

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Trabajo de titulación en la modalidad de proyectos de investigación previo a la obtención del Título de Licenciada de Empresas

TEMA: “Competencias laborales que influyen en la eficiencia en las pymes del cantón Ambato post Covid”

AUTORA: Grace Abigail Landa Landa

TUTOR: Ing. Oswaldo Santiago Verdesoto Velástegui, PhD

AMBATO – ECUADOR

Julio 2022



APROBACIÓN DEL TUTOR

Ing. Oswaldo Santiago Verdesoto Velástegui, PhD.

CERTIFICA:

En mi calidad de tutor del Trabajo de Titulación “**Competencias laborales que influyen en la eficiencia en las pymes del cantón Ambato post COVID**” presentado por la señorita **Grace Abigail Landa Landa** para optar por el título de Licenciada de Empresas, **CERTIFICO**, que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad, suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 6 de julio del 2022

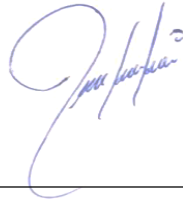


Ing. Oswaldo Santiago Verdesoto Velástegui, PhD.

C.I.: 1802890036

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD


Yo, **Grace Abigail Landa Landa**, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento para la obtención del Título de Licenciada de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.



Grace Abigail Landa Landa
C.I.: 1804380606

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.



**Ing. Mg. Cesar Andrés Guerrero V.,
C.I.: 1803101243**



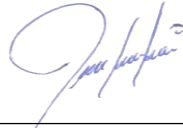
**Ing. Mg. María Dolores Guamán Guevara
C.I.: 1802831691**

Ambato, 6 de julio del 2022

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto, con fines de difusión pública además apruebo la reproducción de este proyecto, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta producción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.



Grace Abigail Landa Landa
C.I.: 1804380606

DEDICATORIA

Me gustaría dedicar esta tesis a mis padres Ángel y Amparito, quienes han sido el pilar fundamental para poder formarme y llegar a la meta.

A mi padre por el apoyo incondicional, por sus consejos, valores y motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien.

A mi madre por el ejemplo de perseverancia y sobre todo su amor, paciencia y valentía de no temer a las adversidades.

A mis hermanos en especial a Daniel que con sus palabras de aliento me han motivado a salir adelante.

A mi amiga de toda la carrera Karina Pérez, quien ha demostrado lealtad, solidaridad y aprecio sincero y el significado de la palabra amistad.

A mis profesores que gracias a sus conocimientos impartidos han logrado formarme profesionalmente.

AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a Dios por bendecirme y haber permitido llegar a la meta, a mis padres quienes han sido el pilar fundamental en mi vida.

A mi tutor Ing. Oswaldo Santiago Verdesoto Velastegui, PhD. por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, experiencia, paciencia y motivación ha logrado en mí que pueda terminar mis estudios con éxito.

A mi profesor de Investigación de Tesis Ing. Arturo Montenegro por su visión, crítica, rectitud en su profesión como docente, por sus consejos que me ayudado a formarme profesionalmente.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida estudiantil a las que me encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

Para ellos: Muchas gracias y que Dios los bendiga.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL TUTOR	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	iii
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO	iv
DERECHOS DE AUTOR	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	xii
RESUMEN EJECUTIVO	xiii
ABSTRACT	xiv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	2
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1. Tema de investigación	2
1.2. Antecedentes Investigativos	2
1.3. Problema de Investigación	4
1.4. Objetivos.....	5
1.4.1. Objetivo General.....	5
1.4.2. Objetivos específicos	5
1.5. Fundamentación teórica de las variables de estudio.....	6
1.5.1. Competencias Laborales	6
1.5.2. Eficiencia empresarial	12
CAPÍTULO II.....	17
METODOLOGÍA.....	17
2.1. Enfoque de la investigación.....	17
2.2. Modalidades de investigación	17
2.2.1. Investigación Bibliográfica	17
2.2.2. Investigación de Campo	17
2.3. Niveles de investigación.....	18
2.3.1. Investigación descriptiva	18

2.4. Población y muestra	18
2.5. Técnica e instrumento de recolección de la información	19
2.5.1. Encuesta	19
2.5.2. Confiabilidad de la encuesta.....	20
CAPÍTULO III	21
RESULTADOS	21
3.1. Análisis y discusión de los resultados	21
3.2. Análisis estadístico	30
CAPÍTULO IV.....	33
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	33
4.1. Conclusiones.....	33
4.1. Recomendaciones	34
Bibliografía.....	35
ANEXOS	39
Anexo 1: Encuesta	39

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Principales definiciones del término competencias laborales	7
Tabla 2. Atributos o dimensiones de las competencias laborales.....	10
Tabla 3. Otros atributos o dimensiones de las competencias laborales.....	11
Tabla 3. Población	18
Tabla 5. Procesamiento de los casos	20
Tabla 6. Estadísticos de fiabilidad.....	20
Tabla 7. Edad.....	21
Tabla 8. Género	22
Tabla 9. Conocimientos.....	23
Tabla 10. Habilidades	24
Tabla 11. Actitudes.....	25
Tabla 12. Experiencia.....	26
Tabla 13. Eficiencia.....	28
Tabla 14. Eficacia.....	29
Tabla 15. Correlaciones	31
Tabla 16. Correlación de Rho de Spearman por variables	32

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Edad.....	21
Gráfico 2. Género	22
Gráfico 3. Conocimientos.....	23
Gráfico 4. Conocimientos.....	24
Gráfico 5. Actitudes.....	25
Gráfico 6. Experiencia.....	27
Gráfico 5. Eficiencia.....	28
Gráfico 8. Eficacia.....	29

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Componentes de las competencias laborales.....	12
Ilustración 2. Componentes de las competencias laborales.....	15

RESUMEN EJECUTIVO

Actualmente, las competencias laborales en el sector empresarial son de vital importancia es necesario para identificar aquellas habilidades que las personas requieren para la gestión, las que deben desarrollarse y las que deben fortalecerse en el tiempo con la intención de lograr una gestión estratégica más eficiente y sostenible. Donde, se analiza el modelo teórico de Tobón (2005) quien propone cuatro dimensiones o atributos de las competencias laborales que son: habilidades, conocimientos, actitudes y experiencia; las mismas que, influyen en la eficiencia de las empresas.

La problemática actual evidencia que, la pandemia ha influido negativamente en la gestión empresarial y en consecuencia en la eficiencia de las mismas. Además, al ser un factor de incertidumbre existe información insuficiente sobre las diferentes acciones para la mejora de la competitividad laboral durante el post-COVID. La interrogante de investigación es: ¿Cómo han influido las competencias laborales en la pandemia de COVID-19 en la eficiencia de las PYMES? Por ello, el objetivo es analizar las competencias laborales que influyen en la eficiencia en las PYMES del cantón Ambato POST COVID.

La metodología del presente estudio se sustenta en una investigación descriptiva, cuantitativa, bibliográfica y de campo, enfocada a las PYMES del estado de Ambato, con una muestra de 141 empresas. Se utilizó una encuesta para recabar información relevante sobre las competencias laborales que son necesarias para elevar la eficiencia. Se utilizarán como estadísticos el Alfa de Cronbach para analizar la fiabilidad del cuestionario y el coeficiente de Spearman para establecer si las variables objeto de estudio se relacionan o asocian entre sí.

Dentro de los resultados, se evidenció que las competencias laborales que influyen en la eficiencia de las PYMES del cantón Ambato durante el post COVID son: actitudes y habilidades, experiencia y conocimientos, y conocimientos y la eficiencia.

PALABRAS CLAVE: INVESTIGACIÓN, COMPETENCIAS LABORALES, EFICIENCIA, PYMES, POST COVID.

ABSTRACT

Currently, labor skills in the business sector are of vital importance, it is necessary to identify those skills that people require for management, those that must be developed and those that must be strengthened over time with the intention of achieving a more efficient strategic management and sustainable. Where, the theoretical model of Tobón (2005) is analyzed, who proposes four dimensions or attributes of labor competencies that are: skills, knowledge, attitudes and experience; the same ones that influence the efficiency of companies.

The current problems show that the pandemic has had a negative influence on business management and consequently on their efficiency. In addition, being a factor of uncertainty, there is insufficient information on the different actions to improve labor competitiveness during the post-COVID period. The research question is: How have job skills influenced the efficiency of SMEs in the COVID-19 pandemic? Therefore, the objective is to analyze the labor skills that influence the efficiency of SMEs in the Ambato POST COVID canton.

The methodology of this study is based on descriptive, quantitative, bibliographic and field research, focused on SMEs in the state of Ambato, with a sample of 141 companies. A survey was used to collect relevant information on the labor skills that are necessary to increase efficiency. Cronbach's Alpha will be used as statistics to analyze the reliability of the questionnaire and Spearman's coefficient to establish whether the variables under study are related or associated with each other.

Among the results, it was shown that the labor competencies that influence the efficiency of SMEs in the Ambato canton during the post-COVID period are: attitudes and skills, experience and knowledge, and knowledge and efficiency.

KEY WORDS: LABOR SKILLS, EFFICIENCY, PYMES, POST COVID.

INTRODUCCIÓN

Las competencias gerenciales se consideran una alternativa que promueve un mayor desempeño en el trabajo y la motivación, en consecuencia, influye en la eficiencia empresarial. Por ello, la importancia de este estudio radica principalmente en el reto después de la pandemia, donde las competencias gerenciales son la clave para superar etapas complicadas y convertirlas en oportunidades.

En este contexto, en el capítulo I se especifica el planteamiento del problema que parte de os antecedentes investigativos, la definición del problema de investigación través de un modelo teórico, los objetivos del presente trabajo y finalmente, la fundamentación teórica, referente a los aspectos más relevantes de las competencias laborales y la eficiencia en las pymes despues de la pandemia por COVID.

En el capítulo II se detalla la metodología del presente estudio, detallándose el enfoque y tipos de investigación, la población y la muestra; así como, las técnicas e instrumento de recopilación de información utilizado, junto con la validación y confiabilidad del mismo.

En el capítulo III, se incluye el análisis y discusión de los resultados, conjuntamente con el análisis estadístico, evidenciándose que si existe una relación entre las variables. Razón por la cual, se analizaron las competencias laborales que influyen en la eficiencia en las PYMES del cantón Ambato POST COVID.

