



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Gestión del talento humano y la ventaja competitiva en la empresa
Digitex Piura – Perú 2019.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

Velásquez Olivos, Diego Arturo (ORCID:0000-0003-3355-1282)

ASESOR:

Dr. Castillo Palacios Freddy William (ORCID:0000-0001-5815-6559)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

PIURA – PERÚ

2019

DEDICATORIA

A Dios por permitirme llegar a cumplir cada una de mis metas, por cuidarme y orientarme siempre al mejor camino.

A mi querido padre Carlos Andrés, quien desde el cielo supo guiarme incondicionalmente y a quien siempre tengo presente en mi corazón, a mi madre Delia, por cada esfuerzo, por todo el apoyo y el amor, que han influido siempre en mi actuar, y en el cumplimiento de mis objetivos. Y mis hermanos: Carlos y Claudia, por cada consejo y ayuda que siempre están dispuestos a brindarme. Los amo con mi vida.

A mi adorada hija Alessia y a mi compañera y pareja Elizabeth, son mi motor para seguir soñando con un futuro próspero y lleno de bendiciones para nuestra familia.

AGRADECIMIENTO

A Dios por la fortaleza que me brinda cotidianamente para luchar contra cada reto de la vida.

A mis profesores que me inculcaron sus conocimientos, los cuales fueron de gran utilidad en este proyecto.

Un Agradecimiento especial a la Dra. Nélida Rodríguez, por su gran apoyo tanto académico como emocional a lo largo de toda la carrera.

Al Dr. Freddy Castillo, quien a través de su acompañamiento hizo posible la correcta realización de la presente investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN.	1
II.MARCO TEÓRICO.....	7
III: METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de la investigación.....	16
3.2. Variables y Operacionalización.....	17
3.3. Población y muestra.....	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.5. Procedimientos.....	19
3.6. Métodos de análisis de datos.....	20
3.7. Aspectos éticos.....	20
IV: RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN.....	31
VI. CONCLUSIONES.....	37
VII. RECOMENDACIONES.....	38
VIII. PROPUESTA.....	39
REFERENCIAS.....	61
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Relación entre la integración de los trabajadores y la ventaja competitiva de la empresa Digitex Piura – Perú 2019	21
Tabla 2 Correlación entre la integración y la ventaja competitiva de la empresa Digitex Piura – Perú 2019	22
Tabla 3 Relación entre la organización de los trabajadores y la ventaja competitiva de la empresa Digitex Piura – Perú 2019	23
Tabla 4 Correlación entre la integración y la ventaja competitiva de la empresa Digitex Piura – Perú 2019	24
Tabla 5 Relación entre las recompensas para los trabajadores y la ventaja competitiva de la empresa Digitex Piura – Perú 2019	25
Tabla 6 Correlación entre las recompensas y la ventaja competitiva de la empresa Digitex Piura – Perú 2019	26
Tabla 7 Relación entre la retención de los trabajadores y la ventaja competitiva de la empresa Digitex Piura – Perú 2019	27
Tabla 8 Correlación entre la retención y la ventaja competitiva de la empresa Digitex Piura – Perú 2019	28
Tabla 9 Relación entre la supervisión de los trabajadores y la ventaja competitiva de la empresa Digitex Piura – Perú 2019	28
Tabla 10 Correlación entre la supervisión y la ventaja competitiva de la empresa Digitex Piura – Perú 2019	29
Tabla 11. Matriz de evaluación de los factores internos	41
Tabla 12 Matriz de evaluación de los factores externos	42
ANEXOS	

RESUMEN

La investigación titulada; Gestión del talento humano y la ventaja competitiva en la empresa Digitex Piura, año 2019, tuvo como objetivo general; Analizar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la ventaja competitiva de la empresa Digitex Piura – Perú 2019, esta investigación tiene un diseño no experimental y de tipo correlacional, la misma que mostró un alto nivel de significancia entre las variables de investigación. La población estuvo conformada por 400 trabajadores de la empresa, siendo la muestra de 197 colaboradores, el instrumento utilizado para la recolección de datos fue (01) cuestionario, el que fue determinante para concluir que; Existe una relación muy significativa entre cada una de las dimensiones desarrolladas en la gestión del talento humano y la ventaja competitiva, proponiendo estrategias de mejora para la empresa, de manera que logre la competitividad.

Palabras clave: Gestión del talento humano, Ventaja competitiva, Plan de mejora.

ABSTRACT

The titled research; Management of human talent and competitive advantage in the company Digitex Piura, year 2019, had as a general objective; Analyze the relationship between the management of human talent and the competitive advantage of the company Digitex Piura - Peru 2019, this research has a non-experimental and correlational design, which showed a high level of significance between the research variables. The population was made up of 400 employees of the company, being the sample of 197 employees, the instrument used for data collection was (01) questionnaire, which was decisive to conclude that; There is a very significant relationship between each of the dimensions developed in the management of human talent and competitive advantage, proposing improvement strategies for the company, so as to achieve competitiveness.

Keywords: Human talent management, Competitive advantage, Improvement plan.

I. INTRODUCCIÓN

En nuestro entorno actual, la gestión del recurso humano tiene una función fundamental para una organización, en estudios presentados anteriormente se les daba prioridad otras partes en la empresa, basándose en las que en su momento se suponían “necesidades” de los consumidores, se imponía a los colaboradores a ejecutar las labores asignadas como locomotoras obligadas a solo producir sin detenerse a analizar más allá de ello. No obstante, ha sido el tiempo quien ha demostrado que dándole valor a las necesidades de los colaboradores se lograba también la satisfacción de las necesidades de los usuarios finales, obteniendo así mejores resultados.

Eipe (2018) afirma que el vicepresidente del departamento de recursos humanos a nivel mundial Apple Inc. Denise Young Smith, por cerca de 10 años se viene empeñando en definir las expectativas de sus trabajadores en la empresa, logrando que éstos puedan ser la fachada de Apple, sea cual sea el cargo que ocupen, con ello logran alcanzar la percepción deseada para que su organización pueda ser considerada tanto por su calidad en el servicio como en los productos que ofrecen, así mismo, invirtió considerablemente en el proceso de reclutamiento teniendo como foco primordial: extraer los mejores candidatos que se puedan habituar a la cultura de la compañía. Por otra parte, Gonzáles (2018) explica que Amazon es una clara muestra de como mantener a sus trabajadores motivados pese a la cantidad de trabajo pesado que se les recarga a los trabajadores diariamente, esto debido a la gran cantidad de incentivos que brindan a sus trabajadores, partiendo desde el crecimiento personal como profesional, de esta forma, permite al trabajador terminar una carrera universitaria o técnica ofreciendo flexibilizaciones tanto de tiempo como económicas. Por otro lado, también brinda incentivos económicos, a través de retribuciones como artefactos, y muchos otros regalos que se les otorga premiando su responsabilidad en su gestión, la perseverancia y conservando una mínima cantidad de faltas.

Tomado el caso de Google, el recurso humano es la principal fuente del éxito de la organización al influir de forma directa en el desarrollo de su compromiso con los

objetivos de la compañía. Esta organización norteamericana, gestiona sus talentos utilizando herramientas de incentivos tanto económicos como no económicos, además de las condiciones de trabajo y el clima laboral que se ha impregnado, esto genera, sin lugar a dudas, satisfacción en el trabajador, que se da a partir del procedimiento de reclutamiento, esperando que los mejores candidatos puedan terminar su carrera profesional y alcanzar por lo menos un postgrado para así brindarle mejores condiciones en lo laboral y un puesto más acorde a sus logros y conocimientos académicos, y adicional a ello, invierten en inducciones y retroalimentaciones para que el personal se mantenga siempre capacitado y comprometidos con la organización (Isdi 2016).

No cabe duda que una de las organizaciones que se puede tomar como modelo de una buena administración del recurso humano dentro del país es el Banco de Crédito del Perú, que lo ha venido desarrollando como un valor agregado respecto de sus principales adversarios, al ganar de esta forma gran reconocimiento y una calidad de la figura que luce el éxito que impulsa a su equipo laboral, y que mueve a que cada vez más personas tengan el sueño de integrar alguna vez parte de su historia.

El BCP incentiva a su personal, con beneficios que sobrepasan la motivación extrínseca, al proponer un nivel de preocupación por la mejora del trabajador, brindando charlas, capacitaciones y sólides en el trabajo, que es lo que prevalece para la mayoría de los peruanos al ingresar a trabajar en una organización (Aptitus, 2016).

Por un lado totalmente opuesto, tenemos como caso, las huelgas por parte de los trabajadores de la empresa Cencosud dueñas de las cadenas de supermercados Wong, Metro y Paris quienes aseguraban que la compañía les negaba el derecho a formar sus reuniones del sindicato de trabajadores hostigandolos de tal forma que no ofrecen oportunidades de crecimiento. Consecuentemente, los trabajadores no tenían el mínimo interés en ofrecer calidad en su atención al cliente ya que no se sienten comprometidos con los objetivos planteados, esta inseguridad creada por los mismos directivos de la organización es la raíz del problema y además, es la realidad actual, presentada de forma cotidiana en nuestro país, en donde las organizaciones priman

los objetivos planteados por la empresa, dejando de lado de los intereses y necesidades de los colaboradores (La Republica 2018).

Digitex Perú es parte del grupo Comdata Group. Es una compañía que cuenta con tres filiales en dos regiones del país (Lima y Piura), que brinda respuestas y servicios caracterizados por la innovación para la dirección de la atención al público y ventas de Telefónica del Perú SAA. La organización tiene una gran experiencia acumulada de 25 años en el mercado optimizando las gestiones de sus usuarios en diferentes países donde se encuentran, se inició en Madrid, donde se encuentra actualmente su filial principal y desde entonces se expandió por Latinoamérica. Invertió en su descentralización tanto en España, como en América Latina, no obstante, tiene operaciones en otros países como: Chile, México, Colombia, El Salvador, Perú y Guatemala. En la región Piurana, esta compañía inicia operaciones en el año 2016, generando puestos de trabajo para muchos ciudadanos de la región y ganando significativo reconocimiento entre sus clientes, ya que su servicio va dirigido especialmente a empresas que los solicitan esperando la satisfacción de sus usuarios ante cualquier requerimiento. Pese a ello, diferentes autores contemporáneos sostienen teorías, donde afirman que en nuestra realidad actual gran parte de los logros de una compañía, sin tomar en cuenta el giro de negocio, se debe fundamentalmente al trabajo del personal y la forma en como vienen cumpliendo sus funciones.

