



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Competencia y productividad laboral en el área de operaciones de la
Empresa Visión Games Corporation, Los Olivos, 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Rivera Martínez, Jeysy Flor (ORCID: 0000-0003-2843-9499)

ASESOR:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2019

DEDICATORIA

A Dios por la vida y salud que me da, A mis padres gracias a su esfuerzo y dedicación estuvieron junto a mí apoyándome en cada paso de esta trayectoria.

A mis hermanos, esposo a quienes adoro, mi hijo mi motor y motivo para seguir adelante, gracias por sus consejos y apoyo incondicional fueron mi base fundamental en este proceso.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por la fuerza y valentía que me da para poder culminar esta fase de mi proyecto, a mis seres queridos por su apoyo incondicional, a mis profesores: Teresa Gonzales Moncada y Genaro Sandoval Nisama gracias a sus aportes, observaciones y recomendaciones me apoyaron en cada paso, de esta trayectoria, sin interés alguno.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	III
Índice de tablas	vi
Resumen	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
II. MARCO TEÓRICO	12
2.1. Trabajos previos	12
2.2. Teorías relacionadas al tema	15
2.2.1. Competencia Laboral	15
2.2.2. Productividad Laboral.....	18
2.3. Formulación del problema	20
2.3.1. Problema general	20
2.4. Justificación del estudio	21
2.5. Hipótesis	23
2.5.1. General	23
2.5.2. Específicos.....	23
2.6. Objetivos	24
2.6.1. General	24
2.6.2. Específicos.....	24
III. METODOLOGÍA	25
3.1. Tipo y Diseño de investigación	25
3.1.1. Tipo de investigación:.....	25
3.1.2. Diseño de Investigación	25
3.2. Variables, Operacionalización	26
3.2.1. Variables	26
3.2.2. Operacionalización.....	26
3.3. Población y muestra.....	27
3.3.1. Población	27
3.3.2. Muestra	27

3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	27
3.4.1. Técnicas de recolección de datos	28
3.4.2. Instrumento de recolección de datos.....	28
3.4.3. Validez	28
3.4.4. Confiabilidad	29
3.4.5. Confiabilidad de los instrumentos.....	29
3.4.6. Análisis de fiabilidad del instrumento.....	29
3.5. Métodos de análisis de datos	29
3.5.1. Análisis descriptivo.....	29
3.5.2. Análisis inferencial	30
3.6. Aspectos Éticos.....	30
IV.RESULTADOS	31
V.DISCUSIÓN.....	44
VI.CONCLUSIONES.....	45
VII.RECOMENDACIONES.....	46
REFERENCIAS	47
ANEXOS.....	48

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01: Operacionalización de variable 1.....	53
Tabla 02: Operacionalización de variable 2.....	54
Tabla 03: Población.....	28
Tabla 04: Muestra.....	28
Tabla 05: Escala de Likert.....	56
Tabla 06: Resultados de validez por juicio de expertos.....	55
Tabla 07: Resultados de validez por juicio de expertos.....	55
Tabla 08: Estadística de Fiabilidad de Competencia.....	31
Tabla 09: Estadística de Fiabilidad de Productividad Laboral.....	31
Tabla 10: Normalidad de Hipótesis General.....	57
Tabla 11: Normalidad de Hipótesis 1.....	58
Tabla 12: Normalidad de Hipótesis 2.....	59
Tabla 13: Normalidad de Hipótesis 3.....	60
Tabla 15: Análisis Hipótesis General.....	61
Tabla 16: Análisis Hipótesis Específica 1.....	62
Tabla 17: Análisis Hipótesis Específica 2.....	63
Tabla 18: Análisis Hipótesis Específica 3.....	64
Tabla 19: Funcionalista, Propósito de la Empresa.....	32
Tabla 23: Funcionalista, Delegación de Funciones.....	68
Tabla 24: Funcionalista, Manejo de Técnicas.....	69
Tabla 26: Conductista, Propósito de Ocupación.....	33
Tabla 28: Conductista, Puesto Designado.....	72
Tabla 30: Constructivista, Funciones.....	34
Tabla 32: Constructivista, Tipo de Empleo.....	75
Tabla 35: Constructivista, Atribuciones.....	78
Tabla 37: Eficiencia, Recursos Programados.....	35
Tabla 39: Eficiencia, Insumos Utilizados.....	81
Tabla 41: Eficiencia, Buen uso de Recursos.....	83
Tabla 42: Eficacia, Productos Logrados.....	36
Tabla 44: Eficacia, Metas Fijadas.....	85

Tabla 46: Eficacia, Buen Resultado.....	87
Tabla 47: Efectividad, Eficiencia y Eficacia.....	37
Tabla 48: Efectividad Periodo Definido.....	88
Tabla 49: Competencia.....	38
Tabla 50: Funcionalista.....	39
Tabla 51: Conductista.....	40
Tabla 52: Constructivista.....	41
Tabla 53: Productividad Laboral.....	42
Tabla 54: Eficiencia.....	43
Tabla 55: Eficacia.....	44
Tabla 56: Efectividad.....	45

RESUMEN

El título de investigación presentado es Competencia y Productividad Laboral en el área de operaciones de la empresa Visión Games Coporation, los olivos, 2018, tuvo como objetivo general determinar cómo se relaciona la competencia con la productividad laboral en el área de operaciones de la empresa visión Games Coporation, los olivos, 2018, se expuso de forma puntual el marco metodológico, tipo de investigación es descriptiva Correlacional aplicada. Se basa en explicar fenómenos, posturas, contextos y sucesos, detallando cómo son, tiene como objetivo percibir el enlace que exista entre dos o más conceptos, jerarquía o variables en una muestra en especial, tiene un enfoque cuantitativo porque analiza diversos elementos que pueden ser medidos a través de la recolección de datos o encuestas, para validar las teorías anunciadas, se ha tomado como población 43 colaboradores y muestra es la misma cantidad ,la recolección de datos fue la encuesta que se realizó a los colaboradores del área de operaciones del cual se validó del instrumento mediante el juicio de expertos que fueron cuatro, confiabilidad se obtuvo mediante el alfa de Cronbach los cuales fueron tabulados con la escala Likert, se llegó a cuantificar los datos mediante el SPSS versión 22,se obtuvo como resultado que la competencia si tiene relación con la productividad laboral en el área de operaciones de la empresa Visión Games Corporation, Los Olivos,2018.

Palabras claves: Competencia, Productividad, Efectividad.

ABSTRACT

The research title presented is Competition and labor Productivity in the area of operations of the company Vision Games Coporation, los Olivos, 2018, had as a general objective to determine how competition is related to labor productivity in the area of operations of the company vision Games Coporation, los Olivos, 2018, the methodological framework was exposed in a specific way, type of research is descriptive applied correlational. It is based on explaining phenomena, postures, contexts and events, detailing what they are like, its objective is to perceive the link that exists between two or more concepts, hierarchy or variables in a special sample, it has a quantitative approach because it analyzes various elements that may be measured through data collection or surveys, to validate the announced theories, it has been taken as `` population 43 employees and the sample is the same amount, the data collection was the survey that was carried out to employees in the area of operations of the which was validated by the instrument through the judgment of four experts, reliability was obtained by means of Cronbach's alpha, which were tabulated with the Likert scale, the data was quantified using the SPSS version 22, the result was that the competence if it is related to labor productivity in the area of operations of the company Vision Games Corporation, Los Olivos, 2018.

Keywords: Competition, Productivity, Effectiveness.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En los últimos años, empresas de los sectores de entretenimiento, tienen un incremento sostenido en el sector, en este sentido muestra la competitividad, gran fragmento de estas evoluciones se agrupan a base de técnica al progreso ,actualmente las empresas de entretenimiento atraviesan por un aumento sostenido, esto involucra mayores ingresos, y al mismo modo los colaboradores tienen que estar preparados y demostrar sus competencias laborales acorde a las exigencias de los mercados en crecimiento.

Visión Games Corporation S.A.C con nro. De ruc: 20492144305, empresa dedicada al rubro de entretenimiento, juegos al azar, que inició sus actividades el 18 de agosto del 2008 siendo una pequeña sala de juegos, en la actualidad cuenta con dos casinos: en la ciudad de los olivos La problemática se encuentra en el área de operaciones en uno de los primordiales pilares, gestión humana, involucrando directamente a la competencia laboral, en ese sentido se describe la deficiencia de los colaboradores que realizan sus labores: en caja, recaudo y operadores quedando a la luz la falta de conocimiento para operar diferentes máquinas, mala atención al cliente en general ,no hay programas de capacitación, tiempos excesivos en atención de caja esto genera molestias a los clientes.

La empresa Visión Games Corporation S.A.C, presenta una serie de dificultades, los trabajadores no están obediendo a las cualidades imprescindibles para efectuar un oficio que se les designe lo cual no logra alcanzar objetivos designados. Además se identificó deficiencias funcionalistas partiendo desde el propósito de la empresa, delegación de funciones y manejo de técnicas al no ser desarrolladas correctamente causa negatividad en la productividad laboral, asimismo la competencia laboral no se ve reflejada en los colaboradores es por ello que no se mide el rendimiento de los colaboradores con objetividad ,por lo cual se aprecia falencias conductistas como: Propósito de ocupación, puesto designado y procesos desarrollados así como falencia constructivista en sus

funciones, tipo de empleo y atribuciones, donde no se permite un crecimiento de Habilidades y destrezas de cada colaborador generando involuntariamente la falta de competencias laborales.

Del mismo modo se ha podido contemplar que en la productividad existe una gran negatividad por parte de los colaboradores ya que no son eficientes, eficaces y no existe la efectividad en las tareas que se les designe, por ende no se está utilizando los recursos programados, en el periodo definido por la empresa, teniendo a la luz la deficiencia de los colaboradores a lograr las metas trazadas, competencia laboral con sus funciones: funcionalista, conductista y constructivista, es necesario investigar para observar sus efectos en la productividad logrando mejores resultados, siendo eficientes y eficaz cumpliendo objetivos, en el mismo orden con la investigación de competencia y productividad laboral ayuda a mejorar la gestión humana.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Trabajos Previos

Las referencias representan información desarrolladas con mayor experiencia, en importancia al análisis de su fundamento científico es en ese sentido que a continuación se cita.

Casa, C. (2015), se emplea metodología: tipo de investigación es descriptiva, su enfoque es cuantitativo, su diseño es no experimental porque no se está manipulando variables, su población y muestra está conformada por 42 colaboradores utilizando el instrumento, ficha bibliográfica y Cuestionario.

Hace referencia a cualidades que tienen los colaboradores de acuerdo al desempeño que se logra en mencionada organización así mismo se menciona los resultados que se logra optando en lograr los objetivos deseados, se precisa en competencia un excelente contexto de cambios logrando un buen trabajo en equipo el buen uso de recursos el cumplimiento de tareas es coherente a la jornada laboral, los colaboradores poseen las competencias ideales para optimizar los recursos proporcionados.

Dios, C. (2014), su objetivo fue Constatar los resultados obtenidos en el programa de evaluación continua, las competencias del personal administrativo, emplearon la siguiente metodología: Tipo de investigación es descriptiva porque solo se está describiendo la situación sin manipular en absoluto tiene una población de 65 personas, su muestra es tipo censal utilizando, el instrumento cuestionario.

Las competencias de la organización son constantemente evaluadas por los jefes para de esa manera determinar el cumplimiento de cada objetivo de la organización como satisfacción de los clientes internos y externos, captación de nuevos clientes brindándoles un servicio excepcional, motivando así incrementar la producción logrando excelentes resultados.

Paz. Y Espinoza, S.(2017), objetivo principal de la empresa américa móvil es lograr la conectividad organizacional con la productividad de los centros de atención al cliente, investigación es cuantitativa, diseño no experimental es de corte transversal para estudiar la conectividad de las variables, la población está conformado por 40 trabajadores, muestra censal su técnica es la encuesta mediante un cuestionario, la Importancia de Innovar e Identificar con Jerarquía comunicación y planificación, los colaboradores son evaluados mediante a su desempeño y habilidades para ser otorgados a nuevos puestos de trabajo donde son capacitados brindándoles un ambiente específico de esa manera el trabajador se sienta motivado y logre excelentes objetivos.

Productividad laboral se basa en utilizar los recursos adecuados en tiempo ideal y acorde.

Armas. Y Asencio, H. (2016), gestión del talento humano se basa en las cualidades que poseen los trabajadores de la organización, se emplea la siguiente metodología: tipo de investigación descriptivo Correlacional, población constituida por los 300 trabajadores, donde su muestra es de 101 trabajadores usando el instrumento, cuestionario, se determina que el talento humano tiene una conectividad con productividad, evidentemente en los colaboradores son eficientes al realizar las tareas encomendadas.

La relación que existe entre gestión y productividad tiene un índice excepcional directa donde se preocupan por el bienestar de su personal se sienta satisfecho con las labores que realiza de esa manera lograr metas y objetivos así aumentar la productividad.

Fuentes, N.(2012), la organización establece una conectividad entre satisfacción laboral y productividad, su investigación descriptivo porque estudia, interpreta y refiere, diseño no experimental su población es de 20 trabajadores, utilizando: Escala de Likert, utilizada en cuestionarios, como conclusión los logros alcanzados en la organización es básicamente sustancial para los colaboradores ya que los jefes deben brindar un excelente seguimiento a su desempeño laboral, evalúen periódicamente el cumplimiento de metas propuestas, el empleador debe

Otorgar las herramientas específicas para que el trabajador logre las tareas suscitadas, sea eficiente en todas las labores y lograr los objetivos trazados.

Herrera, S. (2015), su objetivo general es lograr que las competencias laborales los colaboradores sean eficientes y optimas, tipo de investigación descriptiva exploratoria, está diferenciada por ofrecer una visión respecto a una definida realidad, su población está conformada por 25 colaboradores ,muestra censal, asimismo el instrumento será un cuestionario dirigido específicamente a la evaluación de las competencias tal como se entienden actualmente en el contexto laboral, como conclusión entendemos que las habilidades y destrezas que obtiene los trabajadores del departamento de ventas de la empresa Bimbo están en el nivel aceptable para el puesto, de esa manera se alcanzara los objetivos trazados.

Carmona, V. (2016), tipo de investigación es descriptivo porque tiene un análisis que se calcula y se valora con competencias laborales de los trabajadores, su población está compuesta de 66 trabajadores, diseño no experimental, su instrumento es el cuestionario.

Se concluye que después de haber obtenido los resultados donde competencias laborales tiene un enlace con evaluación del personal de la empresa, se tiene como resultado final un nivel de competencias adecuada, las cuales se tienen mayor atención para verificar detalladamente que competencias obtuvieron menor puntaje y las que tienen que un objetivo específico que cumplir será mediante una evaluación y coordinación donde supervisaran con diferentes perspectivas con liderazgo y el buen trabajo de cada colaborador, logrando metas y objetivos que la organización plantea.

2.2. Teorías relacionadas al tema

El desenlace de este proyecto se ha realizado mediante aportación teórica dirigida a competencia y productividad laboral.

2.2.1. Competencia Laboral

Según García (2012), define competencia laboral es un talento de calcular necesario, para efectuar una tarea exitoso se debe tener lo siguiente: discernimiento, técnicas, habilidades donde los colaboradores deben poseer (p.33).

La competencia laboral son conductas, capacidades que cada colaborador debe tener para realizar cada trabajo que se le designe para poder lograr las expectativas de la organización. (García, 2012, p.33).

Según Alles (2016), competencia laboral es la capacidad para brindar apoyo a otros, aclarar a sus inquietudes para solucionar problemas suscitados, dudas aunque no hayan sido manifestadas como actuar para alcanzar (p.14).

En términos la competencia laboral son cualidades, habilidades que cada colaborador posee para realizar un trabajo eficiente en el puesto que le delegue dando solución a los inconvenientes suscitados, de esa manera lograremos el vínculo de seguridad al realizar tareas.

Para Porret (2012) Las competencias son disposiciones a realizar por el colaborador, donde el resultado de su trabajo será muy efectivo al cumplir con el requerimiento que da organización delegue a cada uno, para así lograr metas y objetivos trazados (p.426)

OIT (2002), la actitud de un colaborador tiene una misma misión al realizar tareas encomendadas mediante habilidades, conocimientos basados en la actividad que se le delegue en contextos diferentes expresando sus capacidades obteniendo excelentes resultados.

Según Arguelles (2014), explica las técnicas y destrezas, cognición y operaciones que una persona debe tener mecanismos absolutos y conocimientos donde debe demostrar sus atributos para realizar su trabajo eficientemente (Arguelles, 2014, p.48).

Tipos de competencias

Según Porret (2012), son tres:

- **Competencias emocionales o sociales**
Está claro que las competencias son inclusivamente la que determina la organización para su utilidad pudiendo darse el hecho de que son consideradas como tales en una disposición.
- **Competencias técnicas**
Son intelectos logrados en el periodo por los empleados en los centros de formación, experiencia laboral, si se realizaban satisfactoriamente para la organización llamadas competencias capacidades seleccionadas directamente con el aspecto productivo o de servicio.
- **Competencias corporativas**
Surgen de la conjugación entre la tecnología, transformación de producción y comercialización y también el conocimiento, lo que hace con habilidad y buena gestión empresarial se traduzca en ventaja competitiva (p.431).

Características de Competencias laborales

Según García (2012):

- La evaluación de competencias no es sencilla pues su identificación es una sucesión de examen cualitativo del trabajo que lleva a cabo la finalidad de implantar intelectos, técnicas.
- Las competencias tienen una condición multinacional puesto que un solo comportamiento puede estar implicadas tanto actividades cognoscitivas como afectivas y conductuales.
- Tiene un significado transparente en la sucesión de trabajo, por lo cual obtiene un valor al ejercicio del empleo (p.41).

Enfoques de competencia laboral

Según García (2012) son tres:

- **Funcionalista:**

Son identificadas mediante un análisis de cada función que cada colaborador debe poseer para obtener resultados específicos y tener un énfasis positivo de resultados.

- **Conductista:**

Reconoce competencias de superficie sobrelleva a rendimientos mayores, se emplea a los categorías directos, y se suscriben a capacidades ante circunstancias no predefinidas, es decir posturas no predefinidas, para lo cual es inevitable tener facultad analítica y de toma de decisiones.

- **Constructivista:**

La competencia está unida a la transformación en la organización de acuerdo a este enfoque enfatiza el asumir la competencia como: habilidades, conocimientos (p.39).

2.2.2. Productividad Laboral

García (2011), es la conexión de los productos logrados e insumos empleados en la producción, el inicio del rendimiento interpreta el excelente rendimiento de cada uno de los factores de producción, se usan la expresión de eficiencia, eficacia y efectividad se utilizó, teniendo como resultado una excelente efectividad por parte de los colaboradores en el trabajo que se efectuó (p.16).

PRODUCTIVIDAD	<u>PRODUCTOS LOGRADOS</u>
	FACTORES DE PRODUCCIÓN

Gutiérrez (2014), productividad es la conexión de los productos obtenidos de la materia que se utilizó en la producción donde el colaborador realizo su trabajo de forma eficiente y eficaz en el tiempo que la organización lo plantea (p.21).

Bravo (2014), aumentar productividad es un plan que atribuye, realizando inmensas pérdidas en las organizaciones, productividad de procesos es muy importante por ende las organizaciones lo utilizan mediante proyectos bien especificados teniendo en cuenta la utilización de los recursos utilizados de lo contrario existiría una deficiencia total (p.27).

Componentes de productividad laboral

Según García (2014), son tres:

Eficiencia: En este enlace los recursos obtenidos e insumos empleados, el indicio de eficiencia deduce el excelente empleo de componentes en producir un resultado específico optimizando los recursos.

