

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS
ECONÓMICAS**



TESIS

**COMPETENCIA Y RENDIMIENTO LABORAL DEL
PERSONAL DE LA EMPRESA INVERSIONES
RECREATIVOS GUERRERO S.A.C., LIMA 2018**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:
MIRANDA ROBLES, DIANA**

LIMA – 2018 – PERÚ

Dedicatoria

A Dios, por ser mi guía, mi fortaleza, por bendecirme, por ser fuente de inspiración en mi formación como persona y como profesional.

Con amor y respeto a mis hermanos, por confiar en mí, por haberme brindado su apoyo incondicional en todo momento.

Agradecimiento

A la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, por haberme brindado conocimiento en mi desarrollo profesional.

Al profesor de curso, por su paciencia, por haberme guiado y ser un gran aporte durante el desarrollo de mi tesis.

A mis amigos y compañeros, por su apoyo y llevar acabo mi investigación.

Mi mayor agradecimiento a cada uno de ellos.

ÍNDICE

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	viii
Presentación	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	01
1.1 Situación problemática	01
1.2 Problema de investigación	02
1.2.1 Problema general	02
1.2.2 Problemas específicos	02
1.3 Justificación	02
1.3.1 Justificación teórica	02
1.3.2 Justificación práctica	03
1.4 Objetivos	03
1.4.1 Objetivo general	03
1.4.2 Objetivos específicos	03
II. MARCO TEÓRICO	04
2.1 Antecedentes de la investigación	04
2.1.1 Antecedentes internacionales	04
2.1.2 Antecedentes nacionales	05
2.2 Base teórica	10
2.3 Glosario de términos	21
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES	22
3.1 Hipótesis general	22
3.2 Hipótesis específicas	22
3.3 Identificación de variables	22
3.4 Operacionalización de variables	22
3.5 Matriz de consistencia	24
IV. METODOLOGÍA	25

4.1	Tipo de investigación	25
4.2	Diseño de investigación	25
4.3	Unidad de análisis	25
4.4	Población de estudio	25
4.5	Tamaño de la muestra	26
4.6	Selección de la muestra	26
4.7	Técnicas de recolección de datos	26
4.8	Procesamiento y análisis de datos	26
V.	PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	29
5.1	Análisis e interpretación de los resultados	29
5.2	Prueba de hipótesis	54
5.3	Discusión de resultados	58
	CONCLUSIONES	61
	RECOMENDACIONES	63
	BIBLIOGRAFÍA	64
	ANEXO	68

Índice de tablas

Tabla 3.1: Operacionalización de variables	23
Tabla 4.1: Distribución de los trabajadores de la empresa Inversiones Recreativos Guerrero SAC	26
Tabla 4.2: Evaluación de gestión por resultados según dimensiones	27
Tabla 4.3: Cálculo de normalidad	27
Tabla 4.4: Rango y grado de relación	28
Tabla 5 1: Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre la facilidad en la ejecución del trabajo	29
Tabla 5.2: Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre la resolución al realizar el trabajo	30
Tabla 5.3: Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre el cumplimiento de procedimientos	31
Tabla 5.4: Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre el conocimiento, en valores absolutos	31
Tabla 5.5: Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre el nivel de preparación	32
Tabla 5.6: Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre las destrezas mostradas	33
Tabla 5.7: Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre las aptitudes comunicativas	34
Tabla 5.8: Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre las habilidades	35
Tabla 5.9: Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre la actitud hacia el trabajo	36
Tabla 5.10: Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre el nivel de identificación	37
Tabla 5.11: Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre el nivel de compromiso	38
Tabla 5.12: Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre las actitudes	39
Tabla 5.13: Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre la competencia laboral	40
Tabla 5.14: Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre el desenvolvimiento en el cargo	41
Tabla 5.15: Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre la calidad del	

trabajo	42
Tabla 5.16: Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre el nivel de productividad	43
Tabla 5.17: Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre el cumplimiento de tarea	44
Tabla 5.18: Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre el nivel de responsabilidad	45
Tabla 5.19: Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre el nivel de iniciativa	46
Tabla 5.20: Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre el espíritu de superación	47
Tabla 5.21: Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre la demostración de esfuerzo	48
Tabla 5.22: Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre la actitud hacia las metas	49
Tabla 5.23: Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre el aprestamiento para trabajo en equipo	50
Tabla 5.24: Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre las relaciones interpersonales	51
Tabla 5.25: Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre la disciplina personal	52
Tabla 5.26: Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre el rendimiento laboral	53
Tabla 5.27: Relación entre competencia y el rendimiento laboral del personal	54
Tabla 5.28: Prueba de hipótesis de la competencia y el rendimiento laboral	55
Tabla 5.29: Relación del conocimiento y el rendimiento laboral del personal	55
Tabla 5.30: Pruebas de hipótesis del conocimiento y el rendimiento laboral	56
Tabla 5.31: Relación de las habilidades y rendimiento laboral del personal	56
Tabla 5.32: Pruebas de hipótesis entre las habilidades y el rendimiento laboral	57
Tabla 5.33: Relación entre las actitudes y el rendimiento laboral del personal	57
Tabla 5.34: Pruebas de chi cuadrado sobre la competencia laboral y el rendimiento laboral	58

Índice de figuras

Figura 5.1: Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre la facilidad en la ejecución del trabajo	29
Figura 5.2: Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre la resolución al realizar el trabajo	30
Figura 5.3 Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre el cumplimiento de procedimientos	31
Figura 5.4: Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre el conocimiento, en valores absolutos	32
Figura 5.5: Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre el nivel de preparación	33
Figura 5.6: Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre las destrezas mostradas	34
Figura 5.7: Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre las aptitudes comunicativas	35
Figura 5.8: Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre las habilidades	35
Figura 5.9: Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre la actitud hacia el trabajo	37
Figura 5.10: Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre el nivel de identificación	38
Figura 5.11: Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre el nivel de compromiso	39
Figura 5.12: Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre las actitudes	40
Figura 5.13: Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre la competencia laboral	41
Figura 5.14: Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre el desenvolvimiento en el cargo	42
Figura 5.15: Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre la calidad del trabajo	43
Figura 5.16: Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre el nivel de productividad	44
Figura 5.17: Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre el cumplimiento de tarea	45

Figura 5.18: Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre el nivel de responsabilidad	46
Figura 5.19: Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre el nivel de iniciativa	47
Figura 5.20: Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre el espíritu de superación	48
Figura 5.21: Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre la demostración de esfuerzo	49
Figura 5.22: Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre la actitud hacia las metas	50
Figura 5.23: Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre el aprestamiento para trabajo en equipo	51
Figura 5.24: Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre las relaciones interpersonales	52
Figura 5.25: Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre la disciplina personal	53
Figura 5.26: Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre el rendimiento laboral	54

Presentación

En el ámbito del estudio, la competencia laboral y el rendimiento laboral son temas que se viene manejando con más frecuencia, hoy en día no podemos hablar que la competencia laboral es simplemente procurar que cada personal tenga un buen desempeño laboral, sino es mejorar continuamente en todo lo que hacemos, es dar más de lo que espera la empresa.

Se tiene por objetivo, conocer la relación entre competencia laboral y el rendimiento laboral del personal, ya que un resultado favorable se alcanza determinando las necesidades y expectativas de la empresa, para así elevar el nivel preparación y por ende generar mayor productividad.

Esta investigación está dividida en cinco capítulos. En el primer capítulo con el planteamiento del problema, comprendidos por el problema general y los específicos, donde explicamos realmente la problemática de investigación, la justificación del porque nos llevó a realizar este estudio y que se logró al culminar dicho estudio.

En el segundo capítulo, mostramos el marco teórico, comprendidos por los antecedentes nacionales e internacionales, bases teóricas y glosario correspondientes al estudio.

El tercer capítulo, está compuesto por la hipótesis general y específica, seguida de la identificación y operacionalización de las variables.

El cuarto capítulo, explica la metodología de estudio determinando el tipo, diseño de investigación, unidad de análisis, población de estudio, tamaño y selección de muestra.

El quinto y último capítulo, está compuesto por el análisis e interpretación de resultados que se obtuvo durante el desarrollo del presente estudio; seguido por la prueba de hipótesis y discusión de resultados.

Resumen

La presente tesis titulada “Competencia y rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Recreativos Guerrero SAC”, tiene como objetivo determinar la relación de la competencia laboral y el rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Recreativos Guerrero S.A.C. Lima-2018.

El tema elegido fue investigado debido a que consideramos importante el estudio de la competencia y rendimiento laboral, así poder aportar y mejorar en el desarrollo de la empresa.

La investigación es de tipo no experimental, de diseño correlacional, la población de estudio estuvo conformada por 77 trabajadores que laboran en la empresa en un determinado periodo. El muestreo fue censal. Se utilizó la técnica de encuesta y como instrumento fichas de encuesta correspondiente a cada variable, luego de haber realizado la respectiva comprobación de las hipótesis, se tuvo como resultado: apreciar la existencia de una correlación significativa entre la competencia y rendimiento laboral, con lo que validamos la hipótesis alternativa, determinando la relación que existe entre la competencia y el rendimiento laboral del personal en la empresa.

Palabras claves: competencia laboral, rendimiento laboral, relación, correlación significativa.

Abstract

This thesis entitled "Competence and work performance of the personnel of the company Inversiones Recreativos Guerrero SAC", has as objective to determine the relation of the labor competence and the labor performance of the personnel of the company Inversiones Recreativos Guerrero S.A.C. Lima-2018.

The chosen topic was investigated because we consider important the study of the competence and work performance, thus being able to contribute and improve in the development of the company.

The research is non-experimental, correlational design, the study population was composed of 77 workers who work in the company in a certain period. The sampling was censal. The survey technique was used and as a survey instrument corresponding to each variable, after having carried out the respective verification of the hypotheses, the result was: to appreciate the existence of a significant correlation between competence and work performance, with which We validate the alternative hypothesis, determining the relationship that exists between the competence and the work performance of the personnel in the company.

Keywords: labor competence, work performance, relationship, significant correlation.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación problemática

En el actual contexto mundial, denominado sociedad del conocimiento, los grandes problemas se enfocan en el factor humano.

Las capacidades, habilidades, actitudes de los trabajadores determinan la eficacia y eficiencia en las empresas. En ese sentido, las organizaciones son auténticos seres vivos, las personas se convierten en el elemento básico del éxito de las entidades, el término talento humano se usa para referirse cuando las personas tienen un gran valor en la organización (Chiavenato, 2009).

A nivel Perú, la estabilidad económica favorable para la inversión, propiciaron el surgimiento de muchas empresas exitosas. Sin embargo, casi en un 90% de la actividad empresarial corresponde al micro y pequeña empresa. Del total de las empresas que inician una actividad, aproximadamente el 5% logran mantenerse vigente a mayor de seis años de funcionamiento, (2015 Ministerio de Trabajo). Estas empresas que han podido adaptarse al mercado, también se destacan en cierto tiempo de su desarrollo, en gran parte a factores de intervención humana.

La empresa Inversiones Recreativos Guerrero S.A.C., se dedica a la prestación de servicios recreativos y esparcimiento-actividades de casinos y tragamonedas, tuvo un crecimiento paulatino llegando a contar con 8 salas a nivel nacional. Sin embargo, durante los últimos años tuvo un estancamiento en los ingresos inclusive hasta contar con cinco establecimientos en la actualidad, a pesar de incrementar y modernizar las instalaciones, equipos y acceso a los clientes.

El personal que trabaja en la Empresa Inversiones Recreativos Guerrero S.A.C, en un 80% se encuentra en planilla, cuentan con todos los beneficios que por ley les corresponde, obtienen bonificaciones como horas extras, feriados, entre otras cosas que ofrece como motivación en la empresa. Sin embargo, existe cierto desinterés en el logro de los objetivos, en consecuencia no refleja contribución a la empresa. Al contrario, algunos de los trabajadores tienen actitudes de sólo exigir sus derechos como trabajador a la empresa y no exigirse asimismo para la

empresa.

El personal de la empresa, al iniciar sus labores demuestran un interés por realizar sus trabajos luego de la inducción a sus tareas en los primeros días, se esmeran en desplegar sus conocimientos, habilidades hacia el logro de las metas esperadas. Sin embargo, a medida que pasa el tiempo recaen en un desinterés por cumplir sus responsabilidades, los procedimientos, disminuyendo la efectividad en el rendimiento laboral.

1.2 Problema de investigación

1.2.1 Problema general

¿Qué relación existe entre la competencia y el rendimiento laboral del personal de la Empresa Inversiones Recreativos Guerrero S.A.C., Lima 2018?

1.2.2 Problemas específicos

1. ¿Qué relación existe entre el conocimiento y el rendimiento laboral del personal de la Empresa Inversiones Recreativos Guerrero S.A.C., Lima 2018?
2. ¿Qué relación existe entre las habilidades y el rendimiento laboral del personal de la Empresa Inversiones Recreativos Guerrero S.A.C., Lima 2018?
3. ¿Qué relación existe entre las actitudes y el rendimiento laboral del personal de la Empresa Inversiones Recreativos Guerrero S.A.C., Lima 2018?

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación teórica

El estudio tiene un valor teórico para comprender la realidad de la competencia laboral y su relación con el rendimiento laboral, siendo una de las claves de éxito en la empresa, el factor humano. La necesidad de un enfoque más acorde a la realidad que facilita orientar a las posibles soluciones a los problemas relacionados en una empresa de servicios; conlleva que, una vez se traduzca en herramientas viables de la gestión del personal, podemos realizar cierto análisis en cuanto a la evaluación y así realizar la toma de decisiones adecuadas. Además, constituye una fuente de información para los investigadores en temas relacionados a las

variables del estudio, a fin de contribuir con la solución de los problemas respecto al desarrollo de competencias y rendimiento del personal.

1.3.2 Justificación práctica

El estudio se suscita del trabajo cotidiano en Inversiones Recreativos Guerrero S.A.C., en circunstancias, que la empresa cumple con los requerimientos y motivaciones necesarios para el desarrollo de las competencias del personal, así esperar buen rendimiento laboral. Sin embargo, se presentaba los mismos indicadores de rendimiento e incluso ciertos decrementos de metas relacionadas a logro del personal. En su aplicación es para mejorar el desempeño de los trabajadores logrando así buen rendimiento del personal en cada uno de los puestos; y así contribuir con el crecimiento económico de la empresa. A nivel social, beneficiará a los clientes de la empresa, quienes recibirán una buena prestación de servicios y la debida satisfacción recreacional.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la competencia y el rendimiento laboral del personal de la Empresa Inversiones Recreativos Guerrero S.A.C., Lima 2018.

1.4.2 Objetivos específicos

1. Determinar la relación que existe entre el conocimiento y el rendimiento laboral del personal de la Empresa Inversiones Recreativos Guerrero S.A.C., Lima 2018.
2. Determinar la relación que existe entre las habilidades y el rendimiento laboral del personal de la Empresa Inversiones Recreativos Guerrero S.A.C., Lima 2018.
3. Determinar la relación que existe entre las actitudes y el rendimiento laboral del personal de la Empresa Inversiones Recreativos Guerrero S.A.C., Lima 2018.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales

Carmona (2016), en su tesis titulada *Competencias laborales para el personal empleado de una empresa manufacturera a través de la evaluación de 360 grados*, tuvo como objetivo “determinar las competencias laborales del personal en la empresa metal mecánica” (p. 58), una investigación descriptiva, de diseño no experimental y de corte transversal, utilizando la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, que se aplicó a 66 trabajadores, llegando a las siguientes conclusiones:

- a) La empresa cuenta con un nivel de competencias aceptable;
- b) Las competencias más bajas son el liderazgo y desarrollo de colaboradores entre los supervisores de la empresa, las cuales tiene que ser desarrolladas;
- c) Se permitió identificar las áreas más susceptibles al desarrollo de competencias, donde las personas son los que logran metas, cumplen la misión, visión de la empresa (p. 74).

Vuele (2014), en su tesis titulada *Sistema de evaluación de desempeño al talento humano y su incidencia en el rendimiento laboral de la Clínica Torre Médica San Andrés de la ciudad de Santo Domingo*, tuvo como objetivo “diseñar un sistema de evaluación de talento humano para mejorar el rendimiento laboral” (p. 4), una investigación explicativa, de diseño no experimental y de corte transversal, utilizando las técnica de la encuesta y la entrevista y, como herramienta el cuestionario, que se aplicó a 105 trabajadores entre personal directivo y operativo de la clínica, llegando a las siguientes conclusiones:

- a) La gestión del talento humano utilizando la técnica de evaluación de desempeño, apoyará en la transparencia de todos los programas, procedimientos;

- b) La aplicación del sistema de evaluación de desempeño producirá un mejor rendimiento y permitirá lograr los objetivos;
- c) El sistema de evaluación de desempeño contribuirá para la retroalimentación de los subsistemas de reclutamiento y selección de personal (p. 112).

Redrobán (2014), en su tesis titulada *La evaluación de desempeño y su relación con el rendimiento laboral en la empresa Jara Seguridad*. Tuvo como objetivo “identificar cuál es la relación existente entre la evaluación de desempeño y el rendimiento laboral en la empresa Jara Seguridad” (p. 2), en una investigación descriptiva, utilizando la técnica de la encuesta, que se aplicó a 122 trabajadores de seguridad, llegando a las siguientes conclusiones:

- a) Se verifica que el personal operativo, del total de los encuestados tiene debilidades en un 24,20%, en los indicadores de cada competencia: control de accesos, presentación del guardia, procedimientos del guardia, competencias generales;
- b) En cuanto al personal administrativo concluye que de un total de los encuestados, el 3,7% tiene debilidades básicas a los indicadores de cada competencia: Trabajo en equipo, comunicación efectiva, orientación de servicio, organización de la información, empowerment, dinamismo, capacidad de negociación, orientación a resultados, gestión de conflictos;
- c) Respecto al nivel gerencial cumplen sus actividades en un 97% y con el 3% debilidades básicas que se puede mejorar (p. 74).

