



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“INFLUENCIA DE LAS COMPETENCIAS LABORALES EN EL
DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA
REGENDA H Y D INVERSIONES Y SERVICIOS E.I.R.L DE LA
CIUDAD DE PIURA - 2017”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

BR. RONDOY GARCÍA, SHIRLEY YARUMY

ASESOR:

DR. FREDDY WILLIAM CASTILLO PALACIOS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

PIURA – PERÚ

2018

Dedicatoria

A mis abuelitos, por el sacrificio que hacen día a día para educarme Constantemente, ya que son el cimiento para la construcción de mi vida profesional, es en ellos que veo el reflejo de superación y la esperanza de lograr mis metas lo cual han hecho que logre mi objetivo.

Agradecimiento

A mi Dios quien es mi padre que me guía desde arriba cuidando mis pasos por el sendero del bien. A mi padre y a mis tíos que se preocuparon por darme aliento de motivación ya que con su amor me fortalecieron e incentivaron a ganar el éxito. A mi mano derecha que me dijo que lo lograría y está siempre conmigo.

Página del Jurado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Universidad César Vallejo
Facultad de Ciencias Empresariales

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo – Piura, siendo las 5:00 pm del día VIERNES 20 de JULIO del 2018.

El Jurado Evaluador de la Tesis denominada:

INFLUENCIA DE LAS COMPETENCIAS LABORALES EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA REGENDA H Y D INVERSIONES Y SERVICIOS E.I.R.L. DE LA CIUDAD DE PIURA - 2017

Sustentada por:

RONDOY GARCIA SHIRLEY YARUMY

(Apellidos)

(Nombres)

Bachiller en:

Administración.

ACUERDAN:

Aprobar

RECOMIENDAN

Levantar observaciones

Presidente (a) del Jurado:

DRA. MERCEDES PALACIOS DE BRICEÑO

Nombre Completo

Firma

Miembro (a) del Jurado:

LIC. MARTIN LAZO SÁNCHEZ

Nombre Completo

Firma

Miembro (a) del Jurado:

DR. FREDDY CASTILLO PALACIOS

Nombre Completo

Firma

CAMPUS PIURA:

Av. Prolongación Chulucanas s/n.
Tel.: (073) 285 900 Anx.: 5501.

fb/ucv.peru
@ucv_peru
#saliradelante
ucv.edu.pe

Declaratoria de autenticidad

Yo, Shirley Yarumy Rondoy García, con DNI N° 73979606 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo Juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo

Piura, Setiembre de 2018



Shirley Yarumy Rondoy García
D.N.I. N° 73979606

Presentación

Señores miembros del jurado:

Presento ante ustedes la tesis titulada “Influencia de las competencias laborales en el desempeño de los colaboradores de la empresa Regenda H y D inversiones y servicios E.I.R.L de la ciudad de Piura 2017”, con la finalidad de determinar la importancia de las competencias laborales y como es que ayuda para el desempeño de los colaboradores a través de los conocimientos ya que se busca tener un rendimiento mucho mejor. La misma que consta con los siguientes capítulos:

En el capítulo I: introducción, se describe la realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, los problemas de la investigación, la justificación y los objetivos del estudio.

En el capítulo II: método, se presenta el diseño de la investigación, las variables y su Operacionalización, la población y la muestra, las técnicas e instrumentos de la recolección de datos, validez y confiabilidad, los métodos de análisis de datos y finalmente los aspectos éticos.

En el capítulo III: se dan a conocer los resultados obtenidos a través de la aplicación de los instrumentos

La presente investigación se presenta en cumplimiento de grados y títulos de la universidad Cesar Vallejo. Esperando cumplir con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de licenciado en administración.

Rondoy García, Shirley Yarumy

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del Jurado.....	iv
Declaratoria de Autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Índice de Tablas.....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Realidad Problemática.....	13
1.2. Trabajos Previos.....	15
1.2.1. Antecedentes internacionales.....	15
1.2.2. Antecedentes nacionales.....	17
1.2.3. Antecedentes locales.....	18
1.3. Teorías relacionadas con el tema.....	21
1.3.1 Marco teórico.....	21
1.4. Formulación del problema.....	28
1.4.1. Pregunta general.....	28
1.4.2. Preguntas específicas.....	28
1.5. Justificación del estudio.....	29
1.6. Objetivos.....	29
1.6.1. Objetivo general.....	29
1.6.2. Objetivos específicos.....	29
1.7. Hipótesis.....	30
1.7.1. Hipótesis general.....	30
1.7.2. Hipótesis específicas.....	30
II. MÉTODO.....	31
2.1. Diseño de Investigación.....	31
2.2. Variables, Operacionalización.....	31
2.2.1. Competencias laborales.....	31
2.2.2. Desempeño de los colaboradores.....	31
2.2.3. Operalización de variables.....	32
2.3. Población y muestra.....	34
2.3.1. Población.....	34

2.3.2.	Muestra	34
2.3.3.	Criterios de selección	34
2.4	Técnicas, instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	35
2.4.1	Técnicas.....	35
2.4.2	Instrumentos	35
2.4.3	Validez	36
2.4.4	Confiabilidad	36
2.5	Métodos de análisis de datos.....	36
2.6	Aspectos éticos.....	36
III.	RESULTADOS	37
3.1.1.	Determinar la influencia de la comunicación eficaz en el desempeño de los colaboradores de la Empresa Regenda H y D Inversiones y Servicios E.I.R.L. de la ciudad de Piura – 2017.....	38
3.1.2.	Identificar como influye el trabajo de equipo en el desempeño de los colaboradores de la Empresa Regenda H y D Inversiones y Servicios E.I.R.L. de la ciudad de Piura – 2017.....	40
3.1.3.	Determinar como la creatividad influye en el desempeño de los colaboradores de la Empresa Regenda H y D Inversiones y Servicios E.I.R.L. de la ciudad de Piura – 2017.	41
3.1.4.	Determinar la influencia de la dirección en el desempeño de los colaboradores de la Empresa Regenda H y D Inversiones y Servicios E.I.R.L. de la ciudad de Piura – 2017.	43
IV.	DISCUSIÓN Y PROPUESTA.....	45
4.1.	Discusión de resultados	45
4.2.	Propuesta	50
V.	CONCLUSIONES	74
VI.	RECOMENDACIONES.....	75
ANEXOS.....		81
Anexo 1.	Instrumento A. Cuestionario aplicados a los trabajadores de la Empresa Regenda H y D Inversiones y servicios E.I.R.L de la ciudad de Piura.....	82
Anexo 1.	Instrumento B. Guía de entrevista aplicada al Gerente de la Empresa Regenda H y D inversiones y servicios E.I.R.L.....	84
Anexo 1.	Instrumento C. Guia de observación aplicada a los colaboradores de la Empresa Regenda H y D inversiones y servicios E.I.R.LR.....	86
Anexo 2.	Validación y Confiabilidad	87
Anexo 3:	Matriz de Consistencia	112

Anexo 4: Matriz de Instrumento	114
Anexo 5: Teorías complementarias relacionadas al tema	120
Anexo 6. Evidencias de la entrevista realizada	123
Anexo 7: Evidencia del gerente de la empresa	125
Anexo 8: Acta de aprobación de la tesis.....	126
Anexo 9: Print del turniting:.....	127
Anexo 10: Formulario de la autorización electrónica de la tesis.....	128
Anexo 11: Autorización de la versión final.....	129

Índice de tablas

Tabla 1: comunicación eficaz en el desempeño de los colaboradores.....	38
Tabla 2: hipótesis específica 1.....	39
Tabla 3: Trabajo en equipo de los colaboradores.....	40
Tabla 4: Hipótesis específica.....	41
Tabla 5: creatividad en el desempeño de los colaboradores.....	41
Tabla 6: hipótesis específica 3.....	42
Tabla 7: Dirección en el desempeño de los colaboradores.....	43
Tabla 8: hipótesis específica 4	44

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo ver la influencia de las competencias laborales en el desempeño de los colaboradores de la empresa Regenda H y D inversiones y servicios E.I.R.L. El tipo de estudio de la investigación fue aplicada según la finalidad; según el nivel o alcance; fue una investigación correlacional y según la temporalidad fue transversal; mediante un diseño no experimental, ya que no existió manipulación de las variables. Las técnicas de recolección de datos fueron las encuestas para los colaboradores de la empresa Regenda H y D inversiones y servicios E.I.R.L, la entrevista al gerente de la empresa misma; y así conocer más sobre la empresa, además hubo observación para conocer la realidad de la empresa. La población en estudio estuvo constituido por los colaboradores de la empresa Regenda H y D y el gerente. Se empleó el muestreo aleatorio simple. Se concluyó que la influencia de las competencias laborales en el desempeño de los colaboradores es muy importante para el desarrollo de todos los conocimientos y esto de una manera u otra permitirá buenos resultados en la labor encomendada. Además los trabajadores realizan su trabajo de manera buena pero el conformismo es tan grande que no van allá y no buscan estar en la excelencia si no que se quedan ahí. La comunicación no es buena es regular y no todos entran en una buena conversación como organización que es. Pero sin embargo existe la voluntad de toda la organización para la implementación de un programa de capacitación para desarrollar el crecimiento de estos mejorando al cien por ciento a la empresa.

Palabras claves: competencias laborales, desempeño de los colaboradores, crecimiento, voluntad.

Abstract

The present research work had as objective to see the influence of the labor competencies in the performance of the collaborators of the company Regenda H and D investments and services E.I.R.L. The type of research study was applied according to the purpose; according to the level or scope; was a descriptive investigation and according to the temporality was transversal; through a non-experimental design, since there was no manipulation of the variables. The techniques of data collection were the surveys for the collaborators of the company Regenda H and D investments and services E.I.R.L, interview the manager of the company itself; and thus to know more about the company, also there was observation to know the reality of the company. The study population consisted of the collaborators of the company Regenda H and D and the manager. Simple random sampling was used. It was concluded that the influence of labor competencies on the performance of collaborators is very important for the development of all knowledge and this in one way or another will allow good results in the work entrusted. In addition the workers do their work in a good way but the conformism is so great that they do not go there and do not seek to be in excellence if they do not stay there. Communication is not good is regular and not all enter into a good conversation as organization that is. But nevertheless there is the will of the whole organization for the implementation of a training program to develop the growth of these improving one hundred percent to the company.

Keywords: Labor competencies, performance of employees, growth, will

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

En el mundo actual el desarrollo de las competencias es muy considerable para el individuo; es uno de las columnas que permiten a las estructuras ser más competitivas en la plaza; además son un instrumento para incrementar el desarrollo laboral y la enseñanza, entre muchos más aspectos, es un organismo para más desarrollo ante la sociedad demostrando los conocimientos. (Escobar 2005).

En Perú los avances han generado muchos cambios en el conocimiento creando más enseñanza para todas las personas que trabajan; han surgido nuevos trabajos así como nuevos profesionales para que se puedan desenvolver en el ámbito profesional; hay mayor interacción, la tecnología avanza de acuerdo a las necesidades productivas; creando cambios en las capacidades humanas. (Ludeña, 2004). Se debe tener en cuenta que para construir nuevos perfiles de desempeño no se debe restringir, si no aprender más, para un buen rendimiento laboral introduciéndose a una serie de conocimientos que se debe aprender. (Ludeña 2004).

Por su lado en Piura se encuentra una variedad de recursos naturales, trabajos que ofrecen las empresas para que la población crezca, sin embargo no es aprovechada al máximo porque las personas están limitadas, no ven más allá de poder desenvolverse y crecer desarrollando sus competencias demostrando que pueden salir adelante trabajando en cualquier organización que los conlleve al desarrollo; así mismo que el ser humano puede adaptarse a los cambios que se constituyen en la actualidad. (Abramonte et al., 2010).

Por otra parte la empresa Regenda H y D inversiones y servicios E.I.R.L. se dedica a la venta de accesorios partes y motos quien busca crecer a medida que pasa el tiempo, pero no sabe cómo explotar los conocimientos de los trabajadores, permitiéndoles continuar con el desarrollo de ideas, se sumerge en un conglomerado de resignación.

El error de estos colaboradores se ve en el día a día y no optan por decir a la empresa que deben de incentivarlos o prepararlos más, para que den el 100% ya que ellos se obligan a llegar y continuar como siempre, no piensan en el mañana que será mejor, para que puedan demostrar todas las capacidades a través de los resultados obtenidos dentro de la empresa, Regenda H y D inversiones y servicios E.I.R.L.

Si no realizan cambios la empresa Regenda H y D no va a seguir adelante por lo mismo se le propone realizar un análisis de la organización para ver dónde están las fallas y así crear en los trabajadores el desarrollo de sus habilidades y ver mejoras en el rendimiento que pueden ayudar a la organización y estas personas a cambiar de concepto, dando el 100%, creando cambios para ellos y el cliente que se irá feliz, porque he ofrecido un buen producto y de la mejor manera.

Por ende es importante ver cómo influyen las facultades profesionales sobre el ejercicio de los cooperantes de la empresa Regenda H y D inversiones y servicios E.I.R.L de la ciudad de Piura – 2017 y así poder solucionar problemas en la empresa.

1.2. Trabajos Previos

1.2.1. Antecedentes internacionales

Cobo (2012), en su investigación titulada “El desarrollo del talento humano por competencias y la productividad de carrocerías Pérez en la ciudad de Ambato”. Trabajo de Investigación previo a la obtención del Título de Ingeniero en Marketing y Gestión de Negocios, Universidad técnica de Ambato.

Este estudio sirvió para conocer si en verdad las carrocerías Pérez, necesitan desarrollar las competencias del talento humano para poder incrementar su productividad y hacer un mejoramiento en todo su clima Organizacional generando más influencia de conocimiento dentro de sus trabajadores con ello se Busca desarrollar más competencias que cada uno tiene Y así crecer junto a la empresa en este caso las carrocerías Pérez; abarcando un cambio continuo de productividad creando más valor agregado, donde la comunicación es muy importante para el desempeño en conjunto y así ser eficaz.

Mejían (2012), realizó el trabajo de “Evaluación del rendimiento con enfoque en las competencias laborales” (estudio realizado con agentes de servicio telefónico) Quetzaltenango, Universidad Rafael Landívar-Guatemala. Busca determinar la importancia de la evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales en agentes de servicios telefónicos, este estudio descriptivo se realizó con una muestra del personal del servicio telefónico de un centro de atención telefónica; lo que demostró que la importancia del desempeño debido a las habilidades laborales en estos agentes de servicios telefónicos es muy importante

para poder identificar la productividad en el puesto de trabajo permitiendo implementar y agilizar el desempeño; esto permite a la empresa, ver que son cinco competencias fundamentales las que determinan el éxito del puesto de trabajo de los agentes; el desempeño dentro de los agentes exige mejorar su servicio Y atención al cliente buscando actualizarse mejorando sus habilidades para un buen rendimiento dentro del puesto de trabajo.

Jaén (2010), presento la tesis denominada “Predicción del desempeño laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales”. Universidad Complutense de Madrid – España, tiene como objetivo central conocer la capacidad de las variables de personalidad, motivación, y la percepción de los factores psicosociales del entorno organizacional para determinar el rendimiento laboral y así poder trabajar en equipo para el rendimiento óptimo en un grupo de trabajadores mexicanos del ámbito de la seguridad privada. La primera parte de este estudio es descriptivo, la segunda parte es correlacional, el tipo de instrumento que se dio fue a través de un cuestionario, donde se encuestó a 368 trabajadores en total de la edad de 18 a 69 años de edad.

Este estudio sirve para evaluar un número grande de personas llegando al resultado óptimo y así cumplir con la meta de llegar a poner un método de solución; así mismo permite conocer su influencia sobre distintas variables personales y laborales que de una manera; se pudo llegar a una conclusión fundamental que es del rendimiento laboral de cualquier trabajador, lo cual indica que existen muchas variables, así como relaciones complejas entre las mismas, pero los aspectos más relevantes como determinantes del comportamiento en el trabajo son: la motivación personalidad de cada persona y lo que uno mismo presiente individualmente con respecto a los distintos factores psicosociales provenientes del entorno laboral. Es por ello que se propone un modelo para toda la mejora.

1.2.2. Antecedentes nacionales

Marcillo (2014) esta tesis “Modelo de gestión por competencias para optimizar el desempeño del talento humano en los gobiernos autónomos descentralizados del sur de Manabí”, para obtener el grado de doctor en Administración; Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo – Perú. Tiene por objetivo Proponer un Modelo de Gestión por Competencias del Talento Humano para mejorar el desempeño laboral de los servidores públicos en los gobiernos autónomos descentralizados del sur de Manabí. Esta investigación se llevó a través de encuestas, entrevistas y archivos, La población, objeto del estudio se conformó por Directores, jefes departamentales, y otros servidores públicos información de la comunidad con un total de 260 informantes, población o universo que corresponde al 100%. Encuesta realizada en un 70%. La población está dada por el número de funcionarios de las GAD Zona Sur de Manabí.

Se puede decir que se proponga mejorar el nivel de productividad buscando una mejora que solucione todo problema generado ya que abarca la sociedad y son ellos quienes ven lo que realmente hace una entidad en este caso el gobierno por tal motivo tienen que tener una buena gestión es decir un buen conocimiento a desempeñar dentro de una sociedad para que el Gobierno de Manabí este a la expectativa del conocimiento estimulándose intelectualmente y así poder permear la cultura de la sociedad.

Oscó (2012) según este estudio “Determinar la relación entre la responsabilidad de competencias y la satisfacción laboral en una organización”. El procedimiento de exploración es de tipo descriptivo y comparativo con un diseño de corte transversal a través de la encuesta. La muestra compuesta fue de 20 trabajadores, estos resultados se orientan a ver la relación tan importante que hay entre las responsabilidades y como es que satisface al trabajador si se tiene siempre presente la responsabilidad de trabajar constantemente para crear más satisfacción para la empresa así mismo para ti porque creas

innovación y crecimiento dentro de una organización; claro está que muestras tus competencias.

Lo que en verdad sabes hacer y puedes desarrollar para obtener un rendimiento muy óptimo dentro del trabajo compensando así una exigencia alcanzando un mérito para tus compañeros con los cuales laboras así como para la organización misma.