El capítulo IV, se definieron las conclusiones y recomendaciones finales del presente trabajo.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Tema de investigación

“Competencias laborales que influyen en la eficiencia en las pymes del cantón Ambato post COVID”

1.2. Antecedentes Investigativos

Actualmente, la importancia de las competencias laborales en el sector empresarial es necesario para identificar aquellas habilidades que las personas requieren para la gestión, las que deben desarrollarse y las que deben fortalecerse en el tiempo con la intención de lograr una gestión estratégica más eficiente y sostenible. Se establece que estas competencias son una alternativa diferente para promover un mayor desempeño en el trabajo y la motivación, entre otros aspectos (Quispe, 2020). Por ello, la determinación de las competencias más importantes durante el periodo post COVID es esencial para las empresas se establezcan en periodo de recesión económica.

En ese sentido, se evidencia que las competencias se consideran uno de los principales insumos en los procesos de formación que permiten analizar el entorno empresarial que posee grandes avances a nivel de tecnología, se deriva de la globalización, la economía informacional y la desregularización de los mercados para abordar esquemas de cumplimiento, niveles de conocimiento, habilidades, actitudes y experiencias, que permita contar con trabajadores capaces de adaptarse a los nacientes procesos laborales y a los requerimientos de los clientes (Narváez, Monagas, & Erazo, Las competencias laborales en el sector de textiles y confecciones en la provincia Tungurahua, Ecuador, 2019).

Además, responder a los retos empresariales desde la óptica de la formación, con un enfoque de competencias, requiere un aprendizaje significativo orientado a una formación integral (Narváez, Monagas, & Erazo, Las competencias laborales en el sector de textiles y confecciones en la provincia Tungurahua, Ecuador, 2019). Donde el desarrollo de competencias laborales adquiere relevancia pues permite recuperar la humanización del trabajo, ya que se centra en el proceso de crecimiento económico y en el desarrollo social del ser humano, de manera que viabiliza (Alles, 2005).

Se han realizado varias investigaciones sobre las competencias laborales, por ejemplo en Colombia, Gómez y Mendoza (2013) investigaron sobre “El Modelo de Gestión por Competencias laborales para la empresa ACMED S.A.C.”, donde se diseñó un modelo específico para la empresa, con un diseño de metodológico descriptivo, investigación aplicada y cuantitativo, evidenciándose que las competencias laborales se basa en una serie de características que están relacionadas con un desempeño superior en un puesto de trabajo, donde los conocimientos, las habilidades y la experiencia son importantes y necesarios para lograr dicho desempeño.

Para Cayotopa (Cayotopa, 2017), en su investigación realizada en Perú sobre la “Gestión por competencias laborales para el talento humano en la empresa Grupo RTP SAC Chiclayo-2015”, se desarrolló una propuesta para dicha empresa enfocada en las competencias laborales y el rendimiento empresarial; se utilizó en un estudio de tipo exploratorio y descriptivo, con una encuesta como instrumento de recopilación de información. Allí, se encontró que las competencias Cardinales son más requeridas para el mercado actual, destacándose: el compromiso, ética, orientación a los resultados, calidad de trabajo, perseverancia, iniciativa e innovación.

En Ecuador, la autora Paredes (2017) realizó una investigación sobre las “Competencias laborales del personal operativo y el desempeño laboral en el sector hotelero”, se enfocó determinar la incidencia de dichas competencias y proponer un modelo de gestión que se ajuste al logro de los objetivos del sector. Se concluyó que mientras mayor sea el nivel de competencias que posea el personal operativo mejor será su desempeño. Similarmente, para Paredes (2015) en su investigación de las “Competencias laborales y su incidencia en el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa de seguridad privada “Efipervig”, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua”, tuvo por objetivo determinar la incidencia de dichas competencias, para proponer una herramienta que permita un rendimiento óptimo.

Por otro lado, en la investigación de Carranza (2020) sobre “Competencias laborales y su incidencia en el puesto de trabajo de las personas con discapacidad física”, se propuso una alternativa de solución para la mejora del desempeño laboral al afianzar las competencias laborales, gracias a un modelo de estrategias.

De acuerdo a Velásquez (2021) manifiestan que las competencias laborales permiten una óptima satisfacción del cliente, puesto que, el personal al tener los conocimientos, habilidades, actitudes y valores necesarios para el desempeño de sus funciones, brindan un servicio de calidad, donde el cliente se siente seguro y regresa a dicha empresa por el servicio recibido. Es por ello, que la importancia de esta investigación radica en la especificación de aquellas competencias que son necesarias para que las empresas puedan elevar su gestión empresarial y mantener su competitividad a pesar de un periodo difícil por el virus de COVID-19.

Cabe indicar que, esta nueva realidad de COVID-19 también ha modificado el contrato entre las empresas y sus colaboradores, puesto que las actividades empresariales se han llevado a cabo por el internet. De esta forma, el desarrollo profesional de los empleados y la búsqueda, por parte de dichas empresas, de nuevas formas para potenciar al máximo las competencias de su personal, es de vital importancia para la mejora de la eficiencia empresarial. Por consiguiente, este desafío conlleva a que muchas empresas opten por un análisis profundo de sus colaboradores y los apoyen en su formación.

Así, esta investigación se enfocará en las pequeñas y medianas empresas del cantón Ambato, puesto que se ha evidenciado por observación directa una problemática actual; en donde la pandemia ha influido negativamente en la gestión empresarial y en consecuencia en la eficiencia de las mismas. Además, al ser un factor de incertidumbre existe información insuficiente sobre las diferentes acciones para la mejora de la competitividad laboral durante el post-COVID.

1.3. Problema de Investigación

La problemática de este estudio que se evidencia por observación directa es que, los paradigmas obsoletos en relación a las competencias laborales que las personas tenían hace algún tiempo han contribuido a una resistencia al cambio, pues no desean aprender y estar a la vanguardia en las tendencias tanto empresariales como tecnológicas; lo cual, desencadena en un nivel bajo de eficiencia empresarial y en un decremento en las ventas.

En ese sentido, también se muestra que el personal cuenta con competencias laborales insuficientes para adaptarse a los requerimientos de las PYMES del cantón Ambato, y al

tener un limitado presupuesto para capacitaciones, lo cual genera una toma de decisiones empresariales erróneas y en consecuencia se genera un insuficiente desempeño laboral.

Por otro lado, se observa un inadecuado diagnóstico de las necesidades de los clientes, sumando a un desconocimiento de las necesidades de los mismos, se genera un desaprovechamiento de nuevos segmentos de mercado y una insatisfacción en los clientes.

Sumado a ello, el problema se sustenta desde el modelo teórico de Tobón (2005) quien propone cuatro dimensiones o atributos de las competencias laborales que son: habilidades, conocimientos, actitudes y experiencia, mismos que en conjunto permiten una eficiencia empresarial adecuada y el posicionamiento en el mercado actual frente al Covid-19 y sus desafíos o retos. Mismos que se seleccionaron para este estudio y los cuales, no se han profundizado en el contexto ecuatoriano.

Como resultado, la problemática que se desarrolla en esta investigación parte de la interrogante: ¿Cómo han influido las competencias laborales en la pandemia de COVID-19 en la eficiencia de las PYMES?

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Analizar las competencias laborales que influyen en la eficiencia en las PYMES del cantón Ambato POST COVID.

1.4.2. Objetivos específicos

- Fundamentar los elementos teóricos sobre las competencias laborales y la eficiencia en las PYMES.
- Diagnosticar la situación actual de las PYMES del cantón Ambato respecto a las competencias laborales necesarias durante la pandemia y posterior a ella.
- Determinar las competencias laborales que influyen en la eficiencia de las PYMES del cantón Ambato POST COVID.

1.5. Fundamentación teórica de las variables de estudio

1.5.1. Competencias Laborales

Los orígenes de las competencias laborales se remontan a los años 80 que surgen para responder al desafío de optimizar la eficiencia y calidad del sistema productivo y a las demandas concretas del mundo laboral, siendo los países industrializados que fueron los primeros en consolidar los nuevos escenarios formativos. Donde, se incluye un enfoque integral que conecta el mundo del trabajo y la sociedad en general con el de la educación, a partir de las mejoras introducidas en las empresas industriales y de los cambios experimentados en los paradigmas de organización y gestión empresarial (Narváez, Monagas, & Erazo, Las competencias laborales en el sector de textiles y confecciones en la provincia Tungurahua, Ecuador, 2019); (Cable & Bruzón, 2021).

Boyatzis (1982) define las competencias ocupacionales como características básicas que pueden ser un patrón un rasgo o un aspecto de una persona. El autor también señala que estos pueden ser aspectos inconscientes del ser humano y llama a estos rasgos personales habilidades genéricas. Por su parte, Spencer y Spencer (1993) definen el término competencia como una característica básica del individuo. Los autores mencionan que la competencia es una parte bastante profunda y duradera de la personalidad de un individuo y puede predecir el comportamiento en muchas situaciones y tareas laborales. Según estos autores las competencias laborales se pueden definir a partir de cinco tipos básicos de características como son la motivación las características el autoconcepto los conocimientos y las habilidades:

1. Las motivaciones son cosas que una persona piensa o desea constantemente e impulsan el comportamiento hacia ciertas acciones u objetivos.
2. Rasgos: características físicas y respuestas coherentes a situaciones o información como el tiempo de reacción ante un determinado estímulo o la buena vista del piloto.
3. Autoconcepto: Son las actitudes los valores o la autoimagen de una persona como la confianza o las creencias.
4. Conocimiento: Es la información que tiene una persona en varias áreas específicas como el conocimiento que tiene un médico sobre el cuerpo humano. Aquí el autor siguiendo el trabajo anterior de McClelland señala que los puntajes de las pruebas

de conocimiento a menudo no pueden predecir el desempeño laboral porque no miden el conocimiento y las habilidades a medida que se usan en el uso práctico en el trabajo.

5. Habilidad: es la capacidad para realizar un trabajo determinado ya sea física o mentalmente.

De acuerdo a Teller (2010); Peña, Zaldivar y García (2021) presentan las siguientes definiciones por evolución del término y sus principales concepciones:

Tabla 1. Principales definiciones del término competencias laborales

Autor	Año	Definición
Gonzci	1996	Compleja estructura de atributos necesarios para el desempeño en situaciones específicas.
Ducci	1997	Construcción social de aprendizajes significativos y útiles para el desempeño productivo en una situación real de trabajo que se obtiene, no solo a través de la instrucción, sino también y en gran medida mediante el aprendizaje por experiencia en situaciones concretas de trabajo.
Le Boferf	1998	Construcción, a partir de una combinación de recursos (conocimientos, saber hacer, cualidades o aptitudes y recursos del ambiente (relaciones, documentos, informaciones) que son movilizados para lograr un desempeño.
Muñoz de Priego	1998	Son aquellas cualidades personales que permiten predecir el desempeño excelente en un entorno cambiante que exige la multifuncionalidad. La capacidad de aprendizaje, el

		potencial en el sentido amplio, la flexibilidad y capacidad de adaptación son más importantes en este sentido que el conocimiento o la experiencia concreta en el manejo de un determinado lenguaje de programación o una herramienta informática específica
Kochanski	1998	Propone que las competencias son las técnicas, las habilidades, los conocimientos y las características que distinguen a un trabajador destacado, por su rendimiento, sobre un trabajador normal dentro de una misma función o categoría laboral.
Miranda	2003	Comprende las actitudes, los conocimientos y las destrezas que permiten desarrollar exitosamente un conjunto integrado de funciones y tareas de acuerdo a criterios de desempeño considerados idóneos en el medio laboral

Fuente: Teller (2010); Peña, Zaldivar y García (2021)

1.5.1.1. Tipos de Competencias Laborales

Las dimensiones de las competencias laborales de acuerdo a Quispe (2020) son: habilidades y competencias, trabajo en equipo y comunicación interna. Donde se destacan otras como la comunicación y resolución de problemas, que permitan la eficiencia de las empresas.

