



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**Comportamiento Organizacional y Competencia Laboral en una
empresa de servicio, Ecuador, 2021.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Administración de Negocios - MBA

AUTOR:

Dominguez Cedeño Anderson Fidel (ORCID: [0000-0002-2071-0494](https://orcid.org/0000-0002-2071-0494))

ASESOR:

Mg. Zuñiga Castillo, Arturo Jaime (ORCID: [0000-0003-1241-2785](https://orcid.org/0000-0003-1241-2785))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias funcionales

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios por haberme dado la fuerza necesaria para continuar y lograr mis objetivos; y a mis padres, Margarita y Fidel por su amor incondicional.

Agradecimiento

A Dios, por estar vivo y hacer posible que cumpla mis metas, a mi familia por el apoyo y entendimiento, así como a todos mis maestros por el apoyo brindado en la obtención de este logro. A todos ellos les digo MUCHAS GRACIAS.

Índice de contenidos

Dedicatoria	i
Agradecimiento	ii
Índice de contenidos	iii
Índice de Tablas	iv
Resumen	v
Abstract	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Métodos de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS	19
4.1. Resultados descriptivos	19
4.2. Resultados Inferenciales.....	23
V. DISCUSIÓN.....	27
VI. CONCLUSIONES.....	31
VII. RECOMENDACIONES.....	32
VIII. REFERENCIAS	33
ANEXOS.....	39
Anexo 1: Matriz de Operacionalización de variables	39
Anexo 2: Matriz de Consistencia.....	41
Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos	42
Anexo 4. Validación de instrumentos	44
Anexo 5. V de Aiken	53
Anexo 6. Alfa de Cronbach	54
Anexo 7. Procesamiento de información.....	55

Índice de Tablas

Tabla 1 Contingencia, Comportamiento Organizacional * Competencia Laboral	19
Tabla 2 Contingencia, Comportamiento Organizacional * Motivos o Impulsos	20
Tabla 3 Contingencia, Comportamiento Organizacional * Habilidad	21
Tabla 4 Contingencia Comportamiento Organizacional * Conocimiento	22
Tabla 5 Correlación entre Comportamiento Organizacional y Competencia Laboral	23
Tabla 6 Correlación entre Comportamiento Organizacional y Motivos o Impulsos.....	24
Tabla 7 Correlación entre Comportamiento Organizacional y Habilidad	25
Tabla 8 Correlación entre Comportamiento Organizacional y Conocimiento	26

Resumen

La investigación presentada tuvo como objetivo principal, la determinación de la relación que existe entre el Comportamiento Organizacional y la Competencia Laboral en una empresa de servicios de internet en Ecuador, 2021. Fue de tipo no experimental utilizando el diseño de correlación de corte transversal la cual presento la recolección de información en un periodo de tiempo determinado. La población estuvo constituida por 53 trabajadores de la empresa de servicios de internet, y la muestra estuvo conformada por la población total de la empresa. Se utilizó la técnica de la encuesta el cual estuvo conformado por dos instrumentos uno para Comportamiento Organizacional y uno para Competencia Laboral con 20 preguntas cada uno. Para el procesamiento y análisis de datos fue utilizada la estadística descriptiva, presentando los resultados mediante tablas y figuras, además fue utilizada la estadística inferencial para la respectiva prueba y comprobación de las hipótesis planteadas.

Los resultados determinaron la existencia de una correlación importante entre el comportamiento organizacional y la competencia laboral en el personal de una empresa de servicios de internet, Ecuador, 2021. Lo cual refleja mediante el Tau b de Kendall cuyo p-valor es = 0.614. Frente a un p-valor = 0.000 < 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula, aceptando la alterna.

Palabras clave: Comportamiento Organizacional, Competencia Laboral, Relación.

Abstract

The main objective of the research presented was to determine the relationship between Organizational Behavior and Labor Competence in an internet service company in Ecuador, 2021.

The research was of a non-experimental type using the cross-sectional correlational design which had the collection of information in a determined period of time. The population consisted of 53 workers from the internet services company, and the sample was made up of the total population of the company. The survey technique was used, which consisted of two instruments, one for Organizational Behavior and one for Labor Competence with 20 questions each. Descriptive statistics were used for data processing and analysis, presenting the results through tables and figures, in addition inferential statistics was used for the respective test and verification of the hypotheses raised.

The results determined the existence of a significant correlation between organizational behavior and job competence in the workers of an internet service company, Ecuador, 2021. This is reflected by Kendall's Tau b whose p-value is = 0.614. Against a p-value = 0.000 <0.05, the null hypothesis is rejected and the alternate is accepted.

Keywords: Organizational Behavior, Job Competence, Relationship

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día el objetivo principal de las organizaciones es mantener un crecimiento sostenible el cual les permita permanecer dentro del mercado gracias a la competitividad que estas tengan frente a sus adversarios. El Comportamiento Organizacional es un factor clave para alcanzar los objetivos en todas las organizaciones, el cual trata de actitudes y acciones individuales o en conjunto, resultando de la interacción constante de los mismos. Por consiguiente, en cómo dichos factores influyen en la competencia que cada trabajador desarrolla en su puesto de trabajo. El CO para Chiavenato (2009) “estudia a las personas y los grupos que actúan en las organizaciones, y se ocupa de la influencia que todos ejercen en las organizaciones y de las influencias que las organizaciones ejercen sobre ellos” (Hurtado Villavicencio, 2017).

Dando como resultado el nacimiento de nuevos conceptos e investigaciones sobre el Comportamiento Organizacional, las cuales buscan conocer el grado de relevancia que presentan de forma individual, de acuerdo al ambiente y la competencia laboral en que estos desempeñan sus actividades.

El siguiente autor menciona que las “competencias laborales se están convirtiendo en una estrategia y herramienta que bien aprovechada garantizará muchos beneficios para cualquier institución, sin importar el tamaño o naturaleza de la misma” (Herrea, 2015, p.14). Debido a esto las empresas se preocupan por mejorar los ambientes laborales para el mejor desempeño y mayor desenvolvimiento de cada uno de los trabajadores, de esta manera alcanzar mejores niveles de eficiencia y eficacia óptimos en todos los procesos en los cuales la empresa incurre.

La tesis presentada es una investigación sobre la relación que poseen los individuos en las actividades que realizan, las cuales se presentan en el Comportamiento Organizacional y Competencia Laboral de una empresa dedicada a proveer servicios de internet en Ecuador. Empresas como estas, que llevan poco tiempo en el mercado se caracterizan por el desconocimiento sobre la incorporación de estrategias y de métodos que ayuden a mejorar sus operaciones, por la que sus dueños llegan a desempeñar el papel de gerente y operaciones administrativas los

cuales juegan en contra ya que no se cuenta con métodos que evidencien la relación entre Comportamiento Organizacional a nivel individual y Competencia Laboral de los trabajadores, lo que representa un problema constante, al desconocer en qué se está fallando y poder dar soluciones oportunas a dichas situaciones desfavorables para la empresa.

Siendo muchas veces la causa de que las empresas no cumplen con los objetivos en los plazos establecidos, los cuales son brindar un servicio de calidad, evidenciando constantemente inconvenientes en el nivel individual, el cual no permite conocer cuan productivo es un trabajador e identificar cuál de ellos es más productivo y cuales están presentando problemas en cuanto refiere a productividad. Los cuales se caracterizan muchas veces por factores como problemas personales, familiares, desmotivación laboral o muchas veces el ambiente en el que se desempeñan las funciones no son del todo favorables y esto juega un papel fundamental para el desempeño bien encaminado para la empresa.

En la provincia de Manabí es común que existan este tipo de inconvenientes en empresas dedicadas a proveer servicios de internet, al no aplicar un monitoreo constante de las variables Comportamiento Organizacional (CO) y Competencia Laboral y poder conocer el grado de relación que existe entre ellas y así poder determinar si esta es la razón por la cual se presentan situaciones que estén perjudicando a la empresa. Por esta razón es fundamental aplicar métodos de evaluación y de esta manera conocer el nivel de personalidad y motivación que existe entre los colaboradores, las actitudes y el nivel de conocimiento al realizar las tareas encomendadas, conocer si hay buena comunicación y saber si el ambiente en que se realizan las actividades son las óptimas. Ante la problemática antes expuesta se plantea las siguientes preguntas:

¿Cuál es el nivel de relación entre Comportamiento Organizacional y Competencia Laboral en una empresa de servicio, Ecuador, 2021?.

¿Cuál es el nivel de relación entre Comportamiento Organizacional y motivos e impulsos, habilidad y conocimiento en una empresa de servicio, Ecuador, 2021?.

La investigación presentada tuvo relevancia significativa ya que ayudó a conocer la relación que existe entre el comportamiento organizacional y la competencia laboral en la empresa proveedora de servicios de internet. Justificándola teóricamente ya que orientó al investigador a revisar conceptualizaciones enfocadas en estudios realizados, las cuales dieron argumento para su aplicabilidad, y la relación importante que existe sobre las variables estudiadas, la cual contribuyó a la generación de un conocimiento teórico científico de la competencia laboral y comportamiento organizacional en base a los resultados de la investigación.

Desde la perspectiva práctica tuvo gran relevancia porque benefició a la empresa proveedora de servicios de internet, permitiéndole conocer la relación existente entre las dos variables a estudiar al momento de realizar sus operaciones.

El beneficio social fue de gran beneficio tanto para directivos, trabajadores y clientes ya que cada uno de los involucrados ya sea directa o indirectamente obtuvo beneficios en lo que se refiere a mejor desempeño y mejor desenvolvimiento en las tareas asignadas. Por otra parte, la empresa pudo identificar sus debilidades, el cual le permitió tener una perspectiva clara de la manera en cómo superar dichos problemas ayudando de forma óptima a mejorar de la productividad empresarial y de esta manera seguir siendo competitivos en el mercado.

De esta manera se planteó la hipótesis general en el presente estudio: Existe relación significativa entre Comportamiento organizacional y Competencia laboral en una empresa de servicio, Ecuador, 2021.

Las hipótesis específicas fueron: Existe relación significativa entre Comportamiento organizacional y habilidad, motivos o impulsos y conocimiento, en una empresa de servicio, Ecuador, 2021.

De esta manera se dio a la formulación del objetivo general: Determinar el nivel de relación entre comportamiento organizacional y competencia laboral en una empresa de servicio, Ecuador, 2021.

Como objetivos específicos para cumplir con el general son: Determinar el nivel de relación entre comportamiento organizacional y habilidad, motivos o impulsos, y conocimiento en una empresa de servicio, Ecuador, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Antecedentes internacionales

Velazco (2017) en la tesis de competencia laboral y el clima organizacional en EsSalud- Lima año 2015, con el objetivo principal de determinar la relación entre competencia laboral y clima organizacional en EsSalud. Nivel de investigación descriptivo y el diseño descriptivo correlacional y su enfoque cuantitativo. Ciento treinta trabajadores conformaron la muestra a los cuales se les aplicó dos cuestionarios. Concluyendo que la investigación tuvo un alto índice de relación entre las dos variables estudiadas, para la primera dando el 0,908 y la segunda un 0,902 de relación.

Ormachea (2018) en la tesis de comportamiento organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de radio Salkantay Cusco-2018, buscó determinar la relación entre las dos variables objeto de estudio en sus trabajadores. Investigación de tipo básica y diseño correlacional descriptivo y su muestra la conformaron treinta y cuatro personas de un total de la población de cuarenta. Para su desarrollo se aplicaron técnicas como la encuesta e instrumentos validados por expertos como resultados con la prueba de Rho de Spearman 0,531 lo que demuestra que las variables estudiadas demostraron relación directa.

Ormeño (2017) en una investigación presentada con nombre comportamiento organizacional y motivación de trabajadores de ginecoobstetricia en San José de Chincha, cuyo objetivo principal es la determinación de la relación en el comportamiento organizacional y la motivación teniendo como diseño no experimental de corte transversal correlacional, su población estuvo constituida de cuarenta trabajadores con un estudio ordinal Likert de treinta y seis preguntas dando como resultado promedio de 0,543 indicando una relación moderada.

Pinedo (2018) en el trabajo de investigación titulado competencia laboral y desempeño laboral en trabajadores del municipio provincial de Lamas, con objetivo de determinar la relación entre competencia laboral y el desempeño laboral. Con metodología cuantitativa, descriptiva correlacional trasversal con una muestra de

157 personas, concluyendo en que el nivel relacional es considerable, cuyo valor del coeficiente Pearson fue 0,725.

