



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

LA GESTION DEL TALENTO HUMANO Y LA VENTAJA COMPETITIVA DE LA
EMPRESA CISESAC, CHIMBOTE 2017

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA
EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

Alexandra Castillo Lara.

ASESOR:

Dr. Ridberg Aden Garro Iparraguirre

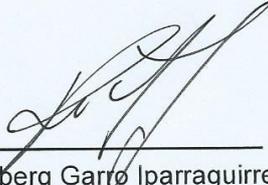
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del talento humano

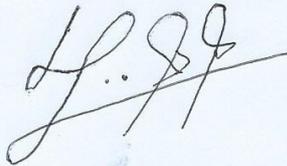
NUEVO CHIMBOTE – PERÚ

2017

PÁGINA DEL JURADO



Dr. Ridberg Garro Iparraguirre
Presidente



Mg. Marlon Diaz Dávila
Secretario



Mg. Francisco Salazar Llanos
Vocal

Dedicatoria

A Dios por iluminarme y brindarme salud para poder elaborar con éxito el presente trabajo de investigación.

A mis padres, Maritza Lara y Ezequiel Castillo, quienes me brindaron su apoyo y confiaron en mí en todo el proceso de mi carrera académica y en la realización de mi tesis.

A mis familiares y amigos, por estar en cada Paso de mi vida universitaria, en los buenos y malos momentos, porque su cariño y confianza me impulsan cada día a ser mejor

El autor.

Agradecimiento

Al Doctor Ridberg Garro Iparraguirre
Por brindarme su apoyo incondicional y
Transmitirme sus conocimientos que
hicieron posible la realización de mi tesis.

A mis profesores por ser guías y ejemplos
durante estos 5 años, por brindarme
sus conocimientos y sus consejos, por
no sólo ser grandes profesionales sino
grandes seres humanos.

A Cristian Rodriguez y Gianella
Del Carpio por ser grandes
personas y una fuente de apoyo
incondicional, por alegrarse de
mis éxitos y ayudarme a levantarme
en mis peores momentos.

El autor.

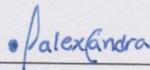
Declaratoria de autenticidad

Yo, Alexandra Castillo Lara, con DNI N° 72555053 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

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

Chimbote, Noviembre de 2017



Alexandra Castillo Lara

Presentación

Señores miembros del Jurado: En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “La gestión del talento humano y la ventaja competitiva de la empresa cisesac, chimbote 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Administración.

El autor.

Índice

Página del Jurado.....	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1. Realidad problemática.....	11
1.2. Trabajos previos.....	12
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	17
1.4. Formulación del Problema.....	24
1.5. Justificación del estudio.....	24
1.6. Hipótesis.....	25
1.7. Objetivos.....	25
II. MÉTODO.....	27
2.1.Diseño	28
2.2.Variables, Operacionalización.....	29
2.3.Población, muestra	30
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez, confiabilidad.....	30
2.5.Métodos de análisis de datos.....	31
2.6.Aspectos éticos.....	31
III. RESULTADOS	32
IV. DISCUSIÓN.....	46
V. CONCLUSIONES.....	52
VI. RECOMENDACIONES.....	55
VII. REFERENCIAS	57
ANEXOS	

RESUMEN

En la presente investigación se analizó la gestión del talento humano la ventaja competitiva de la empresa Cisesac en Chimbote, 2017. Por medio de la aplicación de un cuestionario realizado y dirigido a 30 trabajadores como población de dicha institución y por medio de una ficha de evaluación los cuales permitieron analizar la gestión del talento humano y la ventaja competitiva. El diseño de la investigación fue no experimental ya que no tuvo manipulación de las variables y transversal porque se recolectaron datos en un solo momento. Fue Correlacional , ya que se busca la relación que existe entre ambas variables. En conclusión, como resultado se obtuvo que la Gestión del talento humano de la empresa Cisesac es regular con un 40% del personal encuestado, pese a lograr las metas, no tienen una buena orientación, no les gusta el control y además existen conflictos, mientras en la variable ventaja competitiva se muestra que el 43% del personal tiene un nivel regular debido a que no consideran que la empresa tiene mucha competencia y que deberían realizar acciones que favorezcan al cliente.

Palabras clave: Gestión del talento humano, Ventaja competitiva.

El autor.

ABSTRACT

In the present investigation the management of human talent was analyzed the competitive advantage of the company Cisesac in Chimbote, 2017. By means of the application of a questionnaire made and directed to 30 workers as a population of said institution and by means of an evaluation form which allowed us to analyze the management of human talent and competitive advantage. The design of the research was not experimental since it did not have manipulation of the variables and transversal because data were collected in a single moment. It was Correlational, since the relationship between both variables is sought. In conclusion, as a result it was obtained that the management of human talent of the company Cisesac is regular with 40% of the staff surveyed, despite achieving the goals, they do not have a good orientation, they do not like control and there are also conflicts, while in the competitive advantage variable I it is shown that 43% of the staff has a regular level because they do not consider that the company has much competition and that they should perform actions that favor the client.

Keywords: Human talent management, Competitive advantage.

The author.

I

INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En el siglo XXI la gestión del talento humano cumple una función esencial dentro de una empresa a nivel mundial, se decía que el área de finanzas y producción eran las áreas más importantes, debido a que pensaban que los clientes se fijaban más por el producto o por el precio de este, pero se dieron con la necesidad de ponerle más énfasis a la gestión del talento humano porque se dieron cuenta que así se obtenía mejores resultados , el empleado daba una buen imagen debido a las capacitaciones y a las habilidades que lo caracterizaban.

Al enfocarse más el área de gestión del talento humano se crea un capital humano con mayores áreas de especialización y con mejores habilidades, aptitudes y capacidad personales.

Actualmente algunos empleados colaboran en la dirección de sus puestos y a la vez tienen una perspectiva diferente a lo que desean desempeñar, el problema de hoy en día es que existen trabajadores con pocas habilidades de mercado lo cual hace que las empresas en un corto tiempo vuelvan a rediseñar los puestos de trabajo, para ello deben hacer una amplia selección y a la vez, capacitar y brindar muy buena información al empleado para que pueda lograr un eficiente trabajo en la empresa.

La gestión del talento humano se ve reflejado cuando un trabajador se identifica con la empresa y hace que esta tenga un óptimo crecimiento, las empresas optan por dar una mejor capacitación o incentivos a los trabajadores para que ellos con el tiempo logren un mayor desempeño laboral. A la vez mejorar la calidad en la producción, lo que significa una mayor rentabilidad para la empresa.

Generalmente se dice que cuando el mercado prefiere ir a una empresa por sus productos o servicios se le denomina ventaja competitiva, Las empresas siempre van a querer ser las mejores, siempre busaran la forma de competir pero no solo por un poco tiempo, sino utilizando una buena investigación de mercado.

Se expresa que los cambios que surgen constantemente intervienen en cada empresa, siempre debe estar al día con los cambios los cuales mayormente son tecnológicos, Las empresas se deben adaptar para ajustarse a estos cambios.

Uno de los temas importantes a ser cambiantes es la globalización, debido a los nuevos cambios tecnológicos que ocurren en el mundo. Estas deben aprovecharlo y estar de la mano avanzando con las nuevas tecnologías, esto abrirá más puertas para un mejor ingreso favorable en las empresas y así alcanzar el éxito organizacional. Debido a este avance tecnológico las empresas se hacen más difíciles de imitar o copiar, son originales.

Se dice que es por esa razón que el talento humano es un proceso difícil de imitar, se puede lograr ser una ventaja competitiva también debido a que el personal tiene sus propias características y eso es un aporte para la empresa, porque son eficientes y capaces de solucionar sus problemas logrando que la empresa tenga ganancias y una mejor rentabilidad.

La gestión del talento humano es la clave para el éxito de una empresa y a la vez también puede ser el fracaso de dicha empresa, se debe favorecer al trabajador para que este de su 100% y así logre un mejor desempeño, se favorece la integración del trabajador en la formulación y logro de sus objetivos y así ver que una buena labor puede lograr ser una ventaja competitiva para la empresa existe con la ventaja competitiva que tiene una empresa.

En la presente investigación se identificará, cómo la gestión del talento humano se relaciona con la ventaja competitiva que cuenta la empresa CISESAC. La cual es una empresa de telecomunicaciones sucursal de movistar, que brinda los servicios de pagos, venden celulares y se pueden realizar consultas, su objetivo es que el cliente este satisfecho y para ello motivan a su personal de diversas formas, los capacitan para que hagan cada vez una mejor labor, la empresa trabaja con un sistema el cual solo puede atender por 15 minutos, así se cierra el día al 100% pero nos damos con la problemática que en los últimos meses no se vio eso, queremos ver si la buena labor de los empleados y la parte administrativa es lo que está causando el problema o simplemente es la falta de stock o diferentes motivos.

1.1. TRABAJOS PREVIOS

1.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Prieto (2013). En su tesis “gestión del talento humano como estrategia para retención del personal.” Para obtener el grado de licenciatura en la universidad

de Medellín facultad de ciencias económicas y administrativas especialización gestión humana y productividad. Medellín- Colombia concluyó:

Ahora la competencia en el mundo se da a nivel de talento. El talento humano es lo que genera ideas que son únicas de la empresa, logrando establecer la diferencia entre una empresa y otra. Por eso, el talento es actualmente la variable más competitiva de las organizaciones. En las organizaciones avanzadas del mundo, la lucha está en atraer, seleccionar y retener a los mejores talentos. Solamente las personas más capacitadas podrán crear los mejores productos y generar las mejores ideas para que las compañías superen exitosamente a sus competidores.

En la generación de ventajas competitivas, los procesos de captación, desarrollo y retención del talento, son fundamentales para las empresas. De ellos, específicamente la retención del talento se ha convertido en el principal reto debido al crecimiento de las propias empresas y la escasez de talento en el mercado. A ello hay que añadir la mayor predisposición de los jóvenes a cambiar de trabajo con mayor frecuencia. (p. 79)

Martínez (2013) En su tesis "Gestión del Talento Humano por competencias para una empresa de las Artes Gráficas" Para obtener el grado de Licenciatura en la, Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias sociales y Administrativas. Distrito federal- México. Concluyo:

La mayor restricción que se presentó durante el desarrollo de esta tesis, fue la concerniente al manejo de los puestos por perfiles generales o "puestos tipo"; donde se engloba a los especialistas por el tipo de puesto que ocupa, sin considerar las necesidades o competencias departamentales que requiere su función, restándole así, la personalización y especialización al perfil del puesto. Sin embargo, en este momento, para la empresa es más funcional realizarlo de la manera antes señalada.