2.1.2 Antecedentes nacionales

García (2018), en su tesis titulada *Potencial humano y el rendimiento laboral de los colaboradores del tragamonedas La Torre de Babel en la ciudad de Huánuco – Perú*, tuvo como objetivo “determinar de qué manera

influye el potencial humano en el rendimiento laboral de los colaboradores del tragamonedas La Torre de Babel de la ciudad de Huánuco” (p. 13), una investigación de nivel descriptivo-correlacional, utilizando la técnica de la encuesta y entrevista, que se aplicó a 20 colaboradores, llegando a las siguientes conclusiones:

- a) Se aplicó encuestas a los colaboradores para conocer como manejan su potencial humano en la empresa y como está el rendimiento de cada uno de los colaboradores;
- b) Para un buen manejo eficiente, la selección del personal, la capacitación, la compensación y la remuneración son importantes en cualquier entidad;
- c) Existe relación entre el potencial humano y rendimiento laboral, siendo ambas muy importantes en la empresa;
- d) Se obtuvo resultados favorables mutuos tanto para el potencial humano y rendimiento laboral, debido a que ambas son importantes en la empresa;
- e) La rentabilidad y desarrollo de la empresa depende del potencial humano y rendimiento laboral que los conforme (p. 102).

Linares (2017), en su tesis titulada *Competencias laborales de los prestadores de servicios turísticos y desarrollo del turismo en la Provincia de Leoncio Prado – Huánuco – Perú*, tuvo como objetivo “determinar la relación que existe entre las competencias laborales de los prestadores de servicios turísticos y el desarrollo del turismo en la provincia de Leoncio Prado Huánuco” (p. 7), en una investigación de nivel descriptivo, de diseño correlacional, utilizando la técnica de la encuesta, que se aplicó a 75 hoteles y 35 restaurantes, llegando a las siguientes conclusiones:

- a) Existe una correlación directa positiva pero baja entre las competencias laborales y el desarrollo turístico de la provincia de Leoncio Prado;

- b) Existe una relación importante entre motivación e identificación de los administradores, el personal vinculado al turismo;
- c) Existe relación baja entre el conocimiento de los recursos turísticos y desempeño del personal a nivel de la provincia, con regular conocimiento de los servicios turísticos por parte de los mismos (p. 79).

Giraldo (2016), en su tesis *Rendimiento laboral y capacitaciones en el E.T.S. PNP de Chimbote*, tuvo como objetivo “determinar la relación entre el rendimiento laboral y la capacitación en al E.T.S. PNP de Chimbote” (p. 14), en una investigación correlacional, de diseño no experimental, utilizando como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario que se aplicó a 78 docentes de la policía, llegando a las siguientes conclusiones:

- a) Existe una correlación positiva entre rendimiento y capacitación cuando $Rho = 0.43$ y $P=0.000$;
- b) Existe una correlación positiva débil entre la presentación y capacitación en razón al valor $Rho = 0.29$ y $P=0.010$;
- c) Existe correlación débil entre la actitud de trabajo y la capacitación cuando $Rho = 0.35$ y $P=0.001$;
- d) Existe relación positiva moderada entre las herramientas de trabajo y capacitación cuando $Rho =0.50$ y $p=0.000$;
- e) Existe correlación positiva débil entre las emergencias y la capacitación cuando $Rho = 0.26$ y $P=0.022$ (p. 88).

Ortega (2015), en su tesis *Las competencias laborales y el clima organizacional del personal administrativo en las universidades tecnológicas privadas del Lima*. Tuvo por objetivo “estudiar la influencia existente entre las competencias laborales y el clima organizacional en las universidades tecnológicas privadas de Lima, y la relación entre el clima

y las diferentes dimensiones del desempeño laboral” (p. 10), en una investigación correlacional, de diseño no experimental, utilizando la técnica de la encuesta, que se aplicó a 161 trabajadores administrativos, llegando a las siguientes conclusiones:

- a) Existe correlación directa, positiva y significativa entre las competencias laborales y el clima organizacional, así como entre todas y cada una de las dimensiones de las competencias laborales con el clima organizacional: (p-valor < 0.001 (p. 195)
- b) La dimensión autocontrol se relaciona directamente y significativamente con el clima organizacional, por tanto en un clima organizacional el trabajo se realiza en función al logro de los resultados;
- c) La dimensión adaptabilidad se relaciona directamente con el clima organizacional, es importante mantener la actitud para solucionar posibles conflictos con los demás trabajadores;
- d) La dimensión capacidad de influencia se relaciona directamente y de buen nivel con el clima organizacional, si se incrementa la capacidad de influencia en forma consciente se podrá influir en la organización.
- e) La dimensión orientación al logro se relaciona directamente y de buen nivel con el clima organizacional para la mejor de las satisfacciones posibles para los clientes (p. 192).

Marcillo (2014), en su tesis titulada *Modelo de gestión por competencias para optimizar el rendimiento del talento humano en los gobiernos autónomos descentralizados del Sur de Manabi*, tuvo como objetivo “proponer una gestión por competencias de talento humano para mejorar el desempeño laboral en los gobiernos autónomos descentralizados del Sur de Manabi” (p. 10), en una investigación

aplicada, de nivel descriptivo, utilizando la técnica de la encuesta y la entrevista, que se aplicó a 800 entre directivos, jefes, servidores e informantes, llegando a la siguiente conclusión:

- a) Se propone un modelo de gestión por competencias basado en los resultados;
- b) Existe poca importancia dado al talento humano, escasa atención y de manera tradicional a las habilidades, destrezas y conocimientos;
- c) No existe un plan de mejora de competencias laborales que impide la implementación completa, así mismo el ambiente laboral es bueno;
- d) No se identifican técnicas y métodos apropiados que potencialicen y fortalezcan el sistema de recursos humanos;
- d) Las competencias laborales son una herramienta que facilita la mejora en los puestos de trabajo (p. 777).

Ricaldi y Villalba (2014), en su tesis titulada *Influencia de la motivación en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativo de la sede central de la Universidad Nacional del Centro del Perú*, tuvo como objetivo “determinar el grado de influencia de la motivación en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Cede Central de la UNCP” (p. 23), tuvo investigación aplicada, de nivel descriptivo, de diseño no experimental, utilizando la técnica de la encuesta, que se aplicó a 117 trabajadores administrativos, llegando a las siguientes conclusiones:

- a) Existe una relación positiva entre motivación y rendimiento laboral según el coeficiente de Spearman es 0.132 aceptando que si hay una relación entre las dos variables;
- b) Las retribuciones en la universidad no son en función al rendimiento de sus trabajadores, reforzando un rendimiento deficiente a promedio y otras injusticias que provocan una baja

motivación;

c) El rendimiento de los trabajadores administrativos de la universidad son altos, en una media de 3.5, excepto la dimensión iniciativa e identificación que tiene una media de 3.8 (p. 132).

2.2 Base Teórica

2.2.1 Competencias laborales

A. Definición

Tito (2012), afirma que la palabra competencia proviene del verbo latino *competere*, término que se adaptó al español como competir, refiriéndose a la emulación de dos rivales. El autor además hace referencia que en siglo XV el término *competere* empezó significar “pertecer a” dando lugar al sustantivo competencia y al adjetivo competente.

Jiménez (1997), define la competencia laboral como “el conjunto de conocimientos, habilidades, cualidades, aptitudes que tienen las personas y que las predispone a realizar un conjunto de actividades con un buen rendimiento” (p. 355).

Del Pino (2001), señala que competencia laboral “es la capacidad, por cuanto se refiere a lo que la persona es capaz de hacer, no lo que hace siempre en cualquier situación” (p. 108).

Alles (2004), sostiene que la competencia laboral “es una característica subyacente en un individuo que está causalmente relacionada a un estándar de efectividad y/o a un desempeño superior en un trabajo o situación” (p. 88).

Para el estudio he tomado la definición de Jiménez, (1997).

B. Dimensiones

El enfoque de Spencer y Spencer (1993), entiende a la competencia como una característica subyacente del individuo, y que está causalmente relacionada con un criterio de referencia y desempeño de un trabajo; y desagrega la variable competencia laboral en las siguientes dimensiones: conocimiento, habilidades y actitudes.

El conocimiento. Son los saberes básicos con los que se cuenta para desempeñar una labor, una tarea, una capacidad de cálculo interior del individuo, que emerge de modo consciente e inconsciente”, (López, 2005, p. 44).

Habilidades. Se refiere a la capacidad integral que tiene una persona para desempeñarse eficazmente en situaciones específicas de trabajo (Martínez, 2009, p. 96).

Actitudes. Son un tipo de diferencias individuales que afectan el comportamiento de los individuos. Se puede definir como las tendencias relativamente durables de emociones, creencias y comportamientos orientados hacia las personas, agrupaciones, ideas, temas o elementos determinados, (Dubrin, 2004, p. 165).

La otra propuesta es de Levy-Leboyer, quien plantea las ocho dimensiones generales para el estudio de las competencias laborales: a) Competencias en tareas específicas del cargo, b) competencias en tareas no específicas del cargo; c) La comunicación escrita y oral; d) Demostración de esfuerzo; e) Mantener la disciplina personal; f) Facilitar el desempeño de los pares y del equipo; g) La supervisión y Liderazgo, y h) La gerencia. (Ortega, 2015).

Para el presente estudio, se va considerar las dimensiones establecidas por Spencer y Spencer (1993).

C. Indicadores

Brooking (como se citó en López, 2005, p. 41), plantea tres vertientes del conocimiento como la base para la competencia laboral: conocimiento tácito, conocimiento explícito y conocimiento implícito.

El conocimiento tácito “Es un conocimiento individual, inherente a la naturaleza de los individuos, de uso exclusivo de él, pero siendo su trasmisión muy difícil, este conocimiento es subconsciente”.

El conocimiento explícito “Es fácil trasmisible al papel, el individuo es consciente de su existencia, puede ser problemas sistemáticos o rutinarios”.

El conocimiento implícito “Es un conocimiento grupal, se halla en

los procedimientos operativos, en los métodos y la cultura de empresa. La diferencia entre tácito e implícito”.

Martínez (2009) manifiesta que la competencia de una persona puede ser analizada en base a los factores que la determinan, entre ellos profundiza tres indicadores:

Las habilidades intelectuales. Es capacidad de la persona para aplicar los conocimientos y el juicio en la ejecución de sus funciones y la solución de los problemas del trabajo, es decir el saber hacer.

Las habilidades sicomotoras. Es la capacidad de la persona para realizar movimientos rápidos, seguros y precisos en el trabajo, mediante una acción combinada de facultades físicas, sensoriales y mentales. También se les conoce como las destrezas operativas del personal

Las habilidades interpersonales. Es la capacidad del personal para interacción social, a fin de comunicarse, persuadir, entretener, supervisar, enseñar, negociar o aconsejar. (p. 09)

Dubrin (2004) afirma que para medir las actitudes se debe considerar la siguiente tipificación:

Satisfacción en el trabajo. Se refiere a la actitud global de una persona hacia el trabajo que realiza. Si un individuo se encuentra satisfecho con el trabajo que lleva a cabo mostrará una actitud positiva hacia el mismo.

Compromiso con el trabajo. Se puede definir como el nivel en el que una persona se identifica con su trabajo, le interesa lo que realiza, participa de manera activa en lo que él implica y además considera su desempeño como importante para la

valoración personal. Los empleados que poseen un alto grado de compromiso con el trabajo, por lo general poseen menor tasa de ausentismo y de renuncia, pero sobre todo pronostica los niveles de rotación.

Compromiso organizacional. Se refiere al grado en que un empleado se identifica con una organización específica y con sus metas, además su deseo por quedarse en ella como integrante, (p. 168).

D. Teorías

La teoría de competencia laboral que voy a glosar son tres enfoques: el enfoque americano de McChelland, el enfoque Francés de Levy Leboyer y el enfoque conductual de Spencer y Spencer

El enfoque americano fue inicialmente planteado por McChelland quien decía que el test de inteligencia y los expedientes académicos por sí solo no aportan valor predictivo sobre el éxito profesional. Se centra en concentración de puestos de trabajo y su relación con la organización, se orienta hacia las competencias genéricas o universales y específicas para aumentar el rendimiento. En la actualidad se considera a las competencias como el lazo que une las conductas individuales con la estrategia de la organización. Por tanto, la estrategia elegida implica la satisfacción al cliente, trabajo en equipo, además reflejan una serie de valores, la misión y el plan estratégico, que en última instancia están referidos al cambio de valores estratégicos, (Escobar, 2005).

El enfoque francés representado por Levy-Leboyer, se centra en la capacidad de la persona y su esfuerzo en la empresa, considera a la competencia como una mezcla indisoluble de conocimientos y experiencias laborales sobre la capacidad individual del trabajador a fin de obtener óptimos rendimientos. Por tanto, concluye el postulado, que las experiencias profesionales son la única forma

de adquirir competencias que no son reconocido por los estudios profesionales realizados, (Valle, 2006).

Este enfoque enfatiza las competencias específicas, mediante el uso del concepto autoimagen, dándole importancia al aprendizaje, test de aptitud y test de inteligencia como instrumentos predictivos para medir las competencias, (Escobar, 2005).

El enfoque conductual de Spencer y Spencer (1993) entiende a la competencia como una característica subyacente del individuo, y que esta causalmente relacionado, con un criterio de referencia y desempeño de un trabajo. Esta característica es una parte profunda, duradera de la personalidad y predice la conducta en la actividad laboral de la persona. Para sustentar los planteamientos Spencer y Spencer desarrollaron un enfoque denominado “Modelo del Iceberg”, en el cual establecieron dos niveles grandes, uno visible que más accesible, fácil de modificar y el otro oculto difícil de acceder y mayores dificultades para el cambio. Este, modelo estaba a la vez dividido en cinco dimensiones, dispuesta de la siguiente manera:

Ámbito visible. a) Conocimiento: Información que una persona posee en un área específico; b) Habilidades: Destreza para ejecutar una tarea física o mental; c) Autoconcepto: Las actitudes, valores y conceptos propios de *la persona*.

Ámbito oculto. d) Motivos: Aquellos que la persona cree y desea y que afecta a sus acciones; e) Rasgos: Características físicas consistentes con el contexto, (Villalobos y Quirós, 2011).

Al respecto, Becerra y Campos (2012), aproximan un orden más viable para la medición de la competencia laboral, y presenta que en el nivel visible la variable conocimientos y habilidades, en términos lo que una persona sabe hacer bien y saber hacer en un área en particular. Categorizando el autoconcepto como autoimagen, además de otras variables intangibles como los valores, rasgos y motivos en el nivel oculto, (p.7).

Con un análisis más aplicado Ortega (2015), afirma que las variables estudiadas anteriormente pueden ser directos e

indirectos. Los directos: Conocimiento, destrezas o habilidades y motivación o motivos. Mientras los indirectos: Actitudes, rasgos de personalidad, valores e interés, (p.36).

Luego de haber estudiado los diferentes enfoques, para el presente estudio se he tomado el enfoque conductual de Spencer y Spencer, tanto a nivel de dimensiones e indicadores.

2.2.2 Rendimiento laboral

A. Definición

Según el Diccionario Etimológico, el término rendimiento deriva del verbo rendir y éste proviene del latín: reddo, reddere, reditum cuyo significado es devolver, restituir. Verbo formado a partir del prefijo re - cuyo significado es hacia atrás y también repetición y el verbo do, dare, davi, datum que significa dar. Con la base del verbo, el sustantivo añade el sufijo - miento en español que indica resultado. (etimologias.dechile.net/?rendir).

Ping (2017), considera que el rendimiento laboral “es el valor total esperado por la organización respecto a los episodios conductuales discretos que un individuo lleva acabo en un periodo de tiempo determinado”, (p.12).

Para Campbell, McCloy, Opler y Saer (1993), el rendimiento laboral “son aquellas acciones que son relevantes para las metas de la organización y puede ser medido en términos lo que realmente hace cada individuo o nivel de contribución”, (p.34).

Para el estudio hemos tomado ésta última definición realizada por Campbell y otros, (1993).

B. Dimensiones

Newstrom (2011, p. 82), desarrolla las dimensiones sobre el rendimiento laboral de la siguiente manera:

Cumplimiento de tarea. Para quien desarrolla el enfoque de establecimiento de metas y lo define como la retroalimentación para verificar las diferencias entre lo que realizaron y lo que hay por hacer, así la retroalimentación guía el desempeño y

comportamiento. Tras todo esto parece ser que el personal debería tener oportunidad en intervenir en sus metas, pues, de alguna u otra manera ellos realizan la tarea; sin embargo, hay evidencias de que sucede lo contrario, tal vez necesiten de un supervisor o de un guía para que lleve las riendas de los objetivos y metas.

Demostración de esfuerzo. La demostración de esfuerzo a la aplicación de la *capacidad* a la realización de las actividades que realiza, con iniciativa, responsabilidad y sentido de superación.

Disciplina personal. La disciplina es, básicamente, la capacidad de pasar a la acción, aunque no tengamos motivación. Se trata de un recurso personal y como tal podemos desarrollarlo, al igual que cualquier otro de nuestros recursos, características o habilidades. Con una mayor disciplina habrá la capacidad de pasar a la acción más rápidamente, con menor esfuerzo, y cada vez de forma más independiente de nuestro estado interno y de nuestra motivación, (p.82).

La otra propuesta corresponde a teoría de refuerzo de Wexley y Yuki (1990), quienes desarrollan cuatro dimensiones para reforzar el rendimiento:

- a) Reforzamiento positivo. Se alientan las conductas deseadas, mediante consecuencias positivas, como un ascenso o felicitación.
- b) Aprendizaje de anulación. Los empleados cambian su comportamiento para anular consecuencias

desagradables, tales como críticas o las malas evaluaciones.