Quijano y Silva (2016) según estos autores “Selección del personal y su relación con el desempeño laboral en la empresa de transportes Civa – Chiclayo 2016” para optar el título profesional de Licenciada en Administración en la Universidad Señor de Sipán Chiclayo – Perú. Buscan Determinar la relación de la selección del personal en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes CIVA S.A., Chiclayo 2016. Teniendo en cuenta que es su objetivo general, la población fue general de trabajadores de la empresa de transportes CIVA S.A., quienes están conformados por personal administrativo y operativo, haciendo un total de 50 personas, considerada como población muestra, permitiendo conocer a fondo la forma.

Como se está desarrollando el proceso de selección de personal y cuáles son sus efectos en el nivel de desempeño laboral. Esto permite ver en una empresa que la selección al personal genera una innovación de crecimiento para la organización ya que está buscando personas que modifiquen a partir del desarrollo de todas sus actividades y que puedan aportar más mejoras en el trabajo a partir de sus funciones y tareas determinadas encomendadas por el jefe demostró la idoneidad de cada colaborador.

1.2.3. Antecedentes locales.

Guerrero, Luy (2014) su estudio se basa en “Diseño de un sistema de gestión del desempeño basado en competencias para la universidad de Piura” estas autoras planean como objetivo general Diseñar y elaborar un Sistema de Gestión del Desempeño que permita evaluar y desarrollar las competencias del personal docente y administrativo de la

Universidad de Piura para lograr el desarrollo y cambio profesional y humano de sus miembros, el reconocimiento del desempeño busca además la dirección de los trabajadores y el crecimiento de la Universidad de Piura. La investigación es cualitativa a nivel descriptivo; la población estudiada fue el personal docente y administrativo de la universidad de Piura; a través de esta encuesta se llegó a la conclusión establecer propuestas de mejora y desarrollo profesional, por tanto los resultados deben interpretarse con cautela; Para eso es importante tener un claro conocimiento de las competencias en las que son evaluados.

Lo cual conlleva al mejoramiento y crecimiento dentro de una sociedad en este caso el personal docente hacia donde van dirigidos y que es lo que quieren desarrollar, con sus respectivos aprendizajes y desenvolvimiento dentro de una Universidad.

Merey (2014) realizó un “Estudio de los modelos de competencias profesionales del enfoque cognitivo - motivacional”, para alcanzar el título de ingeniero industrial y de sistemas Universidad de Piura – Perú. Buscan analizar estudiar las diferentes teorías encontradas desde el año 1984 hasta la actualidad, y definir si existe una relación importante entre el aspecto motivacional y el aspecto cognitivo del modelo competencias profesionales utilizando el análisis del dominio científico. Se basa en una metodología cognitivo-motivacional, donde la creatividad tiene que fluir, por medio de clúster de un cuerpo de registros bibliográficos. Llegando a la conclusión de que hoy en la actualidad se ha visto La importancia de relacionar ambos aspectos entre cognitivo-motivacional para mejorar el desempeño profesional de cada individuo por otra parte se ve que está relacionado al conocimiento. Éste, a su vez, es el cúmulo de información que se dispone de aprendizaje y experiencia. Con la idea de que el profesional realice algo es decir actué de inmediato basándose en crear proponerse y lograrlo.

Mendoza (2015) realiza el estudio “Relación entre clima social familiar y satisfacción laboral en los trabajadores de la sub-gerencia de salud y medio ambiente de la Municipalidad Distrital de Castilla. Piura, 2015” Informe de tesis para optar el título profesional de Licenciada en Psicología.; el cual tiene por fin determinar la relación entre Clima Social Familiar y Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Sub- Gerencia de Salud y Medio Ambiente de la Municipalidad Distrital de Castilla. Piura, 2015. Este estudio pertenece al tipo Cuantitativo. En cuanto al nivel este es Descriptivo – Correlacional; el diseño investigación es no experimental, la conclusión es que existe relación muy significativa entre Clima Social Familiar y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Sub- Gerencia de Salud y Medio Ambiente de la Municipalidad Distrital de Castilla. Piura, 2015.

Las conclusiones que puedo evidenciar con respecto al trabajo es que se debe de diseñar y ejercer una comunicación, para el mejoramiento de las relaciones sociales lo cual permita incrementar la satisfacción laboral en la sub – gerencia de salud y el medio ambiente; además observamos la importancia que tienen dentro de las familias los procesos de desarrollo personal, influir en el individuo de manera racional y ser capaz de participar en todos los aspectos a través del desempeño que realiza para obtener un buen rendimiento.

1.3. Teorías relacionadas con el tema

1.3.1 Marco teórico

Competencias laborales

Las competencias se desarrollan mediante el comportamiento, donde unos individuos lo desarrollan mejor que otros, permitiéndoles ser más eficaces hacia el desarrollo de sus labores y con ello crecer dentro de la empresa de una manera constante creando cosas nuevas ante la sociedad (Levy Leboyer, citado en Escobar, 2005).

Estamos ante una organización de inteligencia, donde el capital de invertir es el conocimiento de crear, inventar y dar paso al aprendizaje y así poder competir en este mundo que está en constante progreso ya que las tecnologías de hoy en día avanzan por lo tanto seguir con el cambio que de una forma u otra generan mejoras (Silíceo; Cáceres y Gonzales, 1999).

Chiavenato (2009) señala que una organización consigue sus metas a dónde quiere llegar, que es lo que desea alcanzar, primero debe de comprender analizar su entorno es decir en el personal por el que está rodeado y así ver que estas también llegan a su objetivo, de la manera individual demostrando la competitividad, crecimiento, rentabilidad para la entidad en si donde ambas partes se beneficien de una manera óptima.

Parsons (2000) se tiene en cuenta que para rescatar las competencias laborarles se debe valorar a una persona para poder obtener los resultados deseados en su totalidad, buscando en este desarrollar sus capacidades conocimientos entre otros y así encontrar buenos resultados, porque el individuo es lo máspreciado que tiene una corporación para que estos puedan atender de la mejor forma al cliente.

Alles (2002) habla que las competencias tienen mucho que ver con la motivación humana más que con el intelecto; ya que un individuo se basa en un interés es decir la motivación a donde lo lleva logrando en el los objetivos que este está buscando, es un objetivo que de una manera u otra lo lleva al comportamiento.

Las competencias hacen que el comportamiento se origine a través del desempeño de lo que estos están dispuestos a desarrollar. Como estándar de efectividad, se entiende que la competencia es el espejo de ver quien hace algo bien y quien no lo hace es decir lo hace pobremente, teniendo por ejemplo un gran número de clientes que adquieren el servicio por ser bueno y ya que eres capaz de ofrecerlo (Alles, 2002)

La forma estadística si nos basamos en dinero es el incentivo muy esencial para que el rendimiento mejore dentro de los colaboradores y es así, como ellos mostraran sus competencias ya que se encuentran motivados gracias al pago que se les dará formándose en ellos un incentivo para poder demostrar lo que realmente pueden hacer según Atkinson (2002).

Según Silíceo; Cáceres y Gonzales (1999) vivimos en un mundo donde la ciencia y la tecnología avanzan de manera inmediata dando paso a que los conocimientos anteriores pasen a ser antiguos; y que las organizaciones de hoy busquen un valor máspreciado; que es el conocimiento y la información enfrentándose así al cambio.

Capital humano es hablar del futuro, de la información, de cultura organizacional es alcanzar todo, ir más allá de lo que se desea, demostrando las capacidades, habilidades, ideas, pensamientos es competitividad como saber desarrollar tus habilidades que te permitirán penetrarte con los trabajadores en conjunto para un fin único Silíceo; Cáceres y Gonzales (1999).

Leonard, (Citado por Macías y Asenjo 2000) nos habla sobre el surgimiento de las competencias laborales que consiste en plantearla de una manera laboral estructural y dinámica; que permitan combinarse basándose en no provocar un conflicto técnico dentro de la organización donde trabajen de la mejor forma ya que todos pueden y saben.

Una persona que pueda lograr o ejercer una competencia no siempre lo demuestra, ya que hay factores que influyen puede ser el clima laboral negativo, falta de empatía, honores no premiados por lo producido dentro del trabajo, por lo tanto se les debe motivar incentivar para que así se desenvuelvan y deán el todo de si Leonard, (Citado por Macías y Asenjo 2000).

Leonard, (Citado por Macías y Asenjo 2000) indica que las competencias tienen dimensiones que no son muy deducidas por las organizaciones que de una manera darán un resultado a las competencias necesarias logrando el objetivo que se desea alcanzar dentro de la organización junto con el personal en su conjunto:

- Comparación es una competencia que pertenece a un enfoque dinámico es aquí donde se desarrolla los conocimientos.
- Identificación se da a través de las capacidades del individuo y hasta donde este llega a través de sus actitudes y capacidades.
- Creatividad es la capacidad de idear cosas nuevas ir más allá es la imaginación.

Alles (2006) las competencias van más allá del individuo acerca de a dónde quieren llegar, los proyectos que tienen en mente y las características por crecer de rango e decir crecer económicamente así mismo avanzar de un puesto a otro ya que es en sí un conjunto de aspiraciones propias por el desarrollo de sus cualidades demostrando cada vez más sus competencias.

Bueno (2013) indica que competencias es poner en marcha al máximo todos nuestros recursos que poseemos en la cual se basa en:

- Comunicación eficaz es básica para las competencias del ser humano ya que se desarrolla a través de gestos corporales, pensamientos y escucha efectiva.
- Trabajo en equipo es un equipo humano, un total que conlleva a un principio de crecimiento ya que las reglas permiten llegar al éxito, donde el equipo esté implicado con el liderazgo bueno, por parte del jefe que se encuentra en cada área y comprometido con su tarea a desarrollar Escamilla, Salvador (2005).
- Creatividad, la capacidad de generar nuevas ideas o conceptos.
- Dirección es un poder absoluto que viene desde una inteligencia máxima donde las emociones son lo primordial ya que te permite ir a un objetivo con una visión clara; se basa en la conducta del individuo además del rendimiento que este alcanza y así llegar a ser una estrella con la mente clara dirigida a lo que quieres conseguir y lograr Goleman (2013).

Blanco (2009) habla que los gestos corporales se dan porque un cuerpo se comunica y quiere dar a expresar, las experiencias las culturas interactuando y dando información; de lo que quiere demostrar ya sea por movimientos, señas, creando así un código de lenguaje hacia el mundo en el cual se encuentra y ayuda a una muy buena competencia laboral.

Barradas (2013) habla que el pensamientos a futuro son ideas que de una y otra forma lo llevas a la realidad con la meta de cumplirlo por una mejora que en la mente esta y que ya lo llevas proyectado para un futuro mejor; así mismo se basa en una competencia, ya que es en un acto de seguridad que se tiene que llegar vivo hacia esa meta propuesta.

Castello (2013) la escucha efectiva es un elemento muy importante para poder comunicarse ya que se pone mucha atención a lo que te está hablando la otra persona poniéndote en su lugar y así entender de la mejor manera llegando a una empatía muy clara y entendible, donde se comprende lo que se está escuchando.

Habilidades son el conjunto de acciones que desarrolla el sujeto es aquí donde el ser humano utiliza todos sus conocimientos para poder realizar una actividad que se debe de desarrollar en el cual se vinculan las acciones y la operación a ejecutar en donde se desarrolla una coincidencia entre objetivo y motivo según Cañedo (2013)

Actitudes son los conocimientos que un individuo se basa utilizando información cognitiva, efectiva y conductual, así mismo actuamos como jurados formando de manera consistente muchas actitudes, en las ideas que nosotros sabemos, sentimos y experimentamos ayudando así a fortalecer la identidad de nosotros mismos como personas (Fishbein y Ajzen, citado en Constenla, 2009).

García y Matcovic (2012) imaginación de los trabajadores es ir más allá salir inmediatamente de un problema con la estrategia que este va a penar imaginar y poder desarrollarlo es decir aplicarlo de la mejor forma dentro del problema ocurrido, es dar un plus más de crecimiento creerse el mejor y tener la imaginación correcta para el desarrollo de su trabajo.

Castellano Penso y Fernández (2014), la fluidez de los trabajadores es la manera de interactuar fácilmente con la mejor manera desarrollada por actitudes conocimientos en donde el otro se sienta bien comunicándose contigo como es una característica muy buena dejar que el otro te motive con la rapidez de meterte en el bolsillo.

Freud (2014) Conducta del personal es la manera de comportarse dentro de una organización y ello se relaciona con los incentivos que la empresa te ofrece por ejemplo el ello desea y ordena al yo que satisfaga sus deseos buscando un equilibrio entre este conjunto que se ha mencionado y así realizar acciones que sean relistas ante la sociedad.

Desempeño de los colaboradores

Es la persona quien trabaja que a través de su comportamiento busca llegar a un fin; basándose en sí mismo es decir individualmente para llegar a su objetivo valiéndose de sus cualidades y viendo que puede ser mejor que otros creyendo en sí mismo en lo que puede desempeñar a través de sus cualidades según (Chiavenato, citado en Quintero 2008).

Para que una organización se vea el éxito o el fracaso se ve en el desempeño de un colaborador que agrega valor a lo que hace dentro de una empresa buscando el crecimiento diario de más rápido crecimiento ya que el valor es necesario para eso realmente se está haciendo y con este uso el conocimiento crea más rendimiento (Sánchez 2011).

Identificar, enriquecer, el capital intelectual del ser humano a través de sus emociones con la necesidad de obtener resultados de calidad y competitividad, si te encuentras feliz vas a desarrollar muy bien las labores, si no se encuentra el ser humano satisfecho entonces la producción no será optimo y el desempeño no será de lo más satisfactorio Silíceo; Cáceres y Gonzales (1999 p.133).

Según Alles (2002 p. 20) relación entre estrategia y desempeño; una organización que tiene fines de lucro, tiene planes los cuales buscan un objetivo, por tal estos se relacionan con el personal quienes desarrollan un desempeño que se desea dentro de la empresa dando así una evaluación de 360° donde se incorpora el Feedback con personas que no pertenecen al trabajo observando el desempeño que se llega a lograr de manera particular y la empresa en sí.

Análisis de desempeño del trabajador y su puesto

Gorriti (2007) se debe de ver el perfil idóneo para el buen desempeño del ser humano en la cual se observa lo que se le asigna, también implica la profesión en que se desenvuelve, ya que conlleva a desarrollar lo que mejor sabe realizar creando más conciencia de crecimiento para la organización y para el mismo donde el conocimiento se refleje.

Calificación del desempeño y donde trabajar

La nota general del trabajo, abarca todo en su conjunto a saber productividad, esfuerzo, calidad del producto, aceptación de normas y competencia administrativa

- Productividad de como el trabajador se desarrolla dentro del trabajo es decir la cantidad que logra realizar mediante su producción.
- Empeño es lo que un emprendedor efectúa por un producto, atendiendo al consumidor mediante una medida en que se basa.
- Clase del producto es donde el individuo hace un mejor producto para poder ofrecerlo al mercado midiendo su desempeño para satisfacer al cliente y crear mejoras para la organización.
- Aceptación de reglas es el compromiso que se desarrolla por cada uno de ellos, además de cómo estos se desenvuelven hacia la empresa a través de los valores.
- Competencia administrativa trabajar en conjunto para lograr la eficacia y ejecutar el trabajo a desarrollar.

Chiavenato (2000) la motivación es lo que un individuo realiza de acuerdo a lo que tiene que desarrollar de acuerdo en donde se encuentre, sobre todo cuan interesado este por lo que se debe de hacer al momento de desarrollar su labor en cuanto a una planilla de trabajadores la motivación es constante para sentirme bien en conjunto de todo el personal.

Celdrán (2012) el incremento de rentabilidad es el tener más producción y más ganancias creándose un beneficio para la empresa esto se obtiene evaluando el resultado final en donde las ganancias sean vistas es ahí como se ve si la viabilidad del negocio es buena y sigue para adelante con ideas nuevas.

Ramírez (2015) recursos del personal es con lo que cuenta el trabajador para poder asumir con las dificultades que se le presentan viendo en ellos un gran desempeño en la cual se necesita mucha destreza del personal que muestre esa perspectiva útil de estar activo dentro de sus labores encomendadas.

Educación del personal es un recurso muy valioso es un factor esencial para toda empresa porque se puede ver que un individuo está muy bien caracterizado por sus principios demostrando que una

organización llena de personal bueno es capaz de sobresalir con buenos resultados según (Cabral 2013)

Valores de los colaboradores "los valores son las creencias que tienen años y perduran en un modo de conducta del hombre o estado final" estando ligados a la personalidad que sirve para el mundo, dándose o desarrollándose en el comportamiento. En este marco, los valores de una persona son concebidos como principios y postulados básicos que guían sus creencias, actitudes y comportamiento ante una sociedad, Kinicki y Kreither (2003, p. 31).

Thompson y Strickland, (2004) aclaran las técnicas dentro de la empresa como un avance para la organización, ya que son dispositivos, herramientas, equipos y componentes electrónicos, capaces de abastecer con información al que lo necesita además soportan el desarrollo y crecimiento económico de cualquier organización y de una forma ayuda al ejercicio de los coparticipes como de la estructura misma.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Pregunta general

¿Cómo influyen las competencias laborales en el desempeño de los asistentes de la Empresa Regenda H y D Inversiones y Servicios E.I.R.L. de la ciudad de Piura – 2017?

1.4.2. Preguntas específicas

1. ¿Cuál es la influencia de la relación capaz en la función de los colaboradores de la Empresa Regenda H y D Inversiones y Servicios E.I.R.L. de la ciudad de Piura – 2017?
2. ¿Cuál es el grado de influencia del trabajo en equipo en el desempeño de los colaboradores de la Empresa Regenda H y D Inversiones y Servicios E.I.R.L. de la ciudad?

3. ¿Cómo la creatividad predomina en el desempeño de los ayudantes de la Empresa Regenda H y D Inversiones y Servicios E.I.R.L. de la ciudad de Piura?
4. ¿Cómo contribuye la dirección en el ejercicio de los asistentes de la Empresa Regenda H y D Inversiones y Servicios E.I.R.L. de la ciudad de Piura – 2017?

1.5. Justificación del estudio

Esta indagación tiene un argumento práctica y social ya que accederá saber las competencias que un individuo puede obtener con la capacidad de aprovecharlas; todo ello se basa de información obtenida a través de información de libros, páginas de internet diarios entre otros ya que las teorías son escritas de una manera reflexiva por el entendimiento que demostramos al realizar este proyecto de investigación; dando validez a lo realizado así mismo ofrecerle al lector conocimientos reales y verídicos Las técnicas a desarrollar son la encuesta la entrevista y la observación.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general

Determinar la influencia de las competencias laborales en el desempeño de los colaboradores de la Empresa Regenda H y D Inversiones y Servicios E.I.R.L. de la ciudad de Piura.

