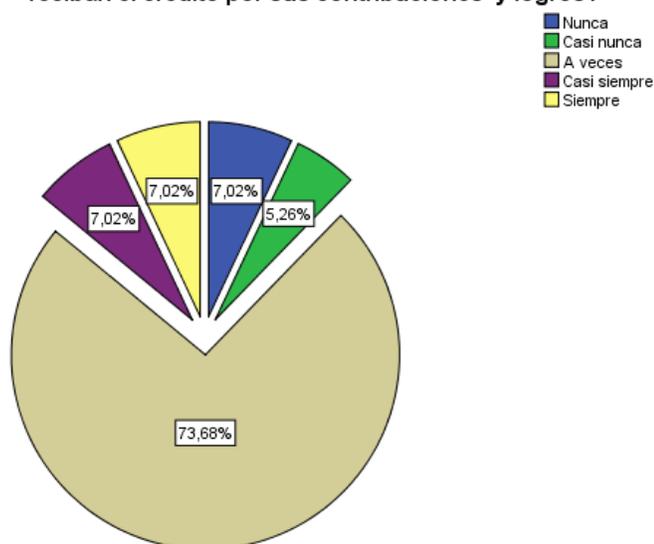


Figura 11. Crédito que reciben los colaboradores por sus líderes

Tabla 17

¿Quiénes lideran los equipos de trabajo son colaboradores competentes de habilidades reconocidas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	5,3	5,3	5,3
	Casi nunca	16	28,1	28,1	33,3
	A veces	31	54,4	54,4	87,7
	Casi siempre	5	8,8	8,8	96,5
	Siempre	2	3,5	3,5	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla observamos que los mayores porcentajes están en la escala de valoración “A vece y Casi nunca” con 54,4% y 28,1% respectivamente, es decir las opiniones dicen que no necesariamente los líderes de los equipos son competentes de habilidad reconocida.

¿Quiénes lideran los equipos de trabajo son colaboradores competentes de habilidades reconocidas?

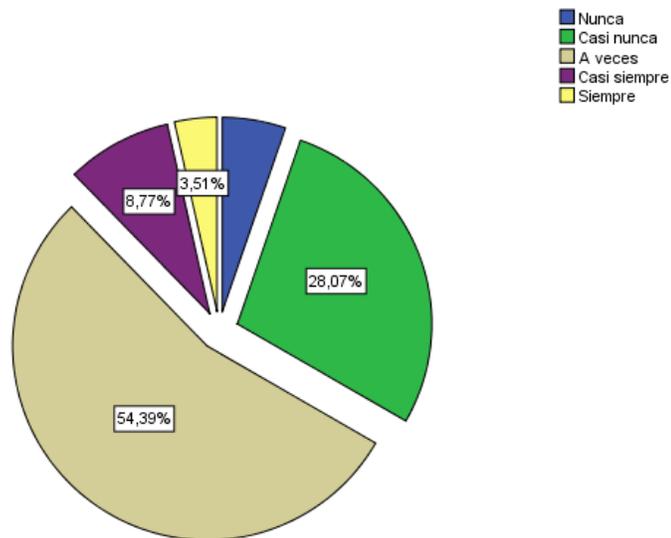


Figura 12. Líderes de los equipos son competentes de habilidad reconocida

Tabla 18

¿El trabajo en equipo es una fortaleza en el área, todos suman liderazgo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	7	12,3	12,3	12,3
	A veces	29	50,9	50,9	63,2
	Casi siempre	16	28,1	28,1	91,2
	Siempre	5	8,8	8,8	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla observamos que los mayores porcentajes están en la escala de valoración "A veces y Casi siempre" con 50,9% y 28,1% respectivamente, es decir las opiniones dicen que el trabajo en equipo, suman el liderazgo del equipo.

¿El trabajo en equipo es una fortaleza en el área, todos suman liderazgo?

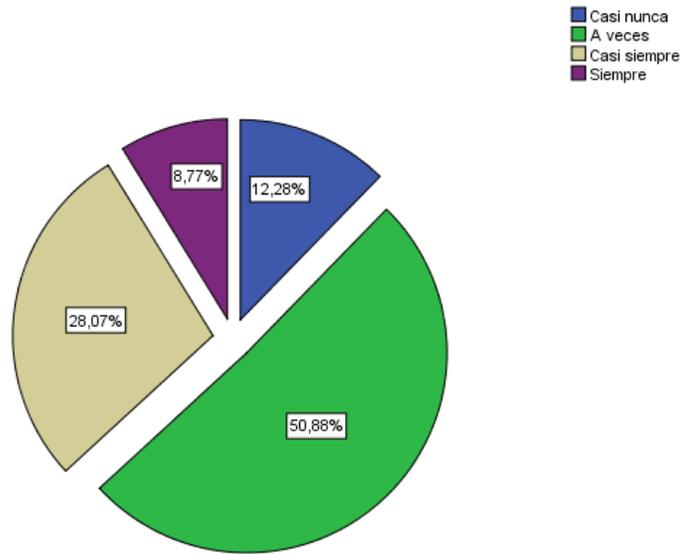


Figura 13. El trabajo en equipo, suman el liderazgo del equipo

Tabla 19

¿La comunicación es una fortaleza en los colaboradores, pues no solo predomina la fluidez y claridad sino también la integración de áreas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	16	28,1	28,1	28,1
	A veces	32	56,1	56,1	84,2
	Casi siempre	5	8,8	8,8	93,0
	Siempre	4	7,0	7,0	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla observamos que los mayores porcentajes están en la escala de valoración “A vece y Casi siempre” con 56,1% y 8,8% respectivamente, es decir las opiniones dicen que la comunicación es una fortaleza en la fluidez y claridad e integración del área.

¿La comunicación es una fortaleza en los colaboradores, pues no solo predomina la fluidez y claridad sino también la integración de áreas?

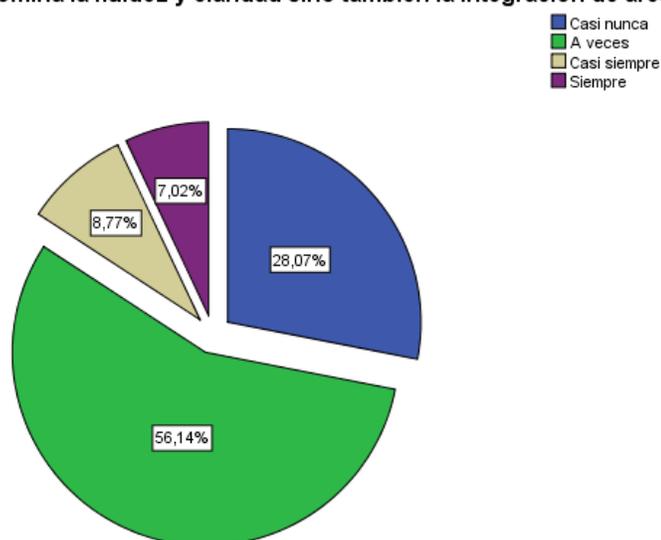


Figura 14. La comunicación es una fortaleza en la fluidez y claridad e integración del área

Tabla 20

¿Dada la naturaleza del servicio brindado, los colaboradores tratan bien a los usuarios para generar confianza?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	16	28,1	28,1	28,1
	A veces	28	49,1	49,1	77,2
	Casi siempre	5	8,8	8,8	86,0
	Siempre	8	14,0	14,0	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla observamos que los mayores porcentajes están en la escala de valoración “A veces y Siempre” con 49,1% y 14,0% respectivamente, es decir las opiniones dicen que el servicio ofrecido de los colaboradores hacia los usuarios es bueno generando confianza.

¿Dada la naturaleza del servicio brindado, los colaboradores tratan bien a los usuarios para generar confianza?

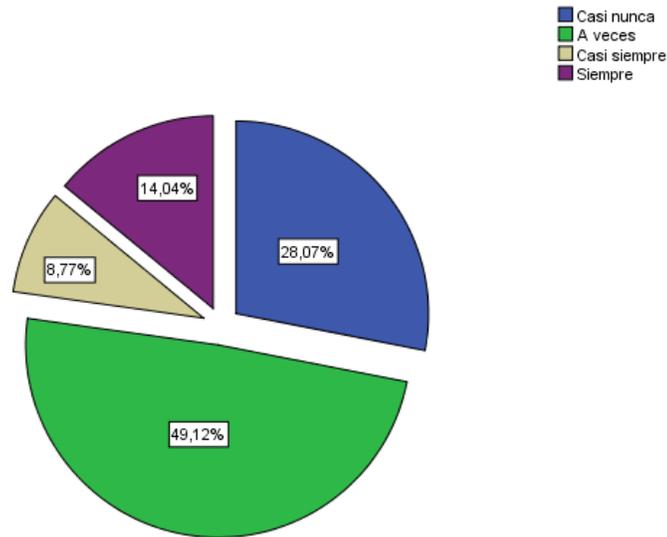


Figura 15. Los colaboradores generando confianza buena al usuario

Tabla 21

¿Ante situaciones de alto riesgo en los usuarios, los colaboradores han sido instruidos para ejercer un protocolo orientado hacia la buena atención?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	20	35,1	35,1	35,1
	A veces	26	45,6	45,6	80,7
	Casi siempre	6	10,5	10,5	91,2
	Siempre	5	8,8	8,8	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla observamos que los mayores porcentajes están en la escala de valoración "A veces y Casi Siempre" con 45,6% y 10,5% respectivamente, es decir las opiniones en buena sobre situaciones de alto riesgo en los usuarios, los colaboradores han sido instruidos para ejercer un protocolo orientado hacia la buena atención.

¿Ante situaciones de alto riesgo en los usuarios, los colaboradores han sido instruidos para ejercer un protocolo orientado hacia la buena atención?