Es importante recordar, que en un mundo con cambios tan vertiginosos, las organizaciones requieren de elementos diferenciadores y bien cimentados para continuar en el mercado. En este caso, IEPSA se propone mirar hacia el factor humano, el desarrollo de sus capacidades y talentos como generador de esa ventaja competitiva. (p.151)

Mejía (2012) En su tesis “Evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales Estudio realizado con agentes de servicio telefónico en la ciudad de Quetzaltenango.” Para obtener su Tesis doctoral en la Universidad Rafael Landívar.) Quetzaltenango- Guatemala. Concluyo que:

Se logró comprobar la importancia de la evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales, ya que los resultados indican que es de gran influencia positiva en el desempeño de los agentes, pues esta misma representa un medio que les exige mejora continua en el servicio y atención que proporcionan al cliente, actualizarse en conocimientos e incluso mejorar sus habilidades para poder cumplir con las competencias establecidas y también desarrollar la actitud apropiada para desempeñarse con éxito en su puesto de trabajo. La investigación también dio a conocer que los agentes consideran la evaluación como un medio que les permite desarrollar al máximo sus habilidades personales y profesionales gracias a la exigencia que esta requiere. (p.96)

Coronel (2010) En su tesis” Gestión del talento humano en base a competencias laborales requeridas aplicadas a la empresa “duramas cia. ltda” Para obtener el título de ingeniera comercial, en la Universidad de Cuenca. Cuenca- Ecuador. Concluye que:

Las organizaciones deben dar mayor importancia al talento humano que poseen, considerando que es un factor primordial para el funcionamiento, desarrollo y para el cumplimiento de los objetivos planteados. La gestión del talento humano de las empresas, en la actualidad se realizan en forma tradicional, es decir no se da la mayor importancia al talento de las personas dejando de lado sus habilidades, destrezas, conocimientos que podrían tener un mejor aprovechamiento para el beneficio de la empresa y de su personal. En la empresa DURAMAS CIA. LTDA., la gestión del talento humano está poco desarrollado debido a la reciente creación de la Jefatura de Recursos Humanos. En el diagnóstico del talento humano se ha podido constatar que el sistema administrativo es de tipo autoritario provocando un clima laboral inestable, pérdidas de empleados por contraofertas además, la carencia de herramientas necesarias para la evaluación y desarrollo de su personal. Las competencias laborales son una herramienta con la cual se puede mejorar la gestión del talento

humano en las empresas mediante la ubicación de la persona adecuada en el puesto requerido. El modelo de gestión del talento humano por competencias laborales va a permitir a la empresa identificar sus competencias laborales, determinar perfiles, asignar a las personas los cargos y elaborar planes de desarrollo (p.61)

1.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Huamani, (2012) En su tesis “Gestión por competencias y productividad Laboral en empresas del sector confección de calzado de Lima Metropolitana.” Para obtener su Tesis de grado de la carrera de administración en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima- Perú. Concluyo que:

La nueva conceptualización del valor de las personas para las organizaciones, se inicia con los planteamientos efectuados por las diferentes escuelas que estudian la Gestión Humana, desde el punto de vista las ciencias del comportamiento. En esta, se abandona la idea de que la persona, en sí misma, es un recurso, es decir un elemento que provee de fuerza de trabajo a la organización tal y como se concebía desde los tiempos de los autores clásicos de la Administración, para pasar a la consideración de la persona como un elemento dinámico que posee competencias, talentos y recursos; vale decir, posee conocimientos y capacidades, habilidades y destrezas, y actitudes. Precisamente por ello, la presente investigación se orienta a demostrar que una gestión organizacional de las personas, basada en el reconocimiento y valoración individual de sus competencias laborales, conformada por los dominios conceptuales, procedimentales y actitudinales, sí permite elevar sus niveles de productividad en su trabajo. Dicho de otro modo, una organización que instituye a las competencias personales, como un modelo de gestión organizacional, donde la ejecución de todas las funciones inherentes a los colaboradores, pasa necesariamente por la valoración y reconocimiento de sus competencias cognitivas, procedimentales y actitudinales, estará en una mejor posición de mejorar y/o elevar los resultados de sus trabajos. (p.49)

Bedoya (2003) En su tesis “La nueva gestión de personas y su evaluación de desempeño en empresas competitivas” para obtener su Título de grado en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima- Perú. Concluyó que:

Los procesos de gestión de evaluación de desempeño están sufriendo grandes modificaciones a fin de adecuarse a las nuevas exigencias de los escenarios modernos. El estudio de la función de los recursos humanos y de proceso de Gestión de evaluación de desempeño, así como de su adecuación a los nuevos tiempos, constituye un gran desafío que las empresas deberán afrontar decididamente en los escenarios de mercados globalizados, si desean ser competitivos y permanecer en ellos.

El nuevo enfoque radica en el análisis de las mejores prácticas empresariales y en la acción de revisar el cambio de RRHH y del proceso de Gestión de la evaluación de su desempeño.(p.68)

1.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Vidal (2015) En su tesis “Caracterización de la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta minorista de ropa para niños del centro comercial galerías alfa de Chimbote, año 2013.” Para obtener el título profesional de licenciada en administración en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Chimbote- Perú. Concluyo que:

El 100% consideran que la competitividad es fundamental para mantenerse en el mercado. El 100% de las Micro y pequeñas empresas ven a la innovación como una inversión, por lo que el 83,33%, considera que los productos que comercializa son innovadores. Del mismo modo que el 100% de la Micro y pequeñas Empresas consideran que se encuentran en un mercado altamente competitivo. Según los resultados obtenidos se concluye que las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de ropa para niños del centro comercial galerías alfa de Chimbote son competitivas, por lo que comercializan productos innovadores, teniendo a la innovación como inversión para sus negocios. (p.45)

De la Cruz. (2016) En su tesis “gestión de talento humano y desempeños laboral es en las carpinterías metálicas en la ciudad de Ayacucho. 2013-2014” Para obtener el título profesional de administración en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Chimbote- Perú. Concluyó que:

Los resultados, han permitido concluir que efectivamente un sistema de gestión estratégica de talento humano influye significativamente en los desempeños laborales; igualmente se ha demostrado que, los métodos tradicionales de trabajo inciden en los bajos rendimientos de la fuerza laboral existente y la adecuada organización de equipos de trabajo contribuye considerablemente en la mejora continua de los desempeños laborales en las carpinterías metálicas de Ayacucho. (p.57)

1.2. TEORIAS RELACIONADOS AL TEMA

Para investigar más a fondo las teorías relacionadas, dando como primera variable la gestión del talento humano y como segunda variable a desarrollarse la ventaja competitiva, es fundamental profundizar más en los múltiples temas, desglosando las definiciones de diferentes autores.

1.2.1. Gestión :

El siguiente autor nos hablara de la gestión dentro de una empresa.

Pérez (2008) afirma que: “La gestión es la encargada de constituir y dirigir los recursos humanos dentro de una empresa”. (p.56)

Como nos manifiesta el autor Pérez la gestión dentro de una empresa cumple una función muy importante, debido a que gracias a la gestión la empresa podrá ser dirigida de una buena forma para lograr el éxito.

1.2.2. Talento Humano:

A continuación el autor nos hablara del talento humano dentro de una empresa.

Chiavenato (2009) indica que:

El termino talento humano no es solo el sacrificio o la labor humana que debe tener cada trabajador dentro de una empresa. Talento humano son los conocimientos, aptitudes, experiencias, actitudes, las habilidades, etc. que tiene cada persona para desarrollarse por sí solos. (p.67)

Lo que nos da a conocer el autor es que el trabajador se diferencia por sus actitudes, habilidades que tiene para dar una buena labor, sus experiencias que tuvo a través del tiempo, sus enseñanzas que tuvo para poder realizarlas actualmente, para saber cómo no fallar y así alcanzar el éxito.

1.2.3. Gestión del talento humano:

El procedimiento que explica e integra nuevos miembros al impulso laboral, a través de un proceso se le llama Gestión del talento humano. Ahora daremos a conocer las opiniones de diferentes autores.

Chiavenato (2009) afirma:

“La gestión del talento humano es la agrupación de habilidades y experiencias indispensables para liderar el grado gerencial donde se relacionan con los individuos o los recursos humanos de una empresa, en donde incluyen el proceso de selección, la capacitación al personal, las evaluaciones de desempeño constantemente” (p.56)

Lo que nos da a conocer el autor sobre la gestión del talento humano, es que no solo es ver las habilidades o las aptitudes de un trabajador para poder liderar sino también es tener conocimiento de cómo seleccionar al personal, las evaluaciones que se le deben dar para ver si está haciendo una buena labor, las capacitaciones que se le deben brindar, las motivaciones para que los trabajadores estén satisfechos con lo que están haciendo y así sean recompensados.

Eslava (2004) Afirma que:

“La gestión del talento humano es el planteamiento estratégico cuya meta es alcanzar el máximo valor para una empresa u organización dentro de un grupo de acciones dispuestas a cada

instante de sus capacidades, nivel de conocimiento y los resultados para que una empresa sea competitiva.” (p.47)

Lo que nos quiere decir el autor es que la gestión del talento humano es un área muy importante para la empresa debido a que al ver las capacidades, el conocimiento del trabajador puede lograr ser una ventaja competitiva y diferenciarse por la fuerza laboral que tienen.

Según Rodríguez (2009) indica que

“En la dimensión interna de la gestión del talento humano se aborda todo lo concerniente a la composición del personal, esto es: conocimientos, habilidades, motivaciones y actitudes; indicadores éstos que denotan la manera de gestionar el recurso humano en cualquier organización”. (p.78)

1.2.3.1. Conocimientos.

Se dice que el conocimiento servirá para cambiar el mundo debido a todos los cambios tecnológicos que se dan día a día, para ellos los autores dan su punto de vista sobre estos temas, los cuales son los siguientes:

Quintana (2006) afirma que:

“El conocimiento es el conjunto de experiencias, de aprendizajes que tiene la persona a lo largo de su vida.”
(p.35)

Las organizaciones dentro de una empresa principalmente el área de gestión del talento humano debe estudiar cómo resolver de manera correcta los conocimientos de los trabajadores, brindándole información a su personal, como se maneja la empresa, sus procesos y así alcanzar el éxito. a la vez aprovechar ya lo que han aprendido a lo largo de su vida para que tengan un mejor desenvolvimiento.