1.6.2. Objetivos específicos

- 1) Delimitar el dominio de la comunicación eficaz en la ejecución de los coparticipes de la Empresa Regenda H y D Inversiones y Servicios E.I.R.L. de la ciudad de Piura – 2017.

- 2) Identificar cómo influye el trabajo de equipo en el desempeño de los colaboradores de la Empresa Regenda H y D Inversiones y Servicios E.I.R.L. de la ciudad de Piura – 2017.
- 3) Determinar en qué forma creatividad interviene en la práctica de los adjuntos de la Empresa Regenda H y D Inversiones y Servicios E.I.R.L. de la ciudad de Piura.
- 4) Diagnosticar el poder de la dirección en el cumplimiento de los asistentes de la Empresa Regenda H y D Inversiones y Servicios E.I.R.L. de la ciudad.

1.7. Hipótesis

1.7.1. Hipótesis general

Existe un alto nivel de influencia en las competencias laborales en el desempeño de los colaboradores de la Empresa Regenda H y D Inversiones y Servicios E.I.R.L. de la ciudad de Piura – 2017.

1.7.2. Hipótesis específicas

H1: La comunicación eficaz influye de modo inmediato en las funciones de los ayudantes de la Compañía Regenda H y D Inversiones y Servicios E.I.R.L. de la ciudad de Piura – 2017.

H2: Existe una alta influencia del trabajo en equipo sobre el desempeño de los colaboradores de la Empresa Regenda H y D Inversiones y Servicios E.I.R.L. de la ciudad de Piura – 2017.

H3: La creatividad apoya de forma significativa en el cargo de los auxiliares de la Empresa Regenda H y D Inversiones y Servicios E.I.R.L. de la ciudad de Piura – 2017.

H4: Hay un elevado nivel de influjo de la dirección en el desempeño de los asistentes de la Empresa Regenda H y D Inversiones y Servicios E.I.R.L. de la ciudad de Piura – 2017.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de Investigación

De acuerdo a Hernández Fernández y Baptista (2014) es una investigación correlacional no experimental, porque en base a esta información se logrará conocer analizar e interpretar las siguientes definiciones y así encontrarle la relación que existe entre las variables competencias laborales y desempeño de los colaboradores; además te permite ver claramente los acontecimientos y fenómenos de la realidad además de no generar ninguna manipulación de variables.

2.2. Variables, Operacionalización

2.2.1. Competencias laborales

Según Sagi-Vela (2014) indica que las competencias laborales son el conjunto de conocimientos (saber), habilidades (saber hacer) y actitudes (saber estar y querer hacer) que, aplicados en el desempeño de una determinada responsabilidad o aportación profesional, aseguran su buen logro.

2.2.2. Desempeño de los colaboradores

Según Chiavenato (2014) define el desempeño, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

2.2.3. Operalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Escala de medición	
V1: Competencias laborales	Sagi-Vela (2014) indica que las competencias laborales son el conjunto de conocimientos, habilidades (saber hacer) y actitudes (saber estar y querer hacer) que, aplicados en el desempeño de una determinada responsabilidad o aportación profesional, aseguran su buen logro.	Comunicación eficaz	Se medirá por medio de un cuestionario aplicada y una guía de observación aplicada a los trabajadores de la Empresa Regenda H y D Inversiones y servicios E.I.R.L	Gestos corporales	Ordinal	
				Pensamientos a futuro		
				Escucha efectiva		
		Trabajo en equipo	y entrevista además de una guía de Se medirá mediante un cuestionario observación a los colaboradores de la empresa.		Conocimientos	Ordinal
					Habilidades	
					Actitudes	
		Creatividad	Se medirá mediante una encuesta y de una guía de observación a los colaboradores de la empresa.		Imaginación de los cooperadores	Ordinal
					Fluidez de los trabajadores	
		Dirección	Se medirá la conducta y rendimiento de la empresa mediante la observación y un cuestionario.		Conducta del personal	Ordinal
					Rendimiento	

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Escala de medición
V2: Desempeño de los colaboradores	Chiavenato (2014) define el desempeño, como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.	Productividad	Se medirá la producción de los trabajadores a través de encuestas y la observación.	La dirección de personas. La motivación de la plantilla. Un incremento en la rentabilidad de la empresa.	Nominal
		Esfuerzo	se medirá la cantidad de producción mediante la observación y un cuestionario dentro de la Empresa Regenda H y D Inversiones y servicios E.I.R.L	Carácter personal. Recursos del personal. Educación del personal.	Nominal
		Calidad del producto	Se evaluará la satisfacción del cliente mediante una entrevista y un cuestionario.	Cobertura de la organización Eficacia del colaborador Valoración de ventas de los clientes.	Ordinal
		Aceptación de reglas	Se apreciará los valores mediante una guía de observación y un cuestionario	Logro de objetivos de los colaboradores. Valores de los colaboradores. Medición de comportamientos.	Nominal
		Competencia administrativa	Se medirá mediante un una guía de observación a los colaboradores de la empresa	Tecnología de la empresa. Gestión del gerente de la empresa Regenda H y D	Ordinal

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

Las unidades de análisis de la investigación están representadas por el colaborador y el gerente de la empresa Regenda H y D Inversiones y servicios E.I.R.L de la ciudad de Piura. De las cuales son 32 colaboradores y el gerente.

2.3.2. Muestra

Para la presente investigación no se considera una muestra, ya que se hará un censo a todos los asistentes de la entidad.

2.3.3. Criterios de selección

a) Se consideran:

- Aquellos colaboradores que trabajen ahí que sean de la empresa Regenda H y D Inversiones y servicios E.I.R.L de la ciudad de Piura.
- Que laboren más de 6 meses.

b) Los criterios de exclusión serán:

- Aquellas individuos que no pertenecen a la empresa Regenda H y D Inversiones y servicios E.I.R.L.
- A los coparticipes que hayan ingresado recién a laborar o sea los que llevan hasta de 6 meses.

2.4 Técnicas, instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

2.4.1 Técnicas

Encuesta: En la presente investigación se utilizará esta técnica de recolección de datos cuantitativa que permitirá obtener un resultado óptimo.

Entrevista: Consiste en un acto comunicativo que se realiza entre diferentes sujetos con el fin de poder iniciar una conversación sobre temas específicos del tema de los empleados de la empresa Regenda H y D Inversiones y servicios E.I.R.L de la ciudad de Piura y así llegar a una finalidad determinada.

Observación: Es una técnica que consiste en observar cuidadosamente el fenómeno o suceso y recoger la información necesaria para registrarla y posteriormente analizarla. La observación es un elemento fundamental de todo proceso de investigación porque permite que el investigador pueda obtener el mayor número de datos.

2.4.2 Instrumentos

Cuestionario: Incluyó ítems estructurados en base a los indicadores de estudio y fue aplicado a todos los colaboradores.

Guía de entrevistas estructurada: Sirvió de ayuda para el indagador, se hallan interrogantes especiales para obtener respuestas propicias.

Guía de observación: Instrumento cualitativo, es un documento que ayuda encausar la acción de ver hechos o fenómenos de la realidad.

2.4.3 Validez

La validez fue determinada a través del juicio de tres expertos, considerando que los ítems del cuestionario deben contener el dominio de las variables que se desea medir, asimismo que deben relacionarse con cada indicador de la matriz de operacionalización.

2.4.4 Confiabilidad

Se empleó el Alfa de Cronbach para esta medición la cual resultó positivo 0,76 para el cuestionario, garantizando el nivel de fiabilidad del mismo.

2.5 Métodos de análisis de datos

Se realizó un análisis descriptivo, elaborando tablas y gráficos estadísticos, que permitieron conocer la percepción de los colaboradores respecto a cada uno de los indicadores en estudio. El software empleado fue el programa estadístico SPSS versión 21.0 y el programa Excel para Windows, el cual permitió realizar una más rápida y mejor proceso de análisis de la encuesta realizadas

2.6 Aspectos éticos

Se respetó la privacidad de los investigados, por lo que la encuesta aplicada fue anónima, asimismo, fueron respetados los principios de autenticidad de la investigación científica.

III. RESULTADOS

A fin de decidir el influjo de las competencias laborales en el desempeño de los colaboradores de la empresa Regenda H y D inversiones y servicios E.I.R.L de la ciudad de Piura – 2017, se aplicaron tres instrumentos que recogen información sobre las variables a investigar para así obtener una información más clara acerca de las competencias de estos colaboradores y cómo es que influyen en su desempeño las cuales son: un cuestionario, una guía de entrevista y una guía de observación.

El interrogatorio fue dirigido a los asistentes de la compañía Regenda H y D, que permita obtener un resultado de cómo influyen sus competencias para obtener un buen desempeño dentro de cada individuo. Se estructuró en escalas de Likert, con cinco alternativas de respuesta, que va desde muy bueno hasta muy deficiente y así poder obtener una información.

La guía de entrevista se adaptó al agente de la sociedad Regenda H y D para poder ver cómo es su comportamiento hacia sus colaboradores de la empresa; y de una manera u otra poder mejorar para el crecimiento de la organización; así mismo cómo es que se encuentra influyendo dentro de estos para su mejor rendimiento, con la intención de obtener así los resultados de sus competencias y ver cómo se desarrollan a través del desempeño que muestran.

La guía de observación ayudó a tener averiguación sobre el desempeño de los trabajadores y las competencias que estos desarrollan viendo desde la realidad como es que se desenvuelven para un buen desempeño demostrando que si están desarrollando sus conocimientos y que con el día a día van aprendiendo de la mejor manera ya que se encuentran en un aprendizaje muy pobre.

3.1. Informe de resultados del temario superpuesto a los auxiliares de la empresa Regenda H y D inversiones y servicios E.I.R.L de la ciudad de Piura – 2017.

3.1.1. Determinar la influencia de la comunicación eficaz en el desempeño de los colaboradores de la Empresa Regenda H y D Inversiones y Servicios E.I.R.L. de la ciudad de Piura – 2017.

Tabla 1: intercambio perdurable ejercicio de los participes

DIMENSIONES	Muy bueno		Bueno		Regular		Deficiente		Muy Deficiente	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
COMUNICACIÓN EFICAZ										
Como califica los gestos corporales que utiliza usted para comunicarse con sus compañeros y/o jefe de área	9	28%	22	68,8%	1	3,1%	0	0%	0	0%
Sus ideas y alternativas de constituir su propia empresa que le genere ganancias en un futuro es para usted	9	28,1%	18	56,3%	5	15,6%	0	0%	0	0%
La comunicación eficaz que existe entre usted y sus compañeros de trabajo es	2	6,2%	12	37,5%	18	56,3%	0	0%	0	0%
PRODUCTIVIDAD										
La selección para ubicarlos de acuerdo a su area de trabajo	1	0%	21	65,6%	10	31,3	0	0%	0	0%
Su jefe inmediato los incentiva a tener siempre un nivel	1	3,1%	9	28,1%	20	62,5	2	6,3%	0	0%
El personal de la organización con respecto a sus logros es	24	75,0%	0	0%	8	25,0	0	0%	0	0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Regenda H y D

Las conclusiones de la tabla 1, señala que los gestos corporales para comunicarse entre compañeros es bueno con un 68,8%, así mismo, se observa que las ideas y alternativas que ellos tienen de constituir su propia empresa con un 56,3%, es bueno además, se puede ver claramente que la comunicación que existe entre un compañero y otro no es muy buena ya que se encuentra como regular con un 56,3%, indicando que la organización no tiene muy buena comunicación entre trabajadores; se puede ver que la ubicación que les da el

jefe a sus trabajadores en el área de trabajo es bueno con un 65,6% lo cual indica que la mayoría se siente bien con la ubicación que se le ha asignado pero aunque así el 31,3% es regular lo cual no todos están de acuerdo lo ideal es que todos se sientan bien .

Los incentivos que reciben los colaboradores de la empresa Regenda H y D Inversiones y servicios por parte de su jefe es regular eso se puede ver con el porcentaje de 62,5%, así mismo se considera que los logros alcanzados por el personal de la organización es muy bueno con el 75%.

Comparando estas dos dimensiones se puede ver que los gestos corporales son buenos así mismo la selección para ubicarlos de acuerdo a su área de trabajo es satisfactorio, en tanto la productividad será exacta, y el desempeño será bueno. Luego con respecto a la comunicación que es regular con el 56,3% concuerda con la productividad ya que el jefe no los incentiva a ir más allá y crecer en un nivel más bueno ya que se encuentra como regular con el 62,5% por lo tanto se debe de cambiar ello para unos resultados más eficaces.

Tabla 2: hipótesis específica 1

correlaciones		Comunicación eficaz	Desempeño de los colaboradores
Comunicación eficaz	correlación de pearson	1	,549
	sig. (bilateral)		,017
	N	32	32
desempeño de los colaboradores	correlación de pearson	,549	1
	sig. (bilateral)	,017	
	N	32	32

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Regenda H y D

La relación eficiente predomina de manera directa en el desempeño de los colaboradores de la Empresa Regenda H y D Inversiones y Servicios E.I.R.L. de la ciudad de Piura – 2017, se puede concluir que existe una relación medianamente significativa ya que el valor obtenido de la Correlación de Pearson es de 0,549.

3.1.2. Identificar como influye el trabajo de equipo en el desempeño de los colaboradores de la Empresa Regenda H y D Inversiones y Servicios E.I.R.L. de la ciudad de Piura – 2017.

Tabla 3: Trabajo en equipo de los colaboradores

DIMENSIONES	Muy bueno		Bueno		Regular		Deficiente		Muy Deficiente	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
TRABAJO EN EQUIPO										
Cree que el desempeño logrado por sus compañeros son	1	3,1%	21	65,6%	10	31,3%	0	0%	0	0%
Que tan habil considera a sus compañeros para atender al cliente	5	15,6%	23	71,9%	4	12,5%	0	0%	0	0%
Durante el tiempo que ha permanecido en la empresa u organización	3	9,4%	24	75,0%	5	15,6%	0	0%	0	0%
ESFUERZO										
A usted le gusta compartir ideas con su equipo de trabajo lo cual hace que su rendimiento sea	3	9,4%	24	75,0%	5	15,6%	0	0%	0	0%
Los principios de la rganización suelen aplicarse en un estado de responsabilidad	20	62,5%	12	37,5%	0	0	0	0	0	0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Regenda H y D

En la tabla número 3 se puede ver que el desempeño logrado por los compañeros de cada colaborador es bueno con un porcentaje de 65,6%, así mismo que la habilidad para atender al cliente es buena con un 71,9% por lo tanto está bien; con un 75% se observa el desenvolvimiento de los trabajadores ya que para obtener un buen desempeño es necesario hacerlo.

Así mismo se puede ver que el 75% es bueno con respecto a compartir ideas dentro de la empresa Regenda H y D inversiones y servicios E.I.R.L, en lo que corresponde a principio de la organización de la responsabilidad de la organización es muy bueno con un 62,5% indicando que la empresa se encuentra con una responsabilidad alta aunque el 37,5% lo considera regular; es así como se explica cómo influye el esfuerzo en el desempeño de los colaboradores de la empresa Regenda H Y D inversiones Y servicios E.I.R.L de

La ciudad de Piura. Por lo tanto si el desempeño es bueno vemos como influyen con la capacidad de compartir ideas para que el rendimiento sea bueno.

Tabla 4: Hipótesis especial 2

correlaciones		Desempeño de los colaboradores	Trabajo en equipo
desempeño de los colaboradores	correlación de pearson	1	,621
	sig. (bilateral)		,013
	N	32	32
Trabajo en equipo	correlación de pearson	,621	1
	sig. (bilateral)	,013	
	N	32	32

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Regenda H y D

Existe una alta influencia del trabajo en equipo y el desempeño de los colaboradores de la Empresa Regenda H y D Inversiones y Servicios E.I.R.L. de la ciudad de Piura – 2017., se puede concluir que existe una relación medianamente significativa ya que el valor obtenido de la Correlación de Pearson es de 0,621.

3.1.3. Determinar en que manera la creatividad apoya en las funciones de los adjuntos de la Empresa Regenda H y D Inversiones y Servicios E.I.R.L. de la ciudad de Piura – 2017.

Tabla 5: creatividad en el cumplimiento de los coparticipes

DIMENSIONES	Muy bueno		Bueno		Regular		Deficiente		Muy Deficiente	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
CREATIVIDAD										
Su interes en capacitarse desarrollarse crear ideas	7	21,9%	25	78,1%	0	0%	0	0%	0	0%
Como es el clima interno de la empresa	0	0%	20	62,5%	12	37,5%	0	0%	0	0%
ACEPTACIÓN DE REGLAS										
Los valores escoenciales con los que se caracteriza el equipo de trabajo son:	1	3,1%	22	68,8%	9	28,1%	0	0%	0	0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Regenda H y D

En la tabla 5 se puede detallar como la creatividad influye en desarrollar ideas con el 78,1% que es bueno y puedan ir contra los pequeños errores que sucedan en la organización, además el 21,95 indica que es muy bueno demostrando el interés en capacitarse, así mismo se ve que el clima interno de la empresa es bueno con un 62,5% pero otros nos indican que es regular con un 37,5%. Lo cual muestra que no todos se sienten con un buen clima ya que hay pequeños grupos que interactúan más y no todos. En cuanto a la aceptación de reglas en el 68,8% indican que los valores esenciales que se caracterizan los trabajadores esta en bueno, no obstante el 28,2% lo considera regular ya que no todos concuerdan con lo mismo y el 3,1% lo considera muy bueno.

Se puede destacar que la creatividad es importante dentro de la empresa para poder asumir los problemas y tener así el interés de capacitarse lo cual es bueno así mismo los valores con los que cuenta son buenos, el tema es que todos los colaboradores sientan que es bueno y no solo un porcentaje lo ideal es que el 100% opine que el clima es bueno de igual manera con el porcentaje con respecto a los valores que caracteriza a la empresa. No solo conformarse con un bueno si no buscar el muy bueno es decir ser eficaces en todo.