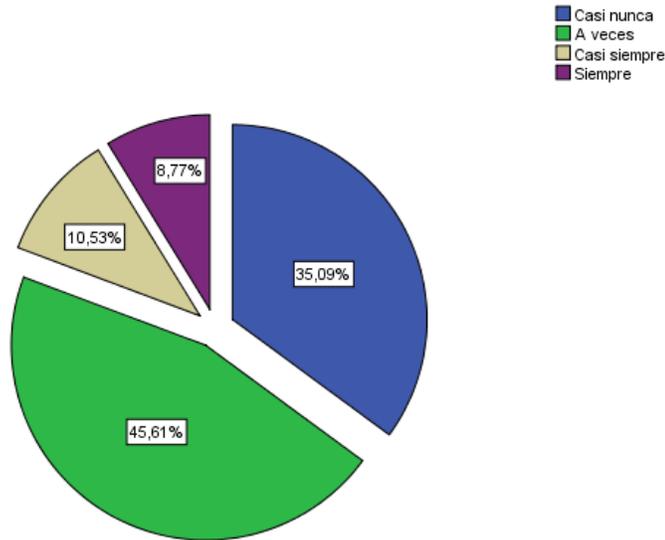


Figura 16. Los colaboradores han sido instruidos para una situación de riesgo

Tabla 22

¿Cuándo en el ejercicio de las tareas ocurren eventos de pánico o alta tensión, el manejo de las emociones de los colaboradores predomina?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	21	36,8	36,8	36,8
	A veces	29	50,9	50,9	87,7
	Casi siempre	7	12,3	12,3	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla observamos que los mayores porcentajes están en la escala de valoración “A veces y Casi Siempre” con 50,9% y 12,3% respectivamente, es decir las opiniones son buenas ante eventos de pánico o alta tensión, se manejan bien las emociones de los colaboradores.

¿Cuándo en el ejercicio de las tareas ocurren eventos de pánico o alta tensión, el manejo de las emociones de los colaboradores predomina?

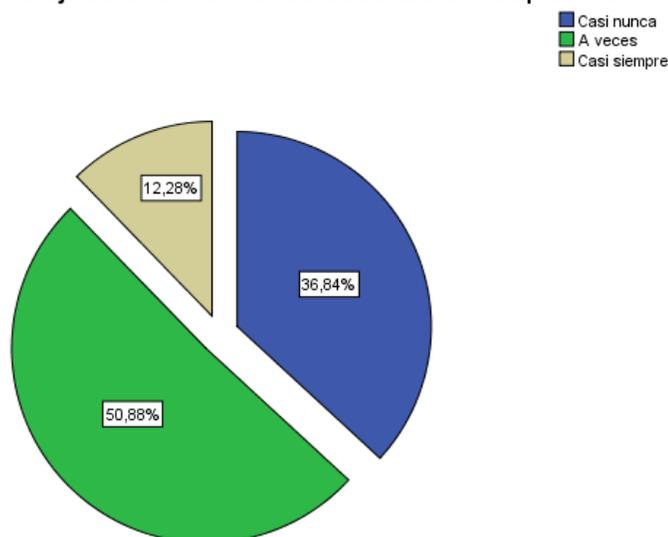


Figura 17. Emociones de los colaboradores ante situaciones de pánico

Tabla 23

¿Si un colaborador evidencia debilidad en el área es rotado a otra?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	10	17,5	17,5	17,5
	A veces	44	77,2	77,2	94,7
	Casi siempre	1	1,8	1,8	96,5
	Siempre	2	3,5	3,5	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla observamos que los mayores porcentajes están en la escala de valoración “A veces y Casi nunca” con 77,2% y 17,5% respectivamente, es decir las opiniones no son buenas no cumpliéndose si un colaborador evidencia debilidad en el área es rotado a otra.

¿Si un colaborador evidencia debilidad en el área es rotado a otra?

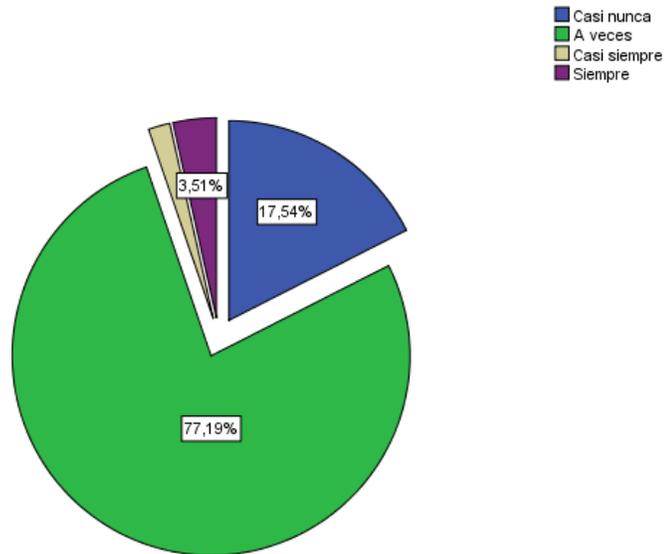


Figura 18. Colaborador evidencia debilidad en el área es rotado a otra

Tabla 24

¿La experiencia laboral es predominante en la empresa para los ascensos o mejor posicionamiento?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	19,3	19,3	19,3
	Casi nunca	30	52,6	52,6	71,9
	A veces	11	19,3	19,3	91,2
	Casi siempre	3	5,3	5,3	96,5
	Siempre	2	3,5	3,5	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla observamos que los mayores porcentajes están en la escala de valoración “A veces y Casi nunca” con 19,3% y 52,6% respectivamente, es decir las opiniones no son buenas sobre el ascenso o el mejor posicionamiento con la experiencia laboral.

¿La experiencia laboral es predominante en la empresa para los ascensos o mejor posicionamiento?

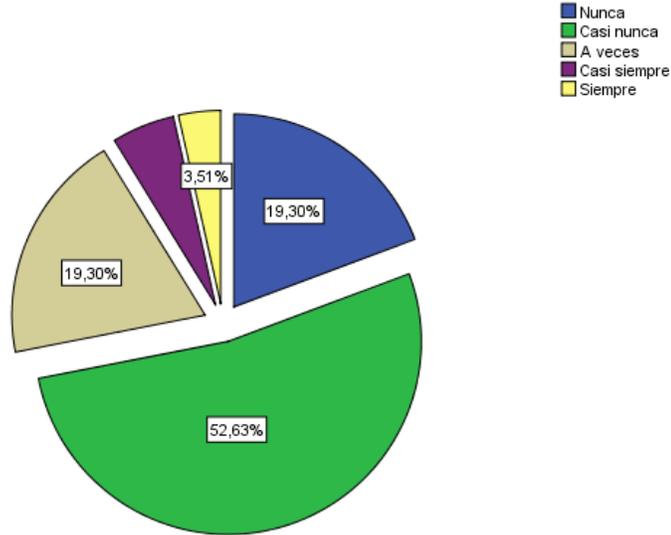


Figura 19. Ascenso o el mejor posicionamiento con la experiencia laboral.

Tabla 25

¿Los colaboradores desempeñan tareas en el cargo que se alinea a su perfil profesional?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	5,3	5,3	5,3
	Casi nunca	11	19,3	19,3	24,6
	A veces	26	45,6	45,6	70,2
	Casi siempre	12	21,1	21,1	91,2
	Siempre	5	8,8	8,8	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla observamos que los mayores porcentajes están en la escala de valoración “A veces y Casi siempre” con 45,6% y 21,1% respectivamente, es decir las opiniones sobre los colaboradores desempeñan tareas en el cargo que se alinea a su perfil profesional, son buenas.

¿Los colaboradores desempeñan tareas en el cargo que se alinea a su perfil profesional?

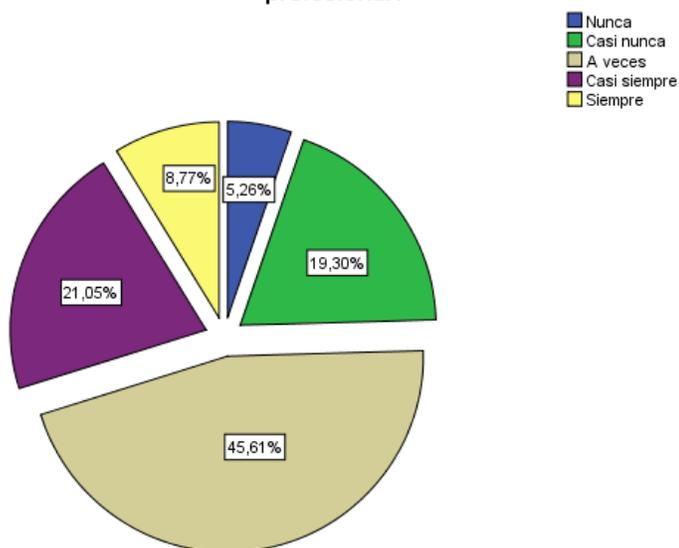


Figura 20. Desempeño colaborador y su perfil profesional

Tabla 26

¿Se gestionan capacitaciones oportunas y pertinentes para la consolidación o mejora de las competencias de los colaboradores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	14,0	14,0	14,0
	Casi nunca	9	15,8	15,8	29,8
	A veces	26	45,6	45,6	75,4
	Casi siempre	12	21,1	21,1	96,5
	Siempre	2	3,5	3,5	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla observamos que los mayores porcentajes están en la escala de valoración "A veces y Casi siempre" con 45,6% y 21,1% respectivamente, es decir las opiniones sobre la gestión de las capacitaciones para la mejora de las competencias de los colaboradores en buena, por lo que se gestiona oportunamente.

¿Se gestionan capacitaciones oportunas y pertinentes para la consolidación o mejora de las competencias de los colaboradores?

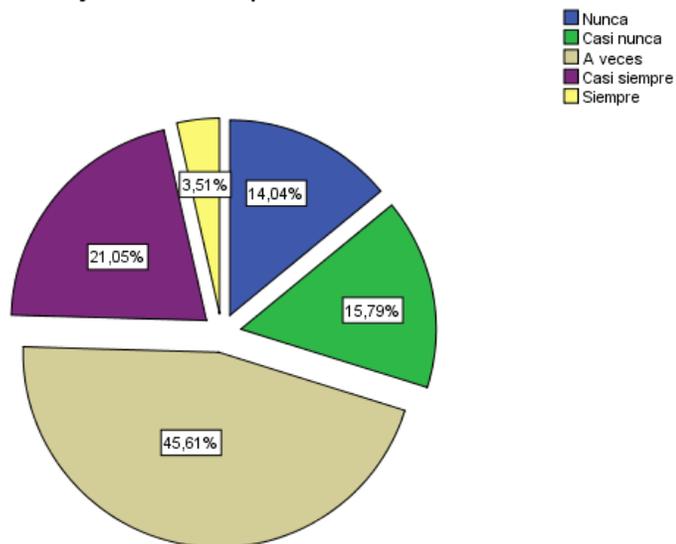


Figura 21. Competencias de los colaboradores y gestión oportunamente.