1.2.3.2. Habilidades.

Para Robbins y Coulter (2004:40) afirman que:

“Es la capacidad que tiene un ser para poder realizar lo que le propongan” (p.35)

Lo que nos da a entender el autor es que con las habilidades que tiene la persona o individuo sirve para lograr hacer un buen trabajo, debido a las experiencias que tuvo al largo de su vida, estas pueden ser reflejadas en la buena labor que puedan tener gracias a sus habilidades que influyen mucho en su desempeño laboral y es así que influye un indicador importante en la gestión del talento humano.

1.2.3.3. Motivaciones.

La motivación para cada organización es importante, siempre busquen que el empleado este satisfecho, pero actualmente a la vez es un gran problema, para ello citamos a algunos autores que nos harán entender un poco más sobre que es la motivación.

Galicia (2010) afirma que:

“Cuando uno está motivado realiza mejor lo que le propongan, se ve reflejado mejor el comportamiento de los trabajadores, cumpliendo sus objetivos y metas que le da la empresa”. (p.46)

Debido a que la motivación es clave en la gestión del talento humano, se da con la obligación de darles motivación al personal para que ellos trabajen satisfechos, alcancen sus metas y mantengan el comportamiento que se debe tener en el trabajo, mostrando buenas actitudes en las tareas que realizan.

1.2.3.4. Actitudes.

Chiavenato (2009) afirma que:

“Las actitudes son lo que reflejan las experiencias, su influencia en una persona es muy importante, porque debido a lo que les sucedió anteriormente saben cómo actuar en distintas situaciones”. (p.56)

Lo que nos da a conocer el autor es que los individuos tienen actitudes las cuales son reflejadas en el trabajo, con sus

compañeros u diferentes factores, son más comprometidos y participan activamente en la empresa.

1.2.4. Administración de Gestión del talento Humano

Chiavenato (2002) afirma que:

“La administración de la gestión del talento humano es un campo muy sensible para la mentalidad en las organizaciones. Depende de las contingencias y las situaciones en razón de diversos aspectos, como cultura que exigimos en cada organización” (p.46)

1.2.5. Reclutamiento

Chiavenato (2000). Afirma que

“Se encontró que el mercado de recursos es un lugar donde se encuentran los candidatos que cubrirán las vacantes que las organizaciones requieren cubrir.” (p.54)

Los medios de reclutamiento son:

- a) Reclutamiento interno: Se refiere cuando la empresa cubre sus vacantes con sus mismos empleados, ya sea por transferencia de personal, ascenso o transferidos con ascenso.
- b) Reclutamiento externo: Es cuando se busca fuera de la empresa a los candidatos que cubrirán la vacante solicitada, a través de las técnicas de reclutamiento.
- c) Reclutamiento mixto: Es la mezcla del interno y el externo. Al cubrir la vacante solicitada con personal de la empresa, entonces se requerirá de llenar ese hueco que deja la persona ascendida.

1.2.6. Selección de Personal

Chiavenato (2002) afirma que:

“Es un proceso mediante el cual una organización elige, entre una lista de candidatos, la persona que satisface mejor los criterios exigidos para ocupar el cargo disponible, considerando las actuales condiciones del mercado.”(p.57)

1.2.7. Capacitación y Desarrollo

Cenzo (2009) afirma que:

“Es estimular las cualidades personales de los empleados de manera que las mejoras que se lleven a cabo conduzcan hacia una mayor productividad en la organización.”(p.47)

Lo que nos da a conocer el autor es que los trabajadores tendrán éxito siendo eficientes dentro de una empresa, para ello tienen que estar capacitados y desarrollarse en tecnología de punta, mostrando sus habilidades que los diferencian de los demás, desempeñando las funciones que les corresponden.

1.2.8. Ventaja Competitiva:

Al referirnos a las ventajas competitivas, son muchos los factores en los cuales debemos estar alerta ya que son éstos los que finalmente nos llevará a obtener estas ventajas. Existen algunos modelos y otros planteamientos sobre este tema, A continuación los siguientes autores nos darán su punto de vista:

Wendy Robson (1997) afirma que:

“**La ventaja competitiva** es un constante cambio a nivel de información y de economía, cada gerente de la empresa crea otra perspectiva para que logre ser caracterizado por ser diferentes a los demás. “(p.57)

Lo que nos quiere decir el autor es que una ventaja competitiva es el valor agregado que se le da a un producto, o a lo que una empresa considere, debido a la globalización es que encontramos mayores tecnologías, por eso se considera un constante cambio.

Porter (1985) define como:

“Al valor que puede generar una empresa, para lograr ser diferente a otra, tener los precios más bajos o un valor agregado que sea

beneficioso para los compradores, su finalidad es que la empresa sea reconocida como la mejor ya sea en costos, en producción o lo que ellos se propongan.”(p.34)

1.2.8.1. Tres estrategias para lograr una ventaja competitiva

Porter nos hablara de las estrategias para tener una ventaja competitiva dentro de una empresa así asegurar su crecimiento. Para ello empieza hablando de la innovación donde que es la capacidad de las empresas para idear productos y servicios nuevos y novedosos asimismo por disponer de una tecnología digna de imitar.

1.2.8.1.1. El liderazgo en costos

Porter (1985) afirma que:

“Es una de las estrategias que tiene más oportunidad para ser exitosa, es tener el precio más cómodo en el mercado a comparación de los demás, lográndose si se hace un buen estudio del mercado. “(p.35)

Lo que nos indica el autor es que una de las formas para obtener una ventaja competitiva, es tener como valor agregado que los precios de este sean los más bajos a comparación de los demás. A su vez que no por ser el precio más bajo será un producto mal elaborado, sino mejor calidad, mejores precios.

1.2.8.1.2. La diferenciación

Porter (1985) afirma que:

“La diferenciación es la estrategia que más se centra en la atención al cliente, las capacitaciones, motivaciones que se le dan al trabajador para que

pueda brindar un buen servicio y a la vez seguridad a los clientes” (p.76)

Aportando lo que dice el autor es que se destaca que la estrategia de diferenciación es de alto costo, a la vez puede existir la posibilidad que otra empresa se diferencia de esa manera.

1.2.8.1.3. El enfoque

Porter (1985) afirma que:

“Esta estrategia solo se centra en un segmento determinado, ofreciendo uno de los mejores productos observando los estándares que requieren el segmento. “(p.46)

Lo que nos da a conocer el autor es que la estrategia del enfoque trata de fijarse en un segmento en el cual se ofrecerá el producto de acuerdo al estudio realizado, observando que es lo que más les llama la atención y así obtener su valor agregado.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es la relación entre la gestión del talento humano y la ventaja competitiva de la empresa CISESAC en Chimbote en el año 2017?

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

El presente Proyecto de Investigación que corresponde a la gestión del talento humano y la ventaja competitiva de la empresa CISESAC posee relevante importancia debido a que en la actualidad la Gestión del talento humano cumple un factor importante dentro de la empresa, los trabajadores son altamente calificados.

La empresa se benefició tras la aplicación de las alternativas de solución, pues mejoró la imagen como empresa al tener un valor agregado, una ventaja que los ayudó a conseguir nuevos clientes.

Fernández, Hernández y Baptista (2014) afirman que:

“Existen criterios que servirán para evaluar una investigación, los cuales son, Justificación social, Justificación de pertinencia, Justificación teórica y la Justificación metodológica.” (p.40)

1.4.1. Justificación Social

El presente Proyecto de Investigación tuvo como justificación social que se favorecerá a los clientes de la empresa CISESAC, debido a que se conocen los resultados de la relación que existe entre la gestión del talento humano y la ventaja competitiva, la entidad puede tomar medidas para mejorar ciertos aspectos, de modo que se pudo cumplir con esta parte del objetivo de la empresa, la cual es obtener más clientes.

1.4.2. Justificación de Pertinencia

La presente investigación nos permitió analizar y resolver un problema real que constantemente ocurren en las empresas. Por ello, el proyecto de investigación nos permitió que la empresa sea considerada una de las mejores por su ventaja competitiva que posee el cual es su personal capacitado.

1.4.3. Justificación Teórica

En la presente investigación se permitió que gente externa pueda evaluar, sugerir ideas, contribuir con la investigación, debido a que gracias a nuestras recomendaciones se pudo seguir indagando en el tema.

1.4.4. Justificación Metodológicos

La presente investigación es metodológica debido a que se planteó estrategias que aportaron al proyecto el cual lograron ser utilizados para las investigaciones que se darán más adelante

1.5. HIPÓTESIS

En el presente Proyecto de Investigación se plantearon las hipótesis de la siguiente manera:

H1: La gestión del talento humano se relaciona significativamente con la ventaja competitiva de la empresa CISESAC en Chimbote 2017.

H0: La gestión del talento humano no se relaciona significativamente con la ventaja competitiva de la empresa CISESAC en Chimbote 2017.

1.6. OBJETIVOS

1.6.1. OBJETIVO GENERAL:

Determinar la relación de la gestión del talento humano y la ventaja competitiva de la empresa CISESAC en Chimbote ,2017.

1.6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- ✓ Analizar la gestión del talento humano en la empresa CISESAC en Chimbote, 2017.
- ✓ Analizar la ventaja competitiva en la empresa CISESAC en Chimbote, 2017.
- ✓ Analizar la relación que existe en la gestión del talento humano y la ventaja competitiva en la empresa CISESAC en Chimbote, 2017.

II

MÉTODO

2.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Hernández, Fernández y Baptista (2014) El término diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea con el fin de responder al planteamiento del problema. (p.152)

2.1.1. No Experimental

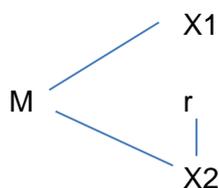
El diseño de la presente investigación es No Experimental, el investigador no alteró ni manipuló sus dimensiones de las siguientes variables: Gestión del talento humano y la ventaja competitiva de la empresa CISESAC en Chimbote, 2017.

2.1.2. Transversal

La presente investigación es transversal porque todo el proyecto se realizó en un tiempo determinado.

2.1.3. Nivel de la investigación

El presente proyecto de investigación es de nivel Correlacional, se quiere encontrar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la ventaja competitiva.



Leyenda:

M: muestra

X1: Gestión del talento humano.

X2: Ventaja Competitiva.