Tabla 6: hipótesis específica 3

correlaciones		Desempeño de los colaboradores	Creatividad
desempeño de los colaboradores	correlación de pearson	1	,466
	sig. (bilateral)		,041
	N	32	32
Creatividad	correlación de pearson	,466	1
	sig. (bilateral)	,041	
	N	32	32

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Regenda H y D

La creatividad contribuye de forma significativa en la ocupación de los ayudantes de la Empresa Regenda H y D Inversiones y Servicios E.I.R.L. de la ciudad de Piura – 2017, se puede concluir que existe una relación medianamente significativa ya que el valor obtenido de la Correlación de Pearson es de 0,466.

3.1.4. Determinar la influencia de la dirección en el desempeño de los colaboradores de la Empresa Regenda H y D Inversiones y Servicios E.I.R.L. de la ciudad de Piura – 2017.

Tabla 7: Dirección en el desempeño de los colaboradores

DIMENSIONES	Muy bueno		Bueno		Regular		Deficiente		Muy Deficiente	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
DIRECCIÓN										
El comportamiento de su equipo de trabajo es:	3	9,4%	21	65,6%	8	25,0%	0	0%	0	0%
El trabajo encomendado por sus compañeros de trabajo es:	0	0%	27	84,4%	5	15,6%	0	0%	0	0%
COMPETENCIA ADMINISTRATIVA										
La tecnología con la que cuenta la empresa para el desempeño de la organización es:	0	0%	6	18,8%	23	71,9%	3	9,3%	0	0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Regenda H y D

En la tabla N° 7 se observa que el 65,65 es bueno con respecto al comportamiento de los trabajadores pero el 25% dice que es regular por lo tanto no hay una conformidad de acuerdo al comportamiento que cada uno observa; por ello se debe de tomar un buen trabajo entre todos para que la dirección sea la correcta hacia dónde vas. Con respecto al trabajo encomendado por los trabajadores es bueno con el 84,4% lo cual genera un buen desempeño; pero no el 100% dice lo mismo ya que el 15,6% lo considera regular. En cuanto a la tecnología con la que cuenta la empresa no es la adecuada por lo tanto los trabajadores lo consideran regular con el 71,9% indicando que esto trae deficiencias dentro de la empresa, de repente es factor para que solo llegue a ser bueno mas no eficaz y lo ideal es ser eficaz solo el 18,8% indican que es bueno de alguna manera esto perjudica ya que no dan el 100% de su rendimiento por falta de una buena tecnología.

Se determina que el comportamiento de equipo es bueno pero no en su total ya que el 25% es regular esto influye ya que la tecnología no es la adecuada es por ello que no hay un porcentaje muy bueno y lo ideal es llegar al 100% es decir eficaz. Los trabajadores deben de demostrar sus verdaderas cualidades con un plus de valor no solo conformarse porque está bien, si no lograr la eficacia de todo lo que se realiza dentro de la organización

Tabla 8: hipótesis específica 4

correlaciones		Desempeño de los colaboradores	Dirección
Desempeño de los colaboradores	correlación de pearson	1	,639
	sig. (bilateral)		,011
	N	32	32
Dirección	correlación de pearson	,639	1
	sig. (bilateral)	,011	
	N	32	32

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Regenda H y D

Hay un elevado nivel de poder de la dirección y el desempeño de los trabajadores de la Empresa Regenda H y D Inversiones y Servicios E.I.R.L. de la ciudad de Piura – 2017., se puede concluir que existe una relación medianamente significativa ya que el valor obtenido de la Correlación de Pearson es de 0,639.

IV. DISCUSIÓN Y PROPUESTA

4.1. Discusión de resultados

El estudio fue su objetivo principal determinar el prestigio de las competencias laborales en el desempeño de los colaboradores de la Empresa Regenda H y D Inversiones y Servicios E.I.R.L., se utilizaron tres herramientas para la acumulación de datos.

Respecto al objetivo 1 relacionado a la influencia de la comunicación eficaz en el desempeño de los colaboradores de la empresa Regenda H y D Inversiones y Servicios E.I.R.L de la ciudad de Piura – 2017, Bueno (2013), menciona que lo más importante es poner en marcha todos los recursos que se poseen, escuchar lo que se quiere decir para obtener una información clara y precisa, además escucharse uno mismo cuando se va a desarrollar una conversación y así es donde influyen los movimientos corporales a través de los gestos aprendidos para poder demostrarlo hacia quien te estas dirigiendo, muestra que el desarrollo de la educación conlleva al crecimiento de crear de ir más allá pensar en no caer en ese entorno si no uno mismo hacerse dueño de su crecimiento como crear su propio negocio.

Este resultado se asemeja a Cobo (2012), quienes llegaron a la conclusión que las carrocerías Pérez, en la ciudad de Ambato; necesitan desarrollar más sus competencias para incrementar su productividad en un 100% creciendo así junto a la empresa, abarcando un cambio continuo, creando más valor agregado donde la comunicación influya de la mejor manera para el desarrollo de un buen desempeño en conjunto.

Analizando los promedios obtenidos en la investigación se llega a obtener un resultado donde los gestos corporales demostrados por los colaboradores dentro a la organización es buena con un 68,8% pero al momento de demostrar con movimientos el responder a la otra persona al querer expresar algo; lo cual no llega a un nivel de muy bueno por lo tanto la meta es llegar a ello a la excelencia de la organización ya que un 28% muestra su irregularidad al momento de demostrar sus gestos corporales no son los adecuados así mismo la idea a futuro de poner en práctica sus

conocimientos de capacidad de que si se puede no todos piensan en ello pero si es bueno en un 56,3% basándonos en la comunicación entre ellos es regular, en cuanto a la productividad el 65,6% responde como bueno la selección de ubicación en la que se encuentran y con respecto a sus logros el 75% es muy bueno, pero un 25% no piensa lo mismo.

Sin embargo esto puede verse complicado ya que como organización no se sienten muy cómodos porque el responder con una señal no es lo más correcto cuando se está en disposición de responder; por lo tanto deberían de haber una comunicación más seguida y esto mejoraría en el logro de objetivos. Así mismo la productividad debe darse en un 100% no solo en un grupo si no en todos los que pertenecen a la empresa.

De acuerdo a la guía de observación aplicada a los trabajadores se puede ver que sí colaboran con los resultados obtenidos; ya que los trabajadores sí trabajan pero no entran en comunicación de cómo encontrar un producto; si uno no sabe no se comunican para preguntar uno hacia otro, si alguien pregunta dónde encontrar una herramienta ellos señalan y de inmediato dan la vuelta cuando deberían de explicar bien y no esperar que el otro busque perdiendo tiempo y así la empresa obtendría mejores resultados en un 100% del total donde todos estén contentos. Por otra parte en la cita hecha al manager de la firma expresó hay buena comunicación pero desde donde lo ve él, ya que no todos se llevan de la misma forma para poder llegar a la conversación como organización que es. Por lo tanto el gerente debe de tener el conocimiento de ello ya que no todo funciona como talvez él lo ve y así poder tomar medidas de corrección y crear más confianza entre ellos.

En referencia a la hipótesis específica 1: la comunicación eficaz ayuda de manera directa en la práctica de los colaboradores de la Empresa Regenda H y D Inversiones y Servicios E.I.R.L. de la ciudad de Piura – 2017, ésta se verifico en las conclusiones, por lo que se **ACEPTA** la hipótesis.

Con respecto al objetivo 2 se pudo identificar como influye el trabajo en equipo en el desempeño de los colaboradores de la empresa Regenda H y D Inversiones y Servicios E.I.R.L de la ciudad de Piura – 2017, se puede comparar con lo que habla Jaén (2010), en su tesis predicción y desempeño

laboral a partir de factores como la motivación personalidad y percepción y ver el rendimiento laboral de los trabajadores mexicanos; aquí se llega a la conclusión de que el rendimiento tiene que ver mucho con el trabajo en equipo por que trabajas asumiendo una responsabilidad en equipo no en grupo donde el trabajador tiene que estar motivado por su equipo para el buen desempeño laboral.

Los resultados muestran que la empresa Regenda H y D representaciones y servicios E.I.R.L de la ciudad de Piura no está lejos de ello pues el resultado es un 65,6% del desempeño logrado por los colaboradores de la empresa aunque no se llega a un nivel muy bueno pero se mantiene en esa expectativa de llegar a ello. También la habilidad que tiene cada trabajador para atender a un cliente es bueno con un 71,9% aunque se ve que un 12,5% es regular pero se puede solucionar ello para el mejor desempeño en equipo también hay un desenvolvimiento bueno con un 75,0% ya que cada uno trabaja y afronta problemas por si solos hacia el cliente, en cuanto al esfuerzo el 75% comparte ideas encontrándose en bueno pero no todos opinan los mismos.

En la guía de observación se vió que si hay un buen desempeño pero el trabajo no es en equipo, es individual es decir no como organización, si no por si solos; es más compiten unos a otros pero obtienen un buen resultado aunque lo ideal es trabajar en equipo y el resultado sería mucho mejor; en un nivel muy bueno ya que el esfuerzo que demuestran es bueno saben lo que hacen. En la entrevista al jefe se pudo ver que el si ve el desempeño de los colaboradores por lo cual es bueno acota aunque se basa en quedarse ahí y no busca ir mas aumentar mejor el desempeño pero de algo no está de acuerdo es que el habla que si trabajan en equipo cuando no es así existe individualismo entre sus trabajadores por lo tanto debería de estudiar un poco esto y mejor.

En la hipótesis especifica 2: existe una alta influencia del trabajo en equipo y el desempeño de los colaboradores de la Empresa Regenda H y D Inversiones y Servicios E.I.R.L. Fue comprobada en los efectos, por lo que se **ACEPTA** la hipótesis. Pues obteniendo los resultados se pudo encontrar

que el trabajo en equipo si es bueno en tanto influye en el desempeño pero lo ideal es obtener un plus mayor de eficaz no tan solo de bueno.

En el objetivo 3 se puede determinar si la creatividad contribuye en la ocupación de los cooperantes de la empresa Regenda H y D Inversiones y Servicios E.I.R.L. de la ciudad de Piura – 2017, donde la creatividad tiene que fluir para mejorar el desempeño profesional de cada individuo relacionándose al conocimiento. Por lo tanto en la tabla se puede evidenciar que el interés de los trabajadores en capacitarse, desarrollar ideas, solucionar problema es bueno y si desean hacerlo del total de personas el 78,1% está de acuerdo con hacerlo ya que le parece muy bueno, así mismo se puede ver que el clima interno de la empresa es bueno con un 62,5% aunque las demás personas que pertenecen a esta organización no lo sienten de la misma manera, por ello les parece regular el 37,5% no presienten que el clima interno sea bueno para el crecimiento de ellos, en cuanto a la aceptación de reglas el 68,8% es bueno con respecto a los valores que caracteriza al equipo de trabajo, así mismo el 28,1% es regular ya que no lo ven igual.

Estos resultados no son malos ni muy buenos pero con lo observado se podría decir que el clima es bueno porque no hay conflictos, pero sin embargo tampoco hay unión entre todos, es por ello que no se sienten muy seguros de demostrarles a los demás que pueden solucionar ideas como creándoselas , viéndolas por si solos aunque unos mantienen más relación con otros pero no es de fidelidad como compañero; pero si se ve que todos están dispuestos a desarrollar más sus capacidades ideas y el desarrollo .

Bessat (2014) también manifiesta que la creatividad permite brotar al extremo el conocimiento para conseguir mejores secuelas ya que la ingenio en cada individuo es un don fundamentado en actitudes donde lo imaginable se vuelva realidad.

En cuanto a la entrevista el directivo responde a que se siente bien con el personal que labora ya que si siente que es el adecuado y sobre todo porque cumplen con soluciones hacia los problemas que ocurren en la empresa ya que se las ingenian para solucionarlo y así el cliente compre un producto y no acceda a comprar a la competencia; además ve en ellos que

quieren ser competentes, quieren aprender más, desarrollar su imaginación y ve en un futuro a sus trabajadores formando empresa propia ya que con lo aprendido dentro de su organización es dable a que lo logren

La hipótesis específica 3: la creatividad respalda de modo significativo en la tarea de los coparticipes de la Empresa Regenda H y D Inversiones y Servicios E.I.R.L. de la ciudad de Piura 2017, por lo que se **ACEPTA** la hipótesis. Se evidencio que si la creatividad influye en el desempeño por lo tanto estos asumen problemas que se les presenta a sus clientes creando en ellos un buen trato, además de entregarles lo que desean.

En el objetivo 4 se pudo determinar la influencia de la dirección en el desempeño de los colaboradores de la empresa Regenda H y D Inversiones y Servicios E.I.R.L. de la ciudad de Piura – 2017, Guerrero y Luy (2014) en su estudio sobre sistema de gestión del desempeño basado en competencias para universidad de Piura. Manifiesta que se debe de mejorar el personal se busca la dirección hacia donde ellos van y que es lo que buscan, lo cual conlleva al mejoramiento de la sociedad con sus respectivos aprendizajes.

Goleman (2013), también lo describe, que dirección es un poder absoluto que bien desde una inteligencia máxima donde las emociones son lo primordial ya que les permite ir con una visión clara que se basa en la conducta del individuo.

En la empresa Regenda H y D representaciones y servicios E.I.R.L el comportamiento de su equipo de trabajo es bueno el 65,6% pero el 25% le parece regular porque no están de acuerdo con sus comportamientos, el trabajo realizado por ellos es bueno según la encuesta muchos dijeron que era bueno con el 84,4% y regular el 15,6% pero se espera no ser conformistas si no ir mejorando mucho más tener el éxito. Luego en la competencia administrativa se ve que la tecnología no es la adecuada ya que el 71,9% marco como regular en tanto esto debe de mejorar.

Con respecto a la guía de observación que se les hizo se pudo evidenciar que hay una contradicción entre algunos trabajadores y lo observado ya que el comportamiento no es muy bueno; pero claro está que el trabajo desarrollado por estos si es bueno ya que cumplen con las

funciones encomendadas y las tareas se desarrollan a pesar que no valla con ellos. Además se evidencio que la tecnología con la que cuentan es pésima no les facilita mucha ayuda ya que las maquinas no funcionan.

En la guía de entrevista también el gerente discrepa con lo observado ya que el señala que el comportamiento es muy bueno, y que la tecnología con la que cuentan es excelente lo cual no es así pues se busca una buena tecnología para que el desarrollo sea bien aunque no se busca una mitad del porcentaje si no se busca el 100 % con un plus más, pero la alternativa seria seleccionarlos por lo que más pueden hacer y de seguro llegarían hasta el plus que se busca desarrollar si se toma en cuenta estos pequeños detalles de corrección si se lograra el mejor desempeño .

La hipótesis especifica 4: hay un alto nivel dominio de la dirección en el desempeño de los adjuntos de la Empresa Regenda H y D Inversiones y Servicios E.I.R.L., por lo que se **ACEPTA**. Pues la dirección se puede evidenciar de manera correcta saben hacia donde deben de llegar, lo que deben generar, y se ve en el desempeño ya que logran un porcentaje bueno

4.2. Propuesta

4.2.1. Introducción

La empresa Regenda H y D representaciones y servicios E.I.R.L no está presentando una deficiencia acerca de las habilidades de los coparticipes para el cumplimiento logrado dentro de la empresa ; pero se nota que se encuentra en un conformismo que es el estar bien pero no buscan el ser más eficientes; no solo estar en un nivel bueno si no ir más allá; por lo tanto se debe buscar que toda la empresa se sienta bien y demuestren sus capacidades, conocimientos para el buen rendimiento y desempeño buscando el crecimiento más ameno de la organización.

Además se puede evidenciar que la comunicación no es buena ya que solo se encuentra en un nivel regular todos trabajan pero el dialogo no es de su preferencia en esta organización solo para un pequeño grupo de trabajadores lo cual no debe de ser así porque de alguna manera es un problemas para llegar a la excelencia de la entidad.

Las competencias laborales del individuo es un instrumento muy primordial ya que te posibilita demostrar tus conocimientos, lo que en verdad se puede desarrollar, caracterizándote con las capacidades a desarrollar; esto te conlleva al desempeño de un nivel óptimo, eficiente capaz de lograr todo ya que es depende de ti lograrlo.

La situación actual de la empresa depende del desarrollo de esta herramienta ya que contribuirá a ver dónde es el nudo de la falencia para poder solucionarlo como es la comunicación no es muy buena dentro de la empresa por lo tanto se debe de mejorar y lo bueno volverlo muy bueno llegar a la excelencia no mantenerse en el conformismo de seguir manteniendo lo mismo en la empresa cuando ya se sabe que se pueden obtener mejores resultados mejorando las pequeñas irregularidades.

A través de la aplicación de recolección de datos para esta investigación se ha detectado una limitación que impide un mayor plus de mejores competencias para la mayor ejecución de los ayudantes y el progreso en un 100% de la casa Regenda H y D.

4.2.2. Objetivos de la propuesta

Objetivo general:

Desplegar un plan de capacitación para los colaboradores de la empresa así mismo para el gerente de la empresa, acerca de la comunicación eficaz y un plus mayor dentro de la empresa Regenda H y D inversiones y servicios E.I.R.L en la ciudad de Piura en el año 2017.

Objetivos específicos:

1. Lograr una comunicación productiva con los colaboradores.
2. Lograr un dialogo asertivo.
3. Fomentar la socialización.
4. Posibilitar la agrupación de los colaboradores en su área de trabajo según sus competencias.

4.2.3. Justificación

Con la proposición de desarrollar un sistema de capacitación para los colaboradores de la empresa así mismo para el gerente de la empresa, acerca de la comunicación eficaz y crear un plus mayor dentro de la empresa Regenda H y D inversiones y servicios E.I.R.L; se busca mejorar la comunicación entre los trabajadores además de incentivarlos a no mantenerse con la conformidad de estar en un nivel bueno si no un plus mayor de excelencia donde todos se encuentren satisfechos; no solo la mayor parte de trabajadores si no todos en su conjunto y de la misma forma hacerle ver estos detalles al gerente de la empresa para que pueda tomar las medidas necesarias y así explotar al máximo las aptitudes de sus adjuntos para la buena práctica dentro de su empresa.

Se determinó que la comunicación no es la correcta ya que es regular entonces se van a mantener en el mismo lugar y no va a ver más crecimiento por lo tanto se busca llegar al pus de éxito creando un plus mucho mejor donde todo sea muy bueno y todos lo sientan así es decir todo el personal y la empresa se sienta con la actitud de crear mayor interés de dialogo para hacer una pregunta de cómo cuesta un producto hasta el interés de cómo se siente el trabajar en la empresa con una tecnología avanzada ya que influye de una manera u otra.