Tabla 27

¿La gerencia gestiona cursos, seminarios por necesidad, en la mejora del servicio y monitorea el ejercicio de lo aprendido?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	7,0	7,0	7,0
	Casi nunca	10	17,5	17,5	24,6
	A veces	14	24,6	24,6	49,1
	Casi siempre	27	47,4	47,4	96,5
	Siempre	2	3,5	3,5	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla observamos que los mayores porcentajes están en la escala de valoración "A veces y Casi siempre" con 24,6% y 47,4% respectivamente, es decir las opiniones sobre la gestión de la gerencia sobre seminarios para la mejora del de servicio es buena, por lo que se monitorea lo aprendido.

¿La gerencia gestiona cursos, seminarios por necesidad, en la mejora del servicio y monitorea el ejercicio de lo aprendido?

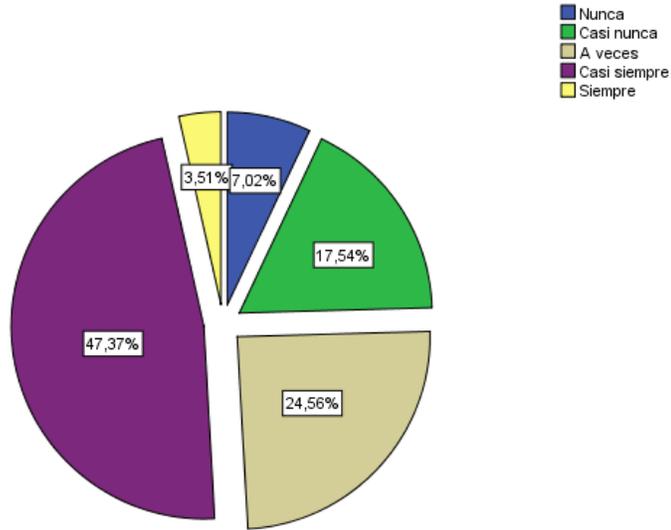


Figura 22. Gestión de la gerencia y monitoreo de lo aprendido.

Tabla 28

¿Los colaboradores de mayor experiencia y de habilidades certificadas conducen los equipos de trabajo de manera proactiva?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	14,0	14,0	14,0
	Casi nunca	4	7,0	7,0	21,1
	A veces	38	66,7	66,7	87,7
	Casi siempre	7	12,3	12,3	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla observamos que los mayores porcentajes están en la escala de valoración “A veces y Casi siempre” con 66,7% y 12,3% respectivamente, es decir las opiniones sobre la proactividad en el trabajo por los colaboradores de mayor experiencia es buena, por las habilidades certificadas.

¿Los colaboradores de mayor experiencia y de habilidades certificadas conducen los equipos de trabajo de manera proactiva?

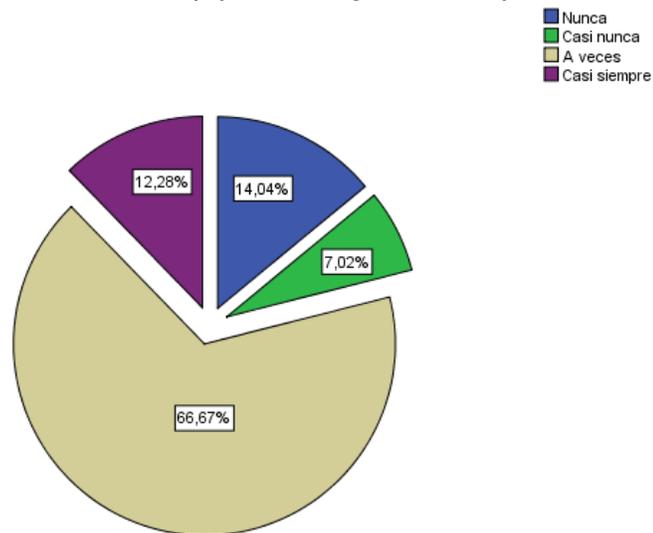


Figura 23. Proactividad en el trabajo por los colaboradores de mayor experiencia

Tabla 29

¿La capacidad de comunicación en la organización es una fortaleza, pues se transmiten mensajes claros y oportunos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	10,5	10,5	10,5
	Casi nunca	8	14,0	14,0	24,6
	A veces	34	59,6	59,6	84,2
	Casi siempre	5	8,8	8,8	93,0
	Siempre	4	7,0	7,0	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla observamos que los mayores porcentajes están en la escala de valoración “A veces y Casi nunca” con 59,6% y 14,0% respectivamente, es decir las opiniones sobre la capacidad de comunicación en la organización no es precisamente una fortaleza, pues la opinión dice que solamente el 15,8%

están de acuerdo que se transmiten mensajes claros y oportunos, durante una gestiona oportuna.

¿La capacidad de comunicación en la organización es una fortaleza, pues se transmiten mensajes claros y oportunos?

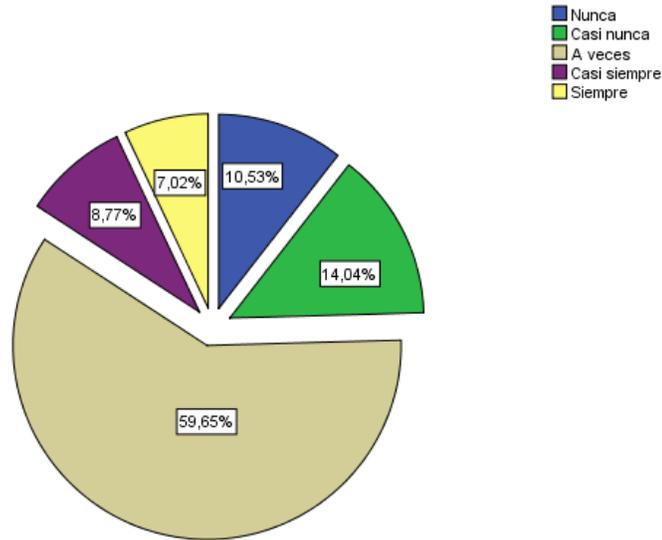


Figura 24. La capacidad de comunicación como una fortaleza

Tabla 30

¿El jefe de área posee las competencias para conducir a los grupos hacia el logro de resultados en tiempos oportunos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	7	12,3	12,3	12,3
	A veces	35	61,4	61,4	73,7
	Casi siempre	11	19,3	19,3	93,0
	Siempre	4	7,0	7,0	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla observamos que los mayores porcentajes están en la escala de valoración “A veces y Casi siempre” con 61,4% y 19,3% respectivamente, es decir las opiniones sobre las competencias para conducir y el logro de los resultados en tiempos oportunos es buena, porque el 26,3% tiene buena opinión.

¿El jefe de área posee las competencias para conducir a los grupos hacia el logro de resultados en tiempos oportunos??

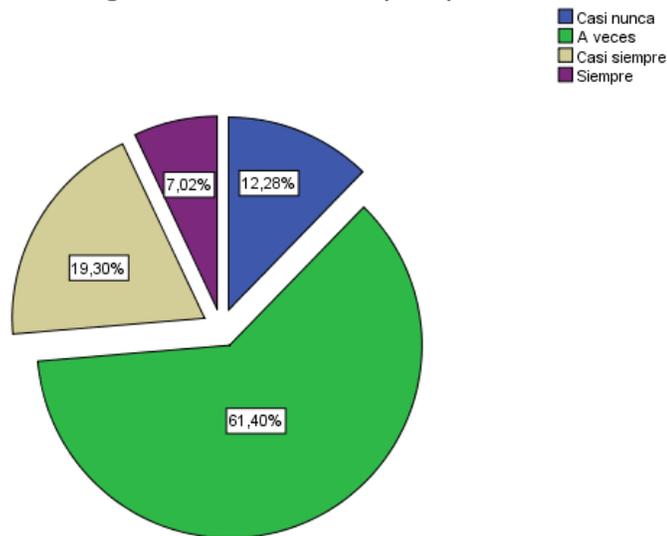


Figura 25. Competencias para conducir y el logro de los resultados en tiempos oportunos

Tabla 31

¿La motivación es una fortaleza en el área, se recompensan los logros de los colaboradores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	12,3	12,3	12,3
	Casi nunca	6	10,5	10,5	22,8
	A veces	42	73,7	73,7	96,5
	Casi siempre	2	3,5	3,5	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla observamos que los mayores porcentajes están en la escala de valoración "A veces y Casi nunca" con 73,7% y 10,5% respectivamente, es decir las opiniones sobre la motivación resalta muy poco, el 3,5% solamente opina que se recompensa los logros de los colaboradores.

¿La motivación es una fortaleza en el área, se recompensan los logros de los colaboradores? ¿La motivación es una fortaleza en el área, se recompensan los logros de los colaboradores?

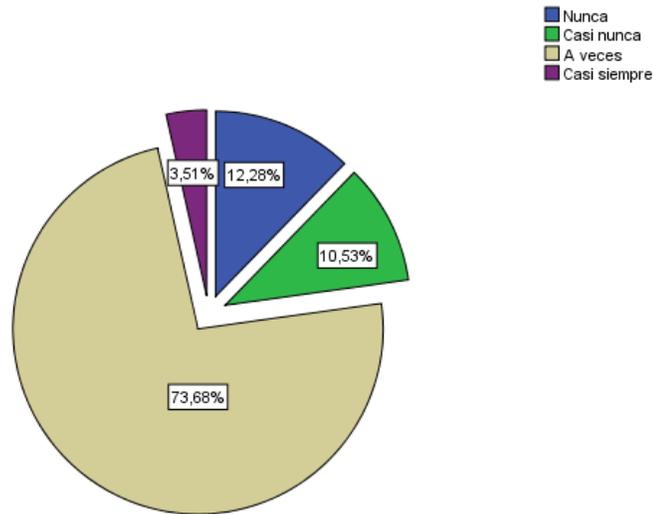


Figura 26. Motivación y recompensa a los logros obtenidos.

Tabla 32

¿Ante una incidencia de error, los colaboradores reciben el acompañamiento de los jefes para la mejora?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	5,3	5,3	5,3
	Casi nunca	15	26,3	26,3	31,6
	A veces	37	64,9	64,9	96,5
	Siempre	2	3,5	3,5	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla observamos que los mayores porcentajes están en la escala de valoración “A veces y Casi nunca” con 64,9% y 26,3% respectivamente, es decir las opiniones sobre el acompañamiento de los jefes ante una incidencia de error, solo hay veces que son acudidos y solo dice siempre el 3,5%.

¿Ante una incidencia de error, los colaboradores reciben el acompañamiento de los jefes para la mejora?