R: Relación

2.2. Variables, operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Unidad de medida
GESTION DEL TALENTO HUMANO	Según Rodríguez (2009), Afirma que en la dimensión interna de la gestión del talento humano se aborda todo lo concerniente a la composición del personal, esto es: conocimientos, habilidades, motivaciones y actitudes; indicadores éstos que denotan la manera de gestionar el recurso humano en cualquier organización". (p.78)	Es el resultado de actividades que realizan fuera de los marcos legales establecidos, en el campo tributario, laboral, comercial y administrativo. Se midió a través de las dimensiones: categorización empresarial, formalización empresarial, Capacitación y asistencia Técnica, protección legal de los trabajadores	Conocimientos	Nivel de aprendizaje	Ordinal
			Habilidades	Capacidades del trabajador	
			Motivaciones	Incentivos a los trabajadores	
			Actitudes	Clima laboral	
VENTAJA COMPETITIVA	Porter (1995) afirma que la ventaja competitiva es el valor que puede generar en una empresa, para lograr ser diferente a otra, tener los precios más bajos o un valor agregado que sea beneficioso para los compradores, su finalidad es que la empresa sea reconocida como la mejor (p.34)	Los clientes de la empresa "CISESAC" comparan el servicio que reciben optando por elegir donde encuentren una mejor atención y solución a sus problemas.	La diferenciación	Atención al cliente	Ordinal
			Innovación	Avance Tecnológico	
			El enfoque	Potenciales económicos	
			Liderazgo en costos	Control de Costos	

Fuente:

Elaboración

propia.

2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

2.3.1. POBLACIÓN

La población está constituida por los 30 trabajadores de las diferentes áreas de la empresa CISESAC durante el año 2017.

2.3.2. MUESTRA

Hernández (2003) expresa que “si la población es menor a cincuenta individuos, la población es igual a la muestra “(P.69)

La muestra en el proyecto de investigación está conformado por 30 trabajadores de la empresa CISESAC.

2.4. TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

2.4.1. Técnica

Hernández (2014) señala que: A través de la encuesta y las preguntas o interrogantes se estudiara el conflicto que se está planteando. (p. 38).

Como técnica de recolección de datos empleamos la encuesta, el investigador logró obtener información a través de una serie de preguntas.

2.4.2. Instrumento de medición

Como instrumento de medición utilizamos el cuestionario, el cual se ejecutó junto con la operacionalización de las variables. Lo que buscó el investigador es hacerles preguntas a los trabajadores para lograr un buen resultado.

2.4.3. Validación

El presente proyecto de investigación se validó mediante juicios de expertos, los cuales son, Dos docentes con grado de maestría y un asesor metodológico.

2.4.4. Confiabilidad

Según Hernández (2014) afirma: Es un instrumento que consiste en repetir los resultados que se aplican al mismo elemento (p. 200)

La manera de medirse la confiabilidad fue mediante el coeficiente de Alfa de Crombach.

Según Hernández (2014) nos afirma que es una “Se encarga de los resultados de las encuestas aplicadas a las personas correspondientes. (p. 207)

2.5. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS

Los métodos de análisis de la presente investigación es cualitativo, los datos obtenidos se darán a través del sistema estadístico SPSS, se presentara en gráficos o tablas, detallando los datos correspondientes.

2.6. ASPECTOS ÉTICOS

La presente investigación se basó en no alterar ningún resultado obtenido, respetar las citas de los autores y respetar el anonimato de los encuestados.

III

RESULTADOS

II. RESULTADOS:

Objetivo general: Determinar la relación de la gestión del talento humano y la ventaja competitiva de la empresa CISESAC en Chimbote, 2017.

TABLA N° 01: Relación de la gestión del talento humano y la ventaja competitiva de la empresa CISESAC en Chimbote, 2017

		Nivel Gestión del Talento Humano				Total	
		MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO		
Nivel Ventaja Competitiva	PESIMO	Recuento	1	0	0	0	1
		% del total	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%
	MALO	Recuento	8	5	0	0	13
		% del total	26,7%	16,7%	0,0%	0,0%	43,3%
	REGULAR	Recuento	0	5	2	3	10
		% del total	0,0%	16,7%	6,7%	10,0%	33,3%
	BUENO	Recuento	1	2	1	2	6
		% del total	3,3%	6,7%	3,3%	6,7%	20,0%
Total	Recuento	10	12	3	5	30	
	% del total	33,3%	40,0%	10,0%	16,7%	100,0%	

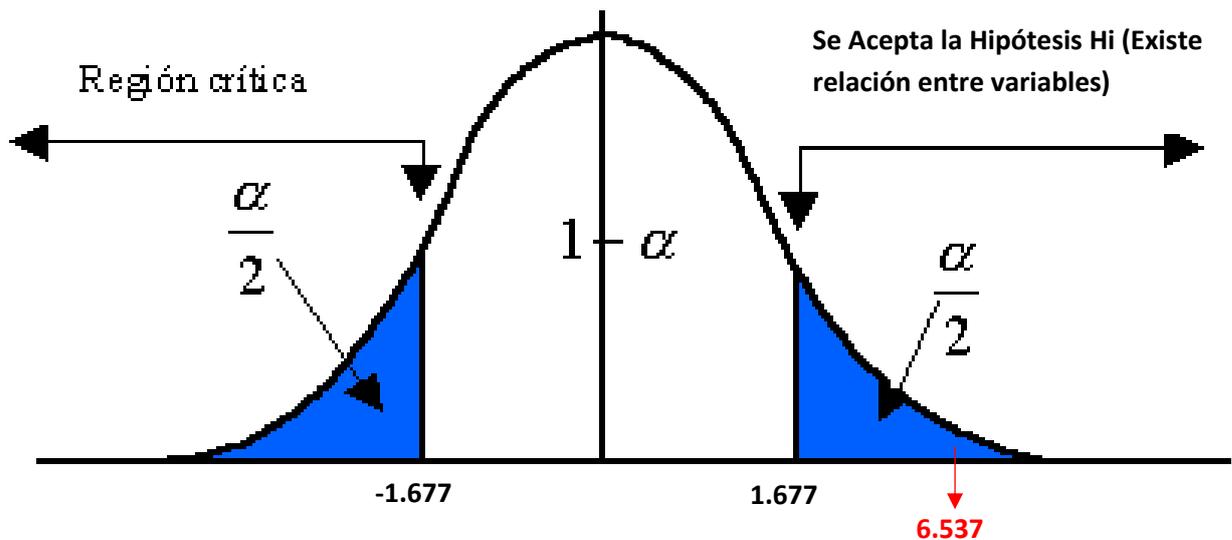
CUADRO 1: Prueba de Hipótesis Rho de Spearman

		Ventaja Competitiva	Gestión del Talento Humano	
Rho de Spearman	Ventaja Competitiva	Coefficiente de correlación	1.000	$T_{RHO-SPEARMAN} = \frac{\rho}{\frac{1-\rho^2}{n-2}}$
		Sig. (bilateral)	.000	
	Gestión del Talento Humano	Coefficiente de correlación	,630*	$T_{RHO-SPEARMAN} = \frac{0,630}{\frac{1-0,630^2}{30-2}}$
		Sig. (bilateral)	.000	
	N	30	30	=

Prueba de Rho de Spearman con valor de coeficiente de correlación 0.630, con significancia bilateral de 0.000. Con una muestra de 30 participantes, utilizando una estadística de T rho Spearman (Variables Ordinales), nos indica que existe una relación altamente significativa entre las variables en estudio.

Figura N° 1: Relación de la gestión del talento humano y la ventaja competitiva de la empresa CISESAC en Chimbote, 2017

PRUEBA DE HIPOTESIS	ALFA	VALOR ESTADISTICO
ESTADISTICO DE T STUDENT (rho spearman)	0.05	± 1.677224196
estadístico de prueba		6.53718765



Fuente: Datos de la cuadro N° 1.

Del cuadro y figura 1, se tiene que la prueba de hipótesis Rho de Spearman es $\rho = 6.537$ de lo que se acepta que existe una relación positiva y altamente significativa entre la gestión del talento humano y la ventaja competitiva; y según la prueba Rho de Spearman entonces se rechaza la H_0 (hipótesis nula) y se acepta la H_1 (hipótesis Alternativa), por lo que se determina que si existe una relación Altamente significativa positiva entre las variables de estudio.

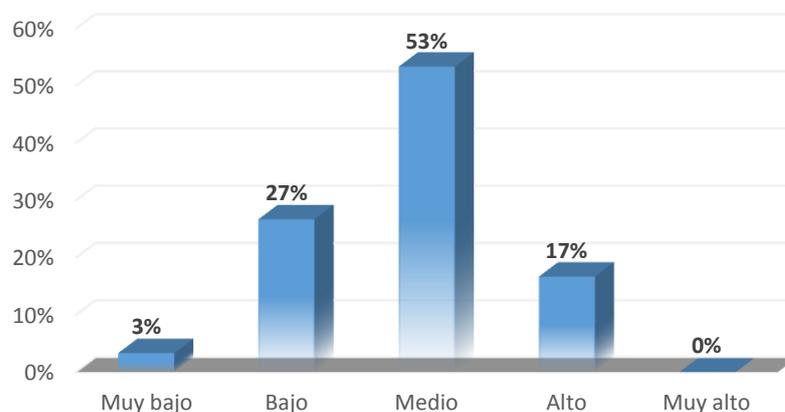
Objetivo N° 02: Analizar la gestión del talento humano en la empresa CISESAC en Chimbote, 2017.

TABLA N° 02: Gestión del talento humano en su dimensión “CONOCIMIENTO” en la empresa CISESAC en Chimbote, 2017

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	1	3%
Bajo	8	27%
Medio	16	53%
Alto	5	17%
Muy alto	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de CISESAC Chimbote 2017

FIGURA N° 02: Gestión del talento humano en su dimensión “CONOCIMIENTO” en la empresa CISESAC en Chimbote, 2017



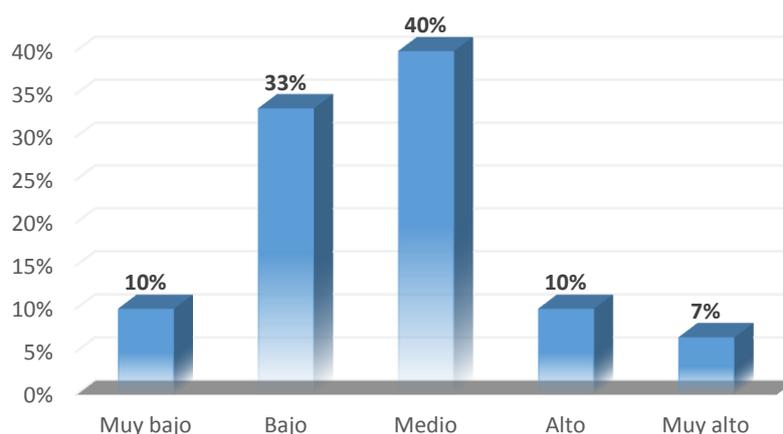
En la Figura 1 se observa el resultado de la dimensión conocimiento, en donde indica que el 53% de los encuestados manifestó que esta en un nivel Medio, el 27% indicó que el nivel es bajo, el 3% señaló que éste es de nivel Muy bajo, mientras que sólo a favor el 17% restante indicó que el nivel de conocimiento es alto.