Desde una perspectiva distinta se toma como referencia la investigación con nombre “Comportamiento organizacional en la gestión educativa 2020...cuyo objetivo es la caracterización del comportamiento organizacional en la mejora de la gestión educativa... empleando como métodos importantes como el descriptivo con revisión sistemática, indagando en bases de datos relacionados...como conclusión que la gestión es deficiente a la hora de analizar el comportamiento organizacional ya que tanto usuarios internos como externos no se sienten satisfechos con el servicio que se brinda” (Vásquez y Delgado, 2020).

Antecedentes nacionales

Mariño (2019) en su tema, diseño organizacional y su relación con el desempeño laboral en empleados de radio Ambato 930 AM cuyo objetivo principal fue diseñar un diseño de gestión estratégica por resultados, con enfoque cualitativo mediante la observación directa, esta investigación fue de tipo descriptiva, explicativa, correlacional teniendo como población cuarenta trabajadores de la radio objeto de estudio. Concluyendo en que no existe relación entre las variables demostrando con resultados de un 48% para la primera variable y un 45% para la segunda variable objeto de estudio.

González y Ormaza (2011) en la tesis presentada como determinación de la correlación estadística entre las variables del comportamiento organizacional en la cooperativa de producción agropecuaria Chone Ltda. El objetivo fue la determinación relacional entre dichas variables, el tipo de esta investigación fue bibliográfica, de campo y los métodos empleados fueron el inductivo, deductivo y el método de expertos cuya muestra fue de 9 trabajadores. Mediante los análisis realizados y partiendo del paquete estadístico SPSS se obtuvo como resultado de coeficiente Pearson 0,595 demostrando que existe relación moderada entre las variables estudiadas en esta investigación.

En una publicación de (Bravo et al., 2017) en su artículo sobre el “procedimiento para el estudio del Comportamiento Organizacional...cuyo objetivo

principal es la elaboración de un método que estudie el comportamiento en las organizaciones, que integran las variables dirigidas a las organizaciones a estudiar...esta investigación utilizó varios métodos como el: inductivo y deductivo, check list, método de expertos, análisis, síntesis y clasificación de clases, la cual tuvo apoyo importante de aplicaciones informática además, menciona la propuesta de dicho procedimiento permite la realización de estudios de CO con integración de variables, otra parte, la aplicación de este procedimiento seguido les permitió conocer cualidades esenciales en la empresa objeto de estudio”.

Ormaza y Panta (2017) en su investigación realizada con nombre correlación entre variables del comportamiento organizacional REYVER S.A. Cuyo objetivo fue la determinación correlacional estadística entre las variables, empleando métodos como el inductivo y deductivo además del empleo del método de expertos, se consideró a toda la población para el estudio ya que era un número reducido de trabajadores y por ende no se aplicó muestra, aplicando técnicas como la observación, entrevista y encuesta. Al establecer la correlación estadística determinando que no existía relación con la motivación y la satisfacción teniendo una tendencia negativa.

En una reciente investigación de Granda (2020) titulada, estudio del comportamiento organizacional frente a la pandemia covid-19 en una empresa de servicios de belleza de la ciudad de Guayaquil. El objetivo fue la caracterización de las variables del comportamiento organizacional, metodológicamente se trabajaron algunas variables relacionadas al CO: liderazgo, comunicación interna, toma de decisiones, cultura organizacional, clima organizacional y riesgos laborales, con el fin de realizar un estudio apropiado, con enfoque cuali-cuantitativo aplicando encuesta y entrevista, como resultados se logró evidenciar que no existía buena comunicación.

El Comportamiento Organizacional este autor lo define como el “campo que trata sobre el comportamiento de las individuos, es decir temas como personalidad, actitudes, aprendizaje, y motivación” (Chiavenato, 2009, p26). “campo de estudio en el que se investiga el impacto que individuos, grupos y estructuras tienen en la conducta dentro de las organizaciones, con la finalidad de aplicar estos conocimientos a la mejora de la eficacia de las organizaciones” (Rejes, 2020 p,2).

El Comportamiento Organizacional, son los comportamientos personales de manera rutinaria cada vez que interactúan entre ellos, así mismo como el lenguaje utilizado entre ellos los que forma parte de la cultura y el desenvolvimiento al que pertenecen los miembros de la organización Ferrer Dávalos (2018) haciendo énfasis en la interacción constante entre las personas y la influencia que pueden generar en las organizaciones Ñaña Baquerizo (2017 p.14). Favoreciendo a la colaboración entre empleados lo que ayuda a la eficiencia de la organización, implicando la disposición favorable por parte de los empleados (Arredondo et al., 2018 p.114).

Campos et al., (2016) menciona que el Comportamiento Organizacional ha sido razón de muchos estudios con el pasar del tiempo ya que trata de cómo actúan las personas y la afectación que esto produce en los individuos y grupos ya que el objetivo principal es alcanzar la eficacia empresarial. Por otra parte según lo manifiesta León y Vargas (2019) su importancia radica en el estudio actitudinal de las personas dentro del ambiente laboral, convirtiéndola en una herramienta fundamental para el logro de los objetivos (p.9).

Las metas de la variable comportamiento organizacional descritas por Aira (2016) y Amoros (n.d. p.6) coinciden en su apreciación y mencionan que son cuatro y las describen a continuación: describir de manera sistémica el modo en que se desempeñan las personas en condiciones cotidianas, comprender por qué el comportamiento de las personas, predecir anticipa como podría ser el comportamiento de los empleados y el control el cual promueve ciertas habilidades humanísticas en el rol laboral.

Castillo (2019) menciona que las variables dependiente comportamiento organizacional, es el modo en que se realizan las acciones determinando el rendimiento óptimo, basados en el estudio psicosocial y actitudinal de las personas participantes de las actividades en las organizaciones. Por otra parte, la variable independiente, son la esquematización de manera global del funcionamiento óptimo de una empresa, partiendo desde lo más pequeño hasta alcanzar el punto más grande dentro de una estructura jerárquica relacionándose entre sí y conocer el comportamiento existente entre ellas.

El comportamiento organizacional en las empresas juega un rol fundamental en las empresas, siendo este el canal de entendimiento de todos los individuos que se desempeñan en ellas sean estas: (grupales o individuales), las cuales encaminan las relaciones y el arduo trabajo para alcanzar las metas propuestas (Aira, 2016, p.101). En su estudio Sevilla (2018) menciona que se trabaja con individuos de manera grupal o individual y cada uno de ellos presenta comportamientos diferentes, implicando factores diferentes como: económicos, sociales y familiares.

Existen varias dimensiones en lo que se refiere a comportamiento organizacional, pero en un modelo mencionado por Chiavenato, (2009) se adaptaran cuatro dimensiones mencionadas a continuación: personalidad, actitudes, aprendizaje, y motivación.

A continuación, se plantean las siguientes dimensiones en base a la perspectiva científica de varios autores a través de investigaciones:

Personalidad: básicamente es el comportamiento constante que presentan las personas a la hora de enfrentarse a diferentes situaciones (Chiavenato, 2009). son patrones, disposiciones o tendencias de la persona a comportarse, relacionarse y pensar sobre el entorno en que se desenvuelve el individuo, poniendo en manifiesto una amplia de contextos sociales y personales (Llopis et al., 2018).

Actitudes: tendencia o predisposición adquirida de las experiencias de las personas, lo que encamina a los individuos a reaccionar de forma determinada el estar presente a personas o situaciones determinadas (Sanhueza et al., 2014). Estas son cambiantes de generación en generación, existiendo menos predisposición en aceptar a ciegas ordenes de nuestros superiores (Chiavenato, 2009).

Motivación: gobierna opciones entre los comportamiento de los participantes, los cuales perciben las consecuencias de las opiniones lo que representa una cadena entre medios y fines (Chiavenato, 2009). Por otra parte Bravo et al., (2020) la describe como las fuerzas psicológicas que tienen origen en el interior del ser humano, las cuales determinan dirección, esfuerzos sometidos a

presiones en la que los individuos están expuestos interactuando con valores, intereses, metas, de acuerdo al entorno de trabajo.

Aprendizaje: para Chiavenato (2009) el aprendizaje significa los cambios o modificaciones de forma constante de la conducta de cada individuo en base a la experiencia. Por otra parte se menciona que es proceso de cambio derivado de acciones concretas de forma relativa con el pasar del tiempo, emergiendo como una disciplina donde se destacan componentes como memoria, atención, retención y afectividad (Scorsolini, 2019).

Según Calzado et al., (2016) dentro de las competencias organizacionales están: “orientación de calidad, orientación al cliente, innovación, trabajo en equipo, compromiso, integración, formación de aprendizaje permanente, comunicación, preservación del medio ambiente” (p.79), es recomendable lograr la distinción entre ellas y aplicarse al concepto de competencia (Bazurto y Zambrano, 2021).

Para Herrea (2015) la Competencia Laboral son las capacidades que presentan las personas en el desempeño de los diferentes contextos de la vida cotidiana y basado en los requerimientos de las funciones que requiere un puesto laboral. Para tener una noción más clara Mayorga et al., (2018) autor menciona que las competencias están compuestas de habilidades, conocimientos, actitudes y comprensión.

Mediante la conceptualización sobre los estudios organizacionales este autor menciona que son el resultante de la inmersión de disciplinas como humanística, sociológica, histórica, psicológica, antropológica entre otras las cuales cada una de ella estudian fenómenos que sobrepasan o salen del alcance de la administración organizacional (Pérez y Guzmán, 2015 p. 106).

Las competencias transversales u organizacionales se responsabilizan en el autodesarrollo, aplicación de protocolos, lenguajes, lógicas en procesos, lo que implica tener conciencia en los impactos de las relaciones y la integridad de la institución (CLAD, 2016 p.21). Las competencias transversales u organizacionales se responsabilizan en el autodesarrollo, aplicación de protocolos, lenguajes, lógicas

en procesos, lo que implica tener conciencia en los impactos de las relaciones y la integridad de la institución (CLAD, 2016 p.21).

Calzado et al., (2016) menciona que “un sistema de competencias, que comprende tres niveles establecidos y diferenciados: el nivel organizacional, el de procesos y el de los diferentes cargos. De esa manera se gestiona que el desempeño superior que se logre en los puestos de trabajo...en Cuba ha pasado de ser una clásica administración a una gestión integrada, en la que el centro de interés es el factor humano y sus competencias, en la que todos los procedimientos están totalmente relacionados con un enfoque a procesos” (p.78).

Cative et al., (2017) menciona competencia laboral ha sido un factor clave para el ámbito empresarial, beneficiando a consultores, miembros de dirección realizar propuestas metodológicas para generar mayor productividad mediante la generación de competencias dentro de las empresas, disponiendo de múltiples variantes: personales, laborales, humanas, sociales entre otras. Además se evidencia largas colecciones de clasificaciones referentes a competencias transversales: básicas, genéricas, entre otras (López, 2016 p. 312).

Dentro de los tipos de competencias se encuentra la económica, así lo menciona Sergeeva et al., (2018) mencionando que es la calidad profesional y estas son importantes reflejando la preparación para realizar las actividades de forma profesional.

En una investigación realizada por Villarroel y Bruna (2017) menciona que las competencias a nivel pedagógico intervienen las cognitivas, sociales, personales, de tecnología y comunicacionales jerarquizando según el orden de importancia de cada persona.

En un conglomerado de definiciones Trujillo (2014) define a la variable competencia laboral, como la capacidad productiva que poseen los individuos para un efectivo desempeño de funciones específicas en el ambiente laboral poniendo en práctica experiencia, conocimiento, actitudes, valores, priorizando el razonamiento sistémico a la actividad a realizar. Es la manifestación de la persona

en su rol laboral y del equipo de trabajo con la intención de alcanzar objetivos, situándose en el contexto del bien organizacional (CLAD, 2016, p.7).

Por otro lado Robbins (2009) citado por Velazco (2017) da planteamiento a las siguientes dimensiones para la variable objeto de estudio competencia laboral:

Impulsos o Motivos: o llamada también motivos como dimensión conceptualizada afirma que son los canales que se utilizan para suplir necesidades de las personas, el cual incentiva al comportamiento, la investigación con el fin de identificar objetivos. Los impulsos también forman parte fundamental de la motivación (Arana, 2018). Por otra parte Chiavenato (2009) menciona que impulsos son las necesidades que desarrollamos de forma inconsciente en base se tome control o no en un ambiente determinado.

Conocimiento: dimensión en la que se conceptualiza siendo este el grado de información que se posee y de esta manera comprender la realidad en que se vive dentro de las organizaciones, siendo este el resultado de un proceso constante de aprendizaje (Velazco, 2017). Para Chiavenato (2009) menciona que el conocimiento es la mezcla de experiencia acumulada, de información contextual en las que incurre una persona, lo que le proporciona a las personas nueva información y experiencias.