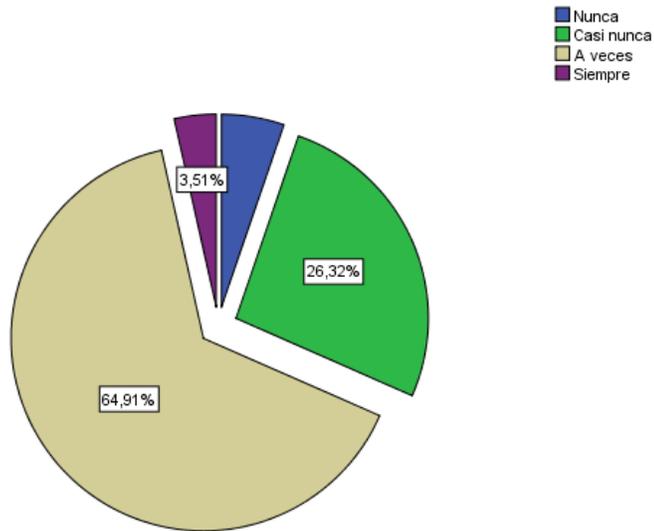


Figura 27. Acompañamiento de los jefes ante una incidencia de error.

Tabla 33

¿La productividad lograda por los colaboradores es la planificada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	7	12,3	12,3	12,3
	A veces	46	80,7	80,7	93,0
	Casi siempre	4	7,0	7,0	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla observamos que los mayores porcentajes están en la escala de valoración “A veces y Casi nunca” con 80,7% y 12,3% respectivamente, es decir las opiniones sobre la productividad lograda por los colaboradores solo a veces son planificadas.

¿La productividad lograda por los colaboradores es la planificada?

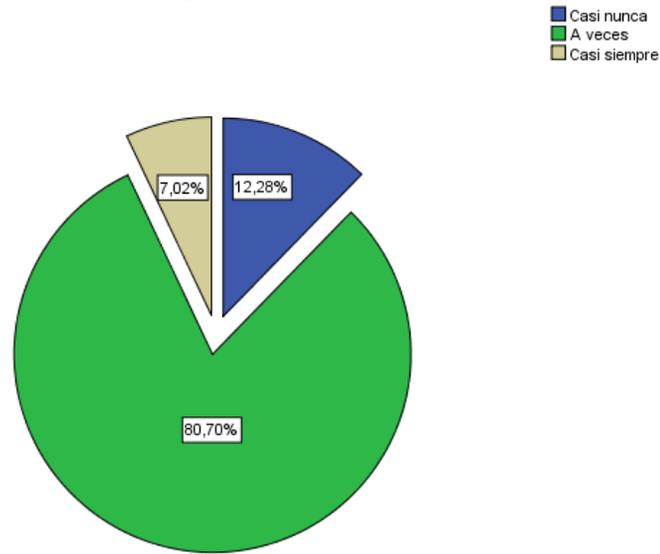


Figura 28. Producción lograda por los colaboradores.

Tabla 34

¿El tiempo empleado para el desarrollo de tareas es ideal, pues se pueden cumplir con estas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	10,5	10,5	10,5
	A veces	47	82,5	82,5	93,0
	Casi siempre	2	3,5	3,5	96,5
	Siempre	2	3,5	3,5	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla observamos que los mayores porcentajes están en la escala de valoración "A veces y Casi nunca" con 82,5% y 10,5% respectivamente, es decir las opiniones sobre el tiempo empleado para el desarrollo de tareas no es completamente ideal, pues con esos tiempos no se pueden cumplir.

¿El tiempo empleado para el desarrollo de tareas es ideal, pues se pueden cumplir con estas?

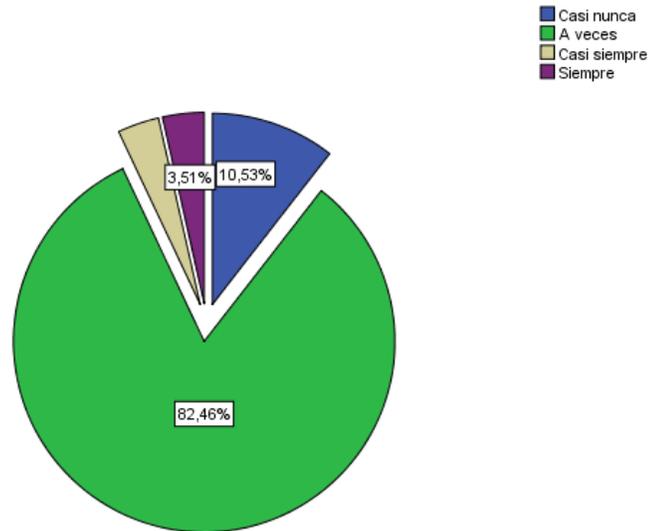


Figura 29. Tiempo empleado y cumplimiento de tareas

Tabla 35

¿Los colaboradores evidencian su compromiso e identificación con la organización al integrarse en actividades de recreación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	28	49,1	49,1	49,1
	A veces	26	45,6	45,6	94,7
	Casi siempre	3	5,3	5,3	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla observamos que los mayores porcentajes están en la escala de valoración “A veces y Casi nunca” con 45,6% y 49,1% respectivamente, es decir las opiniones sobre la evidencia a su compromiso e identificación con la organización no es buena en las actividades de recreación.

¿Los colaboradores evidencian su compromiso e identificación con la organización al integrarse en actividades de recreación?

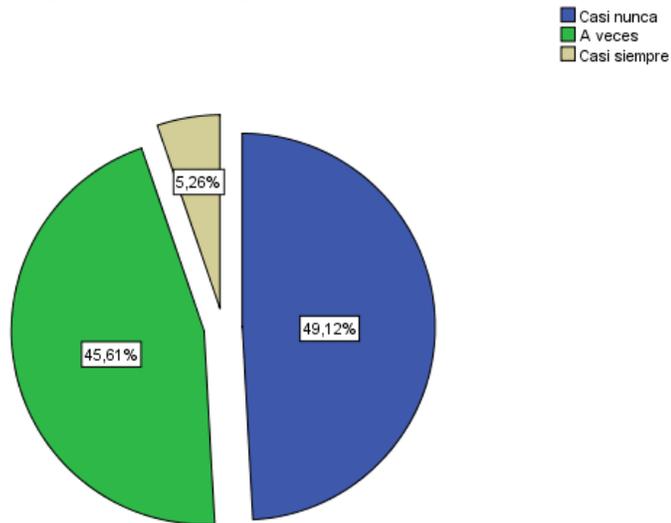


Figura 30. Compromisos e identificación en las actividades de recreación.

Tabla 36

¿Los colaboradores poseen autonomía en sus procesos, pues son hábidosos y capaces?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	8	14,0	14,0	14,0
	A veces	38	66,7	66,7	80,7
	Casi siempre	11	19,3	19,3	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla observamos que los mayores porcentajes están en la escala de valoración “A veces y Casi siempre” con 66,7% y 19,3% respectivamente, es decir las opiniones sobre la autonomía que posee los colaboradores es muy poco, pero 19,3% si piensan que son hábidosos capaces.

¿Los colaboradores poseen autonomía en sus procesos, pues son habilidosos y capaces?

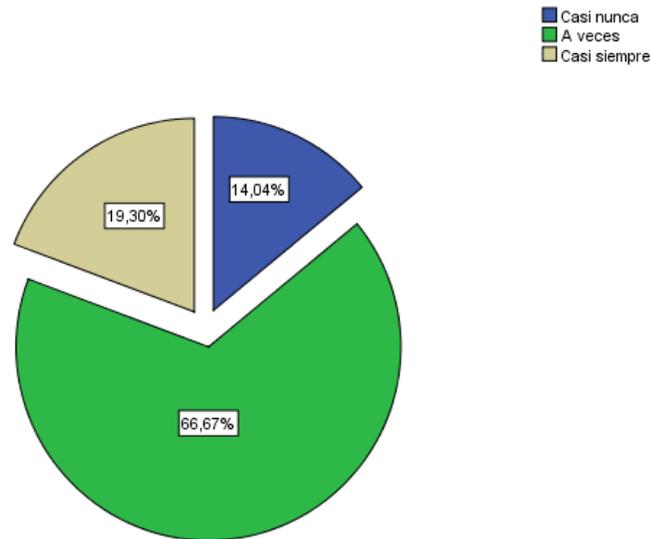


Figura 31. Autonomía que posee los colaboradores y habilidades capaces.

Tabla 37

¿En el área se practican los valores de respeto y cordialidad entre todos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	25	43,9	43,9	43,9
	A veces	23	40,4	40,4	84,2
	Casi siempre	5	8,8	8,8	93,0
	Siempre	4	7,0	7,0	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla observamos que los mayores porcentajes están en la escala de valoración "A veces y Casi nunca" con 40,4% y 43,9% respectivamente, es decir las opiniones sobre la practican los valores de respeto y cordialidad no es buena, dado que las opiniones son muy pobres y que solo el 7,0% está de acuerdo en que sí.

¿En el área se practican los valores de respeto y cordialidad entre todos?

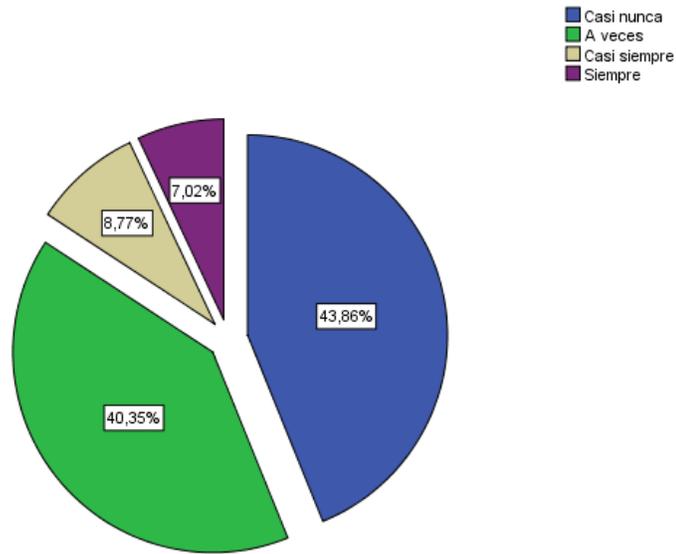


Figura 32. Practican los valores de respeto y cordialidad.

Tabla 38

¿Ante una ayuda social, los colaboradores se sienten motivados para aportar mediante el descuento de sus salarios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	24,6	24,6	24,6
	Casi nunca	14	24,6	24,6	49,1
	A veces	19	33,3	33,3	82,5
	Casi siempre	10	17,5	17,5	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla observamos que los mayores porcentajes están en la escala de valoración “A veces y Casi nunca” con 33,3% y 24,6% respectivamente, es decir las opiniones sobre la motivación para aportar mediante el descuento de sus salarios en una ayuda social es buena, dado que el 17,5% opinan que siempre están dispuesto a colaborar en ayudas sociales.