4.2.4. Análisis FODA

Tabla 8. Matriz FODA

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>F. INTERNOS</p> <p>F. EXTERNOS</p>	<p>F1. El 78,1% está dispuesto a capacitarse y poder desarrollarse mucho mejor.</p> <p>F2. El 84,4% del trabajo encomendado es bueno creando satisfacción en ellos.</p> <p>F3. Obtienen buenos resultados los trabajadores dentro de la empresa con respecto a su desempeño</p> <p>F4. Los colaboradores tienen muy buenos conocimientos sus competencias son óptimas para el logro del desempeño.</p>	<p>D1. Existe cierto nivel de conformismo en algunos trabajadores de la empresa.</p> <p>D2. El 56,3% es regular con respecto a la comunicación</p> <p>D3. No todos están de acuerdo en cuanto al puesto que tienen de acuerdo a sus capacidades</p> <p>D4. No hay capacitaciones, por parte del jefe de la empresa y la tecnología con la que cuentan no es la correcta.</p>
OPORTUNIDADES		
<p>O1 introducción de nuevos conocimientos.</p> <p>O2. Alianzas estratégicas.</p> <p>O3. Nuevos convenios con otras empresas.</p> <p>O4. Disponibilidad presupuestal para la capacitación de organoz gubernamentales.</p>	<p>F1. O4. Crear el programa para la capacitación de la comunicación eficaz.</p>	<p>D1. O1. Desarrollar la mejor Capacitación rotundamente en el crecimiento de un plus mayor</p>
AMENAZAS		
<p>A1 Aparición de nuevos competidores.</p> <p>A2. Cambios normativos en el sector empresarial.</p> <p>A3. Posibilidad de que las otras empresas del sector adquieran nuevos conocimientos para competir en el mercado.</p> <p>A4. Nuevas estrategias desarrolladas por la competencia.</p>	<p>F2. A2. Fortalecer las competencias de los trabajadores para lograr una mejor posición competitiva en el mercado</p>	<p>D3. A3. Ubicar al personal en los puestos para los cuales está mejor preparado.</p>

Fuente: Aplicados a los colaboradores y Jefes de la empresa Regenda H y D inversiones y servicios E.I.R.L de la ciudad de Piura. Elaboración propia

4.2.5. Población objetivo

Está figurada por los empleados de la sociedad así mismo el jefe de esta organización para mejorar la comunicación entre estos individuos y crear un plus de mayor crecimiento para la empresa misma.

4.2.6. Estrategia de comunicación eficaz y un plus para un mayor desempeño a través de las competencias

4.2.6.1 Estrategia FO: Crear el programa para la capacitación

a) Descripción de la estrategia

A través de esta estrategia se busca crear un programa de capacitación para mejorar la comunicación que existe entre los colaboradores ya que no es la correcta muchos de estos individuos no trabajan con un dialogo entre una y otra persona son individualistas por esta parte; es por ello que se les capacitará para obtener un mayor resultado con respecto a las competencias si hay una comunicación fluida el desempeño logrado será muy bueno.

b) Tácticas

- Permiso del jefe de la empresa.
- Describir a todo el personal que va a ser capacitado.
- Integración de estos colaboradores así mismo el jefe de la empresa
- Conseguir el financiamiento.
- Solicitar insumos para las personas en preparación.
- Plan de instrucción.
- Clausura.

c) Programa estratégico

El programa estará a cargo de un mentor y especialista en formación con respecto a lo que es una comunicación eficaz para el desarrollo de la organización en los meses de enero, febrero y marzo con la participación de las 33 personas que pertenecen a la empresa como colaboradores y así mismo el jefe de la empresa.

d) Responsable

Jefe de los colaboradores de la empresa Regenda H y D

e) Cronograma de actividades

Periodo Actividades	Enero				Febrero				marzo			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificar a todo el personal que va a ser capacitado.												
Integración de estos colaboradores así mismo el jefe de la empresa												
Obtener el financiamiento.												
Solicitar el material para las personas en capacitación.												
Desarrollo del programa de capacitación												
Clausura del programa de capacitación.												

f) Presupuesto

Materiales	Unidad de medida	Necesidad	Precio unitario	Total
Papel A – 4	Millar	1	S/. 35.00	S/. 35.00
Lapiceros	Docena	3	S/. 15.00	S/. 45.00
Certificados	Unidad	33	S/. 20.00	S/. 660.00
Impresiones y copias	Millar	1	S/. 55.00	S/. 55.00
Cuaderno	Unidad	33	S/. 2.50	S/. 82.50
Refrigerios	Unidad	33	S/. 5.00	S/. 165.00
TOTAL				S/.1042.50

Mentor	Pago mensual	Necesidad	Pago anual
Jefe de la empresa Regenda H y D	S/. 250.00	3 meses	S/. 750.00
especialista en capacitación con respecto a lo que es una comunicación eficaz	S/. 1000.00	1 mes	S/. 1000.00

4.2.6.2. Estrategia DO: Exponer la mejor Capacitación rotundamente en el crecimiento de un plus mayor.

a) Descripción de la estrategia

A través de esta estrategia se busca desarrollar un programa que se sumerja en no mantenerse en el conformismo de obtener un resultado bueno con respecto a las competencias de los trabajadores de la empresa si no buscar un plus mayor que sea más que bueno e incentivar a que todos se sientan bien dentro de la empresa con respecto al puesto en que están ubicados dentro de su trabajo.

b) Tácticas

- Consentimiento del jefe.
- Reseñar a todo el personal que va a ser capacitado.
- Integración de estos colaboradores así mismo el jefe de la empresa
- Recibir el financiamiento.
- Pedir el material para las personas en capacitación.
- Desarrollo del programa de capacitación
- Clausura del programa de capacitación.

c) Programa estratégico

El programa se llevara a cabo los meses abril mayo y junio a través de un mentor y un especialista en el desarrollo de personal sumamente eficiente con un plus de crecimiento; el personal serán 19 personas y estos harán el efecto multiplicador con los demás trabajadores.

d) Responsable

Jefatura del personal

e) Cronograma de actividades

o Actividades	Abril				Mayo				Junio			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificar a todo el personal que va a ser capacitado.												
Integración de estos colaboradores así mismo el jefe de la empresa												
Obtener el financiamiento.												
Solicitar el material para las personas en capacitación.												
Desarrollo del programa de capacitación												
Clausura del programa de capacitación.												

f) Presupuesto.

Materiales	Unidad de medida	Necesidad	Precio unitario	Total
Papel A – 4	Mil	2	S/. 35.50	S/. 35.50
Lapiceros	Doc	3	S/. 15.50	S/. 46.50
Certificados	Und	19	S/. 20.50	S/. 389.50
Impresiones y copias	Mil.	2	S/. 55.50	S/. 110.00
Cuaderno	Und	19	S/. 3.50	S/. 66.50
Refrigerios	Und	19	S/. 5.00	S/. 95.00
TOTAL				S/.743.00

Mentor	Pago mensual	Necesidad	Pago anual
Jefatura del personal de la empresa Regenda H y D	S/. 350.00	3 meses	S/. 1050.00
especialista en desarrollo del personal	S/. 1500.00	1 mes	S/. 1500.00

4.2.6.2 Estrategia FA: Fortalecer las competencias de los trabajadores para lograr una mejor posición competitiva en el mercado

a) Descripción de la estrategia

Se tiene como finalidad a través de esta estrategia fortalecer las competencias de los trabajadores para lograr una mejor posición en el mercado demostrando sus conocimientos y que están en la altura de hacerlo con lo aprendido dentro de la empresa Regenda H y D de hacerlos creer en sí mismos y hacerlos que se proyecten dentro de la organización misma.

b) Tácticas

- Autorización del gerente
- Identificar a los trabajadores dispuestos a fortalecer sus competencias
- Seleccionar al personal de los 30 trabajadores que laboran dentro de la empresa que estén dispuestos.
- Contratar personal calificado para el programa idea de futuro.
- Obtener el financiamiento.
- Solicitar material para el personal calificado.
- Desarrollar el programa de idea de futuro.
- Clausura del programa de idea de futuro.

c) Programa estratégico

Se indica que el programa se llevara los meses de julio agosto y septiembre a través de un mentor y un especialista en temas de visión empresarial mediante un programa de actividades donde se elegirá a 3 colaboradores del área de ventas teniendo un total de 12 trabajadores los cuales calificaran para tal programación.

d) Responsable

El representante de los trabajadores.

e) Cronograma de actividades

Periodo / Actividades	Julio				Agosto				Septiembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificar a los trabajadores dispuestos a crecer mirar al futuro.	■	■										
Seleccionar al personal de los 30 trabajadores que laboran dentro de la empresa que estén dispuestos.			■	■								
Emplear a personal Idoneo para el plan idea de futuro.					■							
Gestionar material						■						
Desarrolló del esquema.							■	■	■	■		
Cierre del proyecto.											■	■

f) Presupuesto

Materiales	Unidad de medida	Necesidad	Precio unitario	Total
Papel Bond	Miles	1	S/. 33.00	S/. 33.00
Boligrafos	Doce	3	S/. 16.00	S/. 48.00
Diplomas	Unidad	12	S/. 21.00	S/. 252.00
Grabaciones	Miles	1	S/. 56.00	S/. 56.00
Carpetas	Unidad	12	S/. 3.50	S/. 42.00
Refrescos	Unidad	12	S/. 6.00	S/. 72.00
TOTAL				S/.503.00

Mentor	Pago mensual	Necesidad	Pago anual
El representante del área de trabajadores de la empresa Regenda H y D	S/. 251.50	3 meses	S/. 754.50
Especialista en temas de visión empresarial	S/. 1200.00	1 mes	S/. 1200.00

4.2.6.3. Estrategia DA: Ubicar al personal en los puestos para los cuales están mejor preparados.

a) Descripción de la estrategia

Se tiene como finalidad a través de esta estrategia de Incentivar y concientizar a que cada trabajador este en donde se desenvuelva mejor ver y mejorar su equilibrio a través de su desempeño demostrado o por la carrera o profesión que tiene y con ello se evitara que no solo un poco de personal se encuentre satisfecho si no que todos estén equilibrados.

b) Tácticas

- Autorización de la alta gerencia.
- Identificar al personal apto para el programa de concientización.
- Seleccionar al personal.
- Contratar personal calificado para el programa personal conforme con su puesto de trabajo.
- Solicitar el material para el personal capacitado.
- Desarrollo el programa de actualización
- Clausura del programa de concientización e incentivos de los colaboradores.

c) Programa estratégico

Se llevara a cabo en los meses de octubre, noviembre y diciembre por medio de un mentor y un especialista experto en incentivar y concientizar a los colaboradores para que se muestre tal como es darle el espíritu de poder ya que los conocimientos son muy importantes demostrarlos mediante un cronograma de actividades, se elegirán 12 trabajadores de todo los 33 trabajadores de la empresa Regenda H y D inversiones y servicios E.I.R.L. haciendo efecto multiplicador de todo lo aprendido.

d) Responsable

Líder elegido por los colaboradores de la empresa Regenda H y D.

e) Cronograma de actividades

Periodo Actividades	Octubre				Noviembre				Diciembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificar al personal apto para el programa de concientización.												
Seleccionar al personal.												
Contratar personal calificado para el programa de incentivar y concientizar												
Solicitar el material para el personal capacitado.												
Desarrollo												
Terminación del programa de concientización e incentivos de los colaboradores.												

f) Presupuesto

Materiales	Unidad de medida	Necesidad	Precio unitario	Total
Papel A – 4	Millar	1	S/. 35.00	S/. 35.00
Lapiceros	Docena	3	S/. 15.00	S/. 45.00
Certificados	Unidad	12	S/. 20.00	S/. 240.00
Impresiones y copias	Millar	1	S/. 55.00	S/. 55.00
Cuaderno	Unidad	12	S/. 2.50	S/. 30.00
Refrigerios	Unidad	12	S/. 5.00	S/. 60.00
TOTAL				S/. 465.00

Mentor	Pago mensual	Necesidad	Pago anual
Líder elegido por los colaboradores de la empresa Regenda H y D	S/. 250.00	3 meses	S/. 750.00
Especialista en temas incentivar y concientizar a los colaboradores	S/. 1000.00	1 mes	S/. 1000.00

4.2.6.4. Quinta propuesta: Sistema organizacional y manual de organización y funciones de la empresa Regenda H y D Inversiones y Servicios E.I.R.L

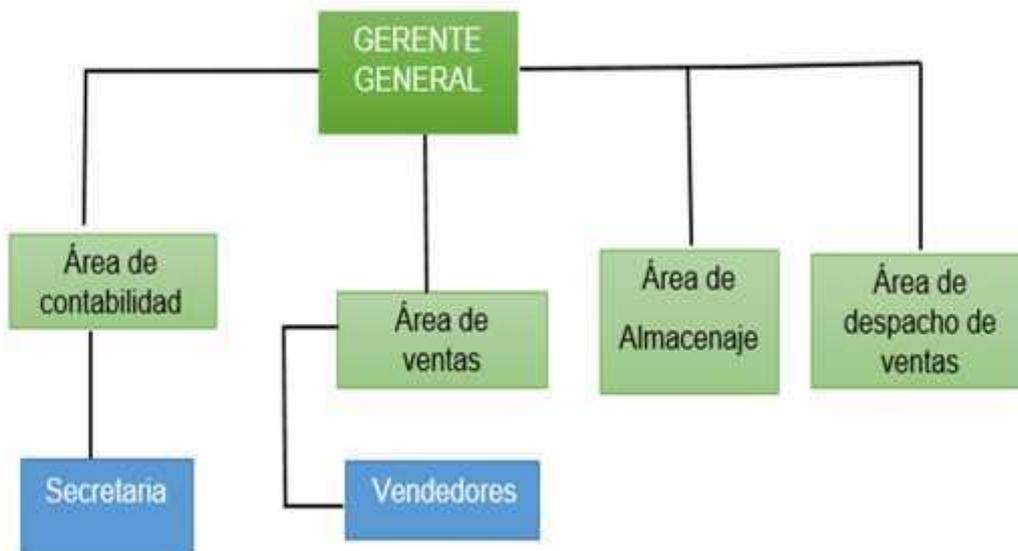


Figura 1. Organigrama de la empresa

Fuente: elaboración propia

Perfil de puestos

El presente perfil de puestos, es un documento elaborado por el Gerente, y las diferentes áreas que forman la familia Regenda H y D inversiones y servicios E.I.R.L.; en este presente manual se delinea acciones y funciones de los integrantes de la empresa en forma jerárquica, y el profesional que lo conforma dentro del equipo de trabajo.

Objetivo:

Describir claramente las funciones, mostrando sus responsabilidades de cada persona que forma parte integral de la empresa.

Perfil de puestos

Cargo del gerente:

Funciones generales:

- Realizar los actos de administración y gestión de la empresa.
- Cuida que la contabilidad esté al día.
- Delega facultades al trabajador de la empresa.
- Realiza evaluaciones periódicas del cumplimiento de las funciones de las diferentes áreas de la empresa.

Funciones específicas:

- Desarrolla metas a corto y largo plazo a través de su personal de trabajo.
- Diseña programas de trabajo y demás actividades.
- Propone y modifica lo que está mal en la empresa.
- Prepara y ejecuta el presupuesto de la empresa.
- Diseña y ejecuta los planes de desarrollo, los planes de acción anual y los programas de inversión, mantenimiento y gastos.
- Dirige las relaciones laborales, con la facultad para delegar funciones teniendo en cuenta el número de personal que conforma la empresa.
- Realiza todas las gestiones y trámites de la empresa.
- Autoriza la colocación, retiros, transferencias, entre otros en condiciones de la misma empresa.

- Realiza todas las gestiones y trámites de la empresa.

- Autoriza la colocación, retiros, transferencias, entre otros en condiciones de la misma empresa.

REQUISITOS MINIMOS

- Ser licenciado en administración.
- Un año de experiencia.

RELACIÓN DEL CARGO

- Independiente

EJERCE AUTORIDAD SOBRE

- Todo el personal de trabajo

Pefil de puestos

Cargo: vendedores

Funciones Generales:

- Establecen una conexión entre el comprador y la empresa.
- Contribuyen a la reparación de dificultades que se puedan dar en la organización.
- Atienden reclamaciones.
- Explican promociones y ofertas disponibles acerca de lo que vende la empresa.

Funciones Específicas:

- Realizan demostraciones del producto.
- Dan consejos de uso sobre el producto.
- Resuelven dudas sobre el servicio.
- Informan de garantías de los productos en este caso de los accesorios como motores.
- Obtienen información sobre el mercado y así poder competir.
- Administran su territorio o zona de ventas.

REQUISITOS MINIMOS

- Estudios secundarios completos.
- Experiencia en ventas.

RELACIÓN DEL CARGO

- De dependencia:
 - Del jefe de ventas
 - Del gerente

- De dependencia
 - Nadie

EJERCE AUTORIDAD SOBRE

- Nadie

Pefil de puestos

Cargo: Area de contabilidad

Funciones Generales:

- Llevar los libros o registros de contabilidad de la empresa.
- Liquidación de impuestos.
- Desembolsos de la compañía, los ingresos, las nóminas y los requerimientos de impuestos.

Funciones Específicas:

- Manejar e interpretar la contabilidad de la organización.
- Mantener la oficina en funcionamiento.
- Revisión de informes financieros elaborados por otros colegas
- Transacciones financieras.
- Reuniones con los supervisores de departamento y otros jefes para discutir las necesidades de presupuesto y las demandas de inventario.
- Responsable de obtener recibos para empleados.
- Expedir reembolsos de cuentas de gastos.

REQUISITOS MINIMOS

- Titulados en contabilidad.
- 1 año de experiencia.

RELACIÓN DEL CARGO

- De dependencia:
 - Del gerente.

EJERCE AUTORIDAD SOBRE

- Secretaría.

Perfil de puestos

Cargo: Secretaria

Funciones Generales:

- Archivar documentos.
- Gestionar los proyectos.
- Hacer informes.

Funciones Específicas:

- Hablar por teléfono.
- Escribir comunicados.
- Organizar la oficina.
- Hacen citas al jefe.
- Preparar juntas.
- Crear presentaciones e informes.

REQUISITOS MINIMOS

- Tener estudios de instituto.
- Experiencia 6 meses en cargos similares.

RELACIÓN DEL CARGO

- De dependencia:
 - Del gerente.
 - Del contador.