Habilidad: arte de saber hacer las cosas de manera eficiente, los que se logran con años de práctica, con buenos rendimientos tanto mentales como físicos, siendo este un factor importante para la organización (Velazco, 2017). “Capacidad adquirida para realizar determinada actividad o tarea” (Chiavenato, 2009 p.157).

En el manual de investigación de ciencia, humanística y tecnología Sánchez et al., (2018) cita que la competencia “abarca procesos en donde se encuentran involucrados hábitos, destrezas y habilidades y que tienen en cuenta los componentes saber ser, saber hacer, saber conocer y saber convivir (p.33) buscando aplicar evaluación a las personas con el fin de optimizar el rendimiento productivo de los trabajadores de la empresa (ESAN, 2015).

Existen características que definen a la persona de manera constante, pudiendo ser observadas cada vez que se desempeñe una actividad, con relación al éxito y satisfacción personal, entre estas están: Saber, Saber hacer, Querer hacer, Saber estar, Poder hacer (M. López, n.d.).

III. MÉTODOLÓGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo.

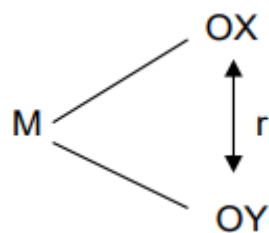
La investigación de tipo básica se realizó bajo lineamientos teóricos con la finalidad de enriquecer los conocimientos con información confiable (Ballena, 2020) dirigido a determinar el nivel de relación entre el comportamiento organizacional y la competencia laboral en una empresa de servicio, Ecuador, 2021.

3.1.2. Diseño de investigación.

Para el desarrollo de la investigación se utilizó el diseño no experimental, basado metodológicamente en la no manipulación de variables de forma directa, sólo las describe y analiza en base a la realidad en las que se encuentren (H. Sánchez et al., 2018), de nivel correlacional, cuya característica principal es medir la relación que existe entre dos variables (Carrera et al., 2019).

La investigación fue de corte transversal o transeccional la cual se midió en un solo periodo de tiempo. Manterola y Otzen (2014) menciona que son mediciones se hacen en una sola ocasión, por lo que no existen períodos de seguimiento

A continuación, se presenta el esquema del modelo que se siguió para el desarrollo de la investigación:



Dónde:

M: Muestra

Ox: Observación de la variable 1

Oy: Observación de la variable 2

R: Relación entre las variables

3.2. Variables y operacionalización

Como se menciona en una investigación presentada por Carballo y Guelmes (2016) las variables cualitativas son aquellas que representan una cualidad o atributo del individuo o el objeto en cuestión. Las variables son de naturaleza cualitativas y se detallan a continuación:

Variable 1: “Comportamiento organizacional (CO) a nivel individual se refiere al estudio de las personas y grupos que actúan en las organizaciones, ocupándose de cómo influyen todos ellos en las organizaciones y como estas influyen en ellos” (Chiavenato, 2009, p26).

La presente investigación estuvo comprendida por el comportamiento organizacional, siendo esta la primer variable objeto de estudio. Así mismo, dicha variable a estudiar se operacionalizó en base a las dimensiones; Personalidad, Actitudes, Motivación y Aprendizaje.

Variable 2: Competencia laboral (CL) es la capacidad por la cual las personas alcanzan objetivos basados en el contexto de la empresa, aplicando destrezas, conocimientos actitudes que se adquieren gracias a la experiencia al realizar actividades ocupacionales que surgen en el área de trabajo (saber, saber hacer, querer hacer). (Jara-Gallo y Cruz-Alayza, 2016).

Así mismo, competencia laboral fue otra de las variables objeto de estudio, cuya operacionalización se realizó en base a las dimensiones; Impulsos, Habilidad y Conocimientos.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población.

Como lo menciona Ventura (2017) población es un conjunto de elementos que poseen características a las cuales se pretende estudiar. La población estuvo constituida por 53 personas trabajadores de una empresa de Ecuador año 2021, de las cuales se subdividieron en grupos: de tiempo completo 10, obreros 22, ocasionales 12, locadores 9, los que fueron tomados en consideración conformando la población elegible.

Los criterios de exclusión se refiere a las características de individuos que pueden alterar los resultados de la investigación (Arias et al., 2016) por esta razón no fueron tomados en cuenta ex trabajadores de la empresa.

3.3.2. Muestra.

Estuvo constituida por el total de la población, lo que significa que fueron tomados en cuenta las 53 de la empresa. No se aplicó muestreo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica

Para la ejecución de la presente investigación se empleó la técnica de la encuesta y de esta manera receptor datos claros con respecto al grupo objeto de estudio. Sánchez et al., (2018) menciona que la técnica en una investigación son procedimientos específicos utilizados en investigaciones para la recolección de datos.

3.4.2. Instrumento

En la evaluación de la variable Comportamiento Organizacional se tomó como referencia al estudio de Chiavenato (2009), el cual estuvo compuesto y adaptado con 20 preguntas de un cuestionario, las cuales evaluaron las dimensiones: personalidad, actitudes, motivación y aprendizaje. La escala de medición fue de tipo Likert ordinal, mediante los valores presentes (5) = Siempre, (4) =Casi siempre, (3) =Algunas veces, (2) =Pocas veces y (1) = Nunca.

Para la evaluación de la variable Competencia Laboral se tomó como referencia el modelo de Velazco (2017) y Chiavenato (2009) adaptándolo y estuvo compuesto de un cuestionario de 20 preguntas con la finalidad de evaluar las siguientes dimensiones: impulsos, habilidad y conocimiento. La escala de medición fue de tipo Likert ordinal, mediante los valores presentes (5) = Siempre, (4) =Casi siempre, (3) =Algunas veces, (2) =Pocas veces y (1) = Nunca.

3.4.3. Validez.

Los instrumentos correspondientes fueron validados en base al juicio de expertos donde se aplicó el coeficiente V de Aiken, dando como resultado 0,88 (Anexo 6). Robles (2018 p.197) menciona que “permite cuantificar la validez de contenido de un instrumento y se aplica como un método lógico de validez cuando se tiene la opinión de expertos sobre la validez de un material evaluativo”.

3.4.4. Confiabilidad.

Para la validación correspondiente de los instrumentos se aplicó Alfa de Cronbach, donde se tuvo como resultado de 9,33% (Anexo 7) para la variable Comportamiento Organizacional, mientras que para Competencia Laboral fue de un 9,23% (Anexo 7). El coeficiente Alpha de Cronbach mide la correlación entre las preguntas que posee un cuestionario por medio de un análisis de perfil en base a las respuestas dadas y a las preguntas, ejecutando una correlación entre las preguntas planteadas (Cascaes et al., 2015).

3.5. Procedimientos

Previo a la aplicación del instrumento se procedió a solicitar una autorización formal a la empresa. Para el desarrollo de la investigación Se interactuó con los trabajadores grupo de estudio el cual estuvieron predispuestos a brindar apoyo al investigador. La aplicación del instrumento se realizó de manera presencial con las medidas de Bio seguridad adecuadas a causa del Covid-19, con el fin de salvaguardar la salud de todos. El tiempo para la aplicación de ambos cuestionarios osciló entre 15 a 20 minutos en una sola jornada (vespertina) al finalizar la jornada laboral diaria.

3.6. Métodos de análisis de datos

For Mohammad (2020) “Kendall’s tau is another measure of concordance between two variables; this measure has been introduced” by (Kendall,1938). Por otra parte para Sagaró y Zamora (2020) “Tau b de Kendall se lo emplea en la comparación de dos rangos cuando se tiene un par de rangos por cada unidad de observación”.

Se utilizó la estadística descriptiva e inferencial para el procesamiento y análisis de los datos con la ayuda del programa estadística SPSS 21. Los datos se encuentran presentados en tablas de frecuencia grupales (Anexo 8) y en tablas de contingencias.

3.7. Aspectos éticos

En un artículo presentado por Cunill et al., (2016) menciona que la ética es la “ciencia del comportamiento humano en relación con los valores y principios morales”. En esta investigación se respetó a los participantes reservando datos personales y/o cargos, además de reservar las respuestas emitidas por cada uno de ellos con el propósito de salvaguardar y evitar causar inconvenientes o malos entendidos dentro de ambiente laboral en el que se desempeñan.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Por medio de las tablas de contingencia presentadas a continuación se muestran resultados obtenidos en la medición de las variables Comportamiento Organizacional y Competencia Laboral.

Tabla 1

*Contingencia, Comportamiento Organizacional * Competencia Laboral*

			Competencia Laboral		Total
			Moderado	Eficiente	
Comportamiento Organizacional	Medio	Recuento	29	3	32
		% del total	54,7%	5,7%	60,4%
	Alto	Recuento	6	15	21
		% del total	11,3%	28,3%	39,6%
Total		Recuento	35	18	53
		% del total	66,0%	34,0%	100,0%

Después de la aplicación respectiva de los instrumentos y mediante la tabulación de los resultados, en la tabla de contingencia 1 se evidencia que, de un total de 53 trabajadores encuestados, 32 (60.4%) consideran que en la empresa se tiene un Comportamiento Organizacional de nivel medio, mientras que 21 conformando el (39.6%) consideran un nivel alto. Además 35 (66.0%) consideran que la empresa tiene una Competencia Laboral moderada, mientras que 18 siendo el (34.0%) consideran un nivel eficiente.

Además, se evidencia que 32 trabajadores encuestados los cuales clasificaron al Comportamiento Organizacional en nivel medio, 29 coinciden en calificar a la Competencia Laboral en nivel moderado. Por otra parte, de 21 trabajadores encuestados que clasificaron al Comportamiento Organizacional en alto, 15 coincidieron en clasificar a la Competencia Laboral con un nivel eficiente.

Sin embargo, se logra visualizar que 35 trabajadores encuestados clasificaron a la Competencia Laboral como moderada, 29 lo clasificaron al Comportamiento Organizacional en nivel medio. Complementariamente 18

trabajadores que clasificaron a la Competencia Laboral como eficiente, 15 de ellas clasificaron al Comportamiento Organizacional como alto.

Tabla 2

*Contingencia, Comportamiento Organizacional * Motivos o Impulsos*

		<u>Motivos o Impulsos</u>		Total	
		Moderado	Eficiente		
Comportamiento Organizacional	Medio	Recuento	30	2	32
		% del total	56,6%	3,8%	60,4%
	Alto	Recuento	7	14	21
		% del total	13,2%	26,4%	39,6%
Total		Recuento	37	16	53
		% del total	69,8%	30,2%	100,0%

En la tabla de contingencia 2 se observa que: de un total de 53 trabajadores encuestados, 32 (60.4%) consideran que en la empresa se tiene un Comportamiento Organizacional de nivel medio, mientras que 21 conformando el (39.6%) consideran un nivel alto. Asimismo, 37 (69.8%) de trabajadores encuestados consideran que los Motivos o Impulsos es moderado y 16 (30.2%) la consideran eficiente.

Además, se evidencia que, de los 32 trabajadores que clasificaron al Comportamiento Organizacional de nivel medio, 30 coinciden en calificar a Motivos o Impulsos como moderado y 2 como eficiente. Complementariamente, de las 21 personas encuestadas que calificaron al Comportamiento Organizacional como alto, 14 coinciden en calificar a Motivos o Impulsos como eficiente frente a 7 que lo calificaron como moderado.

Finalmente, se evidencia que 37 personas que calificaron a Motivos o Impulsos como moderado, 30 de ellas calificaron al Comportamiento Organizacional en nivel medio frente a 7 que lo calificaron con nivel alto. Complementariamente, de las 16 personas que consideran a Motivos o Impulsos como eficiente, 14 califican al Comportamiento Organizacional como alto, frente a 2 que lo califican como medio.

Tabla 3*Contingencia, Comportamiento Organizacional * Habilidad*

			Habilidad		Total
			Moderado	Eficiente	
Comportamiento Organizacional	Medio	Recuento	30	2	32
		% del total	56,6%	3,8%	60,4%
Comportamiento Organizacional	Alto	Recuento	6	15	21
		% del total	11,3%	28,3%	39,6%
Total		Recuento	36	17	53
		% del total	67,9%	32,1%	100,0%

En la tabla de contingencia 3 se observa que: de un total de 53 trabajadores encuestados, 32 (60.4%) consideran que en la empresa se tiene un Comportamiento Organizacional de nivel medio, mientras que 21 conformando el (39.6%) consideran un nivel alto. Por otra parte, 36 (67.9%) de trabajadores encuestados consideran al nivel de Habilidad como moderado y 17 (32.1%) la consideran como eficiente.