¿Ante una ayuda social, los colaboradores se sienten motivados para aportar mediante el descuento de sus salarios?

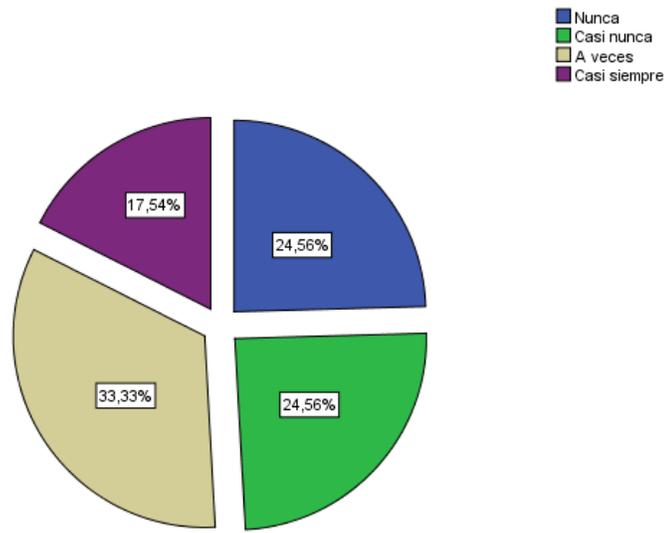


Figura 33. Motivaciones para aportar mediante el descuento de sus salarios

Tabla 39

¿Las tensiones son una limitación en el área, pues son atendidos favorablemente sin postergación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	14,0	14,0	14,0
	Casi nunca	15	26,3	26,3	40,4
	A veces	24	42,1	42,1	82,5
	Casi siempre	10	17,5	17,5	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla observamos que los mayores porcentajes están en la escala de valoración “A veces y Casi nunca” con 42,1% y 26,3% respectivamente, las opiniones sobre las tensiones son una limitación en el área, son bajas estas apreciaciones, pues las opiniones dicen en gran medida que no son atendidos favorablemente y posiblemente con postergación, pero una buena parte el 17,5% si opina bien al respecto.

¿Las tensiones son una limitación en el área, pues son atendidos favorablemente sin postergación?

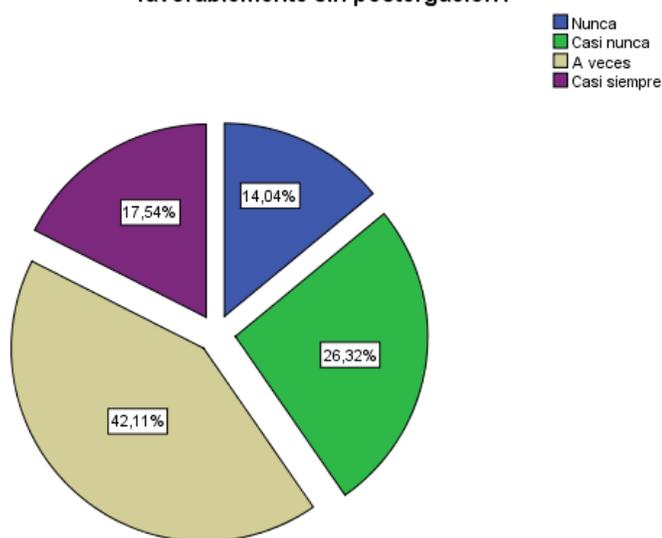


Figura 34. Limitaciones de las tensiones atención sin postergación

Tabla 40

¿Los conflictos se previenen por la buena actitud de los líderes del área: su intervención es oportuna?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
			e	válido	acumulado
Válido	Casi nunca	21	36,8	36,8	36,8
	A veces	22	38,6	38,6	75,4
	Casi siempre	14	24,6	24,6	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla observamos que los mayores porcentajes están en la escala de valoración “A veces y Casi siempre” con 38,6% y 24,6% respectivamente, las opiniones son buenas sobre los conflictos se previenen por la buena actitud de los líderes del área y su intervención es oportuna.

¿Los conflictos se previenen por la buena actitud de los líderes del área: su intervención es oportuna?

■ Casi nunca
 ■ A veces
 ■ Casi siempre

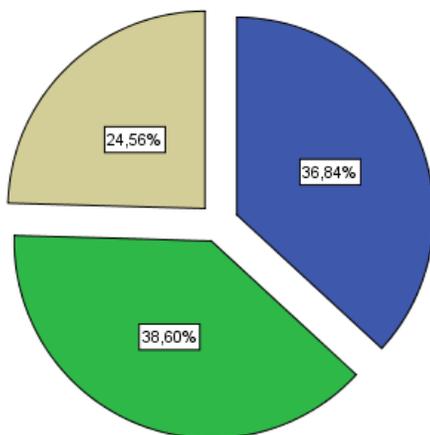


Figura 35. La actitud de los líderes y la prevención de los conflictos

Tabla 41

¿Se cuenta con políticas en el área de Recursos Humanos que establecen los bonos, o recompensan según el nivel de logros o resultados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	21,1	21,1	21,1
	Casi nunca	12	21,1	21,1	42,1
	A veces	33	57,9	57,9	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla observamos que los mayores porcentajes están en la escala de valoración “A veces y Casi nunca” con 57,9% y 21,1% respectivamente, las opiniones no son buenas sobre la política que establece bonos, o recompensas por los logros obtenidos, como podrá ver es desatendida en gran medida los colaboradores.

¿Se cuenta con políticas en el área de Recursos Humanos que establecen los bonos, o recompensan según el nivel de logros o resultados?

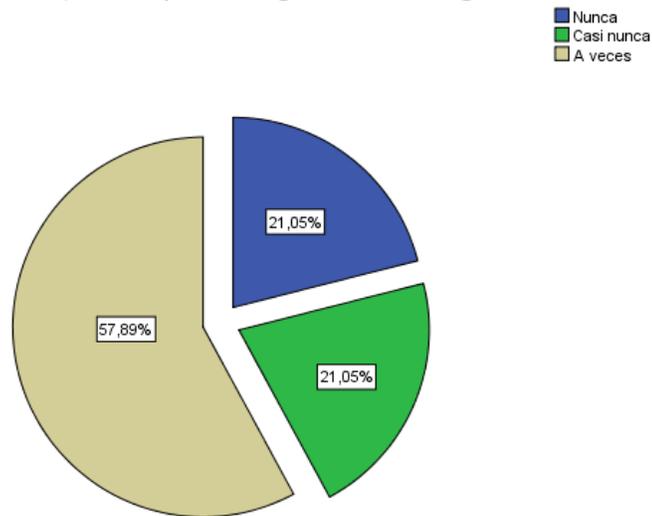


Figura 36. Política sobre la recompensa de los colaboradores.

Tabla 42

¿La empresa promueve convenios educativos para el desarrollo profesional de sus colaboradores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	17	29,8	29,8	29,8
	Casi nunca	26	45,6	45,6	75,4
	A veces	14	24,6	24,6	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla observamos que los mayores porcentajes están en la escala de valoración “A veces y Casi nunca” con 24,6% y 45,6% respectivamente, las opiniones no son buenas sobre las promociones y convenios educativos para el desarrollo profesional de sus colaboradores, es más está completamente desatendida en gran medida los colaboradores.

¿La empresa promueve convenios educativos para el desarrollo profesional de sus colaboradores?

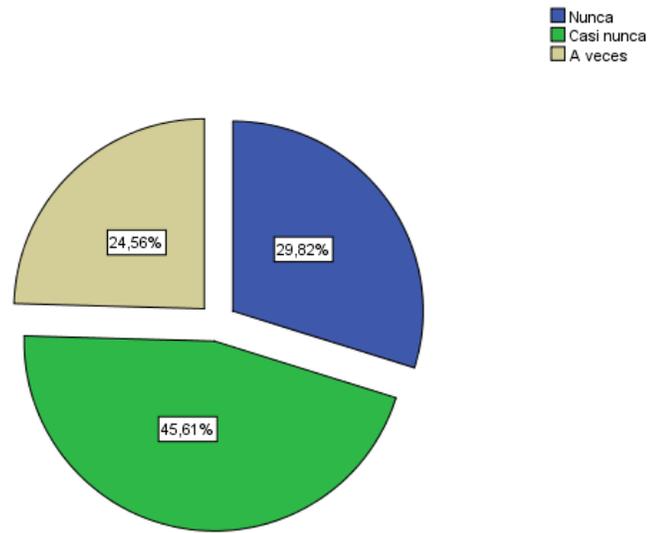


Figura 37. Política sobre promociones y convenios educativos.

Tabla 43

¿La empresa ha implementado procesos de calidad de atención, para que el colaborador brinde un buen servicio al paciente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	5,3	5,3	5,3
	Casi nunca	5	8,8	8,8	14,0
	A veces	41	71,9	71,9	86,0
	Casi siempre	6	10,5	10,5	96,5
	Siempre	2	3,5	3,5	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla observamos que los mayores porcentajes están en la escala de valoración “A veces y Casi siempre” con 71,9% y 10,5% respectivamente, es decir las opiniones sobre la implementación de procesos de calidad de atención para que el colaborador brinde un buen servicio al paciente, son tan buenas, dado que el 14,0% solamente opinan que si se da.

¿La empresa ha implementado procesos de calidad de atención, para que el colaborador brinde un buen servicio al paciente?

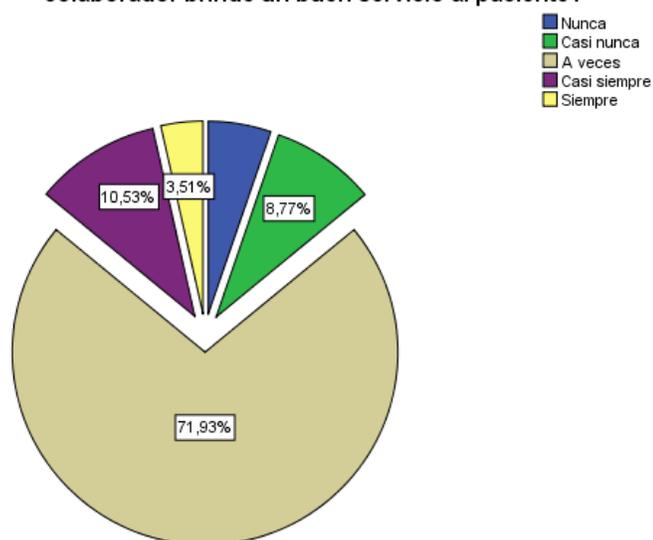


Figura 38. Implementación de procesos de atención y buen servicio.