Para, Escobar (2005) las competencias se dividen en genéricas que son un conjunto o grupo de actividades y específicas, orientadas a funciones o tareas específicas. Además, se añade que las primeras se refieren a aquellos atributos o rasgos distintivos que requiere un trabajador excepcional en un puesto determinado. Estas incluyen conocimientos, habilidades, o actitudes específicas, necesarias para desempeñar una tarea concreta. Las segundas son aquellos comportamientos observables y habituales que posibilitan el éxito

de una persona en su función directiva. Estas, aunque se consideran genéricas, enfatizan que pueden estudiarse de manera conjunta a partir del análisis de la función directiva. Las competencias directivas o genéricas se clasifican a su vez en competencias estratégicas e intratéticas.

Para Franco, Moreno, Pérez, Medina, & Bermúdez (2020) las competencias directivas estratégicas son aquellas necesarias para obtener buenos resultados económicos y entre estas los autores citan: la visión, la resolución de problemas, la gestión de recursos, la orientación al cliente y la red de relaciones efectivas. Mientras que, las competencias directivas intratéticas, son aquellas necesarias para desarrollar a los empleados e incrementar su compromiso y confianza con la empresa, que, según el referido modelo, se trata en esencia de la capacidad ejecutiva y de la capacidad de liderazgo, entre las cuales se mencionan la comunicación, la empatía, la delegación, el coaching y el trabajo en equipo.

De acuerdo a Ochoa (2018) clasifica las competencias de la siguiente manera:

- Competencia técnica
- Competencia metodológica
- Competencia social
- Competencia participativa
- Competencias genéricas
- Competencias específicas
- Competencias básicas

Por otro lado, las competencias laborales más usadas en el ámbito organizacional son las genéricas y las específicas; las competencias genéricas son un conjunto o grupo de actividades y las competencias específicas hacen referencia a funciones y tareas concretas (Viger, Pasquaré, Menichelli, & Tarayre, 2015); (Botero, Arrieta, Mesa, & Álvarez, 2021).

1.5.1.2. Atributos o dimensiones y componentes

De acuerdo a Tobón (2005); Rodríguez (2007); Narváez (2018); Pérez y Soria (2021) las dimensiones o atributos de las competencias laborales son: habilidades, conocimientos, actitudes y experiencia, mismos que en conjunto permiten una eficiencia empresarial adecuada y el posicionamiento en el mercado actual frente al Covid-19 y sus desafíos o retos.

Tabla 2. Atributos o dimensiones de las competencias laborales

Atributos o dimensiones	Definición
Habilidades	La habilidad o destreza es una forma de relacionarse con las cosas, una capacidad que nos permite estar en el mundo para resolver las situaciones que nos plantea. Las habilidades se remiten a conocimientos del sujeto puestos en acción. Un conocimiento se convierte en realidad cuando desciende a los hábitos.
Conocimientos	Conocimiento como conjunto organizado de datos e información destinados a resolver un determinado problema. Así, el saber es el conjunto de conocimientos que producen un pensamiento continuo de recuerdos de los conocimientos adquiridos a lo largo de la vida.
Experiencia	Se refiere a los hechos conscientes en general, más específicamente a la percepción, o al conocimiento real y la familiaridad que producen estos procesos conscientes; se entienden como acontecimiento consciente en el sentido más amplio, experiencia relativa a un sujeto sobre el que se presentan diversos elementos.
Actitudes	La actitud se concibe como la predisposición a actuar antes de ejecutar un comportamiento o conducta, que puede estar influenciado por algún tipo de componente de carácter personal. Tiene que ver con lo afectivo, cognitivo y conductual. Por ejemplo, las actitudes de personas creativas son curiosidad, imaginación, flexibilidad, perseverancia, optimismo,

	enfrentar retos, evitar juzgar, ver obstáculos, tener descontento constructivo, ver problemas como interesantes para solucionar, entre otros.
--	---

Fuente: Rodríguez (2007); Pérez y Soria (2021)

Sin embargo, para Rodríguez (2007); Pérez y Soria (2021) agregan dos dimensiones adicionales de competencias laborales, como son las aptitudes y los valores que indirectamente si intervienen en el desempeño de los colaboradores.

Tabla 3. Otros atributos o dimensiones de las competencias laborales

Aptitudes	La aptitud tiene que ver con la facilidad, ocurrencia, autonomía, intuición, confianza, imaginación, etc., para un determinado tipo de tarea o actividad. Se considera como una disposición innata o potencial natural del individuo. Es materia prima para el desarrollo de habilidades.
Valores	El valor como acto humano, de ejecución consciente y libre en un nivel racional, se concibe como una propiedad de las personas por el solo hecho de existir. Son objeto material de la moral y la ética. Dentro de los valores morales que perfeccionan la calidad del ser humano se tienen, entre otros, respecto, tolerancia, honestidad, lealtad, trabajo en equipo, responsabilidad, comunicación, solidaridad, libertad, paz, inteligencia emocional, adaptabilidad, control personal.

Fuente: Rodríguez (2007); Pérez y Soria (2021)

En referencia a Viger, Pasquaré, Menichelli, & Tarayre (2015) las competencias laborales se componen de varios elementos que permiten un óptimo desempeño de sus funciones dentro de las empresas:

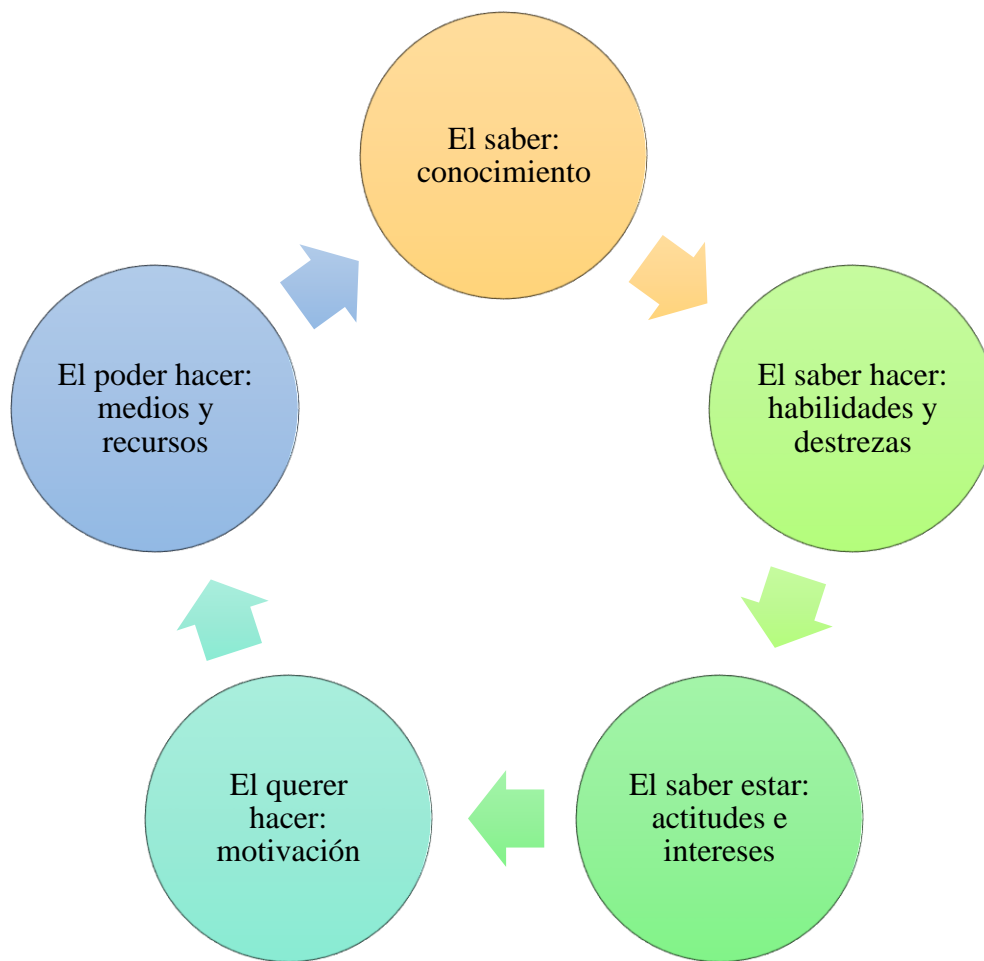


Ilustración 1. Componentes de las competencias laborales

Fuente: Viger, Pasquaré, Menichelli, & Tarayre (2015)

1.5.2. Eficiencia empresarial

De acuerdo a Calvo et al. (2018); Araya (2019) la eficiencia empresarial se enfoca en la utilización óptima de los recursos para lograr un mismo objetivo o a su vez, cuando se consigue más objetivos con dichos recursos o menos de los existentes. Además, uno de los aspectos más importantes es la maximización de las ganancias, respecto a los costos de producción. De esta forma, se garantiza que la eficiencia se desarrolle con normalidad y de manera que hace las cosas bien, con el mínimo esfuerzo y consumo de recursos.

Un empleado con las competencias adecuadas al perfil de puesto es quien propone una estrategia lógica y coherente que facilitará la maximización y optimización de tiempo recursos y decisiones. Al respecto Huse y Bodwitch (2009) señalan que eficiencia significa que las tareas actividades y proyectos se completan utilizando menos recursos y

tiempo es decir eficiencia significa hacer mejor con lo mismo. Mientras que, la eficacia se utiliza para definir el uso de las competencias y habilidades existentes de un empleado para lograr objetivos establecidos en un tiempo muy corto teniendo en cuenta solo el logro de estos objetivos y no el uso de medios y herramientas. Al respecto, Sánchez (2021) señalan que la eficacia incluye realizar una actividad o desarrollar un proyecto; se dice que una persona es efectiva si ha completado la tarea asignada. Por definición la eficiencia tiene que ver con lograr y lograr objetivos independientemente del tiempo o el costo.