Asimismo, se visualiza que, de 32 encuestados los cuales calificaron al Comportamiento Organizacional con nivel medio, 30 de ellos coinciden en calificar a Habilidad como moderado frente a 2 que lo calificaron como eficiente. Complementariamente de las 21 personas que calificaron al Comportamiento Organizacional como alto, 15 coincidieron en clasificar a Habilidad como eficiente frente a 6 cuya calificación fue moderada.

Finalmente, se visualiza que, de los 36 trabajadores encuestados calificaron a Habilidad como moderado, 30 de ellos clasificaron al Comportamiento Organizacional con nivel medio, 6 lo calificaron de nivel alto. Sin embargo, de 17 personas que calificaron a Habilidad como eficiente, 15 de ellas calificaron al Comportamiento Organizacional como alto, frente a 2 que lo consideran moderado.

Tabla 4*Contingencia Comportamiento Organizacional * Conocimiento*

			Conocimiento		Total
			Moderado	Eficiente	
Comportamiento Organizacional	Medio	Recuento	32	0	32
		% del total	60,4%	0,0%	60,4%
Comportamiento Organizacional	Alto	Recuento	5	16	21
		% del total	9,4%	30,2%	39,6%
Total		Recuento	37	16	53
		% del total	69,8%	30,2%	100,0%

En la tabla de contingencia 4 se observa que: de un total de 53 trabajadores encuestados, 32 (60.4%) consideran que en la empresa se tiene un Comportamiento Organizacional de nivel medio, mientras que 21 conformando el (39.6%) consideran un nivel alto. Asimismo, 37 (69.8%) de trabajadores encuestados consideran que el conocimiento es moderado y 16 (30.2%) lo consideran eficiente.

Por otra parte, se puede visualizar que, de 32 personas encuestadas las cuales clasificaron al Comportamiento Organizacional con un nivel medio, los mismos 32 coinciden en que el nivel de Conocimiento es moderado en la empresa. Asimismo, de los 21 encuestados que clasificaron al nivel de Comportamiento Organizacional como alto, 16 de ellos coincidieron en clasificar a Conocimiento como eficiente frente a 5 que lo calificaron como moderado.

Finalmente, se visualiza que, de las 37 personas que calificaron a Conocimiento como moderado, 32 de ellas clasificaron al Comportamiento Organizacional con nivel medio frente 5 que lo calificaron como alto. Complementariamente de los 16 trabajadores que clasificaron a Conocimiento como eficiente, los mismos 16 clasificaron al Comportamiento Organizacional con nivel alto.

4.2. Resultados Inferenciales

4.2.1. Prueba de Hipótesis

Hipótesis General

H₀: No Existe relación entre el Comportamiento Organizacional y Competencia Laboral en una empresa de servicio, Ecuador, 2021.

H₁: Existe relación entre el Comportamiento Organizacional y Competencia Laboral en una empresa de servicio, Ecuador, 2021.

Regla de decisión:

Si el p-valor (sig.) > 0.05, se acepta la hipótesis nula.

Si el p-valor (sig.) < 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 5

Correlación entre Comportamiento Organizacional y Competencia Laboral

		Competencia Laboral
	Coeficiente de correlación	,641**
Tau_b de Kendall	Comportamiento Organizacional	Sig. (bilateral) ,000
	N	53

En la tabla 5 se observa la relación entre las variables objeto de estudio determinado por el Tau b de Kendall cuyo p-valor es = 0.614, la cual presenta una correlación significativa entre las variables. Frente a un p-valor =0.000 < 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, concluyendo que: Existe relación entre el Comportamiento Organizacional y Competencia Laboral en una empresa de servicio, Ecuador, 2021.

4.2.2. Hipótesis Específicas

Hipótesis Especifica 1:

H₀: No Existe relación entre el Comportamiento Organizacional y Motivos o Impulsos en una empresa de servicio, Ecuador, 2021.

H₁: Existe relación entre el Comportamiento Organizacional y Motivos o Impulsos en una empresa de servicio, Ecuador, 2021.

Regla de decisión:

Si el p-valor (sig.) > 0.05, se acepta la hipótesis nula.

Si el p-valor (sig.) < 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 6

Correlación entre Comportamiento Organizacional y Motivos o Impulsos

			Motivos o Impulsos
		Coeficiente de correlación	,644**
Tau_b de Kendall	Comportamiento Organizacional	Sig. (bilateral)	,000
		N	53

En la tabla 6 se observa la relación entre las variables objeto de estudio determinado por el Tau b de Kendall cuyo p-valor es = 0.644, la cual presenta una correlación alta entre las variables. Frente a un p-valor =0.000 < 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, concluyendo que: Existe relación entre el Comportamiento Organizacional y Motivos o Impulsos en una empresa de servicio, Ecuador, 2021.

Hipótesis Específica 2:

H₀: No Existe relación entre el Comportamiento Organizacional y Habilidad en una empresa de servicio, Ecuador, 2021.

H₁: Existe relación entre el Comportamiento Organizacional y Habilidad en una empresa de servicio, Ecuador, 2021.

Regla de decisión:

Si el p-valor (sig.) > 0.05, se acepta la hipótesis nula.

Si el p-valor (sig.) < 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 7
Correlación entre Comportamiento Organizacional y Habilidad

		Habilidad	
Tau_b de Kendall	Comportamiento Organizacional	Coefficiente de correlación	,683**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	53

En la tabla 7 se observa la relación entre las variables objeto de estudio determinado por el Tau b de Kendall cuyo p-valor es = 0.683, la cual presenta una correlación significativa entre las variables. Frente a un p-valor =0.000 < 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, concluyendo que: Existe relación entre el Comportamiento Organizacional y Habilidad en una empresa de servicio, Ecuador, 2021.

Hipótesis Específica 3:

H₀: No Existe relación entre el Comportamiento Organizacional y Conocimiento en una empresa de servicio, Ecuador, 2021.

H₁: Existe relación entre el Comportamiento Organizacional y Conocimiento en una empresa de servicio, Ecuador, 2021.

Regla de decisión:

Si el p-valor (sig.) > 0.05, se acepta la hipótesis nula.

Si el p-valor (sig.) < 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 8

Correlación entre Comportamiento Organizacional y Conocimiento

		Conocimiento	
Tau_b de	Comportamiento	Coefficiente de correlación	,812**
Kendall	Organizacional	Sig. (bilateral)	,000
		N	53

En la tabla 8 se observa la relación entre las variables objeto de estudio determinado por el Tau b de Kendall cuyo p-valor es = 0.812, la cual presenta una correlación fuerte entre las variables. Frente a un p-valor =0.000 < 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, concluyendo que: Existe relación entre el Comportamiento Organizacional y Conocimiento en una empresa de servicio, Ecuador, 2021.

V. DISCUSIÓN

En la actualidad el Comportamiento Organizacional y la Competencia Laboral desempeñan roles fundamentales en las organizaciones, puesto que permite encaminarlas a un mejor desempeño y lograr mejores niveles de eficiencia y eficacia deseados, lo que permite alcanzar los objetivos en el tiempo propuesto en empresas proveedoras de servicios en el Ecuador.

En una investigación realizada por, Velazco (2017) menciona que en el ámbito laboral cada una de las competencias son las combinaciones de habilidades, aptitudes, actitudes y toma de decisiones en base a los conocimientos que se desarrollan mediante experiencias de aprendizaje en ambientes laborales, por esta razón se atribuye que un elemento de la competencia es un procedimiento estructural y sistemático encargado en la medición, evaluación e influye con los comportamientos de las personas, con la finalidad de descubrir en que medida un trabajador es más productivo que otro y poder mejorar las deficiencias de cada uno de ellos.

En esta investigación se analizó la relación conductual que presentan las personas en el ámbito laboral con lo que refiera al Comportamiento Organizacional y Competencia Laboral en una empresa de servicio en Ecuador, 2021. Lo que evidencia una relación significativa e importante, por lo que a nivel general la primera variable los trabajadores manifestaron que existe 60.40%= (32) de Comportamiento Organizacional moderado, y un 39.60%= (21) que lo clasificaron como eficiente. Por otra parte, en el estudio de la segunda variable, de forma general presenta que un 66%= (35) calificaron a la Competencia Laboral como moderada, mientras que un 34%= (18) lo calificaron como eficiente. Concluyendo de forma general, que mejores relaciones conductuales se tendrá un adecuado nivel de competencias en la empresa proveedora de servicios estudiada.

Los resultados obtenidos en esta investigación ratifican lo propuesto en la hipótesis general planteada en la empresa objeto de estudio, comprobando la relación fuerte entre Comportamiento Organizacional y Competencia Laboral en una empresa de servicio, Ecuador, 2021, determinada por el Tau b de Kendall, según la tabla 5 cuyo p-valor es = 0.641, frente a un p-valor =0.000 < 0.05. Resultado semejante como lo menciona Chiavenato (2009) el Comportamiento Organizacional estudia el efecto de los individuos, los grupos y estructuras y en como estos se comportan en las empresas buscando mejorar niveles de eficacia, es decir que se trata de la influencia que los individuos ocupan y desempeñan en sus puestos de trabajos y en las actividades que realizan. Así mismo los resultados concuerdan con la evidencia de Ormachea (2018) en que existe una relación significativa entre Comportamiento Organizacional y Desempeño Laboral en el personal de Radio Salkantay Cusco, 2018. Concluyendo que, a mayor comportamiento individual, grupal e individual, mejor es el desempeño del personal.

El resultado de la segunda prueba de hipótesis en la presente investigación ratifica la evidencia de la relación importante entre la conducta que presentan las personas en el ámbito laboral, respecto al Comportamiento Organizacional y Motivos o impulsos en una empresa de servicio en Ecuador, 2021. Determinada por el Tau b de Kendall, según la tabla 6 cuyo p-valor es = 0.644, frente a un p-valor =0.000 < 0.05. Para Chiavenato (2009) los impulsos o también llamados motivos constituyen los medios para satisfacer necesidades generando conocimientos de búsqueda e investigación constante el cual permita la satisfacción de las necesidades o el cumplimiento de metas establecidas previamente. Resultados que coinciden con Lorenzo (2018) en donde se evidencia un grado de correlación de 0,486 el cual presenta una relación moderada positiva con un p valor=0,001 siendo menos a 0,01 indicando una correlación de significancia entre motivos y la productividad laboral en los servidores públicos del MTPE- Lima 2017. la cual confirma una de las hipótesis específicas.

Mediante los resultados de la tercera prueba de hipótesis, se evidencia que hay una relación significativa e importante entre las habilidades frente al

comportamiento organizacional que presentan las personas en la empresa estudiada, determinada por el Tau b de Kendall, según la tabla 7 cuyo p-valor es = 0.683, frente a un p-valor = 0.000 < 0.05. Esto es similar a la investigación realizada por Sánchez (2020) donde concluye que existe una relación significativa y alta ($R_s=0.640$; $p<0.01$), determinando la relación existente comportamiento organizacional y habilidades comunicativas en una comunidad docente de Ecuador, 2020. Por otra parte, menciona que el ser humano aprende a comunicarse de manera eficiente con responsabilidad. Para Lorenzo (2018) en la que concluye la prueba de correlación fuerte y positiva con un p-valor = 0,00 el cual es menor de 0,001 indicando que existe una relación significativa entre habilidad y productividad laboral en servidores públicos de la Dirección General de Formación Profesional Y Capacitación Laboral del MTPE, la cual confirma la tercera hipótesis específica. Por otra parte Esto concuerda con lo que menciona Chiavenato (2009) que la habilidad es el arte del saber hacer, lo que implica sobresalir en algún tipo de actividad en los que las personas se desempeñen en la organización ya sea física o mental, dichas habilidades se adquieren principalmente con la práctica y entrenamiento constante, el cual incluye habilidades de comunicación y reglas a seguir en cada procedimiento a seguir dentro del contexto personal o laboral presentado. Ortiz (2020) en un resultado de una investigación de correlación la cual se evidencia la oposición con los resultados de la investigación en la que concluye que no existe correlación entre habilidades humanas y clima organizacional en el cual muestra un $p>,005 = (0,334)$ aceptando la hipótesis nula, con un (Rho de Spearman = 0.124).