- c) Frenar un comportamiento. Se puede utilizar la extinción, por la ausencia de reforzamiento. Supongamos que la indiferencia de un directivo en las juntas de personal ha reforzado que los empleados lleguen tarde y pierdan el tiempo haciendo bromas, para ello se puede comenzar las juntas a tiempo e ignorar a los bromistas.
- d) El Castigo. Si el simple rechazo al reforzamiento para quebrantar la conducta no funciona, se puede recurrir al castigo, aplicando consecuencias negativas, que pueden ser desde la crítica, hasta reducir el salario e incluso el despido, (p.154).

Para la investigación he desagregado el rendimiento laboral en las dimensiones siguientes: Cumplimiento de tarea, demostración de esfuerzo y disciplina personal.

C. Indicadores

Campbell y Otros (1993, p. 94), consideran que los factores de evaluación para medir el rendimiento laboral, son los siguientes:

- a) Desenvolvimiento en el cargo. Mide el grado de conocimientos que tiene el trabajador respecto al cargo que desempeña;
- b) La calidad de trabajo. Consideré la precisión, minuciosidad, limpieza y dedicación del trabajador en sus labores. Tomé en cuenta la magnitud y frecuencia de sus aciertos y errores;
- c) Productividad. Mide el volumen de labor que produce el

servidor de acuerdo a los requisitos del cargo;

d) Responsabilidad. Mide la actuación del servidor para cumplir sus deberes con convicción y sin necesidad de control, así como el grado de confianza que se merece su trabajo;

e) Iniciativa e identificación. Mide la dedicación al trabajo, de superación y cooperación con otros servidores y la institución;

f) Espíritu de superación. Tomé en cuenta su inclinación para aprender y conocer más el cargo. Inclinación por aprender nuevas tareas.

g) Actitud hacia las metas: Evaluar la disposición del trabajador hacia su centro de trabajo.

h) Aprestamiento par el trabajo en equipo. Mide el espíritu de colaboración que demuestra el trabajador para brindar al grupo ayuda necesaria.

i) Relaciones interpersonales. Mide las relaciones interpersonales que desarrolla el servidor con respecto a sus compañeros y público en general, (p. 94).

D. Teorías

Las teorías que vamos a glosar son las siguientes: la teoría de U invertida o Arousal de Yerkes y Dodson, la teoría del rendimiento de Campbell y Otros (1993), y la teoría de refuerzo de Wexley y Yuki, (1990).

Palmero, F.; Guerrero, C.; Gómez, C.; Carpi, A. y Gorayeb, B. (2011), refieren que la teoría de Yerkes y Dodson sostienen que, a medida que se incrementa el arousal (nivel de activación) también lo hace el rendimiento hasta llegar a un punto óptimo de nivel máximo de ejecución, no obstante, si el nivel de arousal sigue aumentando se observará una disminución del rendimiento, (p.46).

Al realizar sus experimentos Yerkes y Dodson demuestran una relación empírica entre el despertar y el funcionamiento, al afirmar que el funcionamiento aumenta con el despertar cognoscitivo, pero solamente hasta cierto punto, cuando los niveles de despertar llegan a ser demasiado altos, el funcionamiento disminuirá, concluyendo que hay un nivel de rendimiento óptimo para cada tarea dada. Según Navlet (2012), el nivel de activación o arousal se entiende como intensidad de la conducta, se trata de una relación entre intensidad del trabajo y el rendimiento, donde la mejora del rendimiento, aumenta con el nivel de intensidad del trabajo hasta un punto óptimo más allá de este punto, si la intensidad sigue aumentando empeora el rendimiento, graficando una U invertida. El incremento del nivel de "arousal", produce reacciones psicológicas o cognitivas y respuestas fisiológicas, (p.63). Palmero y otros (2011), refieren a Malmo, autor de ciertas características fundamentales de la activación en la persona:

- a) No tiene funciones direccionales en la conducta; b) La activación es un concepto mucho más amplio que la motivación; c) No es un estado que pueda inferirse a partir del conocimiento de las condiciones antecedentes por sí solas, porque la activación es el producto de una interacción entre condiciones internas y estímulos exteriores; d) No cuadra muy bien dentro del paradigma E-R; e) Es una dimensión cuantificable, y la evidencia indica que las medidas fisiológicas permiten constatar dicha característica, (p. 47).

La teoría del rendimiento presentada por Campbell y otros (1993), sostiene que el rendimiento laboral tiene tres determinantes básicas de la conducta:

- a) Conocimiento declarativo. Los conocimientos sobre los hechos y las cosas (saber qué hacer), principios, objetivos,

autoconocimiento. Es función de muy diversos factores: habilidad, personalidad, intereses, educación, formación, experiencia, aptitud/interacciones de trato. b) Conocimientos sobre los procedimientos y habilidades. Habilidad cognitiva, psicomotora, física, de autogestión, interpersonales. También son función de los elementos anteriores. c) Motivación, definida como conducta de elección. Es decir: la elección de actuar o invertir esfuerzo, la elección del nivel de esfuerzo, la elección de persistir en el tiempo, (p. 85).

Sobre la medición del rendimiento Villalba (2014), agrega, en el día a día el término rendimiento suele emplearse de forma poco estricta, incluyendo resultados y conductas. Pero, aunque el rendimiento es conducta, no toda conducta es sinónimo de rendimiento, sólo la conducta que es relevante para los objetivos suele considerarse rendimiento, además se disponen en los siguientes elementos:

a) Posesión de los conocimientos, habilidades y/o técnicas necesarias para realizar las tareas; b) Formación para otros trabajos o actualización para los cambios en las demandas de las mismas tareas; c) Aplicación del conocimiento, tareas y técnicas para conseguir los objetivos organizacionales, (p.43).

La teoría de refuerzo fue planteada Wexley y Yuki (1990), que está basado en la Ley del efecto, la cual establece recompensas sobre resultados (premios), se refuerzan y es más probable que se repitan, y las respuestas seguidas estrechamente por resultados desagradables (castigos), se debilitan y es menos probable que ocurran nuevamente. Esta teoría se sustenta en tres fundamentos: a) el refuerzo ocurre inmediatamente después que se produce la respuesta esperada; b) la experiencia del refuerzo se repite mucho;

c) la magnitud del elemento del refuerzo (es decir, el premio o castigo) es grande. La gerencia motiva comportamientos deseados y desalienta a los no deseados, para ello impulsa aprender a recompensar que es lo mismo que forzar el rendimiento, la creatividad, la mejor calidad y el compromiso, ya sea por medio de trabajos desafiantes, el dinero, elogios, reconocimiento y progreso profesional.

Luego de visualizar las teorías vamos a elegir la teoría del rendimiento de Campbell y otros, (1993).

2.3 Glosario de términos

Competencia. Hace referencia al enfrentamiento o a la contienda que llevan a cabo dos o más sujetos respecto a algo. En el mismo sentido, se refiere a la rivalidad entre aquellos que pretenden acceder a lo mismo, a la realidad que viven las empresas que luchan en un determinado sector del mercado al vender o demandar un mismo bien o servicio, (Chiavenato, 2006, p. 345).

Eficacia. Es la capacidad de alcanzar el efecto que se espera o se desea tras la realización de una acción, (Chiavenato, 2006, p. 345).

Eficiencia. Es el uso racional de los medios para alcanzar un objetivo predeterminado, (Chiavenato, 2006, p. 345).

Empresa. Es una combinación organizada de dinero y de personas que trabajan juntas, que producen un beneficio, tanto para las personas que aportaron el dinero como para las personas que trabajaron en ese dinero, a través de la producción de un determinado bien o servicio, (López, 2012, p. 29).

Competitividad. La competitividad es la capacidad de una empresa u organización, de cualquier tipo, para desarrollar y mantener sistemáticamente una ventaja comparativa que le permita disfrutar y sostener una posición destacada en el entorno socioeconómico en que actúa, (Chiavenato, 2006, p. 42).

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis general

La relación que existe entre la competencia y el rendimiento laboral del personal de la Empresa Inversiones Recreativos Guerrero S.A.C., Lima 2018, es significativa.

3.2 Hipótesis específicas

1. La relación que existe entre el conocimiento y el rendimiento laboral del personal de la Empresa Inversiones Recreativos Guerrero S.A.C., Lima 2018, es significativa.
2. La relación que existe entre las habilidades y el rendimiento laboral del personal de la Empresa Inversiones Recreativos Guerrero S.A.C., Lima 2018, es significativa.
3. La relación que existe entre las actitudes y el rendimiento laboral del personal de la Empresa Inversiones Recreativos Guerrero S.A.C., Lima 2018, es significativa.

3.3 Identificación de variables

Competencia laboral. Es “el conjunto de conocimientos, habilidades, cualidades, aptitudes que tienen las personas y que las predispone a realizar un conjunto de actividades con un buen rendimiento”, (Jiménez 1997, p. 355).

Rendimiento laboral. Son aquellas acciones que son relevantes para las metas de la organización y puede ser medido en términos de lo que realmente hace cada individuo o nivel de contribución, (Campbell, McCloy, Opler y Saer 1993, p.34).

3.4 Operacionalización de variables

Competencia laboral. Para operacionalizar esta variable la hemos desagregado en tres dimensiones: conocimiento, habilidades y actitudes. Para medir el conocimiento, hemos utilizado los siguientes indicadores: facilidad en la ejecución del trabajo, resolución al realizar el trabajo y cumplimiento de procedimientos.

Para medir las habilidades, hemos utilizado los siguientes indicadores: nivel de preparación, destrezas mostradas y aptitudes comunicativas.

Para las actitudes, he utilizado los siguientes indicadores: actitud hacia el

trabajo, nivel de identificación y nivel de compromiso.

Rendimiento laboral. Para operacionalizar esta variable hemos desagregado en tres dimensiones: cumplimiento de tarea, demostración de esfuerzo, disciplina personal.

Para medir el cumplimiento de tarea, hemos utilizado los siguientes indicadores: desenvolvimiento en el cargo, calidad del trabajo y nivel de productividad.

Para medir la demostración de esfuerzo, hemos utilizado los siguientes indicadores: nivel de responsabilidad, nivel de iniciativa y el espíritu de superación.

Para medir la disciplina personal, hemos utilizado los siguientes indicadores: actitud hacia las metas, aprestamiento para trabajo en equipo y relaciones interpersonales.

La tabla 3.1 resume la operacionalización de las variables.

Tabla 3.1
Operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadores
Competencias Laborales	Conocimiento	Facilidad en la ejecución del trabajo
		Resolución al realizar el trabajo
		Cumplimiento de procedimientos
	Habilidades	Nivel de preparación
		Destrezas mostradas
		Aptitudes comunicativas
Actitudes	Actitud hacia el trabajo	
	Nivel de identificación	
	Nivel de compromiso	
Rendimiento laboral	Cumplimiento de tarea	Desenvolvimiento en cargo
		Calidad del trabajo
		Nivel de productividad
	Demostración de esfuerzo	Nivel de responsabilidad
		Nivel de iniciativa
		Espíritu de superación
	Disciplina personal	Actitud hacia las metas
		Aprestamiento para trabajo en equipo
		Relaciones interpersonales

Fuente: Elaboración propia

3.5 Matriz de consistencia

Competencia y rendimiento laboral del personal de la Empresa Inversiones Recreativos Guerrero S.A.C., Lima 2018								
Objeto de estudio	Problemas de Investigación	Objetivos de Investigación	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Método	
El personal de la empresa Inversiones Recreativos Guerrero S.A.C, Lima 2018	Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Competencias Laborales	Conocimiento	Facilidad en la ejecución del trabajo	Una vez aplicado el cuestionario, he elaborado una base de datos utilizando el Software SPSS Versión 25, cuyas herramientas generaron las tablas y gráficos para análisis y las pruebas de hipótesis correspondientes.	
	¿Qué relación existe entre la competencia y el rendimiento laboral del personal de la Empresa Inversiones Recreativos Guerrero S.A.C., Lima 2018?	Determinar la relación que existe entre la competencia y el rendimiento laboral del personal de la Empresa Inversiones Recreativos Guerrero S.A.C., Lima 2018.	La relación que existe entre la competencia y el rendimiento laboral del personal de la Empresa Inversiones Recreativos Guerrero S.A.C., Lima 2018, es significativa.			Resolución al realizar el trabajo		
	Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas			Cumplimiento de procedimientos		
	1. ¿Qué relación existe entre el conocimiento y el rendimiento laboral del personal de la Empresa Inversiones Recreativos Guerrero S.A.C., Lima 2018?	1. Determinar la relación que existe entre el conocimiento y el rendimiento laboral del personal de la Empresa Inversiones Recreativos Guerrero S.A.C., Lima 2018.	1. La relación que existe entre el conocimiento y el rendimiento laboral del personal de la Empresa Inversiones Recreativos Guerrero S.A.C., Lima 2018, es significativa.		Habilidades	Nivel de preparación		
						Destrezas mostradas		
						Aptitudes comunicativas		
					Actitudes	Actitud hacia el trabajo		
						Nivel de identificación		
						Nivel de compromiso		
		2. ¿Qué relación existe entre las habilidades y el rendimiento laboral del personal de la Empresa Inversiones Recreativos Guerrero S.A.C., Lima 2018?	2. Determinar la relación que existe entre las habilidades y el rendimiento laboral del personal de la Empresa Inversiones Recreativos Guerrero S.A.C., Lima 2018.	2. La relación que existe entre las habilidades y el rendimiento laboral del personal de la Empresa Inversiones Recreativos Guerrero S.A.C., Lima 2018, es significativa.	Rendimiento laboral	Cumplimiento de tarea		Desenvolvimiento en el cargo
								Calidad del trabajo
								Nivel de productividad
				Demostración de esfuerzo		Nivel de responsabilidad		
						Nivel de iniciativa		
						Espíritu de superación		
	3. ¿Qué relación existe entre las actitudes y el rendimiento laboral del personal de la Empresa Inversiones Recreativos Guerrero S.A.C., Lima 2018?	3. Determinar la relación que existe entre las actitudes y el rendimiento laboral del personal de la Empresa Inversiones Recreativos Guerrero S.A.C., Lima 2018.	3. La relación que existe entre las actitudes y el rendimiento laboral del personal de la Empresa Inversiones Recreativos Guerrero S.A.C., Lima 2018, es significativa.	Disciplina personal	Actitud hacia las metas			
					Aprestamiento para trabajo en equipo			
					Relaciones interpersonales			

IV. METODOLOGÍA

4.1 Tipo de Investigación

El tipo de investigación es no experimental y de corte transversal. La investigación no experimental es un estudio donde se realiza sin la manipulación intencional de las variables y que sólo se observan para ser analizados, (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, 152).

4.2 Diseño de Investigación

El diseño de investigación es correlacional. Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 93), sostienen que una investigación correlacional “es la relación o grado de asociación que existe entre dos o más variables en una muestra”. En efecto, la investigación mide la relación entre competencia y rendimiento laboral.

4.3 Unidad de análisis

La unidad de análisis es un trabajador de la empresa Inversiones Recreativos Guerrero S.A.C.

4.4 Población de estudio

El objeto de estudio está compuesto por 77 trabajadores en los cinco establecimientos de la empresa Inversiones Recreativos Guerrero S.A.C., tal como se muestra en la tabla 4.1.

Tabla 4.1

*Distribución de los trabajadores de la Empresa
Inversiones Recreativos Guerrero SAC*

Puestos	Número de personal
Asistente administrativo	3
Jefe de RRHH	1
Logística	1
Supervisor sala	1
Descansera	4
Encargada sala	8
Azafata	17
Cajera	7
Cocinera	4
Operador	13
Técnico	5
Mantenimiento	4
Vigilante	9
Total	77

Fuente: Elaboración propia

4.5 Tamaño de la muestra

En ese caso, no corresponde establecer el tamaño de muestra porque hemos encuestado a todos los trabajadores de la Empresa Inversiones Guerrerros S.A.C.

4.6 Selección de la muestra

No corresponde porque hemos encuestado a todos los trabajadores de la Empresa Inversiones Guerrerros S.A.C.

4.7 Técnicas de recolección de datos

La técnica utilizada ha sido la encuesta.

4.8 Procesamiento y análisis de datos

Una vez aplicado el cuestionario, hemos elaborado una base de datos utilizando el Software SPSS Versión 25, cuyas herramientas generaron las tablas y gráficos para análisis y las pruebas de hipótesis correspondientes.

Para presentar las tablas se procedió a categorizar los datos obtenidos, de la siguiente forma: a) baja 81; b) Media de 82 a 108 y c) Alta 109 para la variable uno y dos. Para las dimensiones de la variable 1, se procedió categorizar de la siguiente manera:

Tabla 4.2

a. Evaluación de gestión por resultados según dimensiones

Dimensión	Puntuaciones
Conocimiento	Baja <27
	Media 28 a 36
	Alta >37
Habilidad	Baja <27
	Media 28 a 36
	Alta >37
Actitud	Baja <27
	Media 28 a 36
	Alta >37

Fuente: Elaboración propia

Para definir el estadístico apropiado para los datos del estudio, se procedió el cálculo de la normalidad, para muestras mayores a 50, se tomó el modelo de Kolmogorov-Smirnova.

Tabla 4.3

b) Cálculo de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
COMPETENCIA	,366	77	,000
Conocimiento	,318	77	,000
Habilidad	,388	77	,000
Actitud	,300	77	,000
RENDIMIENTO	,266	77	,000

Fuente:Elaboración propia

Sobre los resultados que en nivel de significancia son menores a 0.05 o 5%, se halló que la distribución de la muestra no es normal. Por tanto, se usó el estadístico Coeficiente de Spearman o valor Rho. Para calcular el rango de correlación de Rho, se tomó la siguiente presentación:

Tabla 4.4

c) Rango y grado de relación

RANGO	RELACION
0.00	No existe correlación
+0.01 a + 0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a + 0.50	Correlación positiva media
+0.51 a + 0.75	Correlación positiva Considerable
+0.76 a + 0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Elaboración propia, basada en Hernández Sampieri & Fernández Collado, 1998

V. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

5.1 Análisis e interpretación de resultados

5.1.1. Resultados sobre la variable competencia laboral

A. Resultados sobre el conocimiento

En la tabla 5.1 presentamos las respuestas a los presuntos que fueron aplicadas en el cuestionario sobre la facilidad en la ejecución del trabajo, expresado en valor absoluto, porcentual y acumulado.