Tabla 44

¿Los líderes del área aprovechan las festividades para homenajear y agradecer a los colaboradores destacados durante el mes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	12,3	12,3	12,3
	Casi nunca	20	35,1	35,1	47,4
	A veces	27	47,4	47,4	94,7
	Casi siempre	3	5,3	5,3	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla observamos que los mayores porcentajes están en la escala de valoración “A veces y Casi nunca” con 47,4% y 35,1% respectivamente, es decir las opiniones sobre los líderes del área aprovechan las festividades para homenajear y agradecer a los colaboradores destacados durante el mes, son buenas, dado que solo el 5,3% solamente opinan que si se da.

¿Los líderes del área aprovechan las festividades para homenajear y agradecer a los colaboradores destacados durante el mes?

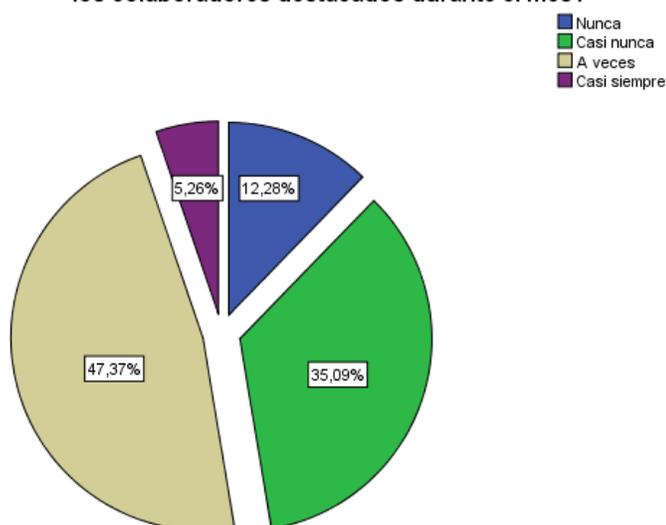


Figura 39. Homenaje a los colaboradores destacados.

Tabla 45

¿El clima laboral es una fortaleza en el área, la productividad se logra por la optimización de los tiempos y la mano de obra?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	10,5	10,5	10,5
	A veces	34	59,6	59,6	70,2
	Casi siempre	15	26,3	26,3	96,5
	Siempre	2	3,5	3,5	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla observamos que los mayores porcentajes están en la escala de valoración “A veces” y “casi nunca” con 59,6% y 26,3% respectivamente, las opiniones son parcialmente buenas sobre si el clima laboral es una fortaleza en el área y la productividad se logra optimizar en tiempos y mano de obra, el 28,8% si consideran esta situación como buena.

¿El clima laboral es una fortaleza en el área, la productividad se logra por la optimización de los tiempos y la mano de obra?

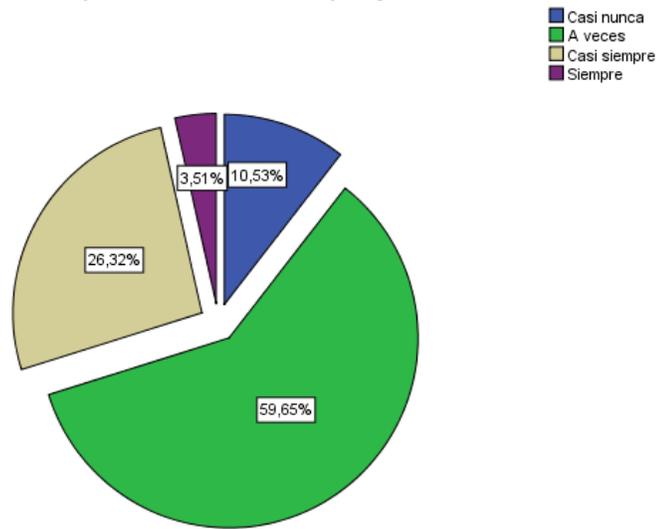


Figura 40. El clima laboral y optimizar en tiempos y mano de obra.

Tabla 46

¿Existe un sistema de evaluación del desempeño por parte de la jefatura del área con transparencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,8	1,8	1,8
	Casi nunca	10	17,5	17,5	19,3
	A veces	32	56,1	56,1	75,4
	Casi siempre	14	24,6	24,6	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla observamos que los mayores porcentajes están en la escala de valoración “A veces y Casi siempre” con 56,1% y 24,6% respectivamente, es decir las opiniones sobre si existe un sistema de evaluación del desempeño por parte de la jefatura del área con transparencia, son buenas.

¿Existe un sistema de evaluación del desempeño por parte de la jefatura del área con transparencia?

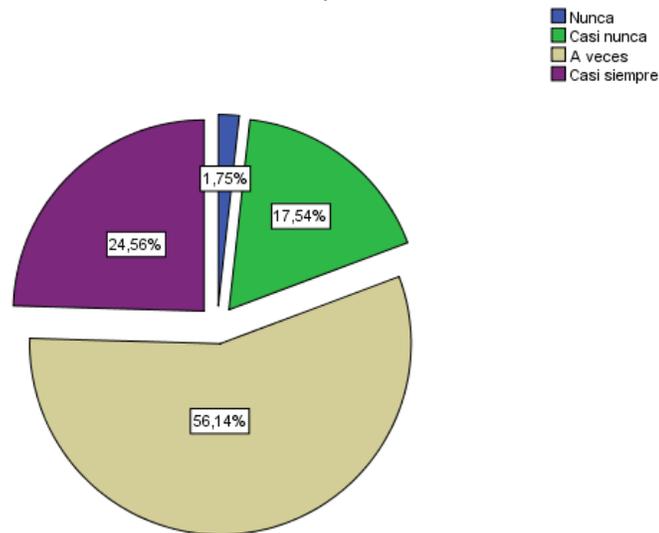


Figura 41. Sistema de evaluación del desempeño del colaborador.

Tabla 47

¿Las jefaturas tienen habilidades para establecer relaciones interpersonales adecuadas en sus equipos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	15	26,3	26,3	26,3
	A veces	35	61,4	61,4	87,7
	Casi siempre	7	12,3	12,3	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla observamos que los mayores porcentajes están en la escala de valoración “A veces y Casi siempre” con 61,4% y 12,3% respectivamente, es decir las opiniones sobre si las jefaturas tienen habilidades para establecer relaciones interpersonales adecuadas en sus equipos, son parcialmente buenas, solo el 12,3% sustentan que si tienen habilidades los jefes para esta situación.

¿Las jefaturas tienen habilidades para establecer relaciones interpersonales adecuadas en sus equipos?

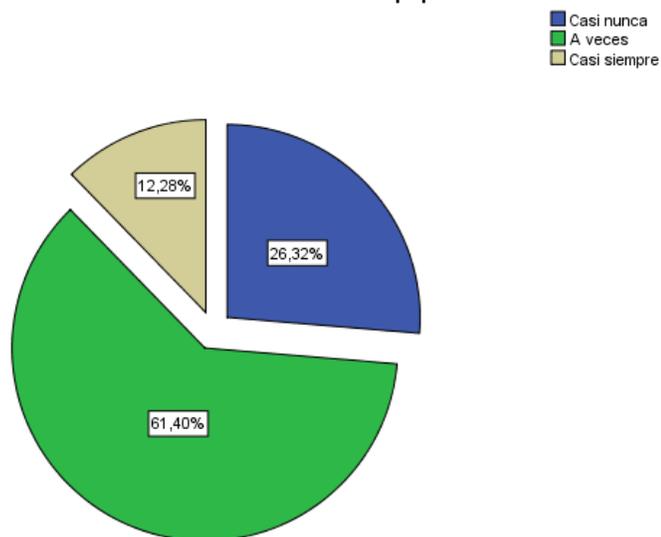


Figura 42. Habilidades para establecer relaciones interpersonales.

Tabla 48

¿Los colaboradores están complacidos con el ambiente de trabajo, se evidencia confianza y honestidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	8,8	8,8	8,8
	Casi nunca	18	31,6	31,6	40,4
	A veces	27	47,4	47,4	87,7
	Casi siempre	6	10,5	10,5	98,2
	Siempre	1	1,8	1,8	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla observamos que los mayores porcentajes están en la escala de valoración “A veces y Casi nunca” con 47,4% y 31,6% respectivamente, es decir las opiniones sobre si los colaboradores están complacidos con el ambiente de trabajo, no son buenas y no se evidencia confianza y honestidad, dado que solamente el 12,3% opina que sí.

¿Los colaboradores están complacidos con el ambiente de trabajo, se evidencia confianza y honestidad?

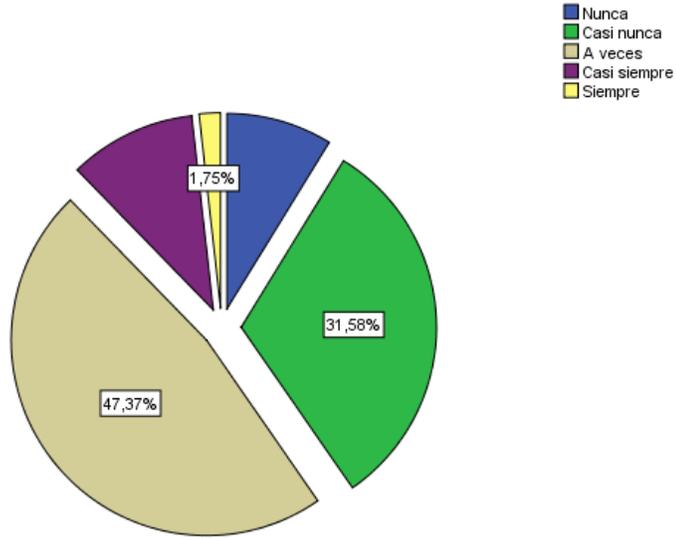


Figura 43. Ambiente de trabajo y confianza y honestidad.

Tabla 49

¿El sueldo permite cubrir los gastos de las necesidades básicas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	24	42,1	42,1	42,1
	Casi nunca	23	40,4	40,4	82,5
	A veces	8	14,0	14,0	96,5
	Casi siempre	1	1,8	1,8	98,2
	Siempre	1	1,8	1,8	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla observamos que los mayores porcentajes están en la escala de valoración “A veces y Casi nunca” con 14,0% y 40,4% respectivamente, es decir las opiniones sobre si el sueldo permite cubrir los gastos de las necesidades básicas, no son buenas, dado que solamente el 3,6% opina que sí.