EJERCE AUTORIDAD SOBRE

- Nadie

Perfil de puestos

Cargo: Área de almacenaje

Funciones Generales:

- Almacenaje de las mercancías o materiales y donde, en ocasiones, se venden productos al por mayor.
- Verificar que los bienes que se reciben en los almacenes establecidos, cumplan con la cantidad, calidad, especificaciones y oportunidad establecidas en los pedidos.

Funciones Específicas:

- Preservación de mercancías y productos.
- Recibimiento y custodia de productos.
- Protección y mantenimiento.
- Administración y registro de existencia.
- Recoge los productos terminados
- Controlar los vales de abastecimientos e informar al Departamento de Contabilidad.
- Con la periodicidad que se establece, los bienes se entregan a las áreas solicitantes.
- Programa, dirige y controla las actividades de recepción, despacho, registro y control de los bienes destinados al uso y/o consumo de las áreas del Centro.

REQUISITOS MINIMOS

- Estudios secundarios.
- Haber trabajado 2 años en áreas de igual magnitud.

RELACIÓN DEL CARGO

- De dependencia:
 - Del gerente.

EJERCE AUTORIDAD SOBRE

- Nadie

Perfil de puestos

Cargo: Área de despacho de ventas

Funciones Generales:

- Atender a todos los clientes satisfactoriamente, deseando que todos se sientan bien con lo ofrecido.
- Recibo del pedido.
- Entregarles correctamente su producto.

Funciones Específicas:

- Proporcionan un producto en buen estado.
- Verificación del cupo de crédito y demás condiciones comerciales.
- Preparación del pedido por parte del proveedor u operador logístico.
- En el caso de despacho de cajas mixtas, estibas mixtas, Arrume de mercancía, la lista de empaque estará contenida en el Aviso de Despacho.
- Generación y envío del Aviso de Despacho hacia al cliente.
- Verificación del cupo de crédito y demás condiciones comerciales.
- Facturación registrando el número del sello.

REQUISITOS MINIMOS

- Estudios de cualquier cargo administrativo.
- Un año de experiencia.

RELACIÓN DEL CARGO

- De dependencia:
 - Del gerente.

EJERCE AUTORIDAD SOBRE

- Nadie

Presupuesto total

ESTRATEGIA	TOTAL
Crear el programa para la capacitación	S/. 2792.50
Desarrollar la mejor Capacitación rotundamente en el crecimiento de un plus mayor.	S/. 2407.50
Fortalecer la idea de futuro de crear empresa.	S/. 2,215.00
Incentivar y concientizar a que cada trabajador este en donde se desenvuelve mejor.	S/. 2,215.00
TOTAL	S/. 9,630.00

La inversión total para la aplicación de estrategias es de **S/. 9,630.00 soles.**

4.2.7. Viabilidad

Las estrategias que se han generado a través de los resultados obtenidos permitirán crear en un tiempo corto, mediano y largo plazo conciencia de no mantenerse en lo mismo si no generar más crecimiento donde la comunicación se introduzca de manera muy buena para que todos estén bien y lo bueno resulte ser muy bueno así mismo el gerente sea enterado de todo lo que realmente los trabajadores realizan dentro de la organización y lo que en verdad viven el día a día.

El proyecto es posible pues los recursos financieros que se van a utilizar son aceptables y ello se puede lograr por una administración apropiada al gerente de la empresa ya que es el, dueño de la empresa además se contara con la participación de los trabajadores quienes están dispuestos a cumplir con su presencia para el crecimiento de ellos.

4.2.8. Mecanismo de control

A fin de constatar que la influencia de las competencias laborales en el desempeño de los colaboradores de la empresa Regenda H y D mejore en la propuesta de la comunicación eficaz y un plus de crecimiento para la empresa; es necesario ver los resultados a través de diferentes indicadores los cuales son:

- La comunicación entre los colaboradores va a ser evidente va ver más confianza, conversación mutua, dialogo correcto.
- Aumento de lo bueno a uno mucho mejor.
- Decadencias del conformismo
- Reforzamiento al máximo
- Ganas de salir adelante con pensamientos de crear su propia empresa.
- Sentirse bien en el área que están por lo tanto trabajar con un desempeño muy bueno.
- Incremento de la empresa
- Crecimiento de resultados; a través de las ventas hechas al día.

4.2.9. Evaluación costo- efectividad

La puesta en marcha de las estrategias que llevan a una propuesta de las competencias laborales en el desempeño de los colaboradores requieren de una inversión de S/. 9,630.00 soles, la que de una manera se verá influenciada en la capacidad de gestión que se le haga al gerente de la empresa y así lograr dicho presupuesto.

V. CONCLUSIONES

1. La investigación demuestra que no hay mucha comunicación entre ellos por lo tanto no existe el diálogo propio como trabajadores y equipo que son, para dirigirse a preguntar al otro; el gerente de la empresa Regenda no tiene la misma expectativa acerca de la comunicación que se da en su organización ya que él dice que si es muy buena, sin embargo los trabajadores dicen lo contrario esto afecta en el desempeño de los trabajadores haciendo que el rendimiento no sea el eficaz.
2. Las habilidades demostradas son buenas de todos los colaboradores, por lo mismo se desenvuelven bien pero de forma individual hacia sus clientes, más no como equipo esto de una u otra forma afecta el desempeño de toda la organización.
3. El conformismo es propio de la empresa porque si ven que están estables y tienen un buen desempeño no se esfuerzan por crecer y estar en otro nivel de desarrollo; en la empresa Regenda H y D inversiones y servicios también se observa que si hay entusiasmo hacia una capacitación; ya que desean aprender, crear conocimientos al máximo, por lo tanto están dispuestos a crecer y mirar hacia el futuro.
4. No todo el personal que labora en la empresa se siente bien en el puesto dado por el gerente, aunque muchos optan por que es bueno pero hay un grupo que no lo considera así esto implica que el desempeño sea bajo y no fluya de la manera correcta.
5. Los trabajadores de la empresa Regenda H y D INVERSIONES Y SERVICIOS E.I.R.L. tienen muchas competencias que aprender y desarrollar, y así demostrar que pueden dar el 100% por lo tanto se observó que no usan todos sus conocimientos para que el desempeño sea el adecuado y el más óptimo para el crecimiento del individuo como de la empresa misma.

VI. RECOMENDACIONES

1. Darle a conocer al gerente que es regular la comunicación de la empresa y que intervenga para conseguir la efectividad donde de una u otra forma influirá en el desempeño de estos individuos esto se iniciara con las capacitaciones y el interés del personal, así mismo propiciar la integración de todos a través de una serie de estrategias para solucionar y tener una muy buena comunicación eficaz.
2. Mejorar la idea de no seguir pensando en solo rendir un poco sabiendo que se tiene mucho por demostrar, es así como el gerente de la empresa buscara captar todos los conocimientos en sus colaboradores ya que están en constante aprendizaje, y que un equipo funciona mejor que individual por lo tanto las capacitaciones serían muy buenas.
3. En cuanto a la tecnología se debe de mejorar, para que el colaborador se sienta mejor y pueda tener acceso a esta sin ningún problema para que el personal se sienta más satisfecho y con ganas.
4. Desarrollar programas donde todos conozcan sus verdaderas cualidades y todos se sientan bien en lo que realmente hacen no solo un porcentaje si no toda la empresa donde muestren sus disgustos y todos trabajen en equipo, no individualmente explotando al máximo sus conocimientos para que el desempeño sea sumamente alto.
5. Generar conversación entre los colaboradores donde cada uno opine y entren en confianza ya que es una empresa, no se trata de trabajar por si solos y rendir por si solos o con un pequeño porcentaje de individuos todos deben trabajar unidos compartiendo ideas y así puedan llegar al conocimiento más claro, y así aprender de manera rápida gracias al apoyo mutuo.

REFERENCIAS

Administración y evaluación del desempeño. (C. B). *Conceptos básicos del desempeño* de publi. Libros. Recuperado de:

<http://biblio3.url.edu.gt/Publi/Libros/2014/AMD-RRHH/05.pdf>

Alles, M. (2000) *Dirección Estratégica de Recursos Humanos*. Gestión por Competencias, Buenos Aires. Argentina: Editorial Gránica.

Alles, M. (2002). *Definiciones de las competencias laborales*. Recuperado de:

http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/estevez_b_fl/capitulo_2.pdf

Alles, M. (2006). *Selección por competencias*. Recuperado de:

https://books.google.com.pe/books?id=JqzDDQAAQBAJ&pg=PT180&lpg=PT180&dq=martha+alles+2015+libros+de+competencias&source=bl&ots=9YPuh2K8hC&sig=N7Uh9ISjYrITxkQ5ur9k35Vy_lc&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiU3Oeu3rWAhXMMYKHRILB8MQ6AEIQTAG#v=onepage&q=martha%20alles%202015%20libros%20de%20competencias&f=false

Benavides, O. (2002). *Competencias y Competitividad. Diseño para Organizaciones Latinoamericanas*. Bogotá: editorial McGraw-Hill.

Brundrett, M. (2000). *Las cuestiones de competencias: el origen, fortalezas e insuficiencias de un Paradigma de Entrenamiento de Liderazgo*: Diario Liderazgo y Dirección de la Escuela: (20, 353- 370). Abingdon. Virginia: Ediciones harlat.

Cobo, J. (2012). El desarrollo del talento humano por competencias y la productividad de carrocerías Pérez en la ciudad de Ambato. Tesis para obtener el título de ingeniero en marketing y gestión de negocios. Facultad de ciencias administrativas universidad técnica. Ambato. Ecuador. Recuperado de:
<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/2412/1/624%20ING.pdf>

Cascio, W.F. (1991). *Psicología aplicada en la gestión del personal*. Cuarta edición, Inglewood Cliffs. New Jersey: editorial Prentice Hall.

Claude, L. (1997). *Gestión de las Competencias: Cómo Analizarlas, Cómo Evaluarlas, Cómo Desarrollarlas*. Edición doscientos, Barcelona España.

Chiavenato, A. (2014). *Administración de recursos humanos*. Quinta edición, American Sociological Review, España: editorial Board.

Díaz, N. (2014). *Estudio de los modelos de competencias profesionales de enfoque Cognitivo-Motivacional*. Tesis para optar el título de ingeniero industrial y de sistemas. Facultad de ingeniería universidad de Piura. Piura. Perú. Recuperado de:

https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2214/ING_547.pdf?sequence=1

Empresa. (l. T). *En glosario de términos administrativos*. Recuperado de <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/empresa-definicion-concepto.html>

Gorriti, M. (2007) *la evaluación del desempeño en las administraciones públicas españolas*. Edición veintitrés, Madrid. España: editorial Issn. Recuperado de:

<http://www.redalyc.org/pdf/2313/231317602007.pdf>

Gutiérrez, T. (2013) *Como ser competentes*, Salamanca. España. Recuperado de:

<https://empleo.usal.es/docs/comprof.pdf>

Herrera, A. (2015). *Competencias laborales en los colaboradores del Departamento de ventas de Bimbo Centroamérica, agencia Huehuetenango*. Tesis para optar el grado de licenciatura en psicología industrial, organizacional de la universidad Rafael Landívar. Huehuetenango. Guatemala. Recuperado de:

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Herrera-Andrea.pdf>

Jaén, M. (2010). *Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales*, Tesis Doctoral. Facultad de psicología universidad Complutense. Madrid. España recuperado de:

<http://eprints.ucm.es/10843/1/T31913.pdf>

Ludeña, A. (2004) *la formación de competencias laborales*. Segunda edición, Lima. Perú. Editorial: Caplab. Recuperado de:

<http://www.caplab.org.pe/descargas/la%20formacion%20por%20competencias%20laborales.pdf>

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 obtener el grado de Doctor en Administración. Sección de postgrado de ciencias económicas universidad privada Anterior Orrego. Trujillo. Perú. Recuperado de:

<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/2412/1/624%20ING.pdf>

Mendoza, S. (2015). *Relación entre el clima social familiar y satisfacción laboral en los trabajadores de la Sub-Gerencia de Salud y Medio Ambiente de la Municipalidad Distrital de Castilla*. Tesis para optar el título de licenciado en Psicología. Facultad de Ciencias de la Salud universidad Católica de los Ángeles de Chimbote. Piura. Perú. Recuperado de:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/116/MENDOZA_MAZA_SANDRA_FIORELLA_CLIMA_SOCIAL_FAMILIAR_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1

Oscoco, A. (2015). *Determinar la relación entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral en una organización*. Tesis para obtener el grado de Magister. Escuela de postgrado universidad peruana de ciencias aplicadas. Lima. Perú. Recuperado de:

<http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/594638/1/TESIS+FINAL+4.pdf>

Ochoa, J., & Remberto, A., (2016). *Identificación de las competencias profesionales básicas del jurista en materia civil*, Mexico: editorial Clío. Recuperado de:

<https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/9/4296/18.pdf>

Quintero, N., Africano, N., & Faria, E. (2008). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados costa oriental del lago*, edición tres, Zulia. Venezuela: editorial lantidex. Recuperado de:

<http://www.revistanegotium.org.ve/pdf/9/Art2.pdf>

Recursos humanos en salud, (2011). *Competencias laborales para la mejora del desempeño de los recursos humanos en salud*. Dirección de Gestión del trabajo en Salud. Ministerio de salud, dirección general de gestión del desarrollo de recursos humanos. Lima. Perú. Recuperado de:

<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/2412/1/624%20ING.pdf>

Romero, J. y Guevara, S. (2014). *Lineamientos estratégicos claves de competitividad para la introducción y fortalecimiento en la actividad exportadora, las Mypes del sector artesanal en la religión de Piura, frente a las nuevas tendencias del mercado*. Tesis para obtener el título de Licenciados en Administración de Empresas. Facultad de ciencias económicas y empresariales programa académico de administración de empresas universidad de Piura. Piura. Perú. Recuperado de:

https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1864/AE_270.pdf?sequence=1

Robbins, S. (1987). *Comportamiento organizacional*. D.F. México: editorial Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.

Sagui, L. (2014). *Gestión por competencias*, primera edición, Madrid, España Editorial: Esic Editorial. Recuperado de:

<https://es.slideshare.net/jonybreitnerhernandez/administracin-de-recursos-humano-5ta-edicin-idalberto-chiavenato>

Tari, G. (2000). Calidad total: fuente de ventaja competitiva, Mursia. España.
Editorial compobell, S.L. Recuperado de:

<http://www.biblioteca.org.ar/libros/133000.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Instrumento A. Cuestionario aplicados a los trabajadores de la Empresa Regenda H y D Inversiones y servicios E.I.R.L de la ciudad de Piura

Nº de cuestionario 1

Cordiales saludos: la presente encuesta tiene como objetivo recabar información relacionadas a las competencias laborales en el desempeño de los colaboradores de la ciudad de Piura, cuya información es relevante para el desarrollo de la tesis titulada “Influencia de las Competencias Laborales en el desempeño de los colaboradores de la Empresa Regenda H y D Inversiones y Servicios E.I.R.L de la ciudad de Piura - 2017”, lea cuidadosamente cada ítem y marque con X , la respuesta que considere sea la correcta. Se agradece de antemano su valiosa colaboración.

1.- ¿Su desenvolvimiento a través de los gestos corporales que utiliza usted para comunicarse con sus compañeros y/o jefe de área son?

-
1. Muy bueno.....
 2. Bueno.....
 3. Regular.....
 4. Deficiente.....
 5. Muy deficiente.....

2.- ¿Cree que el desempeño logrado por sus compañeros son?

-
1. Muy bueno.....
 2. Bueno.....
 3. Regular.....
 4. deficiente.....
 5. Muy deficiente.....

3.- La comunicación eficaz entre sus compañeros de trabajo es:

1. Muy bueno.....
2. Bueno.....
3. Regular.....
4. Deficiente.....
5. Muy Deficiente.....

4.- ¿A usted le gusta compartir ideas con su equipo de trabajo lo cual hace que su rendimiento sea?

-
1. Muy bueno.....
 2. Buenos.....
 3. Regular.....
 4. Deficiente.....
 5. Muy Deficiente.....

5.- ¿Su jefe inmediato los incentiva a tener siempre un nivel de desarrollo en la organización?

-
1. Muy bueno.....
 2. Bueno.....
 3. Regular.....
 4. Deficiente.....
 5. Muy Deficiente.....

6.- ¿Qué tan hábiles considera a sus compañeros para atender al cliente

-
1. Muy bueno.....
 2. Bueno.....
 3. Regular.....
 4. Deficiente.....
 5. Muy Deficiente.....

7.- Durante el tiempo que ha permanecido en la empresa u organización, cómo ve el desenvolvimiento de sus compañeros

-
1. Muy bueno.....
 2. Bueno.....
 3. Regular.....
 4. Deficiente.....
 5. Muy Deficiente.....

8.- Su interés en capacitarse, desarrollarse crear ideas a problemas y superarse, es de un nivel:

-
1. Muy bueno.....
 2. Bueno.....
 3. Regular.....
 4. Deficiente.....
 5. Muy Deficiente.....

9.- Como es el clima interno de la empresa

-
1. Muy bueno.....
 2. Bueno.....
 3. Regular.....
 4. Deficiente.....
 5. Muy Deficiente.....

10.- El trabajo encomendado por sus compañeros de trabajo es:

-
1. Muy bueno.....
 2. Bueno.....
 3. Regular.....
 4. Deficiente.....
 5. Muy Deficiente.....

11.- ¿El comportamiento de su equipo de trabajo es?

12.- ¿La selección para ubicarlos de acuerdo a su área de trabajo por su jefe es de un nivel?

13.- La tecnología con la que cuenta la empresa para el desempeño de ustedes dentro de la organización es:

- 1. Muy bueno.....
- 2. Bueno.....
- 3. Regular.....
- 4. Deficiente.....
- 5. Muy Deficiente.....

14.- ¿Sus ideas y alternativas de constituir su propia empresa que le genere ganancias en un futuro es para usted?

15.- El personal de la organización con respecto a sus logros ha aumentado en un nivel :

- 1. Muy bueno.....
- 2. Bueno.....
- 3. Regular.....
- 4. Deficiente.....
- 5. Muy Deficiente.....

- 1. Muy bueno.....
- 2. Bueno.....
- 3. Regular.....
- 4. Deficiente.....
- 5. Muy Deficiente.....

16.- ¿Los valores esenciales, con los que se caracteriza el equipo de trabajo con el que labora es siempre?