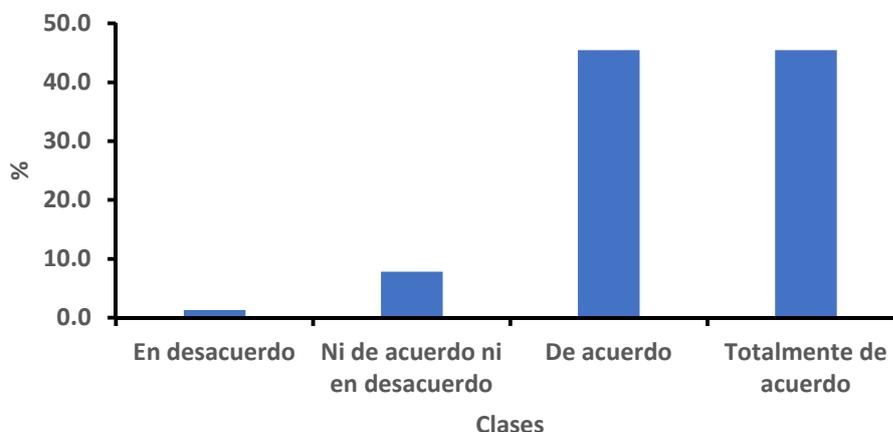
Tabla 5.1

Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre la facilidad en la ejecución del trabajo, en valores absoluto, porcentual y acumulado

Clase	Valore		
	Absoluto	Porcentual	Acumulado
En desacuerdo	1	1.3	1.3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	7.8	9.1
De acuerdo	35	45.5	54.5
Totalmente de acuerdo	35	45.5	100.0
Total	77	100.0	

En dicha tabla se observa que en su mayoría los encuestados, 45.5% están totalmente de acuerdo con la facilidad en la ejecución del trabajo de la empresa Inversiones Recreativos Guerrero SAC (IRG), al igual que el 45.5% están de acuerdo, mientras que el 7.8% no están de acuerdo ni en desacuerdo, y 1.3 % están en desacuerdo, tal como se muestra en la figura 5.1.

Figura 5.1 Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre la facilidad en la ejecución del trabajo en porcentajes



En la tabla 5.2 presento las respuestas que fueron aplicadas en el cuestionario sobre la resolución al realizar el trabajo, expresado en valor absoluto, porcentual y acumulado

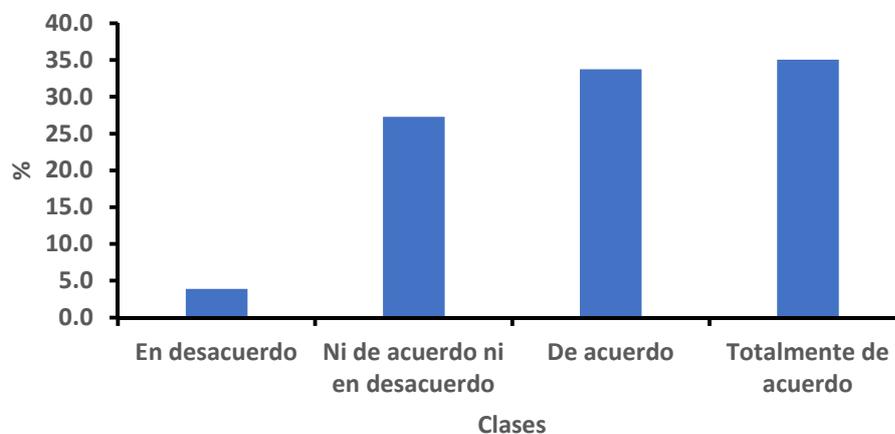
Tabla 5.2

Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre la resolución al realizar el trabajo, en valor absoluto, porcentual y acumulado

Clase	Valor		
	Absoluto	Porcentual	Acumulado
En desacuerdo	3	3.9	3.9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	27.3	31.2
De acuerdo	26	33.8	64.9
Totalmente de acuerdo	27	35.1	100.0
Total	77	100.0	

En dicha tabla se observa que el 35% del personal de IRG están totalmente de acuerdo con la resolución al realizar el trabajo, seguido del 33.8% están de acuerdo, mientras que el 27.3% no están de acuerdo ni en desacuerdo y el 3.9 % están en desacuerdo, tal como se muestra en la figura 5.2.

Figura 5.2 Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre la resolución al realizar el trabajo en porcentajes



En la tabla 5.3 presento las respuestas que fueron aplicadas en el cuestionario sobre el cumplimiento de procedimientos, expresado en valor absoluto, porcentual y acumulado

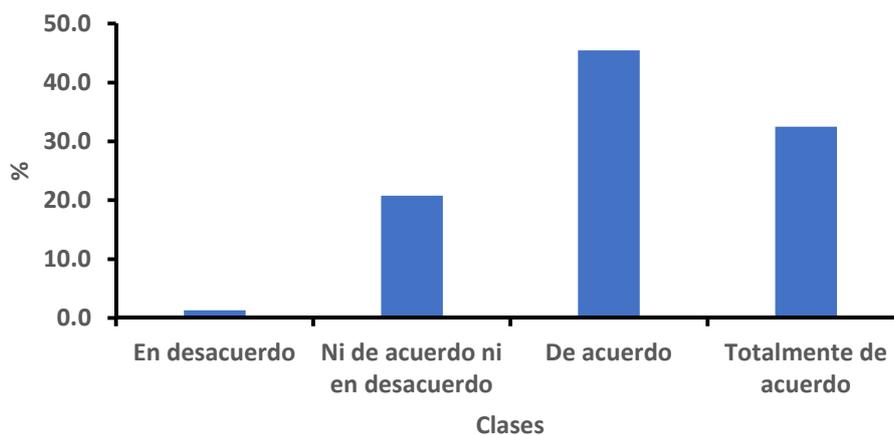
Tabla 5.3

Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre el cumplimiento de procedimientos, en valor absoluto, porcentual y acumulado

Clase	Valor		
	Absoluto	Porcentual	Acumulado
En desacuerdo	1	1.3	1.3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	20.8	22.1
De acuerdo	35	45.5	67.5
Totalmente de acuerdo	25	32.5	100.0
Total	77	100.0	

En dicha tabla se observa que el 45.5% del personal de IRG están de acuerdo con el cumplimiento de procedimientos, seguido del 32.5% que están totalmente de acuerdo, mientras que el 20.8% no están de acuerdo ni en desacuerdo y el 1.3 % están en desacuerdo, tal como se muestra en la figura 5.3.

Figura 5.3 Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre el cumplimiento de procedimientos en porcentajes



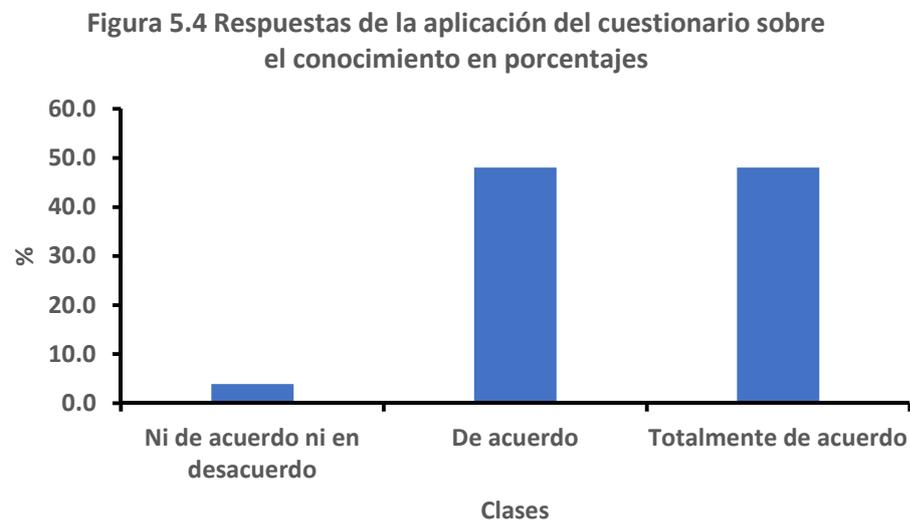
En la tabla 5.4 presento una síntesis de los indicadores que fueron aplicadas en el cuestionario sobre la dimensión del conocimiento, expresado en valor absoluto, porcentual y acumulado

Tabla 5.4

Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre el conocimiento, en valor absoluto, porcentual y acumulado

Clase	Valor		
	Absoluto	Porcentual	Acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	3.9	3.9
De acuerdo	37	48.1	51.9
Totalmente de acuerdo	37	48.1	100.0
Total	77	100.0	

En dicha tabla se observa que el 48.1% del personal de IRG están totalmente de acuerdo con el conocimiento, al igual que el 45.5% que están de acuerdo y el 3.9 % no están de acuerdo ni en desacuerdo, tal como se muestra en la figura 5.4.



B. Resultado sobre las habilidades

En la tabla 5.5 presento las respuestas que fueron aplicadas en el cuestionario sobre el nivel de preparación, expresado en valore absoluto, porcentual y acumulado

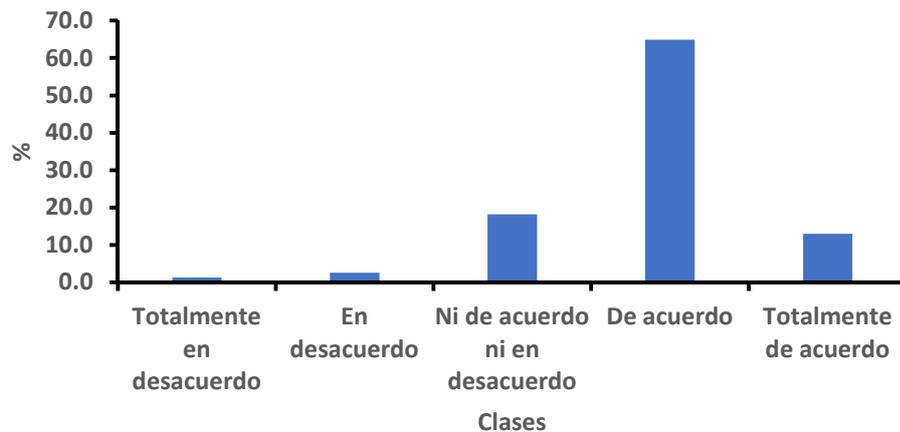
Tabla 5.5

Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre el nivel de preparación, en valor absoluto, porcentual y acumulado

Clase	Valor		
	Absoluto	Porcentual	Acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1.3	1.3
En desacuerdo	2	2.6	3.9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	18.2	22.1
De acuerdo	50	64.9	87.0
Totalmente de acuerdo	10	13.0	100.0
Total	77	100.0	

En dicha tabla se observa que el 64.9% del personal de IRG están totalmente de acuerdo con el nivel de preparación, mientras que el 18.2% no están de acuerdo ni en desacuerdo, seguido el 13% que están totalmente de acuerdo, 2.6% están en desacuerdo y el 1.3 % están totalmente en desacuerdo, tal como se muestra en la figura 5.5.

Figura 5.5 Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre el nivel de preparación en porcentajes



En la tabla 5.6 presento las respuestas que fueron aplicadas en el cuestionario sobre las destrezas mostradas, expresado en valor absoluto, porcentual y acumulado

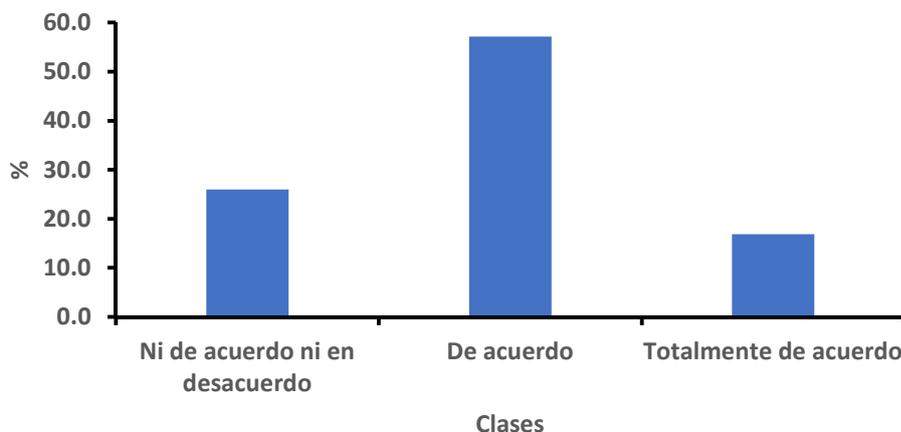
Tabla 5.6

Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre las destrezas mostradas, en valor absoluto, porcentual y acumulado

Clase	Valor		
	Absoluto	Porcentual	Acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	26.0	26.0
De acuerdo	44	57.1	83.1
Totalmente de acuerdo	13	16.9	100.0
Total	77	100.0	

En dicha tabla se observa que el 57.1% del personal de IRG están de acuerdo con las destrezas mostradas, mientras que el 26% no están de acuerdo ni en desacuerdo, y el 16.9% que están totalmente de acuerdo, tal como se muestra en la figura 5.6.

Figura 5.6 Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre las destrezas mostradas en porcentajes



En la tabla 5.7 presento las respuestas que fueron aplicadas en el cuestionario sobre las aptitudes comunicativas, expresado en valor absoluto, porcentual y acumulado

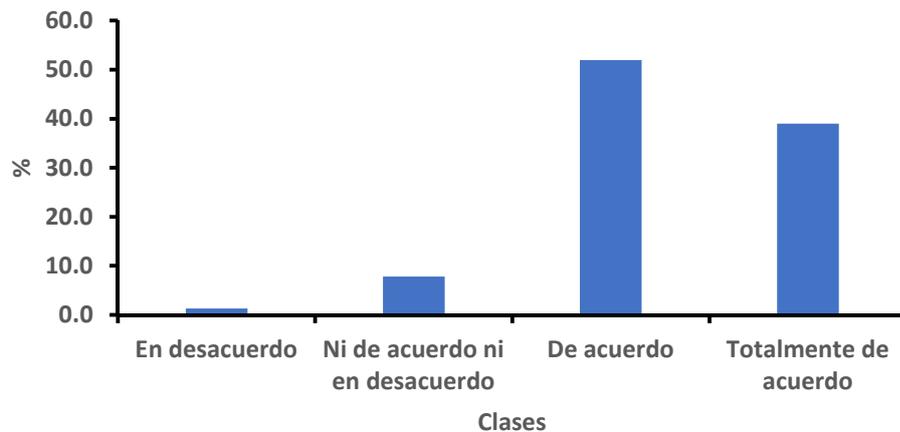
Tabla 5.7

Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre las aptitudes comunicativas, en valor absoluto, porcentual y acumulado

Clase	Valor		
	Absoluto	Porcentual	Acumulado
En desacuerdo	1	1.3	1.3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	7.8	9.1
De acuerdo	40	51.9	61.0
Totalmente de acuerdo	30	39.0	100.0
Total	77	100.0	

En dicha tabla se observa que el 51.9% del personal de IRG están de acuerdo con las aptitudes comunicativas, seguido del 39% que están totalmente de acuerdo, mientras que el 7.8% no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 3.1% están en desacuerdo, tal como se muestra en la figura 5.7.

Figura 5.7 Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre las aptitudes comunicativas en porcentajes



En la tabla 5.8 presento la síntesis de los indicadores que fueron aplicadas en el cuestionario sobre la dimensión de las habilidades, expresado en valore absoluto, porcentual y acumulado

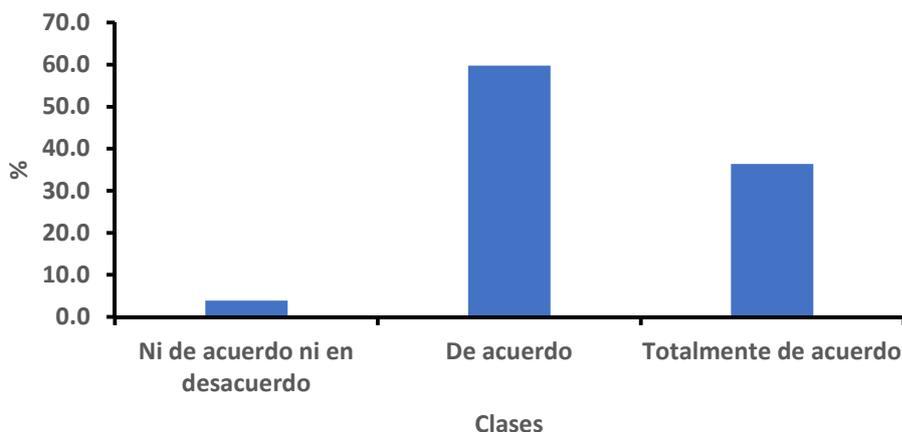
Tabla 5.8

Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre las habilidades, en valor absoluto, porcentual y acumulado

Clase	Valor		
	Absoluto	Porcentual	Acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	3.9	3.9
De acuerdo	46	59.7	63.6
Totalmente de acuerdo	28	36.4	100.0
Total	77	100.0	

En dicha tabla se observa que el 59.7% del personal de IRG están de acuerdo con las habilidades, seguido del 36% que están totalmente de acuerdo, mientras que el 3.9% no están de acuerdo ni en desacuerdo, tal como se muestra en la figura 5.8.