TABLA N° 03: Gestión del talento humano en su dimensión “HABILIDADES” en la empresa CISESAC en Chimbote, 2017

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	3	10%
Bajo	10	33%
Medio	12	40%
Alto	3	10%
Muy alto	2	7%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de CISESAC Chimbote 2017

FIGURA N° 03: Gestión del talento humano en su dimensión “HABILIDADES” en la empresa CISESAC en Chimbote, 2017



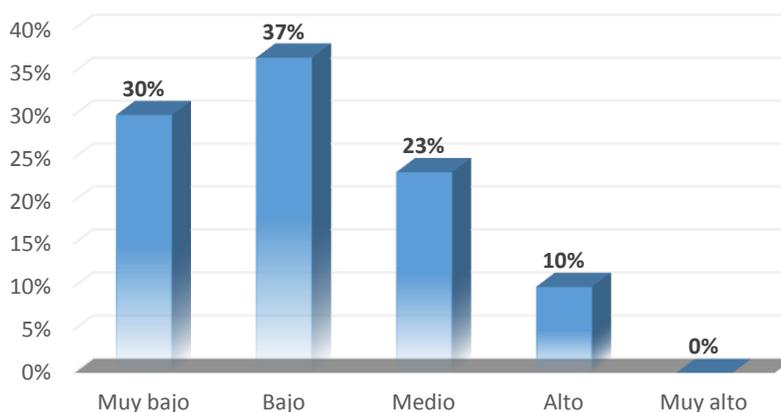
En la Figura 3 se observa el resultado de la dimensión Habilidades, en donde indica que el 40% de los encuestados manifestó que esta en un nivel Medio, el 33% indicó que el nivel es bajo, el 10% señaló que éste es de nivel Muy bajo, mientras que sólo a favor el 10% y 7% restante indicó que el nivel de habilidades es alto y muy alto respectivamente.

TABLA N° 04: Gestión del talento humano en su dimensión “MOTIVACION” en la empresa CISESAC en Chimbote, 2017

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	9	30%
Bajo	11	37%
Medio	7	23%
Alto	3	10%
Muy alto	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de CISESAC Chimbote 2017

FIGURA N° 04: Gestión del talento humano en su dimensión “MOTIVACION” en la empresa CISESAC en Chimbote, 2017



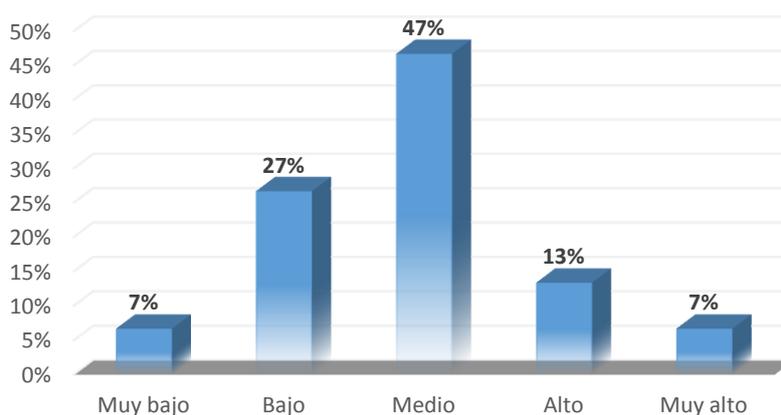
En la Figura 4 se observa el resultado de la dimensión Motivación, en donde indica que el 37% de los encuestados manifestó que esta en un nivel Bajo, el 30% indicó que el nivel es Muy bajo, el 23% señaló que éste es de nivel Medio, mientras que sólo a favor el 10% restante indicó que el nivel de motivación es alto.

TABLA N° 05: Gestión del talento humano en su dimensión “ACTITUDES” en la empresa CISESAC en Chimbote, 2017

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	2	7%
Bajo	8	27%
Medio	14	47%
Alto	4	13%
Muy alto	2	7%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de CISESAC Chimbote 2017

FIGURA N° 05: Gestión del talento humano en su dimensión “ACTITUDES” en la empresa CISESAC en Chimbote, 2017



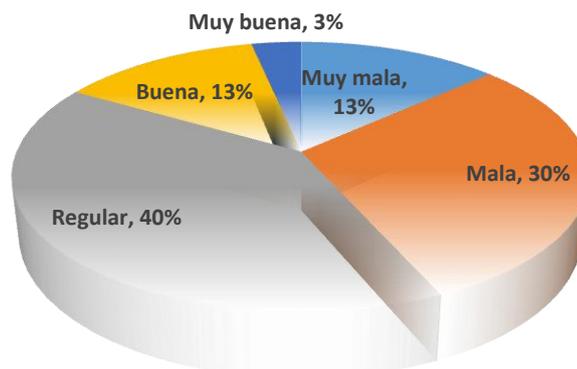
En la Figura 5 se observa el resultado de la dimensión Actitudes, en donde indica que el 47% de los encuestados manifestó que esta en un nivel Medio, el 27% indicó que el nivel es bajo, el 7% señaló que éste es de nivel Muy bajo, mientras que sólo a favor el 13% y 7% restante indicó que el nivel de actitudes es alto.

TABLA N° 06: Nivel de la Gestión del talento humano en la empresa CISESAC en Chimbote, 2017

	Frecuencia	Porcentaje
Muy mala	4	13%
Mala	9	30%
Regular	12	40%
Buena	4	13%
Muy buena	1	3%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de CISESAC Chimbote 2017

FIGURA N° 06: Nivel de la Gestión del talento humano en la empresa CISESAC en Chimbote, 2017



En la Figura 6 se observa el resultado de la variable de gestión del talento humano, en donde indica que el 40% de los encuestados manifestó que esta en un nivel Regular, el 30% indicó que el nivel es Mala, el 13% señaló que éste es de nivel Muy mala, mientras que sólo a favor el 13% y 3% restante indicó que los niveles de Gestión del talento humano es alto y muy alto respectivamente.

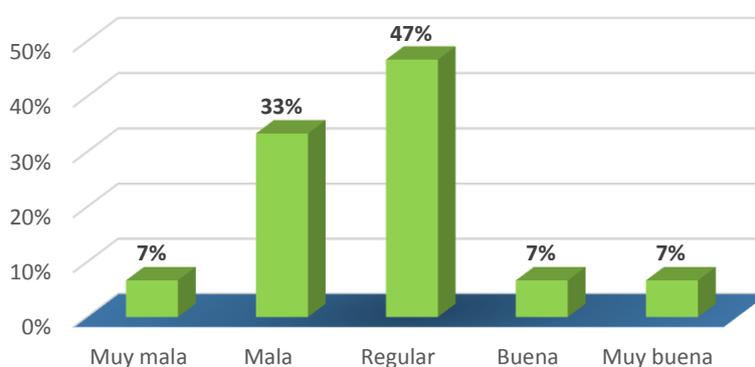
Objetivo N° 02: Analizar la Ventaja Competitiva en la empresa CISESAC en Chimbote, 2017.

TABLA N° 07: Ventaja Competitiva en su dimensión “DIFERENCIACION” en la empresa CISESAC en Chimbote, 2017

	Frecuencia	Porcentaje
Muy mala	2	7%
Mala	10	33%
Regular	14	47%
Buena	2	7%
Muy buena	2	7%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de CISESAC Chimbote 2017

FIGURA N° 07: Ventaja Competitiva en su dimensión “DIFERENCIACION” en la empresa CISESAC en Chimbote, 2017



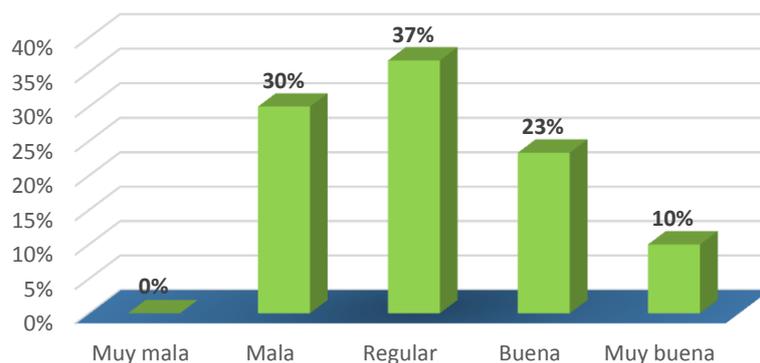
En la Figura 7 se observa el resultado de la variable de VENTAJA COMPETITIVA en su dimensión “DIFERENCIACION”, en donde indica que el 47% de los encuestados manifestó que esta en un nivel Regular, el 33% indicó que el nivel es Mala, el 7% señaló que éste es de nivel Muy mala, mientras que sólo a favor el 7% y 7% restante indicó que los niveles de diferenciación es alto y muy alto respectivamente.

TABLA N° 08: Ventaja Competitiva en su dimensión “INNOVACION” en la empresa CISESAC en Chimbote, 2017

	Frecuencia	Porcentaje
Muy mala	0	0%
Mala	9	30%
Regular	11	37%
Buena	7	23%
Muy buena	3	10%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de CISESAC Chimbote 2017

FIGURA N° 08: Ventaja Competitiva en su dimensión “INNOVACION” en la empresa CISESAC en Chimbote, 2017



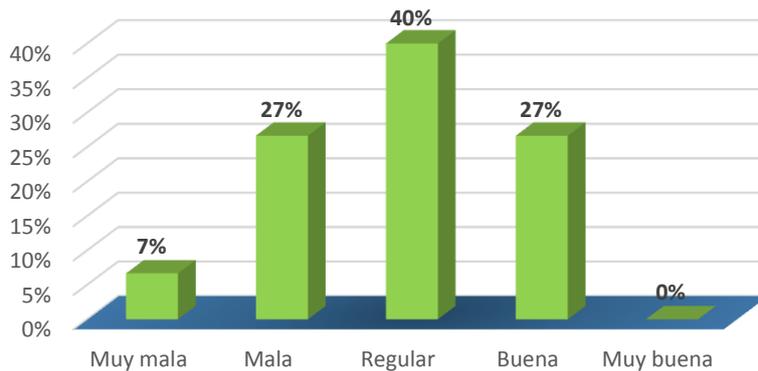
En la Figura 8 se observa el resultado de la variable de VENTAJA COMPETITIVA en su dimensión “INNOVACION”, en donde indica que el 37% de los encuestados manifestó que esta en un nivel Regular, el 30% indicó que el nivel es Mala, el 0% señaló que éste es de nivel Muy mala, mientras que sólo a favor el 23% y 10% restante indicó que los niveles de innovación es alto y muy alto respectivamente.