En el resultado de la cuarta prueba de hipótesis, de la actual investigación, evidencia la relación directa y fuerte entre comportamiento organizacional y conocimiento entre los trabajadores de la empresa de servicio, Ecuador 2021, determinado por el Tau b de Kendall, según la tabla 8 cuyo p-valor es = 0.812, frente a un p-valor = 0.000 < 0.05. Para Chiavenato (2009) menciona que el conocimiento “es la base de las sociedades y las organizaciones hablando actualmente sobre temas de sociedades del conocimiento, economías basadas de conocimientos y trabajadores del conocimiento. Lo cual afirma que el conocimiento es el factor que condiciona la capacidad de las sociedades, organizaciones y

personas para enfrentar los cambios acelerados y complejos que presentan las economías actualmente” (p.148). Resultados que contrastan con la investigación de Lorenzo (2018) en los que evidencia gracias a la prueba de correlación Spearman con un 0,735 con un p-valor de (0,00) el cual es menor que (0,01) evidenciando la existencia de una fuerte e importante nivel de correlación entre conocimiento y productividad laboral en los servidores públicos del MTPE el cual confirma la segunda hipótesis de dicha investigación. Por lo que concluye que a mayor conocimiento mayor será la productividad en la organización.

Ferrer Dávalos (2018) menciona que gestionar el conocimiento en las organizaciones le permite a los líderes conocer los valores intelectuales que poseen los trabajadores y así tomar medidas correctivas para mejorar en el futuro. Por otra parte para Nonaka y Takeuchi 1995 citado por More (2018) resaltan la importancia que se generan en la dinámica de las empresas a través del conocimiento, la cual tiene como objetivo principal aprovechar ideas, intuiciones y la creatividad en conjunto de todos los miembros de la organización. Así mismo Huallani (2014) menciona que al utilizar programas en donde se permita la interacción y comunicación organizacional, brinda beneficios para que los trabajadores mejoren sus relaciones interpersonales, transmitan sus conocimientos, experiencia, se conozcan y desarrollen capacidades de gestión de conocimiento organizacional (More, 2018).

VI. CONCLUSIONES

- Con respecto al objetivo general y en respuesta a la hipótesis general planteada, se concluye que existe una relación fuerte y significativa entre las variables objeto de estudio, determinada por el Tau b de Kendall cuyo p-valor es = 0.614 frente a un p-valor =0.000 < 0.05 aceptando la hipótesis alterna, en donde se evidencia la relación existente entre el Comportamiento Organizacional y Competencia Laboral en una empresa de servicio, Ecuador, 2021.
- En respuesta al objetivo específico 1 y primera hipótesis específica planteada se concluye en que existe una relación directa entre Comportamiento Organizacional y Motivos o Impulsos el cual estuvo determinado por el Tau b de Kendall cuyo p-valor es=0,644 frente a un p-valor =0.000 < 0.05 donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.
- En relación al objetivo específico 2 y segunda hipótesis específica planteada, se concluye en que existe un nivel de correlación directo y significativo entre Comportamiento Organizacional y Habilidad en una empresa de servicio, Ecuador, 2021, el cual estuvo determinado por el Tau b de Kendall cuyo p-valor es=0,683 frente a un p-valor =0.000 < 0.05 en la que se acepta la hipótesis alterna.
- Con respecto al objetivo específico 3 y tercera hipótesis específica planteada, se concluye en que el nivel de correlación entre Comportamiento Organizacional y Conocimiento en una empresa de servicio, Ecuador, 2021 es alto e importante el cual estuvo determinado por el Tau b de Kendall cuyo p-valor es=0,812 frente a un p-valor =0.000 < 0.05, rechazando la hipótesis nula y aceptando la alterna.

VII. RECOMENDACIONES

- Habiendo identificado la relación fuerte y significativa entre el Comportamiento Organizacional y Competencia Laboral en la empresa de servicios de Ecuador, año, 2021, se recomienda a los directivos proponer y gestionar acciones de buen comportamiento de los trabajadores en la organización y que todos adquieran el compromiso de alcanzar objetivos en conjunto con la finalidad de seguir mejorando las competencias laborales en la empresa.
- Evidenciando la existencia de una relación directa entre la variable Competencia Laboral y la dimensión Motivos o Impulsos en la empresa de servicios estudiada, en busca de alcanzar mejores niveles se recomienda gestionar programas de incentivos a los trabajadores similares a los recomendados por Lorenzo (2018) con los trabajadores de servidores públicos del MTPE el cual mejoro la productividad en los trabajadores.
- Gracias a la relación directa y significativa que se presenta entre el Comportamiento Organizacional y la dimensión conocimiento se recomienda plantear acciones que estén pensadas en generar más conocimiento en sus trabajadores. En similitud a lo recomendado por Lorenzo (2018) el cual recomienda planificar la selección del personal y dar más importancia al conocimiento tomando en cuenta necesidades e intereses.
- Por último, existiendo un nivel correlacional mayor entre el comportamiento organizacional y la dimensión habilidad, se recomienda a los directivos de la empresa gestionar programas de desarrollo constante con la finalidad de mejorar las habilidades de todos los trabajadores de la empresa sin exclusiones

VIII. REFERENCIAS

- Aira, M. (2016). *Negotium* revista de ciencias gerenciales. *Negotium*, 11(33), 99–111. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78245566005>
- Amoros, E. (n.d.). *Comportamiento Organizacional. Primera Edición*, 1105, 167–189. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/231/10.htm>
- Arana, P. (2018). Facultad de negocios internacionales [Universidad Privada del Norte]. In *Universidad Privada del Norte*. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/11291>
- Arias, J., Villasís, A., Keever, M., Guadalupe, M., & Novales, M. (2016). Metodología de la investigación. *Alergia México*, 63, 201–206. www.nietoeditores.com.mx
- Arredondo, F., Vázquez, J., & De La Garza, J. (2018). *Artículo de investigación*. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.147.2593>
- Ballena, I. (2020). Escuela de Posgrado BIOMETRÍA [Universidad César Vallejo]. In *Psikologi Perkembangan* (Issue October 2013). <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3000/SilvaAcosta.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/1046>
- Bazurto, G., & Zambrano, W. (2021). *Determinación de las competencias organizacionales en la Avícola Macías del cantón Santa Ana de Manabí* [Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí]. <http://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/1412>
- Bravo, C., Hernández, A., Negrin, E., & Palacios, A. (2020). Comportamiento organizacional con enfoque de sistema en empresas comercializadoras. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(91), 900–919. <https://doi.org/10.37960/rvg.v25i91.33173>
- Bravo, C., Sarmentero, I., Gómez, O., & Falcon, O. (2017). Procedimiento para el estudio del Comportamiento Organizacional Procedure for the study of Organizational Behavior. *Ingeniería Industrial*, XXXIV(1), 92–100. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362018000100010
- Calzado, Y., Becerra, M., Albojaire, M., & Lòpez, R. (2016). Determinación de las competencias organizacionales y de procesos en un sector farmacéutico. *VacciMonitor*, 25(3), 77–83. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-028X2016000300003
- Campos, H., Espinoza, W., Espinoza, R., & Zambrano, M. (2016, March 28). *El comportamiento organizacional y su influencia en la calidad de la organización*. <https://www.eumed.net/rev/caribe/2016/03/calidad.html>
- Carballo, M., & Guelmes, E. (2016). Algunas consideraciones acerca de las

- variables en las investigaciones que se desarrollan en educación. *Revista Universidad y Sociedad*, 8(1), 140–150. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v8n1/rus20116.pdf>
- Carrera, F., Govea, F., Hurtado, G., & Freire, C. (2019). Correlational study of factors such as unemployment and crime indices in Ecuador. *Informacion Tecnologica*, 30(3), 287–294. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642019000300287>
- Cascaes, F., Gonçalves, E., Beatriz, V., Bento, G., Da Silva, T., Soleman, S., & Da Silva, R. (2015). *Artículo de Revisión ESTIMATORS OF INTERNAL CONSISTENCY IN HEALTH RESEARCH: THE*. 32(1), 129–138. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342015000100019#:~:text=El coeficiente α%2C descrito en,de un instrumento son correlacionados.
- Castillo, M. (2019). *Estudio del comportamiento organizacional en la empresa equipos agroindustriales s.a. en la ciudad de Manta* [scuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí]. <http://repositorio.espam.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/42000/1166/TTAE33.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cative, A., Hernández, L., & Moreno, C. (2017). Caracterización de las competencias organizacionales y específicas en la empresa selectiva talento humano S.A.S. [Universidad Piloto de Colombia]. In *Dk* (Vol. 53, Issue 9). <http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/3094/00004193.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato, I. (2009a). *Administracion de Recursos Humanos. El capital de las organizaciones* (M. Toledo (ed.); 2d ed.).
- Chiavenato, I. (2009b). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*.
- CLAD, centro latinoamericano de administración para el desarrollo. (2016). *Guía Referencial Iberoamericana de Competencias Laborales en el Sector Público. XVII Conferencia Iberoamericana de Ministras y Ministros de Administración Pública y Reforma Del Estado*, 1–53. <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/Guia-Referencial-Iberoamericana-de-Competencias-Laborales-en-el-Sector-Publico-07-2016.pdf>
- Cunill, M., García, J., & Oramas, R. (2016). Aspectos éticos de la evaluación del aprendizaje en las Ciencias Médicas Medical Sciences learning evaluation ethical issues. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 15(6), 1005–1016. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2016000600015
- ESAN, E. de P. en negocios. (2015). *Gestión por competencias. Gestión Por Competencias: ¿Cuáles Son Los Tipos de Competencias Dentro de Una Organización?*

https://www.google.com/search?gs_ssp=eJzj4tbP1TcwNDLOTq7KMmD04kwtTsxTKEgtKgUAVQcHYA&q=esan+peru&rlz=1C1CHBD_esEC912EC912&oq=esan+&aqs=chrome.1.69i57j46j0l4j69i60l2.4982j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8

- Ferrer Dávalos, R. M. (2018). El comportamiento organizacional y su relación en los procesos de innovación tecnológica Organizacional. *ACADEMO Revista de Investigación En Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(2), 169–178. <https://doi.org/10.30545/academo.2018.jul-dic.9>
- González, J., & Ormaza, S. (2011). *Determinación de la correlación estadística entre las variables del comportamiento organizacional en la cooperativa de producción agropecuaria Chone Ltda.* [Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí]. <http://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/495>
- Granda, L. V. (2020). *Estudio del comportamiento organizacional frente a la pandemia Covid-19 en una empresa de servicios de belleza de la ciudad de Guayaquil.* <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3http://http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15271>
- Herrea, A. (2015). *COMPETENCIAS LABORALES EN LOS COLABORADORES DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS DE BIMBO CENTROAMÉRICA, AGENCIA HUEHUETENANGO.*" (Vol. 151) [UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR]. <https://doi.org/10.1145/3132847.3132886>
- Jara-Gallo, D., & Cruz-Alayza, V. (2016). *PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL Daniel Jara-Gallo , Valeria Cruz-Alayza* [Universidad de Piura]. https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2487/ING_560.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- León, S., & Vargas, L. (2019). *Comportamiento Organizacional en empresas privadas* [Universidad Privada del Norte]. <https://www.scopus.com/record/display.uri?origin=recordpage&zone=relatedDocuments&eid=2-s2.0-85081700151&citeCnt=0&noHighlight=false&sort=plf-f&src=s&sid=8bbe3cac9290796387f3739b3c2a7e82&sot=b&sdt=b&sl=44&s=TITLE-ABS-KEY%28comportamiento+organizacional%29>
- Llopis, C., Hernández, I., & Rodríguez, M. (2018). Rasgos de personalidad desadaptativos y trastornos de la personalidad en mujeres que denuncian a sus parejas. A propósito de un caso. *Cuadernos De Medicina Forense*, 23(3), 92–99. <https://scielo.isciii.es/pdf/cmfv/v23n3-4/1988-611X-cmf-23-3-4-92.pdf>
- López, E. (2016). En torno al concepto de competencia: Un análisis de fuentes. *Revista de Curriculum y Formación de Profesorado*. <https://www.redalyc.org/pdf/567/56745576016.pdf>
- López, M. (n.d.). *Proyecto De Consultoría De Recursos Humanos* [ICADE Bussines School]. <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/24009/TFM0007>

45.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Lorenzo, E. (2018). La Productividad Laboral y Competencia Laboral de los servidores públicos de la Dirección General de Formación Profesional y Capacitación Laboral del MTPE – Lima, 2017 [Universidad César Vallejo]. In *Universidad César Vallejo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/23150>
- Manterola, C., & Otzen, T. (2014). Estudios observacionales. Los diseños utilizados con mayor frecuencia en investigación clínica. *International Journal of Morphology*, 32(2), 634–645. <https://doi.org/10.4067/S0717-95022014000200042>
- Mariño, R. (2019). Universidad Técnica De Ambato [Universidad Técnica de Ambato]. In *Repo.Uta.Edu.Ec*. <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/5301/Mg.DCEv.Ed.1859.pdf?sequence=3>
- Mayorga, V., Llerena, V., & Salas, M. (2018). Las competencias laborales para las empresas asociadas a la Cámara de la Pequeña Industria de Tungurahua. *Polo Del Conocimiento*, 3(6), 79. <https://doi.org/10.23857/pc.v3i6.506>
- Mohammad, G. (2020). Relationship between kendall's tau correlation and mutual information. *Revista Colombiana de Estadística*, 43(1), 3–20. <https://doi.org/10.15446/rce.v43n1.78054>
- More, M. (2018). Gestión del conocimiento y cultura organizacional en la subgerencia de gestión del riesgo de desastres GORE Ica 2017 [Universidad César Vallejo]. In *Universidad César Vallejo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/17410>
- Ñaña Baquerizo, C. N. (2017). *Comportamiento organizacional: manual autoformativo interactivo*. 106. <http://www.continental.edu.pe/>
- Ormachea, D. (2018). Comportamiento Organizacional Y Desempeño Laboral Del Personal De Radio Salkantay Cusco-2018 [Universidad César Vallejo]. In *Universidad Cesar Vallejo*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/34046>
- Ormaza, J., & Panta, L. (2017). *Determinación de la correlación estadística entre las variables del comportamiento organizacional en la empresa Reyver s.a.* [Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí]. <http://repositorio.esпам.edu.ec/handle/42000/488>
- Ormeño, M. (2017). Comportamiento organizacional y motivación de los trabajadores del servicio de ginecoobstetricia del hospital San José de Chíncha 2016 [Universidad César Vallejo]. In *Universidad César Vallejo*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8691>
- Ortiz, A. (2020). Habilidades gerenciales y clima organizacional en la micro red de Chicmo, Andahuaylas - 2020. [Universidad César Vallejo]. In *Psikologi Perkembangan* (Issue October 2013).