Figura 5.8 Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre las habilidades en porcentajes



C. Resultado sobre las actitudes

En la tabla 5.9 presento las respuestas que fueron aplicadas en el cuestionario sobre la actitud hacia el trabajo, expresado en valor absoluto, porcentual y acumulado

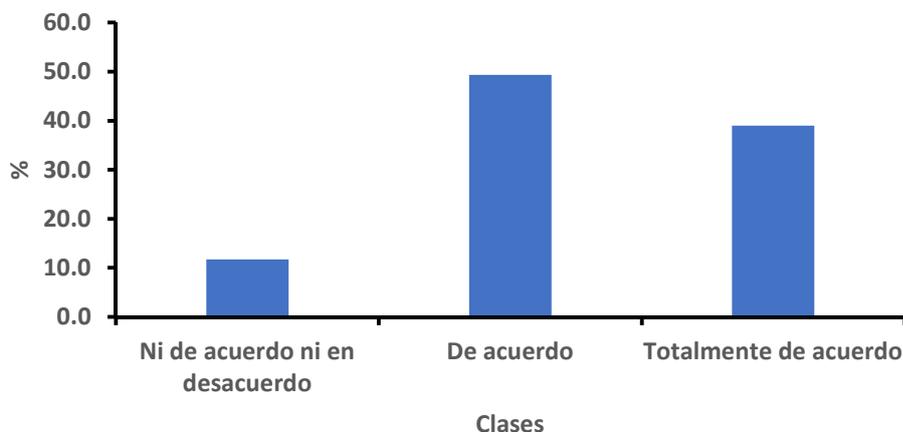
Tabla 5.9

Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre la actitud hacia el trabajo, en valor absoluto, porcentual y acumulado

Clase	Valor		
	Absoluto	Porcentual	Acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	11.7	11.7
De acuerdo	38	49.4	61.0
Totalmente de acuerdo	30	39.0	100.0
Total	77	100.0	

En dicha tabla se observa que el 49.4% del personal de IRG están de acuerdo en la actitud hacia el trabajo, seguido del 39% que están totalmente de acuerdo y el 11.7% no están de acuerdo ni en desacuerdo, tal como se muestra en la figura 5.9.

Figura 5.9 Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre la actitud hacia el trabajo en porcentajes



En la tabla 5.10 presento las respuestas que fueron aplicadas en el cuestionario sobre el nivel de identificación, expresado en valor absoluto, porcentual y acumulado

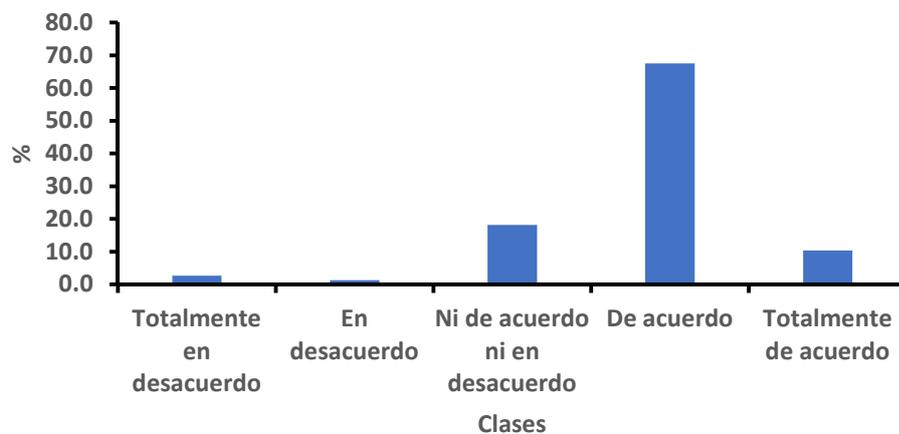
Tabla 5.10

Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre el nivel de identificación, en valor absoluto, porcentual y acumulado

Clase	Valor		
	Absoluto	Porcentual	Acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	2.6	2.6
En desacuerdo	1	1.3	3.9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	18.2	22.1
De acuerdo	52	67.5	89.6
Totalmente de acuerdo	8	10.4	100.0
Total	77	100.0	

En dicha tabla se observa que el 67.5% del personal de IRG están de acuerdo con el nivel de identificación, el 18.2% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 10.4% está totalmente de acuerdo, mientras que el 2.6% está totalmente en desacuerdo y el 1.3% está en desacuerdo, tal como se muestra en la figura 5.10.

Figura 5.10 Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre el nivel de identificación en porcentajes



En la tabla 5.11 presento las respuestas que fueron aplicadas en el cuestionario sobre el nivel de compromiso, expresado en valor absoluto, porcentual y acumulado

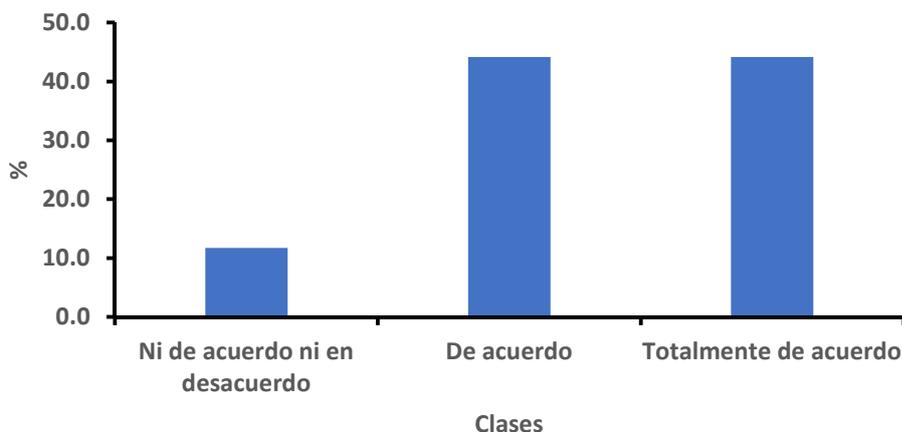
Tabla 5.11

Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre el nivel de compromiso, en valor absoluto, porcentual y acumulado

Clase	Valor		
	Absoluto	Porcentual	Acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	11.7	11.7
De acuerdo	34	44.2	55.8
Totalmente de acuerdo	34	44.2	100.0
Total	77	100.0	

En dicha tabla se observa que el 44.2% del personal de IRG están totalmente de acuerdo con el nivel de compromiso, al igual que el 44.2% que están de acuerdo y el 11.7 % no están de acuerdo ni en desacuerdo, tal como se muestra en la figura 5.11.

Figura 5.11 Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre el nivel de compromiso en porcentajes



En la tabla 5.12 presento la síntesis de los indicadores que fueron aplicadas en el cuestionario sobre la dimensión de las actitudes, valor absoluto, porcentual y acumulado

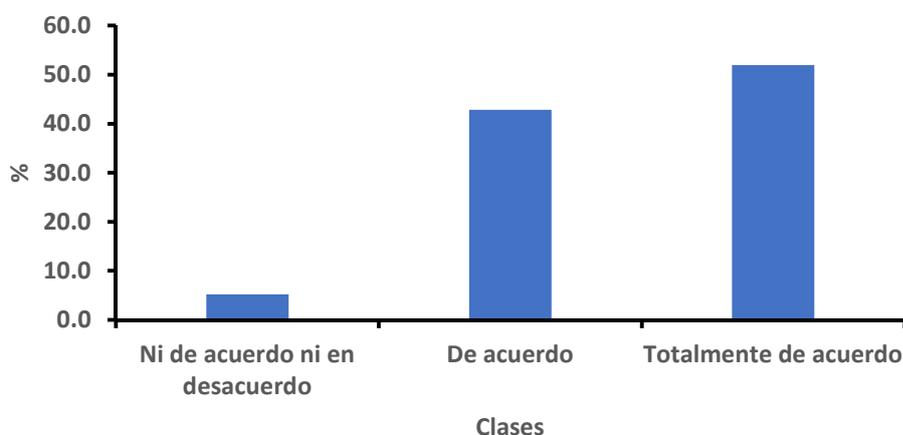
Tabla 5.12

Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre las actitudes, en valor absoluto, porcentual y acumulado

Clase	Valor		
	Absoluto	Porcentual	Acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	5.2	5.2
De acuerdo	33	42.9	48.1
Totalmente de acuerdo	40	51.9	100.0
Total	77	100.0	

En dicha tabla se observa que el 51.9% del personal de IRG están totalmente de acuerdo con las actitudes, seguido del 42.9% que están de acuerdo y el 5.2% no están de acuerdo ni, tal como se muestra en la figura 5.12.

Figura 5.12 Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre las actitudes en porcentajes



D. Resultado sobre la competencia laboral

En la tabla 5.13 presento las respuestas que fueron aplicadas en el cuestionario sobre la competencia laboral, expresado en valor absoluto, porcentual y acumulado

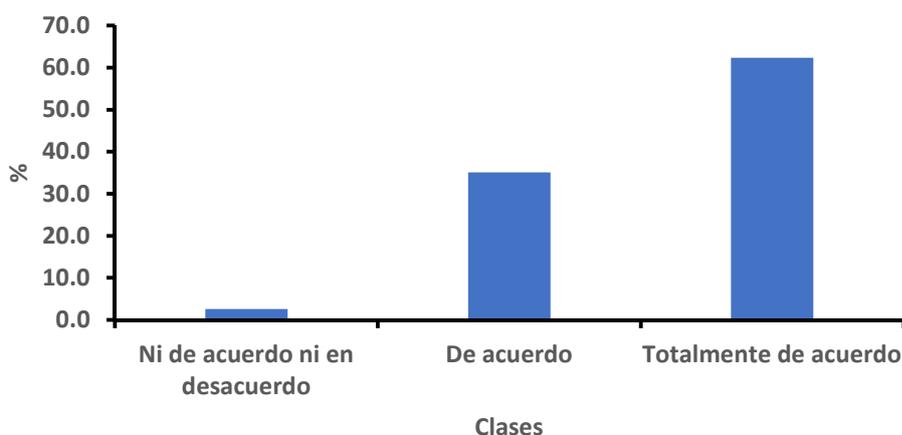
Tabla 5.13

Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre la competencia laboral, en valor absoluto, porcentual y acumulado

Clase	Valor		
	Absoluto	Porcentual	Acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	2.6	2.6
De acuerdo	27	35.1	37.7
Totalmente de acuerdo	48	62.3	100.0
Total	77	100.0	

En dicha tabla se observa que el 62.3% del personal de IRG están totalmente de acuerdo con la competencia laboral, seguido del 35.1% que están de acuerdo, y el 2.6% no está de acuerdo ni en desacuerdo, tal como se muestra en la figura 5.13.

Figura 5.13 Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre la competencia laboral en porcentajes



5.1.2. Resultados sobre el variable rendimiento laboral

A. Resultados sobre el cumplimiento de tarea

En la tabla 5.14 presento las respuestas que fueron aplicadas en el cuestionario sobre el desenvolvimiento en el cargo, expresado en valor absoluto, porcentual y acumulado

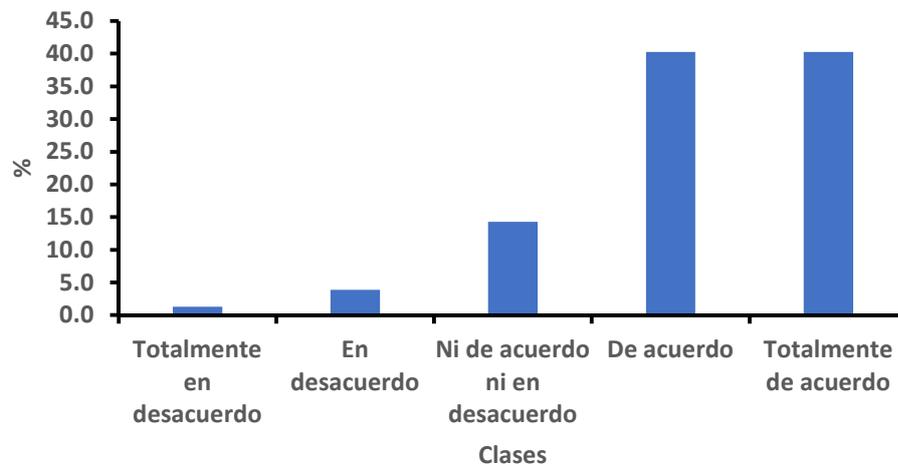
Tabla 5.14

Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre el desenvolvimiento en el cargo, en valor absoluto, porcentual y acumulado

Clase	Valor		
	Absoluto	Porcentual	Acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1.3	1.3
En desacuerdo	3	3.9	5.2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	14.3	19.5
De acuerdo	31	40.3	59.7
Totalmente de acuerdo	31	40.3	100.0
Total	77	100.0	

En dicha tabla se observa que el 40.3% del personal de IRG están totalmente de acuerdo con el desenvolvimiento en el cargo, al igual que el 40.3% que están de acuerdo, 14.3% no están de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 3.9% están en desacuerdo, seguido del 1.3% que están totalmente en desacuerdo, tal como se muestra en la figura 5.14.

Figura 5.14 Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre el desenvolvimiento en el cargo en porcentajes



En la tabla 5.15 presento las respuestas que fueron aplicadas en el cuestionario sobre la calidad del trabajo, expresado en valor absoluto, porcentual y acumulado

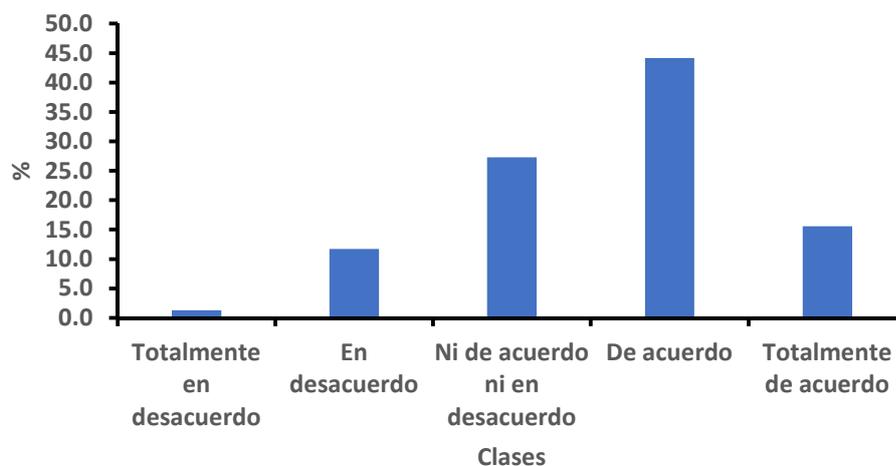
Tabla 5.15

Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre la calidad del trabajo, en valor absoluto, porcentual y acumulado

Clase	Valor		
	Absoluto	Porcentual	Acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1.3	1.3
En desacuerdo	9	11.7	13.0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	27.3	40.3
De acuerdo	34	44.2	84.4
Totalmente de acuerdo	12	15.6	100.0
Total	77	100.0	

En dicha tabla se observa que el 44.2% del personal de IRG están de acuerdo con la calidad del trabajo, 27.3% que no están de acuerdo ni en desacuerdo, 15.6% están totalmente de acuerdo, mientras que el 11.7% están en desacuerdo y el 1.3% está totalmente en desacuerdo, tal como se muestra en la figura 5.15.

Figura 5.15 Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre la calidad del trabajo en porcentajes



En la tabla 5.16 presento las respuestas que fueron aplicadas en el cuestionario sobre el nivel de productividad, expresado en valor absoluto, porcentual y acumulado

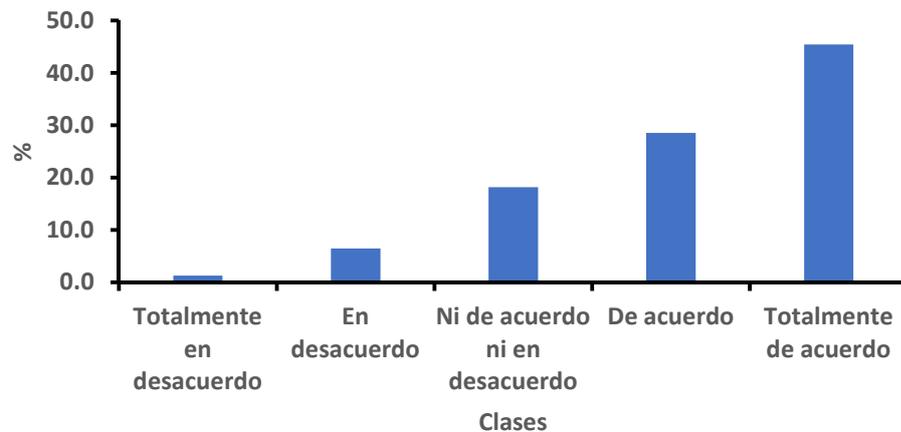
Tabla 5.16

Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre el nivel de productividad, en valor absoluto, porcentual y acumulado

Clase	Valore		
	Absoluto	Porcentual	Acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1.3	1.3
En desacuerdo	5	6.5	7.8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	18.2	26.0
De acuerdo	22	28.6	54.5
Totalmente de acuerdo	35	45.5	100.0
Total	77	100.0	

En dicha tabla se observa que el 45.5% del personal de IRG están totalmente de acuerdo con el nivel de productividad, seguido del 28.6% que están de acuerdo, 18.2% no está de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 6.5 % está en desacuerdo y el 1,3% está totalmente en desacuerdo, tal como se muestra en la figura 5.16.