- 1. Muy bueno.....
- 2. Bueno.....
- 3. Regular.....
- 4. Deficiente.....
- 5. Muy Deficiente.....

- 1. Muy bueno.....
- 2. Bueno.....
- 3. Regular.....
- 4. Deficiente.....
- 5. Muy Deficiente.....

- 1. Muy bueno.....
- 2. Bueno.....
- 3. Regular.....
- 4. Deficiente.....

17.- los principios de la organización suelen aplicarse en un estado de responsabilidad:

- 1. Muy bueno.....
- 2. Bueno.....
- 3. Regular.....
- 4. Deficiente.....
- 5. Muy Deficiente.....

-
-
-
-
-

MUCHAS GRACIAS

- 1. Edad:
- 2. Nombre:

DATOS GENERALES 3. Lugar de Residencia: Avenida Urbanización Asentamiento Humano

4. Grado de Instrucción: Secundaria completa Estudios superiores Post-Grado

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO – FILIAL
PIURA ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN

**Anexo 1. Instrumento B. Guía de entrevista
aplicada al
Gerente de la Empresa Regenda H y D inversiones y
servicios E.I.R.L**

FECHA: 27 de septiembre del 2017

HORA DE INICIO: 9: am

HORA DE TÉRMINO: 9:45 pm

PREGUNTAS:

- 1) ¿Cuánto tiempo lleva en la empresa con el cargo de Gerente?
15 años
- 2) ¿La empresa está cumpliendo con los objetivos planteados? ¿Por qué?
Si porque se refleja en el crecimiento de la empresa, el bienestar de los trabajadores, puntualidad en el pago de deudas, y préstamos.
- 3) ¿El personal con el que cuenta su empresa es el adecuado para asumir problemas?
Si, están preparados para resolver reclamos del cliente, emergencias de seguridad, conocen el manejo del stock, precios, cardex, etc.
- 4) ¿Su objetivo es el cliente? ¿en que se basa al buscar el mejor desempeño de sus colaboradores al momento de ofrecer un producto? Sí, siempre será la mejor atención para el cliente, mis colaboradores están preparados para satisfacer al cliente y entrar a la solución de sus problemas “el cliente siempre tiene la razón”
- 5) ¿Las competencias de los trabajadores concuerdan con sus ventas establecidas?

Sí, es una competencia sana, muestran sus conocimientos entienden claro y rápido son competentes.

- 6) ¿Se establecen claramente las áreas de responsabilidad y autoridad para llegar a la meta de la empresa?

Si. Eso se les detalla cuando ingresan a trabajar

- 7) ¿Qué áreas de la empresa ofrecen mayor potencial para mejorar y así medir a los colaboradores de acuerdo a su desempeño?
El área de ventas y mostrador.

- 8) ¿Sus trabajadores siempre se las ingenian para vender un producto y ganar a la oposición?

Sí, es el objetivo para crecer sin engañar al cliente.

- 9) ¿Cuáles son los valores que más se practican dentro de la empresa?

Honestidad, puntualidad y respeto.

- 10) ¿Cómo es la estructura organizacional de la empresa?

Está estructurada gerencia, área de contabilidad, área de despacho y almacén área de ventas. Y es buena.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO – FILIAL PIURA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Anexo 1. Instrumento C. Guía de observación aplicada a los colaboradores de la Empresa Regenda H y D inversiones y servicios E.I.R.L.R.

**PARA DETERMINAR LA SITUACIÓN DE LA EMPRESA REGENDA H Y D
INVERSIONES Y SERVICIOS E.I.R.L DE LA CIUDAD DE PIURA - 2017**

NOMBRE DEL OBSERVADOR: RONDOY GARCÍA SHIRLEY YARUMY

EMPRESA: REGENDA H Y D INVERSIONES Y SERVICIOS E.I.R.L DE LA CIUDAD DE PIURA - 2017

FECHA:

DESCRIPCIÓN	SI	NO	NECESITA MEJORAR
➤ NIVEL DE DESEMPEÑO			
El colaborador se desempeña de la mejor manera.			X
Trabajan en equipo.			X
Saben aprovechar su tiempo.		X	
Les gusta competir entre ambos para un buen resultado		X	
➤ NIVEL DE COMPETENCIAS			
Las competencias demostradas por cada colaborador van de acuerdo a su labor			X
Demuestran sus verdaderas cualidades			X
Se sienten motivados los trabajadores de la empresa por su jefe.		X	
El personal es eficaz al desarrollar sus tareas			X

Validación
Anexo 2. Validación y Confiabilidad



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Freddy Castillo Palacios con DNI N° 02842737 de
 en Ciencias Administrativas
 N° ANR A202528 de profesión Docente en Administración
 desempeñándome actualmente como Docente
 en U.C. V. Piura.

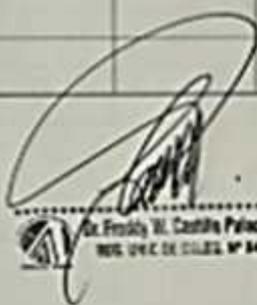
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Regenda H y D Piura - 2017, Guía de entrevista aplicado al Gerente de la empresa Regenda H y D Piura - 2017 Guía de observación aplicada a los colaboradores de la empresa Regenda H y D Piura 2017.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Regenda H y D PIURA - 2017	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

[Handwritten Signature]
 Dr. Freddy M. Castillo Palacios
 PROF. UNIC. DE CAJAMARCA N° 040

Guía de entrevista aplicado al Gerente de la empresa Regenda H Y D PIURA - 2017	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓


 Dr. Freddy W. Castillo Palacios
 REG. UNIC. DE CUZCO Nº 842

Guía de observación aplicado a los colaboradores de la empresa Regenda H Y D PIURA - 2017	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 19 días del mes de Septiembre del Dos mil Diecisiete.



Dr. Freddy W. Castillo Palacios
REG. UNIC DE COL. N° 842

Dr. :
DNI :
Especialidad :
E-mail :

"INFLUENCIA DE LAS COMPETENCIAS LABORALES EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA REGENDA H Y D INVERSIONES Y SERVICIOS E.I.R.L DE LA CIUDAD DE PIURA - 2017"

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Regenda H y D Piura – 2017.

Indicadores	Criterios	Deficiente					Regular					Buena					Muy Buena					Excelente					OBSERVACIONES															
		0	5	6	10	15	16	20	21	25	26	30	31	35	36	40	41	45	46	50	51	55	56	60	61	65		66	70	71	75	76	80	81	85	86	90	91	95	100		
ASPECTOS DE VALIDACION		0	5	6	10	15	16	20	21	25	26	30	31	35	36	40	41	45	46	50	51	55	56	60	61	65	66	70	71	75	76	80	81	85	86	90	91	95	100			
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																																									
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																																									
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																																									
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																																									
Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y																																									

Dr. Freddy W. Castañón Palacios
 PRES. UNIC. DE CALLE. Nº 143

“INFLUENCIA DE LAS COMPETENCIAS LABORALES EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA REGENDA H Y D INVERSIONES Y SERVICIOS E.I.R.L DE LA CIUDAD DE PIURA - 2017”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: Guía de entrevista aplicada al gerente de la empresa Regenda H y D Piura – 2017.

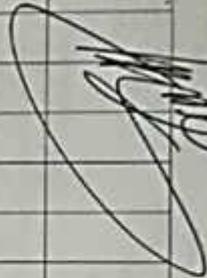
Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	4	8	11	16	21	24	28	31	36	41	44	48	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96			
ASPECTOS DE VALIDACION																											
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100						
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																					90					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																					90					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																					90					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y																					90					


 Dr. Freddy W. Capella Palacios
 MAESTRO EN EDUCACIÓN DE CALIDAD (MAG)

"INFLUENCIA DE LAS COMPETENCIAS LABORALES EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA REGENDA H Y D INVERSIONES Y SERVICIOS E.I.R.L DE LA CIUDAD DE PIURA - 2017"

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: Guía de observación aplicada a los trabajadores de la empresa Regenda H y D Piura – 2017.

Indicadores	Criterios	Deficiente					Regular					Buena					Muy Buena					Excelente					OBSERVACIONES
		0	5	10	15	20	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	99	100			
ASPECTOS DE VALIDACION	Esta formulado con un lenguaje apropiado	0	5	10	15	20	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	99	100			
		5																									
1.Claridad	Esta expresado en conductas observables																							91			
2.Objetividad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																							91			
3.Actualidad	Existe una organización lógica entre sus ítems																							91			
4.Organización	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y																							91			
5.Suficiencia																								91			





CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo José Martín Lazo Sánchez con DNI N° 0779943 Magister
en Administración

N° ANR: _____ de profesión Lic. Ciencias Administrativas
desempeñándome actualmente como Docente
en la Universidad César Vallejo - Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Regenda H y D Piura - 2017, Guía de entrevista aplicado al Gerente de la empresa Regenda H y D Piura - 2017 Guía de observación aplicada a los colaboradores de la empresa Regenda H y D Piura 2017.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Questionario aplicado a los colaboradores de la empresa Regenda H Y D PIURA - 2017	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	
4. Organización				✓	
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia				✓	
9. Metodología				✓	

Guía de entrevista aplicado al Gerente de la empresa Regenda H Y D PIURA - 2017	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	
4. Organización				✓	
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia				✓	
9. Metodología				✓	

Guía de observación aplicada a los colaboradores de la empresa Regenda H Y D PIURA - 2017	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	
4. Organización				✓	
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia				✓	
9. Metodología				✓	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 16 días del mes de Septiembre del Dos mil Diecisiete.



Mgtr. : José Martín Lazo Sánchez
 DNI : 02778943
 Especialidad : Administración
 E-mail : milazo@hotmail.com

"INFLUENCIA DE LAS COMPETENCIAS LABORALES EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA REGENDA H Y D INVERSIONES Y SERVICIOS E.I.R.L DE LA CIUDAD DE PIURA - 2017"

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: Cuestionario aplicada a los trabajadores de la Empresa Regenda H y D Piura – 2017.

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	100					
ASPECTOS DE VALIDACION																											
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado	0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96						
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100						
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																					✓					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																					✓					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y																					✓					

"INFLUENCIA DE LAS COMPETENCIAS LABORALES EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA REGENDA H Y D INVERSIONES Y SERVICIOS E.I.R.L DE LA CIUDAD DE PIURA - 2017"

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: Guía de observación aplicado a los trabajadores de la empresa Regenda H y D Piura – 2017.

Indicadores	Criterios	Deficiente					Regular					Buena					Muy Buena					Excelente					OBSERVACIONES
		0 - 6	6 - 10	10 - 15	15 - 20	20 - 25	25 - 30	30 - 35	35 - 40	40 - 45	45 - 50	50 - 55	55 - 60	60 - 65	65 - 70	70 - 75	75 - 80	80 - 85	85 - 90	90 - 95	95 - 100						
ASPECTOS DE VALUACION		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	100					
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																										
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																										
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																										
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																										
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																										



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, MERCEDES R. PALACIOS DE BAKEN con DNI N° 02845588 Doctora en Ciencias Administrativas
 N° ANR: _____ de profesión LIC. ADMINISTRACIÓN
 desempeñándome actualmente como DOCENTE
 en UCV

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Regenda H y D Piura - 2017, Guía de entrevista aplicado al Gerente de la empresa Regenda H y D Piura - 2017 Guía de observación aplicada a los colaboradores de la empresa Regenda H y D Piura 2017.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Questionario aplicada a los colaboradores de la empresa Regenda H y D PIURA - 2017	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad			✓		
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 16 días del mes de diciembre del Dos mil Diecisiete.

M. R. Palacios
Lic. Mercedes R. Palacios de Briceno
Dra. en Ciencias Administrativas
CLAD N° 05103

Dra. : Mercedes R. Palacios de Briceno
DNI : 02845588
Especialidad : Lic. Administración
E-mail : mechedeb@yahoo.es

Confiabilidad

 UNIVERSIDAD César Vallejo	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	--	-----------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

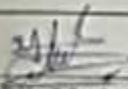
1.1. ESTUDIANTE	:	Shirley Yanury Rondoy García
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	Influencia de las competencias laborales en el desempeño de los colaboradores de la Empresa Regenda H y D Inversiones y Servicios E. I. R. L. de la ciudad de Piura – 2017
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Escuela profesional de Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario: Desempeño de los colaboradores
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 kuder Richardson ()
		Alfa de Cronbach. (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	25-09-2017
1.7. MUESTRA APLICADA	:	10

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.834
---	--------------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)

Ítems iniciales: 8 Ítems finales: 8 El índice de confiabilidad de 0.850, caen en un rango de confiabilidad alta, lo que garantiza la aplicación del instrumento para cumplir con los objetivos de la investigación
--


 Estudiante: Shirley F. Rondoy García
 DNI: 79978606


 Docente: LINA ABANTO CORDOVA
 LE EN INVESTIGACIÓN
 COLABE 100

INFORME DE RESULTADO DE LA GUÍA DE ENTREVISTA APLICADA AL GERENTE DE LA EMPRESA REGENDA H Y D INVERSIONES Y SERVICIOS E.I.R.L DE LA CIUDAD DE PIURA – 2017

La entrevista realizada se aplicó al gerente de la empresa Regenda H y D inversiones y servicios, con la finalidad de conocer la situación actual de la empresa.

Se pudo obtener un resultado concordante con la guía de entrevista aplicada a los colaboradores ya que es verdad que todos trabajan y obtienen resultados buenos aunque no son los que en verdad se espera para llegar el éxito pero es bueno aunque por otra parte no hay concordancia en que si hay buena comunicación en entre ellos ya que cada quien hace su venta por su parte ya que prefieren más comunicarse con gestos corporales como señales, por ejemplo indicar que si hay un producto pero cada quien por su parte en cambio el gerente opina de que si hay buena comunicación lo cual no es verdad ya que se pudo evidenciar de ello.

En cuanto a que la empresa está cumpliendo con los objetivos planteados si es verdad ya que su rendimiento es bueno pero sin embargo no es el excelente ya que no se busca alcanzar solo una parte si no llegar a lo máximo. También si el personal es el adecuado para asumir problemas claro que si es el adecuado ya que optan por solucionar problemas con el cliente de inmediato si sucede algún inconveniente. Cuando se le hablo de en qué se basaba para buscar el mejor desempeño de sus colaboradores para ofrecer un producto solo respondió en que el cliente siempre tendrá la mejor atención y que los colaboradores ya están preparados para ellos sin embargo no se basó en que el colaborador debe de sentirse bien estable consigo mismo para poder obtener buenos resultados dentro de la empresa y así el desempeño sea excelente no solo un tanto por ciento bueno. En general se el gerente de la organización si concuerda en gran parte con los colaboradores en que la empresa si está cumpliendo con los objetivos pero en si le falta un plus para llegar al tope para ello debe de bien lo que realmente están pasando los colaboradores con respecto a la comunicación y que no todos se sienten bien ya que los resultados lo demuestran

INFORME DE RESULTADOS DE LA GUÍA DE OBSERVACIÓN

El presente método de observación fue aplicado a los colaboradores de la empresa Regenda H y D inversiones y servicios E.I.R.L. de la ciudad de Piura. Basado principalmente en cómo influyen las competencias laborales en el desempeño de sus colaboradores de la empresa antes mencionada, con la finalidad de obtener información sobre las competencias de los colaboradores y como es el desempeño de ellos dentro de la empresa.

Competencias laborales

Las competencias son los conocimientos que cada individuo tiene y lo desarrolla a lo largo de la vida y que lo demuestras a cada instante para realizar alguna tarea por lo tanto es el desarrollo de todas las capacidades. En los colaboradores de la empresa Regenda H y D se pudo evidenciar que tienen mucho por dar sin embargo les falta impulso ya que la comunicación no es la óptima sus resultados son buenos por lo tanto se contentan con ello, esto demuestra que el conformismo es de ellos así mismo el gerente no hace nada por capacitarlos y desarrollar en ellos el demostrar el todo de sí mismo para que el resultado no tan solo sea bueno si no excelente, se evidencio que son pequeños grupitos que se llevan de la mejor manera pero no todos lo cual no ayuda a la además la tecnología con la que cuentan no es muy buena las computadoras están malogradas y no están a disposición del colaborador; de alguna manera perjudica para crecer y así dar otra impresión de surgimiento al gerente.

Desempeño de los colaboradores

El desempeño de los colaboradores es bueno si llegan a lo que se desea así mismo si ayudan a la empresa pero lo que se espera es mas hoy en día se ve que solo se llega a lo que uno prefiere pero no a lo que uno puede dar ya que si son capaces su desempeño seria excelente si mejoraran la comunicación y no trabajaran solo por satisfacer a la organización si no entre ellos ya que son un equipo. Para finalizar se debe de tomar en cuenta estos resultados para el surgimiento de una propuesta que ayude al mejoramiento de un nivel muy alto donde las empresas se olviden se no dar el todo si no llegar más allá.