TABLA N° 09: Ventaja Competitiva en su dimensión “ENFOQUE” en la empresa CISESAC en Chimbote, 2017

	Frecuencia	Porcentaje
Muy mala	2	7%
Mala	8	27%
Regular	12	40%
Buena	8	27%
Muy buena	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de CISESAC Chimbote 2017

FIGURA N° 09: Ventaja Competitiva en su dimensión “ENFOQUE” en la empresa CISESAC en Chimbote, 2017



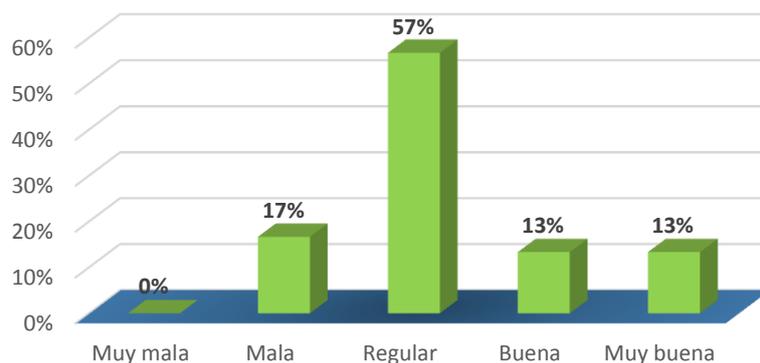
En la Figura 9 se observa el resultado de la variable de VENTAJA COMPETITIVA en su dimensión “ENFOQUE”, en donde indica que el 40% de los encuestados manifestó que esta en un nivel Regular, el 27% indicó que el nivel es Mala, el 7% señaló que éste es de nivel Muy mala, mientras que sólo a favor el 27% y 0% restante indicó que los niveles de enfoque es alto y muy alto respectivamente.

TABLA N° 10: Ventaja Competitiva en su dimensión “LIDERAZGO EN COSTOS” en la empresa CISESAC en Chimbote, 2017

	Frecuencia	Porcentaje
Muy mala	0	0%
Mala	5	17%
Regular	17	57%
Buena	4	13%
Muy buena	4	13%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de CISESAC Chimbote 2017

FIGURA N° 10: Ventaja Competitiva en su dimensión “LIDERAZGO EN COSTOS” en la empresa CISESAC en Chimbote, 2017



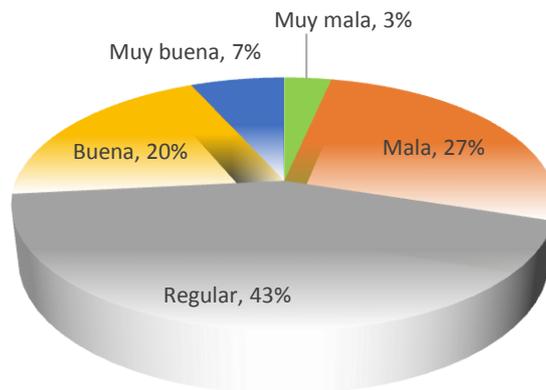
En la Figura 10 se observa el resultado de la variable VENTAJA COMPETITIVA en su dimensión “COSTOS”, en donde indica que el 57% de los encuestados manifestó que esta en un nivel Regular, el 17% indicó que el nivel es Mala, el 0% señaló que éste es de nivel Muy mala, mientras que sólo a favor el 13% y 13% restante indicó que los niveles de liderazgo en costos es alto y muy alto respectivamente.

TABLA N° 11: Nivel de la Ventaja Competitiva en la empresa CISESAC en Chimbote, 2017

	Frecuencia	Porcentaje
Muy mala	1	3%
Mala	8	27%
Regular	13	43%
Buena	6	20%
Muy buena	2	7%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de CISESAC Chimbote 2017

FIGURA N° 11: Nivel de la Ventaja Competitiva en la empresa CISESAC en Chimbote, 2017



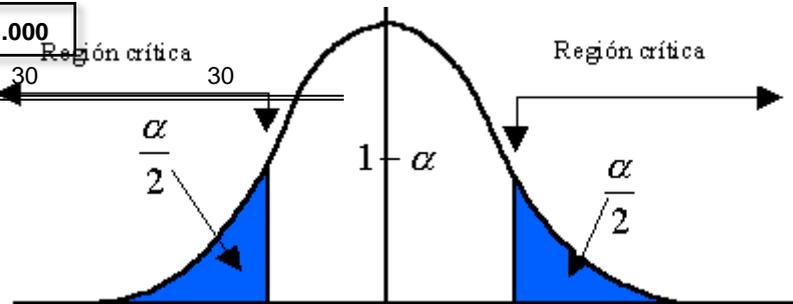
En la Figura11 se observa el resultado de la variable de VENTAJA COMPETITIVA, en donde indica que el 43% de los encuestados manifestó que esta en un nivel Regular, el 27% indicó que el nivel es Mala, el 3% señaló que éste es de nivel Muy mala, mientras que sólo a favor el 20% y 7% restante indicó que los niveles de la ventaja competitiva es Buena y Muy Buena respectivamente.

Objetivo N° 03: Analizar la relación que existe en la gestión del talento humano y la ventaja competitiva en la empresa CISESAC en Chimbote, 2017.

		Ventaja Competitiva	Gestión del Talento Humano
Ventaja Competitiva	Coefficiente de correlación	1.000	,630*
	Sig. (bilateral)		.000
	N	30	30
Gestión del Talento Humano	Coefficiente de correlación	,630*	1.000
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	30	30

$$T_{RHO-SPEARMAN} = \frac{\rho}{\frac{1-\rho^2}{n-2}}$$

$$T_{RHO-SPEARMAN} = \frac{0.6}{\frac{1-0.6^2}{30}}$$



Prueba de Rho de Spearman con valor de coeficiente de correlación 0.630, con significancia bilateral de 0.000. Con una muestra de 30 participantes, utilizando una estadística de T rho Spearman (Variables Ordinales), nos indica que existe una relación altamente significativa entre las variables en estudio.

IV

DISCUSIÓN

IV. DISCUSIÓN

- Las empresas realizan una investigación sobre la gestión del talento humano y la ventaja competitiva que poseen, con el fin de conocer el comportamiento que tienen estos temas de gran relevancia y como es que se manifiestan al ser aplicadas a las empresas. Se llegó a realizar esta importante investigación porque se pudo observar que en la institución existe problemas internos como una mala comunicación entre compañeros de trabajo generándose discusiones, desacuerdos, reclamos. Así mismo se realizó una encuesta a 30 trabajadores de la empresa Cisesac los cuales: En la Figura n° 2 el resultado de la dimensión conocimiento, indica que el 53% de los encuestados manifestaron que está en un nivel Medio, el 27% indicaron que el nivel es bajo, el 3% señaló que éste es de nivel Muy bajo, mientras que sólo a favor el 10% restante indicó que el nivel de conocimiento es alto. Lo cual se asemeja con la tesis de Martínez (2013) titulada "Gestión del Talento Humano por competencias para una empresa de las Artes Gráficas" donde nos dice: en un mundo con cambios tan vertiginosos, las organizaciones requieren de elementos diferenciadores y bien cimentados para continuar en el mercado. Es por ello que el autor Quintana (2006) afirma que: "El conocimiento es el conjunto de experiencias, de aprendizajes que tiene la persona a lo largo de su vida. "Lo que nos llega a la conclusión que las organizaciones dentro de una empresa principalmente el área de gestión del talento humano debe estudiar cómo resolver de manera correcta los conocimientos de los trabajadores, brindándole información a su personal, como se maneja la empresa, sus procesos y así alcanzar el éxito. a la vez aprovechar ya lo que han aprendido a lo largo de su vida para que tengan un mejor desenvolvimiento. La empresa Cisesac tiene un nivel medio en conocimiento, debido a los nuevos sistemas que se están planteando para la empresa, les toma más tiempo aprender de ellos y evaluar a los clientes.

- En la Figura n°3 se observa el resultado de la dimensión Habilidades, en donde indica que el 40% de los encuestados manifestó que esta en un nivel Medio, el 33% indicó que el nivel es bajo, el 10% señaló que éste es de nivel Muy bajo, mientras que sólo a favor el 10% y 7% restante indicó que el nivel de habilidades es alto y muy alto respectivamente. Lo cual se semeja con la tesis de Mejía (2012) titulada “Evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales Estudio realizado con agentes de servicio telefónico en la ciudad de Quetzaltenango.” Que nos dice Se logró comprobar la importancia de la evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales La investigación también dio a conocer que los agentes consideran la evaluación como un medio que les permite desarrollar al máximo sus habilidades personales y profesionales gracias a la exigencia que esta requiere. Los resultados que dieron que el nivel es medio en habilidades lo que está de acuerdo con lo que dice los autores Robbins y Coulter (2004:40) afirman que: “Es la capacidad que tiene un ser para poder realizar lo que le propongan” Al estar de acuerdo con el autor, nos damos cuenta que la empresa Cisesac desarrolla a medias sus habilidades debido a que dependen de lo que les dicen sus jefes, ya que tienen trabajos establecidos pero a pesar de eso se dan cuenta que las habilidades influyen mucho en su desempeño laboral y es así que influye un indicador importante en la gestión del talento humano.
- La Figura n° 4 se observa el resultado de la dimensión Motivación, en donde indica que el 37% de los encuestados manifestó que esta en un nivel Bajo, el 30% indicó que el nivel es Muy bajo, el 23% señaló que éste es de nivel Medio, mientras que sólo a favor el 10% restante indicó que el nivel de motivación es alto. Últimamente la empresa Cisesac tuvo pérdidas debido a la corriente del niño y fue por eso que las ventas bajaron, en los últimos meses, no se logra alcanzar la

cuota y es por ello que los trabajadores no se sienten motivados al no tener los incentivos para que se sientan satisfechos en su trabajo, el autor Galicia (2010) nos afirma que: “Cuando uno está motivado realiza mejor lo que le propongan, se ve reflejado mejor el comportamiento de los trabajadores, cumpliendo sus objetivos y metas que le da la empresa”. Es por ello que siempre debe existir la motivación porque es clave en la gestión del talento humano, se da con la obligación de darles motivación al personal para que ellos trabajen satisfechos, alcancen sus metas y mantengan el comportamiento que se debe tener en el trabajo, mostrando buenas actitudes en las tareas que realizan.