Figura 5.16 Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre el nivel de productividad en porcentajes



En la tabla 5.17 presento la síntesis de los indicadores que fueron aplicadas en el cuestionario sobre la dimensión del cumplimiento de tarea, expresado en valor absoluto, porcentual y acumulado

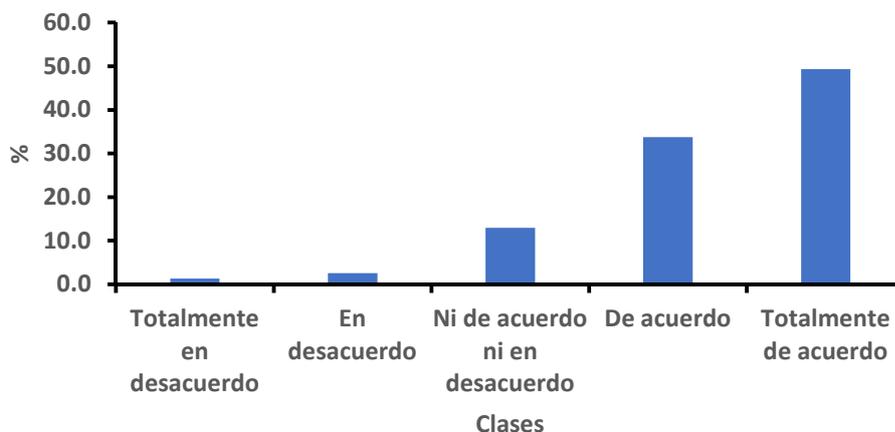
Tabla 5.17

Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre el cumplimiento de tarea, en valor absoluto, porcentual y acumulado

Clase	Valor		
	Absoluto	Porcentual	Acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1.3	1.3
En desacuerdo	2	2.6	3.9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	13.0	16.9
De acuerdo	26	33.8	50.6
Totalmente de acuerdo	38	49.4	100.0
Total	77	100.0	

En dicha tabla se observa que el 49.4% del personal de IRG están totalmente de acuerdo con el cumplimiento de tarea, seguido del 33.8% que están de acuerdo, 13% no está de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 2.6% está en desacuerdo y el 1.3% está totalmente en desacuerdo, tal como se muestra en la figura 5.17.

Figura 5.17 Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre el cumplimiento de tarea en porcentajes



B. Resultado sobre la demostración de esfuerzo

En la tabla 5.18 presento las respuestas que fueron aplicadas en el cuestionario sobre el nivel de responsabilidad, expresado en valor absoluto, porcentual y acumulado

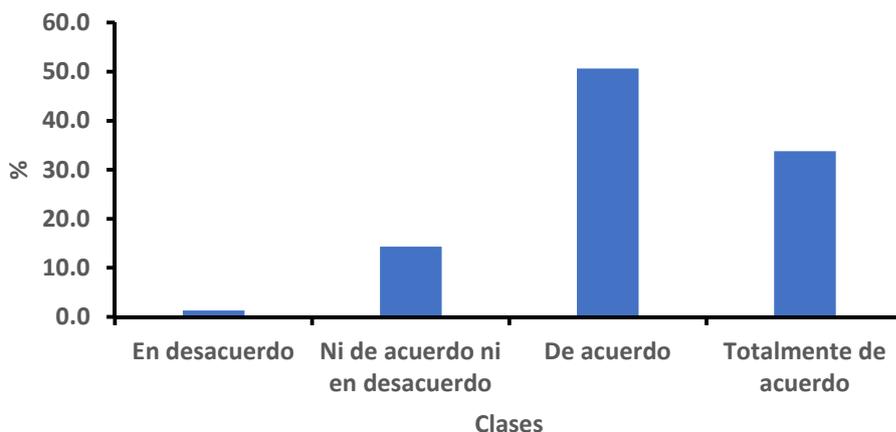
Tabla 5.18

Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre el nivel de responsabilidad, en valor absoluto, porcentual y acumulado

Clase	Valor		
	Absoluto	Porcentual	Acumulado
En desacuerdo	1	1.3	1.3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	14.3	15.6
De acuerdo	39	50.6	66.2
Totalmente de acuerdo	26	33.8	100.0
Total	77	100.0	

En dicha tabla se observa que el 50.6% del personal de IRG están de acuerdo con el nivel de responsabilidad, seguido del 33.8% están totalmente de acuerdo, 14.3% no están de acuerdo ni en desacuerdo y el 1.3% está en desacuerdo, tal como se muestra en la figura 5.18.

Figura 5.18 Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre el nivel de responsabilidad en porcentajes



En la tabla 5.19 presento las respuestas que fueron aplicadas en el cuestionario sobre el nivel de iniciativa, expresado en valor absoluto, porcentual y acumulado

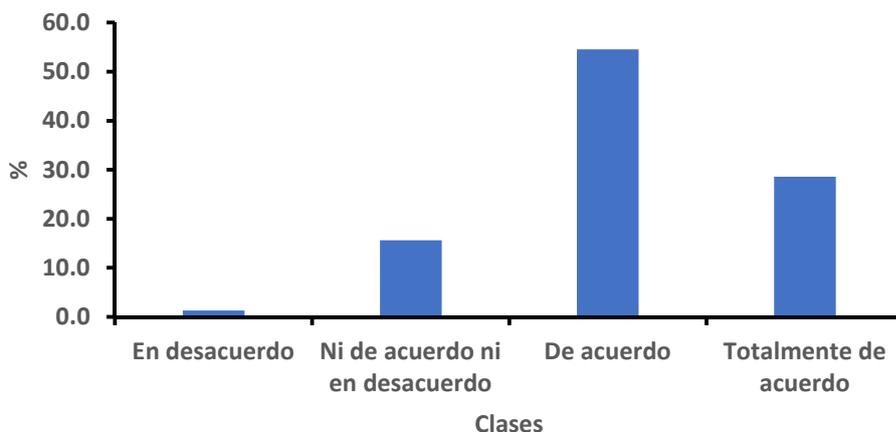
Tabla 5.19

Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre el nivel de iniciativa, en valor absoluto, porcentual y acumulado

Clase	Valor		
	Absoluto	Porcentual	Acumulado
En desacuerdo	1	1.3	1.3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	15.6	16.9
De acuerdo	42	54.5	71.4
Totalmente de acuerdo	22	28.6	100.0
Total	77	100.0	

En dicha tabla se observa que el 54.5% del personal de IRG están de acuerdo con el nivel de iniciativa, seguido del 28.6% que están totalmente de acuerdo, 15.6% no está de acuerdo ni en desacuerdo y 1.3% están en desacuerdo, tal como se muestra en la figura 5.19.

Figura 5.19 Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre el nivel de iniciativa en porcentajes



En la tabla 5.20 presento las respuestas que fueron aplicadas en el cuestionario sobre el espíritu de superación, expresado en valor absoluto, porcentual y acumulado

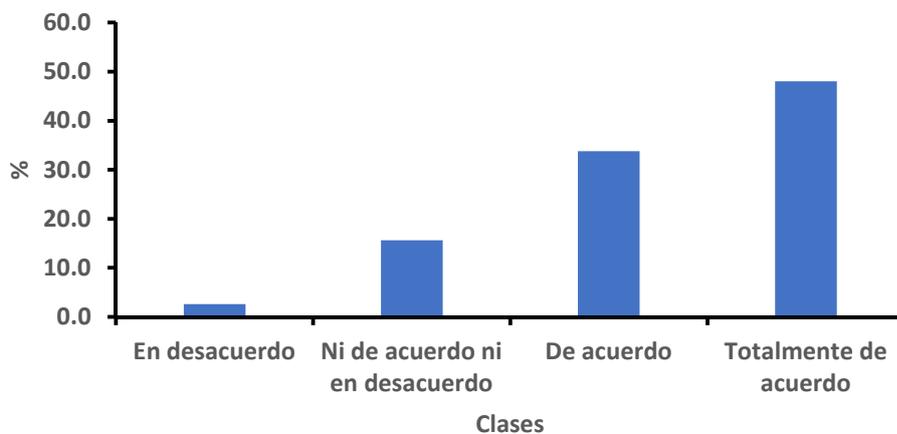
Tabla 5.20

Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre el espíritu de superación, en valor absoluto, porcentual y acumulado

Clase	Valor		
	Absoluto	Porcentual	Acumulado
En desacuerdo	2	2.6	2.6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	15.6	18.2
De acuerdo	26	33.8	51.9
Totalmente de acuerdo	37	48.1	100.0
Total	77	100.0	

En dicha tabla se observa que el 48.1% del personal de IRG están totalmente de acuerdo con el espíritu de superación, seguido del 33.8% están de acuerdo, 15.6% no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 2,6% está en desacuerdo, tal como se muestra en la figura 5.20.

Figura 5.20 Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre el espíritu de superación en porcentajes



En la tabla 5.21 presento una síntesis de los indicadores que fueron aplicadas en el cuestionario sobre la dimensión de la demostración de esfuerzo, expresado en valor absoluto, porcentual y acumulado

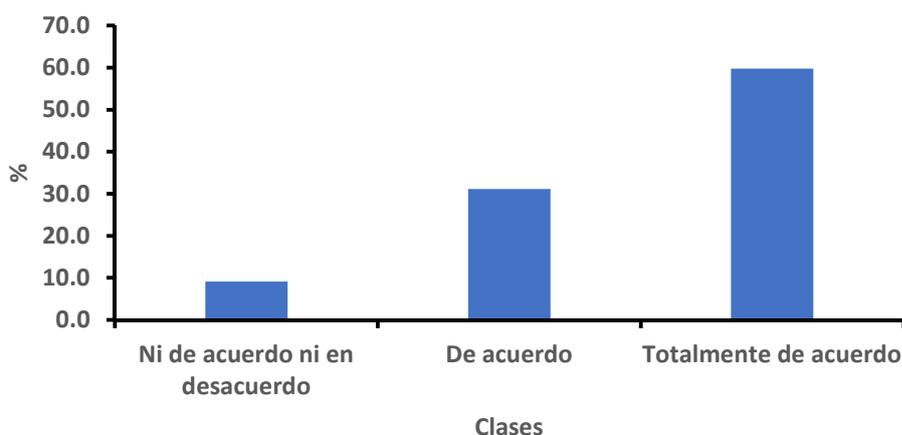
Tabla 5.21

Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre la demostración de esfuerzo, en valor absoluto, porcentual y acumulado

Clase	Valor		
	Absoluto	Porcentual	Acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	9.1	9.1
De acuerdo	24	31.2	40.3
Totalmente de acuerdo	46	59.7	100.0
Total	77	100.0	

En dicha tabla se observa que el 59.7% del personal de IRG están totalmente de acuerdo con demostración de esfuerzo, seguido del 31.9% que está de acuerdo y el 9.1% no está de acuerdo ni en desacuerdo, tal como se muestra en la figura 5.21.

Figura 5.21 Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre la demostración de esfuerzo en porcentajes



VI. Resultado sobre la disciplina personal

En la tabla 5.22 presento las respuestas que fueron aplicadas en el cuestionario sobre la actitud hacia las metas, expresado en valor absoluto, porcentual y acumulado

Indicador 16. Actitud hacia las metas

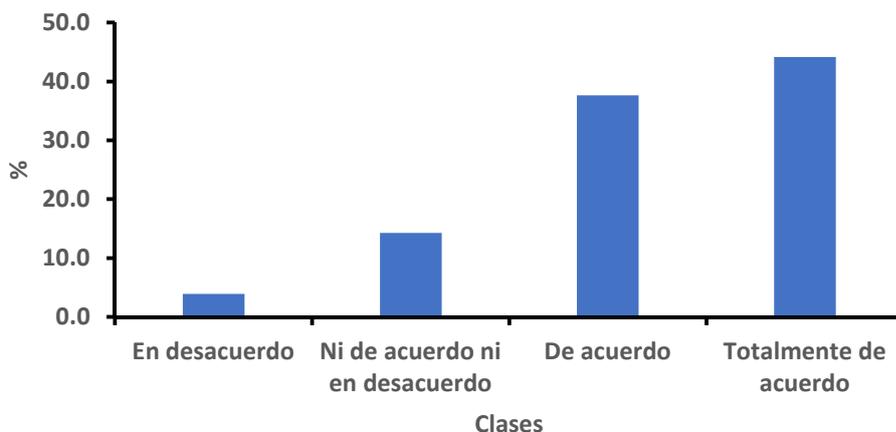
Tabla 5.22

Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre la actitud hacia las metas, en valor absoluto, porcentual y acumulado

Clase	Valor		
	Absoluto	Porcentual	Acumulado
En desacuerdo	3	3.9	3.9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	14.3	18.2
De acuerdo	29	37.7	55.8
Totalmente de acuerdo	34	44.2	100.0
Total	77	100.0	

En dicha tabla se observa que el 44.2% del personal de IRG están totalmente de acuerdo con la actitud hacia las metas, seguido del 37.7% está de acuerdo, 14.3% no está de acuerdo ni en desacuerdo y 3.9% está en desacuerdo, tal como se muestra en la figura 5.22.

Figura 5.22 Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre la actitud hacia las metas en porcentajes



En la tabla 5.23 presento las respuestas que fueron aplicadas en el cuestionario sobre el aprestamiento para trabajo en equipo, expresado en valores absolutos, porcentuales y acumulados

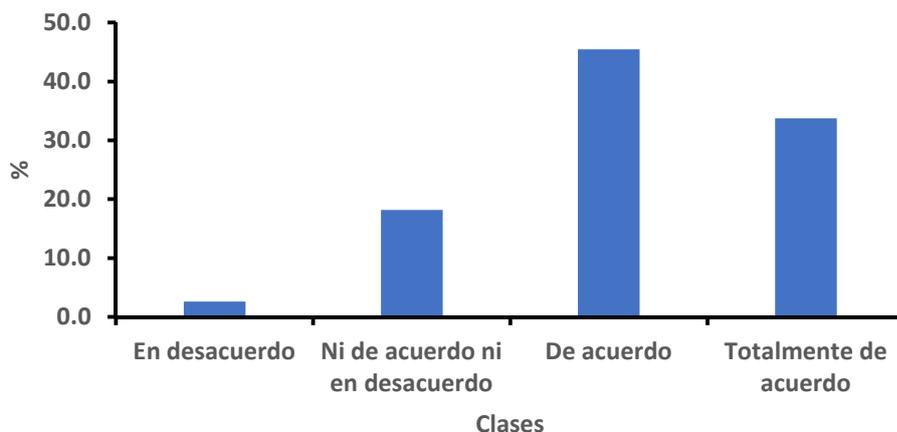
Tabla 5.23

Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre el aprestamiento para trabajo en equipo, en valor absoluto, porcentual y acumulado

Clase	Valor		
	Absoluto	Porcentual	Acumulado
En desacuerdo	2	2.6	2.6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	18.2	20.8
De acuerdo	35	45.5	66.2
Totalmente de acuerdo	26	33.8	100.0
Total	77	100.0	

En dicha tabla se observa que el 45.5% del personal de IRG están de acuerdo con el aprestamiento para trabajo en equipo, seguido del 33.8% está totalmente de acuerdo, 18.2% no está de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que 2.6% no está de acuerdo, tal como se muestra en la figura 5.23.

Figura 5.23 Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre el aprestamiento para trabajo en equipo en porcentajes



En la tabla 5.24 presento una síntesis de los indicadores que fueron aplicadas en el cuestionario sobre la dimensión de las relaciones interpersonales, expresado en valor absoluto, porcentual y acumulado

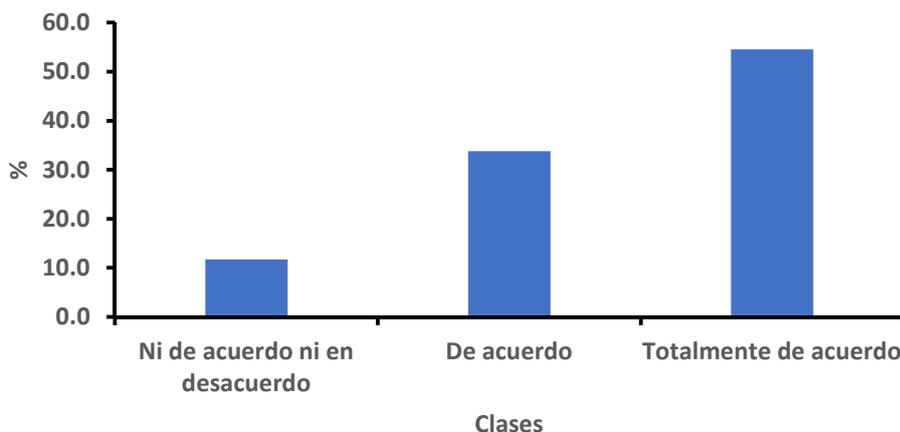
Tabla 5.24

Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre las relaciones interpersonales, en valor absoluto, porcentual y acumulado

Clase	Valor		
	Absoluto	Porcentual	Acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	11.7	11.7
De acuerdo	26	33.8	45.5
Totalmente de acuerdo	42	54.5	100.0
Total	77	100.0	

En dicha tabla se observa que el 54.5% del personal de IRG están totalmente de acuerdo con las relaciones interpersonales, seguido del 33.8% que están de acuerdo y el 11.7% no está de acuerdo ni en desacuerdo., tal como se muestra en la figura 5.24.