EFICIENCIA	<u>INSUMOS PROGRAMADOS</u>
	INSUMOS UTILIZADOS

García igualmente dice:

Eficacia: Conectividad entre productos logrados y metas fijadas, el indicio de eficiencia explica el buen rendimiento lograr un producto en un determinado tiempo donde se logra la meta trazada.

$$\text{EFICACIA} = \frac{\text{PRODUCTOS LOGRADOS}}{\text{META}}$$

Igualmente, Gutiérrez menciona:

Efectividad: es la Conectividad que existe entre eficiencia y eficacia, donde hay el indicio que manifiesta composición de eficiencia entre los dos indicadores alcanzado objetivos planificados (p.17).

$$\text{EFECTIVIDAD} = \text{EFICIENCIA} \times \text{EFICACIA}$$

2.3. Formulación del problema

2.3.1. Problema general

¿Cómo la Competencia se relaciona con la productividad laboral en el área de operaciones de la empresa Visión Games Corporation S.A.C, Los olivos 2018?

2.4.2. Específicos

1. ¿Cómo se relaciona la competencia con la Eficiencia laboral en el área de operaciones de la empresa Visión Games Corporation, Los olivos 2018?
2. ¿Cómo se relaciona la competencia con la Eficacia laboral en el área de operaciones de la empresa Visión Games Corporation, Los olivos 2018?
3. ¿Cómo se relaciona la competencia con la efectividad laboral en el área de operaciones de la empresa Visión Games Corporation, Los Olivos ,2018?

2.4. Justificación del estudio

Justificación Práctica

Para Bernal (2010), permite analizar variables, contenido para solución de problemas evaluando procesos que se enfocan en la organización y realidades (p.107).

Las metas fijadas, obteniendo resultados que nos van a orientar a dar soluciones a nuestra problemática de la empresa Visión Games Corporation S.A.C permitiendo tomar conciencia de la importancia de mejorar como personas y como empresa.

Justificación Teórica

Para Bernal (2010), es producir razonamiento y discusión académica sobre la percepción actual de comparar una teoría, contrastar resultados del trabajo investigado (p.106).

La información valida obtenida de distintos autores, donde expresar teorías administrativas, conceptos, técnicas dirigidas a competencia laboral, se define los conceptos técnicos involucrados con competencia laboral y sus tres dimensiones (funcionalista, conductista y constructivista), con el autor García Gil, Martha menciona que las teorías son descriptivos aplicadas, del mismo modo se definen los conceptos involucrados a la productividad y sus dimensiones (eficiencia y eficacia) autor: Gutiérrez Pulido, Humberto.

Justificación Metodológica

Para Bernal (2010), la búsqueda empieza desde la problemática de competencia y productividad laboral de la empresa en estudio, donde se tomará como instrumento el cuestionario será aplicado a una muestra de 43 empleados, este instrumento es importante porque nos ayudara a obtener información el cual ayudara a proponer mejoras y recomendaciones (p.107).

Justificación Económica

El objetivo de justificación económica es facilitar los costos, rendimientos del plan, para poder implantar una relación al utilizar los recursos económicos (Rodgers, s. f., parr.4).

El incremento de competencia laboral, aumentara la productividad por medio de eficiencia y eficacia, de tal modo que la empresa obtendrá mayor rendimiento económico, lograra el incremento de actividades competitivas y trabajadores con alto nivel de compromiso.

Justificación Social

Arias (2006), podrían ser empleados para plantear proyectos situaciones donde se tenga un propósito ideal que sirva de ayuda a la sociedad y tener un impacto favorable (p.140).

El estudio de cada empleado pueda deducir el interés, crecimiento de competencias ya sea el propósito de la empresa, delegación de funciones, manejo de técnicas propósito de ocupación, permitiendo crear ambientes laborales agradables, en la empresa Visión Games Corporation.

2.5. Hipótesis

2.5.1. General

La competencia se relaciona con la productividad laboral en el área de operaciones de la empresa Visión Games Corporation, Los olivos 2018.

2.5.2. Específicos

- La competencia se relaciona con la eficiencia laboral en el área de operaciones de la empresa Visión Games Corporation, Los olivos 2018.
- La competencia se relaciona con la eficacia laboral en el área de operaciones de la empresa Visión Games Corporation, Los olivos 2018.
- La competencia se relaciona con la efectividad laboral en el área de operaciones de la empresa Visión Games Corporation, Los olivos 2018.

2.6. Objetivos

2.6.1. General

Determinar cómo se relaciona la competencia con la productividad laboral en el área de operaciones de la empresa visión Games Corporation, los olivos 2018.

2.6.2. Específicos

1. Determinar cómo se relaciona la competencia con la eficiencia laboral en el área de operaciones de la empresa Visión Games Corporation, Los olivos 2018.
2. Determinar cómo se relaciona la competencia con la eficacia laboral en el área de operaciones de la empresa Visión Games Corporation, Los olivos 2018.
3. Determinar cómo se relaciona la competencia con la efectividad laboral en el área de operaciones de la empresa Visión Games Corporation, Los olivos 2018.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación:

El tipo de investigación es descriptiva Correlacional aplicada.

Según Hernández, Fernández y Batista (2014), son estudios descriptivos donde se describe situaciones, características indicando cada perfil sin manipular en absoluto (p.92)

Hernández, Fernández y Batista (2014), el tipo de investigación es Correlacional porque tiene el objetivo entender el grado de asociación entre los conceptos, en ocasiones sólo se investigan el vínculo entre dos variables (p.94).

3.1.2. Diseño de Investigación

Para **Hernández, Fernández y Batista (2014)**, la investigación es no experimental, se estudia sin manipular variables, se basa únicamente en visualizar fenómenos (p.149).

La investigación es no experimental de corte transversal, solo se está observando los fenómenos sin manipular variables, para después analizarlos en su contexto.

Para **Hernández, Fernández y Batista (2014)**, la investigación es transaccional e transversal, se recopila información en una determinada tiempo, su objetivo es concretar variables y estudiar el suceso en un momento determinado (p.154).

3.2. Variables, Operacionalización

3.2.1. Variables

Para Hernández, Fernández y Batista (2014), tienen un valor muy importante se forman parte de una hipótesis, son base fundamental de una investigación en este caso suele dominar construcciones hipotéticas (p.93).

- a. Variable 1
Competencia

- b. Variable 2
Productividad laboral

3.2.2. Operacionalización

Según Arias (2006), es un proceso metodológico que consiste en descomponer deductivamente las variables, indicadores para cada dimensión definición contextual y operacional (p.63).

Operacionalización básicamente nos ayuda a desenlazar variables, dimensiones y su respectiva dimensión donde se indica los ítems e instrumento, ver anexo 5.

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

Para Bernal (2010), totalidad de elementos e individuos que se utiliza para realizar una medición, tienen características y sobre las cuales se desea hacer un análisis (p.160).

Está conformada por a 9 recaudadores ,13 cajeros y 21 operadores, en el área operativa de la Empresa Visión Games Corporation.

Tabla N° 3

Población	43	Colaboradores
-----------	----	---------------

Fuente: Elaboración propia

3.3.2. Muestra

Para Bernal (2010), elementos que forma parte de la población que se obtiene para realizar un estudio de investigación y medición (p.160).

La muestra está conformada por 43 colaboradores de la empresa Visión Games Corporation S.A.C.

Tabla N° 4

Muestra	43	Colaboradores
---------	----	---------------

Fuente propia

3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad
Según Bernal (2010), científicamente existe métodos para recopilar información en el campo de investigación, según los elementos, método y tipo de investigación que se va a realizar (p.193).

3.4.1. Técnicas de recolección de datos

Encuesta

Según Bernal (2010), es una técnica más usada para realizar un cuestionario, la encuesta se sustenta en un cuestionario de preguntas que se elabora para obtener información (p.194).

3.4.2. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario

Según Bernal (2010), la importancia de los instrumentos de recolectados de la información, el cuestionario es una herramienta fundamental, que tiene como propósito obtener información de las personas consultadas. (p.246).

El instrumento fue sometido a juicio de expertos siendo evaluado por cuatro expertos de la Universidad Cesar Vallejo: Teresa Gonzales Moncada, Fanny Zavala, Raúl Dueñas Lujan y Teodoro Carranza. Ver ANEXO 5.

3.4.3. Validez

Según Bernal (2010), instrumento que se utiliza para medir, validar todo obtener un resultado específico de validez obtenidos se refiere a las conclusiones que se logró (p.248).

Se llevó a cabo la validez del instrumento se ha requerido veracidad de 04 expertos, los cuales examinaron diversos aspectos que son los siguientes: Transparencia, objetividad, intencionalidad, coherencia, metodología y persistencia, aceptando con un puntaje de 85% en general para ambas variable. Ver Anexo 6.

3.4.4. Confiabilidad

Según Bernal (2010), se refiere a los resultados que obtuvo, coherencia de resultados obtenidos al examinar diversas situaciones con los mismos instrumentos (p.247).

3.4.5. Confiabilidad de los instrumentos

Confirmar el nivel de confiabilidad del instrumento entre competencia y productividad laboral, en el área de operaciones de la empresa Visión Games Corporation, los olivos, 2018, se realizó una encuesta a 43 empleados del área de operaciones se empleó la escala de Likert. Ver Anexo 6.

3.4.6. Análisis de fiabilidad del instrumento

La fiabilidad del instrumento, se está empleando, coeficiente de Alfa de Cronbach que va de 0 a 1, siendo 1 el indicador de máxima consistencia, teniendo como resultado ,904 por lo tanto se concluye que el instrumento de medición es de consistencia interna muy alta. Ver Anexo 7.

3.5. Métodos de análisis de datos

Se utilizó el software estadístico SPSS versión 22, la hipótesis se obtuvo mediante la prueba de normalidad de Shapiro Wilk, para lo cual se necesitó la aprobación de cuatro profesionales de la especialidad para la autenticidad del cuestionario.

3.5.1. Análisis descriptivo

Se indaga en condición, se digita datos y se ejecuta los resultados estadísticos para enlazar las variables (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 287).

3.5.2. Análisis inferencial

Se precisa que las variables son estudiadas para difundir resultados donde se solicita aceptar hipótesis, en la muestra (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 305).

3.6. Aspectos Éticos

Este trabajo de indagación se realizó respetando los intereses de ética profesional, veracidad, obtenidas posturas reales de la empresa Visión Games Coporation S.A.C.

VI. RESULTADOS

GRÁFICOS POR PREGUNTAS

FUNCIONALISTA: PROPÓSITO DE LA EMPRESA

Tabla 19: Pregunta Nº 1

Los colaboradores cumplen sus funciones, las propuestas del área se desarrollan.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Siempre	15	34,9	34,9	34,9
Válido A veces	28	65,1	65,1	100,0
Total	43	100,0	100,0	

Fuente: Propia del Investigador

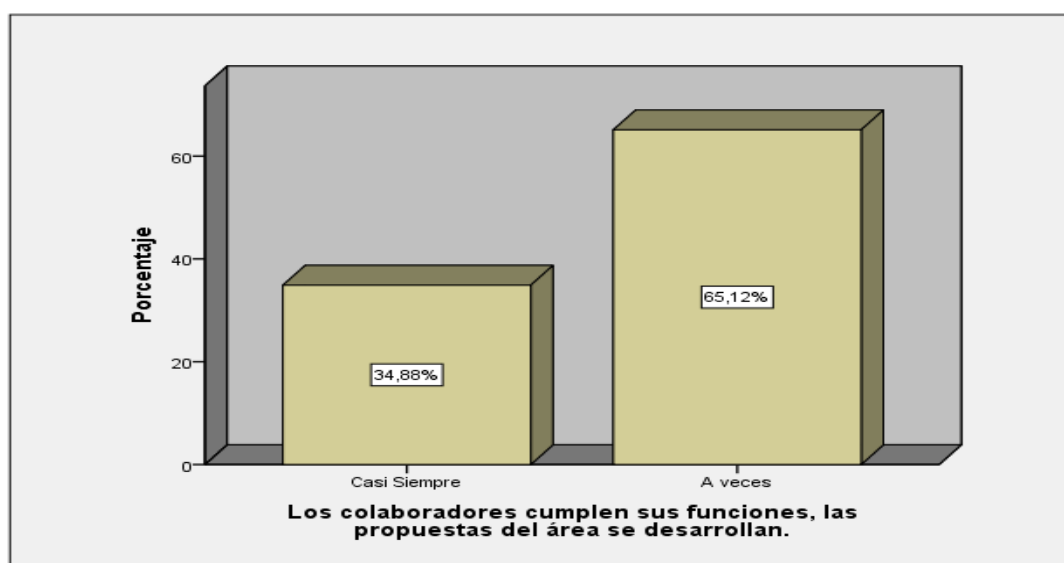


Gráfico 1. Fuente: Propia del Investigador

Se observa que el 65.12% de los 28 trabajadores mencionan que a veces cumplen sus funciones, por el resultado se observa que hay inconvenientes en las funciones de los colaboradores no son totalmente cumplidas.

CONDUCTISTA: PROPÓSITO DE OCUPACIÓN

Tabla 26: Pregunta Nº 8

Las actitudes que desarrollan los colaboradores generan un buen control emocional.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	1	2,3	2,3	2,3
Casi	16	37,2	37,2	39,5
Válido Nunca	26	60,5	60,5	100,0
Nunca	26	60,5	60,5	100,0
Total	43	100,0	100,0	

Fuente: Propia del investigador

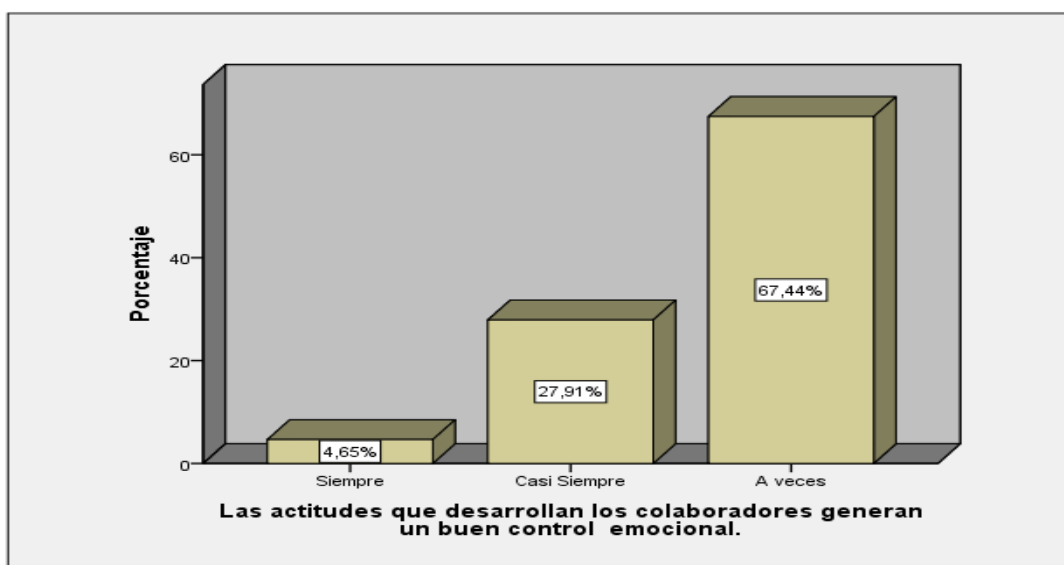


Gráfico 8. Fuente: Elaboración propia

El resultado es 67.44% donde los colaboradores indican que a veces se genera un buen control de emociones y un 27.91% menciona que casi siempre y un 4.65% señala que siempre las actitudes que desarrollan los colaboradores generan un buen control emocional. Por ende no se está desarrollando un excelente control de emociones.

CONSTRUCTIVISTA: FUNCIONES

Tabla 30: Pregunta N° 12

Los colaboradores forman equipos de trabajo para el cumplimiento de sus funciones en menos tiempo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	2	4,7	4,7	4,7
Casi Siempre	11	25,6	25,6	30,2
Válido A veces	30	69,8	69,8	100,0
Total	43	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

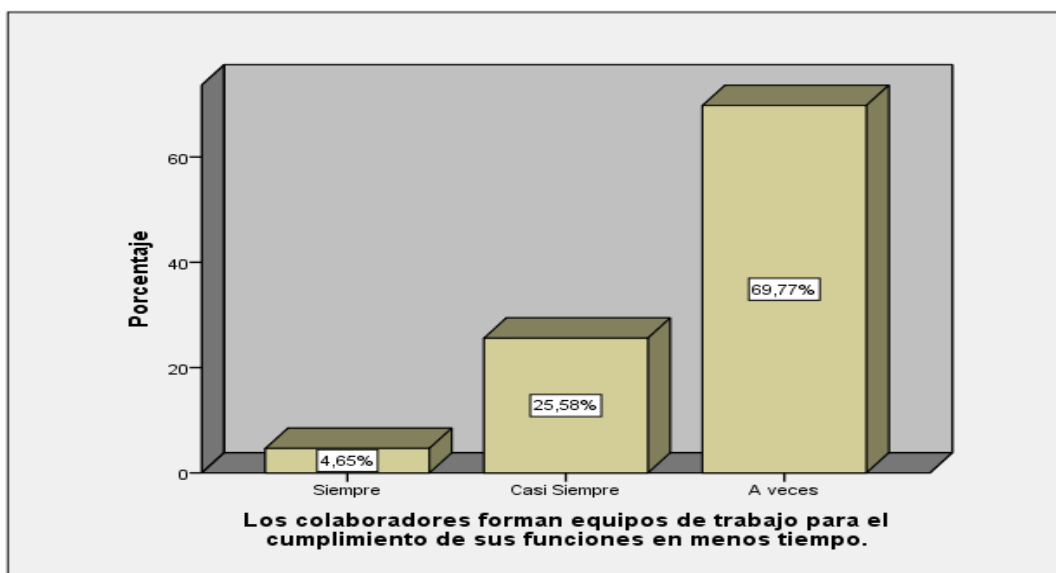


Gráfico 12. Fuente: Elaboración propia

El 69.77% los colaboradores a veces forman equipos de trabajo para el cumplimiento de sus funciones en menos tiempo, el 25.58% indican que casi siempre. Como resultado se ve que los colaboradores no están cumpliendo con las tareas que se les designa en el tiempo indicado.

EFICIENCIA: RECURSOS PROGRAMADOS

Tabla 37.Pregunta N° 19

Los recursos a utilizar para la funcionalidad del servicio son programados a tiempo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	2	4,7	4,7	4,7
Casi Siempre	16	37,2	37,2	41,9
A veces	25	58,1	58,1	100,0
Total	43	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

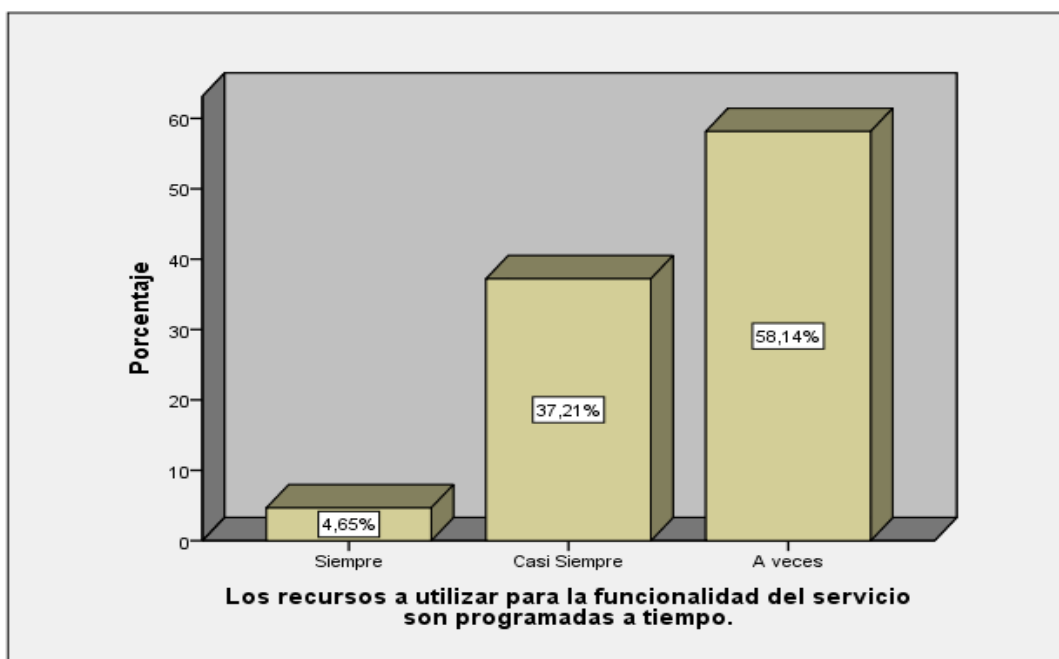


Gráfico 19.Fuente: Elaboración propia

Como resultado 58,14% los colaborador poseen los recursos a utilizar para la funcionalidad del servicio son programadas a tiempo. Mientras que el 37.21% indican que casi siempre.