- La Figura n° 5 se observa el resultado de la dimensión Actitudes, en donde indica que el 47% de los encuestados manifestó que esta en un nivel Medio, el 27% indicó que el nivel es bajo, el 7% señaló que éste es de nivel Muy bajo, mientras que sólo a favor el 13% y 7% restante indicó que el nivel de actitudes es alto. Hubo una tesis que se asemeja a la realidad de la empresa, el autor Huamani, (2012) titulada “Gestión por competencias y productividad Laboral en empresas del sector confección de calzado de Lima Metropolitana.” La presente investigación se orienta a demostrar que una gestión organizacional de las personas, basada en el reconocimiento y valoración individual de sus competencias laborales, conformada por los dominios conceptuales, procedimentales y actitudinales, sí permite elevar sus niveles de productividad en su trabajo. El autor Chiavenato (2009) afirma que: “Las actitudes son lo que reflejan las experiencias, su influencia en una persona es muy importante, porque debido a lo que les sucedió anteriormente saben cómo actuar en distintas situaciones” Como resultado a las preguntas los trabajadores respondieron que están en un nivel medio, debido a que la empresa es venta de servicios y producto pero a su vez es de reclamos, pueden hacer los que deseen y siempre el cliente tiene que tener la

razón, por ello el trabajador se siente un poco insatisfecho al no dar solución y estos deben aguantar los gritos de los clientes, etc. Les gustaría trabajar de una mejor manera, como pasando por varios filtros antes de pasar con ellos para así lograr una mejora en la empresa.

- La Figura n° 7 se observa el resultado de la variable de ventaja competitiva en su dimensión “diferenciación”, en donde indica que el 47% de los encuestados manifestó que esta en un nivel Regular, el 33% indicó que el nivel es Mala, el 7% señaló que éste es de nivel Muy mala, mientras que sólo a favor el 7% y 7% restante indicó que los niveles de diferenciación es alto y muy alto respectivamente. . Lo cual es mencionado en la tesis dejada por Martínez (2013) ” Gestión del Talento Humano por competencias para una empresa de las Artes Gráficas” donde nos dice: Es importante recordar, que en un mundo con cambios tan vertiginosos, las organizaciones requieren de elementos diferenciadores y bien cimentados para continuar en el mercado. La tesis mencionada anteriormente aporta con lo que dice el autor : Porter (1985) afirma que: “La diferenciación es la estrategia que más se centra en la atención al cliente, las capacitaciones, motivaciones que se le dan al trabajador para que pueda brindar un buen servicio y a la vez seguridad a los clientes” Los resultados obtenidos por los trabajadores salieron regular debido a que Cisesac es una empresa la cual es sucursal de movistar, tiene el mismo sistema con el que trabajan, se diferencian con las demás porque es la única que tiene el mismo procedimiento aquí en Chimbote, a su vez no se diferencia al 100% de las demás empresas de móviles porque cuentan con parecidas promociones o costos de servicios o productos.
- La figura n° 9 se observa el resultado de la variable de ventaja competitiva en su dimensión “enfoque”, en donde indica que el 40%

de los encuestados manifestó que esta en un nivel regular, el 27% indicó que el nivel es mala, el 7% señaló que éste es de nivel muy mala, mientras que sólo a favor el 27% y 0% restante indicó que los niveles de ventaja competitiva es alto y muy alto respectivamente. En esta dimensión no se encontró una tesis que se asimile al resultado pero optamos por poner lo que dice un autor y compararlos: Porter (1985) afirma que: “esta estrategia solo se centra en un segmento determinado, ofreciendo uno de los mejores productos observando los estándares que requieren el segmento. la empresa se centra en un público objetivo no determinado es por ello que el resultado salió regular, los productos son del precio más cómodo hasta el más alto, por eso no se encuentra un buen segmento.

- La figura n°10 se observa el resultado de la variable ventaja competitiva en su dimensión “costos”, en donde indica que el 57% de los encuestados manifestó que esta en un nivel regular, el 17% indicó que el nivel es mala, el 0% señaló que éste es de nivel muy mala, mientras que sólo a favor el 13% y 13% restante indicó que los niveles de ventaja competitiva es alto y muy alto respectivamente. en esta dimensión no se encontró una tesis que se asimile al resultado pero optamos por poner lo que dice un autor y compararlos: Porter (1985) afirma que: “es una de las estrategias que tiene más oportunidad para ser exitosa, es tener el precio más cómodo en el mercado a comparación de los demás, lográndose si se hace un buen estudio del mercado. con los resultados obtenidos se dio con la realidad que la empresa, regularmente lidera en costos, por la competencia que existe no siempre Cisesac es el que tiene los precios más bajos.

V

CONCLUSIONES

V. CONCLUSIONES

- Se determinó la relación que existe entre las variables Gestión del talento humano y la ventaja competitiva en la empresa Cisesac, debido a los resultados obtenidos que se brindaron a los trabajadores de la empresa, se dio como resultado que existe una correlación altamente significativa, se utilizó el rho de Spearman ya que las variables eran ordinales.
- Al analizar la variable Gestión del Talento Humano en la empresa Cisesac, se indica que el 40% de los encuestados están en un nivel Regular, esto debido a que el personal no está calificado al 100%, no existe mucha motivación y no toman en cuenta sus habilidades, pasa eso porque los trabajadores indican que el personal que ingresa a la empresa no es por sus propios méritos, es familia de los jefes o de distintos trabajadores, a su vez la venta está muy baja, lo que hace que no existan incentivos los cuales los haga trabajar de una mejor manera.
- Se analizó la variable ventaja competitiva en la empresa Cisesac por medio de sus trabajadores se conoce que el 43% manifiestan que la variable en estudio se encuentra en una calificación regular, esto debido a que existe mucha competencia, que cumplen la misma función que esta, a pesar de ser una de las precios más bajos, en la empresa venden el servicio de internet, cable y telefonía fija, al igual que los celulares de diferentes gamas, los trabajadores ven la

realidad que los clientes se van a la competencia por los paquetes que brindan. A pesar de ser más altos, le dan más megas, más capacidad para internet y más alternativas si se les acaba el plan.

- Se logró analizar la relación entre las variables Gestión del talento humano y la ventaja Competitiva en la empresa Cisesac, donde la Prueba de Rho de Spearman con valor de coeficiente de correlación 0.630, con significancia bilateral de 0.000. Con una muestra de 30 participantes, utilizando una estadística de T rho Spearman (Variables Ordinales), nos indica que existe una relación altamente significativa entre las variables en estudio, generando un rechazo de H_0 y se acepta la H_1 , demostrando así que el buen manejo de la gestión del talento humano, al momento de capacitar, de motivar, de tomar en cuenta sus habilidades puede lograr ser una ventaja competitiva para la empresa.

VI

RECOMENDACIONES

VI. RECOMENDACIONES

- En función del análisis de la Gestión del talento humano y la ventaja competitiva de la empresa Cisesac se le recomienda que el jefe utilice una buena gestión del talento humano para que los trabajadores se sientan satisfechos con lo que hacen y hagan que la experiencia del cliente al hacer la compra sea un atractivo para que puedan regresar a la empresa, logrando que su gestión del talento humano sea lo que se diferencie de las demás y así sea una buena ventaja competitiva.
- De acuerdo a los resultados de la Gestión del talento humano, basada en la dimensión de Motivación, indicando que el 37% de trabajadores no se siente motivado, el jefe debe tomar medidas, las cuales sean que la motivación sea lo principal en una empresa y así los trabajadores realicen bien su labor, incentivarlos con bonos o con diversas excursiones que los hagan sentir que el trabajo no es una obligación y estos se sientan satisfechos.
- En función de los resultados de la ventaja competitiva en la empresa Cisesac, de acuerdo a la dimensión Innovación, el 30% indica que es muy mala, lo que se le recomienda a la empresa es incrementar el local, innovando con nuevas maquinarias las cuales hagan que el cliente espere menos, más personas atendiendo en diferentes horarios para evitar las colas y poner orientadores que te indiquen que hacer desde que ingresas al local, así dándole una experiencia buena al cliente.

- A futuros investigadores se recomienda diseñar programas de asesoría y capacitación en temas de una buena gestión del talento humano y que hacer para que tu negocio tenga un valor agregado el cual se diferencie de los demás, así creando una ventaja competitiva.

VII

REFERENCIAS

VII. REFERENCIAS

Bedoya, E. (2003). La nueva gestión de personas y su evaluación de desempeño en empresas competitivas.(Tesis de Grado) Recuperada de http://sisbib.unmsm.edu.pe/BibVirtual/Tesis/Empre/bedoya_se/contenido.htm

Cenzo,D. (2009) Fundamentos de Administración (2da ed.) México: Limusa.

Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano (1era ed.) Costa Rica: POPULAR

Chiavenato,I. (2002) Administración de Recursos Humanos (5ta ed.) Colombia: McGraw Hill

Coronel, P. (2010). Gestión del talento humano en base a competencias laborales requeridas aplicadas a la empresa “duramas cia. Ltda.(Tesis de Pregrado). Recuperada de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/1133>

De la Cruz. (2016). Gestión de talento humano y desempeños laboral es en las carpinterías metálicas en la ciudad de Ayacucho. 2013-2014. (Título de Grado).Recuperada de <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/232/22-2015-EPAE-%20Inca%20Allcahuaman-Gertion%20del%20talento%20huamano.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Eslava,E. (2004) Factor de éxito (1era ed.) México: Mc Graw Hill Interamericana.

Fernández, Hernández y Baptista (2014). Metodología de la investigación.(4ta ed.) México: Interamericana editores.