Figura 5.24 Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre las relaciones interpersonales en porcentajes



En la tabla 5.25 presento las respuestas que fueron aplicadas en el cuestionario sobre la disciplina personal, expresados en valor absoluto, porcentual y acumulado

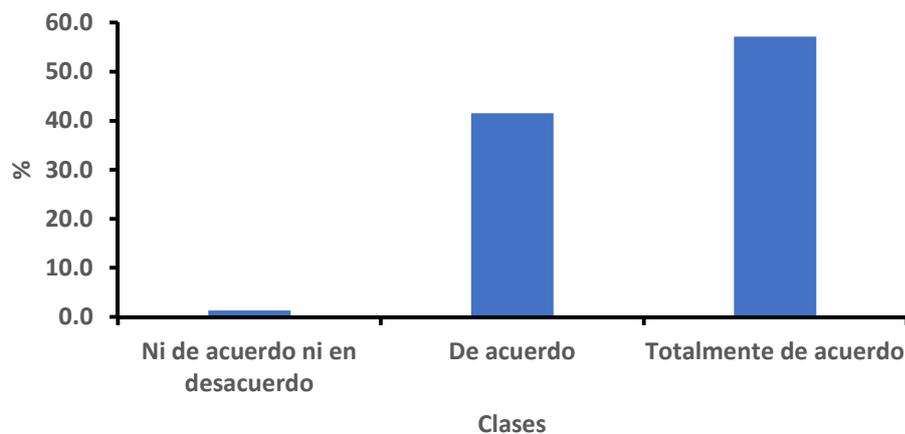
Tabla 5.25

Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre la disciplina personal, en valor absoluto, porcentual y acumulado

Clase	Valor		
	Absoluto	Porcentual	Acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	1.3	1.3
De acuerdo	32	41.6	42.9
Totalmente de acuerdo	44	57.1	100.0
Total	77	100.0	

En dicha tabla se observa que el 57.1% del personal de IRG están totalmente de acuerdo con la disciplina personal, seguido de 41.6% están de acuerdo y 1.3% no están de acuerdo ni en desacuerdo, tal como se muestra en la figura 5.25.

Figura 5.25 Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre la disciplina personal en porcentajes



VII. Resultado sobre el rendimiento laboral

En la tabla 5.26 presento las respuestas que fueron aplicadas en el cuestionario sobre el rendimiento laboral, expresados en valor absoluto, porcentual y acumulado

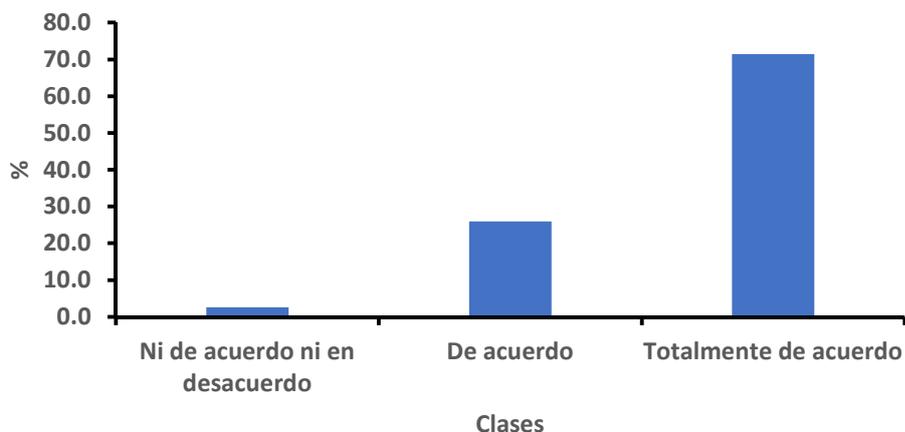
Tabla 5.26

Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre el rendimiento laboral, en valor absoluto, porcentual y acumulado

Clase	Valores		
	Absoluto	Porcentual	Acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	2.6	2.6
De acuerdo	20	26.0	28.6
Totalmente de acuerdo	55	71.4	100.0
Total	77	100.0	

En dicha tabla se observa que el 71.4% del personal de IRG están totalmente de acuerdo con el rendimiento laboral, seguido de 26% que están de acuerdo y el 2.6 % no están de acuerdo ni en desacuerdo, tal como se muestra en la figura 5.26

Figura 5.26 Respuestas de la aplicación del cuestionario sobre el rendimiento laboral en porcentajes



5.2 Prueba de hipótesis

Prueba de hipótesis general

Tabla 5.27. Relación entre competencia laboral y rendimiento laboral en la empresa Inversiones Recreativos Guerrero SAC.

		RENDIMIENTO LABORAL			Total
		Bajo	Medio	Alto	
COMPETENCIA LABORAL	Baja	3 3.9%	0 0.0%	0 0.0%	3 3.9%
	Media	8 10.4%	32 41.6%	7 9.1%	47 61.0%
	Alta	0 0.0%	2 2.6%	25 32.5%	27 35.1%
	Total	11 14.3%	34 44.2%	32 41.6%	77 100.0%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la empresa Inversiones Recreativos Guerrero SAC. 2018

De la tabla se puede interpretar, que el 41.6% de los encuestados tienen competencia y rendimiento laboral nivel medio. El 32% tienen competencia y rendimiento laboral nivel alto. Se observa también, que a mayor nivel de competencia laboral habrá mayor nivel de rendimiento laboral, entre 2.6% rendimiento medio a 32.5% de rendimiento alto.

Tabla. 5.28. Prueba de hipótesis de competencia laboral y rendimiento laboral en la empresa Inversiones Recreativos Guerrero SAC.

		COMPETENCIA	RENDIMIENTO
Rho de Spearman	COMPETENCIA LABORAL	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,756** 0.000
	RENDIMIENTO LABORAL	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000 0.000
		N	77

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

El valor de $P=0.000$ que es $<$ nivel de significación $=0.05$. Por otra parte, existe correlación positiva muy fuerte, cuando el Coeficiente de Correlación (Rho = 0.756). Por tanto, se acepta la hipótesis general alternativa: Existe relación significativa entre la competencia laboral y el rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Recreativos Guerrero SAC, Lima 2018.

A. Prueba de hipótesis específica.1

Tabla 5.29. Relación de conocimiento con el rendimiento laboral en la empresa Inversiones Recreativos Guerrero SAC.

		RENDIMIENTO LABORAL			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Conocimiento	Bajo	5 6.5%	0 0.0%	1 1.3%	6 7.8%
	Medio	6 7.8%	31 40.3%	6 7.8%	43 55.8%
	Alto	0 0.0%	3 3.9%	25 32.5%	28 36.4%
Total		11 14.3%	34 44.2%	32 41.6%	77 100.0%

Fuente: Encuesta aplicada a personal de la empresa Inversiones Recreativos Guerrero SAC. 2018

De la tabla anterior, se afirma que un 40.3% de los encuestados tienen conocimiento y rendimiento laboral nivel medio, seguido de un 32% tienen conocimiento y rendimiento laboral de nivel alto, mientras que solo un 6.5% tienen conocimiento y rendimiento laboral nivel bajo. Además, se

aprecia que el personal con alto conocimiento también tiene alto rendimiento.

Tabla 5.30. Prueba de hipótesis del conocimiento con el rendimiento laboral en la empresa Inversiones Recreativos Guerrero SAC.

		Conocimiento RENDIMIENTO		
Rho de Spearman	Conocimiento	Coefficiente de correlación	1.000	,727**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	77	77
	RENDIMIENTO	Coefficiente de correlación	,727**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	77	77

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

El valor de $P=0.000$ que es $<$ nivel de significación $=0.05$. Por otra parte, existe correlación positiva muy fuerte, cuando el Coeficiente de Correlación Spearman ($Rho = 0.727$). Por tanto, se acepta la hipótesis específica alternativa: H_1 . Existe relación significativa entre el conocimiento y el rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Recreativos Guerrero SAC, Lima 2018.

B. Prueba de hipótesis específica 2

Tabla 5.31. Relación de las habilidades con el rendimiento laboral en la empresa Inversiones Recreativos Guerrero SAC

		RENDIMIENTO LABORAL			
		Bajo	Medio	Alto	Total
Habilidades	Bajo	4	3	0	7
		5.2%	3.9%	0.0%	9.1%
	Medio	7	31	18	56
		9.1%	40.3%	23.4%	72.7%
	Alto	0	0	14	14
		0.0%	0.0%	18.2%	18.2%
Total		11	34	32	77
		14.3%	44.2%	41.6%	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada a personal de la empresa Inversiones Recreativos Guerrero SAC. 2018

De la tabla anterior, se observa que un 40.3% de los encuestados tienen habilidades y rendimiento laboral nivel medio, seguido de un 23.4% tienen habilidades nivel medio y rendimiento laboral de nivel alto, entretanto

un 18.2% tienen habilidades y rendimiento laboral solamente nivel alto. Además, se puede notar no existe rendimiento con habilidades de nivel bajo, por otra parte, una habilidad de nivel alto siempre resultará en un rendimiento de nivel alto.

Tabla 5.32. Prueba de hipótesis de las habilidades con el rendimiento laboral en la empresa Inversiones Recreativos Guerrero SAC.

		Habilidades	RENDIMIENTO
	Habilidades	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,595**
	Rho de Spearman	N	77
	RENDIMIENTO	Coefficiente de correlación	,595**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	77

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

El valor de $P=0.000$ que es $<$ nivel de significación $=0.05$. Por otra parte, existe correlación positiva considerable, cuando el Coeficiente de Correlación Spearman ($Rho = 0.595$). Por tanto, se acepta la hipótesis específica alternativa: H_2 . Existe relación significativa entre las habilidades y el rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Recreativos Guerrero SAC, Lima 2018.

C. Prueba de hipótesis específica 3

Tabla 5.33. Relación de las actitudes con el rendimiento laboral en la empresa Inversiones Recreativos Guerrero SAC

		RENDIMIENTO LABORAL			
		Bajo	Medio	Alto	Total
Actitudes	Baja	7 9.1%	0 0.0%	0 0.0%	7 9.1%
	Media	4 5.2%	28 36.4%	9 11.7%	41 53.2%
	Alta	0 0.0%	6 7.8%	23 29.9%	29 37.7%
	Total	11 14.3%	34 44.2%	32 41.6%	77 100.0%

Fuente: Encuesta aplicada a personal de la empresa Inversiones Recreativos Guerrero SAC. 2018

De la tabla anterior, se observa que un 36.4% de los encuestados tienen actitudes y rendimiento laboral nivel medio, seguido de un 29% que tienen actitudes y rendimiento laboral de nivel alto, mientras que solo un 9.1% tienen actitudes y rendimiento laboral nivel bajo. Además, se aprecia que el personal con una actitud de nivel alta, va tener un rendimiento entre medio (7.85) y alto (29.9%), mientras que el personal con actitudes de nivel bajo, solo van alcanzar rendimiento de nivel bajo.

Tabla 5.34. Prueba de hipótesis de las actitudes con el rendimiento laboral en la empresa Inversiones Recreativos Guerrero SAC.

		Actitudes	RENDIMIENTO
Rho de Spearman	Actitudes	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,690**
		N	77
	RENDIMIENTO	Coefficiente de correlación	,690**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	77

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

El valor de $P=0.000$ que es $<$ nivel de significación $=0.05$. Por otra parte, existe correlación positiva considerable, cuando el Coeficiente de Correlación Spearman ($Rho = 0.690$). Por tanto, se acepta la hipótesis específica alternativa: H_3 . Existe relación significativa entre las actitudes y el rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Recreativos Guerrero SAC, Lima 2018.

5.3 Discusión de resultados

Los resultados de mi investigación comprueba la relación significativa entre la competencia laboral y el rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Recreativos Guerrero SAC.

- 1) Respecto al objetivo general, determinar la relación que existe entre la competencia y el rendimiento laboral del personal, el 41.6% de los encuestados tienen competencia y rendimiento laboral nivel medio. El 32% tienen competencia y rendimiento laboral nivel alto. Se observa también, que a mayor nivel de competencia laboral habrá mayor nivel de

rendimiento laboral. Existe correlación positiva muy fuerte entre la competencia laboral y el rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Recreativos Guerrero SAC, Lima 2018. Por tanto coincide con el siguiente estudio de Carmona (2016), que concluye que existe un nivel de competencia aceptable, y con el estudio de Ortega (2015), que concluye que existe correlación positiva y significativa entre Las Competencias Laborales y el Clima Organizacional del Personal Administrativo en las Universidades Tecnológicas Privadas de Lima.

- 2) Respecto al objetivo específico 1, determinar la relación que existe entre el conocimiento y el rendimiento laboral, el 32% tienen conocimiento y rendimiento laboral de nivel alto. Además, se aprecia que el personal con alto conocimiento también tiene alto rendimiento. Existe correlación positiva muy fuerte y significativa entre el conocimiento y el rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Recreativos Guerrero SAC, Lima 2018, lo cual difiere con el estudio de Linares (2017), donde concluye que existe relación baja entre el conocimiento de los recursos turísticos y desempeño del personal.
- 3) Respecto al objetivo específico 2, determinar la relación que existe entre las habilidades y el rendimiento, el 40.3% de los encuestados tienen habilidades y rendimiento laboral nivel medio, seguido de un 23.4% tienen habilidades nivel medio y rendimiento laboral de nivel alto. Existe correlación positiva considerable, existe relación significativa entre las habilidades y el rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Recreativos Guerrero SAC, Lima 2018, lo cual difiere con el estudio de Marcillo (2014), donde concluye que hay poca importancia y escasa atención de las habilidades, para optimizar el rendimiento del talento humano.
- 4) Respecto al objetivo específico 3, determinar la relación que existe entre las actitudes y el rendimiento laboral, el 36.4% de los encuestados tienen actitudes y rendimiento laboral nivel medio, seguido de un 29% que tienen actitudes y rendimiento laboral de nivel alto, se aprecia que el personal con una actitud de nivel alta existe correlación positiva considerable y significativa entre las actitudes y el rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Recreativos Guerrero SAC, Lima 2018, lo cual

difiero con el estudio de Giraldo (2016), donde concluye que existe una correlación débil entre la actitud del trabajo y la capacitación.

CONCLUSIONES

1. De acuerdo a los resultados de la investigación, afirmamos que la mayoría del personal considera que la competencia y rendimiento laboral es de nivel medio y nivel alto, que a mayor nivel de competencia laboral habrá mayor nivel de rendimiento laboral, lo cual se ha demostrado que existe una relación significativa, positiva muy fuerte entre la competencia laboral y el rendimiento laboral del personal, cuando el coeficiente de correlación ($Rho = 0.756$) y ($p=0.000$), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, se valida la hipótesis general.
2. De acuerdo a los resultados de la investigación, la mayoría del personal considera que tienen conocimiento y rendimiento laboral nivel medio, en su minoría tienen conocimiento y rendimiento laboral nivel bajo. Además, se aprecia que el personal con alto conocimiento también tiene alto rendimiento, el cual se ha demostrado que existe una relación significativa, positiva considerable entre la competencia laboral y el rendimiento laboral del personal, cuando el coeficiente de correlación ($Rho = 0.727$) y ($p=0.000$), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, se valida la hipótesis específica 1.
3. De acuerdo a los resultados de la investigación, la mayoría del personal consideran que tienen habilidades y rendimiento laboral nivel medio, mientras que pocos tienen habilidades y rendimiento laboral nivel alto. Además, se puede notar no existe rendimiento con habilidades de nivel bajo, por otra parte, una habilidad de nivel alto siempre resultará en un rendimiento de nivel alto. se ha demostrado que existe una relación significativa, positiva considerable entre las habilidades y el rendimiento laboral del personal, cuando el coeficiente de correlación ($Rho = 0.595$) y ($p=0.000$), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, se valida la hipótesis específica 2.
4. De acuerdo a los resultados de la investigación, solo la tercera parte consideran que tienen actitudes y rendimiento laboral nivel medio, Además, se aprecia que el personal con una actitud de nivel alta, va tener un rendimiento entre medio y alto, mientras que el personal con actitudes

de nivel bajo, solo va alcanzar rendimiento de nivel bajo, el cual se ha demostrado que existe una relación significativa, positiva considerable entre las actitudes y el rendimiento laboral del personal, cuando el coeficiente de correlación ($Rho = 0.690$) y ($p=0.000$), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, se valida la hipótesis específica 3.

RECOMENDACIONES

Se recomienda al Gerente General de la Empresa Inversiones Recreativos Guerrero S.A.C. considerar los resultados del estudio de competencia y rendimiento laboral en la unidad de Administración del Personal, a fin de que se tome e implemente las siguientes sugerencias:

1. Se recomienda brindar prioridad en las funciones de cada personal, para que puedan desenvolverse bien en cada puesto, delegar las funciones del personal de manera efectiva, responsabilizar por cada procedimiento que realicen, teniendo en cuenta las responsabilidades y sentido de iniciativa que tiene cada uno de ellos, para así brindar buena calidad de servicio, por ende reflejar mayor productividad. Fortaleciendo así las competencias mediante algunos métodos como: Plan de aprendizaje y desarrollo, cambios laterales, rotación de puestos de trabajo, equipos multidisciplinarios.
2. Se debe llevar acabo por lo menos trimestralmente, capacitaciones concernientes a temas de cumplimiento de procedimientos y resoluciones de trabajo, luego realizar constante seguimiento, a fin de afianzar el conocimiento del personal para un alto rendimiento.
3. Desarrollar talleres de desarrollo de habilidades motoras, destrezas, aptitudes, nivel de preparación; de manera semestral, así mismo, establecer incentivos al personal que muestra mayor habilidad en la ejecución del trabajo. Mediante métodos de coaching y evaluación de 360 grados.
4. Desarrollar un programa a mediano plazo de actitud positiva en la empresa, que conste de reconocimientos de fechas especiales, incentivos al mejor colaborador, felicitaciones de ascensos de cargo, eventos de confraternización.