¿El sueldo permite cubrir los gastos de las necesidades básicas?

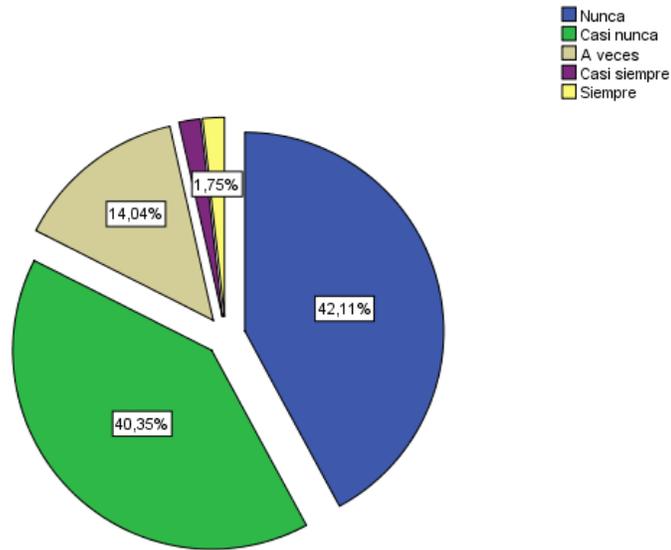


Figura 44. Sueldo y necesidades básicas

Tabla 50

¿El horario de trabajo permite realizar actividades personales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	23	40,4	40,4	40,4
	Casi nunca	22	38,6	38,6	78,9
	A veces	10	17,5	17,5	96,5
	Casi siempre	1	1,8	1,8	98,2
	Siempre	1	1,8	1,8	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla observamos que los mayores porcentajes están en la escala de valoración "A veces y Casi nunca" con 17,5% y 38,6% respectivamente, es decir las opiniones sobre si el horario de trabajo permite realizar actividades personales, no son buenas las opiniones, dado que solamente el 3,6% opina que sí.

¿El horario de trabajo permite realizar actividades personales?

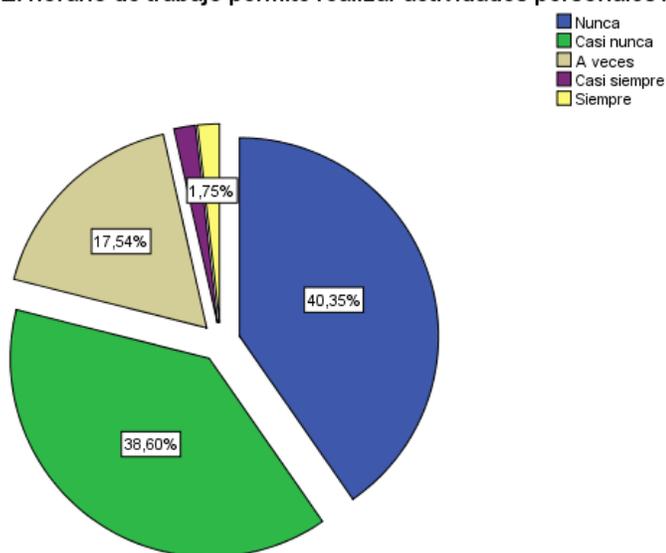


Figura 45. Horario de trabajo permite realizar actividades personales

Tabla 68

Coeficiente de correlación de Spearman de las competencias laborales y la productividad laboral.

		COMPETENCIAS LABORALES	PRODUCTIVIDAD LABORAL
Rho de Spearman	COMPETENCIAS LABORALES	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	57
	PRODUCTIVIDAD LABORAL	Coeficiente de correlación	,700**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	57

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

Interpretación:

De la tabla de resultado el coeficiente de correlación de Spearman es 0,700 (correlación positiva considerable) y con una confiabilidad del 95% el valor de significancia es 0,000 por lo que se rechaza la hipótesis nula y aceptamos que las competencias laborales están directamente relacionadas con la productividad laboral del área de admisión ambulatoria de la clínica Jesús del Norte del distrito de Independencia; concluyendo de esta manera la relación la dependencia entre ambas

variables.

Tabla 69

Coefficiente de correlación de Spearman de las competencias emocionales y la productividad laboral.

			PRODUCTIVIDAD LABORAL	D1 Emocionales o sociales	Competencias Emocionales o sociales
Rho de Spearman	PRODUCTIVIDAD LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000	,604**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	57	57	
	D1 Emocionales o sociales	Coefficiente de correlación	,604**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	57	57	

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

Interpretación:

De la tabla de resultado el coeficiente de correlación de Spearman es 0,604 (correlación positiva considerable) y con una confiabilidad del 95% el valor de significancia es 0,000 por lo que se rechaza la hipótesis nula y aceptamos que las competencias emocionales o sociales, están directamente relacionadas con la productividad laboral del área de admisión ambulatoria de la clínica Jesús del Norte del distrito de Independencia; concluyendo de esta manera la relación la dependencia entre ambas variables.

Tabla 70

Coefficiente de correlación de Spearman de las competencias técnicas y la productividad laboral.

		PRODUCTIVIDAD LABORAL	D2 Competencias Técnicas o específicas
Rho de Spearman	PRODUCTIVIDAD LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,522**
		N	,000
D2 Competencias Técnicas o específicas	PRODUCTIVIDAD LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,522**
		N	,000

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

Interpretación:

De la tabla de resultado el coeficiente de correlación de Spearman es 0,522 (correlación positiva considerable) y con una confiabilidad del 95% el valor de significancia es 0,000 por lo que se rechaza la hipótesis nula y aceptamos que las competencias técnicas o específicas, están directamente relacionadas con la productividad laboral del área de admisión ambulatoria de la clínica Jesús del Norte del distrito de Independencia; concluyendo de esta manera la relación la dependencia entre ambas variables.

Tabla 71

Coefficiente de correlación de Spearman de las competencias técnicas y la productividad laboral.

		PRODUCTIVIDAD LABORAL	D3 Competencias Corporativas
Rho de Spearman	PRODUCTIVIDAD LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,619**
		N	,000
D3 Competencias Corporativas	PRODUCTIVIDAD LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,619**
		N	,000

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

Interpretación:

De la tabla de resultado el coeficiente de correlación de Spearman es 0,619 (correlación positiva considerable) y con una confiabilidad del 95% el valor de significancia es 0,000 por lo que se rechaza la hipótesis nula y aceptamos que las competencias corporativas, están directamente relacionadas con la productividad laboral del área de admisión ambulatoria de la clínica Jesús del Norte del distrito de Independencia; concluyendo de esta manera la relación la dependencia entre ambas variables.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

TÍTULO: COMPETENCIAS Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DEL ÁREA DE ADMISIÓN AMBULATORIA DE LA CLÍNICA JESÚS DEL NORTE DEL DISTRITO DE INDEPENDENCIA, 2018.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES				DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN
			DIMENSIONES	INDICADORES	POSICIÓN	ITEMS	
Variable 1 Competencias laborales	Competencia laboral o competencia profesional es el conjunto de conocimientos y capacidades que permiten el ejercicio de la actividad profesional conforme a las exigencias de la producción y el empleo (Porret, 2014, p. 431).	La competencia laboral se evaluó a través de los tipos de competencias emocionales o sociales, competencias técnicas o específicas y competencias corporativas, por lo que se requirió tener características (mostrados como indicadores), con los cuales se aplicó un cuestionario con preguntas para facilitar el procesamiento de los resultados.	Competencias Emocionales o sociales	Iniciativa	1	1	Finalidad: Aplicativa Tipo: Descriptivo Carácter: Correlacional Causal Naturaleza: Cuantitativa Corte: Transversal
				Dinamismo	2,3	2	
				Responsabilidad	4	1	
				Capacidad de aprendizaje	5	1	
				Productividad	6,7,8	3	
				Flexibilidad	9	1	
				Liderazgo	10,11	2	
				Trabajo en equipo	12,13	2	
				Facilidad de comunicación	14	1	
				Habilidad de trato	15	1	
			Deseo de logro	16	1		
			Autocontrol	17	1		
			Competencias Técnicas o específicas	Experiencia laboral	18,19	2	
				Trasciende los límites de la profesión	20	1	
				Relacionarse con la profesión	21	1	
				Profundiza la profesión	22	1	
			Competencias Corporativas	Participación	23	1	
Capacidad de coordinación y relación dentro de la organización	24	1					
Capacidad de dirección	25	1					
Variable 2 Productividad laboral	Productividad laboral es el resultado de la armonía y articulación entre la tecnología, los recursos humanos, la organización y los sistemas, gerenciados o administrados por las personas o eficacia, siempre que se consiga la combinación óptima o equilibrada de los recursos o eficiencia (Marvel, Rodríguez y Núñez, 2014).	La productividad laboral se evaluó a través de los tipos de factores individuales, factores grupales y factores organizacionales, por lo que se requirió tener características (mostrados como indicadores), con los cuales se aplicó un cuestionario con preguntas para facilitar el procesamiento de los resultados.	Factores Individuales	Motivación	1,2	2	
				Satisfacción laboral	3,4	2	
				Identificación, compromiso e implicación	5	1	
			Factores Grupales	Competencias	6	1	
				Cohesion	7	1	
				Participación	8	1	
			Factores Organizacionales	Conflicto	9,10	2	
				Cultura Organizacional	11,12,13,14,15	5	
				Liderazgo	16,17	2	
Clima Organizacional	18,19,20	3					