Para Mejía (2019) el modelo para la mejora de la eficiencia se apoya en tres conceptos: personas, procesos y clientes, y se logra a partir de:

- Personas y recursos de naturaleza tangible e intangible propio de las diferentes redes de flujos de las organizaciones.
- Personas competentes o con capacidades, es decir con actitudes, aptitudes (conocimientos esenciales), habilidades y experiencias.
- Eliminándose el trabajo entre el cliente y la persona que añade valor y que pertenezca a la organización.
- Actuando con flujos rápidos, efectivos y continuos de actividades que añadan valor al producto o al servicio para el cliente con procesos eficientes, vía análisis de actividades y de valor.
- Organización horizontal, ajustable y flexible, con personas motivadas, comprometidas y con capacidad efectiva de decisión o con poder y liderazgo.

1.5.2.1. Componentes de la eficiencia

En referencia a Amaya (2008) mencionan los siguientes componentes de eficiencia:

- Búsqueda de información: se refiere a la búsqueda de información como la curiosidad por saber más sobre investigaciones teorías problemas intelectuales o personales. Se trata de ir más allá de las preguntas habituales y buscar a fondo la verdad.
- Conciencia organizacional: es la conciencia organizacional es la capacidad de desarrollar empatía organizacional comprender las relaciones de poder y los objetivos organizacionales. Esto implica identificar fácilmente a los tomadores de decisiones como aquellos que influyen en otros.
- Esfuerzo extra: hace referencia a lo más requerido o esperado en el puesto, realizar

cosas que nadie pide para mejorar o aumentar los resultados, evitar problemas o encontrar nuevas oportunidades.

1.5.2.2. Componentes del Desempeño

En referencia a Amaya (2008); mencionan los siguientes componentes de eficiencia:

- Orientado al Desempeño: se considera que hacer el trabajo de la mejor manera posible o exceder los estándares de calidad establecidos es una preocupación. Los estándares pueden ser mejora del desempeño de metas medibles a través de la orientación a resultados y al desempeño de otros como competitividad.
- Pensamiento analítico: se refiere a la capacidad de dar sentido a los escenarios descomponiendo sus implicaciones paso a paso en pequeñas partes. Incluye una revisión sistemática y ordenación de partes de un problema o situación.
- Aprendizaje rápido: engloba la capacidad de dominar rápidamente nuevas tecnologías.

1.5.2.3. Importancia de las competencias laborales en la eficiencia de las empresas

La contribución de Leonard Mertens menciona que se refiere a distinguir los conceptos de calificación y competencia; donde, la competencia engloba sólo a ciertos aspectos del cuerpo de conocimientos y la habilidad es aquella requerida para lograr un cierto resultado en una situación dada, es la capacidad real de lograr una meta o resultado en un entorno dado (Teller, 2010).

En ese sentido, las competencias laborales se refieren a la capacidad de trabajo que todos posee y es diferente, donde el trabajo debe adaptarse a las habilidades y destrezas, pero el logro y el cumplimiento de las metas deben seguir siendo los mismos. Por lo tanto, el desarrollo de la empleabilidad es muy importante para la organización, dado que permite una toma de decisiones objetiva y uniforme, se pueden cuantificar las nuevas necesidades del mercado y el valor añadido de cada persona. También, apoyan en el trabajo de equipo, encontrando metas medibles y medibles que pueden mejorar la productividad y optimizar los resultados (Viger, Pasquaré, Menichelli, & Tarayre, 2015).

Para Gámez y Navío (1999) la transformación de los procesos productivos involucra un trabajo conjunto tanto del personal como de la utilización y manejo de la tecnología, lo

cual permite un nivel adecuado de eficiencia empresarial, gracias a las formas de gestión, organización, capacitación y desarrollo de los colaboradores quienes son aquellos que toman decisiones y son el eje de una empresa y de sus actividades. Por ello, estos autores manifiestan que la relación entre las competencias laborales y la eficiencia radica principalmente en la estimulación del potencial creativo del personal, una adecuada gestión, recurso humano capacitado, uso adecuado de los recursos y conocimientos para el manejo de equipos y tecnología que apoyan en la productividad de la misma, como se muestra en la ilustración 2.



Ilustración 2. Componentes de las competencias laborales

Fuente: Gámez y Navío (1999)

Las habilidades laborales y la productividad son dos factores relacionados, no se pueden separar porque el crecimiento de la empresa depende de personas competentes. La productividad, por lo tanto, el potencial del empleado debe ser utilizado para lograr optimizar de los procesos organizativos y productivos, por lo que los objetivos empresariales se cumplirán optimamente. Entonces, si las personas mejoran, las organizaciones mejoran, esto significa romper con la idea de que un gerente es alguien que cree que el proceso debe hacerse y el colaborador lo debe cumplir (López, 2001)

De allí, hay ciertos factores que influyen en la relación entre las competencias laborales y la productividad (López, 2001):

- Planificación: conocer el número y tipo de personas que inician la empresa y habilidades para cada trabajo.
- Selección: seleccionar a la persona adecuada para el puesto.
- Formación de continuidad: formar a los empleados para que reflexionen sobre los beneficios de la empresa.
- Evaluación: es una medida para evaluar el desempeño de los empleados a través del rendimiento.
- Promoción: motivar a los empleados a desarrollarse profesionalmente en la empresa.
- Control de calidad: se deben implementar medidas de control para corregir los defectos.

Otra ventaja de desarrollar competencias laborales profesionales es que ayuda a que las empresas se enfrenten a los requerimientos del entorno, sean más competitivos, productivos. Por tanto, la misión de la organización es gestionar personas, de acuerdo al talento y las habilidades década uno, creándose una ventaja competitiva sostenible de la empresa (Saavedra, 2015).

El aumento del 100% en la productividad de una organización depende de las habilidades profesionales y estructura de trabajo de los empleados., donde las operaciones, es decir, las definiciones de funciones, procedimientos y procedimientos son fundamentales para aumentar la productividad y alcanzar las metas establecidas (Icart & Mara, 2016).

En conclusión, las habilidades profesionales se han convertido en una ventaja competitiva para la eficiencia empresarial, donde las empresas y los empleados siempre deben seguir contribuyendo a esto con convicción, para implementar el cambio donde el lugar de trabajo apoya la eficiencia y la eficacia (Ochoa, 2018).

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

En la presente investigación constan los métodos de investigación y procedimientos que se utilizaron para la recopilación de información y análisis de la misma, entre estos:

2.1. Enfoque de la investigación

Una investigación cuantitativa según Hernández et al. (2015) se ocupa de factores o variables que pueden medirse o cuantificarse para lograr el objetivo de la teoría explicativa con una medición integral y controlada; luego con estos datos, se puede analizar cada caso para llegar a una teoría general. Por lo tanto, se utilizará este tipo de investigación ya que los resultados que se obtengan de la encuesta serán cuantitativos abordando las competencias laborales de la mano de obra para mejorar la eficiencia de las PYMES de la localidad de Ambato.

2.2. Modalidades de investigación

2.2.1. Investigación Bibliográfica

Según Wood y Smith (2018) es un proceso centrado en encontrar, recuperar, analizar, criticar e interpretar datos secundarios; se refiere a la información recopilada de otros autores en fuentes materiales, impresas, audiovisuales o electrónicas; para generar más contribuciones en un dominio. En este sentido, esta investigación se utilizará para recopilar información relevante sobre las habilidades de la fuerza laboral y su relación con el desempeño empresarial.

2.2.2. Investigación de Campo

Para los autores Ñaupa et al. (2014) especifican que se trata de la recolección de datos obtenidos directamente de los sujetos de estudio o del entorno en el que ocurrieron los hechos; se considera como datos clave donde no se manipulan ni controlan ninguna variable, no se altera ninguna evidencia encontrada. Por lo tanto, se utilizará trapajo de campo ya que la información se recopilará directamente de las PYMES.

2.3. Niveles de investigación

2.3.1. Investigación descriptiva

La investigación descriptiva engloba el registro, análisis e interpretación de un evento un fenómeno, un individuo o un grupo; donde se da forma su estructura o comportamiento; se enfoca en trabajar sobre hechos y su característica fundamental es brindar una correcta interpretación (Hernández, Fernández, & Baptista, 2015). Por lo tanto, este estudio es descriptivo ya que se caracterizará la realidad de las PYMES de la localidad de Ambato para determinar las competencias requeridas de la mano de obra para incrementar su eficiencia.

2.4. Población y muestra

Población

En la referencia de Wood y Smith (2018), se refiere a una colección de individuos con aspectos o propiedades similares entre sí, para fines de investigación, y se puede dividir en dos categorías: población finita o infinita según el conocimiento o desconocimiento del número de personas. En este sentido, para la población de este estudio se consideraron únicamente las PYMES del estado de Ambato con un valor total de 2,302 empresas (ver Tabla 1).

Tabla 4. Población

Tipo de empresa según su tamaño	Número
Microempresa	28,152
Pequeña empresa	1,884
Mediana empresa “A”	241
Mediana empresa “B”	177
Grande empresa	97
Total	30,551

Fuente: (INEC, 2021)

Muestra

De acuerdo a Isern, Gallego y Segura (2006) se considera a una muestra como la reunión de un conjunto de individuos quienes formarán parte de una investigación y deberán tener características representativas de la población; donde, incluirán aspectos de inclusión y exclusión gracias a las técnicas de muestreo adecuadas. Por ello, la muestra de este

proyecto de investigación es de 141 pequeñas y medianas empresas, a las cuales se les aplicará la encuesta.

$$n = \frac{Z^2 PQN}{Z^2 PQ + Ne^2}$$

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza 95% (1.96)

P= Probabilidad favor 50%

Q= Probabilidad en contra de la ocurrencia 50%

N= Población o universo

E= Nivel de error 8%

Fórmula

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 2,302}{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 + 2,320 * (0.08)^2}$$

$$n = 141 \text{ PYMES}$$

2.5. Técnica e instrumento de recolección de la información

2.5.1. Encuesta

Según Wood y Smith (2018) la encuesta es una técnica de metodología de enfoque cuantitativo, que se alinea a conseguir información de primera mano de un grupo de individuos. Así, se utilizará la encuesta para recabar información relevante sobre las competencias laborales que son necesarias para elevar la eficiencia de las PYMES del cantón Ambato.

En este contexto, en el presente proyecto se utilizó una encuesta estructurada o dirigida, con un cuestionario estructurado, que posee 2 preguntas iniciales sobre aspectos sociodemográficos y 26 preguntas relacionadas a las variables, siendo preguntas en escala de Likert, 14 preguntas sobre competencias laborales y 12 preguntas sobre la eficiencia de las PYMES; donde, su recolección se realizó a través de un formulario en Google Drive.

2.5.2. Confiabilidad de la encuesta

Para el autor Hernández, et al. (2015) el Coeficiente Alfa de Cronbach apoya en la evaluación de la consistencia y fiabilidad de un cuestionario; la escala que se utiliza en este coeficiente es de 0 a 1 y su valor mínimo aceptable es 0.7, el cual corresponde a una consistencia buena; siendo lo que se busca con dicho análisis.

En ese sentido, el cuestionario fue validado mediante de la herramienta SPSS, el cual logró los siguientes resultados:

Tabla 5. Procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válido	141	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	141	100,0

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

Fuente: Software SPSS

En la tabla 5, se muestra el análisis de 141 casos de los cuales se consideró el 100% de ellos. Se debe agregar que solo se seleccionó las preguntas con escala de Likert para este análisis, siendo 26 preguntas.

Tabla 6. Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,967	26

Fuente: Software SPSS

En la tabla 6, se muestra el análisis de fiabilidad del cuestionario, con un resultado de 0.967, que equivale a 0.97. Cabe agregar, que la escala es de 0 a 1 y los valores aceptados son desde 0.7 en adelante y se ubica en una escala de excelente; por lo tanto, este cuestionario se considera fiable y apto para su aplicación.

CAPÍTULO III

RESULTADOS

En el siguiente epígrafe se analizaron resultados obtenidos en la recolección de información y el procesamiento de dicha información con herramientas estadísticas para la verificación de hipótesis.

3.1. Análisis y discusión de los resultados

Los análisis e interpretaciones de cada una de las preguntas de la encuesta (ver Anexo 1) se detallan a continuación.

1. Edad (en años)

Tabla 7. Edad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Menos de 25 años	10	7,1%	7,1%	7,1%
De 25 a 35 años	104	73,8%	73,8%	80,9%
De 36 a 40 años	9	6,4%	6,4%	87,2%
De 41 a 45 años	9	6,4%	6,4%	93,6%
De 46 a 50 años	9	6,4%	6,4%	100,0%
Total	141	100,0%	100,0%	

Fuente: herramienta SPSS

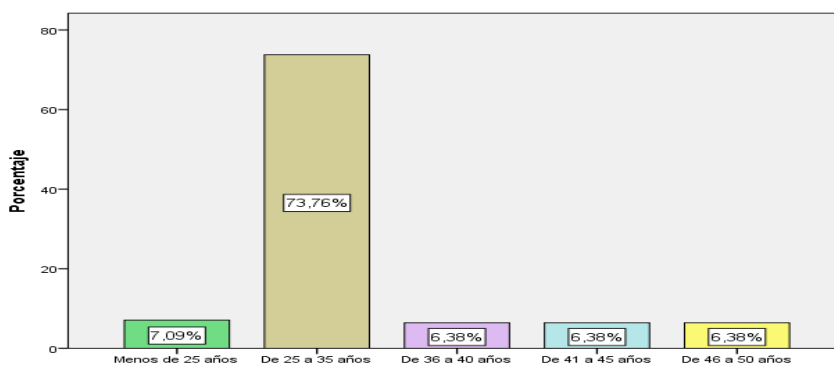


Gráfico 1. Edad

Fuente: herramienta SPSS

Del 100% de las personas encuestadas directivos o gerentes de las PYMES del cantón Ambato, el 73,8% tiene de 25 a 35 años; pero muy de lejos, el 7,1% posee menos de 25 años, un 6,4% de 36 a 40 años, de 41 a 45 años y de 46 a 50 años. Por lo cual, se denota que la mayoría de personas que han emprendido son jóvenes y que necesitan el desarrollo de competencias laborales específicas para mantenerse en un mercado difícil después del COVID-19.

2. Género

Tabla 8. Género

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Masculino	66	46,8%	46,8%	46,8%
Femenino	75	53,2%	53,2%	100,0%
Total	141	100,0%	100,0%	

Fuente: elaboración propia

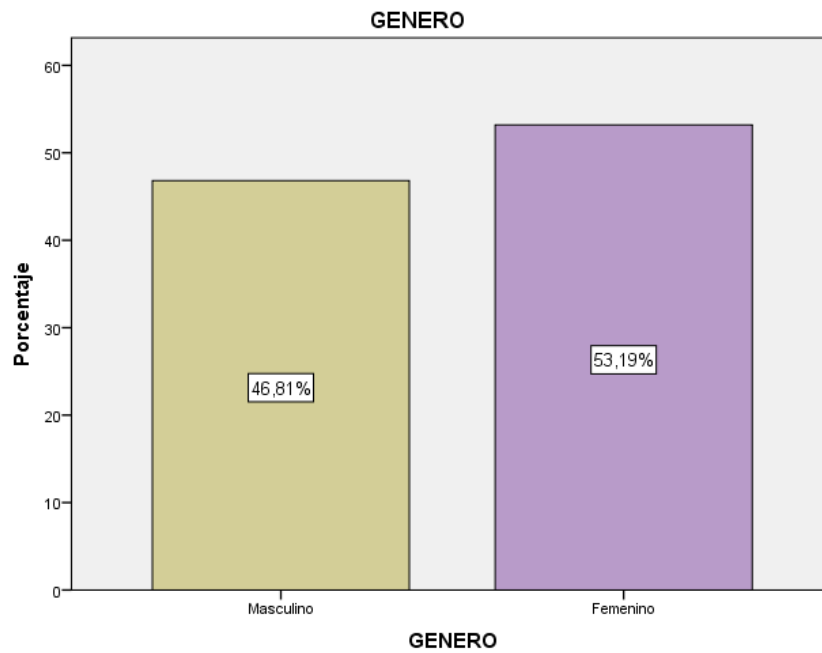


Gráfico 2. Género

Fuente: herramienta SPSS

Del 100% de las personas encuestadas directivos o gerentes de las PYMES del cantón Ambato, el 53.2% son de género femenino y un 46.8% son de género masculino. Por tanto, se denota que la mayoría de personas que desempeñan cargos directivos o gerenciales son mujeres puesto que las actividades económicas generalmente se enfocan en preparación de alimentos, comercialización de prendas de vestir o manufactura de diferentes productos.

COMPETENCIAS LABORALES

Tabla 9. Conocimientos

Ítems	1	2	3	4	5
	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
1. ¿Actualiza sus conocimientos para ampliar su capacidad intelectual y mejorar su productividad y competitividad dentro de su centro de trabajo?	14.2%	6.4%	7.1%	46.1%	26.2%
2. ¿La empresa desarrolla un programa de inducción que indique cuáles son las funciones, unidad de trabajo, objetivos y valores organizacionales del personal?	14.2%	7.1%	6.4%	39%	33.3%
3. ¿La empresa realiza procesos de capacitación para la actualización del personal en temas como tecnologías, conocimientos y funciones?	13.5%	27%	0	46.8%	12.8%
4. ¿Le es sencillo poder aplicar sus habilidades conceptuales (técnicos o profesionales) para el cumplimiento de sus funciones laborales?	21.3%	6.4%	6.4%	46.1%	19.9%

Fuente: elaboración propia

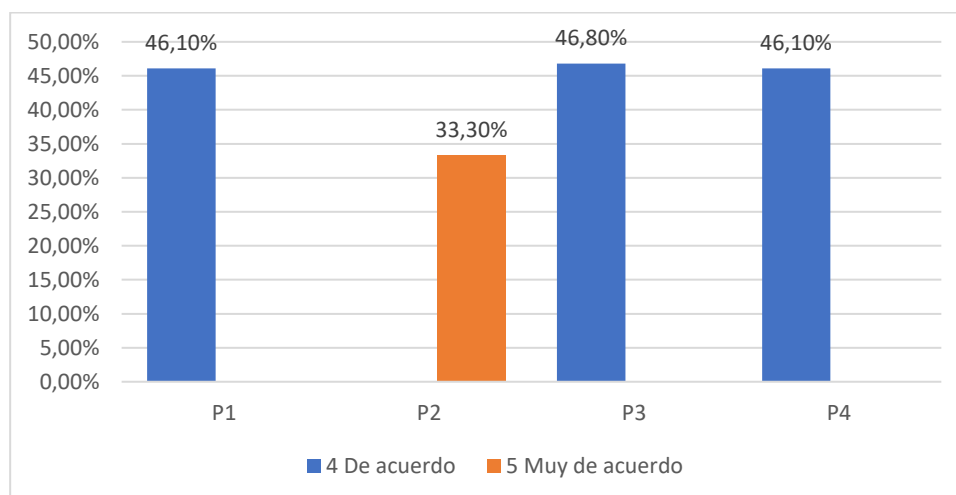


Gráfico 3. Conocimientos

Fuente: herramienta SPSS

Del 100% de las PYMES del cantón Ambato, el 46.80% de las empresas realizan procesos de capacitación para la actualización del personal en temas como tecnologías, conocimientos y funciones. El 46.10% actualiza sus conocimientos para ampliar su capacidad intelectual y mejorar su productividad y competitividad dentro de su centro de trabajo, y aplica sus habilidades conceptuales (técnicos o profesionales) para el cumplimiento de sus funciones laborales.

Además, un 33.3% de las empresas desarrollan un programa de inducción que indique cuáles son las funciones, unidad de trabajo, objetivos y valores organizacionales del personal.

En ese sentido, se denota un nivel adecuado de conocimientos para enfrentarse a las diferentes situaciones laborales, esto se infiere por el nivel de preparación que la mayoría tiene al culminar sus estudios de tercer nivel.

Tabla 10. Habilidades

Ítems	1	2	3	4	5
	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
5. ¿Tiene claro los procedimientos de trabajo y sistemas conocidas como habilidades especializadas, para el cumplimiento de sus funciones laborales?	14.2%	20.6%	13.5%	32.6%	19.1%
6. ¿Le es sencillo adaptarse a un nuevo cargo, funciones o nuevas responsabilidades?	14.2%	27.7%	19.9%	25.5%	12.8%
7. ¿Le es sencillo relacionarse e integrarse de manera social con sus compañeros de área y colaboradores de otros departamentos de la empresa?	13.5%	34.8%	13.5%	19.1%	19.1%

Fuente: elaboración propia

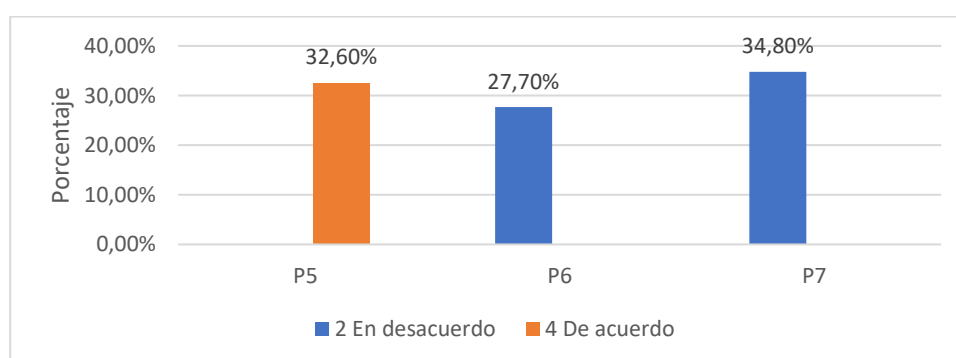


Gráfico 4. Conocimientos

Fuente: herramienta SPSS

Del 100% de las PYMES del cantón Ambato, el 34.80% tiene problemas para relacionarse e integrarse de manera social con sus compañeros de área y colaboradores de otros departamentos de la empresa. Además, un 27.70% se le dificulta adaptarse a un

nuevo cargo, funciones o nuevas responsabilidades. Lo cual evidencia que, las empresas requieren acciones para la mejora del ambiente laboral y la interacción con los compañeros de trabajo, pues no tienen cooperación entre ellos.

No obstante, un 32.60% de las PYMES tiene los procedimientos de trabajo y sistemas conocidas como habilidades especializadas, para el cumplimiento de sus funciones laborales. Lo cual, muestra que referente a los procedimientos internos y administrativos, las empresas sí tienen una estructura definida pero que debe socializarse con todos los colaboradores.

Tabla 11. Actitudes

Ítems	1	2	3	4	5
	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
8. ¿Tiene la disposición de aportar y trabajar en equipo para lograr objetivos ya sean comunes o no?	7.1%	21.3%	13.5%	39%	19.1%
9. ¿Tiene la intención e iniciativa de buscar y conseguir información fiable para dar respuestas inmediatas a posibles problemas?	14.2%	19.9%	0	59.6%	6.4%
10. ¿Optimiza todos los recursos posibles manteniendo su conciencia organizacional para cumplir con los objetivos sin generar pérdidas a la empresa?	14.2%	7.1%	6.4%	66%	6.4%

Fuente: elaboración propia

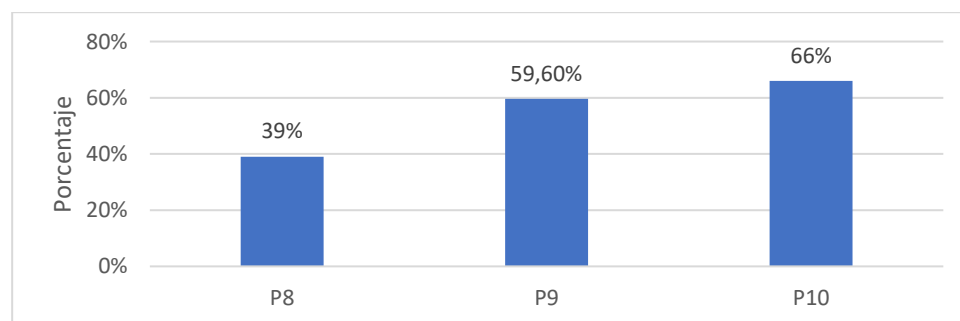


Gráfico 5. Actitudes

Fuente: herramienta SPSS

Del 100% de las PYMES del cantón Ambato, el 66% optimiza todos los recursos posibles manteniendo su conciencia organizacional para cumplir con los objetivos sin generar pérdidas a la empresa. Además, un 59.60% Tiene la intención e iniciativa de

buscar y conseguir información fiable para dar respuestas inmediatas a posibles problemas y un 39% tienen la disposición de aportar y trabajar en equipo para lograr objetivos ya sean comunes o no.

En consecuencia, las PYMES tienen un nivel adecuado de sus actitudes, puesto que poseen un trabajo en equipo para la resolución de problemas, pero cuando se trata de cooperación innata es necesario reforzarla. A su vez, se denota que poseen iniciativa para resolver problemas que surgen en el trabajo, pero se requiere consolidar dicha actitud para garantizar la participación de todos y cada uno de los colaboradores.

Tabla 12. Experiencia

Ítems	1	2	3	4	5
	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
11. ¿La experiencia juega un papel importante para quedarse en un puesto laboral?	27.7%	12.8%	19.9%	20.6%	19.1%
12. ¿La experiencia que posee actualmente le permite desempeñar eficientemente sus funciones laborales?	7.1%	7.1%	26.2%	33.3%	26.2%
13. ¿La empresa le brinda a usted y a sus compañeros de trabajo reconocimientos e incentivos casuales por el cumplimiento de tareas y objetivos?	40.4%	12.8%	14.2%	26.2%	6.4%
14. ¿Las condiciones de trabajo le permiten generar un nivel de satisfacción óptimo?	20.6%	6.4%	20.6%	39%	13.5%

Fuente: elaboración propia

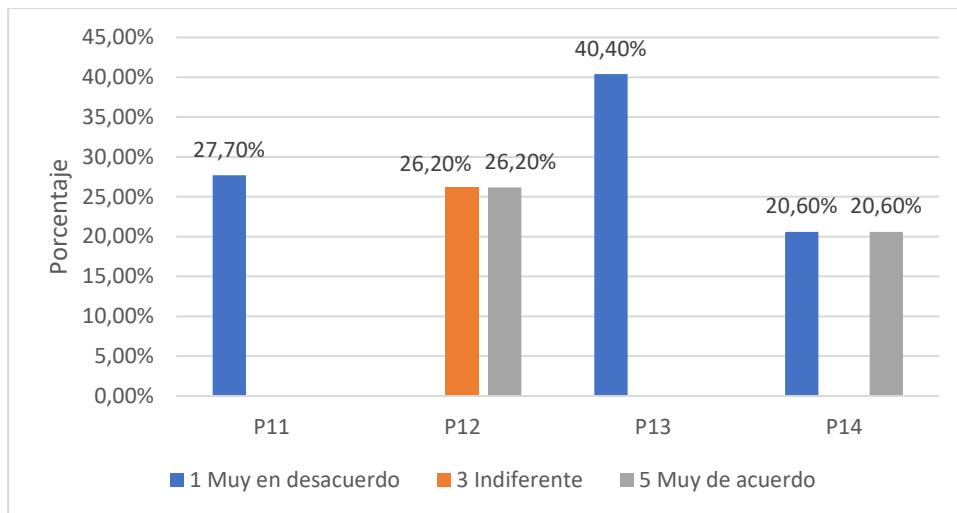


Gráfico 6. Experiencia
Fuente: herramienta SPSS

Del 100% de las PYMES del cantón Ambato, el 40.40% de las empresas no brindan reconocimientos e incentivos casuales por el cumplimiento de tareas y objetivos, lo cual es esencial para garantizar una motivación en los colaboradores. Además, un 27.7% las empresas mencionan que la experiencia no juega un papel importante para quedarse en un puesto laboral, pero un 26.2% manifiesta que la experiencia que posee actualmente le permite desempeñar eficientemente sus funciones y otro 26.2% señala que las condiciones de trabajo le permiten generar un nivel de satisfacción óptimo.

Por consiguiente, las PYMES deben utilizar incentivos o reconocimientos para motivar a su personal, promoviéndose el sentido de pertenencia a las empresas. Además, es necesario que se promuevan acciones para afianzar la experiencia de los colaboradores.

Tabla 13. Eficiencia

Ítems	1	2	3	4	5
	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
15. Se logran los resultados de acuerdo a lo planificado	14.2%	20.6%	6.4%	32.6%	26.2%
16. Considera que se cumplen las metas oportunamente en el área de trabajo	7.1%	7.1%	19.9%	39.7%	26.2%
17. Se ejecutan las actividades en el tiempo previsto y respetando las fechas	7.1%	13.5%	0	66%	13.5%
18. Los trabajadores utilizan adecuadamente los recursos asignados	7.1%	13.5%	6.4%	46.1%	27%
19. Hay un uso y control adecuado de recursos que debe realizarse en cada actividad	14.2%	0	27%	39%	19.9%
20. Los recursos de la institución permiten el cumplimiento de los objetivos institucionales.	14.2%	7.1%	13.5%	52.5%	12.8%

Fuente: elaboración propia

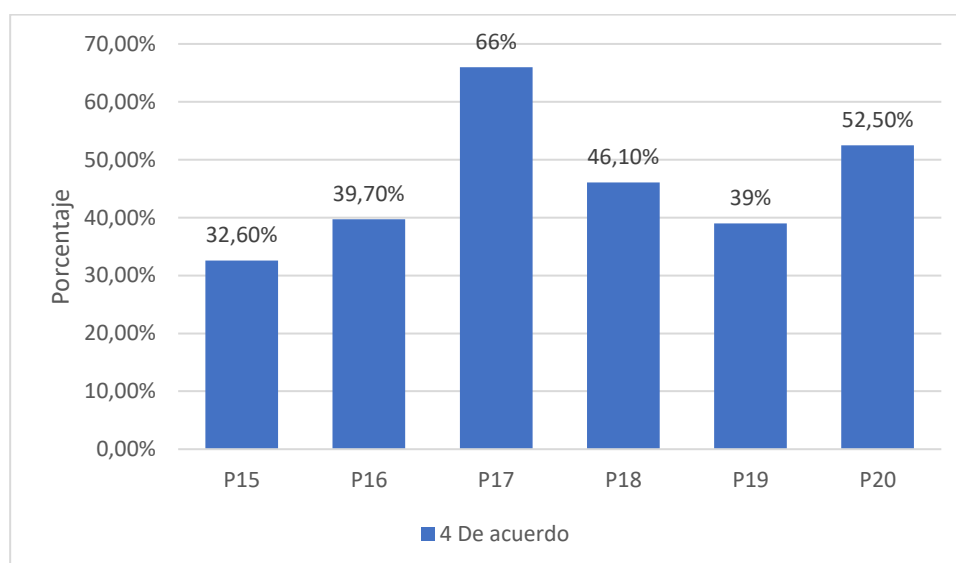


Gráfico 7. Eficiencia

Fuente: herramienta SPSS

Del 100% de las PYMES del cantón Ambato, el 66% ejecutan las actividades en el tiempo previsto y respetando las fechas, un 52,5% de los recursos de la institución permiten el cumplimiento de los objetivos institucionales, un 46.1% de los trabajadores utilizan adecuadamente los recursos asignados, un 39.7% considera que se cumplen las metas oportunamente en el área de trabajo, un 39% manifiesta que hay un uso y control

adecuado de recursos que debe realizarse en cada actividad y solo un 32.6% logran los resultados de acuerdo a lo planificado.

Entonces, las PYMES evidencian porcentajes positivos de la eficiencia en cada una de las empresas, pero es necesario que se fortalezcan tanto el uso y control del manejo de los recursos, como la definición de los objetivos de estas.

Tabla 14. Eficacia

Ítems	1	2	3	4	5
	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
21. Considera que existe responsabilidad, en las funciones que desempeñan sus compañeros de trabajo	7.1%	13.5%	13.5%	39.7%	26.2%
22. Considera que los demás trabajadores, cumplen sus funciones adecuadamente	7.1%	6.4%	27%	39.7%	19.9%
23. Se responde de acuerdo a los planes de corto y largo plazo	7.1%	0	20.6%	44.7%	27.7%
24. Existe predisposición para el logro de los propósitos que persigue la Empresa	20.6%	0	6.4%	53.2%	19.9%
25. Hay participación de los trabajadores para el logro de los proyectos asignados	7.1%	19.1%	13.5%	53.9%	6.4%
26. Considera que los trabajadores se enfatizan en el cumplimiento de objetivos	7.1%	14.2%	19.9%	46.1%	12.8%

Fuente: elaboración propia

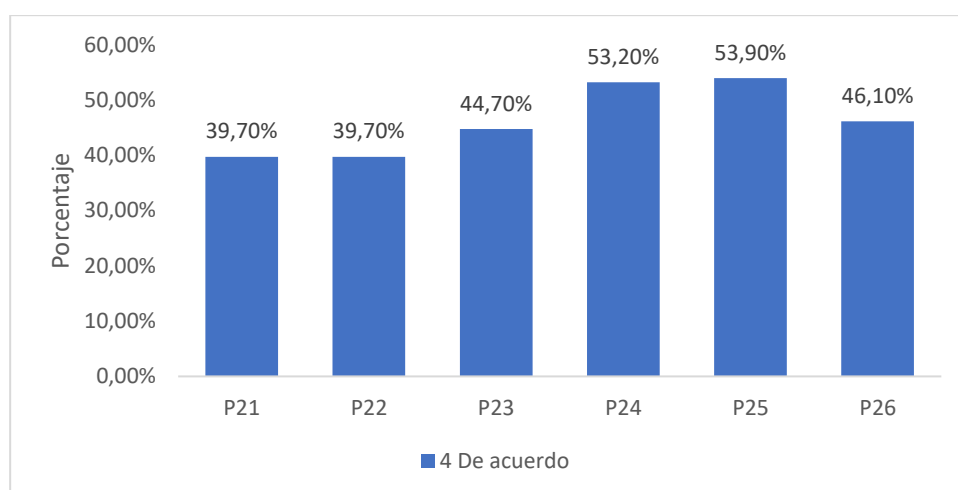


Gráfico 8. Eficacia

Fuente: herramienta SPSS

Del 100% de las PYMES del cantón Ambato, el 53.9% menciona que hay participación de los trabajadores para el logro de los proyectos asignados, un 53.2% manifiesta que existe predisposición para el logro de los propósitos que persigue la empresa, un 46.1% considera que los trabajadores se enfatizan en el cumplimiento de objetivos, un 44.7% señala que responden de acuerdo a los planes de corto y largo plazo, y un 39.7% considera que existe responsabilidad, en las funciones que desempeñan sus compañeros de trabajo y los demás trabajadores, cumplen sus funciones adecuadamente.

Por ello, las PYMES muestran niveles aceptables de eficacia, pero es necesario que se socialicen los objetivos para que todos y cada uno de los colaboradores puedan ejecutar sus actividades orientadas a los mismos.

3.2. Análisis estadístico

La correlación de las hipótesis planteadas en esta investigación fue analizada con el coeficiente de Spearman, el cual, es un análisis no paramétrico, que considera solo las preguntas con escala de Likert para establecer si las variables objeto de estudio se relacionan o asocian entre sí (Hernández, et al., 2015). Es por ello que, se utiliza este coeficiente con la finalidad de analizar las competencias laborales que influyen en la eficiencia en las PYMES del cantón Ambato POST COVID.

En ese sentido, en la tabla 15, dentro de los atributos o dimensiones de las competencias laborales de mayor relación son las actitudes y las habilidades (0.921), puesto que, la predisposición de los colaboradores en las empresas es clave para generar un comportamiento de cooperación, creatividad y perseverancia, influyendo en el desarrollo de habilidades o destrezas que permita la resolución de diferentes situaciones en el trabajo.

Por otro lado, la experiencia y los conocimientos (0.886), son relevantes en el desarrollo de sus actividades laborales, puesto que, los hechos que han adquirido con el paso del tiempo les permiten a los colaboradores desenvolver con mayor eficiencia en sus actividades, al conocer cómo actuar frente a una situación en particular.

En consecuencia, los conocimientos y la eficiencia (0.859) son dimensiones o atributos importantes para la ejecución diaria de las tareas laborales, al necesitarse conocimientos

específicos para que pueden desempeñarse óptimamente y se logre una estrategia lógica y coherente que facilitará la maximización y optimización de tiempo recursos y decisiones.

Tabla 15. Correlaciones

			CONOCI- MIENTOS	HABILI- DADES	ACTITU- DES	EXPE- RIENCIA	EFI- CIENCIA	EFICA- CIA
Rho de Spearman	CONOCI- MIENTOS	Coeficiente de correlación	1,000	,727**	,717**	,886**	,859**	,599**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000	,000	,000
		N	141	141	141	141	141	141
	HABILIDA- -DES	Coeficiente de correlación	,727**	1,000	,921**	,370**	,732**	,793
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000	,000	,272
		N	141	141	141	141	141	141
	ACTITU- DES	Coeficiente de correlación	,717**	,921**	1,000	,432**	,514**	,765**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000	,000	,001
		N	141	141	141	141	141	141
	EXPE- RIENCIA	Coeficiente de correlación	,886**	,370**	,432**	1,000	,785**	,409**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.	,000	,000
		N	141	141	141	141	141	141
	EFICIEN- CIA	Coeficiente de correlación	,859**	,732**	,514**	,785**	1,000	,705**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	.	,000
		N	141	141	141	141	141	141
	EFICA- CIA	Coeficiente de correlación	,599**	,793	,765**	,409**	,705**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,272	,001	,000	,000	.
		N	141	141	141	141	141	141

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

Fuente: herramienta SPSS

Para Hernández et al. (2014) el coeficiente de correlación de Spearman analiza el nivel de dependencia, influencia o relación entre las variables de investigación, que en este caso son: las competencias laborales y la eficiencia en las PYMES. Por ello, se analiza la significancia bilateral o valor de p que reconoce dos situaciones: Si $p < 0.05$ se rechaza H_0 o bien Si $p \geq 0.05$ se acepta H_0 .

De esta forma, las hipótesis de este proyecto de investigación son las siguientes:

- **H₀**= Las competencias laborales no influyen en la eficiencia en las PYMES del cantón Ambato POST COVID.

- **H1=** Las competencias laborales influyen en la eficiencia en las PYMES del cantón Ambato POST COVID.

Tabla 16. Correlación de Rho de Spearman por variables

			COMPETEN- CIAS LABORALES	EFICIEN- CIA PYMES
Rho de Spearman	COMPETEN- CIAS LABORALES	Coeficiente de correlación	1,000	,844**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	141	141
	EFICIENCIA PYMES	Coeficiente de correlación	,844**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	141	141
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Fuente: herramienta SPSS

Como se observa en la tabla 16, las dos variables de estudio tienen un resultado de 0.844 a una significancia bilateral de 0.000; evidenciándose que sí tiene incidencia la una en la otra. En ese sentido, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa: Las competencias laborales influyen en la eficiencia en las PYMES del cantón Ambato POST COVID.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

- El análisis de las competencias laborales de esta investigación permitió establecer que existe una influencia en la eficiencia en las PYMES del cantón Ambato POST COVID. Por lo cual, se denota la importancia del desarrollo de cada una de las competencias laborales, puesto que se requieren que los colaboradores y el personal directivo afronten situaciones desafiantes para mantenerse en el mercado.
- La fundamentación de los elementos teóricos sobre las competencias laborales, permitió establecer los tipos de competencias y las dimensiones que intervienen en esta variable, considerándose: los conocimientos, habilidades, actitudes y experiencia. Las cuales influyen en la eficiencia del desempeño laboral que apoya en la estimulación del potencial creativo del personal, una adecuada gestión, recurso humano capacitado, uso adecuado de los recursos y conocimientos para el manejo de equipos y tecnología que apoyan en la productividad de la empresa.
- El diagnóstico de la situación actual de las PYMES del cantón Ambato respecto a las competencias laborales necesarias durante la pandemia y posterior a ella, mostró que poseen niveles adecuados de conocimientos para enfrentarse a las diferentes situaciones laborales, esto se infiere por el nivel de preparación que la mayoría tiene al culminar sus estudios de tercer nivel. Además, si utilizan los procedimientos internos y administrativos, las empresas sí tienen una estructura definida pero que debe socializarse con todos los colaboradores. A su vez, se denota que poseen iniciativa para resolver problemas que surgen en el trabajo, pero no poseen incentivos ni reconocimientos para motivar al personal, lo cual denota porcentajes positivos de la eficiencia y eficacia.
- Las competencias laborales que influyen en la eficiencia de las PYMES del cantón Ambato durante el post COVID son: actitudes y habilidades, experiencia y conocimientos, y conocimientos y la eficiencia. Donde, gracias a la verificación de hipótesis se comprobó que las competencias laborales influyen en la eficiencia en las PYMES del cantón Ambato en un valor de 0.844 de correlación.

4.1. Recomendaciones

- Las competencias laborales deben ser una prioridad en las PYMES del cantón Ambato, para garantizar la toma de decisiones óptima en las situaciones diarias. Por ello, se deben establecer acciones para desarrollarlas y consolidarlas en cada una de las empresas, sobre todo en tiempos post COVID.
- Se debe promover la evaluación de las competencias laborales dentro de las PYMES del cantón Ambato, con la finalidad de conocer cómo están desempeñándose los colaboradores en diferentes actividades diarias. De esta forma, se pueden establecer acciones de mejora como futuras capacitaciones para fortalecer los conocimientos, desarrollar las habilidades y actitudes y fortalecer el ambiente laboral.
- Las PYMES del cantón Ambato deben ejecutar planes de capacitación frecuente, se deben establecer acciones para afianzar las actitudes positivas y para garantizar la participación de todos y cada uno de los colaboradores. A su vez, es necesario que se promuevan acciones para afianzar la experiencia de los colaboradores.
- Se recomienda que las PYMES del cantón Ambato durante el post COVID deben establecer acciones de mejora para el desarrollo de las actitudes, habilidades, experiencia, conocimientos y eficiencia de las mismas. Una de las alternativas es definir claramente los objetivos de cada departamento y los plazos de ejecución, motivar al personal para que se integren y laboren equipo.

Bibliografía

- Alles, M. (2005). *Desarrollo de talento humano basado en competencias*. Granica S.A.: Buenos Aires.
- Amaya, M. (2008). *Administración de salarios e incentivos* (Segunda ed.). Colombia: Escuela.
- Araya, M. (2019). Eficiencia competitiva de los cantones en Costa Rica: análisis del índice de competitividad cantonal basado en modelos frontera no-paramétricos. *Tec Empresarial*, 3(3), 45-56.
- Botero, M., Arrieta, P., Mesa, S., & Álvarez, D. (2021). Análisis de competencias laborales en estudiantes y profesionales de mercadeo. *Revista CIES*, 12(1), 33-54.
- Boyatzis, R. (1982). *The competent manager*. Nueva York: John Wiley & Sons.
- Cable, M., & Bruzón, M. (2021). Propuesta de acciones para fortalecer el sistema de evaluación del desempeño de los cuadros del primer nivel de dirección, basado en competencias laborales, en la empresa de cigarros "Lázaro Peña de Holguín. *10ma Conferencia Científica Internacional* (pp. 14-24). Cuba: Universidad de Holguín.
- Calvo, J., Pelegrín, A., & Saturnina, M. (2018). Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector público. *Retos de la Dirección*, 12(1), 96-118.
- Carranza, S. (2020). Competencias laborales y funciones en el puesto de trabajo de las personas con discapacidad física. *Tesis de Trabajo Social*. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Cayotopa, A. (2017). Gestión por competencias para el talento humano en la empresa Grupo RTP SAC Chiclayo – 2015. *Tesis de Gestión por Competencias para el Talento Humano en la empresa Grupo RTP SAC CHICLAYO- 2015*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Escobar, M. (2005). Las competencias laborales: ¿La estrategia laboral para la competitividad de las organizaciones? *Estudios Gerenciales*, 21(96).
- Franco, J., Moreno, E., Pérez, E., Medina, M., & Bermúdez, E. (2020). Competencias de cultura colaborativa y liderazgo en estudiantes agropecuarios de primer ciclo de carrera universitaria. *Sinergias Educativas*, 5(1), 156-173.

- Gámez, J. T., & Navío, A. (1999). El desarrollo y la gestión de competencias profesionales: una mirada desde la formación. *Revista Iberoamericana de Educación*, 15.
- Gómez, C., & Mendoza, L. (2013). El Modelo de Gestión por Competencias para la empresa ACMED S.A.C. *Tesis de Administración de Empresas*. Universidad de Cartagena.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5a ed ed.). México, D.F: McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2015). *Metodología de la Investigación* (Sexta edición ed.). México: McGraw-Hill.
- Huse, E., & Bodwitch, J. (2009). *El comportamiento humano en la organización*. España: Ediciones Deusto SA.
- Icart, I. B., & Mara, L. C. (2016). El discurso por competencias: Una propuesta de clarificación conceptual. *Intangible Capital*, 29.
- INEC. (2021). *Directorio de empresas 2019*. Retrieved from <http://redatam.inec.gob.ec/>
- Isern, T. I., Gallego, C. F., & Segura, A. P. (2006). *Elaboracion y presentacion de un proyecto de investigacion y una tesina*. Barcelona: Publicacions Edicions De La Universitat De Barcelona.
- Martínez, J. I., Palacios, G. E., & Juárez, L. G. (2020). análisis de validez de constructo del instrumento: “Enfoque Directivo en la Gestión para Resultados en la Sociedad del Conocimiento”. *Retos Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 10(19), 153-165.
- Mejía, N. (2019). Gerencia financiera como factor de rentabilidad en organizaciones empresariales. *Global Netgotium*, 2(1), 67-89.
- Narváez, I. (2018). Las competencias laborales en el sector de textiles y confecciones en la provincia de Tungurahua, Ecuador. *Revista Killkana Sociales*, 2(3), 129-134.
- Narváez, I., Monagas, M., & Erazo, J. (2019). Las competencias laborales en el sector de textiles y confecciones en la provincia Tungurahua, Ecuador. *Cofin Habana*, 1-12.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagomez, A. (2014). *Metodologia de la investigacion; Cuantitativa - Cualitativa y Redaccion de la Tesis*. Bogota: Ediciones de la U.

- Ochoa, D. (2018). El desarrollo de competencias laborales: una estrategia clave para el crecimiento de la productividad en la organización. Colombia: Universidad Militar Nueva Granada.
- Paredes, A. (2017). Competencias del personal operativo y el desempeño laboral en el sector hotelero. *Tesis de Maestría en Gestión de Talento Humano*. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Paredes, K. (2015). Competencias laborales y su incidencia en el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa de seguridad privada “Efipervig”, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua. *Tesis de Psicología Industrial*. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Peña, E., Zaldivar, L., & García, R. (2021). Procedimiento para la gestión por competencias laborales en la sucursal Transtur Las Tunas: Procedimeinto para la gestión por competencias laborales. *Didáctica y Educación*, 12(6), 205-218.
- Pérez, D., & Soria, L. (2021). Liderazgo transaccional y competencias laborales en docentes del nivel primaria de Ucayali. *SENDAS*, 2(2), 23 - 38.
- Quispe, A. (2020). Management by labor competencies in the District Municipality of Santa Lucía, Lucanas -Ayacucho, 2019. *Journal of Global Management Sciences*, 3(2), 17-23. doi:<https://doi.org/10.32829/gms.v3i2.176>
- Rodríguez, H. (2007). *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, XV, 145-165.
- Saavedra, M. J. (2015). *La importancia de la formación y desarrollo por competencias en las organizaciones en el mundo actual*. Bogotá: Colombia.
- Sánchez, C. (2021). Adecuación de los modelos de evaluación en recursos humanos. *Revista de Psicología*, 25, 71-81.
- Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at work*. Nueva York: John Wiley & Sons.
- Teller, J. Q. (2010). Competencias laborales: Aproximación al estado del arte y su concepto. *Revista de la Facultad de Ciencias de la salud, Universidad del Magdalena*, 8.
- Tobón, S. (2005). *Formación basada en competencias: pensamiento complejo, diseño curricular y didáctica*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Tuapanta, J., Duque, M., & Mena, Á. (2017). Alfa de Cronbach para validar un cuestionario de uso de TIC en docentes universitarios. *Mkt Descubre*(10), 37-48.

- Velásquez, L. (2021). Competencias laborales del personal y su influencia en la satisfacción de los padres de familia en una institución educativa privada de Lima Metropolitana. *Desde el Sur*, 13(1), e0010.
- Viger, H. P., Pasquaré, C. G., Menichelli, F. M., & Tarayre, C. (2015). *Gestión Humana en las Organizaciones - Competencias en desarrollo*. Tarragona, España: Alfaomega.
- Wood, P., & Smith, J. (2018). *Investigar en educación, Conceptos básicos y metodología para desarrollar proyectos de investigación*. Madrid: Narcea S.A. .

ANEXOS

Anexo 1: Encuesta



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Tema: “Competencias laborales que influyen en la eficiencia en las pymes del cantón Ambato post COVID”

Objetivo: Diagnosticar la situación actual de las PYMES del cantón Ambato respecto a las competencias laborales necesarias durante la pandemia y posterior a ella.

Instructivo:

- Marque con una X la respuesta que esté más próxima a su realidad.
- Sus respuestas serán tratadas de forma anónima

Información General

3. Edad (en años)

Menos de 25 años		
De 25 a 35 años		
De 36 a 40 años		
De 41 a 45 años		
De 46 a 50 años		
Más de 50 años		

4. Género

Masculino	
Femenino	

De los siguientes ítems, señale su criterio de acuerdo a la siguiente escala:

Ítems	1	2	3	4	5
	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
COMPETENCIAS LABORALES					
Conocimientos					
1. ¿Actualiza sus conocimientos para ampliar su capacidad intelectual y mejorar su productividad y competitividad dentro de su centro de trabajo?					
2. ¿La empresa desarrolla un programa de inducción que indique cuáles son las funciones, unidad de trabajo, objetivos y valores organizacionales del personal?					
3. ¿La empresa realiza procesos de capacitación para la actualización del					

personal en temas como tecnologías, conocimientos y funciones?					
4. ¿Le es sencillo poder aplicar sus habilidades conceptuales (técnicos o profesionales) para el cumplimiento de sus funciones laborales?					
Habilidades					
5. ¿Tiene claro los procedimientos de trabajo y sistemas conocidas como habilidades especializadas, para el cumplimiento de sus funciones laborales?					
6. ¿Le es sencillo adaptarse a un nuevo cargo, funciones o nuevas responsabilidades?					
7. ¿Le es sencillo relacionarse e integrarse de manera social con sus compañeros de área y colaboradores de otros departamentos de la empresa?					
Actitudes					
8. ¿Tiene la disposición de aportar y trabajar en equipo para lograr objetivos ya sean comunes o no?					
9. ¿Tiene la intención e iniciativa de buscar y conseguir información fiable para dar respuestas inmediatas a posibles problemas?					
10. ¿Optimiza todos los recursos posibles manteniendo su conciencia organizacional para cumplir con los objetivos sin generar pérdidas a la empresa?					
Experiencia					
11. ¿La experiencia juega un papel importante para quedarse en un puesto laboral?					
12. ¿La experiencia que posee actualmente le permite desempeñar eficientemente sus funciones laborales?					
13. ¿La empresa le brinda a usted y a sus compañeros de trabajo reconocimientos e incentivos casuales por el cumplimiento de tareas y objetivos?					
14. ¿Las condiciones de trabajo le permiten generar un nivel de satisfacción óptimo?					
EFICIENCIA					
15. Se logran los resultados de acuerdo a lo planificado					
16. Considera que se cumplen las metas oportunamente en el área de trabajo					

17. Se ejecutan las actividades en el tiempo previsto y respetando las fechas					
18. Los trabajadores utilizan adecuadamente los recursos asignados					
19. Hay un uso y control adecuado de recursos que debe realizarse en cada actividad					
20. Los recursos de la institución permiten el cumplimiento de los objetivos institucionales.					
Eficacia					
21. Considera que existe responsabilidad, en las funciones que desempeñan sus compañeros de trabajo					
22. Considera que los demás trabajadores, cumplen sus funciones adecuadamente					
23. Se responde de acuerdo con los planes de corto y largo plazo					
24. Existe predisposición para el logro de los propósitos que persigue la Empresa					
25. Hay participación de los trabajadores para el logro de los proyectos asignados					
26. Considera que los trabajadores se enfatizan en el cumplimiento de objetivos					