EFICACIA: PRODUCTOS LOGRADOS

Tabla 42. Pregunta Nº 24

Los productos logrados por los colaboradores son recompensados o sancionados por la gerencia.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Siempre	11	25,6	25,6	25,6
Válido A veces	32	74,4	74,4	100,0
Total	43	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

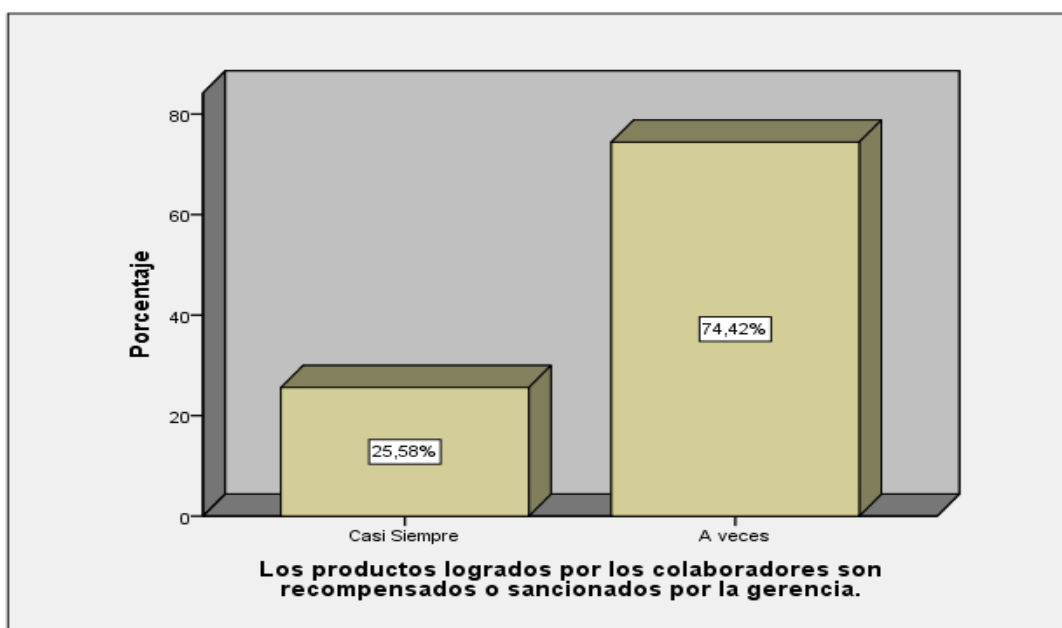


Gráfico 24. Fuente: Elaboración propia

Un 74.42% de colaboradores a veces son recompensados o sancionados por la gerencia, cuando no cumplen con los productos logrados y el 25.58 casi siempre. Se está logrando la meta pero se está utilizando mayor recurso.

EFFECTIVIDAD: EFICIENCIA Y EFICACIA

Tabla 47.Pregunta Nº 29

Se establece un cronograma, programación de tareas que los colaboradores cumplen con disciplina.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	3	7,0	7,0	7,0
Casi Siempre	6	14,0	14,0	20,9
A veces	34	79,1	79,1	100,0
Total	43	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

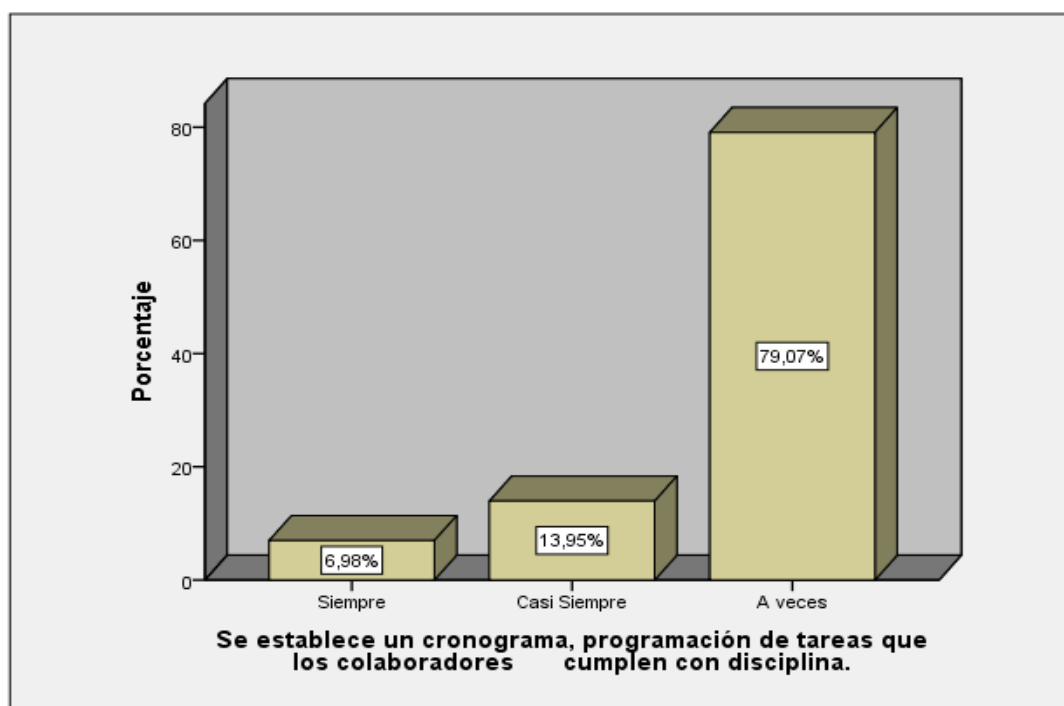


Gráfico 29.Fuente: Elaboración propia

Un 79.07% los colaboradores a veces se establece un cronograma, programación de tareas que los colaboradores cumplen con disciplina, refleja la falta de programación de tareas de parte de los colaboradores con eficacia y eficiencia.

GRÁFICOS POR VARIABLE Y DIMENSIONES

Tabla 49. Competencia

Competencia (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MALO	12	27,9	27,9	27,9
BUENO	8	18,6	18,6	46,5
REGULAR	23	53,5	53,5	100,0
Total	43	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

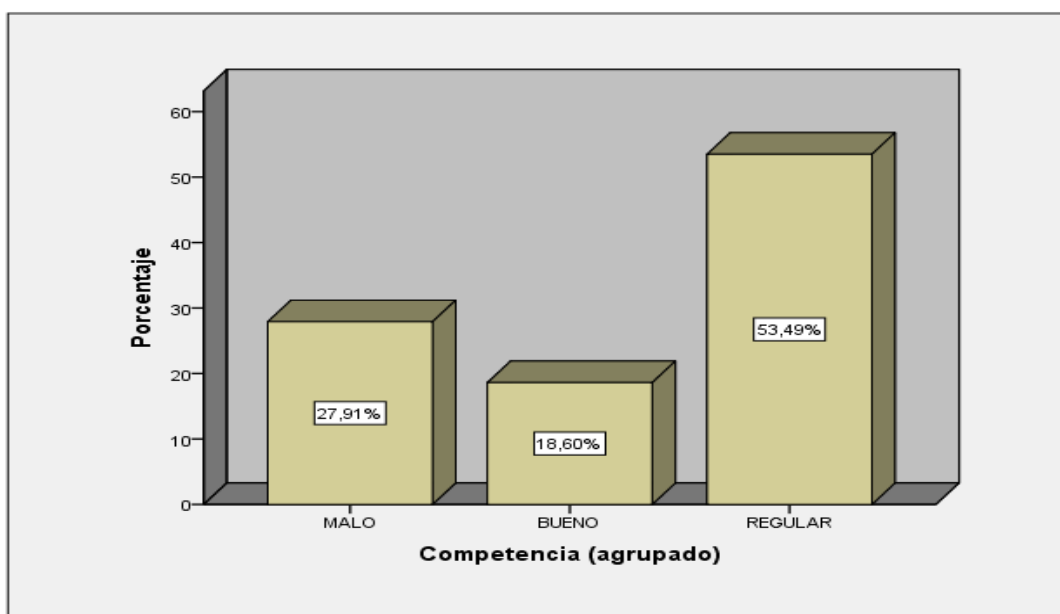


Gráfico 31. Fuente: Elaboración propia

El 53.49% los colaboradores de la empresa Visión Games Corporation expresan que hay nivel regular de competencia; mientras 27.91% afirma que el nivel es malo y del mismo modo el 18.60% expresa que la competencia presenta un nivel bueno.

Tabla 50. Dimensión N° 1 Funcionalista

Funcionalista (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MALO	19	44,2	44,2	44,2
REGULAR	22	51,2	51,2	95,3
BUENO	2	4,7	4,7	100,0
Total	43	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

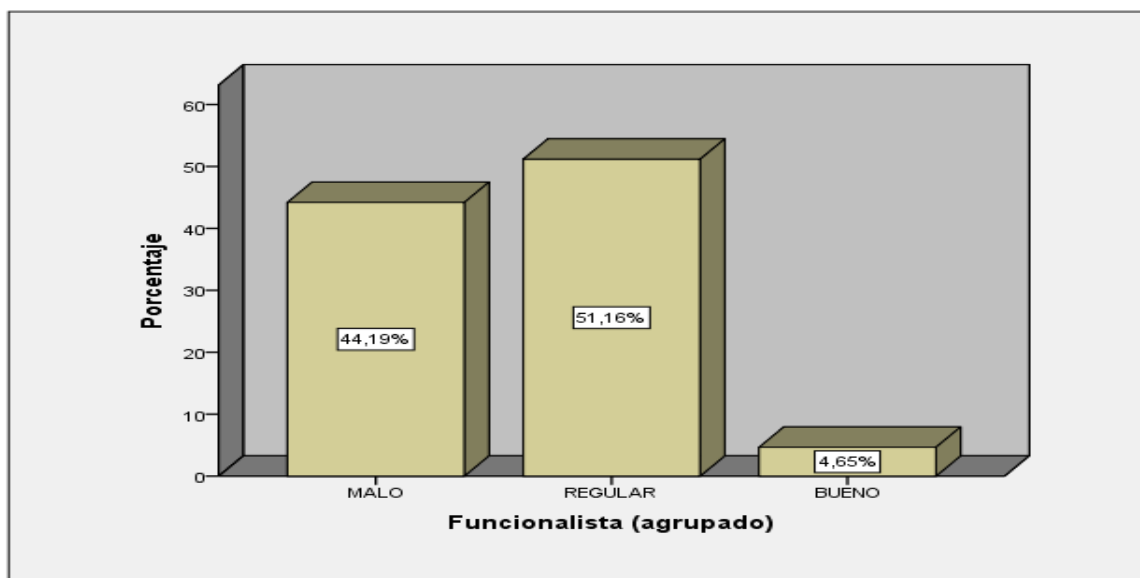


Gráfico 32. Fuente: Elaboración propia

La imagen 50 y gráfico 32, el 51.16% de los colaboradores de la empresa Visión Games Corporation expresan que hay nivel regular funcionalista; mientras 44.19% menciona un resultado mala, el 4.65% menciona que funcionalista presenta un nivel bueno.

Tabla 51. Dimensión N° 2 Conductista

Conductista (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MALO	5	11,6	11,6	11,6
REGULAR	12	27,9	27,9	39,5
Válido BUENO	26	60,5	60,5	100,0
Total	43	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

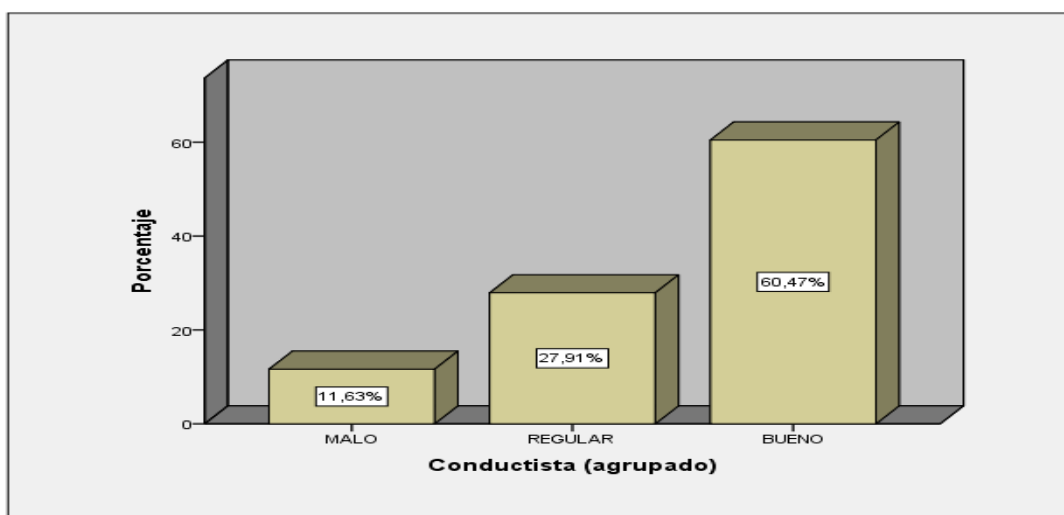


Gráfico 33. Fuente: Elaboración propia

El 60.47% de los colaboradores de la empresa Visión Games Corporation expresan que hay nivel bueno de conductista; mientras 27.91% indica el nivel es regular, el 11.63% afirma que conductista presenta un nivel malo.

Tabla 52. Dimensión N° 3 Constructivista

Constructivista (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MALO	7	16,3	16,3	16,3
REGULAR	17	39,5	39,5	55,8
BUENO	19	44,2	44,2	100,0
Total	43	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

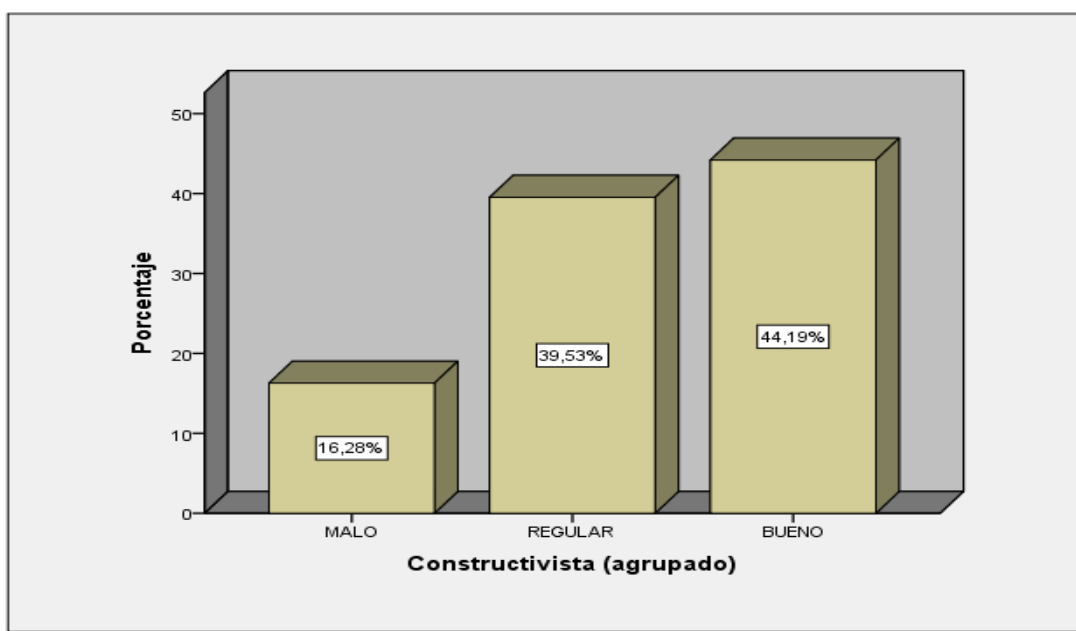


Gráfico 34. Fuente: Elaboración propia

En la imagen 52 y gráfico 34, el 44.19% de los colaboradores de la empresa Visión Games Corporation expresan que hay nivel bueno de constructivista; mientras 39.53% es un nivel regular, el 16.26% presenta un nivel malo.

Tabla 53.Variable N° 2 Productividad Laboral

Productividad Laboral (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MALO	11	25,6	25,6	25,6
REGULAR	22	51,2	51,2	76,7
Válido BUENO	10	23,3	23,3	100,0
Total	43	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

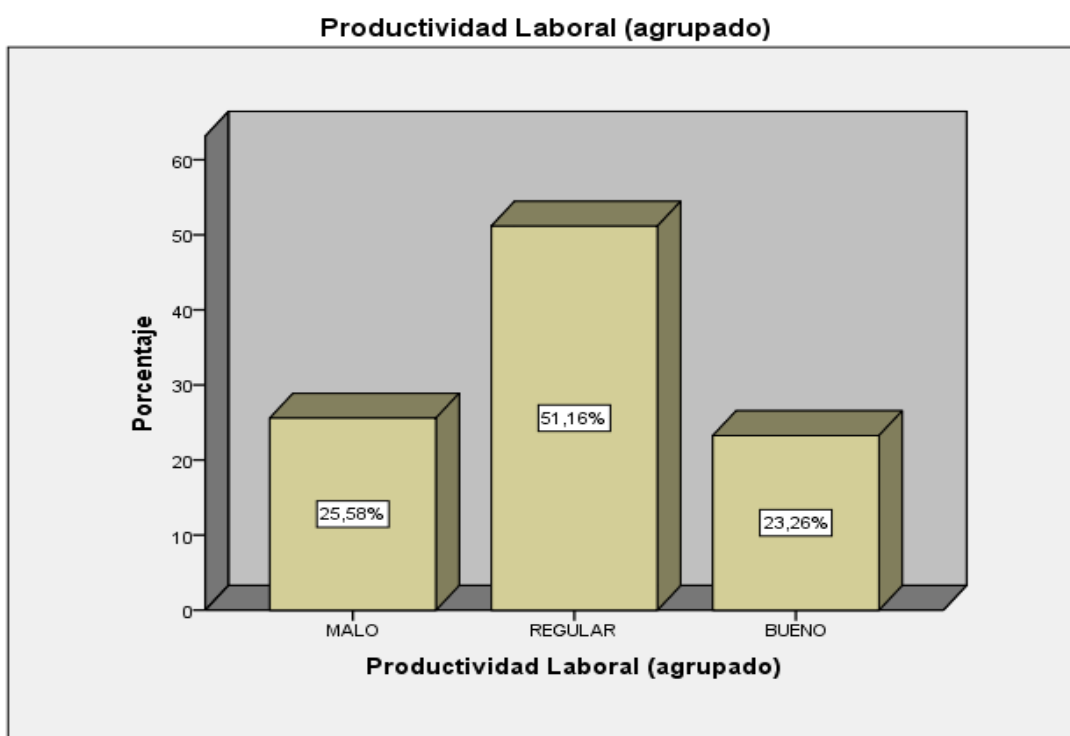


Gráfico 35.Fuente: Elaboración propia

Como en imagen 53 y 35, el 51.16% de los colaboradores de la empresa Visión Games Corporation expresan que hay nivel regular de productividad laboral; mientras 25.58% indica que el nivel es malo y el 23.26% presenta un nivel bueno.

Tabla 54. Dimensión N° 1 Eficiencia

Eficacia (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MALO	8	18,6	18,6	18,6
REGULAR	16	37,2	37,2	55,8
BUENO	19	44,2	44,2	100,0
Total	43	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

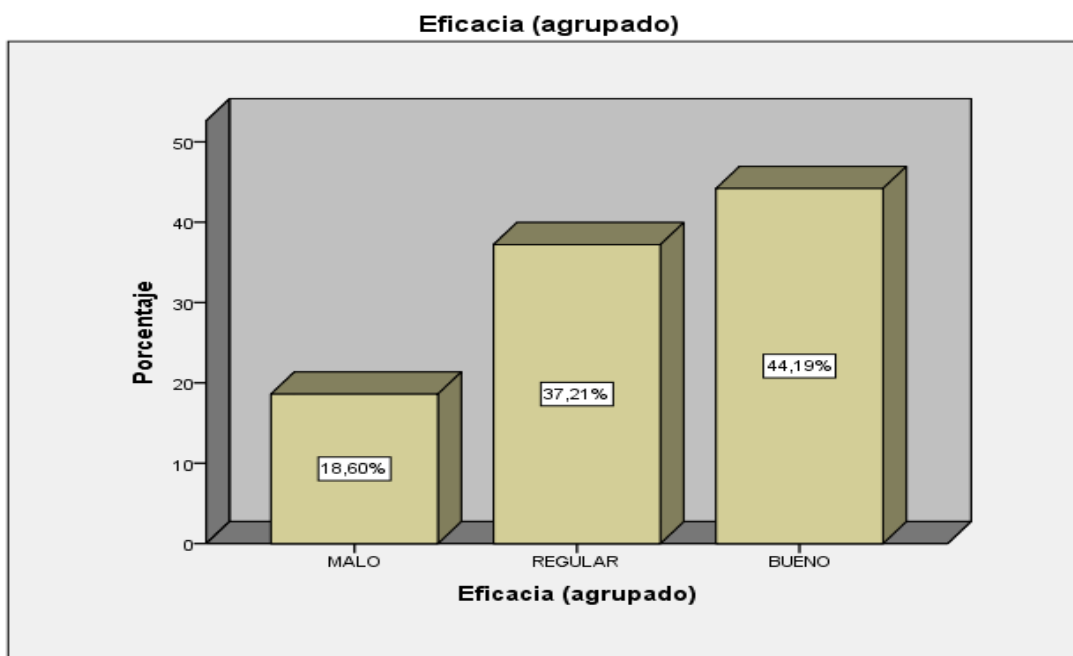


Gráfico 36. Fuente: Elaboración propia

La imagen 54 y 36, el 69.77% de los colaboradores de la empresa Visión Games Corporation expresan que hay nivel regular eficiencia; mientras 25.58% el nivel malo y el 4.65% presenta una eficiencia con nivel bueno.

Tabla 56. Dimensión N° 3 Efectividad

Efectividad (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MALO	3	7,0	7,0	7,0
REGULAR	27	62,8	62,8	69,8
BUENO	13	30,2	30,2	100,0
Total	43	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

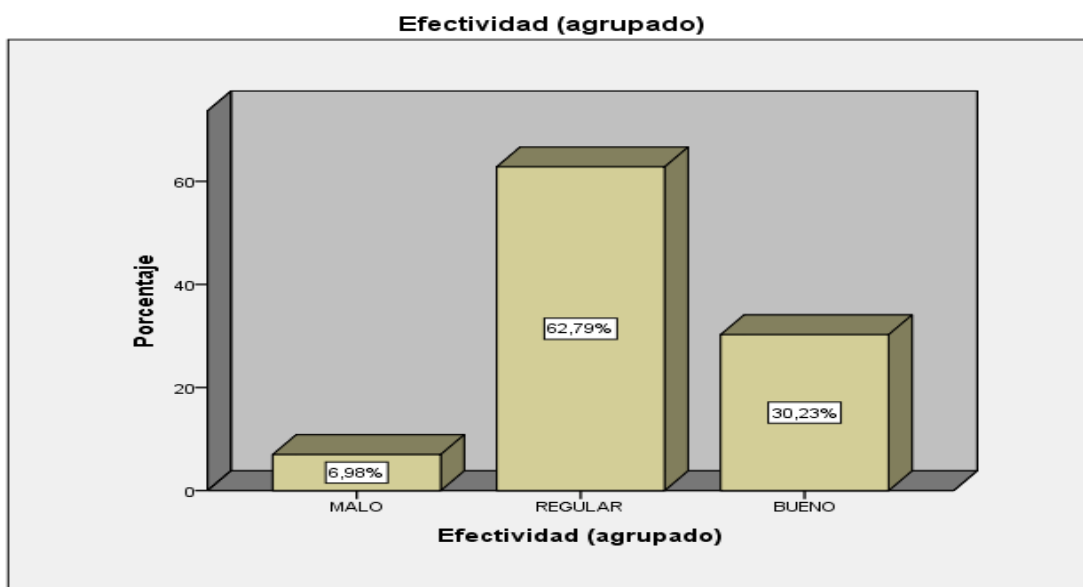


Gráfico 38. Fuente: Elaboración propia

Imagen 56 y 38, el 62.79% de los colaboradores de la empresa Visión Games Corporation expresan que hay nivel regular de efectividad, mientras 30.23% tiene un nivel bueno y el 6.98% de efectividad presenta un nivel malo.

V. DISCUSIÓN

Establecer competencia y productividad laboral en el área de operaciones de la organización Visión Games Corporation, Los Olivos, 2018, los cuales se comparó con otras investigaciones, coincidiendo con Casa, C. (2015), Yeren, G. (2016), Dios. (2014), Paz. Y Espinoza, S. (2017), Armas. y Asencio, H. (2016), Fuentes, N. (2012), Herrera, S. (2015), Carmona, V. (2016), Gomez, B y Mendoza. (2013).

Casa, C. (2015), concluye que el 95% del personal se relaciona con gestión de competencias y desempeño laboral, mediante competencias se selecciona personas aptas y competentes para lograr metas propuestas por la organización.

La estadística descriptiva, observa que el 44.19% de los colaboradores de la empresa Visión Games Corporation expresan que hay nivel regular de competencia; mientras 39.53% índice el nivel es malo, 16.28% de la competencia presenta un nivel bueno, el 51.16% de los colaboradores de la empresa Visión Games Corporation expresan que hay nivel regular funcionalista; mientras 44.19%, el nivel es malo, un 4.65% , funcionalista presenta un nivel bueno, el 60.47% de los colaboradores de la empresa Visión Games Corporation expresan que hay nivel bueno de conductista; mientras 27.91% tiene nivel regular, el 11.63% representa un nivel bajo, el 41.86% de los colaboradores de la empresa Visión Games Corporation expresan que hay nivel regular de constructivista; mientras 34.88% es el nivel es bueno, y el 23.26% que la constructivista presenta un nivel malo.

En estadística descriptiva de la variable 2 se observa que, el 51.16% de los colaboradores de la empresa Visión Games Corporation expresan que hay nivel regular de productividad laboral, el 25.58% el nivel es malo, el 23.26% presenta un nivel bueno, el 69.77% de los colaboradores de la empresa Visión Games Corporation expresan que hay nivel regular eficiencia; mientras 25.58% presenta un nivel bueno, el 44.19% de los colaboradores de la empresa Visión Games Corporation expresan que hay nivel bueno de eficacia; mientras 37.21% es el nivel es regular, solo el 18.60% presenta un nivel malo, el 62.79% de los colaboradores de la empresa Visión Games Corporation.

VI. CONCLUSIONES

A través de la investigación “Competencia y Productividad Laboral en el Área de Operaciones de la Empresa Visión Games Corporation, los Olivos, 2018, se llegó a las siguientes conclusiones.

- Se obtuvo terminar que la competencia se relaciona favorablemente con la productividad laboral, los efectos adquiridos se muestran en sus sub variables.
- Así mismo se señala que la eficiencia laboral se relaciona significativamente con la competencia, los resultados de la hipótesis específica N°1, sostiene un porcentaje de ,775** positiva en convicción que la mayoría consideran necesario la eficiencia para tener un excelente uso de recursos y saber utilizar los insumos. Ver Tabla N°16.
- Los resultados adquiridos se estableció la eficacia se conecta satisfactoriamente con la competencia, de acuerdo a contrastación de hipótesis específica N°2, muestra porcentaje de ,774** indica que esta relación es positiva, revela que los colaboradores necesitan ser eficaces para lograr las metas fijadas, productos logrados y obtener un buen resultado, para seguir desarrollando la competencia. Ver Tabla N° 17.
- Se estableció que la efectividad se relaciona efectivamente con la competencia, según la contratación de hipótesis específica N° 3, se muestra un porcentaje de ,649** indica que esta relación es positiva, se puede aludir que la mayoría de los colaboradores requieren ser eficientes y eficaces y tener un periodo definido para alzar sus metas fijadas. Ver tabla N°18.

VII. RECOMENDACIONES

En el área de operaciones de la empresa Visión Games Corporation se recomienda a la gerencia del área mencionada tomar en consideración lo siguiente:

- Al administrador del casino como líder del equipo determinara difundir la eficiencia de cada colaborador al utilizar los recursos, se recomienda a la organización aumentar el buen uso de recursos para evitar pérdidas, sean cumplidos en tiempos programados para promover un círculo constante de mejora de productividad laboral. Ver tabla N°30, La necesidad de recursos humanos y material debe ser entendida por la gerencia ante el incremento de la demanda en el servicio. Ver tabla N°31
- Del mismo modo al gerente del casino debe hacer seguimiento que todas las metas fijadas sean cumplidas en un debido tiempo, mejorando la competencia de cada colaborador, Asimismo debe entender que los productos logrados por los colaboradores deben ser recompensados ,eso hará que el trabajador se sienta motivado para lograr resultados exitosamente .ver tabla N°45 Y N° 46.
- Se debe establecer cronogramas y programación de tareas para que los colaboradores cumplan con disciplina las metas trazadas en un periodo definido, ver tabla N°47 y N° 48.

REFERENCIAS

- ALLES, M., A. (2016). Dirección Estratégica de Recursos Humanos. (4.^a ed.). Buenos Aires: Editorial Granica S.A.
- ARIAS, F., (2006).El Proyecto de Investigación, Introducción a la Metodología científica. (5.^a ed.).Venezuela: Editorial Episteme.C.A.
- ARGUEDAS, G., (2014).Competencia laboral y educación basada en normas. (3.^a ed.).México: Limusa S.A
- BERNAL, C., (2010).Metodología de la Investigación. (3.^aed.).Colombia: Pearson Educación.
- Bravo, J., (2014).Productividad Basada en Gestión por Procesos (3.^aed.).Chile: EDITORIAL EVOLUCIÓN S.A.
- GARCIA, G., (2012).Competencia laborales: métodos para evaluar. (1.^a ed.). México: Trillas, S.A.DE C.V.
- GARCIA, C., (2011). Productividad y reducción de costos. (2.^a ed.).México: Trillas
- GUTIERREZ, H., (2014).Calidad total y productividad la calidad. (3^aed). México: Cengage Learning .
- HERNÁNDEZ, R., FERNÁNDEZ, C. y BAPTISTA M. (2010). Metodología de la Investigación. (6^aed). México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A.
- PORRET.M., (2012).Gestión de personas (5ta ed.).Madrid: sic editorial.

ANEXOS

Anexo 01.Instrumento

CUESTIONARIO SOBRE COMPETENCIA Y PRODUCTIVIDAD LABORAL																				
Estimado (a) colaborador:																				
La presente encuesta es parte de un proyecto de investigación que tiene como finalidad obtener información acerca de competencia y productividad laboral en el Área de operaciones de la empresa Vision Games Corporación los olivos 2018. la encuesta es anónima por favor marque con sinceridad.																				
INSTRUCCIONES																				
En la siguiente encuesta se presenta un conjunto de características acerca de Competencia y productividad laboral, cada una de ellas va seguida de cinco alternativas de respuesta que debes calificar. responde marcando con una "x" la alternativa elegida teniendo en cuenta las siguientes alternativas:																				
<table border="1" style="margin: auto; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="5">LEYENDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="width: 20%;">1.Nunca</td> <td style="width: 20%;">2.Casi Nunca</td> <td style="width: 20%;">3.A veces</td> <td style="width: 20%;">4.casi siempre</td> <td style="width: 20%;">5.Siempre</td> </tr> </tbody> </table>											LEYENDA					1.Nunca	2.Casi Nunca	3.A veces	4.casi siempre	5.Siempre
LEYENDA																				
1.Nunca	2.Casi Nunca	3.A veces	4.casi siempre	5.Siempre																
VARIABLE 1 : COMPETENCIA																				
DIMENSIONES	INDICADORES	1	2	3	4	5														
FUNCIONALISTA	Propósito de la empresa																			
	1	Los recursos a utilizar para la funcionalidad del servicio son programadas a tiempo.																		
	2	Las metas establecidas por los altos mandos, se ejecutan por el buen funcionamiento laboral de los colaboradores																		
	Delegación de funciones																			
	3	Cuando la jefatura delega funciones, estas se derivan según puesto y perfil.																		
	4	Los colaboradores son competentes en el área, pues al cumplirse funciones se limitan los excesos.																		
	5	La productividad en la empresa se alcanza por las competencias ideales de los colaboradores acorde al servicio brindado.																		
Manejo de técnicas																				
6	El área de recursos humanos genera capacitaciones para proporcionar técnicas y mejorar las competencias de los colaboradores.																			
7	Ante un incidente /reclamo del usuario, el colaborador es competente en el manejo de técnicas resolutivas.																			
CONDUCTIVISTA	Propósito de ocupación																			
	8	Las actitudes que desarrollan los colaboradores generan un buen control de emocional.																		
	9	Si se presenta una situación conflictiva en el área de trabajo o con los usuarios los colaboradores conocen los protocolos para resolverlo.																		
	Puesto designado																			
	10	El puesto que ocupa un colaborador es acorde al proceso de selección en el que participo.																		
11	El comportamiento de los colaboradores es coherente al puesto en el que han sido designados.																			
CONTRUCTIVISTA	Funciones																			
	12	Los colaboradores forman equipos de trabajo para el cumplimiento de sus funciones en menos tiempo.																		
	13	Si un colaborador incide en error en el cumplimiento de sus funciones es votado a otra área.																		
	Tipo de empleo																			
	14	El tipo de empleo que desarrollan los colaboradores les permite evidenciar sus capacidades profesionales.																		
	15	El aprendizaje logrado por los colaboradores en su quehacer laboral es pertinente para su buen desempeño.																		
	16	Si un colaborador es nuevo pero competente se desenvuelve en puesto de mayor nivel.																		
	Atribuciones																			
17	Para superar las metas trazadas los colaboradores toman decisiones estratégicas por sus competencias que poseen.																			
18	Los colaboradores toman atribuciones para mejorar la productividad, pues son competentes.																			

VARIABLE 2 : PRODUCTIVIDAD LABORAL						
DIMENSIONES	INDICADORES	1	2	3	4	5
EFICIENCIA	Recursos Programados					
	19 Los recursos a utilizar para la funcionalidad del servicio son programadas a tiempo.					
	20 La necesidad de recursos humanos y material es entendida por la gerencia ante el incremento de la demanda en el servicio.					
	Insumos Utilizados					
	21 Se dota de insumos a los colaboradores para el buen desarrollo de sus competencias.					
	22 Los tiempos que se emplean para el cumplimiento de tareas es coherente a la jornada laboral.					
	Buen Uso de Recursos					
23 Los colaboradores poseen las competencias ideales pues optimizan los recursos proporcionados.						
EFICACIA	Productos Logrados					
	24 Los productos logrados por los colaboradores son recompensados o sancionados por la gerencia.					
	25 Los colaboradores trabajan por objetivos y sus resultados de mejora generan recompensa.					
	Metas Fijadas					
	26 En temporadas de alta demanda se incrementa las metas y los colaboradores poseen las competencias para abastecerse en la atención.					
	27 Las metas fijadas a los colaboradores se cumplen pues son coherentes a jornadas laborables y perfil de los colaboradores.					
	Buen Resultado					
28 El cumplimiento de los tiempos en los procesos es una constante por la buena gestión de los procesos de competencia laboral.						
EFFECTIVIDAD	Eficiencia y Eficacia					
	29 Se establece un cronograma, programación de tareas que los colaboradores cumplen con disciplina.					
	Periodo definido					
30 Los colaboradores cumplen con las metas trazadas en un periodo definido.						

ANEXO 02:

Resultados de confiabilidad

Variable 01: Competencia

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	43	100,0
Excluido	0	,0
Total	43	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,904	18

Variable 02: Productividad Laboral

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	43	100,0
excluido	0	,0
Total	43	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,876	12

ANEXO 3

Base de datos

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	V1	D1	D2	D3	V2	D.1	D.2	D.3	
4	2	3	2	3	4	1	3	5	1	3	2	3	5	3	3	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	2	5	1	2	1	1	11	20	2	14	14	3
5	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	5	3	3	2	1	1	1	2	2	2	2	3	1	2	3	5	3	2	2	3	13	18	1	9	14	5	
6	3	3	3	3	4	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	14	23	3	15	16	6	
7	3	3	3	3	4	3	2	4	1	2	2	1	5	3	3	2	1	1	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	5	1	2	1	3	9	16	2	13	16	3
8	3	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	5	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	14	21	3	14	16	5	
9	3	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	14	23	3	15	17	6	
10	3	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	2	3	3	14	23	3	15	17	5	
11	3	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	14	23	3	15	17	6	
12	2	2	2	2	5	2	3	4	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	1	1	10	17	1	10	13	4
13	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	13	23	3	15	16	6	
14	3	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	14	23	3	15	17	6	
15	3	3	3	3	5	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	13	22	3	15	16	6	
16	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	13	23	3	15	16	6	
17	3	3	1	2	5	1	2	5	3	3	2	1	4	3	3	1	2	1	2	3	3	3	3	3	3	1	2	2	5	3	2	1	1	13	15	2	14	13	5
18	3	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	14	23	3	15	16	6	
19	3	3	1	3	5	1	2	4	3	3	2	3	5	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	4	3	1	2	1	12	22	1	12	13	4	
20	2	2	2	2	5	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	5	3	3	1	1	10	17	3	15	16	6
21	3	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	14	23	3	15	16	6	
22	2	3	2	3	4	3	3	5	3	2	3	3	5	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	4	2	2	2	2	13	20	1	11	14	4	
23	2	2	2	2	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	2	1	1	1	3	2	3	3	2	2	2	2	4	3	2	2	2	14	18	1	12	12	5	
24	3	3	3	2	5	3	3	5	2	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	13	20	3	15	15	6
25	2	2	2	2	4	2	2	5	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	1	1	11	17	1	10	13	4	
26	3	3	2	3	5	3	3	5	3	3	2	3	5	2	3	1	2	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	1	2	3	13	17	2	13	16	4	

ANEXO 4

Operacionalización de Variable

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO
COMPETENCIA	Las competencias laborales son características permanentes de una persona ,se ponen de manifiesto cuando se ejecuta una tarea o se realiza un trabajo ,están relacionadas con la ejecución exitosa de una actividad sea laboral o de otro índole, tienen una relación causal con el rendimiento laboral ,una habilidad se convierte en una competencia cuando el conocimiento y la actitud pueden ser transferibles a otras situaciones donde la persona sigue mostrando la misma destreza a las mismas circunstancias. (García, 2012,p.63).	La competencia laboral se evalúa a través de sus características: funcionalista, conductista y constructivista de la misma manera su enlace con el propósito de la empresa, delegación de funciones ,manejo de técnicas, propósito de ocupación ,puesto designado, procesos desarrollados, funciones ,tiempo de empleo y características de las actividades . Se medirá mediante un cuestionario.	Funcionalista	Propósito de la empresa	1,2,3,4,5,6,7	Técnica Instrumento Escala de Likert 1 .siempre 2. Casi siempre 3. A veces 4. Casi Nunca 5. Nunca
				Delegación de funciones		
				Manejo de técnicas		
			Conductista	Propósito de la ocupación	8,9,10,11	
				Puesto designado		
			Constructivista	Funciones	12,13,14,15,16,17,18	
				Tipo de empleo		
				Atribuciones		

Tabla Nª1: Elaboración Propia

Operacionalización de Variable

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO
PRODUCTIVIDAD LABORAL	(García, 2011), es la relación entre los productos logrados y los insumos que se utilizaron, donde el índice de la productividad expresa el excelente aprovechamiento de todos y cada uno de los factores de la producción (p.17).	La productividad se medirá por sus características: eficiencia, eficacia y efectividad, utilizando una encuesta e donde se medirá el nivel de productividad de los trabajadores de la empresa Visión Games Corporation S.A.C, Los Olivos.	Eficiencia	Recursos programados	19,20,21,22,23	Técnica Instrumento Escala de Likert 1. siempre 2. Casi siempre 3. A veces 4. Casi Nunca 5. Nunca
				Insumos utilizados		
				Buen uso de recursos		
			Eficacia	Productos logrados	24,25,26,27,28	
				Metas fijadas		
				Buen resultado		
			Efectividad	Relación entre eficiencia y eficacia	29,30	
				Periodo definido		

Tabla N°2.Fuente: Elaboración Propia

ANEXO 5

Tabla 2.Fuente: Elaboración Propia

Resultados de la validez por jueces expertos.