Anexo 3: Matriz de Consistencia

TEMA	PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	METODO
Influencia de las competencias laborales en el desempeño de los colaboradores de la empresa Regenda H y D inversiones y servicios E.I.R.L. de la ciudad de Piura	Problema General: ¿Cómo influyen las competencias laborales en el desempeño de los colaboradores de la empresa Regenda H y D inversiones y servicios de la ciudad de Piura-2017?	Objetivo general: Determinar la influencia de las competencias laborales en el desempeño de los colaboradores de la empresa Regenda H y D inversiones y servicios de la ciudad de Piura-2017	Hipótesis general: Existe un alto nivel de influencia de las competencias laborales en el desempeño de los colaboradores de la empresa Regenda H y D inversiones y servicios de la ciudad de Piura-2017	Diseño de la investigación: No experimental / Tipo de investigación: correlacional no experimental aplicada, es transversal enfoque mixto Población: colaborador y el gerente de la empresa Regenda H y D Inversiones y servicios E.I.R.L. de la ciudad de Piura. / Muestra: no se considera una muestra porque se realiza un censo teniendo en cuenta todos los colaboradores de la empresa Técnicas: Encuesta, entrevista y observación Instrumentos: cuestionario, Guía de observación y guía de entrevista Método de análisis: En el capítulo II: Método, se presenta el diseño de la investigación, las
	Problemas específicos: -¿Cuál es la influencia entre la comunicación eficaz y el desempeño de los colaboradores de la Empresa Regenda H y D Inversiones y Servicios E.I.R.L. de la ciudad de Piura – 2017? -¿Cuál es el grado de influencia entre el trabajo en equipo y el desempeño de los colaboradores de la Empresa Regenda H y D Inversiones y Servicios E.I.R.L. de la ciudad de Piura – 2017? -¿Cómo la creatividad influye en el desempeño de los colaboradores de la Empresa Regenda H y D Inversiones y	Objetivos específicos: -Determinar la influencia entre la comunicación eficaz y el desempeño de los colaboradores de la Empresa Regenda H y D Inversiones y Servicios E.I.R.L. de la ciudad de Piura – 2017. - Identificar cómo influye el trabajo de equipo en el desempeño de los colaboradores de la Empresa Regenda H y D Inversiones y Servicios E.I.R.L. de la ciudad de Piura – 2017. - Determinar como la creatividad influye en el	Hipótesis Específica: - La comunicación eficaz influye de manera directa en el desempeño de los colaboradores de la Empresa Regenda H y D Inversiones y Servicios E.I.R.L. de la ciudad de Piura – 2017. - Existe una alta influencia entre el trabajo en equipo y el desempeño de los colaboradores de la Empresa Regenda H y D Inversiones y Servicios E.I.R.L. de la ciudad de Piura – 2017. - La creatividad influye de manera significativa en el	

	<p>Servicios E.I.R.L. de la ciudad de Piura – 2017? -¿Cómo la creatividad influye en el desempeño de los colaboradores de la Empresa Regenda H y D Inversiones y Servicios E.I.R.L. de la ciudad de Piura – 2017? -¿Cómo influye la dirección en el desempeño de los colaboradores de la Empresa Regenda H y D Inversiones y servicios E.I.R.L. de la ciudad de Piura – 2017?</p>	<p>desempeño de los colaboradores de la Empresa Regenda H y D Inversiones y Servicios E.I.R.L. de la ciudad de Piura – 2017. Determinar la influencia de la dirección en el desempeño de los colaboradores de la Empresa Regenda H y D Inversiones y Servicios E.I.R.L. de la ciudad de Piura – 2017.</p>	<p>desempeño de los colaboradores de la Empresa Regenda H y D Inversiones y Servicios E.I.R.L. de la ciudad de Piura – 2017. - Existe un alto grado de influencia entre la dirección y desempeño de los colaboradores de la Empresa Regenda H y D Inversiones y Servicios E.I.R.L. de la ciudad de Piura – 2017.</p>	<p>variables y su Operacionalización, la población y la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, los métodos de análisis de datos y finalmente los aspectos éticos.</p>
--	---	--	---	---

Anexo 4: Matriz de Instrumento

						Instrumento: Cuestionario aplicados a los trabajadores de la Empresa Regenda H y D Inversiones y servicios E.I.R.L de la ciudad de Piura		Instrumento: Guia de entrevista aplicados al Gerente de la Empresa Regenda H y D Inversiones y servicios E.I.R.L de la ciudad de Piura		Instrumento :Guia de observación aplicados a los trabajadores de la Empresa Regenda H y D Inversiones y servicios E.I.R.L de la ciudad de Piura	
problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores	Tecnica/instrumento	N° de items	Items	N° de items	Items	N° de items	Items
¿Cómo influyen las competencias laborales en el desempeño de los colaboradores de la Empresa Regenda H y D Inversiones y Servicios E.I.R.L. de la ciudad de Piura – 2017?	Determinar la influencia de las competencias laborales en el desempeño de los colaboradores de la Empresa Regenda H y D Inversiones y Servicios E.I.R.L. de la ciudad de Piura – 2017.	Existe un alto nivel de influencia en las competencias laborales en el desempeño de los colaboradores de la Empresa Regenda H y D Inversiones y Servicios E.I.R.L. de la ciudad de Piura – 2017.	V1: Competencias laborales	COMUNICACION EFICAZ							
				• Gestos corporales	Cuestionario/ guía	1	1.- su desenvolvimiento a través de los gestos corporales que utiliza usted para comunicarse con sus compañeros y/o jefe de área son				
				• Pensamientos a futuro		1	14.-sus ideas y alternativas de constituir su propia empresa que le genere ganancias en un futuro es para usted				
				• Escucha efectiva		1	3.- La comunicación eficaz que existe entre usted y sus compañeros de trabajo es				
				Trabajo en Equipo							
				• Conocimientos		1	.2.- cree que el desempeño logrado por sus compañeros son				

				<ul style="list-style-type: none"> Habilidades 	Cuestionario/ guía	1	6.- que tan habilidad considera a sus compañeros para atender al cliente			2	Trabajan en equipo. Les gusta competir entre ambos para un buen resultado
			<ul style="list-style-type: none"> Actitudes 	1		7.- Durante el tiempo que ha permanecido en la empresa u organización, cómo ve el desenvolvimiento de sus compañeros					

Creatividad											
				<ul style="list-style-type: none"> Imaginación de los trabajadores 	Cuestionario/ guía	1	8.- Su interés en capacitarse, desarrollarse crear ideas a problemas y superarse es de un nivel				
				<ul style="list-style-type: none"> Fluidez de los trabajadores 		1	9.- Como es el clima interno de la empresa				
Dirección											
				<ul style="list-style-type: none"> Conducta del personal 	Cuestionario/ guía	1	11.- el comportamiento de su equipo de trabajo es.				
				<ul style="list-style-type: none"> Rendimiento 		1	10.- El trabajo encomendado por sus compañeros de trabajo es				Son eficaces
Productividad											
				<ul style="list-style-type: none"> La dirección de personas 		1	12.- La selección para ubicarlos de acuerdo a su área de trabajo por su jefe es de un nivel				
				<ul style="list-style-type: none"> La motivación 	Cuestionario/ guía	1	5.- su jefe inmediato los incentiva a tener siempre un nivel de desarrollo en la organización			1	El colaborador se desempeña de la mejor manera.
				<ul style="list-style-type: none"> Incremento en la empresa 		1	15.- El personal de la organización con respecto a sus logros ha aumentado en un nivel			1	Las competencias demostradas van de acuerdo a su labor

Esfuerzo								
					1	2.- La empresa está cumpliendo con los objetivos planteados ¿Por qué?	1	Demuestran sus verdaderas cualidades
			4.-a usted le gusta compartir ideas con su equipo de trabajo lo cual hace que su rendimiento sea.	1	3.- El personal con el que cuenta su empresa es el adecuado para asumir problemas	2	Saben aprovechar su tiempo. Se sienten motivados.	
		1	17.-los principios de la organización suelen aplicarse en un estado de responsabilidad					
Calidad del producto								
					1	4.- ¿Su objetivo es el cliente? ¿En que se basa al buscar el mejor desempeño de sus colaboradores al momento de ofrecer un producto?		
					1	8.-Sus trabajadores siempre se las ingenian para vender un producto y ganar a la oposición		

				<ul style="list-style-type: none"> Valoración de las ventas de los colaboradores 	Cuestionario/ guía			1	5.- Las competencias de los trabajadores concuerdan con sus ventas establecidas		
Aceptación de reglas											
				<ul style="list-style-type: none"> Logro de objetivos de los colaboradores 				1	6.- Se establecen claramente las áreas de responsabilidad y autoridad para llegar a la meta de la empresa		
				<ul style="list-style-type: none"> Valores de los colaboradores 		1	16.- Los valores esenciales, con los que se caracteriza el equipo de trabajo con el que labora es siempre		9.- Cuáles son los valores que más se practican dentro de la empresa		
				<ul style="list-style-type: none"> Medición del comportamiento 	Cuestionario/ guía			1	7.- Qué áreas de la empresa ofrecen mayor potencial para mejorar y así medir a los colaboradores de acuerdo a su desempeño		
Competencias administrativa											
				<ul style="list-style-type: none"> Tecnología de la empresa. 		1	13.- La tecnología con la que cuenta la empresa para el desempeño de ustedes dentro de la organización es:				

				<ul style="list-style-type: none"> Gestión del gerente de la empresa Regenda H Y D. 	Cuestionario/ guía			2	<p>1.- Cuánto tiempo lleva en la empresa con el cargo de Gerente</p> <p>10.- Cómo es la estructura organizacional de la empresa</p>		

Anexo 5: Teorías complementarias relacionadas al tema

a. Aceptación de reglas

Gorriti (2007) Es todo el comportamiento que el colaborador demuestra dentro de la empresa y cómo es que se siente dentro de este. Acepta de manera técnica las reglas propuestas por la organización y es aquí donde se ve la función de los trabajadores porque aceptaran lo que se les ha encomendado para el bien mutuo.

b. Competencias laborales

Según Bueno (2013) Las competencias laborales son el desarrollo de pensamientos, en donde el individuo exprese de una manera lo que siente, aprecia las ideas de los demás desarrolla sus capacidades al máximo, donde el objetivo es llegar a la meta esperada para el crecimiento de la empresa y propia.

c. Comunicación eficaz

Bueno (20013, p.27)

Es el conjunto de elementos, a desarrollar basándose en muchos factores a medida que ocurran acciones. Esto permite que la comunicación se realice, efectivamente de acuerdo a la circunstancia en que se encuentre, la comunicación se puede dar de manera formal (entrevistas, reuniones, cartas, etc.)

d. Creatividad

Bassat (2014) “Es una actitud que dentro la realidad permite hacer una transformación, permitiendo que lo que no existe llegue a existir”. Esto va más allá ya que las ideas fluyen dentro del colaborador permitiéndole crear estrategias de conocimiento dentro de la organización.

e. Calidad del producto

Iso 9000 “Calidad es el grado en el que un conjunto de características cumplen con los requisitos; asimismo es la precepción que un cliente tiene acerca del producto”. Se deduce que para ofrecer un buen producto se tiene que brindar lo mejor hacia el cliente y poder obtener buenos reconocimientos por lo que la empresa brinda.

f. Competencia administrativa

Bontigui (2007) “La manera como se relaciona con los del entorno para poder desarrollar un trabajo”. Permitiéndoles competir con diferentes capacidades de cada individuo y dar a conocer lo que cada uno puede desarrollar de acuerdo a los conocimientos que cada colaborador puede identificarse en sí mismo y trabajar entre todos.

g. Dirección

Pérez (2014) Es la acción y la manera de dirigir; es un rumbo, y la línea sobre la que se mueve un punto como dirección, permitiéndote ir por un objetivo; donde tú te evocas a continuar por una sola dirección en donde se encuentra el trabajador, centrándose en tener los conocimientos adecuados para llegar a la meta.

h. Desempeño de los colaboradores

Bormant (2001) Desempeño de los colaboradores es la manifestación que cada uno; quienes demuestran a través de sus conductas con respecto a las tareas encomendadas lo que realmente estos pueden lograr con toda la inteligencia que tienen dentro de ellos.

i. Esfuerzo

Esfuerzo es la resistencia que ofrece un área unitaria (A) del material del que está hecho un miembro para una carga aplicada externa” Mott (2009, p.16)”.

j. Productividad

Pérez (2012) Es el nivel donde se llega a través de lo que se ha producido, utilizándose diferentes medios con los cuales se ha llegado a lograr tal resultado de productividad en base a varias capacidades de cada individuo”.

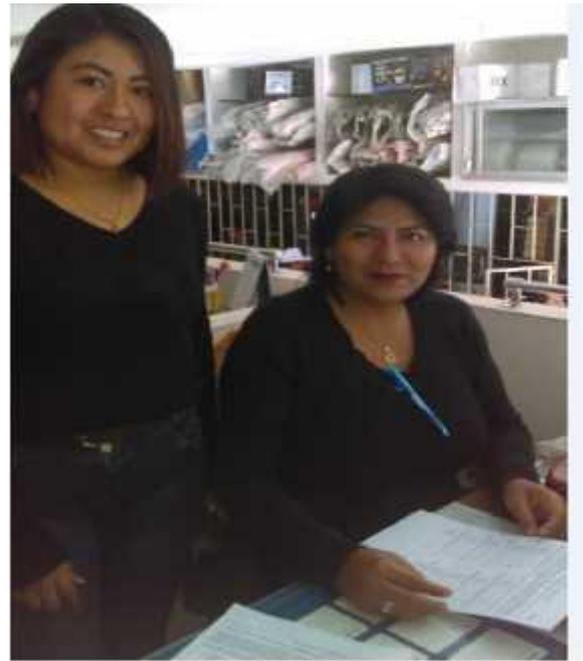
k. Trabajo en equipo

Covey (2000, p.5)

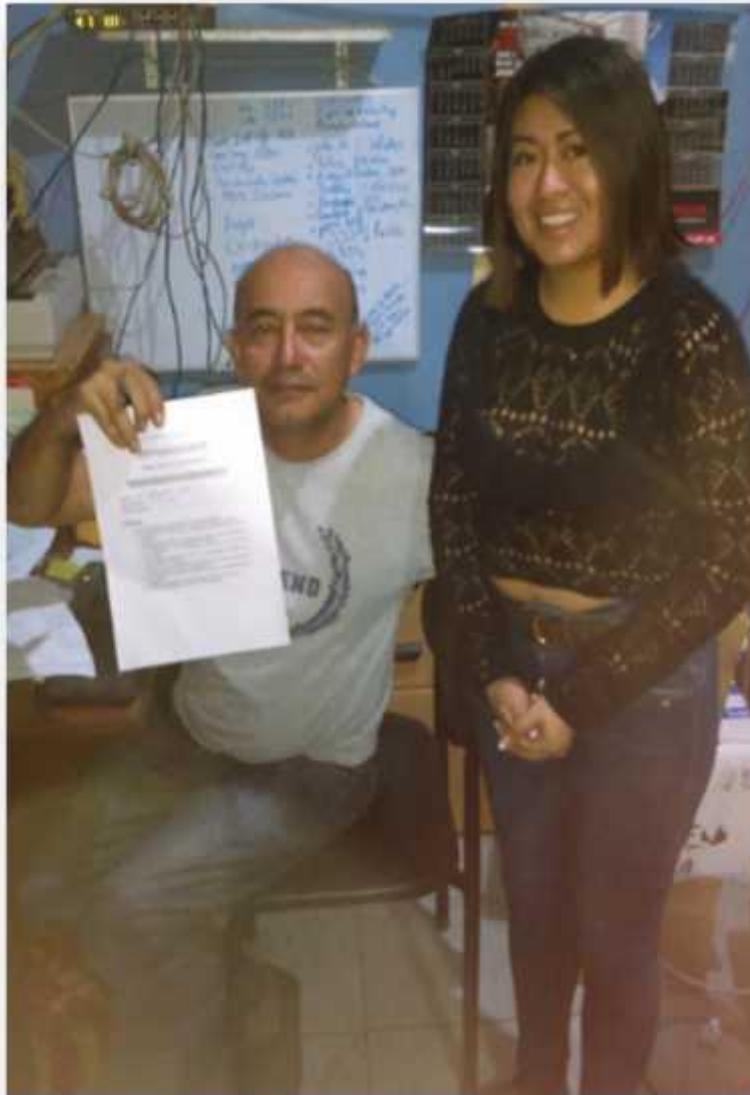
Es una modalidad de articular las actividades laborales de un grupo humano en torno a un conjunto de fines, de metas y de resultados a alcanzar. El trabajo en equipo implica una interdependencia activa entre los integrantes de un grupo que comparten y asumen una misión de trabajo, valoran la interacción, la colaboración y la solidaridad entre los miembros, así como la negociación para llegar a acuerdos y hacer frente a los posibles conflictos.

Anexo 6. Evidencias de la entrevista realizada





Anexo 7: Evidencia del gerente de la empresa



Anexo 8. Acta de aprobación de la tesis

	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

Yo Freddy Wiliam Castillo Palacios docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo filial Piura, revisor de la tesis titulada:

"INFLUENCIA DE LAS COMPETENCIAS LABORALES EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA REGENDA H Y D INVERSIONES Y SERVICIOS E.I.R.L. DE LA CIUDAD DE PIURA - 2017"

Del estudiante **RONDOY GARCIA SHIRLEY YARUMY** constato que la investigación tiene un índice de similitud de 29% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Piura 20 de noviembre del 2019



Dr. Freddy Wiliam Castillo Palacios
DNI: 02842237

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

Anexo 9. Print del turnitin

Fecha de entrega: 20-nov-2019 01:13a.m. (UTC-0500)
 Identificador de la entrega: 1217740305
 Nombre del archivo: RONDOY_GARCIA_YARUMY_SHIRLEY.docx (1.14M)
 Total de palabras: 14251
 Total de caracteres: 72012



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"INFLUENCIA DE LAS COMPETENCIAS LABORALES EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA REGENDA H Y D INVERSIONES Y SERVICIOS E.I.R.L DE LA CIUDAD DE PIURA - 2017"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA

RONDOY GARCÍA, SHIRLEY YARUMY

ASESOR

DR. FREDDY WILLIAM CASTILLO PALACIOS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

PIURA – PERÚ

2017



Tesis

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	10%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	6%
3	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	5%
4	pirhua.udep.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	actividadplaneacionlogistica.blogspot.com Fuente de Internet	<1%

Anexo 10. Formulario de autorización para la Publicación electrónica de la tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"**

**FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA
PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS**

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres:

RONDOY GARCIA SHIRLEY YARUMY

D.N.I. : 73979606

Domicilio : Calle Tumbes N° 143 Sapollica - Piura

Teléfono : Fijo : Móvil 917914067.

E-mail : rondoyyarumy@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias Empresariales

Escuela : Administración

Carrera : Administración

Título : Licenciada en Administración

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado :

Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

RONDOY GARCIA SHIRLEY YARUMY

Título de la tesis:

"Influencia de las competencias laborales en el desempeño de los colaboradores de la empresa Regenda H y D Inversiones y Servicios E.I.R.L. de la ciudad de Piura - 2017"

Año de publicación : 2019



4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha : 20/11/2019

Anexo 11. Autorización de la Versión Final del Trabajo de Investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

RONDOY GARCIA SHIRLEY YARUMY

INFORME TÍTULADO:

"INFLUENCIA DE LAS COMPETENCIAS LABORALES EN EL
DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA REGENDA H
Y D INVERSIONES Y SERVICIOS E.I.R.L. DE LA CIUDAD DE PIURA -
2017"

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACION

SUSTENTADO EN FECHA: 20/07/2018

NOTA O MENCIÓN: Aprobado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
DR. ANDRÉS RODRÍGUEZ DE PERA
Encargado de la Escuela de Administración

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN