



**COMPETENCIAS LABORALES PARA LA PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL EN
LIBERTAD PLAZA, DEL CANTÓN LA LIBERTAD, 2023**

**LABOR SKILLS FOR BUSINESS PRODUCTIVITY IN LIBERTAD PLAZA, CANTON LA
LIBERTAD, 2023**

Muñoz Bacilio Jessenia Alexandra¹, Loor Chávez Temístocles Deodato²

Universidad Estatal Península de Santa Elena¹, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí² – Ecuador

jessenia.munozbacili2974@upse.edu.ec¹; deodato.loor@uleam.edu.ec²

Muñoz Bacilio Jessenia Alexandra¹ <https://orcid.org/0009-0009-1197-2597>

Loor Chávez Temístocles Deodato² <https://orcid.org/0000-0001-8123-4545>

Recibido: 26-may-2023

Aceptado: 7-jun-2023

Códigos de clasificación JEL: D41, J24, M54, M1, M12.

RESUMEN

El Talento Humano en la actualidad es de gran importancia en las empresas, de ellos depende su éxito y crecimiento, esto se establece a través de las competencias laborales que posee un trabajador para desenvolverse mediante un buen desempeño laboral, brindando un mejor servicio para la satisfacción de sus clientes. La presente investigación busca conocer de qué forma las competencias laborales aportan en la productividad empresarial en Libertad Plaza del cantón La Libertad, considerando como competencias principales el desempeño laboral, la adaptabilidad y el liderazgo. La investigación se realizó mediante un estudio descriptivo, correlacional, de campo, causal y bibliográfico, de características cuali-cuantitativo (Mixta), se realizaron entrevistas y encuestas mediante cálculo de la muestra, considerando a la Población Económicamente Activa (PEA) del cantón La Libertad, y cuyos resultados tabulados en SPSS permitieron conocer que el cliente se vuelve frecuente gracias al buen servicio y atención brindada por parte de los trabajadores.

Palabras Clave: Competencias Laborales, Productividad, Desempeño Laboral, Procesos Administrativos, Liderazgo.

ABSTRACT

Human Talent is currently of great importance in companies, their success and growth depends on them, this is established through the skills that a labor worker has to function through good job performance, providing a better service for satisfaction. of your clients. This research seeks to know how the skills contribute to labor in business productivity in Libertad Plaza del Canton La Libertad, considering work performance, adaptability and leadership as main skills. The research was carried out through a descriptive, correlational, field, causal and bibliographic study, with qualitative-quantitative characteristics (Mixed), interviews and surveys were carried out by means of sample calculation, considering the Economically Active Population (PEA) of the Canton as the Libertad, and whose results tabulated in SPSS allowed us to know that the client becomes frequent thanks to the good service and attention provided by the workers.

Keywords: Labor Skill, Productivity, Job Performance, Administrative Processes, Leadership.

INTRODUCCIÓN

Las empresas se han visto involucradas en el cambio tecnológico y las exigencias competitivas del mundo globalizado, ya no se examina solo a la empresa por sus recursos materiales y tecnológicos, ahora se prioriza mucho al talento humano, por tal motivo es importante analizar el rol que cumple el Gerente de Talento Humano de la empresa, en la clasificación y selección del personal, su buena selección por competencias permite que la empresa sea competitiva y esté en constante desarrollo mejorando su productividad empresarial, la misma que se determina mediante la satisfacción al cliente.

El talento humano está tomando mucha relevancia en la actualidad, el mundo empresarial se enfrenta a la dura tarea de seleccionar personal para su óptimo desempeño en las áreas específicas, sin embargo, hay empresas que no tienen claras las competencias laborales del personal y peor aún no tienen definido las competencias laborales del gerente de talento humano, el mismo que será el encargado de seleccionar el resto del personal capacitado e idóneo en cada área, creando ventajas competitivas e inspirando a las personas que trabajan con ellos.

Se debe tener claro el término talento humano, debido a que no es lo mismo una persona que un talento, un talento es siempre un tipo especial de persona. “Para ser talento, la persona debe poseer algún diferencial competitivo que la valore. Hoy en día el talento incluye cuatro aspectos esenciales para la competencia individual: 1. Conocimiento. 2. Habilidad. 3. Juicio. 4. Actitud” (Chiavenato, 2009, pp. 49-50).

Son muchas las empresas que anhelan su crecimiento buscando alternativas para el desarrollo de su personal, adaptándose al mundo actual, y es así que buscan el desarrollo de las competencias laborales, sin embargo, en el ámbito laboral las competencias se hacen difíciles de identificar, debido a que la mayoría de las empresas evalúan conocimientos y experiencias, pero no se analiza el desempeño de ese trabajador en el área específica.

Antes de determinar el concepto de competencias laborales se debe partir del concepto básico de competencias en manera general, tal como lo define Alles (2006, p. 23), “Competencia hace referencia a características de personalidad, devenidas comportamientos, que generan un desempeño exitoso en un puesto de trabajo. Cada puesto de trabajo puede tener diferentes características en empresas y/o mercados distintos”.

Las competencias laborales son un conjunto de comportamientos que le permiten al trabajador desempeñarse de manera eficiente, demostrando un buen rendimiento en las funciones asignadas, varios autores tienen definiciones similares y se estudian diferentes modelos, es así que Chiavenato (2009, p. 146), lo define como “Un repertorio de comportamientos capaces de integrar, movilizar y transferir conocimientos, habilidades, juicios y actitudes que agregan valor económico para la organización y valor social para la persona”.

Es importante destacar que el desarrollo del talento humano toma gran importancia si se tiene en cuenta la competitividad ya que es un reflejo de la productividad y la creatividad, productividad que en gran medida se ve afectado por el factor humano que influyen en la manera en que piensan y trabajan. (Mejía y Montoya, 2018, p. 21)

La presente investigación se realizará en LIBERTAD PLAZA, es una empresa con 2 actividades económicas que son: Gasolinera Primax y Farmacia Cruz Azul, ubicada en la provincia de Santa Elena, cantón La Libertad, barrio Abdón Calderón, en las cuáles trabajan varias personas en diferentes áreas, con diferentes capacidades y competencias laborales, y por ende, se debe tener claro el cambio y evolución en la Gestión de Talento Humano, ya que como lo indica Chiavenato (2009, p. 44), “es un sistema descentralizado a manos de los Gerentes y sus equipos, es la forma en que los gerentes y sus equipos pueden seleccionar, capacitar, liderar, motivar, evaluar y recompensar a sus participantes”, partiendo de este tema se recalca la importancia del Gerente de Talento Humano y sus competencias tanto individuales como laborales, así como de todo el personal de Libertad Plaza lo que permitirá que la empresa cumpla con sus objetivos, por tal motivo es importante investigar y analizar su aporte en la productividad.

La investigación propuesta, busca mediante la aplicación de la teoría y los conceptos básicos de competencias laborales en el talento humano, encontrar explicaciones al desempeño y productividad de los trabajadores en la empresa, la importancia de conocer e identificar las competencias necesarias de cada aspirante, y sobre todo del Gerente de Talento Humano, radica en realizar un análisis amplio de sus conocimientos y también sus aptitudes y valores, logrando la productividad de la empresa, es así que se analiza la óptica de diferentes autores como base de este proceso de investigación.

Objetivo General

Conocer de qué forma las competencias laborales aportan en la productividad empresarial en Libertad Plaza del cantón La Libertad.

Objetivos Específicos

- Distinguir de que forma el desempeño laboral influye en la productividad empresarial de Libertad Plaza, del cantón La Libertad.
- Conocer de qué manera el Liderazgo en las competencias laborables aportan en la productividad empresarial de Libertad Plaza del cantón La Libertad.
- Analizar de que forma el adecuado uso de los recursos humanos aporta en la productividad empresarial de Libertad Plaza, del cantón La Libertad.

- Verificar de qué manera los procesos administrativos influyen en la productividad empresarial en Libertad Plaza del cantón La Libertad.

MARCO TEÓRICO

Competencias Laborales

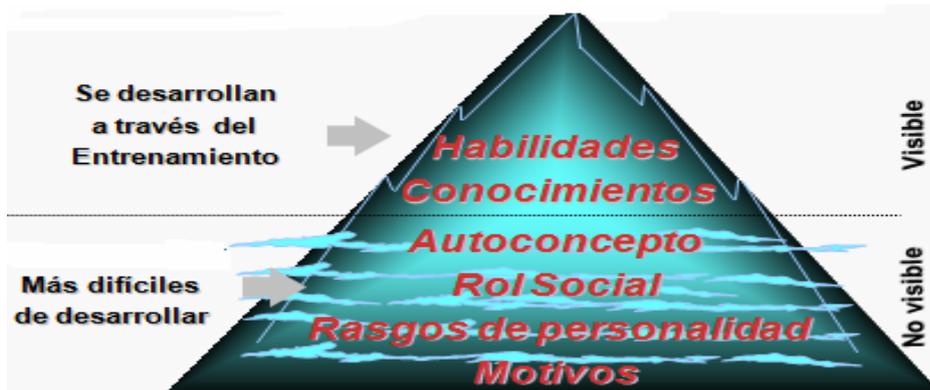
Las competencias laborales son un conjunto de habilidades y conocimientos que posee una persona por el cual se desempeña de manera eficiente en una tarea o actividad en el ámbito laboral, demostrando un buen rendimiento en las funciones encomendadas, varios autores tienen definiciones similares y se estudian diferentes modelos, es así que Alles (2008, p. 18), menciona que las “competencias laborales son aquellos comportamientos que permiten alcanzar los resultados, se relaciona con la mejor manera de lograr los objetivos, y llevar al éxito a las empresas”.

Se analiza otros conceptos que son básicos para el objeto de estudio, desde la perspectiva de varios autores, en esta ocasión tomando como referencia al Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral, CONOCER citado por Alles (2011), quien define que competencia laboral es: “Capacidad productiva de un individuo que se define y mide en términos de desempeño en un determinado contexto laboral, y no solamente de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes; estas son necesarias, pero no suficientes por sí mismas para un desempeño efectivo”.

Para el desarrollo de competencias se hace énfasis en el estudio de Spencer y Spencer (1993), quien creó el modelo de Iceberg en donde indica 2 grandes grupos de competencia, las que están en la superficie y son fáciles de percibir; y las profundas que son difíciles de detectar, así lo explican Restrepo, Ladino y Orozco (2008), en su estudio Modelo de Reclutamiento y Selección de Talento Humano por Competencias para Niveles Directivo de la Organización:

Para un mayor entendimiento de los componentes de las competencias laborales para lograr mejor desempeño, Spencer y Spencer utilizan la analogía del iceberg, la cual nos indica que los Conocimientos y las Habilidades se encuentran en la parte superior, en la superficie; y en la parte más profunda del iceberg se encuentran el Rol Social, la Imagen de sí mismo, los Rasgos y los Motivos. (p. 286)

Figura 1. Modelo del Iceberg.



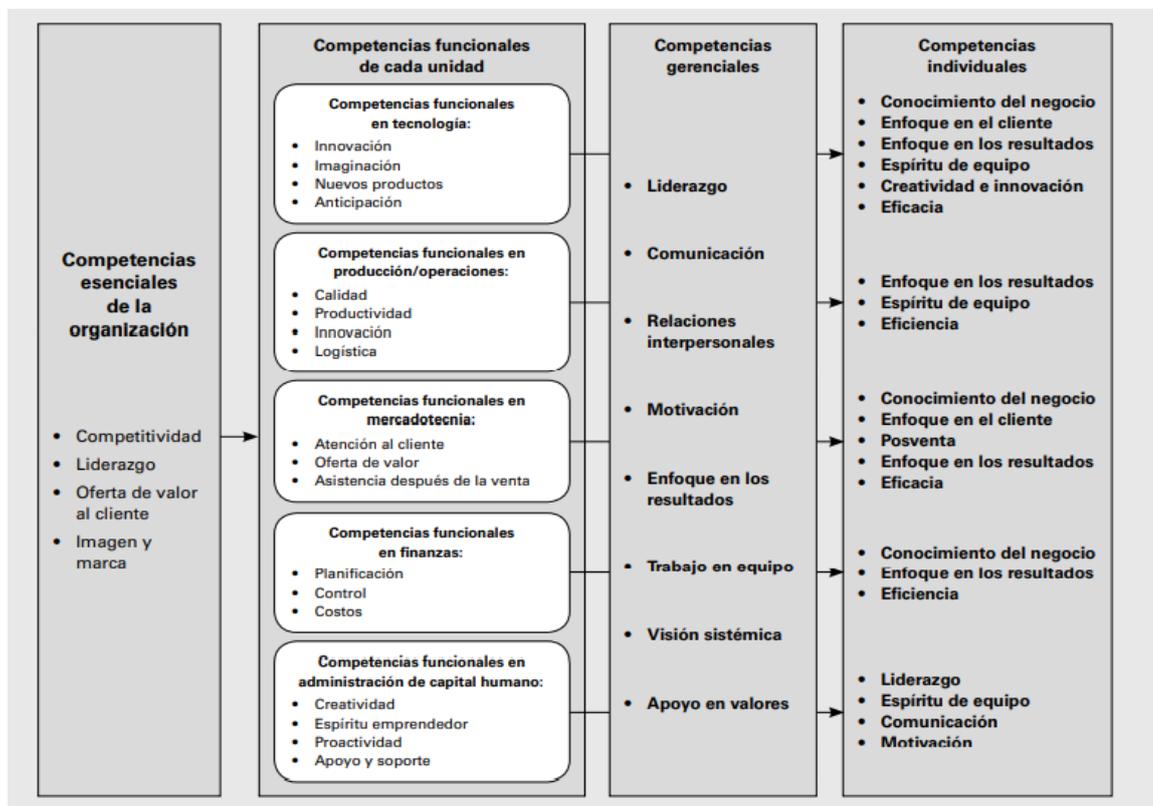
Nota. Extraído de libro de Spencer & Spencer (1993) Competence at Work: Models for Superior Performance.

Una vez analizado los componentes de las competencias, y teniendo muy claro que hay competencias fáciles de detectar y otras más difíciles, es necesario analizar las competencias de acuerdo a la Jerarquía, basados en el Mapa de las Competencias de (Chiavenato, 2009).

Las competencias se jerarquizan de la manera siguiente:

1. **Competencias esenciales** de la organización (core competencies). Son las competencias distintivas que toda organización debe construir y poseer para mantener su ventaja competitiva sobre las demás.
2. **Competencias funcionales**. Son las competencias que cada unidad organizacional o departamento debe construir y poseer para sustentar las competencias esenciales de la organización. Así, cada una de las distintas áreas de la organización (mercadotecnia, producción/operaciones, finanzas, capital humano, tecnología) debe construir las competencias propias de su especialización.
3. **Competencias administrativas**. Son las competencias que cada gerente o ejecutivo debe construir y poseer para actuar como administrador.
4. **Competencias individuales**. Son las competencias que cada persona debe construir y poseer para actuar en la organización o en sus unidades. (p. 147)

Figura 2. La Distribución de las Competencias Generales de la Organización.



Nota. Esta figura extraída del libro de Chiavenato (2009), Gestión del Talento Humano, explica las diferentes competencias en diferentes áreas de trabajo.

Existe otra clasificación según McClelland (1961), citado por (Escalante y Drouet, 2008), las clasifica en tres categorías:

1. **Básicas:** Son las que se requieren para poseer un perfil de empleabilidad (traducción literal del término employability en inglés) mínimo para ingresar a un trabajo. Se adquieren en la formación Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.ulead.edu.ec/index.php/business_science

básica y giran en torno a saber leer comprensivamente, saber escribir un mensaje, saber plantear una opinión, etcétera.

2. Genéricas: Son competencias que se ubican en comportamientos laborales propios de diversos ámbitos de función, tales como trabajo en equipo, comunicación efectiva, etcétera.

3. Específicas: Son las que están directamente relacionadas con los aspectos técnicos del cargo, por ejemplo, operación de maquinaria, tecnología, finanzas. (p. 16)

La Gestión por competencias no es nuevo, sin embargo, el desconocimiento o el no querer evolucionar hace que no se ponga en práctica en las empresas, Alles (2009, p. 10), en su libro de Diccionario por competencias selecciona las 60 competencias más utilizadas en la actualidad, y manifiesta que las competencias se dividen en tres grupos: **1.** Competencias cardinales, **2.** Competencias específicas gerenciales y **3.** Competencias específicas por área.

Productividad Empresarial

El desarrollo del talento humano en las organizaciones es de vital importancia tomando en cuenta que “la competitividad es esencialmente un reflejo de la productividad y la creatividad (procesos de innovación) de las personas, productividad que se ve afectada en gran medida por todos los factores humanos que influyen en la forma en que estas piensan y trabajan. La innovación y los procesos de toma de decisiones, funciones críticas de éxito de las organizaciones, dependen fundamentalmente del aspecto humano” (Mejía y Montoya, 2018, p. 21).

La productividad en una empresa influye mucho en la manera en que los recursos humanos tengan mayores competencias laborales. Mejía y Montoya (2018) mencionan que:

Actualmente, con la gestión del talento humano por competencias (GTHC) se busca identificar las competencias necesarias para el cumplimiento de los objetivos de la empresa y facilitar el desarrollo de su personal orientado hacia esas competencias. Experiencias exitosas hablan de establecer un marco de competencias que refleje la filosofía, valores y objetivos estratégicos de la compañía, así, este marco se convierte en el referente para las acciones en el ciclo de trabajo de la GTH. (p. 33)

La productividad es el uso eficaz de la innovación y los recursos para aumentar el agregado añadido de productos o servicios (Organización Internacional del Trabajo, 2016, p. 1). La productividad se puede medir a través de las ventas obtenidas, pero también al no ser empresa de producción se debe considerar y tomar en cuenta el nivel de satisfacción del cliente, mediante un buen servicio al cliente por parte de los trabajadores, así mismo medir el nivel de eficiencia y eficacia.

La productividad tiene dos componentes: eficiencia y eficacia. La eficiencia se puede definir como la cantidad de recursos utilizados y desperdiciados del total de los empleados (tratar de que no haya desperdicios de recursos), y la eficacia como el número de objetivos o requisitos cumplidos de los resultados alcanzados (utilizar los recursos para el logro de los objetivos utilizados). Se puede ser eficiente y no generar desperdicio, pero al no ser efectivo no se están alcanzando los objetivos planeados. (Mejía y Montoya, 2018, p. 85)

La productividad está asociada siempre con el buen servicio y satisfacción a los clientes, otro concepto de productividad se puede destacar que está relacionado con la capacidad de un bien o servicio para satisfacer completamente las necesidades de los consumidores y para adaptarse a los sistemas de producción de las organizaciones. El diseño y desarrollo de los productos tiende a buscar un alto nivel de eficiencia y generar estadios de confort en su demanda, además de una óptima distribución interna de los componentes, partes y funcionalidades de cada uno. (Fontalvo, De La Hoz y Morales (2017, p. 53), indican, además, que la tecnología es otro factor determinante de la productividad pues ayuda a la automatización de procesos mejorando la calidad del producto o servicio, y causa grandes transformaciones en las economías de las empresas.

Con el análisis y concepto de varios autores se puede afirmar que el talento humano es determinante para evaluar la productividad en la empresa, ya que está presente en todas las etapas del proceso, sobre todo con experiencias y conocimientos que hacen que desarrollen competencias específicas para brindar buena atención a los clientes, a través de la motivación, aprendizaje continuo, formación, manejo de conflictos, toma de decisiones, cultura organizacional, etc. (Fontalvo et al., 2017, p. 54)

La presente investigación determina como hipótesis general la siguiente: Las competencias laborales aportan en la productividad empresarial en Libertad Plaza del cantón La Libertad.

Detectándose como problema general el siguiente: ¿De qué forma las competencias laborales aportan en la productividad empresarial en Libertad Plaza del cantón La Libertad?

METODOLOGÍA

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se utilizó el método inductivo, con tipo de investigación descriptivo que sirven para recolección de datos, para de esta manera verificar la hipótesis correlacional (Ñaupas, Mejía, Novoa, Villagómez, 2018, p. 118), ya que explica la relación que existe entre las competencias laborales y la productividad empresarial, de campo, causal y bibliográfico; de Características Cualitativo-cuantitativo (mixto) de corte transversal no experimental.

Hernández y Mendoza (2018, pp. 10-12), denominan como Investigación mixta a la investigación Cualitativo-cuantitativa ya que recolecta y analiza datos cuantitativos y cualitativos, ayudando a realizar inferencias de toda la información recabada y asimismo se logra entender de mejor manera el objeto de estudio. En esta ruta mixta se evidencian no solo textos de referencia de varios autores, sino también datos numéricos, visuales, etc. para entender la problemática con estudios más completos.

La técnica utilizada se llevó a cabo mediante entrevistas al Gerente General y a la Gerente de Talento Humano de la empresa, utilizando como instrumento un cuestionario de preguntas abiertas y semi estructuradas, ya que la opinión de ellos es relevante para el proceso de investigación.

Otra técnica que se realizó fueron las encuestas, utilizando como instrumento de investigación cuestionarios de preguntas estructuradas y en escala de Likert, las mismas que se realizaron a 380 personas, de acuerdo al cálculo de la muestra con la fórmula población finita, considerando la Población del cantón La Libertad que consta de 95.942 personas, las cuales solo se considera la Población Económicamente

Activa (PEA), que según datos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) consta de 33.288 personas activas, y para calcular la muestra se considera la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 pqN}{(N - 1)E^2 + z^2 pq}$$

n: Tamaño de la muestra	$n = \frac{3,8416 \times 0,50 \times 0,50 \times 33288}{(33288-1) \times 0,0025 + 0,9604}$
z²: Nivel de confianza (3,8416)	$n = \frac{31969,80}{83,2175 + 0,9604}$
p: Probabilidad de que se produzca un fenómeno (0,5)	$n = \frac{31969,80}{84,1779}$
q: Probabilidad contraria a que no produzca (0,5)	$n = 379,78$
e²: Error admisible (0,0025)	$n = 380$
N: Población	

Las encuestas se llevaron a cabo mediante el desarrollo de preguntas elaborados en base a la operacionalización de las variables que permite determinar las dimensiones y luego los indicadores, lo cual permite que se midan las variables a través del cuestionario de preguntas y así lograr resultados más apegados a la realidad de la investigación.

El proceso de tabulación de datos se realizó en base al software estadístico SPSS de IBM versión 25, con la finalidad de obtener la validación de los instrumentos de investigación, mediante datos de confiabilidad y estadísticos de correlación, que permitieron conocer de qué forma las competencias laborales aportan en la productividad empresarial en Libertad Plaza del cantón La Libertad, para analizar la percepción de los clientes con respecto al desempeño laboral, liderazgo, buen servicio, y sobre todo la satisfacción del cliente.

RESULTADOS

Acorde a las encuestas realizadas y tabuladas en el programa SPSS versión 25, se verificó en primera instancia la confiabilidad del instrumento, mediante el Alpha de Cronbach, debido a que este método estadístico permite comprobar la confiabilidad y fiabilidad de los datos dando relevancia al trabajo de investigación.

El resultado obtenido admite valores de cero a uno. Los valores tienen la siguiente escala:

Tabla 1. Valores Referenciales Alpha de Cronbach.

Valor de Alfa > ,9	Excelente
Valor de Alfa > ,8	Bueno
Valor de Alfa > ,7	Aceptable

Valor de Alfa > ,6	Es cuestionable
Valor de Alfa > ,5	Es pobre
Valor de Alfa < ,5	Es inaceptable

Nota. Valores extraídos del Software IBM Statistics.

Acorde a nuestra base de datos para evidenciar consistencia estadística los resultados mostraron lo siguiente:

Tabla 2. Estadísticas de Fiabilidad.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,877	20

Fuente: Valores extraídos de Software IBM SPSS Statistics.

Como se observa en la tabla número 2 el valor del Alpha de Cronbach es igual a ,877 lo que indica que es “Buena” la confiabilidad de las preguntas del presente instrumento de investigación, demostrando que existirá consistencia en los resultados e interpretaciones.

Posteriormente se aplicó también un análisis de correlación de las variables competencias laborales-productividad de Tau_b Kendall y Rho de Spearman considerando una correlación que demuestra en el nivel 0.01 (bilateral) determinando la asociación existente entre las variables del presente estudio, tal como indica la tabla 3.

Tabla 3. Resultados de la aplicación Tau_b de Kendall y Rho de Spearman.

			COMPETENCIAS	PRODUCTIVIDAD
			LABORALES	EMPRESARIAL
Tau_b de Kendall	COMPETENCIAS LABORALES	Coefficiente de correlación	1,000	,647**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	380	380
	PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL	Coefficiente de correlación	,647**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	380	380
Rho de Spearman	COMPETENCIAS LABORALES	Coefficiente de correlación	1,000	,647**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	380	380
	PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL	Coefficiente de correlación	,647**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	380	380

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

Nota. Valores obtenidos de base de datos Software IBM SPSS Statistics.

El resultado de los estadísticos Tau_b Kendall y Rho de Spearman, evidencian que la significancia resulta ser 0.01, es decir se elimina la hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alternativa, el Tau_b de Kendall señala que existe una adecuada correlación entre las variables independiente que es Competencias Laborales y la variable dependiente que es Productividad Empresarial. Así mismo, el estadístico Rho. de Spearman de acuerdo al resultado obtenido, ha permitido comprobar la hipótesis planteada que es: Las competencias laborales si aportan en la productividad empresarial de La Libertad.

De las preguntas realizadas como parte del instrumento de investigación (encuesta), se consideraron las más importantes y que tuvieron mayor relevancia durante el proceso para determinar la realidad del trabajo de investigación y demostrar la relación existente entre las variables del objeto de estudio, las mismas que se reflejan a continuación:

Tabla 4. ¿Cuáles son las competencias laborales que prioriza al realizar una compra?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Buena atención al cliente	253	66,6	66,6	66,6
	Trabajo en equipo	11	2,9	2,9	69,5
	Comunicación	6	1,6	1,6	71,1
	Proactividad	15	3,9	3,9	75,0
	Conocimiento de producto	95	25,0	25,0	100,0
	Total	380	100,0	100,0	

Nota. Elaborado por Autor. Extraído de encuesta aplicada a clientes de la empresa, SPSS 25.

La pregunta formulada es de gran relevancia pues los clientes indicaron cual es la competencia laboral que consideran antes de realizar una compra, en donde el 66.6 % que corresponde a 253 personas indicaron que la buena atención al cliente es lo que les motiva a comprar en Libertad Plaza, mientras que el 25% que equivale a 95 personas indicaron que el conocimiento del producto es una competencia importante debido a que les gusta que el trabajador les explique los beneficios del producto para estar seguros de comprar, solo el 3.9% indicó que la proactividad, sin embargo, es importante considerar esta competencia en Libertad Plaza ya que representa a 15 clientes, el 2.9% indicó que el trabajo en equipo también es importante.

Tabla 5. ¿Se encuentra satisfecho con la atención brindada por parte de los empleados de Libertad Plaza?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	15	3,9	3,9	3,9
	Casi siempre	220	57,9	57,9	61,8
	Siempre	145	38,2	38,2	100,0
	Total	380	100,0	100,0	

Nota. Elaborado por Autor. Extraído de encuesta aplicada a clientes de la empresa, SPSS 25.

Los encuestados en su 57.9% referentes a 220 clientes, indicaron que casi siempre se encuentran satisfechos por la atención brindada por parte de los trabajadores de Libertad Plaza, mientras el 38.2% equivalente a 145 encuestados indicaron que siempre se encuentran satisfechos por la atención, este porcentaje mayoritario manifiesta que los trabajadores poseen buenas competencias con respecto a buen servicio y buena atención que brindan a los clientes. Un porcentaje minoritario representado por un 3.9% Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

indica que algunas veces, sin embargo, a pesar de existir la escala nunca y casi nunca nos damos cuenta de que nadie se encuentra insatisfecho con la atención por parte de los empleados de Libertad Plaza.

Tabla 6. *¿Considera que los trabajadores de Libertad Plaza los tratan con buena educación y cordialidad?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	,3	,3	,3
	Algunas veces	16	4,2	4,2	4,5
	Casi siempre	59	15,5	15,5	20,0
	Siempre	304	80,0	80,0	100,0
	Total	380	100,0	100,0	

Nota. Elaborado por Autor. Extraído de encuesta aplicada a clientes de la empresa, SPSS 25.

Los encuestados manifestaron en un 80% equivalente a 304 clientes, que Siempre los trabajadores de Libertad Plaza los tratan con educación y cordialidad, mientras que el 15.5% representada por 59 encuestados indicaron que Casi siempre se los trata con buena educación y cordialidad, esta muestra representativa es significativa debido a que solo un 4.2% indican que solo algunas veces son tratados de manera cordial, y en su minoría el 0.03% indica que casi nunca los trabajadores de Libertad Plaza los tratan con educación y cordialidad, demostrando además que es poco lo que se debe mejorar para dar una buena experiencia de compra al cliente.

Tabla 7. *¿El servicio recibido por el personal de Libertad Plaza cubre sus expectativas?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,3	,3	,3
	Casi nunca	2	,5	,5	,8
	Algunas veces	21	5,5	5,5	6,3
	Casi siempre	51	13,4	13,4	19,7
	Siempre	305	80,3	80,3	100,0
	Total	380	100,0	100,0	

Nota. Elaborado por Autor. Extraído de encuesta aplicada a clientes de la empresa, SPSS 25.

Para medir la productividad en una empresa se considera sobre todo la satisfacción del cliente, por ende, se consideró de vital importancia esta pregunta, en donde se puede evidenciar que el 80.3% equivalente a 305 encuestados indicaron que siempre el servicio recibido por parte del personal de Libertad Plaza cubre sus expectativas, seguido del 13.4% que manifestaron que Casi siempre cubren sus expectativas, considerando que se puede disminuir esta brecha, ya que el 5.5% que corresponde a 21 encuestados indicaron solo que Algunas veces cubren sus expectativas, y en su minoría el 0.5% y 0.3% revelaron que casi Nunca y nunca cubren sus expectativas con respecto al servicio recibido por parte del Personal de Libertad Plaza, lo que refleja que el personal de la empresa objeto de estudio está bien seleccionada acorde a buen servicio, y atención con respecto a sus funciones laborales.

Tabla 8. ¿Una atención con amabilidad influye en su decisión de compra con relación a los precios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	,5	,5	,5
	Casi nunca	2	,5	,5	1,1
	Algunas veces	20	5,3	5,3	6,3
	Casi siempre	51	13,4	13,4	19,7
	Siempre	305	80,3	80,3	100,0
	Total	380	100,0	100,0	

Nota. Elaborado por Autor. Extraído de encuesta aplicada a clientes de la empresa, SPSS 25.

Los encuestados en un 80.3% que corresponde a 305 clientes indicaron que una atención con amabilidad si influye en su decisión de compra con relación al precio, evidenciando que esta competencia por parte de los trabajadores tiene mucha relevancia, un 13.4% representada por 51 encuestados, manifestaron que casi siempre influye, en contraste con la minoría de un 5.3% que indica que algunas veces, y solo 4 encuestados manifestaron que casi nunca y nunca influye en su decisión la amabilidad.

Tabla 9. ¿Por qué regresaría a comprar a Libertad Plaza?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Buena atención al cliente	118	31,1	31,1	31,1
	Precios bajos	17	4,5	4,5	35,5
	Ambos	245	64,5	64,5	100,0
	Total	380	100,0	100,0	

Nota. Elaborado por Autor. Extraído de encuesta aplicada a clientes de la empresa, SPSS 25.

Esta pregunta es de gran relevancia ya que demuestra que solo los precios bajos (4.5%) no incide tanto para que un cliente regrese a comprar a Libertad Plaza, se confirma que un 31.1% representada por 118 encuestados indicaron que regresaría a comprar por buena atención al cliente, y un 64.5% equivalente a 245 encuestados, indicaron que combinando la buena atención al cliente y los precios bajos sería la mejor opción para regresar a comprar a Libertad Plaza.

DISCUSIÓN

Es pertinente aclarar que el objetivo general del presente artículo plantea conocer de qué forma las competencias laborales aportan en la productividad empresarial en Libertad Plaza del cantón La Libertad, con la finalidad de conocer a profundidad el pensamiento que tienen los clientes con respecto a los trabajadores de la empresa y mejorar el servicio para que sientan la necesidad de regresar al mismo lugar a comprar a pesar de tener competencia cerca.

Se puede evidenciar que las competencias laborales del personal influyen mucho en una empresa, considerando en este caso que la productividad se valida mediante la satisfacción del cliente, quienes indicaron en su mayoría estar siempre y casi siempre satisfechos, con esto se puede mencionar que para

una buena selección del personal es muy importante las competencia del Jefe o Gerente de Talento Humano ya que es el filtro para una buena selección de personal, tal como menciona Montes Fuenmayor (2018, p. 48), quien en su investigación sobre competencias generales del Gerente de Talento Humano indica que el cargo de Gerente y Jefe de Talento Humano no solo requiere personas profesionales sino también con competencias como liderazgo, capacidad de aprendizaje, proactividad y motivación que deben ser desarrolladas para que se logren los objetivos por cada puesto de trabajo creando ventajas competitivas en la organización, así también concuerdan Calderón y Naranjo (2004), en su investigación.

Cabe recalcar que las competencias descritas en las encuestas prevalecen la buena atención u orientación al cliente, conocimiento del producto y proactividad, y son competencias específicas del personal de ventas ya que los clientes tratan directamente con ellos, sin embargo, existe el Diccionario de competencias descrito por Alles (2009, p. 10), en el mismo se especifica que “se dividen en competencias cardinales, competencias específicas gerenciales, y competencias específicas por área”, demostrando que en la entrevista el Gerente General y la Gerente de Talento Humano indicaron competencias más específicas en base a su experiencia y acorde a los diferentes puestos de trabajo existente en Libertad Plaza, sin embargo, hay una fuerte relación entre liderazgo, comunicación eficaz y trabajo en equipo, ya que como indica Alles (2009, p. 27), “es fácil deducir que es imposible trabajar en equipo si no existe una comunicación eficaz, ni se podrá tener liderazgo sin ella. Así mismo un líder fomenta el trabajo en equipo y la comunicación, de la misma manera una persona con comunicación eficaz será mejor líder y trabaja en equipo”.

Las competencias laborales también se pueden desarrollar mediante capacitaciones y formación a los trabajadores, pero acorde a la tecnología ya que el mundo laboral debe actualizarse y evolucionar siempre acorde a las exigencias del mercado, no es un gasto sino una inversión en el desarrollo de personas, así mencionan Mejía y Montoya (2018, p. 85), en su libro *Capacitación integral del talento humano por competencias*, orientada hacia la innovación tecnológica y el mejoramiento productivo, quienes manifiestan además que la productividad es producto de la eficiencia y eficacia, además se mide por tres factores: capital, recursos humanos y tecnología, lo cual concuerda con el presente artículo. Es necesario aclarar que también se puede ayudar a los trabajadores a crecer académicamente apoyando en sus estudios, que le va a permitir adquirir más destrezas y habilidades que permitirán su crecimiento incluso seguir escalando dentro de la empresa, porque siempre hay mucho por aprender.

Muchas empresas relacionan la productividad solo con las industria o empresas dedicadas a producción y del cual hay el estudio de Pineda, Pérez y Arango (2012), en su artículo *Medición del impacto de las competencias laborales en la productividad de los procesos: caso de una empresa manufacturera*, manifiestan que existen diferentes variables de la productividad tales como competencia tecnológica, experiencia, horas de capacitación, entre otras, sin embargo, mediante investigación bibliográfica desde la óptica de varios autores se evidencia que la productividad se mide en los diferentes tipos de empresa y en este caso en empresas de servicios y comercio la productividad se mide por el nivel de ventas y principalmente por la satisfacción a los clientes, evidenciando en las encuestas que si este está satisfecho, ha sido recibido con cordialidad y buen trato siempre regresa a comprar, además recomienda a otros el lugar.

Se debe resaltar que no solo depende de competencias sino de la combinación de habilidades, conocimientos, actitudes y experiencia, todas estas cualidades juntas permiten a los empleados convertirse en trabajadores de excelencia, con alto rendimiento y con gran potencial para hacer que la empresa sea más productiva, exitosa y logre sus objetivos.

CONCLUSIÓN

Acorde a la presente investigación y a la información obtenida se presentan las siguientes conclusiones:

- La productividad está basada en la satisfacción a los clientes, mediante un excelente servicio, por tal motivo es importante siempre realizar evaluaciones de desempeño a los trabajadores que garanticen a la empresa que se está cumpliendo con los niveles de productividad exigidos por la empresa y los requerimientos de los clientes. En las encuestas realizadas los clientes manifestaron en un 80.3% que una buena atención influyen en su decisión de compra, indicando además que por este motivo regresarían a comprar en Libertad Plaza, incluso en las entrevistas realizadas a los dueños de la empresa indicaron que al momento de contratar personal, además de los conocimientos y experiencias, valoran muchos sus competencias laborales tales como atención, puntualidad y trabajo en equipo, considerando que esta modalidad de contratación por competencias hace que el cliente se vuelva frecuente, demostrando que las competencias laborales sí aportan a la productividad en Libertad Plaza del cantón La Libertad. Se determinó en todos los instrumentos de investigación que existe alta relación entre las competencias laborales para lograr una productividad empresarial en Libertad Plaza, mediante la satisfacción del cliente afirmando que regresaría a comprar por un buen servicio y porque los trabajadores brinden un servicio que cubra sus expectativas.
- Es importante analizar en los trabajadores no solo sus estudios y experiencias laborales, sino también esas habilidades que hacen que sea un trabajador con talento, que sea cordial, tenga buena atención a los clientes, demuestre trabajo en equipo, liderazgo, proactivo y de esta manera generar esa motivación a los compañeros de trabajo, demostrando ese buen desempeño laboral que se refleja en el criterio de los clientes encuestados quienes indican en su mayoría que el servicio recibido por el personal de Libertad Plaza cubre sus expectativas.
- Mediante el instrumento de las entrevistas al Gerente General y Gerente de Talento Humano, se pudo evidenciar que existe un buen liderazgo, que poseen esas habilidades gerenciales haciendo que su equipo de trabajo está motivado constantemente para el logro de sus objetivos, de esta manera ellos puedan dar un excelente servicio a los clientes evidenciando que el liderazgo ayuda a la productividad empresarial en Libertad Plaza del cantón La Libertad.
- La Gerente de Talento Humano es la persona más importante en la empresa con competencias específicas gerenciales, ya que de ella depende la buena selección de personal idóneo, reclutamiento y capacitación constante al personal, mediante entrevista indicó que no solo selecciona al personal por sus conocimientos sino por sus habilidades, experiencias y esa buena selección demuestra el buen trabajo y satisfacción del cliente lo que aporta mucho en la productividad empresarial.
- Los procesos administrativos están bien estructurados en Libertad Plaza, mediante entrevistas el Gerente General y la Gerente de Talento Humano indicaron que las ventas mejoran gracias a los trabajadores con más competencias laborales, así mismo manifestaron realizar siempre

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.ulead.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

evaluaciones de desempeño que ayudan para que el personal sea proactivo, eficiente y ágil, generando un ambiente laboral óptimo facilitando en cumplimiento de metas y objetivos de la empresa.

REFERENCIAS

- Alles, M. (2004). *Desarrollo del Talento Humano basado en competencias*. Ediciones Granica S.A.
- Alles, M. (2006). *Dirección estratégica de Recursos Humanos*. Ediciones Granica S.A.
- Alles, M. (2008). *Desempeño por Competencias Evaluación de 360°*. Ediciones Granica S.A.
- Alles, M. (2009). *Diccionario de Competencias. La Trilogía*. Ediciones Granica S.A.
- Alles, M. (2011). *Las 50 herramientas de Recursos Humanos que todo profesional debe conocer*. Ediciones Granica S.A.
- Alles, M. (2015). *Dirección estratégica de recursos humanos: gestión por competencias*. Ediciones Granica S.A.
- Calderón, G. y Naranjo, J. (2004). Competencias laborales de los gerentes de talento humano. *Revista Innovar Journal*. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802308>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Ed.; Mc Graw Hill. www.FreeLibros.me
- Escalante, R. y Drouet, N. (2008). *Competencias laborales profesionales*. Instituto Tecnológico de Mérida. <https://www.researchgate.net/publication/277718281>
- Fontalvo Herrera, T., De la Hoz Granadillo, E. y Morelos Gómez, J. (2017). Productivity and its Factors: Impact on Organizational Improvement. *Dimensión Empresarial*, 16(1). <https://doi.org/10.15665/rde.v15i2.1375>
- Hernández Sampieri, R. y Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ediciones Mc Graw Hill.
- INEC. (2022). *Instituto Nacional de Estadísticas y Censos*. <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/censo-de-poblacion-y-vivienda>
- Mejía Giraldo, A. y Montoya Serrano, A. (2018). *Capacitación integral del talento humano por competencias, orientada hacia la innovación tecnológica y el mejoramiento productivo*. Universidad de San Buenaventura.
- Montes Fuenmayor, M. (2018). Competencias Laborales del Gerente de Talento Humano de acuerdo a las exigencias actuales de las Organizaciones. *Revista Científica Teorías, Enfoques y Aplicaciones en las Ciencias Sociales*, 22.
- Ñaupas, H., Novoa, E., Villagómez, A. y Mejía, E. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y Redacción de la tesis*. Ediciones de la U.
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Mejore su negocio. El Recurso Humano y la Productividad*.
- Pineda Zapata, U., Pérez Ortega, G. y Arango Serna, M. (2012). Medición del impacto de las competencias laborales en la productividad de los procesos. *Revista Innovar Journal*, 22. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81824864004>
- Restrepo, L., Ladino T. y Orozco A., D. (2008). Modelo de Reclutamiento y Selección de Talento Humano por competencias para niveles directivo de la Organización. *Scientia et Technica*, 39.