Tabla N° 6: Instrumento N° 1

EXPERTOS		Porcentaje
		%
Experto N° 1	Gonzales Moncada Teresa	85%
Experto N° 2	Zavala Alfaro Fanny	87.5%
Experto N° 3	Dueñas Lujan Raúl	85%
Experto N° 4	Carranza Estela Teodoro	85%

Fuente: Elaboración propia

Resultados de la validez por jueces expertos

Tabla N° 7: Instrumento N° 2

EXPERTOS		Porcentaje
		%
Experto N° 1	Gonzales Moncada Teresa	85%
Experto N° 2	Zavala Alfaro Fanny	87.5%
Experto N° 3	Dueñas Lujan Raúl	85%
Experto N° 4	Carranza Estela Teodoro	85%

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 6

Tabla N° 5. Escala de Likert

	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
Cuantitativa	1	2	3	4	5

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 7

Tabla N° 8. Estadística de fiabilidad

Variable: Competencia

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,904	18

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 8, el resultado del Alfa de Cronbach tiene un valor de efecto obtenido, indicando que la prueba tiene un grado de ,904 de fiabilidad, resultado indica que existe un grado de confiabilidad aceptable.

Tabla N° 9. Estadística de fiabilidad

Variable: Productividad Laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,876	12

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 9, se obtiene un resultado del Alfa de Cronbach exitoso, indicando que la prueba tiene un grado de ,876 de fiabilidad dicho resultado indica es aceptable.

4.1. Resultados de análisis inferencial

4.1.1. Análisis Inferencial

4.1.1.1. Prueba de normalidad de competencia y productividad laboral

Ho: La competencia no se relaciona con la productividad laboral en el área de operaciones de la empresa Visión Games Corporation, Los olivos 2018.

H1: La competencia se relaciona con la productividad laboral en el área de operaciones de la empresa Visión Games Corporation, Los olivos 2018.

Tabla Nº 10

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Competencia	,211	43	,000	,856	43	,000
Productividad Laboral	,222	43	,000	,865	43	,000

Fuente: Elaboración propia con SPSS 22

Competencia Sig. 0,000 < Datos no normales

Productividad Laboral Sig. 0,000 < Datos no normales

Normalidad Con Shapiro Wilk porque las muestras son pequeñas (< 50 muestras)

Interpretación

Los datos analizados muestran un comportamiento normal debido a que el resultado nos da un nivel de significancia de ,000 para competencia el cual es menor a 0,05 y 0,000 para productividad laboral es cual es menor a 0.05, en la prueba de Shapiro-Wilk debido a que el tamaño de la muestra es menor a 50 personas

4.1.1.2. Prueba de normalidad de eficiencia

Ho: La competencia no se relaciona con la eficiencia laboral en el área de operaciones de la empresa Visión Games Corporation, Los olivos 2018.

H1: La competencia no se relaciona con la eficiencia laboral en el área de operaciones de la empresa Visión Games Corporation, Los olivos 2018.

Tabla N° 11

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Competencia	,211	43	,000	,856	43	,000
Eficiencia	,292	43	,000	,791	43	,000

Fuente: Elaboración propia con SPSS 22

Competencia Sig. 0,000 < Datos no normales

Eficiencia Sig. 0,000 < Datos no normales

Interpretación

Los datos analizados muestran un comportamiento normal debido a que el resultado nos da un nivel de significancia de ,000 para eficiencia el cual es menor a 0,05 en la prueba de Shapiro-Wilk debido a que el tamaño de la muestra es menor a 50 personas.

4.1.1.3. Prueba de normalidad de eficacia

Ho: La competencia no se relaciona con la eficacia laboral en el área de operaciones de la empresa Visión Games Corporation, Los olivos 2018.

H1: La competencia se relaciona con la eficacia laboral en el área de operaciones de la empresa Visión Games Corporation, Los olivos 2018.

Tabla Nº 12

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Competencia	,211	43	,000	,856	43	,000
Eficacia	,248	43	,000	,878	43	,000

Fuente: Elaboración propia con SPSS 22

Competencia Sig. ,000 < Datos no normales

Eficacia Sig. ,000 < Datos no normales

Interpretación

Los datos analizados muestran un comportamiento no normal debido a que el resultado nos da un nivel de significancia de 0,000 para eficacia el cual es menor a 0,05 en la prueba de Shapiro-Wilk debido a que el tamaño de la muestra es menor a 50 personas.

4.1.1.4. Prueba de normalidad para efectividad

Ho: La competencia no se relaciona con la efectividad laboral en el área de operaciones de la empresa Visión Games Corporation, Los olivos 2018.

H1: La competencia se relaciona con la efectividad laboral en el área de operaciones de la empresa Visión Games Corporation, Los olivos 2018.

Tabla Nº 13

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Competencia	,211	43	,000	,856	43	,000
Efectividad	,273	43	,000	,806	43	,000

Fuente: Elaboración propia con SPSS 22

Competencia Sig. 0,000 < Datos no normales

Efectividad Sig. 0,000 < Datos no normales

Interpretación

Los datos analizados muestran un comportamiento normal debido a que el resultado nos da un nivel de significancia de 0,000 para efectividad el cual es menor a 0,05 en la prueba de Shapiro-Wilk debido a que el tamaño de la muestra es menor a 50 personas.

4.2.1. Prueba de contrastación de hipótesis

4.2.1.1 Contrastación de hipótesis general

Ho: La competencia no se relaciona con la productividad laboral en el área de operaciones de la empresa Visión Games Corporation, Los olivos 2018.

H1: La competencia se relaciona con la productividad laboral en el área de operaciones de la empresa Visión Games Corporation, Los olivos 2018.

Nivel de confianza: 0,05

Si $p_{valor} < 0,05$, rechazar Ho

Si $p_{valor} > 0,05$, aceptar Ho

Tabla N° 15

Correlaciones

			Competencia	Productividad Laboral
Rho de Spearman	Competencia	Coeficiente de correlación	1,000	,810**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	43	43
	Productividad Laboral	Coeficiente de correlación	,810**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	43	43

Fuente: Elaboración propia con SPSS 22

En la Tabla 15, se observa que competencia, se relaciona con la productividad laboral en la empresa Visión Games Coporation, Los Olivos, 2018, según la correlación de Rho de Spearman es ,810** representando una buena correlación positiva muy considerable entre las variables y sig. =0,000 siendo altamente significativo, por lo tanto sea acepta la relación positiva entre competencia y productividad laboral de los colaboradores de la empresa Visión Games Corporation, los olivos, 2018.

4.2.1.2. Contrastación de hipótesis específica 1

Ho: La competencia no se relaciona con la eficiencia laboral en el área de operaciones de la empresa Visión Games Corporation, Los olivos 2018.

H1: La competencia no se relaciona con la eficiencia laboral en el área de operaciones de la empresa Visión Games Corporation, Los olivos 2018.

Nivel de confianza: 0,05

Si $p_{valor} < 0,05$, rechazar Ho

Si $p_{valor} > 0,05$, aceptar Ho

Tabla N° 16

Correlaciones

			Competencia	Eficiencia
Rho de Spearman	Competencia	Coeficiente de correlación	1,000	,775**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	43	43
	Eficiencia	Coeficiente de correlación	,775**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	43	43

Fuente: Elaboración propia con SPSS 22

En la Tabla 16, se observa que competencia, se relaciona con la eficiencia laboral en la empresa Visión Games Corporation, Los Olivos, 2018, según la correlación de Rho de Spearman es ,775** representando una buena correlación positiva muy considerable entre las variables y sig. = 0,000 siendo altamente significativo, por lo tanto sea acepta la relación positiva entre competencia y eficiencia laboral de los colaboradores de la empresa Visión Games Corporation, los olivos, 2018.

4.2.1.3. Contrastación de la hipótesis específica 2

Ho: La competencia no se relaciona con la eficacia laboral en el área de operaciones de la empresa Visión Games Corporation, Los olivos 2018.

H1: La competencia se relaciona con la eficacia laboral en el área de operaciones de la empresa Visión Games Corporation, Los olivos 2018.

Nivel de confianza: 0,05

Si $p_{valor} < 0,05$, rechazar H0

Si $p_{valor} > 0,05$, aceptar H0

Tabla N° 17

Correlaciones

			Competencia	Eficacia
Rho de Spearman	Competencia	Coeficiente de correlación	1,000	,774**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	43	43
	Eficacia	Coeficiente de correlación	,774**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	43	43

Fuente: Elaboración propia con SPSS 22

En la Tabla 15, se observa que competencia, se relaciona con eficacia laboral en la empresa Visión Games Corporation, Los Olivos, 2018, según la correlación de Rho de Spearman es ,774** representando una buena correlación positiva muy considerable entre las variables y sig. =0,000 siendo altamente significativo, por lo tanto sea acepta la relación positiva entre competencia y eficacia laboral de los colaboradores de la empresa Visión Games Corporation, los olivos, 2018.

4.2.1.4. Contrastación de la hipótesis específica 3

Ho: La competencia no se relaciona con la efectividad laboral en el área de operaciones de la empresa Visión Games Corporation, Los olivos 2018.

H1: La competencia se relaciona con la efectividad laboral en el área de operaciones de la empresa Visión Games Corporation, Los olivos 2018.

Nivel de confianza: 0,05

Si $p_{valor} < 0,05$, rechazar H0

Si $p_{valor} > 0,05$, aceptar H0

Tabla 18

Correlaciones

			Competencia	Efectividad
Rho de Spearman	Competencia	Coeficiente de correlación	1,000	,649**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	43	43
	Efectividad	Coeficiente de correlación	,649**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	43	43

Fuente: Elaboración propia con SPSS 22

En la Tabla 15, se observa que competencia, se relaciona con la efectividad laboral en la empresa Visión Games Corporation, Los Olivos, 2018, según la correlación de Rho de Spearman es ,649** representando una buena correlación positiva considerable entre las variables y sig. =0,000 siendo altamente significativo, por lo tanto sea acepta la relación positiva entre competencia y efectividad laboral de los colaboradores de la empresa Visión Games Corporation, los olivos, 2018.

FUNCIONALISTA: PROPÓSITO DE LA EMPRESA

Tabla 20 .Pregunta N° 2

Las metas establecidas por los altos mandos, se ejecutan por el buen funcionamiento laboral de los colaboradores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi Siempre	10	23,3	23,3	23,3
A veces	33	76,7	76,7	100,0
Total	43	100,0	100,0	

Fuente: Propia del Investigador

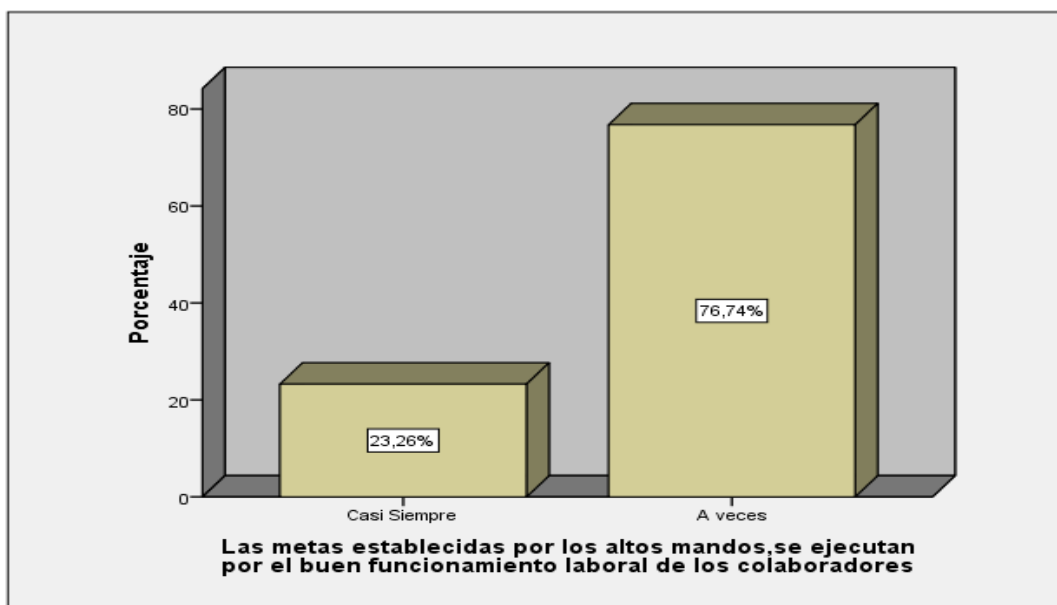


Gráfico 2. Fuente: Propia del Investigador

En el gráfico N° 2, se observa que el 76.74 %, es decir 33 colaboradores, a veces cumplen con las metas establecidas por los altos mandos, se ejecutan por el buen funcionamiento laboral de los colaboradores.

FUNCIONALISTA: DELEGACIÓN DE FUNCIONES

Tabla 21: Pregunta 3

Cuando la jefatura delega funciones, estas se derivan según puesto y perfil.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje e válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	2	4,7	4,7	4,7
Casi Siempre	17	39,5	39,5	44,2
A veces	24	55,8	55,8	100,0
Total	43	100,0	100,0	

Fuente: Propia del Investigador

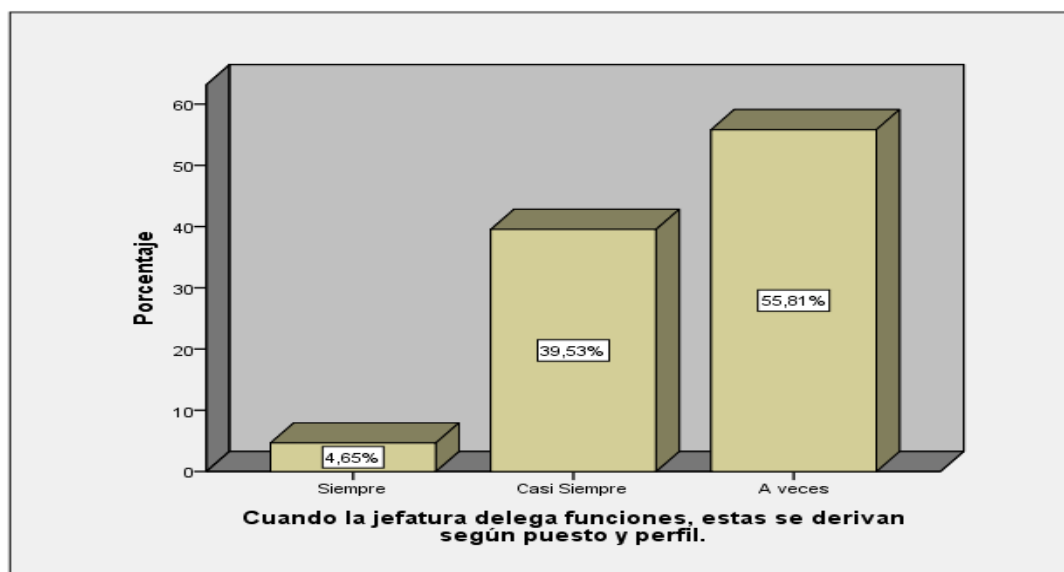


Gráfico 3. Fuente: Elaboración propia

En el gráfico N° 3, se observa que el 55.81%, es decir 24 colaboradores mencionan que a veces la jefatura delega funciones, estas se derivan según puesto y perfil, el 39.53 casi siempre, 9.30% siempre y el 2.33% casi nunca la jefatura delega funciones en el área de operaciones de la empresa Visión Games Corporation, Los Olivos, 2018.

FUNCIONALISTA: DELEGACIÓN DE FUNCIONES

Tabla 22: Pregunta 4

Los colaboradores son competentes en el área, pues al cumplirse funciones se limitan los excesos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi Siempre	15	34,9	34,9	34,9
A veces	28	65,1	65,1	100,0
Total	43	100,0	100,0	

Fuente: Propia del Investigador

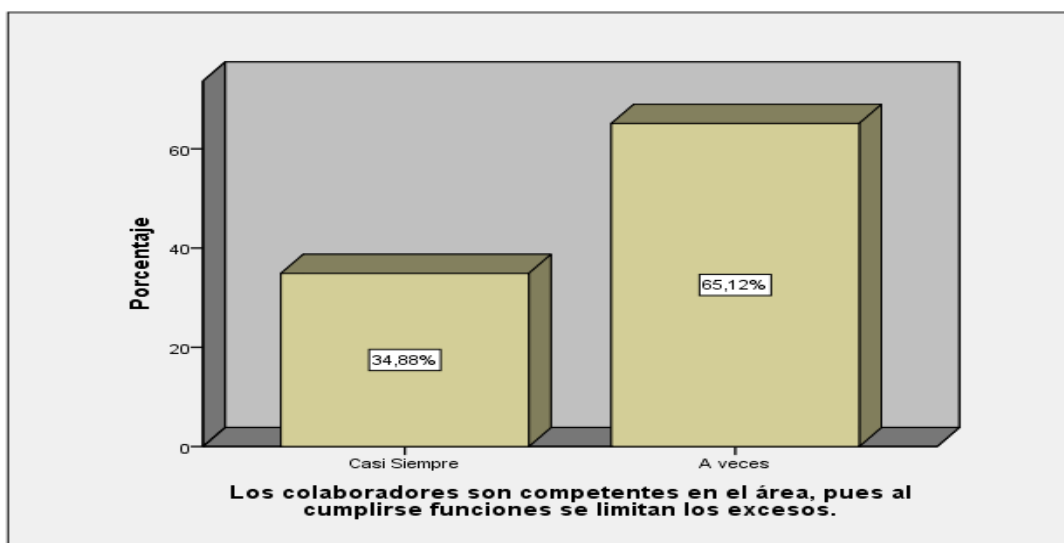


Gráfico N° 4. Fuente: Elaboración propia

En el gráfico N° 4, se observa que el 65.12%, es decir que 21 colaboradores son competentes en el área, pues al cumplirse funciones se limitan los excesos y el 34.88%, los colaboradores son competentes en el área, pues al cumplirse funciones se limitan los excesos.

FUNCIONALISTA: DELEGACIÓN DE FUNCIONES

Tabla N° 23: Pregunta N° 5

La productividad en la empresa se alcanza por las competencias ideales de los colaboradores acorde al servicio brindado.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi Nunca	12	27,9	27,9	27,9
Nunca	31	72,1	72,1	100,0
Total	43	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

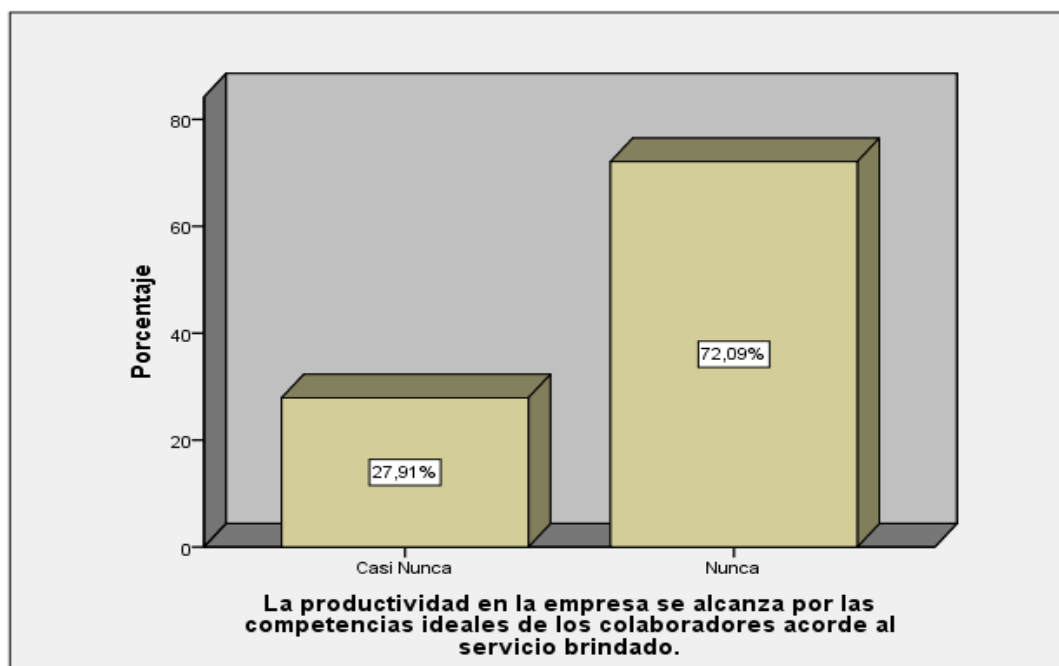


Gráfico 5. Fuente: Elaboración propia

En el gráfico N° 5, se observa el 72.09% de los empleados mencionan que a veces, y el 72.09% indican que la productividad en la empresa alcanza por las competencias ideales de los colaboradores acorde al servicio recibido, vemos en los resultados que no se está alcanzando las competencias ideales en la empresa.

FUNCIONALISTA: MANEJO DE TÉCNICAS

Tabla 24: Pregunta 6

El área de recursos humanos genera capacitaciones para proporcionar técnicas y mejorar las competencias de los colaboradores.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	3	7,0	7,0	7,0
Casi Siempre	9	20,9	20,9	27,9
A veces	31	72,1	72,1	100,0
Total	43	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

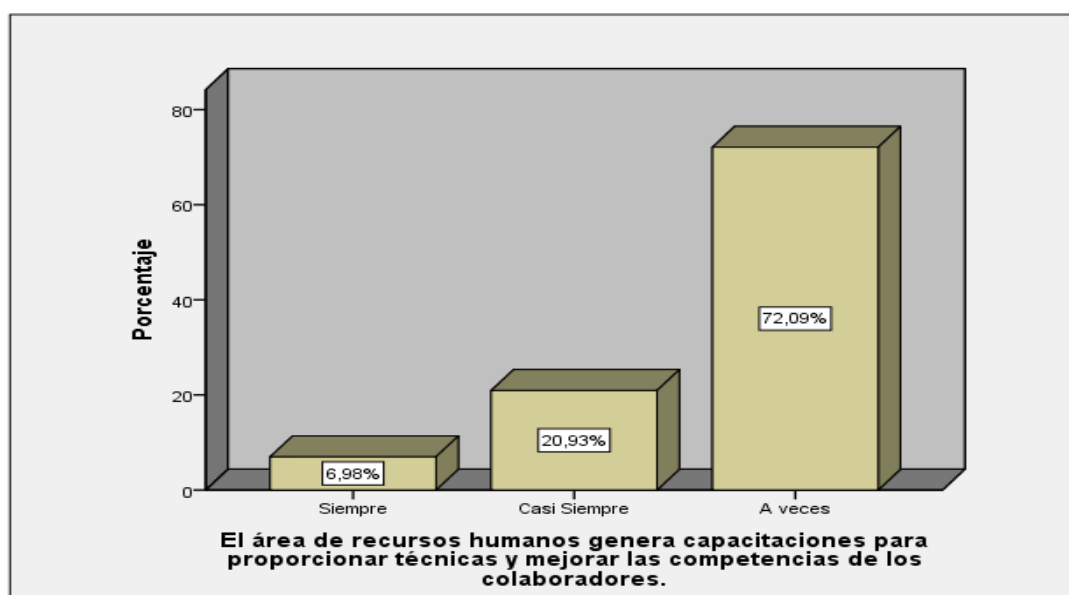


Gráfico N° 6 Fuente: Propia del Investigador

En el gráfico N° 6 se verifica que el 72.09% de los colaboradores indican que el área de recursos humanos no genera capacitaciones para proporcionar técnicas y mejorar las competencias de los colaboradores, esto genera que el personal se sienta incapaz de mejorar sus competencias.

FUNCIONALISTA: MANEJO DE TÉCNICAS

Tabla 25: Pregunta Nº 7

Ante un incidente /reclamo del usuario, el colaborador es competente en el manejo de técnicas resolutivas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi Siempre	12	27,9	27,9	27,9
A veces	31	72,1	72,1	100,0
Total	43	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

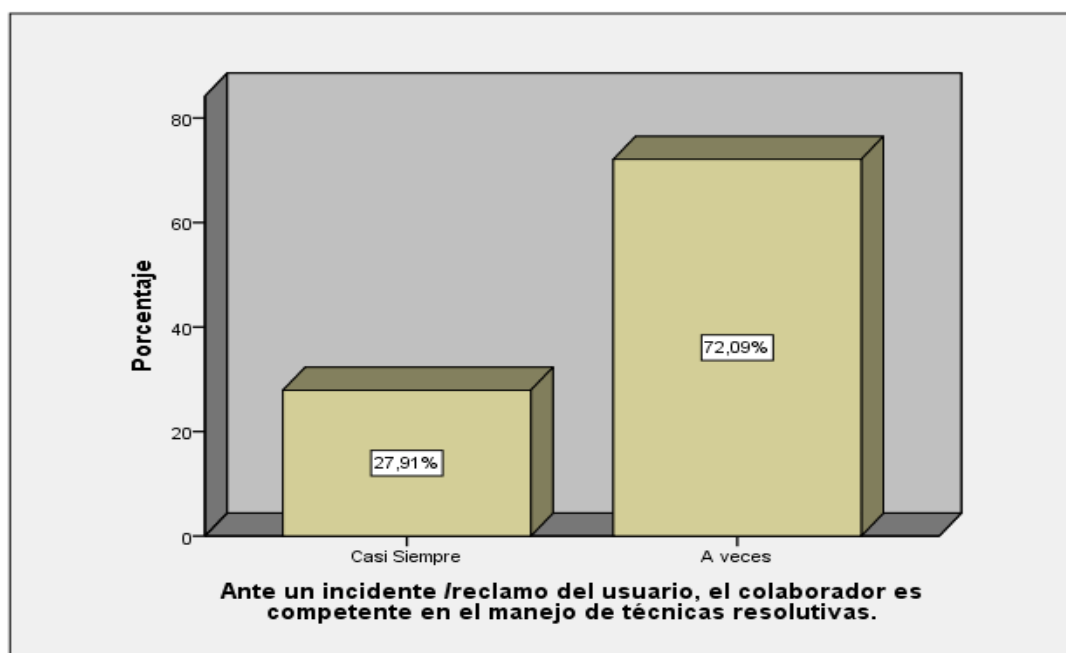


Gráfico 7. Fuente: Elaboración propia

En el gráfico Nº 7 se verifica que el 72.09% de los colaboradores son competentes en el manejo de técnicas resolutivas al presentarse un incidente o reclamo, cuando el 27.91% mencionan casi siempre. Por ende tenemos como resultado la falta de compromiso del personal.

CONDUCTISTA: PROPÓSITO DE OCUPACIÓN

Tabla 27: Pregunta Nº 9

Si se presenta una situación conflictiva en el área de trabajo o con los usuarios los colaboradores conocen los protocolos para resolverlo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	2	4,7	4,7	4,7
Casi Siempre	9	20,9	20,9	25,6
A veces	32	74,4	74,4	100,0
Total	43	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

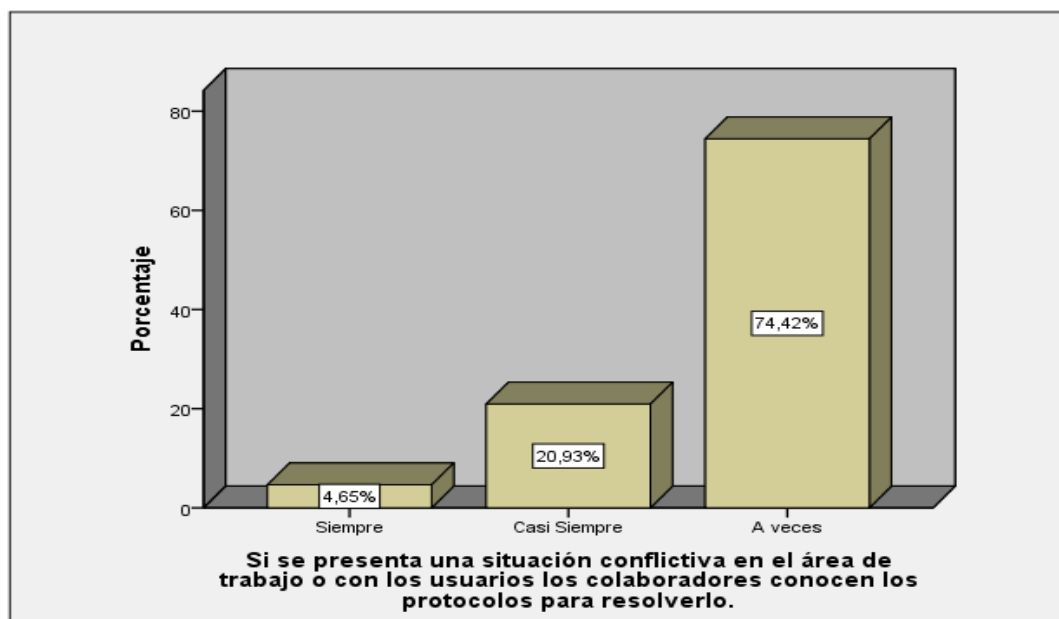


Gráfico 9. Fuente: Elaboración propia

En el gráfico Nº 9 se obtiene como resultado el 74.42% de los colaboradores conocen los protocolos para resolver cualquier situación conflictiva en el área de trabajo y el 20.93% lo hace casi siempre, la situaciones conflictivas no se está controlando.

CONDUCTISTA: PUESTO DESIGNADO

Tabla 28: Pregunta 10

El puesto que ocupa un colaborador es acorde al proceso de selección en el que participo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi Siempre	12	27,9	27,9	27,9
A veces	31	72,1	72,1	100,0
Total	43	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

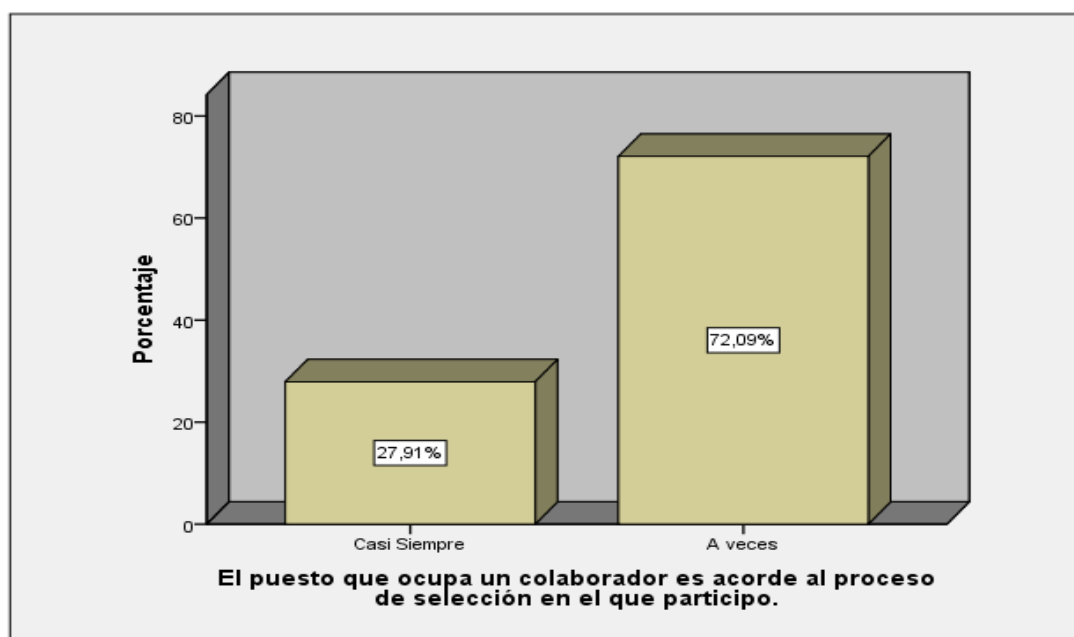


Gráfico 10. Fuente: Elaboración propia

En el gráfico N° 10 se observa el 72.09% de los colaboradores mencionan que a veces, 27.91mencionan que casi siempre el puesto que ocupa un colaborador es acorde al proceso de selección en el que participó.

CONDUCTISTA: PUESTO DESIGNADO

Tabla 29: Pregunta N° 11

El comportamiento de los colaboradores es coherente al puesto en el que han sido designados.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi Siempre	13	30,2	30,2	30,2
A veces	30	69,8	69,8	100,0
Total	43	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

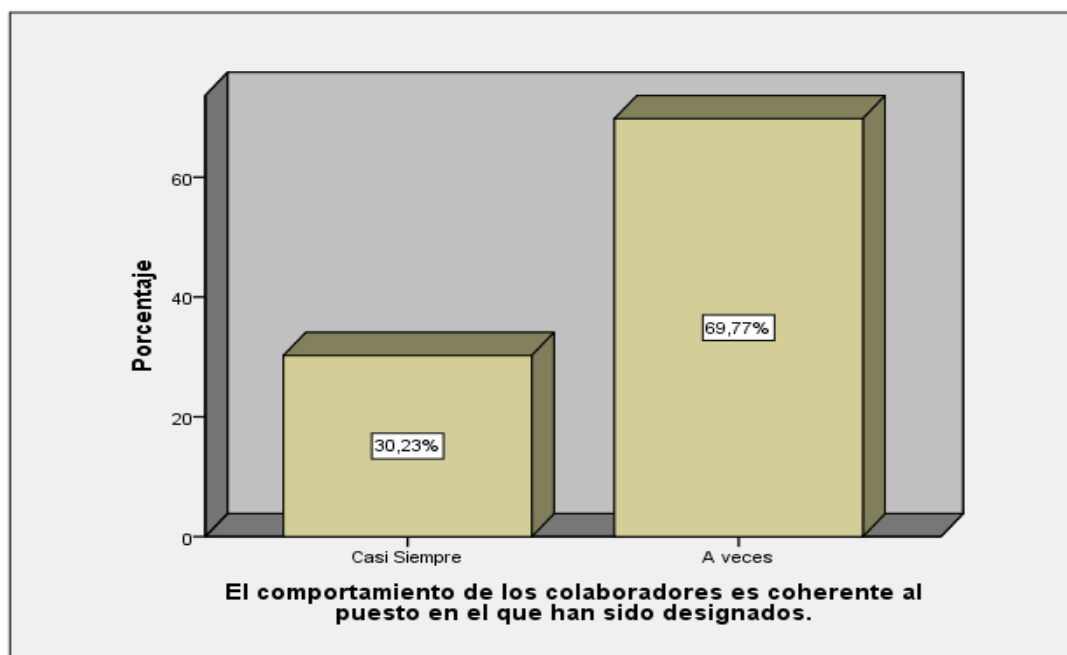


Gráfico 11. Fuente: Elaboración propia

En el gráfico N° 11 se observa el 69.77% de los colaboradores A veces el comportamiento de los colaboradores es coherente al puesto en el que han sido designados, y el 30.23% indican que casi siempre por el resultado se observa que hay inconvenientes con comportamiento de los colaboradores.

CONSTRUCTIVISTA: FUNCIONES

Tabla 31.Pregunta N° 13

Si un colaborador incide en error en el cumplimiento de sus funciones es votado a otra área.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi Siempre	8	18,6	18,6	18,6
Siempre	35	81,4	81,4	100,0
Total	43	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

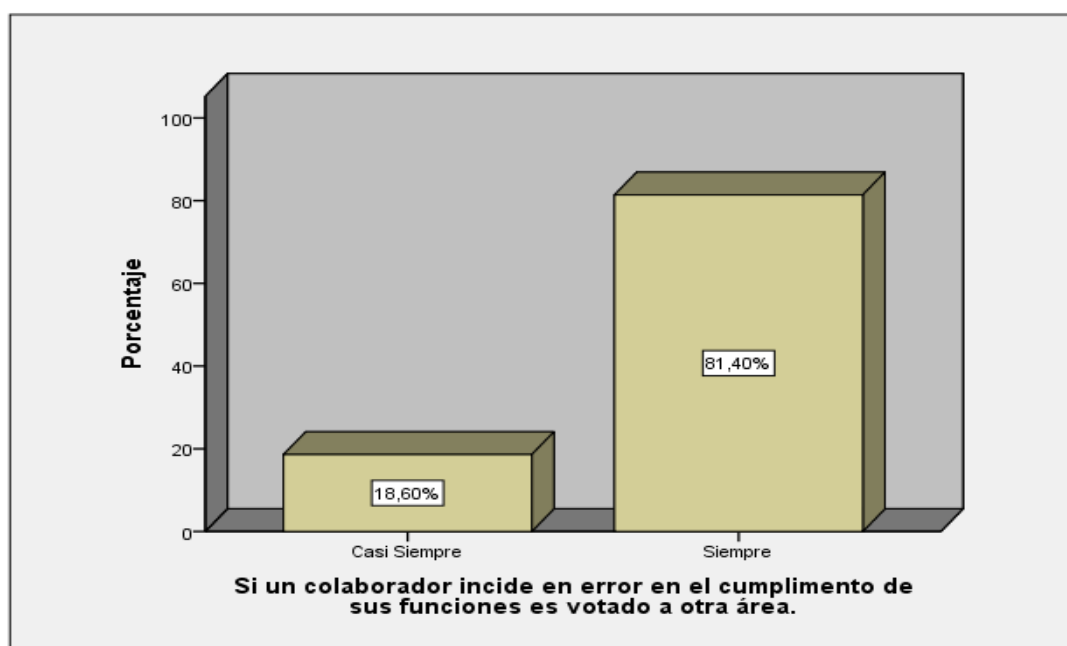


Gráfico 13.Fuente: Elaboración propia

En el gráfico N° 13 se observa que el 81.40% de los colaboradores mencionan que siempre que cada colaborador comete algún error es votado a otro puesto de trabajo, y el 18.60% indican casi siempre.

CONSTRUCTIVISTA: TIPO DE EMPLEO

Tabla 32. Pregunta Nº 14

El tipo de empleo que desarrollan los colaboradores les permite evidenciar sus capacidades profesionales.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi Siempre	11	25,6	25,6	25,6
A veces	32	74,4	74,4	100,0
Total	43	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

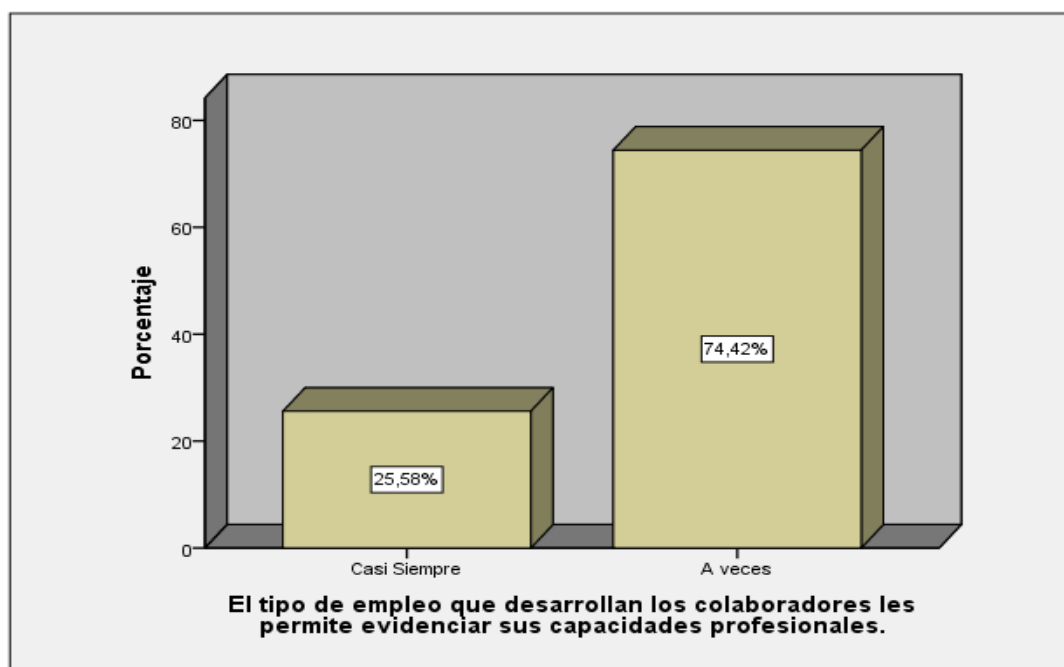


Gráfico 32. Fuente: Elaboración propia

En el gráfico Nº 14 se obtiene como resultado el 74.42% A veces el tipo de empleo que desarrollan los colaboradores les permite evidenciar sus capacidades profesionales el 25.58% casi siempre .El gran problema evidencia que no se está considerando las habilidades que tiene cada colaborador para el tipo de empleo.

CONSTRUCTIVISTA: TIPO DE EMPLEO

Tabla 33: Pregunta N° 15

El aprendizaje logrado por los colaboradores en su quehacer laboral es pertinente para su buen desempeño.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi Siempre	9	20,9	20,9	20,9
A veces	34	79,1	79,1	100,0
Total	43	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

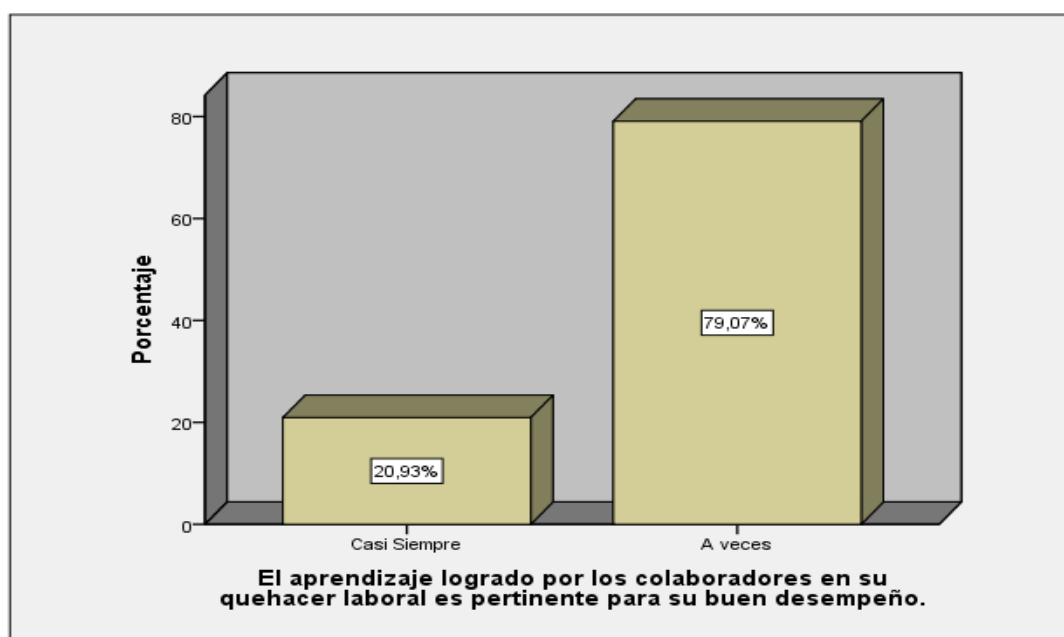


Gráfico 15. Fuente: Elaboración propia

En el gráfico N° 15 se observa el 79.07 % de los colaboradores a veces el aprendizaje logrado en su quehacer laboral es pertinente para su buen desempeño. Cabe recalcar que el buen desempeño de los colaboradores es de mucha importancia para la empresa.

CONSTRUCTIVISTA: TIPO DE EMPLEO

Tabla 34: Pregunta Nº 16

Si un colaborador es nuevo pero competente se desenvuelve en puesto de mayor nivel.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	2	4,7	4,7	4,7
Casi Siempre	19	44,2	44,2	48,8
A veces	22	51,2	51,2	100,0
Total	43	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

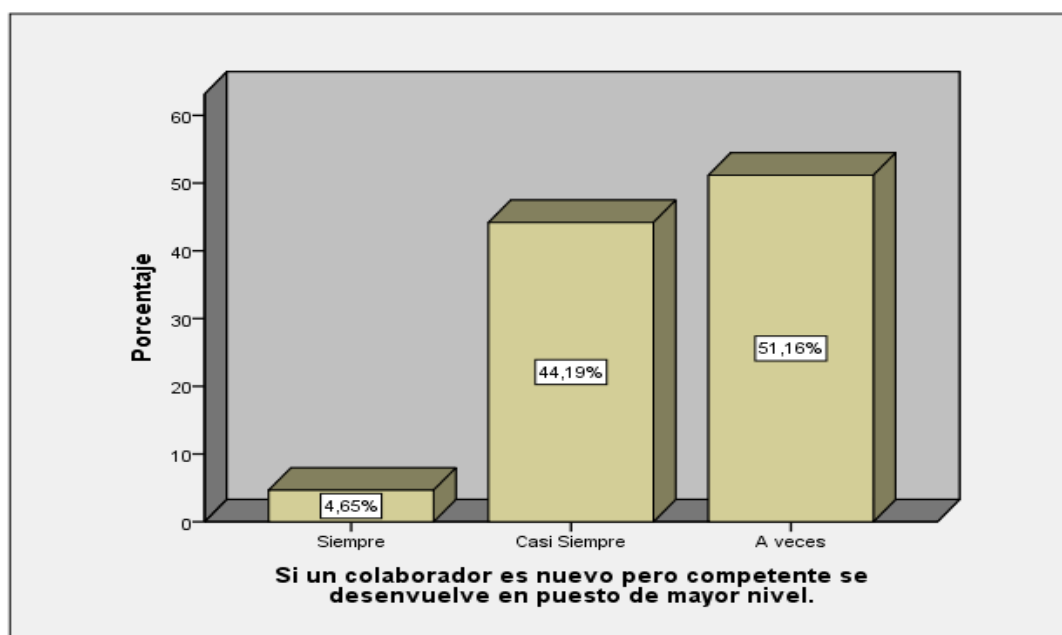


Gráfico Nº 16. Fuente: Elaboración propia

En el gráfico Nº 16 se observa el 51.16% de los colaboradores nuevos a veces son competentes en un puesto de mayor nivel, el 44.19% indica casi siempre y el 4.65% mencionan que siempre. Cabe recalcar para ocupar un puesto de mayor nivel el colaborador debe ser competente ante cualquier situación que se le asigne

CONSTRUCTIVISTA: ATRIBUCIONES

Tabla 35: Pregunta N° 17

Para superar las metas trazadas los colaboradores toman decisiones estratégicas por sus competencias que poseen.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	4	9,3	9,3	9,3
Casi Nunca	19	44,2	44,2	53,5
A veces	20	46,5	46,5	100,0
Total	43	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

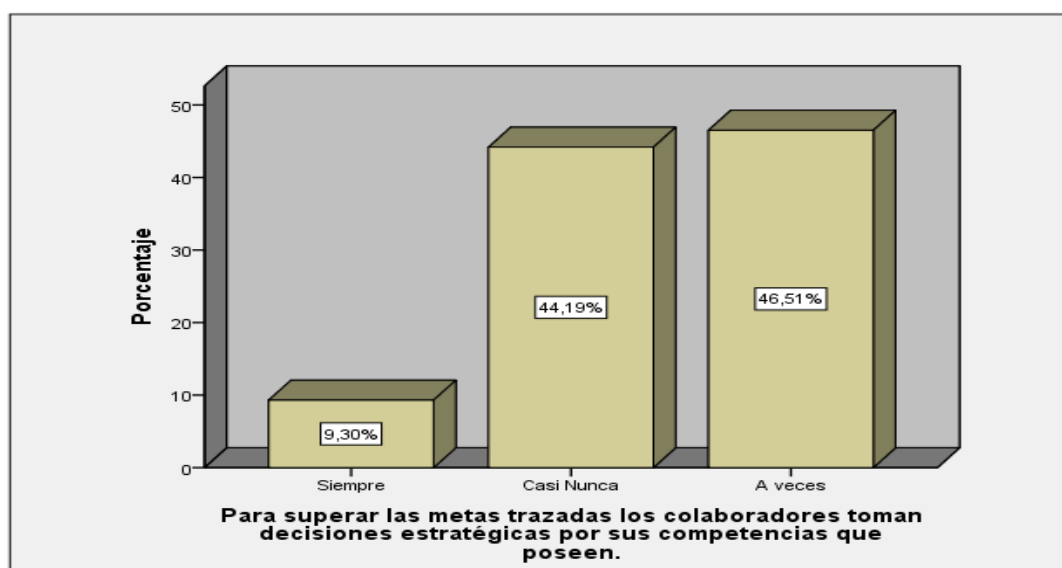


Gráfico 17. Fuente: Elaboración propia

En el gráfico N° 17 se observa el 46,51% de los colaboradores a veces superan las metas trazadas toman decisiones estratégicas por sus competencias que poseen, el 44,19% indica casi nunca. El incumplimiento de las metas trazadas de los colaboradores es la falta de decisión que tiene como persona para enfrentar retos.

CONSTRUCTIVISTA: ATRIBUCIONES

Tabla 36: Pregunta 18

Los colaboradores toman atribuciones para mejorar la productividad, pues son competentes.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	5	11,6	11,6	11,6
Casi Siempre	11	25,6	25,6	37,2
A veces	27	62,8	62,8	100,0
Total	43	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

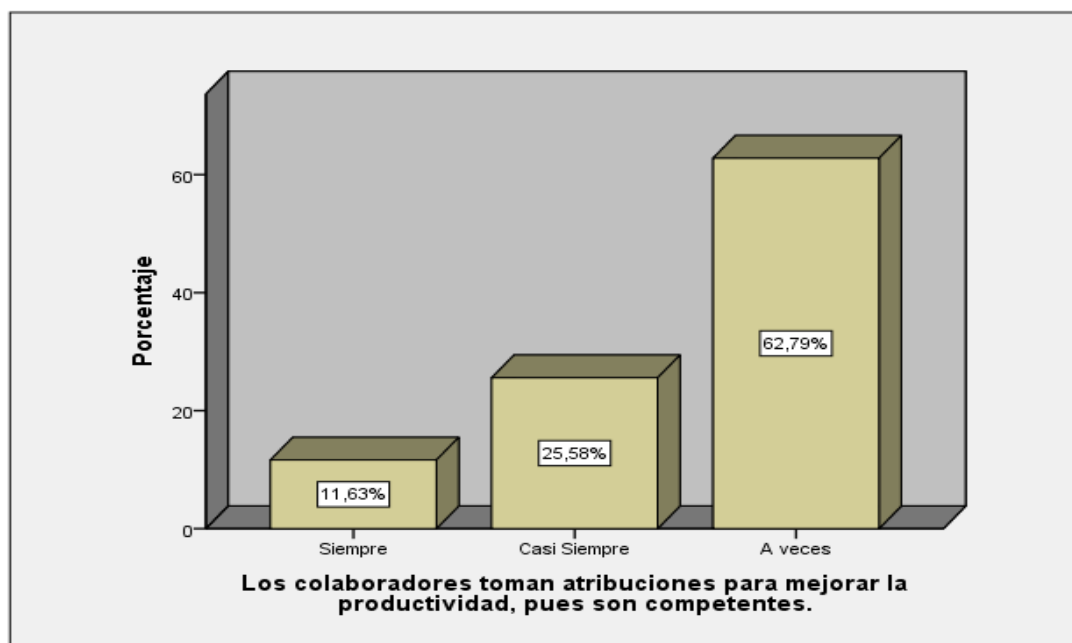


Gráfico 18. Fuente: Elaboración propia

En el gráfico N° 18 se observa el 62,79% de los colaboradores a veces toman atribuciones para mejorar la productividad, pues son competentes, y el 25,58% casi siempre y el 11,63% mencionan que siempre. Todo colaborador para tener mayor productividad tiene que ser competente con respecto a las tareas que se le encomienda.

EFICIENCIA: RECURSOS PROGRAMADOS

Tabla 38.Pregunta 20

La necesidad de recursos humanos y material es entendida por la gerencia ante el incremento de la demanda en el servicio.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi Siempre	13	30,2	30,2	30,2
A veces	30	69,8	69,8	100,0
Total	43	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

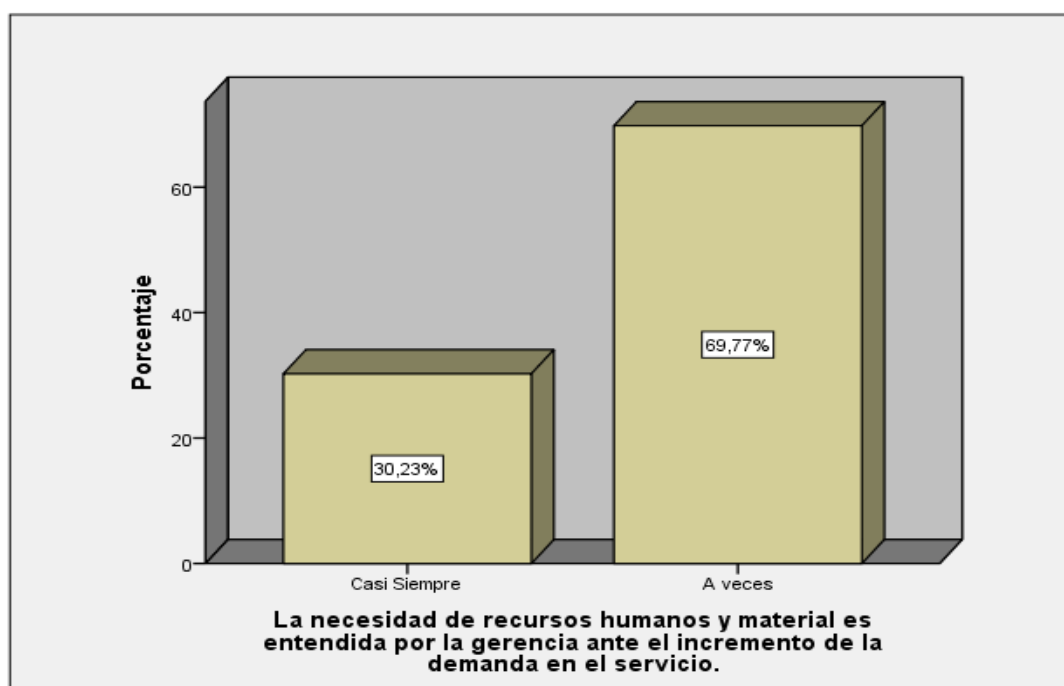


Gráfico 20 .Fuente: Elaboración propia

En el gráfico N° 20 se observa el 69,77% de los colaboradores a veces la necesidad de recursos humanos y material es entendida por la gerencia ante el incremento de la demanda en el servicio y el 30,23% mencionan casi siempre.

EFICIENCIA: INSUMOS UTILIZADOS

Tabla 39. Pregunta Nº 21

Se dota de insumos a los colaboradores para el buen desarrollo de sus competencias.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi Siempre	16	37,2	37,2	37,2
A veces	27	62,8	62,8	100,0
Total	43	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

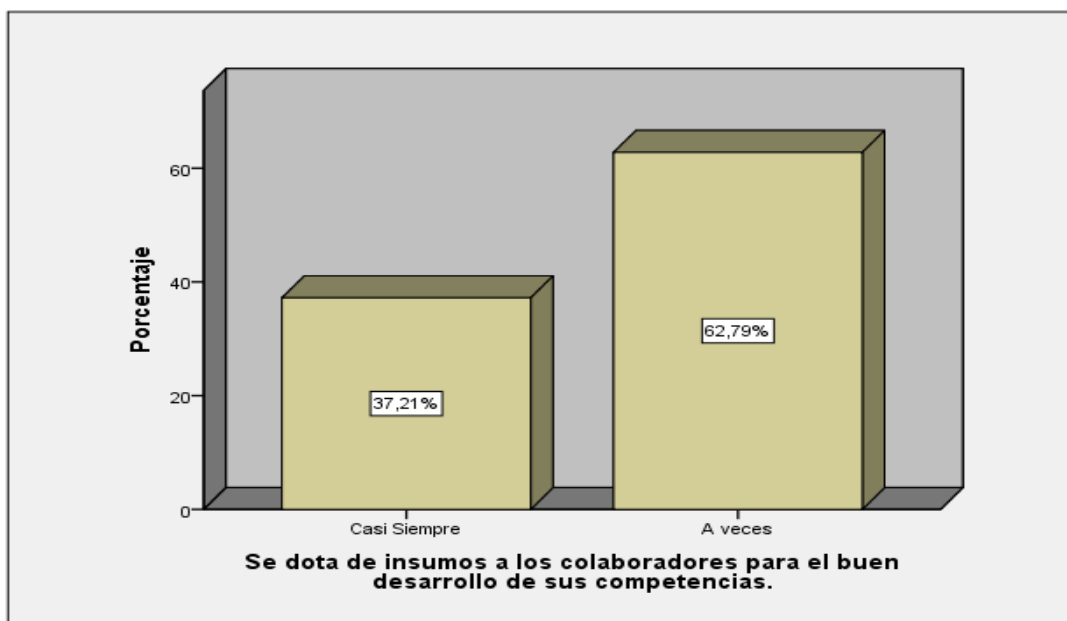


Gráfico 21. Fuente: Elaboración propia

En el gráfico Nº 21 se observa el 62.79% de los colaboradores a veces se dota insumos para el buen desarrollo de sus competencias y el 37.21 casi siempre, tenemos una gran dificultad los insumos no está utilizando eficientemente.

EFICIENCIA: INSUMOS UTILIZADOS

Tabla 40.Pregunta N° 22

Los tiempos que se emplean para el cumplimiento de tareas es coherente a la jornada laboral.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi Siempre	12	27,9	27,9	27,9
A veces	31	72,1	72,1	100,0
Total	43	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

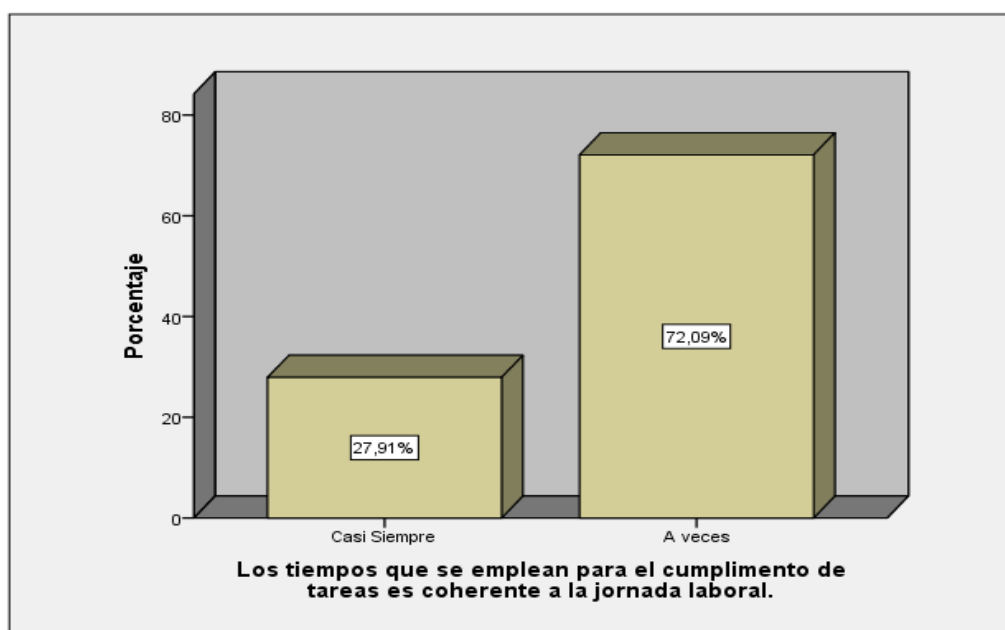


Gráfico 22.Fuente: Elaboración propia

En el gráfico N° 22 se obtiene como resultado el 72.09% de los colaboradores a veces los tiempos que se emplean para el cumplimiento de las tareas es coherente a la jornada laboral y el 27,91% casi siempre, la dificultad muestra que las tareas no se están cumpliendo en los tiempos específicos.