BIBLIOGRAFÍA

- Alles, M. (2004). *Diccionario de comportamientos. Gestión por competencias*. Buenos Aires: Granica.
- Becerra, M. y Campos, F. (2012). *El enfoque por competencias y sus aportes en la gestión de recursos humanos*. Santiago: Ediciones UDP.
- Cahuana, R. y Quispe, Y. (2016.) *Implicancias de la comunicación productiva en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Ladrillera Diamante. S.A.C. Arequipa – Perú*. Recuperado de repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/3277
- Cambell, J.; McCloy, R.; Opler, S. y Saer, C. (1993). *La teoría de performance*. San Francisco, EE.UU.: Editorial Jossey Bass.
- Carmona, A. (2016). *Competencias Laborales para el Personal empleado de una empresa manufacturera a través de la evaluación de 360 grados*. Tesis de Grado, Por la Universidad Autónoma del Estado de México. Recuperado de: <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500>
- Chiavenato, I. (2003). *Gestión del Talento Humano*. Bogotá: Ed. Nomos S. A.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión de Talento Humano*. (3ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Condori, G. (2013). *Competencia laboral y su influencia en desempeño del personal en la municipalidad Distrital Coronel Gregoria Albarracín Lanchipa de Tacna*. (Tesis de maestría, Universidad Jorge Basadre Grohmann). Tacna, Perú. Recuperado de repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/752
- Del Pino, A. (1997). *Empleabilidad y Competencias. Gestión 2000*. Barcelona, España: Esic Editorial.
- Diccionario Etimológico de español en Línea. Recuperado de etimologias.dechile.net
- Dubrin, A. (2004). *Fundamentos de comportamiento organizacional*. México: Cengage Learning editores.
- Escobar, M. (2005). Las Competencias Laborales: ¿La estrategia laboral para la competitividad de las organizaciones? vol.21 no.96 Cali Colombia. July/Sept.
- Galvis, L. L., y Cárdenas, N. A. (2016). Gestión del talento humano en el sector público en Colombia. *Revista Apuntes de Administración*.
- Giraldo, F. (2016) *Rendimiento laboral y capacitaciones en al E.T.S. PNP de*

- Chimbote*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). Trujillo, Perú.
Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/6217>
- Gómez, L. (2018) *Potencial humano y el rendimiento laboral de los colaboradores del tragamonedas La Torre de Babel en la ciudad de Huánuco*. (Tesis de licenciatura, Universidad de Huánuco). Huánuco, Perú.
Recuperado de: <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/900/GARCÍA%20FABIAN%20Leslie%20Milagros.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Jaén, M. (2012) *Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales*. Memoria para optar el Grado de Doctor. Universidad Complutense de Madrid – España. Recuperado de: eprints.ucm.es/10843/1/T31913.pdf
- Jiménez, A. (1997) *Gestión por competencias*. Una nueva manera de gestionar las organizaciones y las personas en un nuevo paradigma. Barcelona – España. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=577186>
- La Torre M. (2011). *La gestión de los recursos humanos y el desempeño laboral*. Tesis doctoral. Universidad de Valencia, facultad de psicología, Valencia - España. Recuperado de: <https://www.tesisenred.net/handle/10803/81889>.
- Linares, W. (2017) *Competencias laborales de los prestadores de servicios turísticos y desarrollo del turismo en la Provincia de Leoncio Prado – Huánuco – Perú*. Tesis de Maestría. Universidad Nacional Hermilio Valdizan. Recuperado de: http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNHE_246e84fc51bdac1f4020eb6a592c7121
- López, A. (2005) *Capital humano como fuente de ventajas competitivas. Algunas reflexiones y experiencias*. Editorial Gesbiblo. S.L. España
- Marcillo, N. (2014) *Modelo de Gestión por competencias para optimizar el rendimiento del talento humano en los gobiernos autónomos descentralizados del Sur de Manabí*. Tesis para optar el grado de Doctor en Administración, por la Universidad Privada Antenor Urrego Trujillo – Perú. Recuperado de: <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/797>

- Martínez, E. (2009) *Capacitación por Competencia*. Principios y Métodos. Santiago de Chile. Recuperado de: www.sence.cl/601/articulos-5675_archivo_01.pdf
- Mertens, L., (1996). *Competencia laboral: sistemas, surgimientos y modelos*. Montevideo: CINTERFORD.
- Navlet, M. (2012) *Ansiedad, estrés y estrategias de afrontamiento en el ámbito deportivo*. Madrid, España. Recuperado de: <http://eprints.ucm.es/15771/1/T33813.pdf>
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Mc Graw Hill.
- Ortega, C. (2015) *Las competencias laborales y el clima organizacional del personal administrativo en las universidades tecnológicas privadas del Lima*. Tesis de Maestría en Administración. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4308>
- Palmero, F.; Guerrero, C.; Gómez, C.; Carpi, A. y Gorayeb, B. (2011) *Manual de teorías emocionales y motivacionales*. Madrid, España. Colección Sapientia,57. Recuperado de: <http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/id/82295/s57.pdf>
- Ping, C. (2017) *Valoración del talento humano y el rendimiento laboral en las empresas chinas en el Perú*. Tesis de Maestría. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Recuperado de: repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1626
- Redrobán, M. (2014) *La evaluación de desempeño y su relación con el rendimiento laboral en la empresa Jara Seguridad*. Universidad Central del Ecuador, Quito. Recuperado de: www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/7220
- Robbins, S. y Judge, T. (2013) *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson
- Spencer, L. & Spencer, S. (1993). *Competence at Work*. Toronto, Canada: Jhon Wiley & Sons.
- Tito, P. (2012) *Gestión por competencias y productividad laboral en empresas de sector confección de calzado de Lima Metropolitana*. Tesis para optar el grado académico de doctor. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

- Recuperado de: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/3155>
- Valle, I. *Corrientes diferenciadas en la gestión por competencias*. Revista N° 937. Bogotá, Colombia. Recuperado de: <http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/>
- Ricaldi, I. y Villalba, S. (2014) La influencia de la motivación en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativo de la Sede Central de la Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo – Perú. Recuperado de: repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/3831
- Villalobos, A. y Quirós D. (2011) *Algunas consideraciones teóricas y metodológicas para el desarrollo de un modelo de competencias críticas (MCC): un enfoque operante* Avances en Psicología Latinoamericana/Bogotá (Colombia)/Vol. 29.
- Vuele, S. (2014) *Sistema de evaluación de desempeño al talento humano y su incidencia en el rendimiento laboral de la Clínica Torre Médica San Andrés de la ciudad de Santo Domingo*. Tesis de grado. Universidad Regional Autónoma de los Andes – Ecuador. Recuperado de: <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/>
- Wexley K. y Yuki, G.A, (1990). *Conducta Organizacional y Psicología del Personal*. Ed. CECSA.

ANEXO

Anexo 1. Encuesta para conocer la competencia laboral					
Estimado señor (a) (Srta.):					
Estamos realizando un estudio respecto competencia laboral, es por ello que se ha elaborado este cuestionario para saber su opinión.					
La información que nos proporcione es completamente CONFIDENCIAL esto garantiza que nadie puede identificar a la persona que ha diligenciado el cuestionario.					
DATOS GENERALES					
Edad _____ Sexo F () M () Ocupación _____					
Todas las preguntas tienen una respuesta, deberá elegir SOLO UNA, marque con un aspa (X)					
Leyenda:		5 Totalmente de acuerdo 4 De acuerdo 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo			
		2 En desacuerdo 1 Totalmente en desacuerdo			
N°	Conocimiento				
	Facilidad en la ejecución de trabajo	5	4	3	2 1
1	Realizo con mucha facilidad mis tareas				
2	Hago las cosas de manera intuitiva sin mucho esfuerzo				
3	Estoy acostumbrado mejor que los demás a realizar mi trabajo				
	Resolución al realizar el trabajo	5	4	3	2 1
4	En todo momento estoy consciente de aplicar mis conocimientos al trabajo				
5	Utilizo eficazmente los equipos, materiales a disposición de la empresa				
6	Conozco todo acerca de mi trabajo				
	Cumplimiento de procedimientos	5	4	3	2 1
7	Cumplo con los procedimientos establecidos de manera efectiva				
8	Respeto los reglamentos establecidos en el trabajo				
9	Cumplo con los requerimientos de los clientes inmediatamente				
	Habilidades				
	Nivel de preparación	5	4	3	2 1
10	Me considero preparado para este tipo de trabajo				
11	Estoy capacitado para cualquier eventualidad que requiera mi contribución				
12	Tengo pensamiento positivo para asumir nuevos retos				
	Destrezas mostradas	5	4	3	2 1
13	Resuelvo los problemas a la hora de ejercer mi trabajo				
14	Siempre logro resolver los inconvenientes de los clientes				
15	Demuestro muchas habilidades físicas en mi trabajo				
	Aptitudes comunicativas	5	4	3	2 1
16	Siempre estoy comunicativo y amable con mis compañeros de trabajo y clientes				
17	Siempre estoy dispuesto a atender a los clientes				
18	Me gano a la gente con facilidad				
	Actitudes				
	Actitud hacia el trabajo	5	4	3	2 1
19	Me gusta las responsabilidades del trabajo que realizo				
20	Siempre estoy con mentalidad positiva hacia el trabajo				
21	Motivo a mis compañeros a realizar un excelente trabajo				
	Nivel de identificación	5	4	3	2 1
22	Siempre me siento comprometido con la empresa				
23	Siempre hablo de mi empresa a mis amigos y familiares fuera del trabajo				
24	Participo en actividades de la empresa aun fuera de mi horario				
	Nivel de compromiso	5	4	3	2 1
25	Muestro interés al realizar mis labores del trabajo				
26	Siempre estoy dispuesto a aprender				
27	Siempre demuestro atención y tomo en cuenta mis funciones				

Anexo 2. Encuesta para conocer rendimiento laboral					
Estimado señor (a) (Srta.):					
Estamos realizando un estudio rendimiento laboral por lo cual se ha elaborado un cuestionario para saber su opinión.					
La información que nos proporcione es completamente CONFIDENCIAL esto garantiza que nadie puede identificar a la persona que ha diligenciado el cuestionario.					
DATOS GENERALES					
Edad _____ Sexo F () M () Ocupación _____					
Todas las preguntas tienen una respuesta, deberá elegir SOLO UNA, marque con un aspa (X)					
Legenda: 5 Totalmente de acuerdo 4 De acuerdo 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo					
2 En desacuerdo 1 Totalmente en desacuerdo					
N°	Cumplimiento de tarea				
	Desenvolvimiento en cargo	5	4	3	2
1	Me desenvuelvo bien en el cargo que me han asignado				
2	Conozco todas las responsabilidades correspondientes a mi trabajo				
3	Me gusta las actividades que hago y no lo cambiaría				
	Calidad del trabajo	5	4	3	2
4	Siempre realizo un trabajo de excelente calidad				
5	Ayudo a que los trabajos en la empresa sean de la mejor calidad posible				
6	Me preocupa cuando los clientes estan descontentos o insatisfechos				
	Nivel de productividad	5	4	3	2
7	Contribuyo efectivamente que soy productivo para la empresa				
8	Me considero como una persona clave para los ingresos de la empresa				
9	Estoy satisfecho con el trabajo que hago				
	Demostración de esfuerzo				
	Nivel de responsabilidad	5	4	3	2
10	Asumo la responsabilidad de mis actividades desde la entrada hasta la salida				
11	Siempre llego puntual a mi trabajo				
12	Exijo que los demás cumplan con las responsabilidades asignadas				
	Nivel de iniciativa	5	4	3	2
13	Siempre cuido de las cosas de la empresa como si fuera mio				
14	Si hay algun error o reclamo hago saber a la gerencia inmediatamente				
15	Estoy sugiriendo siempre las cosas que se debe mejorar				
	Espiritu de superación	5	4	3	2
16	Estoy continuamente buscando mi superación personal para mejorar mi trabajo				
17	Motivo a los demás a estudiar, así contribuir mejor en los trabajos asignados				
18	Siempre estoy a la expectativa de la información que ayuden entender desempeño				
	Disciplina personal				
	Actitud hacia las metas	5	4	3	2
19	Siempre entro a trabajar la meta en la mente				
20	Me considero comprometido con lograr las metas de la empresa				
21	Me genera satisfacción al cumplir las metas que se me ha confiado				
	Aprestamiento para trabajo en equipo	5	4	3	2
22	Contribuyo a que los trabajos se realicen en equipo				
23	Me agrada trabajar con mis compañeros				
24	Considero que los trabajos en equipo tiene mayor rendimiento				
	Relaciones inter personales	5	4	3	2
25	Siempre trato bien a mis compañeros y los clientes de la empresa				
26	Cultivar amistades con mis compañeros me ayudan a ser mejor persona				
27	Considero que mi trabajo es una oportunidad para servir a los demás				

ANEXO 3: Análisis de confiabilidad

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
V1 COMPETENCIA	213.83	795.905	0.841	0.935
V2 RENDIMIENTO	213.87	786.246	0.899	0.934
D1 Conocimiento	213.86	793.177	0.838	0.935
D2 Habilidades	214.05	801.366	0.696	0.935
D3 Actitudes	213.86	792.808	0.819	0.935
1 Realizo con mucha facilidad mis tareas	212.12	811.999	0.173	0.937
2 Hago las cosas de manera intuitiva sin mucho esfuerzo	212.18	795.598	0.400	0.936
3 Estoy acostumbrado mejor que los demás a realizar mi trabajo	212.09	797.084	0.431	0.936
4 En todo momento estoy y consciente de aplicar mis conocimientos al trabajo	212.00	791.500	0.645	0.935
5 Utilizo eficazmente los equipos, materiales a disposición de la empresa	212.45	790.988	0.420	0.936
6 Conozco todo acerca de mi trabajo	212.82	782.467	0.676	0.934
7 Cumpló con los procedimientos establecidos de manera efectiva	212.52	802.463	0.233	0.937
8 Respeto los reglamentos establecidos en el trabajo	212.03	796.131	0.389	0.936
9 Cumpló con los requerimientos de los clientes inmediatamente	212.56	798.776	0.323	0.937
10 Me considero preparado para este tipo de trabajo	212.92	797.862	0.329	0.937
11 Estoy capacitado para cualquier eventualidad que requiera mis contribución	212.83	808.458	0.214	0.937
12 Tengo pensamiento positivo para asumir nuevos retos	212.09	803.163	0.299	0.937
13 Resuelvo los problemas a la hora de ejercer mi trabajo	212.29	799.312	0.296	0.937
14 Siempre logro resolver los inconvenientes de los clientes siempre logro resolver	213.61	810.267	0.172	0.937
15 Demuestro muchas habilidades físicas en mi trabajo	211.99	804.618	0.270	0.937
16 Siempre estoy comunicativo y amable con mis compañeros de trabajo y clientes	212.09	807.505	0.196	0.937
17 Siempre estoy dispuesto a atender a los clientes	212.22	797.385	0.329	0.937
18 Me gano a la gente con facilidad	212.10	801.726	0.291	0.937
19 Me gusta las responsabilidades del trabajo que realizo	212.64	779.340	0.703	0.934
20 Siempre estoy con mentalidad positiva hacia el trabajo	212.01	797.908	0.363	0.936
21 Motivó a mis compañeros a realizar un excelente trabajo	211.99	806.539	0.281	0.937
22 Siempre me siento comprometido con la empresa	211.92	779.889	0.751	0.934
23 Siempre hablo de mi empresa a mis amigos y familiares fuera del trabajo	211.94	789.351	0.614	0.935
24 Participo en actividades de la empresa aun fuera de mi horario	214.13	810.614	0.241	0.937
25 Muestro interés al realizar mis labores del trabajo	211.99	797.302	0.414	0.936
26 Siempre estoy dispuesto a aprender	212.60	802.270	0.289	0.937
27 Siempre demuestro atención y tomo en cuenta mis funciones	211.97	808.815	0.207	0.937
28 Me desenvuelvo bien en el cargo que me han asignado	212.32	774.248	0.763	0.934
29 Conozco todas las responsabilidades correspondientes a mi trabajo	212.10	778.384	0.781	0.934
30 Me gusta las actividades que hago y no lo cambiaría	212.47	782.068	0.723	0.934
31 Siempre realizo un trabajo de excelente calidad	212.08	782.678	0.597	0.935
32 Ayudo a que los trabajos en la empresa sean de la mejor calidad posible	213.05	786.892	0.519	0.935
33 Me preocupa cuando los clientes están descontentos o insatisfechos	213.43	779.590	0.715	0.934
34 Contribuyo efectivamente y soy productivo para la empresa	212.56	785.802	0.586	0.935
35 Me considero como una persona clave para los ingresos de la empresa	211.96	778.985	0.778	0.934
36 Estoy satisfecho con el trabajo que realizo	212.55	778.699	0.629	0.935
37 Asumo la responsabilidad de mis actividades desde la entrada hasta la salida	211.75	785.636	0.658	0.935
38 Siempre llevo puntual a mi trabajo	213.19	817.290	0.096	0.937
39 Exijo que los demás cumplan con las responsabilidades asignadas	211.96	783.248	0.660	0.935
40 Siempre cuido de las cosas de la empresa como si fuera mío	212.04	783.722	0.592	0.935
41 Si hay algún error o reclamo hago saber a la gerencia inmediatamente	213.17	816.116	0.075	0.938
42 Estoy sugiriendo siempre las cosas que se debe mejorar	211.81	805.869	0.333	0.936
43 Estoy continuamente buscando mi superación personal para mejorar mi trabajo	212.13	795.641	0.429	0.936
44 Motivó a los demás a estudiar, así contribuir mejor en los trabajos asignados	212.22	771.411	0.675	0.934
45 Siempre estoy a la expectativa de la información que ayuden entender desempeño	212.21	793.193	0.455	0.936
46 Siempre entro a trabajar con la meta en la mente	212.23	785.392	0.537	0.935
47 Me considero comprometido con lograr las metas de la empresa	212.12	792.315	0.466	0.936
48 Me genera satisfacción al cumplir las metas que se me ha confiado	212.17	790.721	0.481	0.936
49 Contribuyo a que los trabajos se realicen en equipo	212.38	801.790	0.273	0.937
50 Me agrada trabajar con mis compañeros	212.38	799.448	0.325	0.937
51 Considero que los trabajos en equipo tiene mayor rendimiento	212.21	805.772	0.221	0.937
52 Siempre trato bien a mis compañeros y los clientes de la empresa	212.29	811.259	0.132	0.938
53 Cultivar amistades con mis compañeros me ayudan a ser mejor persona	211.99	807.618	0.251	0.937
54 Considero que mi trabajo es una oportunidad para servir a los demás	211.97	808.894	0.209	0.937