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/61656>

Pérez, A., & Guzmán, M. (2015). Los estudios organizacionales como programa de investigación. *Cinta de Moebio*, 53, 104–123. <https://doi.org/10.4067/s0717-554x2015000200001>

Pinedo, C. (2018). “ *Competencia laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas. Período 2017* ” TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17672>

Rejes, J. (2020). *Análisis conceptual del Comportamiento Organizacional* [Universidad Nacional del Altiplano]. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/15125/Rejes_Calizaya_Juan_Javier.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=El comportamiento organizacional es un,la eficacia de las organizaciones.

Robles, B. (2018). Índice de validez de contenido: Coeficiente V de Aiken. *Pueblo Continente*, 29(1), 193–197. <http://journal.upao.edu.pe/PuebloContinente/article/download/991/914>

Sagaró, N., & Zamora, L. (2020). Técnicas estadísticas para identificar posibles relaciones bivariadas. *Técnicas Estadísticas Para Identificar Posibles Relaciones Bivariadas*, 19(2), 1–23. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-67182020000200008#:~:text=Tau b de Kendall empleado,por cada unidad de observación.

Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. In *Mycological Research*. <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1480/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sánchez, S. (2020). *Habilidades Comunicativas y Comportamiento Organizacional de los Docentes en la Comunidad Educativa” coronel Luciano Coral” Ecuador, 2020*. [Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/61802>

Sanhueza, V., Friz, C., & Quintriqueo, S. (2014). Estudio exploratorio sobre las actitudes y comportamiento del profesorado de hile en contextos de escolarización de alumnado inmigrante1. *Revista Electronica de Investigacion Educativa*, 16(3), 148–162. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412014000300010

Scorsolini, F. (2019). *Implicaciones pedagógicas del concepto de aprendizaje en la asistencia en Enfermería*. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962019000100012

Sergeeva, M., Pugachev, I., Ippolitova, N., Parfenov, S., Kalinina, J., Paklina, A., &

- Sapfirov, S. (2018). Professional competence principle in context of future profession. *Espacios*, 39(38).
<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85053606298&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=3e112810063799951fac1046521fcab6&sot=b&sdt=b&sl=34&s=TITLE-ABS-KEY%28competencia+laboral%29&relpos=7&citeCnt=4&searchTerm=>
- Sevilla, A. (2018). *Multi-Ensayos Importancia del comportamiento organizacional para los estudiantes de Administración de Empresas Importance of Studying Organizational Behavior for Students of Business Administration*. 4(c), 10–14.
<https://pdfs.semanticscholar.org/d3ed/26df8deeb1847cd43195e9866c6ddba905c5.pdf>
- Trujillo, J. (2014). El enfoque en competencias y la mejora de la educación. *Ra Ximhai*, 423–444. <https://doi.org/10.35197/rx.10.03.e1.2014.26.jt>
- Vásquez, G., & Delgado, J. (2020). Comportamiento organizacional en la gestión educativa 2020. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 2215(2), 1256–1276.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.147
- Velazco, E. (2017). La Competencia Laboral y el Clima Organizacional de la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud – EsSalud - Lima -2015. In *Universidad César Vallejo*. Universidad César Vallejo.
- Ventura, J. (2017). *Population or sample? A necessary difference*. 43(4), 648–649.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000400014
- Villarroel, V., & Bruna, D. (2017). Competencias Pedagógicas que Caracterizan a un Docente Universitario de Excelencia: Un Estudio de Caso que Incorpora la Perspectiva de Docentes y Estudiantes. *Formacion Universitaria*, 10(4), 75–96.
<https://doi.org/10.4067/S0718-50062017000400008>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Operacionalización de variables

Variable 1	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Comportamiento Organizacional	“Campo que trata sobre el comportamiento de los individuos, es decir temas como personalidad, actitudes, aprendizaje, y motivación” (Chiavenato, 2009, p26).	Las variables a estudiar estarán operacionalizadas en base a las dimensiones; Personalidad, Actitudes, Motivación y Aprendizaje las cuales serán valoradas a partir de la aplicación del instrumento correspondiente.	D1: Personalidad	-Escucha activa -Respeto por opiniones diferentes. -Incentiva al trabajo en equipo.	Ordinal Tipo Likert 1 = Nunca 2 = casi nunca 3 = a veces 4= casi siempre 5 = siempre
			D2: Actitudes	-Capacidad de enfrentar problemas. -Nivel de compromiso -Metas en conjunto.	
			D3: Motivación	-Nivel de motivación. -Incentivos por parte de la empresa. -Oportunidades de crecimiento.	
			D4: Aprendizaje	-Expectativas de trabajo. -Apoyo brindado por la empresa. - Capacidad de síntesis y análisis.	

Variable 2	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Competencia Laboral	Capacidad por la cual las personas alcanzan objetivos basados en el contexto de la empresa, aplicando destrezas, conocimientos actitudes que se adquieren gracias a la experiencia al realizar actividades ocupacionales que surgen en el área de trabajo (saber, saber hacer, querer hacer). (Jara-Gallo y Cruz-Alayza, 2016)	Las variables a estudiar estarán operacionalizadas en base a las dimensiones; Impulsos, Habilidad y Conocimiento, las cuales serán valoradas a partir de la aplicación del instrumento correspondiente.	D1: Motivos o Impulsos	-Personalidad de superación. -Nivel de comunicación -Nivel de organización y planificación.	Ordinal Tipo Likert 1 = Nunca 2 = casi nunca 3 = a veces 4= casi siempre 5 = siempre
			D2: Habilidad	-Capacidad de solución de conflictos. -Escucha activa -Actúa de forma ética. -Trabaja en equipo.	
			D3: Conocimiento	-Interés de capacitación constante. -Dominio en sus tareas. -Responsabilidad en su trabajo.	



Anexo 2: Matriz de Consistencia.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
			VARIABLE 1: Comportamiento Organizacional				
			DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es el nivel de relación entre Comportamiento Organizacional y Competencia Laboral en una empresa de servicio, Ecuador, 2021?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS: ¿Cuál es el nivel de relación entre Comportamiento Organizacional e impulsos en una empresa de servicio, Ecuador, 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de relación entre Comportamiento Organizacional y habilidad en una empresa de servicio, Ecuador, 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de relación entre Comportamiento Organizacional y conocimiento en una empresa de servicio, Ecuador, 2021?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar el nivel de relación entre comportamiento organizacional y competencia laboral en una empresa de servicio, Ecuador, 2021.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Determinar el nivel de relación entre comportamiento organizacional e impulsos en una empresa de servicio, Ecuador, 2021.</p> <p>Determinar el nivel de relación entre comportamiento organizacional y habilidad en una empresa de servicio, Ecuador, 2021.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL: Existe relación significativa entre Comportamiento organizacional y Competencia laboral en una empresa de servicio, Ecuador, 2021.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS: Existe relación significativa entre Comportamiento organizacional e impulsos en una empresa de servicio, Ecuador, 2021.</p> <p>Existe relación significativa entre Comportamiento organizacional habilidad en una empresa de servicio, Ecuador, 2021.</p>	D1: Personalidad	-Escucha activa -Respeto por opiniones diferentes. -Incentiva al trabajo en equipo.	1-5	<p>Ordinal Tipo Likert</p> <p>1 = nunca 2 = casi nunca 3 = a veces 4= casi siempre 5 = siempre</p>	
			D2: Actitudes	-Capacidad de enfrentar problemas. -Nivel de compromiso -Metas en conjunto.	6-10		
			D3: Motivación	-Nivel de motivación. -Incentivos por parte de la empresa. -Oportunidades de crecimiento.	11-15		
			D4: Aprendizaje	-Expectativas de trabajo. -Apoyo brindado por la empresa. - Capacidad de síntesis y análisis.	16-20		
				VARIABLE 2: Competencia Laboral			
				DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
				D1: Motivos o Impulsos	-Personalidad de superación. -Nivel de comunicación -Nivel de organización y planificación.	1-6	<p>Ordinal Tipo Likert</p> <p>1 = nunca 2 = casi nunca 3 = a veces 4= casi siempre 5 = siempre</p>
				D2: Habilidad	-Capacidad de solución de conflictos. -Escucha activa -Actúa de forma ética. -Trabaja en equipo.	7-14	<p>4= casi siempre 5 = siempre</p>
			D3: Conocimiento	-Interés de capacitación constante. -Dominio en sus tareas. -Responsabilidad en su trabajo.	15-20		
NIVEL - DISEÑO DE INVESTIGACIÓN		POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS			ESTADÍSTICA A UTILIZAR	
<p>TIPO: Bibliográfica-De Campo</p> <p>ENFOQUE: Cuantitativo.</p> <p>DISEÑO: No experimental.</p> <p>NIVEL: Correlacional.</p>		<p>Población: 53 Trabajadores de la empresa objeto de estudio</p> <p>Muestra: 53 Trabajadores de la empresa objeto de estudio</p>	<p>Variable1: Comportamiento Organizacional</p> <p>Variable2: Competencia Laboral</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Ámbito de Aplicación: Empresa de servicio, Ecuador, 2021.</p> <p>Forma de Administración: Individual</p>			<p>DESCRIPTIVA: Tabla de frecuencias por ítems y en datos agrupados</p> <p>INFERENCIAL: Tau b de Kendall</p>	

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de Comportamiento Organizacional

Marque con una x la mejor alternativa según su valoración
 (5) = Siempre, (4) =Casi siempre, (3) =Algunas veces, (2) =Pocas veces, (1) =
 Nunca

Nº	Ítems	Escala de valoración				
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Comportamiento Organizacional						
Dimensión 1: Personalidad						
1	Respeto las opiniones de los demás.					
2	Tomo iniciativa al realizar las actividades laborales.					
3	Me esfuerzo por mejorar constantemente.					
4	Capacidad de escucha, y dialogo.					
5	Cuido el patrimonio de la institución donde laboro.					
Dimensión 2: Actitudes						
6	Me organizo y soy líder de equipo.					
7	Asumo los errores con responsabilidad.					
8	Incentivo a los compañeros a realizar trabajos en equipo.					
9	Brindo alternativas enfocado a la mejora en el trabajo.					
10	Brindo apoyo a los compañeros de manera constante.					
Dimensión 3: Motivación						
11	Recibo charlas motivacionales al iniciar la jornada laboral.					
12	Los jefes se interesan por mantener un elevado nivel de motivación.					
13	La empresa brinda oportunidades de crecimiento (capacitaciones, planes de estudios, otros).					
14	Recibo comisiones e incentivos					
15	Los trabajos que desempeño están de acuerdo a su función y especialidad.					
Dimensión 4: Aprendizaje						
16	Aplico mis capacidades en mi puesto de trabajo.					
17	La empresa facilita el desarrollo constante de mis capacidades.					
18	La empresa brinda talleres de especialización.					
19	Me intereso por participar en cursos de capacitación.					
20	Participo de forma constante en reuniones que realiza la empresa.					