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: COMPETENCIAS Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DEL ÁREA DE ADMISIÓN AMBULATORIA DE LA CLÍNICA JESÚS DEL NORTE DEL DISTRITO DE INDEPENDENCIA, 2018.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES				
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	
¿Cuál es la relación entre las competencias y la productividad laboral del área de admisión ambulatoria de la Clínica Jesús del Norte del Distrito de Independencia, 2018?	Determinar cuál es la relación entre las competencias y la productividad laboral del área de admisión ambulatoria de la Clínica Jesús del Norte del Distrito de Independencia, 2018.	Existe relación significativa entre las competencias y la productividad laboral del área de admisión ambulatoria de la Clínica Jesús del Norte del Distrito de Independencia, 2018.	Variable 1 Competencias laborales	Competencias Emocionales o sociales	Iniciativa	Finalidad: Aplicativa Tipo: Descriptivo Carácter: Correlacional Causal Naturaleza: Cuantitativa Corte: Transversal	
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas			Competencias Técnicas o específicas		Dinamismo
¿Cuál es la relación entre las competencias emocionales o sociales y la productividad laboral del área de admisión ambulatoria de la Clínica Jesús del Norte del Distrito de Independencia, 2018?	Determinar cuál es la relación entre las competencias emocionales o sociales y la productividad laboral del área de admisión ambulatoria de la Clínica Jesús del Norte del Distrito de Independencia, 2018.	Existe relación significativa entre las competencias emocionales o sociales y la productividad laboral del área de admisión ambulatoria de la Clínica Jesús del Norte del Distrito de Independencia, 2018.					Responsabilidad
¿Cuál es la relación entre las competencias técnicas o específicas y la productividad laboral del área de admisión ambulatoria de la Clínica Jesús del Norte del Distrito de Independencia, 2018?	Determinar cuál es la relación entre las competencias técnicas o específicas y la productividad laboral del área de admisión ambulatoria de la Clínica Jesús del Norte del Distrito de Independencia, 2018.	Existe relación significativa entre las competencias técnicas o específicas y la productividad laboral del área de admisión ambulatoria de la Clínica Jesús del Norte del Distrito de Independencia, 2018.					Capacidad de aprendizaje
¿Cuál es la relación entre las competencias corporativas y la productividad laboral del área de admisión ambulatoria de la Clínica Jesús del Norte del Distrito de Independencia, 2018?	Determinar cuál es la relación entre las competencias corporativas y la productividad laboral del área de admisión ambulatoria de la Clínica Jesús del Norte del Distrito de Independencia, 2018.	Existe relación significativa entre las competencias corporativas y la productividad laboral del área de admisión ambulatoria de la Clínica Jesús del Norte del Distrito de Independencia, 2018.					Productividad
							Flexibilidad
							Liderazgo
							Trabajo en equipo
							Facilidad de comunicación
							Habilidad de trato
							Deseo de logro
							Autocontrol
							Experiencia laboral
			Trasciende los límites de la profesión				
			Relacionarse con la profesión				
			Profundiza la profesión				
			Participación				
			Capacidad de coordinación y relación dentro de la organización				
			Capacidad de dirección				
			Motivación				
			Satisfacción laboral				
			Identificación, compromiso e implicación				
			Competencias				
			Cohesión				
			Participación				
			Conflicto				
			Cultura Organizacional				
			Liderazgo				
			Clima Organizacional				
			Factores Individuales				
			Factores Grupales				
			Factores Organizacionales				
			Variable 2 Productividad laboral				

INSTRUMENTOS

Instrumento: Cuestionario de la variable Competencia Laboral

Estimado (a) participante:

La presente encuesta es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de las Competencias y Productividad Laboral en la Institución donde laboras. La encuesta es anónima; por favor responde con sinceridad.

Instrucciones:

En la siguiente encuesta, se presenta un conjunto de características acerca de las Competencias Laborales, cada una de ellas va seguida de cinco posibles alternativas de respuesta que debes calificar. Responde marcando con una "X" la alternativa elegida, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

1 Nunca	2 Casi Nunca	3 A veces	4 Casi siempre	5 Siempre
---------	--------------	-----------	----------------	-----------

Datos Generales:

Edad:	Sexo:	M	F					
PREGUNTAS				RESPUESTAS				
COMPETENCIAS LABORALES								
DIMENSIONES	Nº	INDICADORES	1	2	3	4	5	
Competencias emocionales o sociales		Iniciativa						
	1	¿Las iniciativas que ejecutan los colaboradores para la mejora en sus procesos son reconocidas como indicador del desempeño laboral?						
Competencias emocionales o sociales		Dinamismo						
	2	¿Cuándo un suceso o evento del servicio genera mayor inversión de tiempo, el colaborador informa con claridad a las jefaturas?						
	3	¿El cumplimiento de tiempo en las tareas es monitoreada por las jefaturas?						
		Responsabilidad						
	4	¿La responsabilidad es un valor que se practica en el área, por ello se cumplen las tareas en los tiempos?						

		Capacidad de aprendizaje					
	5	¿Los colaboradores incrementan su capacidad de aprendizaje ante la buena gestión de capacitaciones del área de Recursos Humanos?					
		Productividad					
	6	¿Ante la necesidad de recursos, la jefatura del área monitorea la entrega o abastecimiento oportuno?					
	7	¿La productividad está garantizada, se cumplen las metas en los tiempos proyectados?					
	8	¿Las metas son objetivas y reales, se previene la precisión laboral para garantizar la productividad?					
		Flexibilidad					
	9	¿Los procesos laborales están sesgados a un instructivo gerencial, no hay modificaciones ni cambios en los procesos?					
		Liderazgo					
Competencias emocionales o sociales	10	¿El jefe de área da instrucciones claras y concisas; los colaboradores saben qué hacer después de recibir las instrucciones?					
	11	¿Los líderes de los equipos de trabajo se aseguran que los colaboradores reciban el crédito por sus contribuciones y logros?					
		Trabajo en equipo					
	12	¿Quiénes lideran los equipos de trabajo son colaboradores competentes de habilidades reconocidas?					
	13	¿El trabajo en equipo es una fortaleza en el área, todos suman liderazgo?					
		Facilidad de comunicación					
	14	¿La comunicación es una fortaleza en los colaboradores, pues no solo predomina la fluidez y claridad sino también la integración de áreas?					
		Habilidad de trato					
	15	¿Dada la naturaleza del servicio brindado, los colaboradores tratan bien a los usuarios para generar confianza?					
		Deseo de logro					
16	¿Ante situaciones de alto riesgo en los usuarios, los colaboradores han sido instruidos para ejercer un protocolo orientado hacia la buena atención?						
	Autocontrol						
17	¿Cuándo en el ejercicio de las tareas ocurren eventos de pánico o alta tensión, el manejo de las emociones de los colaboradores predomina?						
Competencias técnicas o específicas		Experiencia laboral					
	18	¿Si un colaborador evidencia debilidad en el área es rotado a otra?					
	19	¿La experiencia laboral es predominante en la empresa para los ascensos o mejor posicionamiento?					
		Trasciende los límites de la profesión					
	20	¿Los colaboradores desempeñan tareas en el cargo que se alinea a su perfil profesional?					
		Relacionarse con la profesión					
	21	¿Se gestionan capacitaciones oportunas y pertinentes para la consolidación o mejora de las competencias de los colaboradores?					
	Profundiza la profesión						
22	¿La gerencia gestiona cursos, seminarios por necesidad, en la mejora del servicio y monitorea el ejercicio de lo aprendido?						

Competen cias corporativ as		Participación					
	23	¿Los colaboradores de mayor experiencia y de habilidades certificadas conducen los equipos de trabajo de manera proactiva?					
		Capacidad de coordinación y relación dentro de la organización					
	24	¿La capacidad de comunicación en la organización es una fortaleza, pues se transmiten mensajes claros y oportunos?					
		Capacidad de dirección					
25	¿El jefe de área posee las competencias para conducir a los grupos hacia el logro de resultados en tiempos oportunos?						

Instrumento: Cuestionario de la variable Productividad Laboral

Estimado (a) participante:

La presente encuesta es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de las Competencias y Productividad Laboral en la Institución donde laboras. La encuesta es anónima; por favor responda con sinceridad.

Instrucciones:

En la siguiente encuesta, se presenta un conjunto de características acerca de las Competencias Laborales, cada una de ellas va seguida de cinco posibles alternativas de respuesta que debes calificar. Responde marcando con una "X" la alternativa elegida, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

1 Nunca	2 Casi Nunca	3 A veces	4 Casi siempre	5 Siempre
---------	--------------	-----------	----------------	-----------

Datos Generales:

Edad:	Sexo: M	F					
PREGUNTAS			RESPUESTAS				
PRODUCTIVIDAD LABORAL							
DIMENSIONES	Nº	INDICADORES	1	2	3	4	5
Factores Individual es		Motivación					
	1	¿La motivación es una fortaleza en el área, se recompensan los logros de los colaboradores? ¿La motivación es una fortaleza en el área, se recompensan los logros de los colaboradores?					
	2	¿Ante una incidencia de error, los colaboradores reciben el acompañamiento de los jefes para la mejora?					
		Satisfacción laboral					
	3	¿La productividad lograda por los colaboradores es la planificada?					
	4	¿El tiempo empleado para el desarrollo de tareas es ideal, pues se pueden cumplir con estas?					
		Identificación, compromiso e implicación					
	5	¿Los colaboradores evidencian su compromiso e identificación con la organización al integrarse en actividades de recreación?					
		Competencias					
	6	¿Los colaboradores poseen autonomía en sus procesos, pues son habilidosos y capaces?					
	Cohesión						
7	¿En el área se practican los valores de respeto y cordialidad entre todos?						

		Participación					
	8	¿Ante una ayuda social, los colaboradores se sienten motivados para aportar mediante el descuento de sus salarios?					
		Conflicto					
	9	¿Las tensiones son una limitación en el área, pues son atendidos favorablemente sin postergación?					
Factores Grupales	10	¿Los conflictos se previenen por la buena actitud de los líderes del área: su intervención es oportuna?					
		Cultura Organizacional					
	11	¿Se cuenta con políticas en el área de Recursos Humanos que establecen los bonos, o recompensan según el nivel de logros o resultados?					
	12	¿La empresa promueve convenios educativos para el desarrollo profesional de sus colaboradores?					
	13	¿La empresa ha implementado procesos de calidad de atención, para que el colaborador brinde un buen servicio al paciente?					
	14	¿Los líderes del área aprovechan las festividades para homenajear y agradecer a los colaboradores destacados durante el mes?					
	15	¿El clima laboral es una fortaleza en el área, la productividad se logra por la optimización de los tiempos y la mano de obra?					
		Liderazgo					
	16	¿Existe un sistema de evaluación del desempeño por parte de la jefatura del área con transparencia?					
17	¿Las jefaturas tienen habilidades para establecer relaciones interpersonales adecuadas en sus equipos?						
Factores Organizacionales		Clima Organizacional					
	18	¿Los colaboradores están complacidos con el ambiente de trabajo, se evidencia confianza y honestidad?					
	19	¿El sueldo permite cubrir los gastos de las necesidades básicas?					
	20	¿El horario de trabajo permite realizar actividades personales?					

RANGO RELACIÓN DEL COEFICIENTE DE CORRELACIÓN

La interpretación de los valores se ha expresado por diversos autores en escalas, siendo una de las más utilizadas la que se presenta a continuación (Hernández Sampieri & Fernández Collado, 1998):

Grado de relación según coeficiente de correlación

-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media

+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Elaboración propia, basada en Hernández Sampieri & Fernández Collado, 199