EFICIENCIA: BUEN USO DE RECURSOS

Tabla 41.Pregunta N° 23

Los colaboradores poseen las competencias ideales pues optimizan los recursos proporcionados.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi Siempre	12	27,9	27,9	27,9
A veces	31	72,1	72,1	100,0
Total	43	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

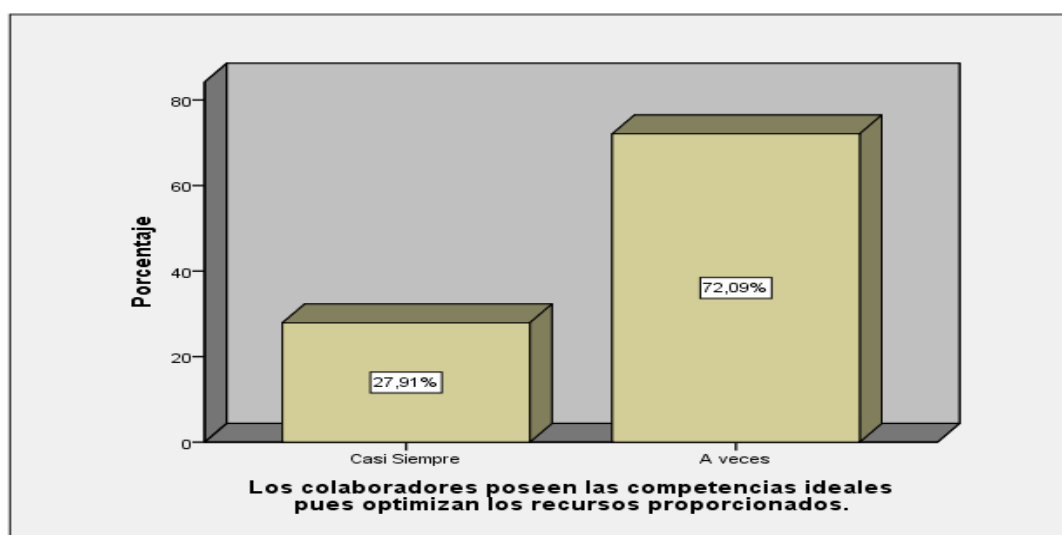


Gráfico 23 Fuente: Elaboración propia

En el gráfico N° 23 se observa el 72.09% de los colaboradores a veces poseen las competencias ideales, pues optimizan los recursos proporcionados y el 27.91% casi siempre. Como resultado tenemos el mal uso y optimización de los recursos proporcionados.

EFICACIA: PRODUCTOS LOGRADOS

Tabla 43.Pregunta N° 25

Los colaboradores trabajan por objetivos y sus resultados de mejora generan recompensa.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	3	7,0	7,0	7,0
Casi Siempre	8	18,6	18,6	25,6
A veces	32	74,4	74,4	100,0
Total	43	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

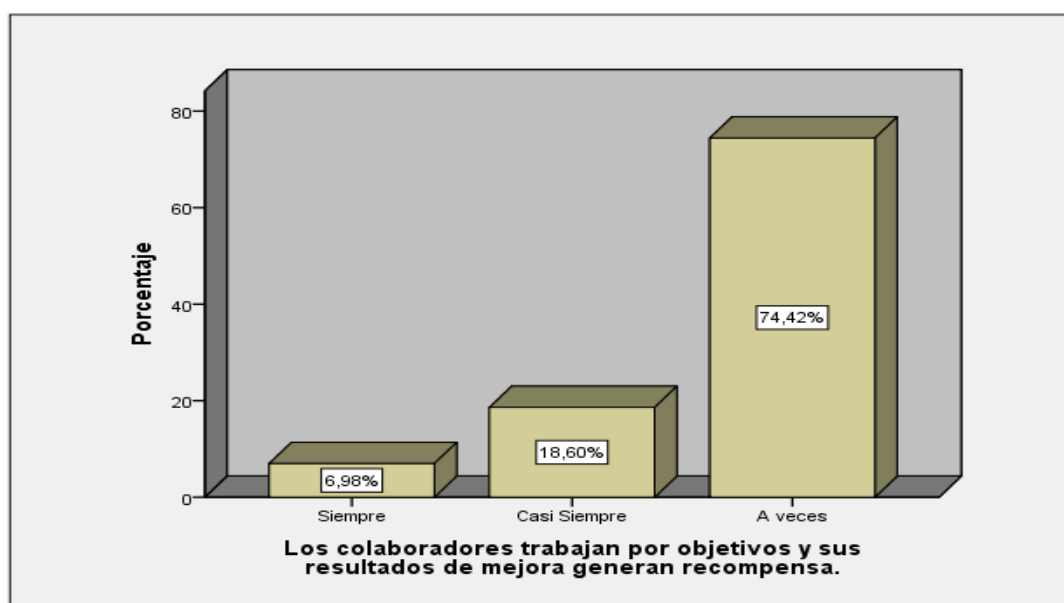


Gráfico 25.Fuente: Elaboración propia

En el gráfico N° 25 se obtiene como resultado el 74.42% de los colaboradores a veces trabajan con objetividad y sus resultados de mejora generan recompensa, y el 18.60% casi siempre y el 6.98% siempre. No se está recompensando los objetivos logrados el colaborador.

EFICACIA: METAS FIJADAS

Tabla 44.Pregunta N° 26

En temporadas de alta demanda se incrementa las metas y los colaboradores poseen las competencias para abastecerse en la atención.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	1	2,3	2,3	2,3
Casi Siempre	20	46,5	46,5	48,8
A veces	22	51,2	51,2	100,0
Total	43	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

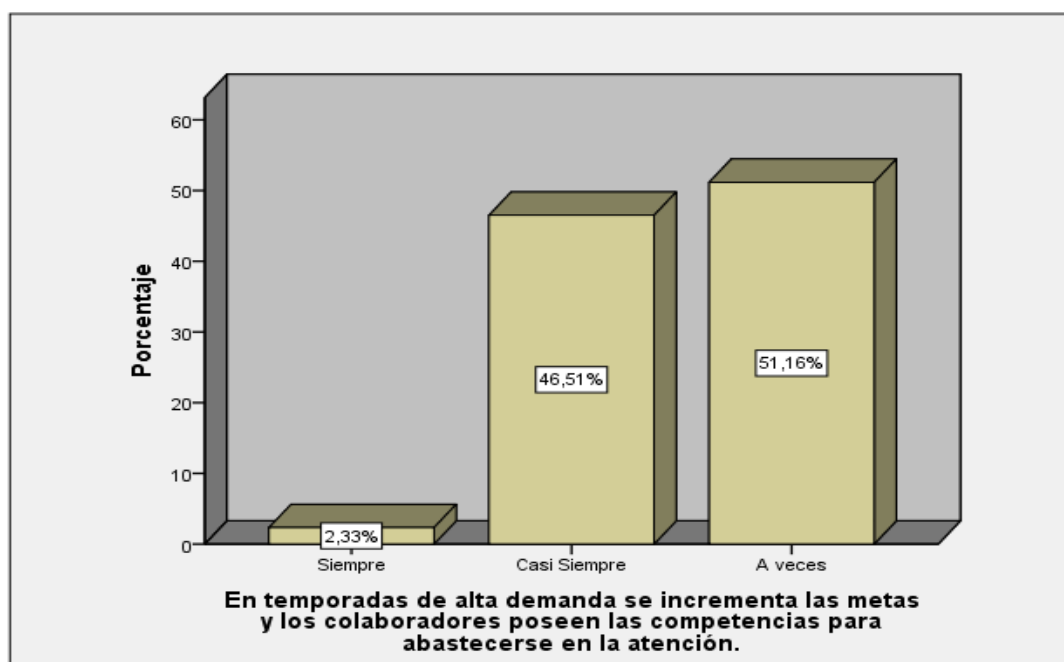


Gráfico 26.Fuente: Elaboración propia

En el gráfico N° 26 se observa el 51.16% de los colaboradores a veces en temporadas de alta demanda se incrementa las metas y los colaboradores poseen las competencias para abastecerse en la atención. Carece de falta de competencia de los colaboradores para lograr las metas fijadas.

EFICACIA: METAS FIJADAS

Tabla 45. Pregunta N° 27

Las metas fijadas a los colaboradores se cumplen pues son coherentes a jornadas laborables y perfil de los colaboradores.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi Siempre	13	30,2	30,2	30,2
A veces	30	69,8	69,8	100,0
Total	43	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

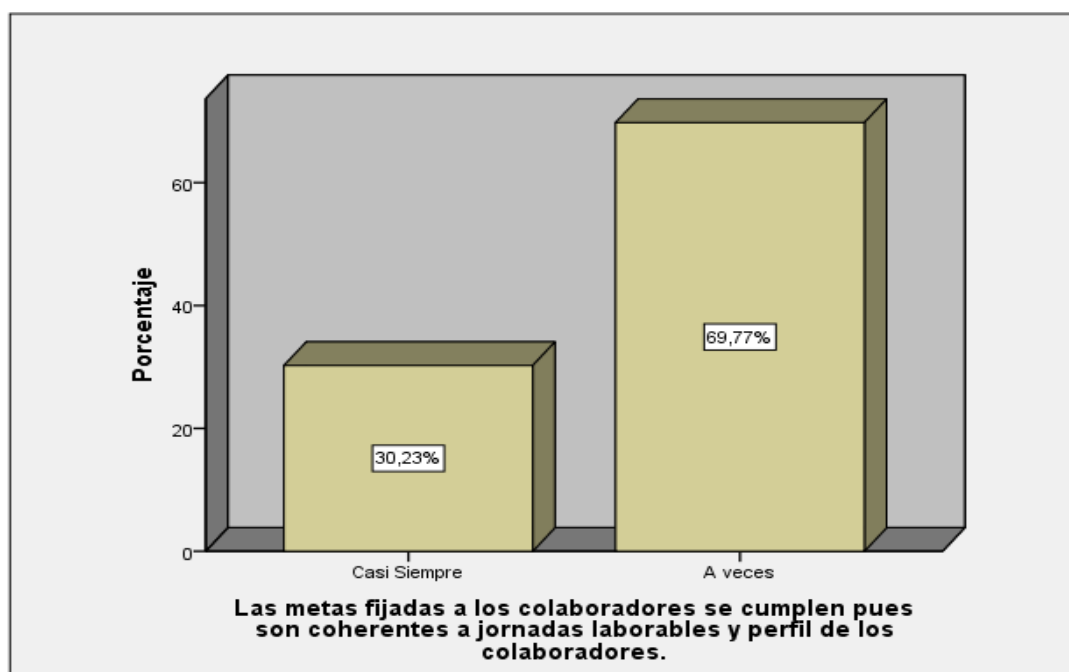


Gráfico 27. Fuente: Elaboración propia

En el gráfico N° 27 se observa el 69,77% de los colaboradores que a veces las metas fijadas se cumplen pues son coherentes a jornadas laborales y perfil de los colaboradores, por ende no se está cumpliendo las metas fijadas por los colaboradores.

EFICACIA: BUEN RESULTADO

Tabla 46. Pregunta N° 28

El cumplimiento de los tiempos en los procesos es una constante por la buena gestión de los procesos de competencia laboral.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi Nunca	22	51,2	51,2	51,2
Nunca	21	48,8	48,8	100,0
Total	43	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

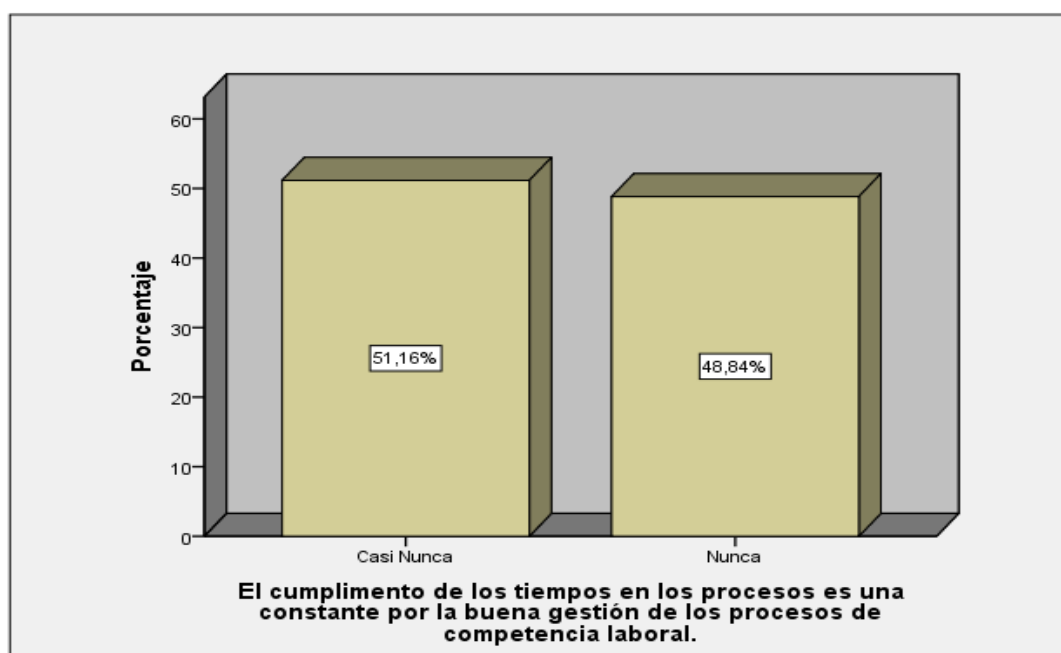


Gráfico 28. Fuente: Elaboración propia

En el gráfico N° 28 se observa el 48.84% de los colaboradores a veces el cumplimiento de los tiempos en los procesos es una constante por la buena gestión de los procesos de competencia laboral y el 51.16% mencionan que casi nunca. Tenemos a la luz que no está cumpliendo con la buena gestión de los procesos y buen resultado.

EFFECTIVIDAD: PERIODO DEFINIDO

Tabla 48.Pregunta N° 30

Los colaboradores cumplen con las metas trazadas en un periodo definido.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	4	9,3	9,3	9,3
Casi Nunca	19	44,2	44,2	53,5
A veces	20	46,5	46,5	100,0
Total	43	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

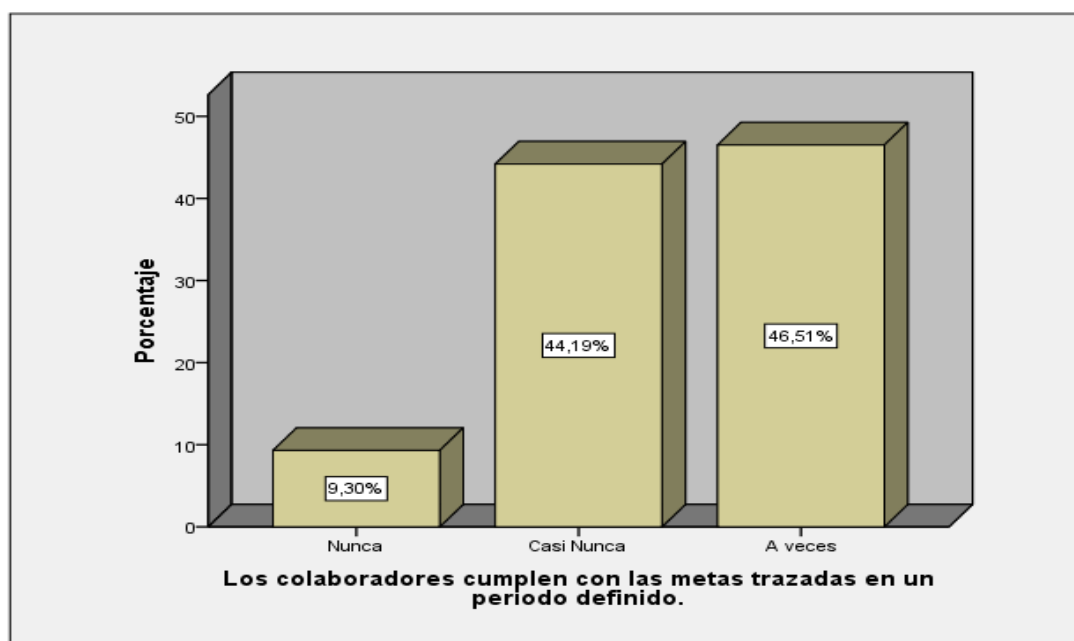


Gráfico 30. Fuente: Elaboración propia

En el gráfico N° 30 se observa el 46.51% de los colaboradores menciona que a veces los colaboradores cumplen metas trazadas en un periodo definido y el 44.19% casi nunca y el 9.30% nunca, no está realizando las metas trazadas con efectividad.

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres:..... GONZALEZ MONCADA TERESA
 1.2. Cargo e institución donde labora:..... DOCENTE
 1.3. Especialidad o línea de investigación:.....
 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación:.....
 1.5. Autor(A) de Instrumento:.....

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.										/			
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.										/			
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.										/			
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.										/			
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales										/			
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la Hipótesis.										/			
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.										/			
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis, variables e indicadores.										/			
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.										/			
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.										/			

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

X

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

85 %

Lima, 10 DE OCTUBRE del 2018

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI No..... Telf:.....

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: DÍAZ WILSON PAUL ELIAS
 1.2. Cargo e institución donde labora: DOCENTE UCY
 1.3. Especialidad o línea de investigación:.....
 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación:.....
 1.5. Autor(A) de Instrumento:.....

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.										/			
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.										/			
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.										/			
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.										/			
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales										/			
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la Hipótesis.										/			
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.										/			
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis, variables e indicadores.										/			
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.										/			
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.										/			

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

x

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

85 %

Lima, 10 octubre del 201 0


FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI No. 7826485 Telf. 949259196

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: CARRANZA ESTELA TEODORO
 1.2. Cargo e institución donde labora: COORDINADORA ACADÉMICA ET ADMINISTRATIVA
 1.3. Especialidad o línea de investigación: MARKETING
 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación:.....
 1.5. Autor(A) de Instrumento:.....

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.													
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.													
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.													
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.													
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales													
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la Hipótesis.													
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.													
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis, variables e indicadores.													
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.													
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.													

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

X

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

85 %

Lima, 10 DE OCTUBRE del 2018

[Firma manuscrita]

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE .

DNI No. 08074405 Telf: 998974763

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres: Zavala Alfaro Fanny
 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente tiempo completo
 1.3. Especialidad o línea de investigación: Economista
 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación:

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.											/		
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.											/		
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.											/		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.											/		
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales											/		
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la Hipótesis.											/		
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.											/		
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis, variables e indicadores.											/		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.											/		
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.											/		

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD


- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

/
-

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

87.5 %

Lima, 10 DE OCTUBRE del 2018


FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI No. 07356295 Telf. 950972945