Cuestionario de Competencia Laboral

Marque con una x la mejor alternativa según su criterio
 (5) = Siempre, (4) =Casi siempre, (3) =Algunas veces, (2) =Pocas veces, (1) =
 Nunca

Nº	Ítems	Escala de valoración				
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Competencia Laboral						
Dimensión 1: Motivos o Impulsos						
1	Conozco los objetivos de mi área.					
2	Mi actitud es favorable para el logro de los objetivos del área.					
3	Contribuyo a la mejora constante del trabajo que realizo.					
4	Mi actitud es positiva con el fin de alcanzar los objetivos de mi área.					
5	La coordinación con mi jefe de área es el adecuado.					
6	Supero mis debilidades mediante las supervisiones.					
Dimensión 2: Habilidad						
7	Tengo capacidad de realizar un buen trabajo.					
8	Me adapto a los cambios constantes.					
9	Cumplo con las metas propuestas.					
10	Cumplo con los tiempos asignados en cada tarea.					
11	La comunicación es indispensable para solucionar problemas.					
12	Recepto la información de manera eficaz.					
13	Me preocupo por plantear soluciones creativas para solucionar problemas.					
14	Trabajo en equipo					
Dimensión 3: Conocimiento						
15	La institución brinda espacios de aprendizaje constante.					
16	Aplico con facilidad las nuevas tecnologías en la empresa.					
17	Participo de forma constante en reuniones de trabajo.					
18	Me intereso por aprender sobre los nuevos modelos de trabajo de la empresa.					
19	Soy responsable de las actividades que realizo.					
20	Saco lecciones de experiencias laborales diarias.					

Anexo 4. Validación de instrumentos

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Comportamiento Organizacional



N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³				Sugerencias	
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	M		
	DIMENSIÓN 1: Personalidad												
1	Respeto las opiniones de los demás.			x			x					x	
2	Tomo iniciativa al realizar las actividades laborales.			x			x				x		
3	Me esfuerzo por mejorar constantemente.			x			x				x		
4	Capacidad de escucha, y dialogo.			x			x					x	
5	Cuido el patrimonio de la institución donde laboro.			x			x					x	
	DIMENSIÓN 2: Actitudes												
6	Me organizo y soy líder de equipo.			x			x					x	
7	Asumo los errores con responsabilidad.			x			x					x	
8	Incentivo a los compañeros a realizar trabajos en equipo.			x			x					x	
9	Brindo alternativas enfocado a la mejora en el trabajo.			x			x					x	
10	Brindo apoyo a los compañeros de manera constante.			x			x					x	
	DIMENSIÓN 3: Motivación												
11	Recibo charlas motivacionales al iniciar la jornada laboral.			x			x					x	
12	Los jefes se interesan por mantener un elevado nivel de motivación.			x			x					x	
13	La empresa brinda oportunidades de crecimiento (capacitaciones, planes de estudios, otros).			x			x					x	
14	Recibo comisiones e incentivos			x			x					x	
15	Los trabajos que desempeño están de acuerdo a su función y especialidad.			x			x					x	
	DIMENSIÓN 4: Aprendizaje												
16	Aplico mis capacidades en mi puesto de trabajo.			x			x					x	
17	La empresa facilita el desarrollo constante de mis capacidades.			x			x					x	
18	La empresa brinda talleres de especialización.			x			x					x	
19	Me intereso por participar en cursos de capacitación.			x			x					x	
20	Participo de forma constante en reuniones que realiza la empresa.			x			x					x	



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Competencia Laboral

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³				Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	M	
	DIMENSIÓN 1: Motivos o Impulsos	D		A	M	D	A	M	D	A	M	
1	Conozco los objetivos de mi área.				x			x				x
2	Mi actitud es favorable para el logro de los objetivos del área.				x		x					x
3	Contribuyo a la mejora constante del trabajo que realizo.				x			x				x
4	Mi actitud es positiva con el fin de alcanzar los objetivos de mi área.				x		x					x
5	La coordinación con mi jefe de área es el adecuado.				x			x				x
6	Supero mis debilidades mediante las supervisiones.				x			x				x
	DIMENSIÓN 2: Habilidad											
7	Tengo capacidad de realizar un buen trabajo.				x			x				x
8	Me adapto a los cambios constantes.				x			x				x
9	Cumplo con las metas propuestas.				x			x				x
10	Cumplo con los tiempos asignados en cada tarea.				x			x				x
11	La comunicación es indispensable para solucionar problemas.				x			x		x		
12	Recepto la información de manera eficaz.				x			x				x
13	Me preocupo por plantear soluciones creativas para solucionar problemas.				x			x				x
14	Trabajo en equipo				x			x				x
	DIMENSIÓN 3: Conocimiento											
15	La institución brinda espacios de aprendizaje constante.				x			x				x
16	Aplico con facilidad las nuevas tecnologías en la empresa.				x			x				x
17	Participo de forma constante en reuniones de trabajo.				x			x				x
18	Me intereso por aprender sobre los nuevos modelos de trabajo de la empresa.				x			x				x
19	Soy responsable de las actividades que realizo.				x			x				x
20	Saco lecciones de experiencias laborales diarias.				x			x				x

Observaciones: _____

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg:Carlos Antonio Guevara Malpica..... DNI:43663219.....

Especialidad del validador:.....

... 24 de...05... del 2021...

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.
Especialidad



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Comportamiento Organizacional

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M D	D A	A A	M D	D A	A A	M D	D A	A A	
	DIMENSIÓN 1: Personalidad										
1	Respeto las opiniones de los demás.		x			x			x		
2	Tomo iniciativa al realizar las actividades laborales.		x			x			x		
3	Me esfuerzo por mejorar constantemente.		x			x			x		
4	Capacidad de escucha, y dialogo.		x			x			x		
5	Cuido el patrimonio de la institución donde laboro.		x			x			x		
	DIMENSIÓN 2: Actitudes										
6	Me organizo y soy líder de equipo.		x			x			x		
7	Asumo los errores con responsabilidad.		x			x			x		
8	Incentivo a los compañeros a realizar trabajos en equipo.		x			x			x		
9	Brindo alternativas enfocado a la mejora en el trabajo.		x			x			x		
10	Brindo apoyo a los compañeros de manera constante.		x			x			x		
	DIMENSIÓN 3: Motivación										
11	Recibo charlas motivacionales al iniciar la jornada laboral.		x			x			x		
12	Los jefes se interesan por mantener un elevado nivel de motivación.		x			x			x		
13	La empresa brinda oportunidades de crecimiento (capacitaciones, planes de estudios, otros).		x			x			x		
14	Recibo comisiones e incentivos		x			x			x		
15	Los trabajos que desempeño están de acuerdo a su función y especialidad.		x			x			x		
	DIMENSIÓN 4: Aprendizaje										
16	Aplico mis capacidades en mi puesto de trabajo.		x			x			x		
17	La empresa facilita el desarrollo constante de mis capacidades.		x			x			x		
18	La empresa brinda talleres de especialización.		x			x			x		
19	Me intereso por participar en cursos de capacitación.		x			x			x		
20	Participo de forma constante en reuniones que realiza la empresa.		x			x			x		

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Competencia Laboral

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ²			Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D A	M A	M D	D A	
	DIMENSIÓN 1: Motivos o Impulsos										
1	Conozco los objetivos de mi área.			x			x			x	
2	Mi actitud es favorable para el logro de los objetivos del área.			x			x			x	
3	Contribuyo a la mejora constante del trabajo que realizo.			x			x			x	
4	Mi actitud es positiva con el fin de alcanzar los objetivos de mi área.			x			x			x	
5	La coordinación con mi jefe de área es el adecuado.			x			x			x	
6	Supero mis debilidades mediante las supervisiones.			x			x			x	
	DIMENSIÓN 2: Habilidad										
7	Tengo capacidad de realizar un buen trabajo.			x			x			x	
8	Me adapto a los cambios constantes.			x			x			x	
9	Cumplo con las metas propuestas.			x			x			x	
10	Cumplo con los tiempos asignados en cada tarea.			x			x			x	
11	La comunicación es indispensable para solucionar problemas.			x			x			x	
12	Recepto la información de manera eficaz.			x			x			x	
13	Me preocupo por plantear soluciones creativas para solucionar problemas.			x			x			x	
14	Trabajo en equipo			x			x			x	
	DIMENSIÓN 3: Conocimiento										
15	La institución brinda espacios de aprendizaje constante.			x			x			x	
16	Aplico con facilidad las nuevas tecnologías en la empresa.			x			x			x	
17	Participo de forma constante en reuniones de trabajo.			x			x			x	
18	Me intereso por aprender sobre los nuevos modelos de trabajo de la empresa.			x			x			x	
19	Soy responsable de las actividades que realizo.			x			x			x	
20	Saco lecciones de experiencias laborales diarias.			x			x			x	

Observaciones: _____

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: ~~Yalile Annabella Espejo Pezzini~~ ~~Yalile Annabella Espejo Pezzini~~ DNI 15724416

Especialidad del validador: Gestión Pública – Gestión del Talento Humano

19 de mayo del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.
Especialidad

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Comportamiento Organizacional

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
	DIMENSIÓN 1: Personalidad										
1	Respeto las opiniones de los demás			X			X			X	
2	Tomo iniciativa al realizar las actividades laborales			X			X			X	
3	Me esfuerzo por mejorar constantemente			X			X			X	
4	Escucho las opiniones de los demás			X			X			X	
5	Cuido el patrimonio de la institución donde laboro			X			X			X	
	DIMENSIÓN 2: Actitudes										
6	Me organizo y soy líder de equipo			X			X			X	
7	Asumo los errores con responsabilidad			X			X			X	
8	Incentivo a los compañeros a realizar trabajos en equipo			X			X			X	
9	Brindo alternativas enfocadas a la mejora en el trabajo			X			X			X	
10	Brindo apoyo a los compañeros de manera constante			X			X			X	
	DIMENSIÓN 3: Motivación										
11	Recibo charlas motivacionales al iniciar la jornada laboral			X			X			X	
12	Los jefes se interesan por mantener un elevado nivel de motivación			X			X			X	
13	La empresa brinda oportunidades de crecimiento (capacitaciones, planes de estudios, otros)			X			X			X	
14	Recibo comisiones e incentivos			X			X			X	
15	Los trabajos que desempeño están de acuerdo a su función y especialidad			X			X			X	
	DIMENSIÓN 4: Aprendizaje										
16	Aplico todas sus capacidades en su puesto de trabajo			X			X			X	
17	La empresa facilita el desarrollo constante de mis capacidades			X			X			X	
18	La empresa brinda talleres de especialización			X			X			X	
19	Me intereso por participar en cursos de capacitación			X			X			X	
20	Participo de forma constante en reuniones que realiza la empresa			X			X			X	



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Competencia Laboral

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M D	D A	A A	M D	D A	A A	M D	D A	A A	
DIMENSIÓN 1: Motivos o Impulsos											
1	Conozco los objetivos de mi área			X			X			X	NO
2	Mi actitud es favorable para el logro de los objetivos del área			X			X			X	NO
3	Contribuyo a la mejora constante del trabajo que realizo			X			X			X	NO
4	Mi actitud es positiva con el fin de alcanzar los objetivos de mi área			X			X			X	NO
5	La coordinación con mi jefe de área es el adecuado			X			X			X	NO
6	Supero mis debilidades mediante las supervisiones			X			X			X	NO
DIMENSIÓN 2: Habilidad											
7	Tengo capacidad de realizar un buen trabajo			X			X			X	NO
8	Me adapto a los cambios constantes			X			X			X	NO
9	Cumplo con las metas propuestas			X			X			X	NO
10	Cumplo con los tiempos asignados en cada tarea			X			X			X	NO
11	La comunicación es indispensable para solucionar problemas			X			X			X	NO
12	Recepto la información de manera eficaz			X			X			X	NO
13	Me preocupo por plantear soluciones creativas para solucionar problemas			X			X			X	NO
14	Trabajo en equipo de forma eficaz			X			X			X	NO
DIMENSIÓN 3: Conocimiento											
15	La institución me brinda espacios de aprendizaje constante			X			X			X	NO
16	Aplico con facilidad las nuevas tecnologías en la empresa			X			X			X	NO
17	Participo de forma constante en reuniones de trabajo			X			X			X	NO
18	Me intereso por aprender sobre los nuevos modelos de trabajo de la empresa			X			X			X	NO
19	Soy responsable por cada una de las actividades que realizo			X			X			X	NO
20	Saco lecciones de mis experiencias laborales diarias			X			X			X	NO

Observaciones: Válido para aplicar

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Marcela Cedeno Buenaventura DNI: 131211404-2

Especialidad del validador: Maister en Dirección y Gestión de Recursos Humanos

14 de junio del 2021

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.
Especialidad

MD (Muy en desacuerdo), D (En desacuerdo), A (En acuerdo), MA (Muy de acuerdo)

Anexo 5. V de Aiken

Nº	Ítems	Relevancia				Pertinencia				Claridad				Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
		J1	J2	J3	V de Aiken	J1	J2	J3	V de Aiken	J1	J2	J3	V de Aiken	
1	item1	3	4	4	0,89	3	4	4	0,89	3	4	4	0,89	
2	item2	3	4	4	0,89	3	4	4	0,89	3	3	4	0,78	
3	item3	3	4	4	0,89	3	4	4	0,89	3	3	4	0,78	
4	item4	3	4	4	0,89	3	4	4	0,89	3	4	4	0,89	
5	item5	3	4	4	0,89	3	4	4	0,89	3	4	4	0,89	
6	item6	3	4	4	0,89	3	4	4	0,89	3	4	4	0,89	
7	item7	3	4	4	0,89	3	4	4	0,89	3	4	4	0,89	
8	item8	3	4	4	0,89	3	4	4	0,89	3	4	4	0,89	
9	item9	3	4	4	0,89	3	4	4	0,89	3	4	4	0,89	
10	ite m10	3	4	4	0,89	3	4	4	0,89	3	4	4	0,89	
11	ite m11	3	4	4	0,89	3	4	4	0,89	3	4	4	0,89	
12	ite m12	3	4	4	0,89	3	4	4	0,89	3	4	4	0,89	
13	ite m13	3	4	4	0,89	3	4	4	0,89	3	4	4	0,89	
14	ite m14	3	4	4	0,89	3	4	4	0,89	3	4	4	0,89	
15	ite m15	3	4	4	0,89	3	4	4	0,89	3	4	4	0,89	
16	ite m16	3	4	4	0,89	3	4	4	0,89	3	4	4	0,89	
17	ite m17	3	4	4	0,89	3	4	4	0,89	3	4	4	0,89	
18	ite m18	3	4	4	0,89	3	4	4	0,89	3	4	4	0,89	
19	ite m19	3	4	4	0,89	3	4	4	0,89	3	4	4	0,89	
20	ite m20	3	4	4	0,89	3	4	4	0,89	3	4	4	0,89	
21	ite m21	3	4	4	0,89	3	4	4	0,89	3	4	4	0,89	
22	ite m22	3	3	4	0,78	3	4	4	0,89	3	4	4	0,89	
23	ite m23	3	4	4	0,89	3	4	4	0,89	3	4	4	0,89	
24	ite m24	3	3	4	0,78	3	4	4	0,89	3	4	4	0,89	
25	ite m25	3	4	4	0,89	3	4	4	0,89	3	4	4	0,89	
26	ite m26	3	4	4	0,89	3	4	4	0,89	3	4	4	0,89	
27	ite m27	3	4	4	0,89	3	4	4	0,89	3	4	4	0,89	
28	ite m28	3	4	4	0,89	3	4	4	0,89	3	4	4	0,89	0,88
29	ite m29	3	4	4	0,89	3	4	4	0,89	3	4	4	0,89	
30	ite m30	3	4	4	0,89	3	4	4	0,89	3	4	4	0,89	
31	ite m31	3	4	4	0,89	3	3	4	0,78	3	4	4	0,89	
32	ite m32	3	4	4	0,89	3	4	4	0,89	3	4	4	0,89	
33	ite m33	3	4	4	0,89	3	4	4	0,89	3	4	4	0,89	
34	ite m34	3	4	4	0,89	3	4	4	0,89	3	4	4	0,89	
35	ite m35	3	4	4	0,89	3	4	4	0,89	3	4	4	0,89	
36	ite m36	3	4	4	0,89	3	4	4	0,89	3	4	4	0,89	
37	ite m37	3	4	4	0,89	3	4	4	0,89	3	4	4	0,89	
38	ite m38	3	4	4	0,89	3	4	4	0,89	3	4	4	0,89	
39	ite m39	3	4	4	0,89	3	4	4	0,89	3	4	4	0,89	
40	ite m40	3	4	4	0,89	3	4	4	0,89	3	4	4	0,89	
	Total				0,88				0,89				0,88	

Anexo 6. Alfa de Cronbach

Comportamiento Organizacional

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,933	20

Competencia Laboral

Estadísticos de fiabilidad

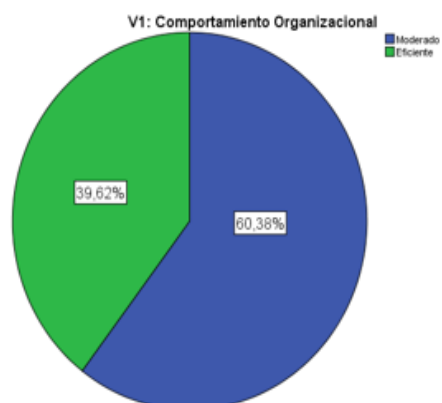
Alfa de Cronbach	N de elementos
,923	20

Anexo 7. Procesamiento de información

V1: Comportamiento Organizacional en los trabajadores de la empresa.

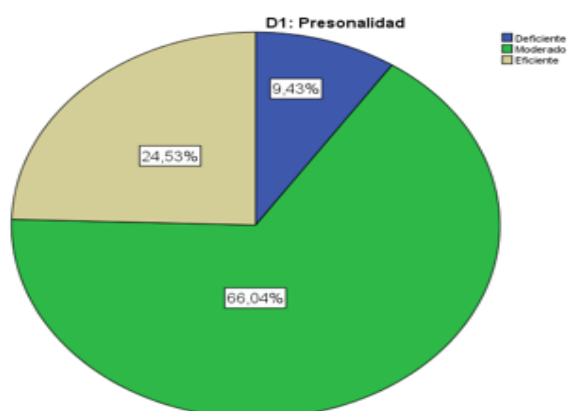
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Moderado	32	60,4	60,4	60,4
	Eficiente	21	39,6	39,6	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia



D1: Personalidad en los trabajadores de la empresa.

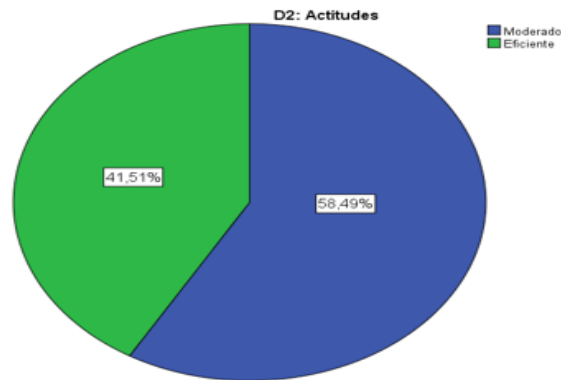
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deficiente	5	9,4	9,4	9,4
	Moderado	35	66,0	66,0	75,5
	Eficiente	13	24,5	24,5	100,0
	Total	53	100,0	100,0	



D2: Actitudes en los trabajadores de la empresa.

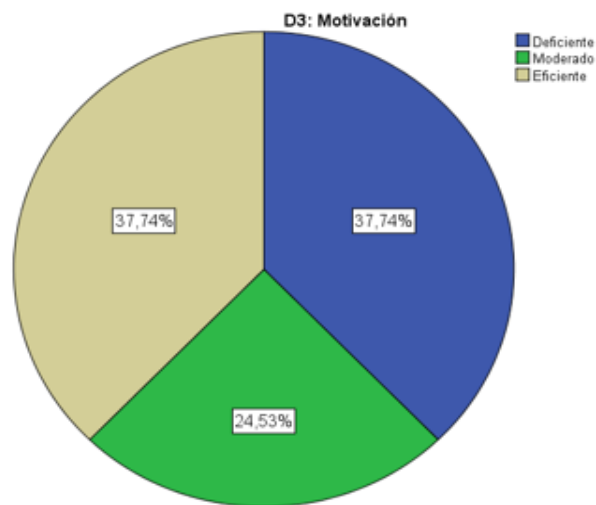
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Moderado	31	58,5	58,5	58,5
	Eficiente	22	41,5	41,5	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia



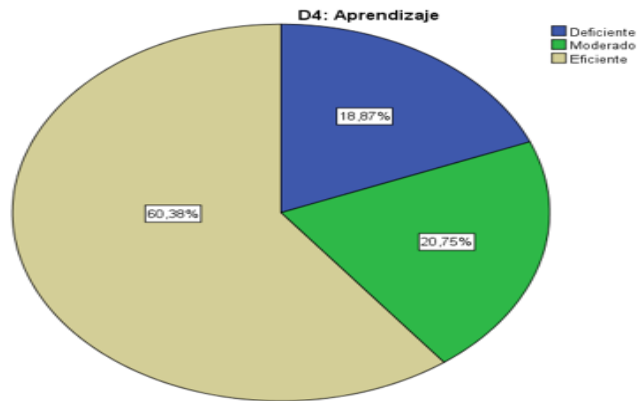
D3: Motivación en los trabajadores de la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deficiente	20	37,7	37,7	37,7
	Moderado	13	24,5	24,5	62,3
	Eficiente	20	37,7	37,7	100,0
	Total	53	100,0	100,0	



D4: Aprendizaje en los trabajadores de la empresa.

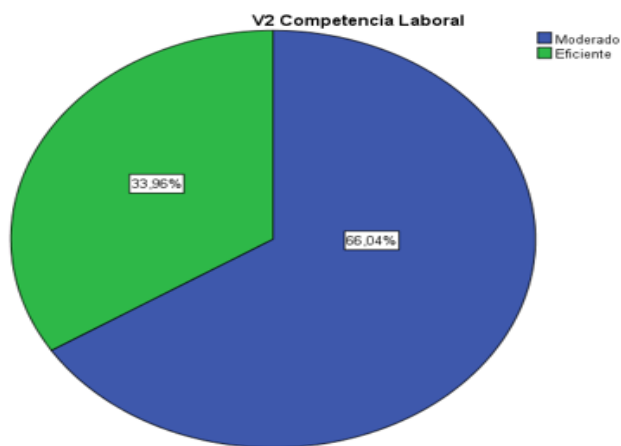
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deficiente	10	18,9	18,9	18,9
	Moderado	11	20,8	20,8	39,6
	Eficiente	32	60,4	60,4	100,0
	Total	53	100,0	100,0	



V2: Competencia Laboral en los trabajadores de la empresa.

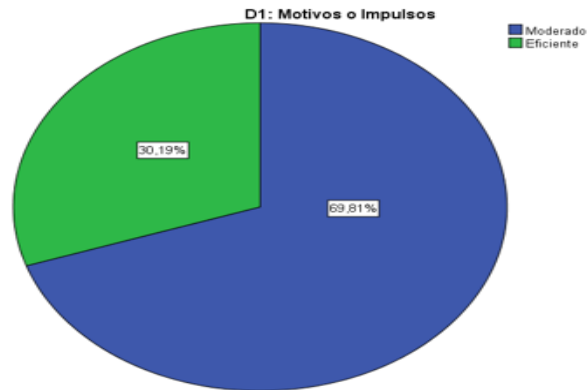
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Moderado	35	66,0	66,0	66,0
	Eficiente	18	34,0	34,0	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia



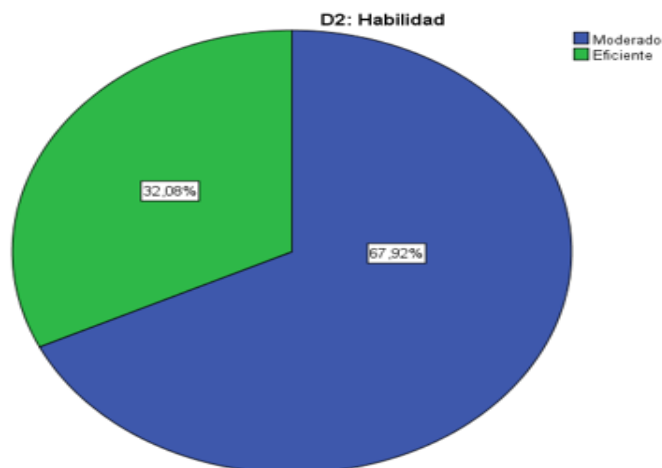
D1: Motivos o Impulsos en los trabajadores de la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Moderado	37	69,8	69,8	69,8
	Eficiente	16	30,2	30,2	100,0
	Total	53	100,0	100,0	



D2: Habilidad en los trabajadores de la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Moderado	36	67,9	67,9	67,9
	Eficiente	17	32,1	32,1	100,0
	Total	53	100,0	100,0	



Conocimiento en los trabajadores de la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Moderado	37	69,8	69,8	69,8
	Eficiente	16	30,2	30,2	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