Flores, D. (2015). Retención del Talento Humano: Políticas y Prácticas aplicadas sobre jóvenes “Millennials” en un grupo de organizaciones. (Tesis de licenciatura) Recuperada de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/6948>

Huamni, P. (2012). Gestión por competencias y productividad Laboral en empresas del sector confección de calzado de Lima Metropolitana. (Tesis de Pregrado). Recuperada de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/3155>

Martínez, V. (2013). Gestión del Talento Humano por competencias para una empresa de las Artes Gráficas. (Tesis de licenciatura) Recuperada de <http://148.204.210.201/tesis/1377536337803tesisfinalimp.pdf>

Mejía, Y (2012). Evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales Estudio realizado con agentes de servicio telefónico en la ciudad de Quetzaltenango. (Tesis Doctoral). Recuperada de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2012/05/43/Mejia-Yessika.pdf>

Porter, M.(1995). Estrategia competitiva. (1era ed). España: Mc Graw Hill Interamericana.

Prieto, P. (2013). Gestión del talento humano como estrategia para retención del personal. (Tesis de licenciatura) Recuperada de <http://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/160/Gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano%20como%20estrategia%20para%20retenci%C3%B3n%20del%20personal.pdf?sequence=1>

Rodriguez, J. (2009). Gestión del talento humano (3ra ed.) España: Continental

Vidal, J. (2015). Caracterización de la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta minorista de ropa para niños del centro comercial galerías alfa de Chimbote, año 2013.(Tesis de licenciatura).Recuperada de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/38>

ANEXOS

ANEXO N°1: MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA

Título de investigación	Problema de investigación	Objetivos	Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Unidad de medida
LA GESTION DEL TALENTO HUMANO Y LA VENTAJA COMPETITIVA DE LA EMPRESA CISESAC, CHIMBOTE 2017	¿Cuál es la relación entre la gestión del talento humano y la ventaja competitiva de la empresa CISESAC en Chimbote en el año 2017?	OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación de la gestión del talento humano y la ventaja competitiva de la empresa CISESAC en Chimbote ,2017.	GESTION DEL TALENTO HUMANO	Según Rodríguez (2009), Afirma que en la dimensión interna de la gestión del talento humano se aborda todo lo concerniente a la composición del personal, esto es: conocimientos, habilidades, motivaciones y actitudes; indicadores éstos que denotan la manera de gestionar el recurso humano en cualquier organización”. (p.78)	Es el resultado de actividades que realizan fuera de los marcos legales establecidos, en el campo tributario, laboral, comercial y administrativo. Se midió a través de las dimensiones: categorización empresarial, formalización empresarial.	Conocimientos	Nivel de aprendizaje	1.2.3.4.5	Ordinal
		Habilidades				Capacidades del trabajador	6.7.8.9.10		
		Motivaciones				Incentivos a los trabajadores	11.12.13 14.15		
		Actitudes				Clima laboral	16.17.18 19.20		
		OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Analizar la gestión del talento humano en la empresa CISESAC en Chimbote, 2017. Analizar la ventaja competitiva en la empresa CISESAC en Chimbote, 2017. Analizar la relación que existe en la gestión del talento humano y la ventaja competitiva en la empresa CISESAC en Chimbote, 2017.	VENTAJA COMPETITIVA	Porter (1995) afirma que la ventaja competitiva es el valor que puede generar en una empresa, para lograr ser diferente a otra, tener los precios más bajos o un valor agregado que sea beneficioso para los compradores, su finalidad es que la empresa sea reconocida como la mejor (p.34)	Los clientes de la empresa “CISESAC” comparan el servicio que reciben optando por elegir donde encuentren una mejor atención y solución a sus problemas.	La diferenciación	Atención al cliente		Ordinal
		Innovación				Avance Tecnológico			
		El enfoque				Potenciales económicos			
		Liderazgo en costos				Control de Costos			

Anexo N°2:

CUESTIONARIO SOBRE GESTION DEL TALENTO HUMANO DIRIGIDO AL PERSONAL DE LA EMPRESA CISESAC EN CHIMBOTE 2017

Reciba un cordial saludo y nuestro agradecimiento por concedernos breves minutos. En este momento nos encontramos realizando una investigación sobre la gestión del talento humano y la ventaja competitiva de la empresa CISESAC.

INSTRUCCIONES:

Lea cuidadosamente y con atención cada pregunta antes de responder y señale con una "X" la alternativa que usted considere correcta.

PREGUNTAS		ALTERNATIVAS				
Nº	Item	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1.	Usted considera que le brindan información necesaria sobre las políticas de la empresa.					
2.	La empresa califica su nivel de aprendizaje para medir su desempeño.					
3.	En casos de desconocimiento solicita información a sus compañeros.					
4.	La empresa les brinda capacitación sobre cómo deben realizar sus actividades dentro de la organización.					
5.	Han tenido alguna experiencia con compañeros que no tienen la capacidad ni experiencia suficiente para asumir el cargo que poseen.					
6.	La empresa toma en cuenta sus habilidades blandas.					
7.	Se fomenta la participación del personal para el logro de los objetivos.					
8.	La empresa incentiva el desarrollo de su ingenio y habilidades.					
9.	De acuerdo a sus habilidades tiene libertad para tomar decisiones en su puesto de trabajo.					
10.	Usted considera que en empresa donde labora utilizan sus habilidades como ventaja competitiva.					

11.	Recibe usted incentivos y/o reconocimientos (resolución, carta de felicitación, o beca de capacitación), durante el tiempo que viene laborando en la Empresa.					
12.	La remuneración que percibe Usted ¿responde al trabajo realizado?					
13.	En general, las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc) son satisfactorias.					
14.	Cuando introduce una mejora en su trabajo se le reconoce.					
15.	Usted se siente motivado en la empresa donde labora.					
16.	La mayoría de los compañeros de su trabajo son amigables.					
17.	En su actitud personal hacia usted, su jefe directo está dispuesto a ayudarlos.					
18.	Se alienta y es práctica habitual la simulación y/o experimentación con procesos y/o productos a partir de quejas, sugerencias, preguntas y peticiones de ayuda de clientes.					
19.	El personal de la empresa se considera en un alto porcentaje, competente y profesional.					
20.	Presenta actitudes positivas al momento de recibir una sanción por algo que no debió cometer.					

ANEXO III:

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Marlon Díaz Dávila, titular del
DNI. N° 17820519, de profesión
ECONOMISTA, ejerciendo
actualmente como Docente, en la
Institución CICV

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en CICESAC.

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

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

En Chimbote, a los 28 días del mes de Junio del 2017

[Firma]
Firma

ANEXO IV:

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Mario A. Landers Moscol, titular del
 DNI. N° 18091673, de profesión
Licenciado en Administración, ejerciendo
 actualmente como Docente, en la
 Institución UCV Chimbote

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en empresa CISESAC

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

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

En Chimbote, a los 12 días del mes de Julio del 2017


 Firma

ANEXO V:

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Fernando Ruzó Cabrera, titular del
 DNI. N° 17864827, de profesión *
Docente en Ciencias de la Educación, ejerciendo
 actualmente como Decano de la F. C. E. F. H. de, en la
 Institución Universidad Católica Los Angeles de Iquitos
* Licenciado en Administración de Empresas

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en empresa CISESAC

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

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los Ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

En Chimbote, a los 12 días del mes de Julio del 2017.

Fernando Ruzó
 Firma

ANEXO VI:

CUESTIONARIO SOBRE LA VENTAJA COMPETITIVA DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CISESAC EN CHIMBOTE 2017

Reciba un cordial saludo y nuestro agradecimiento por concedernos breves minutos. En este momento nos encontramos realizando una investigación sobre la gestión del talento humano y la ventaja competitiva de la empresa CISESAC.

INSTRUCCIONES

Lea cuidadosamente y con atención cada pregunta antes de responder y señale con una "X" la alternativa que usted considere correcta.

PREGUNTAS		ALTERNATIVAS				
Nº	Item	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1.	Usted considera que la empresa donde labora se diferencia de las demás por la atención que su personal tiene con los clientes					
2.	Los clientes se van satisfechos de la empresa donde labora debido a que reciben un buen trato y resuelven todos sus conflictos.					
3.	La atención al cliente es buena.					
4.	Usted considera que el personal de la empresa donde labora están capacitados para brindar una buena atención.					
5.	Usted cree que la atención al cliente mayormente es el atractivo para que los clientes prefieran a la empresa donde está laborando.					
6.	Usted considera que la empresa CISESAC cuenta con las herramientas tecnológicas adecuadas.					
7.	La empresa toma en cuenta su creatividad en el desarrollo de su					

	trabajo.					
8.	Las soluciones que aplica la empresa son innovadoras.					
9.	La empresa cuenta con software innovador o personalizado.					
10.	Usted considera que la empresa donde labora va de la mano con los avances tecnológicos.					
11.	Las promociones que brinda la empresa se adecuan al público dirigido.					
12.	Usted considera que la empresa en donde labora se fija en un público objetivo.					
13.	Usted cree que el plan tarifario tiene mayor potencial de crecimiento en el servicio de cable.					
14.	Usted considera que el plan tarifario tiene mayor potencial de crecimiento en el servicio de internet.					
15.	Usted cree que el plan tarifario tiene mayor potencial de crecimiento en ventas de celulares.					
16.	Usted considera que la empresa donde labora es competitiva por liderar en costos.					
17.	Cree que el área de almacenaje es una manera de reducir costos en la empresa donde labora.					
18.	La empresa donde labora es reconocida por tener los precios más bajos a comparación de otras.					
19.	Considera como ventaja competitiva que la empresa tenga los mismos precios y promociones de la misma sede.					

20	Usted considera que la racionalización del espacio es la mejor opción de liderazgo en costos.					
----	---	--	--	--	--	--

ANEXO VII:

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Marlon Díaz Dávila, titular del
DNI. N° 17820519, de profesión
ECONOMISTA, ejerciendo
actualmente como Docente, en la
Institución CICV

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en CICESAC.

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

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

En Chimbote, a los 28 días del mes de Junio del 2017

[Firma]
Firma

ANEXO VIII:

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Mario A. Landers Moscol, titular del
 DNI. N° 18091673, de profesión
Licenciado en Administración, ejerciendo
 actualmente como Docente, en la
 Institución UCV Chimbote

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en empresa CISESAC

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

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

En Chimbote, a los 12 días del mes de Julio del 2017


 Firma

ANEXO IX:

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Fernando Rubio Cabra, titular del
 DNI. N° 17864827, de profesión Docente
en Gestión y Gestión de la Educación, ejerciendo
 actualmente como Decano de la F. C. y F. de la, en la
 Institución Universidad Católica Los Angeles de Lima
de la Facultad de Administración de Empresas.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en empresa CISESAC

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

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los Ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

En Chimbote, a los 12 días del mes de Julio del 2017.


 Firma