Tomando el caso preciso de Digitex Piura, quien a medida que pasan los años, presenta insuficiencias en la administración del talento humano, las cuales han traído como consecuencias renuncias de forma masivas y de esta forma ha creado una imagen desfavorable para la organización, este descontento que transmitirían los colaboradores estaría basada fundamentalmente en la poca o inexistente relevancia que se les da a las relaciones a nivel social entre compañeros de trabajo y a la falta de motivación intrínseca que facilite un clima de trabajo familiar y armonioso, adicionalmente, los trabajadores optan por dejar el trabajo ante la falta de oportunidades, ya que las probabilidades de ascenso son limitadas o casi nulas, al

haberse conformado un grupo laboral inamovible de coordinadores y supervisores que bajo difíciles motivos desisten de sus puestos y se pueda disponer de una vacante para optar por una línea de carrera.

En la presente investigación se identifica, cómo la administración del recurso humano se vincula con la ventaja competitiva encontrada en la compañía Digitex Piura. El servicio de esta organización se basa principalmente en brindar atención a los usuarios de telefónica - movistar, en donde pueden reportar sus averías, realizar consultas, solicitudes y reclamos. Su principal objetivo es lograr la satisfacción de sus clientes y para lograrlo invierten en capacitar de forma constante a los trabajadores esperando una mejora continua en su desempeño. La compañía trabaja, distribuye los cargos de forma concreta, y demanda resultados basándose en los indicadores y objetivos. No obstante, la motivación e interés en las necesidades propias de cada colaborador pasan a segundo plano, originando gran indiferencia en los mismos trabajadores y una evidente falta de compromiso para cumplir sus roles.

En relación a la formulación del problema, estuvo determinada en función al problema general; ¿De qué manera la gestión del talento humano se relaciona con la ventaja competitiva en la empresa Digitex Piura – Perú 2019?, siendo sus problemas específicos; (a) ¿Cómo se vincula la integración de los colaboradores con la ventaja competitiva de la empresa Digitex Piura – Perú 2019?, (b) ¿Cómo se relaciona la organización de los trabajadores con la ventaja competitiva de la organización Digitex Piura – Perú 2019?, (c) ¿Cómo se relacionan las recompensas para los trabajadores con la ventaja competitiva en la empresa Digitex Piura – Perú 2019?, (d) ¿Cómo se relaciona la retención de los colaboradores con la ventaja competitiva de la empresa Digitex Piura – Perú 2019?, (e) ¿Cómo se relaciona la supervisión al personal con la ventaja competitiva de la compañía Digitex Piura - Perú 2019?

La presente tesis que tiene como propósito determinar la relación de la administración del recurso humano y la ventaja competitiva de la compañía Digitex Piura 2019, aporta un significativo valor para las futuras generaciones empresariales

ya que este concepto jugará un rol importante para el éxito organizacional. La compañía de la que se está nombrando se podrá beneficiar al poder tomar las recomendaciones para ponerlo en marcha como proyecto de mejora y convertirlo en una ventaja para alcanzar sus objetivos planteados.

A nivel social, la presente investigación se justifica en cuanto al beneficio generado hacia el cliente de la organización Digitex Piura y a los usuarios finales de la compañía a quien brinda servicios, ya que, al identificar el vínculo entre las dos variables que se estudian, la compañía podrá extraer la retroalimentación y optar por cambios orientados a la mejora esperando poder alcanzar los objetivos de la empresa y lograr la satisfacción de sus trabajadores y usuarios, así mismo servirá como fuente de información para mostrar la correlación entre la administración del recurso humano y la ventaja competitiva, siendo fuente para las futuras investigaciones.

Esta investigación se justifica a nivel práctico en cuanto a que permitirá conocer detalladamente las deficiencias por parte de su administración que se encuentran en la organización. Otra justificación de esta investigación es aportar a través de una mejora en la productividad de los trabajadores en sus labores y lograr que tomen como propios las metas planteadas por la compañía. Concluyendo: la tesis trasciende para el autor, al poder desarrollar las competencias adquiridas a lo largo de la carrera, asimismo, podrá formar un concepto de las variables en investigación para la operatividad de las actividades de la compañía en evaluación.

En relación con la hipótesis del estudio, estuvo estructurada por la hipótesis general; La gestión del talento humano se relaciona de forma significativa con la ventaja competitiva de la compañía Digitex Piura - Perú 2019. Siendo las hipótesis específicas; (a) La integración de los colaboradores se vincula ampliamente con la ventaja competitiva de la organización Digitex en Piura – Perú 2019, (b) La organización de los trabajadores se enlaza significativamente con la ventaja competitiva de la compañía Digitex Piura - Perú 2019, (c) Las recompensas para los trabajadores se relacionan con la ventaja competitiva en la organización Digitex Piura

- Perú 2019, (d) La retención de los trabajadores se relaciona con la ventaja competitiva de la compañía Digitex Piura – Perú 2019, (e) La supervisión a los trabajadores se vincula ampliamente con la ventaja competitiva de la organización Digitex en Piura – Perú 2019.

En función al objetivo del estudio, esta fue determinada por el objetivo general; Analizar la correlación existente entre la administración del recurso humano y la ventaja competitiva de la compañía Digitex Piura – Perú 2019. Siendo sus objetivos específicos; (a) Determinar el vínculo existente entre la integración de los colaboradores y la ventaja competitiva de la organización Digitex Piura – Perú 2019, (b) Evaluar la correlación real entre la organización del personal y la ventaja competitiva de la compañía Digitex Piura – Perú 2019, (c) Demostrar la correspondencia existente entre las recompensas para los colaboradores y la ventaja competitiva de la organización Digitex Piura – Perú 2019 (d) Demostrar el vínculo existente entre la retención del personal y la ventaja competitiva de la compañía Digitex Piura – Perú 2019, (e) Determinar la correlación real entre la supervisión a los colaboradores y la ventaja competitiva de la organización Digitex Piura – Perú 2019.

II. MARCO TEÓRICO

En función a los antecedentes internacionales, Borsic (2017) En su tesis “*La gestión del talento humano y la inteligencia emocional en el desempeño laboral del cuerpo docente de instituciones de educación superior 2017*” expuesta en la escuela de postgrado en ciencias administrativas, Universidad Nacional Autónoma de México. Ciudad de México – México. Que presentó como principal objetivo: analizar la correlación existente entre la administración del recurso humano y la inteligencia emocional, con el desempeño laboral presentado por los docentes de instituciones de educación superior y basándose en la influencia de factores como el sexo, edad y otros. Para las relaciones entre variables de escala, el autor optó por utilizar la prueba no paramétrica Rho de Spearman (rs), así como para los vínculos entre los conceptos ordinales. La tesis obtuvo como resultado el demostrar el importante vínculo entre la administración del talento humano y la inteligencia emocional la cual está basada en los diferentes componentes que se han ajustado a la investigación y de la misma forma intervienen en ella. Asimismo, en la medida en que aumenta el nivel de captación de las emociones estudiadas, disminuye el nivel del cumplimiento del docente.

Yaguana (2017) en su investigación: “*La incidencia de la gestión administrativa del talento humano en el desempeño laboral. Caso empresa Pathsoil cia. Ltda*” la cual fue sustentada en la carrera de asistencia ejecutiva de gerencia, Universidad Central de Ecuador – Sede sur. Quito – Ecuador. Presentó como objetivos: Identificar el contexto actual de la gestión administrativa de recurso humano en la compañía PATHSOIL CIA LTDA, de igual forma, calificar el desempeño de los trabajadores en la compañía en investigación, además de diseñar una propuesta de optimización del desarrollo de los trabajadores de la organización. La población que cumplió un rol importante en la investigación estuvo conformada por 60 colaboradores entre personal de administración, operativo y de servicio. La investigación fue descriptiva donde se emplearon como instrumentos: la entrevista y el cuestionario. Finalmente, en base a

los resultados que se obtuvieron, demuestran la existencia de conflictos dentro de la compañía, los cuales influyen de forma directa a la gestión administrativa del recurso humano, asimismo resaltó que el desempeño de los trabajadores se encuentra muy por debajo de las expectativas del empleador para cumplir los objetivos, ya que por diferentes elementos involucrados y explicados en la investigación no han permitido lograr un nivel óptimo de productividad y rendimiento.

Nazareno (2015) en su investigación “*Diseño de un sistema de gestión de talento humano por competencias para ser implementado en el gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón el empalme*” expuesta en la Facultad de ciencias administrativas, Universidad de Guayaquil. Guayaquil – Perú. Presentó como objetivos: Ejecutar un estudio mediante entrevistas a los gerentes y encuestas a los trabajadores, con la intención de identificar las directrices de la empresa, y de esta forma poder obtener el efecto, en cuanto al proyecto de la implementación de un Sistema de Gestión de Talento Humano del GAD Municipal, asimismo, definir los conocimientos que se requieren, la metodología o procedimientos necesarios, así como también, planes de acción a poner en marcha. Finalmente, alcanzar la mejora de la calidad y calidez en cada servicio que brinda la entidad, y ofrecer estabilidad laboral a los trabajadores. La población que se evaluó estuvo conformada por 322 funcionarios públicos de la institución estudiada. En esta tesis se aplicó el método empírico, en donde se han empleado entrevistas y encuestas. Para el desarrollo de este proyecto, se decidió emplear la investigación descriptiva, en la que se consiguió como resultados la explicación de las debilidades que presenta la entidad por el déficit de un mando que permita desarrollar y con las capacidades de conducta y habilidades técnicas que se requieren para estos puestos de jerarquía, igualmente, de un deficiente flujo en la toma de decisiones han generado que se presenten disconformidades dentro de la institución; asimismo, la falta de una pertinente proyecto y una optimización del recurso humano, ha dado como consecuencia que los trabajadores se sientan desmotivados con un bajo grado de productividad, que se refleja en los índices de las encuestas aplicadas al personal de la empresa.

En relación al antecedente nacional, De la Cruz (2016) en su investigación “*Gestión de talento humano y desempeño laboral en las carpinterías metálicas en la ciudad de Ayacucho. 2013-2014*” expuesta en la Facultad de ciencias contables financieras y administrativas de la escuela profesional de administración, en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Chimbote- Perú, la cual presentó como objetivos: Estimar los efectos de los procedimientos tradicionales para trabajar en la capacidad de rendimiento de los trabajadores pertenecientes a las carpinterías metálicas de la ciudad de Ayacucho y analizar los efectos de la carencia de orden respecto a los equipos conformados por trabajadores en el desempeño del personal en las carpinterías metálicas de la ciudad de Ayacucho. Se extrajo de la población total de 2135 carpinteros una muestra de 220 colaboradores a los que se les aplicó las técnicas de: encuesta y observación, esta información fue registrada, procesada y desarrollada mediante el programa Microsoft Excel. Los resultados han permitido discurrir que un sistema de administración estratégica del recurso humano interviene de forma significativa en el desempeño y motivación laboral; de igual forma se pudo demostrar que, los métodos convencionales de trabajo se asocian con la inferioridad en los niveles de rendimiento de los colaboradores vigentes y el correcto orden de equipos de trabajo aporta de forma considerable el proceso de optimización continua en la productividad laboral en las carpinterías metálicas de la ciudad de Ayacucho. Esta investigación ha sido de gran apoyo en las organizaciones impulsando una correcta gestión del recurso humano y su repercusión en su desarrollo.

Nicho (2017) en su investigación “*Gestión del talento humano y la ventaja competitiva de la empresa J y MC Contratistas Generales SAC 2016*” sustentada en la Facultad de ciencias administrativas de la escuela de postgrado, Universidad César Vallejo. Lima – Perú, que presentó como principal objetivo: determinar el vínculo en cada una de las dimensiones de la administración del recurso humano y la ventaja competitiva de la compañía en investigación. La muestra fue extraída en base a los 40 trabajadores de la compañía J y MC Contratistas Generales durante el periodo 2016. Asimismo, la tesis fue correlacional al tener como propósito identificar el nivel de

relación existente entre dos o más variables. Tomando en cuenta los resultados encontrados por el estudio se demostró la relación existente y muy significativa entre ambas variables en la compañía J y MC Contratistas Generales S.A.C 2016, así como también indicar que cada dimensión presentada por el primer concepto presenta directa relación con la ventaja competitiva exceptuando el supervisar a cada colaborador en la compañía J y MC Contratistas Generales S.A.C 2016. Los resultados han permitido a la compañía diseñar metodologías y herramientas que les permitan prosperar la gestión del recurso humano, al comprobar que ello genera una ventaja competitiva para la organización.

Sosa (2016) en su tesis "*Gestión de talento humano y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa consorcio constructor ductos del sur en la provincia de la convención, cusco – 2016*" sustentada en la facultad de ciencias empresariales y educación de la escuela profesional de administración y negocios internacionales, Universidad Alas Peruanas en Piura – Perú, la que presentó como principal objetivo: analizar el vínculo existente entre los estándares de administración del recurso humano y el desempeño presentado por los colaboradores. El método de recolección de información que se empleó estuvo basado en una encuesta aplicada a 95 colaboradores de la compañía en estudio, El tipo de investigación correspondiente tomando en cuenta la metodología a seguir es el cuantitativo, dada la importancia del valor de coeficiente de correlación de Pearson, en donde se obtuvieron resultados que han permitido concluir y confirmar la relación existente y muy significativa entre ambos conceptos y adicional a ello se agregó que la administración del recurso humano detalla la capacidad laboral que se presentan en un fragmento de los colaboradores participantes de la muestra.

En relación a los antecedentes locales, Gonzáles (2018) En su investigación "*Relación entre la gestión del talento humano y el compromiso organizacional de los trabajadores del centro de salud san pedro de Piura – Perú año 2018*" que fue expuesta en la Facultad de ciencias administrativas de la escuela profesional de administración

de empresas, Universidad Nacional de Piura, en Piura – Perú, los objetivos que sustentó fueron: Fijar el vínculo entre los flujos de integración del personal y el compromiso por parte de los colaboradores hacia el Centro de Salud San Pedro de Piura en el año 2018, así como también, explicar cada dimensión presentada y su vínculo real con el segundo concepto en el análisis de la investigación. La población fue conformada por 50 colaboradores a los que se les aplicó un cuestionario el que se estructuró mediante escalas de Likert. En los resultados, se pudo determinar como conclusión, respecto a la hipótesis general que no hay una relación existente ni significativa entre la Gestión del recurso Humano y el Compromiso con la empresa. De esta forma, se demostraría que la administración no cumple con las expectativas, exponiendo con ello que el compromiso en la compañía se genera de otras raíces. Después de la tesis, se optó por identificar las fuentes adicionales que suscitaban un desarrollo y una mejora permanente respecto a la responsabilidad de los colaboradores.

Pazo y Cedamanos (2017) en su investigación “*Gestión del talento humano para optimizar la motivación, comunicación y liderazgo en los colaboradores de la estación de servicios lauros S.A.C.- Piura*” expuesta en la Facultad de ciencias económicas de la escuela de administración de empresas, Universidad Privada Antenor Orrego. Piura – Perú. Presentó como principal objetivo: diseñar una propuesta de creación del área de administración del recurso humano, con la finalidad de promover desarrollar actividades de confraternidad, además de impartir estrategias de motivación y el desarrollo de la comunicación dentro de la empresa que es objeto de estudio, para la que se requirió la participación de 15 trabajadores de la compañía para recopilar datos basados en la encuesta que se formuló en la que se empleó el diseño de Pretest con un grupo específico y para la descripción e interpretación de esta información se empleó la estadística descriptiva. Los resultados de la tesis han permitido poner en marcha este proyecto para el área donde se necesite, junto con los líderes de cada equipo de trabajo y así permita concretar las ideas y conocimientos

que se analizan en esta investigación y así lograr una optimización que repercuta en la operatividad de la compañía.

Navarro (2015) en su tesis "*Propuesta de gestión de recursos humanos en la empresa unión de bananeros orgánicos Inmaculada Concepción – Huangalá – Sullana, 2015*" sustentada en la Facultad de ciencias administrativas de la escuela profesional de administración de empresas, Universidad Nacional de Piura. Piura – Perú, que presentó como principal objetivo: Identificar la apreciación de los colaboradores de la cooperativa UBOIC por el proceso de integración: reclutamiento, selección. Y basándose en los diferentes factores del concepto dentro de la compañía estudiada. La población se conformó por la asistente social y 102 colaboradores a los que se aplicó una encuesta que fue procesada después por el programa SPSS. Respecto a los resultados se pudo concluir que la cooperativa UBOIC no se trabaja de forma correcta el flujo de administración del recurso humano dentro de sus labores, dado que únicamente se implementaron algunas actividades de forma aislada, pero no todos los procesos que corresponden al recurso humano, y conforme a ese resultado se valida que no se han aplicado en muchos de los procesos y manuales en investigación dentro de la organización.

En función a las teorías relacionadas al tema de estudio, Chiavenato (2014) expresa que la administración del recurso humano se identifica a través de experiencias y habilidades trascendentales para guiar el nivel gerencial en que se vinculan los individuos o el recurso humano en una organización, donde también se incorporan desde el proceso para seleccionar, la inducción a los colaboradores, las valoraciones de rendimiento laboral de forma continua, la ubicación de las destrezas y las remuneraciones.

Asimismo, Chiavenato (2014), resaltó la importancia respecto a la retención de los colaboradores en la compañía y consecuentemente será factible mantenerlos

complacidos, poniendo en marcha diferentes atributos como las afinidades con los trabajadores, los programas de higiene, calidad de vida y seguridad laboral, planes de tipos de liderazgo y reconocimiento, trabajando con estos conceptos lograremos que nuestros colaboradores estén satisfechos y motivados, ya que con ello les aseguramos todas las condiciones para que los trabajadores continúen y se involucren dentro de la empresa, así mismo se destacan 5 etapas importantes en el flujo de administración del recurso humano. A continuación, se describen:

Integración de personas; Es el pórtico de ingreso que se abre únicamente para los aspirantes que poseen las características requeridas y que se amoldan al perfil esperado y a los objetivos de la empresa, de este punto desprenden el reclutamiento y la elección del candidato idóneo.

Organización de personas; Es la disposición de ubicar los talentos con el propósito de adaptarlos a ocupar diferentes roles específicos o labores requeridas que el propio cargo requiere. El flujo para ubicar al personal oscila desde la dirección del personal, el diseño empresarial o el diseño de puestos, hasta la evaluación del rendimiento, avance y productividad en la empresa.

Procesos para recompensar personas; Estos constituyen los elementos básicos de motivación hacia los colaboradores de la empresa, siempre que los objetivos planteados puedan ser alcanzados. En esta fase se detallan dos conceptos como son los incentivos y remuneraciones como fuente de motivación y las prestaciones y servicios que el empleador pueda ofrecer a su personal.

Desarrollar a las personas; el autor indica que los individuos poseen una gran habilidad de adaptación y aprendizaje que permita poder desarrollarse de acuerdo a lo aprendido y la preparación es el soporte de la habilidad. Los flujos de optimización del recurso humano incorporan tres segmentos como son; la inducción y desarrollo, los proyectos de adaptación al cambio y de mejora de las carreras y el planteamiento de comunicaciones y afinidad.

Retención de las personas; como el proceso de brindar las mejores condiciones que aseguren la satisfacción de los colaboradores para cumplir sus funciones. Incluyendo la gestión de la formación en la empresa, la disciplina, el clima, la higiene, la estabilidad y la condición de vida y relaciones sindicales.

Auditar a las personas; como los flujos para dar seguimiento y manejar la productividad del personal y para revisar las conclusiones. Incluyendo fuentes de información y sistemas de gestión de los datos de administración. Las empresas no trabajan improvisando o administrando los procesos de forma aleatoria, sino que determinan planes y proyectos concretos que tienen como objetivos cumplir cada una de las metas trazadas mediante estrategias sólidas y a un determinado plazo.

Cada empresa va orientada hacia el mismo objetivo: lograr la rentabilidad, pero es importante para ello proponer un conjunto de tácticas que permitan llegar al éxito, el investigador plantea tres tácticas de ventaja competitiva que serán desarrolladas: diferenciación, enfoque y liderazgo en costos que plasman como efecto, la lealtad por parte de los consumidores con la compañía.

Porter (2015) asegura que la ventaja competitiva se basa en el valor que llega a generar una organización, con el propósito de lograr ser distinta a la otra, adoptar ciertas características que resulten ser beneficiosas para los consumidores, su propósito es que la organización sea reconocida como la mejor ante sus competidores. No obstante, el autor sugiere que “la fuerza competitiva o las fuerzas competitivas más concretas decretan el rendimiento de una división y les permite transformarse en los componentes más relevantes de la formulación de la táctica”.

Para Bueno et al. (2015) describen la existencia de dimensiones que determinan la ventaja competitiva de la empresa, para consecuentemente lograr la productividad y ser líderes en el segmento de mercado, las cuales se mencionaran a continuación:

Ventaja competitiva interna; Son las causas internas que describen la competitividad de la organización y con ello, da a la compañía un rendimiento mucho mejor y una capacidad superior para resistir a la competencia del mercado, sus indicadores son el grado de dirección, la identificación de los colaboradores con la empresa y la innovación de procesos.

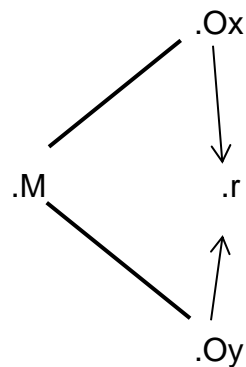
Ventaja competitiva externa; factores externos que influyen en el aprovechamiento de las oportunidades del segmento del mercado y la determinación y disminución de amenazas hacia la empresa. Entre sus indicadores se tiene la implementación de estrategias, la fuerza de los competidores y la eficacia.

III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación.

Esta investigación es no experimental, basándose en la conceptualización de Hernandez et al. (2014) la explica como la indagación que se elabora omitiendo la necesidad de manejar adrede variables o conceptos y en los cuales solo se logran observar los fenomenos dentro del ambiente natural donde se encuentran, ademas, según el concepto que propone el mismo autor esta investigación es correlacional al vincular o agrupar las variables planteadas, las cuales serán analizadas.

En el presente estudio no se alteró ni se modificaron las fases de los conceptos a analizar por lo que presenta un diseño que no es experimental.



.Dónde:

.M: Muestra.

.Ox: Gestión del Talento humano

.Oy: Ventaja competitiva.

.R: Relación.

3.2. Variables y Operacionalización.

3.2.1 Variable Independiente: Gestión del talento humano.

Definición conceptual: Chiavenato (2014), explica que “en la dimensión interna de la administración del recurso humano se toma todo lo que concierne a la composición de los trabajadores, como indicadores estos que expresan la forma de administrar el talento humano en la empresa donde se emplee” (p.78).

3.2.2 Variable Dependiente: Ventaja competitiva.

Definición conceptual: Porter (2015) explica que la ventaja competitiva es la valoración que puede producir dentro de una organización, con el fin de alcanzar ser distinta a otra, ofrecer precios muy competitivos a sus consumidores o un valor agregado para su beneficio, su propósito se resuelve en que la compañía pueda ser identificada en un nivel superior respecto a los competidores. (p.34).

3.3. Población y muestra.

2.3.1 Población.

Tamayo (2004) define a la población como un conglomerado de individuos de idéntica clase, definida sólo por la investigación, las que tienen una particularidad en común que genera datos para la tesis. La población para este estudio, se conformó por todo el conjunto del personal en la compañía en investigación, un equipo formado por 400 colaboradores de las distintas áreas.

2.3.2. Muestra.

Según Carrasco (2009) la muestra es una porción figurativa de la población, las cuales tienen particularidades esenciales como el ser neutrales y transparentes, de tal forma que el desenlace que se obtiene en esta fracción puedan ser generalizados a todas las partes constituidas por la población (p. 237).

$$.n = \frac{(z)^2 * N * (p)(q)}{e^2(N - 1) + z^2 * (p)(q)}$$

Dónde:

P.oblacion (N) = 400

Nivel de.confianza (p) = 95%

Coeficiente.de confianza (z) = 1.96

Margen de.error (e) = 5%

Porcentaje.de aceptación (p) = 50%

Porcentaje de no aceptación (q) = 50%

$$.n = \frac{(1.96)^2 * 400 * (0.5)(0.5)}{0.05^2(400 - 1) + 1.96^2 * (0.5)(0.5)}$$

.n = 197 colaboradores.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.4.1. Técnica.

Hernández et al. (2014) indica: Mediante la encuesta y las interrogantes o preguntas se podrá estudiar la problemática planteada (p. 38).

Como método de recopilación de información utilizaremos la encuesta ya que el autor podrá conseguir datos mediante una serie de interrogantes.

Las encuestas serán basadas en la escala de Likert, estas escalas son de 5 atributos: totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5); para ambas variables.

3.4.2. Instrumento de medición.

Como instrumento de medición utilizaremos el cuestionario, el mismo que se aplicó con la operacionalización de los conceptos. Lo buscado por el autor es plantearles interrogantes a los colaboradores para con ello conseguir un resultado favorable. Este instrumento, consta de 15 preguntas para la primera variable y 11 de la segunda.

3.4.3. Validación.

Esta tesis se validará a través de juicios de expertos. Ellos fueron, un asesor metodológico y dos docentes con grado de maestría

3.4.4. Confiabilidad.

Para medir la confiabilidad de los instrumentos, se utilizó una muestra piloto de 20 colaboradores en ambos instrumentos, empleando el proceso de consistencia interna: coeficiente Alfa de Cronbach mediante el software SPSS versión 24. De acuerdo a los resultados del coeficiente de confiabilidad, arrojando el alfa de Cronbach para el instrumento: Gestión de talento fue de 0,888 y para el instrumento: Ventaja competitiva el valor del alfa de Cronbach fue de 0,832. Presentando ambos instrumentos una alta confiabilidad.

3.5. Procedimientos.

Para la aplicación de las encuestas fueron necesarios, tres días debido a la cantidad de la muestra y a la disponibilidad de los trabajadores para poder acceder

a su resolución, éstas fueron rellenas en el comedor de la empresa, con la finalidad de disponer el mínimo de su tiempo de refrigerio sin afectar la operatividad de la empresa. En esta recolección de datos participaron trabajadores de Digitex Piura, de las distintas áreas que comprende la compañía.

3.6. Métodos de análisis de datos.

Los métodos son cualitativos, los datos que se obtuvieron se procesaron empleando el sistema estadístico SPSS V.25.0, en función a los conceptos *Gestión del talento humano y la ventaja competitiva* presentándose con gráficos y tablas con sus respectivas interpretaciones, detallando los datos correspondientes a la aplicación de los cuestionarios, los cuales serán medidos con la escala de Likert.

3.7. Aspectos éticos.

En esta investigación es vital considerar ciertos criterios que determinarán el direccionamiento del estudio, comprendiendo consideraciones como el no manipular ningún resultado que se ha obtenido, en respetar la pertinente extracción de citas de los autores mencionados, basados en disposiciones de las normas APA, así como considerar el anonimato de los encuestados para la correcta obtención de datos.

IV: RESULTADOS.

Los resultados de la investigación se obtuvieron con la aplicación de los instrumentos planteados, las cuales han sido determinadas por (01) cuestionario dirigido a los trabajadores de la empresa Digitex Piura, dichos instrumentos están basados en escalas de Likert, con opciones de respuesta: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo, a las cuales se les asignó una valoración del 1 al 5. Los resultados se muestran a continuación, de acuerdo a cada propósito del estudio.:

OBJETIVO ESPECIFICO N° 1; Determinar el vínculo existente entre la integración de los colaboradores y la ventaja competitiva de la compañía Digitex Piura – Perú 2019

Tabla 1

Relación entre la integración de los colaboradores y la ventaja competitiva de la compañía Digitex Piura – Perú 2019

Integración	TA		DA		IND		ED		TD		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
- El flujo de reclutamiento de personal es optimo para determinar a los mejores candidatos.	31	15%	139	67,1%	15	7,2%	12	5,8%	0	0%	197	100%
- La selección del personal por parte del área de recursos humanos es eficiente	25	12,1%	145	70,0%	9	4,3%	6	2,9%	12	5,8%	197	100%
- La capacitación es importante para desarrollar las competencias de los colaboradores.	122	58,9%	61	29,5%	14	6,8%	0	0,0%	0	0,0%	197	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores.

Los resultados de la Tabla 1, demuestran que en función a la integración, los trabajadores calificaron en de acuerdo un 67,10% que coinciden en que el proceso de reclutamiento en la empresa permite identificar a los mejores candidatos, en cambio un 5,28% lo valoró en desacuerdo, además calificaron en de acuerdo un 70,00% que indican que la selección del personal es efectivo, comparado con un 2,9% que lo valoró en desacuerdo, así como también calificaron en totalmente de acuerdo un 58,9% en cuanto a que la capacitación es importante para desarrollar las competencias de los trabajadores, a diferencia de un 6,8% que se mostraron indecisos.

Estos resultados se deben a que en la empresa los trabajadores concuerdan al indicar que los procesos iniciales, como son: de reclutamiento, selección, capacitaciones, inducciones y de conocimientos previos son vitales para la operatividad de la empresa y que por lo mismo el problema no radica en el inicio de este proceso, sin embargo, los colaboradores mantienen claros la importancia de los atributos que desprenden de esta dimensión.

Tabla 2

Relación entre la integración y la ventaja competitiva de la empresa Digitex Piura – Perú 2019

		Valor	Error estándar asintótico ^a
Intervalo por intervalo	R de persona	,439	,057
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,283	,072
N de casos válidos		197	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores.

En la Tabla 2, muestran según el estadístico correlacional de Rho de Spearman que hay una relación real y muy representativa ($Rho = ,283$) entre la integración y la ventaja competitiva de la compañía en estudio, permitiendo aceptar la hipótesis de la indagación científica.

OBJETIVO ESPECIFICO N° 2; Valorar la correlación existente entre la organización de los trabajadores y la ventaja competitiva de la compañía Digitex Piura – Perú 2019

Tabla 3

Relación entre la organización de los colaboradores y la ventaja competitiva de la compañía Digitex Piura – Perú 2019

Organización	TA		DA		IND		ED		TD		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
- Las funciones de cada puesto se encuentran correctamente estructuradas.	21	10,1%	101	48,8%	28	13,5%	47	22,7%	0	0%	197	100%
- El nivel de comunicación en la empresa favorece a la gestión.	28	13,5%	101	48,8%	18	8,7%	50	24,2%	0	0%	197	100%
- El diseño de puestos contribuye a una óptima gestión de procesos.	24	11,6%	128	61,8%	44	21,3%	1	0,5%	0	0,0%	197	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores.

Los resultados de la Tabla 3, demuestran que tomando en cuenta a la organización, los trabajadores calificaron en de acuerdo un 48,8% que coinciden en que las funciones de cada puesto se encuentran correctamente estructuradas, en cambio un 10.1% lo valoró en totalmente de acuerdo, además se valoró en de acuerdo un 48,8% indicando que el nivel de comunicación favorece a la gestión, comparado con un 8,7% que se mostró indeciso ,así también calificaron en totalmente de acuerdo un 61,8% en cuanto a que el diseño de puestos contribuye a la gestión de procesos, a diferencia de un 0,5% que se mostraron en desacuerdo.

De esta forma, se puede interpretar según los resultados que los trabajadores de la organización entienden la importancia de que las funciones de cada puesto se encuentran acorde a la operatividad de la organización, así como también, se destaca el atributo de la comunicación como fundamental para la correcta gestión, como se percibe en casi la mitad de los encuestados, sin embargo, aún se debe determinar estos medios de comunicación para contribuir a que las operaciones se desarrollen de una mejor manera.

Tabla 4

Relación entre la integración y la ventaja competitiva de la empresa Digitex Piura – Perú 2019.

		Valor	Error estándar asintótico ^a
Intervalo por intervalo	R de persona	,605	,036
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,502	,062
N de casos válidos		197	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores.

En la Tabla 4, muestran según el estadístico correlacional de Rho de Spearman que hay una relación real y muy representativa (Rho = ,502) entre la

organización y la ventaja competitiva de la organización en estudio, permitiendo aceptar la hipótesis de la indagación científica.

OBJETIVO ESPECIFICO N° 3; Demostrar el vínculo existente entre las recompensas para los colaboradores y la ventaja competitiva de la compañía Digitex Piura – Perú 2019.

Tabla 5

Relación entre las recompensas para los colaboradores y la ventaja competitiva de la compañía Digitex Piura – Perú 2019.

Recompensas	TA		DA		IND		ED		TD		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
- Considera que la remuneración está acorde al trabajo que se realiza.	0	0,00%	47	22,7%	63	30,4%	87	42,0%	0	0%	197	100%
- Los incentivos que ofrece la empresa, mantiene motivado al personal.	8	3,9%	13	6,3%	82	39,6%	77	37,2%	17	8,2%	197	100%
- La empresa promueve programas de desarrollo profesional o talleres extra laborales.	2	1,0%	97	46,9%	53	25,6%	27	13,0%	18	8,7%	197	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores.

Los resultados de la Tabla 5, muestran que evaluando a las recompensas, los trabajadores valoraron en desacuerdo un 42,0% que coinciden en que la remuneración está acorde al trabajo que se realiza, a diferencia de un 22,7% que lo calificó en de acuerdo, así mismo se mostraron indecisos un 39,6% cuando se preguntó si los incentivos ofrecidos por la empresa los mantiene motivado, a

diferencia de un 3,9% que se mostró totalmente de acuerdo ,así también estuvieron de acuerdo un 46,9% en cuanto a que la empresa promueve programas de desarrollo profesional o talleres extralaborales, a diferencia de un 1,0% que se mostraron totalmente de acuerdo.

Teniendo en cuenta los resultados, es preciso indicar que los trabajadores en su mayoría no se encuentran conforme con la remuneración percibida por el trabajo que se realiza, de igual forma una gran parte de ellos no se mostró ni a de acuerdo ni en desacuerdo cuando se cuestiono acerca de cuan motivantes son los incentivos de la organización, de esta manera se puede desprender este atributo como una de las principales causas del problema en estudio. Para los trabajadores es importante el salario como pieza fundamental de su motivación y compromiso.

Tabla 6

Correlación entre las recompensas y la ventaja competitiva de la empresa Digitex Piura – Perú 2019.

		Valor	Error estándar asintótico ^a
Intervalo por intervalo	R de persona	,720	,042
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,732	,056
N de casos válidos		197	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores.

En la Tabla 6, muestran según el estadístico correlacional de Rho de Spearman que hay un vínculo real y muy representativo ($Rho = ,732$) entre las recompensas y la ventaja competitiva de la compañía en estudio, permitiendo aceptar la hipótesis de la indagación científica.

OBJETIVO ESPECIFICO N° 4; Demostrar la relación existente entre la retención de los colaboradores y la ventaja competitiva de la compañía Digitex Piura – Perú 2019.

Tabla 7

Relación entre la retención de los colaboradores y la ventaja competitiva de la compañía Digitex Piura – Perú 2019.

Retención	TA		DA		IND		ED		TD		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
- Se maneja un buen clima laboral entre compañeros de trabajo.	71	34,3%	89	43,0%	35	16,9%	2	1,0%	0	0%	197	100%
- La estabilidad laboral fomenta el compromiso de los trabajadores con la empresa	8	3,9%	133	64,3%	50	24,2%	6	2,9%	0	0%	197	100%
- Las condiciones de higiene, seguridad y salud, promueven la satisfacción de los trabajadores.	44	21,3%	117	56,5%	28	13,5%	8	3,9%	0	0%	197	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores.

Los resultados de la Tabla 7, demuestran que en cuanto a la retención, los trabajadores calificaron en de acuerdo un 43,0% que coinciden en que se maneja un buen clima laboral entre compañeros de trabajo, en cambio un 1,0% lo valoró en desacuerdo, además se mostraron de acuerdo un 64,3% cuando se preguntó si la estabilidad laboral fomenta el compromiso de los trabajadores a diferencia de un 2,9% que se mostró en desacuerdo ,así también estuvieron de acuerdo un 56,5% en cuanto a si las condiciones de higiene, seguridad y salud promueven sus satisfacción, a diferencia de un 3,9% que se mostraron en desacuerdo.

Esto se debe a que los trabajadores de la empresa, en base a diversos factores perciben que se maneja un clima laboral aceptable, pese a algunas

deficiencias en la gestión del capital humano. Además, se considera muy importante y muy influyente en el compromiso de ellos hacia la empresa, la estabilidad laboral, ya que en su mayoría los trabajadores tienen carga familiar u otros motivos que los mueven a conservar su lugar de labores. Sin embargo, además de estos factores, también la seguridad y salud ocupacional es trascendental para la satisfacción del personal.

Tabla 8

Relación entre la retención y la ventaja competitiva de la empresa Digitex Piura – Perú 2019.

		Valor	Error estándar asintótico ^a
Intervalo por intervalo	R de persona	,583	,051
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,549	,060
N de casos válidos		197	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores.

En la Tabla 8, muestran según el estadístico correlacional de Rho de Spearman que hay una relación muy importante ($Rho = ,549$) entre la retención y la ventaja competitiva de la organización en estudio, permitiendo tomar la hipótesis de la indagación científica.

OBJETIVO ESPECÍFICO N° 5; Demostrar el vínculo existente entre la supervisión a los colaboradores y la ventaja competitiva de la compañía Digitex Piura – Perú 2019.

Tabla 9

Relación entre la supervisión de los colaboradores y la ventaja competitiva de la compañía Digitex Piura – Perú 2019.

Supervisión	TA		DA		IND		ED		TD		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
- La base de datos de la compañía respecto al alcance de los objetivos promueve un control de la evolución del personal.	4	1,9%	175	84,5%	18	8,7%	0	0,00%	0	0%	197	100%
- El nivel del liderazgo de cada área fomenta la correcta operatividad en la organización.	25	12,1%	151	72,9%	15	7,2%	6	2,9%	0	0%	197	100%
- Hay un proceso de mejora continua por parte del personal.	63	30,4%	84	40,6%	32	15,5%	6	2,9%	12	5,8%	197	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores.

Los resultados de la Tabla 9, demuestran que en cuanto a la supervisión, los trabajadores calificaron en de acuerdo un 84,5% que coinciden en que la base de datos en cuanto al logro de los objetivos promueve un control de la evolución del personal, a diferencia de un 1,9% que estuvo totalmente de acuerdo, así mismo se mostraron de acuerdo un 72,9% cuando se preguntó si el nivel del liderazgo de cada área fomenta la correcta operatividad, a diferencia de un 2,9% que se mostró en desacuerdo ,así también estuvieron de acuerdo un 40,6% en cuanto a si hay un proceso de mejora continua por parte del personal, a diferencia de un 2,9%, que se mostraron en desacuerdo.

Esto se debe a que gran parte de los trabajadores concuerda con que el control y el seguimiento del logro de los objetivos permite seguir un flujo de optimización permanente que será necesario para el avance y la búsqueda constante de mejores resultados. Para estos factores, el nivel del liderazgo y las estrategias de dirección juegan un rol importante para encaminar los resultados.

Tabla 10

Relación entre la supervisión y la ventaja competitiva de la empresa Digitex Piura – Perú 2019.

		Valor	Error estándar asintótico ^a
Intervalo por intervalo	R de persona	,806	,020
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,840	,024
N de casos válidos		197	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores.

En la Tabla 10, muestran según el estadístico correlacional de Rho de Spearman que hay una relación muy representativa (Rho = ,840) entre la supervisión y la ventaja competitiva de la organización en estudio, permitiendo tomar la hipótesis de la indagación científica.

V. DISCUSIÓN

En cuanto a la discusión de la investigación, se sustentó respecto a los resultados que se obtuvieron a través de un estudio correlacional como efecto del empleo de los instrumentos del cuestionario a los trabajadores de la empresa Digitex en la Región Piura, de esta forma, se procederá a discutir en base a lo aportado en cada teoría, descubrimientos de otras investigaciones y estimación crítica de la valoración de cada dimensión presentada en la investigación, las cuales se determinaron respecto a cada objetivo general y específicos. A continuación, se explicará en función a los objetivos planteado:

En cuanto al objetivo específico N° 1, Definir el vínculo existente entre la integración de los colaboradores y la ventaja competitiva de la compañía Digitex Piura – Perú 2019. Chiavenato (2014), expresa que la integración de los trabajadores, es la puerta de entrada para los candidatos idóneos para los intereses de la empresa, de este ciclo se resaltan el reclutamiento y la selección de colaboradores. Borsic (2017) señala la existencia de una fuerte correlación entre la administración del talento humano y la inteligencia emocional basado en los diferentes elementos que fueron incluidos en el estudio y que influyen representativamente, asimismo, a medida que aumenta el nivel de captación de las emociones disminuye el grado del rendimiento del personal docente, mientras que Yaguana (2017), considera que hay inconvenientes dentro de la organización que intervienen de forma directa a la dirección administrativa del personal, así como también, explicar que el rendimiento de los colaboradores está en un nivel muy inferior respecto a las expectativas de la empresa, ya que por varios motivos que se han incluido en la investigación no le permite lograr un nivel aceptable de productividad y rendimiento.

Los resultados muestran un significativo nexo entre el factor a evaluar y el segundo concepto de investigación, los trabajadores calificaron en de acuerdo un 67,10% que coinciden en que el proceso de reclutamiento en la empresa permite identificar a los mejores candidatos, en cambio un 5,28% lo valoró en desacuerdo.

El poder identificar a los mejores candidatos con la finalidad de integrar a talentos que sumen a la organización y consecuentemente lograr consolidarse como una empresa competitiva frente a sus competidores, es lo que se busca en las empresas hoy en día, ya que vivimos en un contexto que gira en torno a la importancia de este recurso, las personas.

Analizando la situación de forma crítica se ha podido identificar que la integración de los trabajadores tiene mucha relación con la ventaja competitiva que puede desarrollar la compañía en estudio, en base a ello, el reclutamiento y los procesos de selección también se desarrollarán ampliamente como describen los resultados, de esa forma es concluyente la existencia de un vínculo muy positivo, muy significativo ($\rho = 0.283$) entre ambas variables, haciendo factible optar por la decisión de tomar la hipótesis de indagación específica.

Respecto al objetivo N° 2, Valorar el vínculo que existe entre la organización de los trabajadores y la ventaja competitiva de la compañía Digitex Piura – Perú 2019. Chiavenato (2014), afirma que la organización de las personas es la facultad de ubicar cada habilidad con el fin de adaptarlos a llevar a cabo ciertos roles específicos o labores necesarias para desempeñar el cargo que se requiere, este proceso está constituido por el diseño de puestos y la valoración del rendimiento. Nazareno (2015) concluyó que la explicación de las debilidades que presenta la entidad por el déficit de un mando que permita desarrollar y con las capacidades de conducta y habilidades técnicas que se requieren para estos puestos de jerarquía, igualmente de un deficiente flujo en la toma de decisiones han generado que se presenten disconformidades dentro de la institución; asimismo, la falta de un pertinente proyecto y una optimización del recurso humano, ha dado como consecuencia que los trabajadores se sientan desmotivados con un bajo grado de productividad, reflejándose en los índices de las encuestas que se han realizado al personal de la empresa en investigación.

En efecto, la organización del recurso humano dentro de la empresa es muy importante para determinar el puesto idóneo en el que se debe colocar a cada colaborador, con la finalidad de potenciar todo su talento y aptitudes que aporten

significativamente a la operatividad y al cumplimiento de los objetivos; sin embargo, es vital no dejar de lado las deficiencias que se pueden encontrar al recopilar datos, desmembrando opiniones o testimonios de personal que siente que sus directivos no tienen la capacidad de identificar sus talentos y organizarlos en base a ellos.

Los resultados denotan un vínculo fuerte entre la organización de los colaboradores y la ventaja competitiva de la organización ya que entre la mayoría de encuestados se encontraban de acuerdo con cada ítem respecto a la dimensión en estudio, los trabajadores calificaron en de acuerdo un 48,8% que coinciden en que las funciones de cada puesto se encuentran correctamente estructuradas, en cambio hubo un 10.1% que lo valoró en totalmente de acuerdo valoran la importancia del orden que debe prevalecer en la empresa de forma general, incluyendo cada uno de los procedimientos con los que interactúan en la operatividad de la organización, por ende concuerdan con los resultados que se obtuvieron, demostrando la existencia de un vínculo muy positivo, muy significativo ($\rho = 0,502$) entre la organización de los colaboradores y la ventaja competitiva, haciendo factible optar por la decisión de tomar la hipótesis de indagación científica.

En cuanto al objetivo N° 3, Demostrar la relación existente entre las recompensas para los colaboradores y la ventaja competitiva de la compañía Digitex Piura – Perú 2019. Chiavenato (2014), describe el proceso de recompensas como aquellos que constituyen los elementos básicos de motivación a los trabajadores de la empresa, además de esta fase se desprenden las retribuciones e incentivos y las prestaciones y servicios ofrecidos por parte del empleador. De la cruz (2016), Los resultados han permitido inferir que un sistema de administración estratégica de recurso humano interviene de forma significativa en el desempeño y motivación laboral; de igual forma se ha demostrado que, las técnicas habituales para laborar se asocian con la inferioridad de los índices de rendimiento del personal de la empresa. No obstante, el orden pertinente de grupos laborales aporta de forma muy considerable en el proceso de optimización permanente del rendimiento laboral en las carpinterías metálicas de Ayacucho.

Las recompensas dentro de la empresa, son las herramientas que mueven a que el personal se comprometa a conseguir los resultados esperados como equipo de trabajo, al encontrar un alto grado de relación entre este atributo y la ventaja competitiva, nos lleva a la tarea de identificar las posibles recompensas que los trabajadores buscan o necesitan para sentirse motivados, y que, con cada una de ellas, a pesar de significar en cierta parte una inversión, tenga los mejores alcances.

Los resultados muestran una relación fuerte entre las recompensas de los colaboradores y la ventaja competitiva de la compañía ya que entre la mayoría de encuestados se encontraban de acuerdo con cada ítem respecto a la dimensión en estudio (remuneraciones, incentivos y motivación intrínseca), para los trabajadores quienes calificaron en desacuerdo un 42,0% que coinciden en que la remuneración esta acorde al trabajo que se realiza, a diferencia de un 22,7% que lo calificó en de acuerdo, para ellos es trascendental ser bien recompensados por el trabajo que se desempeña, de esa forma también se genera una competitividad en la empresa, ya que un personal motivado y comprometido será altamente productivo y en consecuencia todo el equipo lo será, con ello se explican los resultados que se obtuvieron, demostrando la existencia de una relación real, muy significativa ($\rho = ,732$) entre la organización de los colaboradores y la ventaja competitiva, haciendo factible optar por la decisión de tomar la hipótesis de indagación científica.

Respecto al objetivo N° 4, Demostrar el vínculo existente entre la retención de los colaboradores y la ventaja competitiva de la compañía Digitex Piura – Perú 2019. Chiavenato (2014), explica que la retención de las personas es el proceso de brindar las mejores condiciones que puedan asegurar la satisfacción del personal para cumplir sus funciones, en este proceso se incluye la cultura organizacional y la higiene, estabilidad y calidad de vida de los colaboradores. Nicho (2017), Dentro de los resultados que se obtuvieron por el estudio, se demostró la relación significativa y existente entre la administración del recurso humano y la ventaja competitiva en la compañía en estudio en el año 2016, asimismo indicar que cada uno de los factores del primero concepto mantiene directa relación con la ventaja

competitiva exceptuando el supervisar al personal de la compañía J y MC Contratistas Generales S.A.C en el año 2016.

Los colaboradores que forman parte de la organización y que se incluyen como equipos de trabajo, dirigiéndose a un mismo fin, se deben retener, identificando anticipadamente, cuales son los factores que los mueven a quedarse trabajando en la compañía, según los resultados del presente estudio, hay atributos con los que puede contar la organización para cumplir con este propósito, como son: la cultura organizacional y las condiciones de calidad de vida que se otorga dentro del lugar y el horario de labores.

Los resultados muestran una alta correlación entre la retención de los colaboradores y la ventaja competitiva de la organización ya que entre la mayoría de encuestados se encontraban de acuerdo con respecto a las relaciones entre compañeros, la estabilidad laboral y la higiene seguridad y salud, los trabajadores calificaron en de acuerdo un 43,0% que coinciden en que se maneja un buen clima laboral entre compañeros de trabajo, comparado con un 1,0% que lo valoró en desacuerdo. Es vital para los trabajadores mantener un ambiente laboral estable y armonioso que permita operar de forma proactiva en beneficio de la empresa, por lo tanto, se contrastan los resultados que se obtuvieron, demostrando la presencia de una correlación positiva, muy representativa ($\rho = ,549$) entre la organización de los colaboradores y la ventaja competitiva, que permite optar por la decisión de tomar la hipótesis de indagación científica.

En cuanto al objetivo N° 5, Identificar el vínculo existente entre la supervisión a los colaboradores y la ventaja competitiva de la compañía Digitex Piura – Perú 2019. Chiavenato (2014), describe la supervisión del personal como el proceso de dar seguimiento y controlar las labores del personal para verificar su productividad, Se desprenden tres fases como base de datos, nivel de liderazgo y propuesta de mejora. Gonzales (2018), se deduce que la administración no está siendo efectiva demostrando que la identificación con la empresa se genera de otras fuentes desconocidas. Después de ello se identificó cuáles eran estas fuentes

complementarias que permitían este proceso de mejora continua que fortalecía la lealtad de los colaboradores.

Al final del proceso, una vez aplicados cada uno de los criterios citados por el autor que hemos descrito en cada dimensión de estudio se debe llevar un control o auditoría de los mismos. Con esta supervisión se podrá comprobar que cada una de estas herramientas que determinan una óptima gestión del talento humano, pero que sin un control constante del personal y de las estrategias aplicadas a los colaboradores no se logrará el objetivo colectivo y el esfuerzo será banal.

Finalmente, los resultados muestran una relación fuerte entre la supervisión de los trabajadores y la ventaja competitiva de la empresa ya que entre la mayoría de encuestados se encontraban de acuerdo con cada ítem respecto a la dimensión en estudio, los trabajadores calificaron en de acuerdo un 84,5% que coinciden en que la base de datos en cuanto al logro de los objetivos promueve un control de la evolución del personal, a diferencia de un 1,9% que estuvo totalmente de acuerdo, en ese sentido además de los aspectos antes mencionados en cada objetivo la supervisión cumple un rol importante para lograr cada objetivo empresarial, además de la relevancia por tener un control de los procesos, por ende se demuestran los resultados que se obtuvieron, demostrando la existencia de un vínculo positivo, y muy significativo ($\rho = ,840$) entre la organización de los colaboradores y la ventaja competitiva, haciendo factible optar por la decisión de tomar la hipótesis de indagación científica.

VI. CONCLUSIONES

1. La integración de los colaboradores se relaciona con la ventaja competitiva demostrando que los procesos iniciales como son: de reclutamiento, selección, capacitaciones, inducciones y de conocimientos previos son vitales para la gestión.
2. La organización de los trabajadores se relaciona con la ventaja competitiva, concluyendo que es importante que las funciones de cada puesto se encuentren acorde a la operatividad de la organización, así como también, se destaca el atributo de la comunicación como fundamental para la correcta gestión.
3. Las recompensas hacia el personal repercuten altamente con la ventaja competitiva, reflejando que en su gran mayoría para los trabajadores es importante el salario como pieza fundamental de su motivación y compromiso.
4. La retención al personal se relaciona con la ventaja competitiva, demostrando que con factores como: el clima, la estabilidad laboral, así como también, la seguridad y salud ocupacional influyen altamente con la retención de los mejores talentos.
5. La supervisión al personal se relaciona con la ventaja competitiva reflejando que con factores como: el nivel del liderazgo y las estrategias de dirección garantiza el seguimiento del logro de los objetivos que permita seguir un flujo de optimización permanente que será necesario para el avance y la búsqueda constante de mejores resultados.

VII. RECOMENDACIONES

1. A la empresa, a realizar capacitaciones acerca de la administración del recurso humano de forma anual, de tal forma que los encargados de seleccionar al personal de la empresa, sepan identificar a los mejores talentos y se empapen de conocimientos y las nuevas tendencias de gestión.
2. Realizar mejoras en la organización de la empresa mediante la implementación de una plataforma educativa en línea para que los trabajadores interactúen con los nuevos procedimientos y las actualizaciones que se manejan de forma interna, además de reflejar sus conocimientos a través de exámenes.
3. Ofrecer programas de recompensas de acuerdo al cumplimiento de los objetivos de la empresa para un cambio en la administración de recompensas que permita a los trabajadores, operar de forma activa y manteniéndolos a la expectativa de posibles incentivos.
4. Gestionar la actualización del aplicativo de interacción interna que se maneja entre equipos de trabajo, que permita optimizar el sistema de comunicación, y el compartimiento de comunicados, con la finalidad de fortalecer el clima de la organización.
5. Gestionar una base actualizada del avance operativo de cada asesor, haciendo uso del aplicativo “Digitex” de gestión, y de esa forma mantenerlos monitoreados ante una posible caída de los numero de los indicadores más importantes y que mueven el giro de negocio.

VIII. PROPUESTA.

Estrategias para fortalecer la administración del recurso humana y la ventaja competitiva en la compañía Digitex, ubicada en el distrito de Piura.

1. Introducción

Con el pasar del tiempo, la efectividad empresarial se basaba en diferentes conceptos que iban desde la importancia de una buena maquinaria para poder operar de forma óptima, dándole mayor valor al recurso tecnológico y financiero, sin embargo, a lo largo de los años nuevas teorías de expertos en gestión administrativa dieron luz a un nuevo enfoque de éxito organizacional que estaba basado en el recurso humano como principal influyente en la productividad y la competitividad empresarial. En base a esos nuevos enfoques nació una nueva problemática que fundamentalmente buscaba administrar de la mejor forma a los colaboradores con la finalidad de que con cada incentivo u otra herramienta pueda dar mejores resultados y logre desarrollar su máximo potencial.

En ese sentido es de sumo interés para la investigación el proponer mejoras que puedan ser aplicadas en la empresa con la finalidad de trabajar este atributo tan importante como es la gestión del recurso humano. Se busca desmembrar mediante la presente información, potenciar las ventajas y corregir sus deficiencias para cumplir los objetivos de Digitex Piura en el año 2019, teniendo en cuenta que el pensamiento de los colaboradores en su gran mayoría no representa una equidad en diferentes aspectos.

2. Objetivos

Elaborar estrategias de administración del recurso humano para fortalecer la ventaja competitiva en el distrito de Piura – 2019. Mientras que los objetivos específicos son:

- a) Realizar una matriz de evaluación de las dimensiones de la administración del recurso humano y la ventaja competitiva en Digitex Piura.
- b) Lograr una óptima gestión del recurso humano en la compañía, evaluando los factores que desarrollen el talento en los colaboradores.
- c) Descartar las herramientas inefectivas en la empresa, realizando una evaluación de las herramientas utilizadas en la empresa de gestión del recurso humano.
- d) Fortalecer la gestión del recurso humano en la compañía, realizando una serie de actividades como capacitaciones y talleres.
- e) Conocer el impacto de las estrategias propuestas, mediante un análisis de costo y efectividad.

3. Justificación

Se busca con la presente propuesta un plan intensivo de mejora en Digitex Piura, que repercuta en sus indicadores y que marque una tendencia positiva dentro de los objetivos planteados a corto, mediano y largo plazo. Será de gran aporte a los líderes quienes tiene una idea incompleta o errónea de la administración del recurso humano, generando inestabilidad por parte del personal.

Las estrategias están formuladas en función de la problemática y los resultados que se han evidenciado en la investigación, y se plantean fundamentalmente con el firme propósito de erradicar aquellas herramientas que han venido siendo utilizadas por las cabezas del equipo de trabajo y que han generado un impacto muy pobre o nulo en el movimiento del talento de las personas. Sin lugar a dudas, los atributos y virtudes que posee cada colaborador debe ser potenciado en beneficio de los objetivos organizacionales y para ello son clave, cada una de las dimensiones mostradas al inicio de la tesis.

4. Análisis de evaluación de los factores internos y externos

Tabla 11.

Matriz de evaluación de los factores internos

FACTORES INTERNOS	PESO (0 – 1)	CALIF. (1 – 4)	VALOR POND.
FORTALEZAS			
El proceso de reclutamiento de personal es el adecuado	0.15	4	0.60
Las funciones de cada puesto se encuentran correctamente estructuradas.	0.05	3	0.15
Se maneja una buena relación entre compañeros de trabajo.	0.05	3	0.15
Hay buenas condiciones de higiene, seguridad y salud.	0.15	4	0.60
Existe un proceso de mejora continua.	0.10	3	0.30
DEBILIDADES			
No hay capacitaciones constantes.	0.15	1	0.15
Se tienen problemas de comunicación entre supervisores y subordinados.	0.15	1	0.15
Falta de incentivos que motiven al personal.	0.05	2	0.10
No se ofrece estabilidad laboral.	0.15	2	0.30
	100	-	2.50

Fuente: *Elaborado por el autor.*

Los factores internos analizados, demuestran una serie de atributos que influyen altamente en la gestión del talento humano de la empresa en estudio, no obstante, expone en la tabla a su vez, que tanto en fortalezas como debilidades forman un total de 2.50, reflejando que para que la empresa tenga una óptima administración del recurso humano y repercuta en su ventaja competitiva, es importante identificar esas limitaciones para tomar medidas que permita potenciar la administración de este recurso y tener mejores resultados.

Tabla 12

Matriz de evaluación de los factores externos.

FACTORES EXTERNOS	PESO (0 – 1)	CALIF. (1 – 4)	VALOR POND.
OPORTUNIDADES			
El nivel de dirección es ventajoso respecto a sus competidores.	0.15	4	0.60
Mercado con pocos competidores.	0.10	3	0.30
Demanda creciente muy sólida (Tráfico de llamadas)	0.15	4	0.60
Nuevas herramientas tecnológicas que favorecen la gestión	0.10	4	0.40
Crecimiento económico de la sección	0.05	3	0.15
AMENAZAS			
Políticas gubernamentales.	0.15	4	0.60
Retención del personal clave.	0.10	3	0.30

Vulnerabilidad ante grandes competidores.	0.10	3	0.30
Posible publicidad negativa.	0.10	2	0.20
	1	-	3.45

Fuente: *Elaborado por el autor.*

Los factores externos estudiados, demuestran diferentes atributos que influyen altamente en la gestión del talento humano de la empresa en estudio, sin embargo, esto a su vez muestra en la tabla, que entre las oportunidades y amenazas ha formado una sumatoria total de 3.45, indicando que para que la organización tenga una óptima gestión del talento humano y recaiga en su ventaja competitiva, es importante reducir estas amenazas que influyen en la seguridad y garantía de la operatividad de la empresa.

5. Análisis FODA

		FORTALEZAS	DEBILIDADES
F. INTERNOS	F1 El flujo de reclutamiento de los trabajadores es el adecuado (0.60)	F1 El flujo de reclutamiento de los trabajadores es el adecuado (0.60)	D1 No hay capacitaciones constantes (0.15)
	F2 Hay buenas condiciones de higiene, seguridad y salud. (0.60)	F2 Hay buenas condiciones de higiene, seguridad y salud. (0.60)	D2 Se tienen problemas de comunicación entre supervisores y subordinados (0.15)
	F3 Existe un proceso de mejora continua. (0.30)	F3 Existe un proceso de mejora continua. (0.30)	D3 No se ofrece estabilidad laboral (0.30)
F. EXTERNOS			
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIA (FO)	ESTRATEGIA (DO)	
O1 El nivel de dirección es ventajoso respecto a sus competidores (0.60)			
O2 Mercado con pocos competidores (0.30)	Capacitación respecto a gestión del recurso humano (O1,O2,O3,F1,F2)	Implementación de aplicativo de interacción interna para el personal (O1,O3,O4,D2,D3)	
O3 Demanda creciente muy sólida (Tráfico de llamadas) (0.60)			
O4 Nuevas herramientas tecnológicas que favorecen la gestión (0.40)			
AMENAZAS	ESTRATEGIA (FA)	ESTRATEGIA (DA)	
A1 Políticas gubernamentales (0.60)	Modelo de Inducción mediante plataforma educativa y exámenes online. (A1,A2,F1, F3)	Implementación de una página web. (A1,A3,D3)	
A2 Vulnerabilidad ante grandes competidores (0.30)			
A3 Posible publicidad negativa (0.20)			

6. Desarrollo de las estrategias identificadas

Se identificaron (04) estrategias basadas principalmente en la administración del recurso humano y la ventaja competitiva respecto al análisis FODA, la cual permitirán desarrollar herramientas para esta gestión en la empresa Digitex en la ciudad de Piura. A continuación, se detallan:

ESTRATEGIA FO: CAPACITACIÓN DE GESTION DEL RECURSO HUMANO	
Descripción de la estrategia	La estrategia se basa especialmente en desmembrar tips o herramientas que los encargados de recursos humanos deben conocer para poder partir por identificar a los candidatos idóneos para formar parte de la organización, hasta mantener la tendencia de una capacitación constante y motivarlos, de tal forma que el gasto que significa capacitar al personal incorrecto disminuya y ese recurso pueda ser utilizado para mejoras en la gestión de personas.
Tácticas	Se brindará un taller psicológico que permita al área encargada identificar a los mejores candidatos en procesos de selección. Se darán charlas educativas acerca de motivación intrínseca y extrínseca. Taller acerca de gestión de personas, aprender a enseñar y dar feedback.
Programa estratégico	La presente estrategia se realizará durante los meses de enero hasta marzo del 2020, las que estarán dirigidos por un psicólogo especialista en gestión del talento humano y dos asistentes, quienes deben seguir correctamente el proceso designado en el cronograma de trabajo.
Responsable	Psicólogo especialista en gestión de personas y dos asistentes.
Recursos	Recursos humanos

Recursos materiales y físicos

Recursos económicos y financieros

Cronograma de actividades	Actividades	Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4				Mes 5			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
		Diseñar las estrategias del tema en estudio.	■																		
Comunicar la actividad al área dirigida.			■	■																	
Ejecución de la inducción.							■														
Supervisar el pertinente cumplimiento.											■	■									
Ejecutar pruebas y corregir															■						
Evaluar resultados obtenidos.																	■	■	■	■	

MATERIALES DE OFICINA

PARTIDA	CANT.	P.U	COSTO TOTAL	
Lapiceros mixtos	2 Docenas	S/.7.60	S/.	15.20
Plumones mixtos	01 Docena	S/.25.30	S/.	25.30
Hojas dinas A4	5 Pqtes.	S/.12.20	S/.	61.00
Sobre manila A4	5 Pqtes.	S/.11.30	S/.	56.50
			S/.	158.00

SERVICIOS ADICIONALES

PARTIDA	CANT.	P.U	COSTO TOTAL
Diseño gráfico publicitario	Global	S/.150.00	S/. 150.00

COFEEBREAK

PARTIDA	CANT.	P.U	COSTO TOTAL
Néctar Pulp Piña 1L	40 Pqts	S/. 20.50	S/. 820.00
Galletas Soda V	80 Pqts	S/. 3.60	S/. 288.00
			S/. 1,108.00

HONORARIOS

PARTIDA	CAN T.	HRA.	SESION	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Especialist a en gestión de personas	01	1 Hra.	14	S/. 80.00	S/. 1,120.00
Asistentes	02	1 Hra.	14	S/. 40.00	S/. 1,680.00

S/. 2,800.00

Total de presupuesto S/. 4,216.00

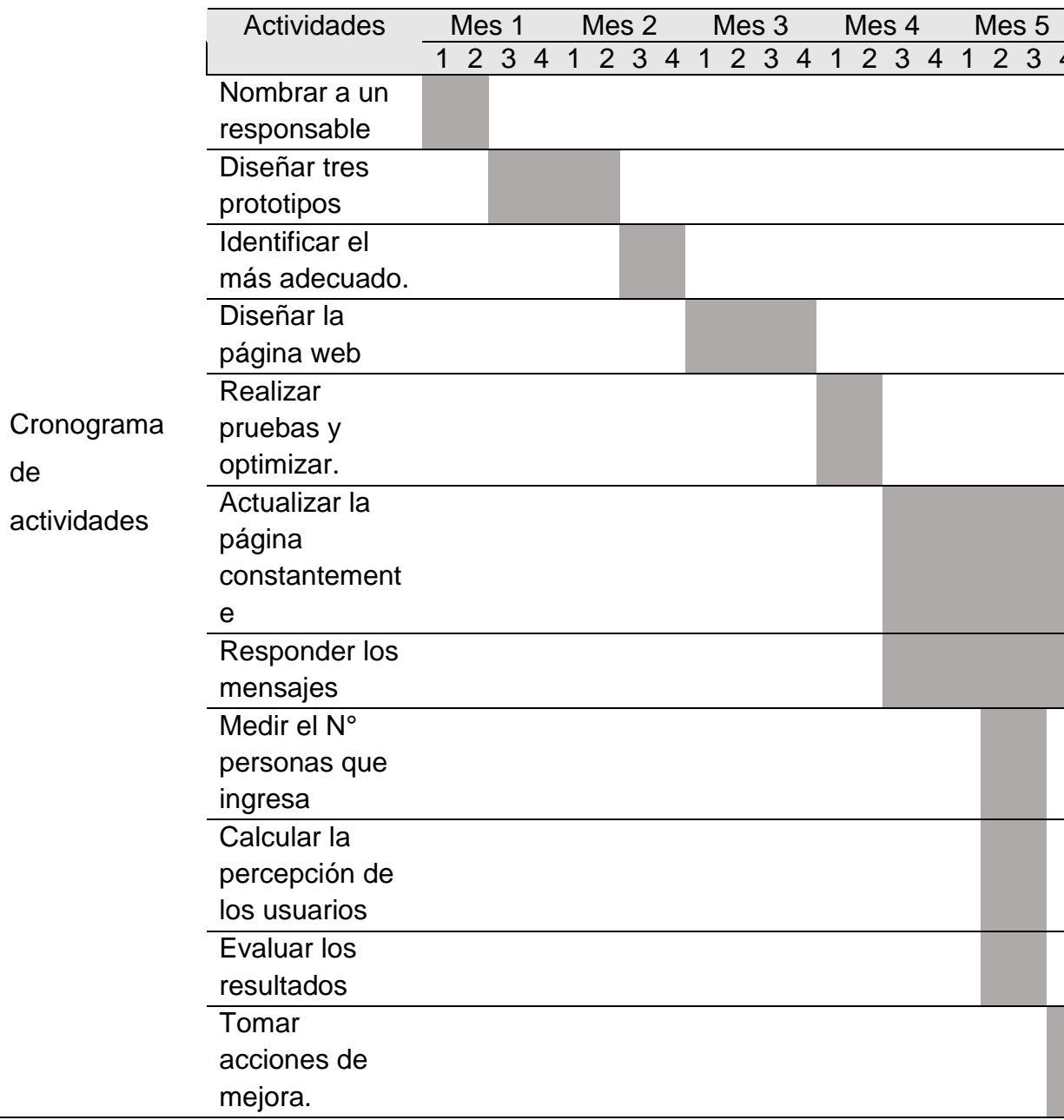
Viabilidad

Esta estrategia será asignada a un especialista en gestión de personas, acompañado de dos asistentes para que la capacitación sea lo más beneficiosa posible, será financiado con capital de la empresa, lo que se espera recuperar con la disminución de pérdidas que significaban la cantidad de renuncias y malas gestiones por asesores inefectivos.



ESTRATEGIA DA: IMPLEMENTACION DE UNA PÁGINA WEB

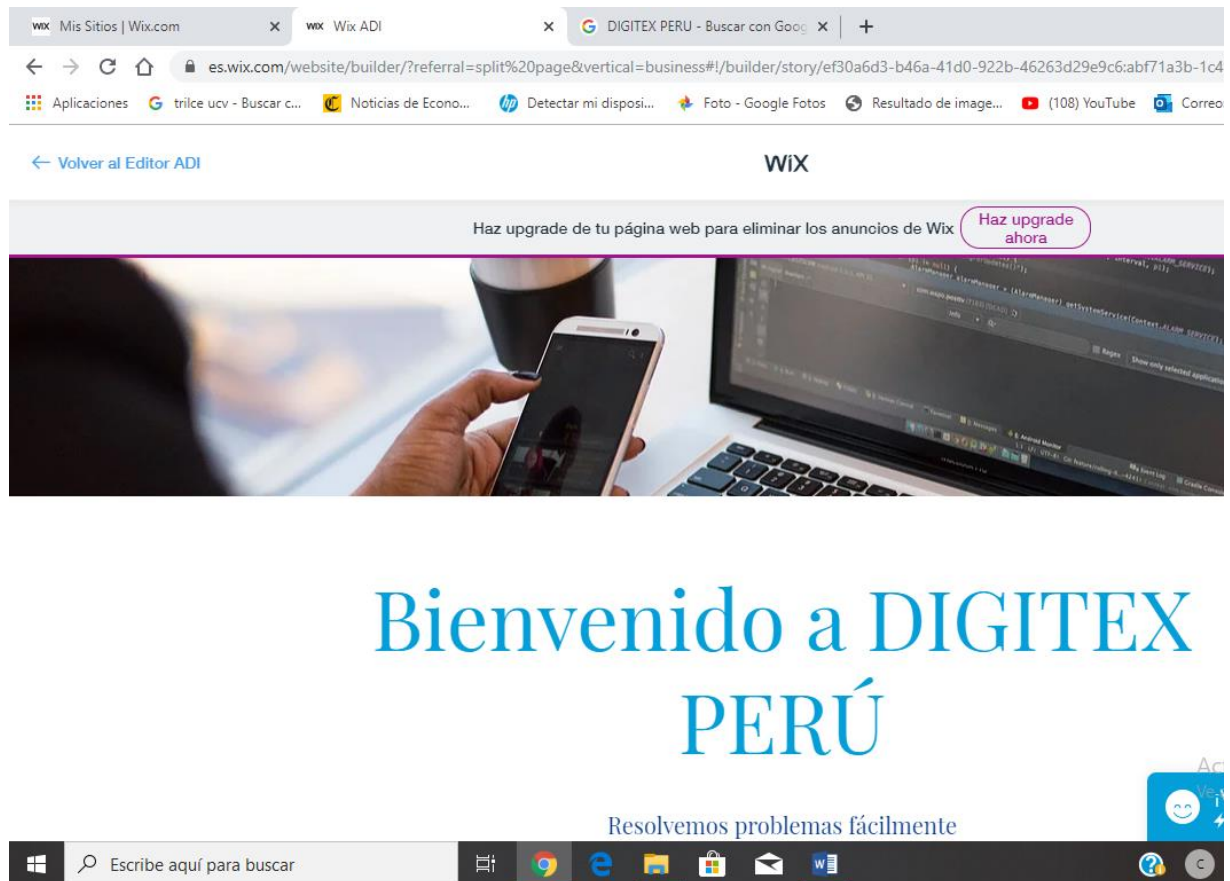
Descripción de la estrategia	Se busca principalmente mejorar la imagen frente al público y frente a los mismos trabajadores de la empresa, de tal forma que se pueda desarrollar el compromiso y el sentido de pertenencia, además de difundir las continuas actividades que se puedan ejecutar como parte de la fomentación de la unión entre equipos de trabajo.
Tácticas	Rediseñar la página web, incluyendo cada novedad e innovación por parte de la empresa. Recordar festividades organizadas en las que haya participado todo el personal.
Programa estratégico	La presente estrategias se realizará durante los meses de febrero hasta abril del 2020, las que serán realizadas en función con un diseñador gráfico que pueda renovar la imagen de la empresa, cumpliendo con los parámetros formulados en el cronograma.
Responsable	Diseñador gráfico
Recursos	Recursos humanos Recursos materiales, físicos y tecnológicos Recursos económicos y financieros



Presupuesto	SERVICIOS ADICIONALES			
	PARTIDA	CANT.	P.U	COSTO TOTAL

Diseño gráfico publicitario	Global	S/.	S/.	500.00
		500.00		

Total de presupuesto S/. 500.00



ESTRATEGIA FA: PLATAFORMA EDUCATIVA ONLINE

Descripción de la estrategia

En la organización se cuenta con una plataforma en la que se solían ingresar exámenes y algunos cursos para capacitaciones para postulantes y capacitaciones para los trabajadores, sin embargo, ésta ya se encuentra muy desfasada y tiene un aspecto serio que no mueve a su utilización por parte de los colaboradores. Por lo tanto, sería muy beneficioso renovarla para que lo puedan utilizar incluso en sus casas.

Tácticas

- Promover la innovación a través de una imagen llamativa para el personal interno.
- Publicitar la mejora
- Motivar su participación.
- Realizar los cursos en línea.

Programa estratégico

La presente estrategia se realizará durante los meses de febrero hasta junio del 2020, las que se realizarán en función a los encargados de recursos humanos de la compañía, teniendo en cuenta que en su experiencia tienen conocimiento acerca del comportamiento del personal, esta propuesta se debe cumplir acorde a los lineamientos establecidos en el cronograma.

Responsable

Área de Recursos Humanos.

Recursos

Recursos humanos

Recursos materiales, físicos y tecnológicos

Recursos económicos y financieros

Cronograma de actividades	Actividades	Mes 1		Mes 2				Mes 3				Mes 4				Mes 5		
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3		
		Nombrar comité responsable de la propuesta	■															
Elaboración prototipo de plataforma.			■	■														
Recopilación de procedimientos a desarrollar			■	■	■													
Diseño de evaluaciones							■											
Prueba piloto									■	■								
Evaluación y corrección de errores											■	■						
Inducción a líderes de grupo.													■	■				
Presentación formal a los colaboradores.																■		

MATERIALES DE OFICINA

Presupuesto	PARTIDA	CANT.	P.U	COSTO TOTAL	
	Lapiceros mixtos	2 Docenas	S/.	S/.	15.20
			7.60		

Plumones mixtos	01 Docena	S/.	S/.	25.30
		25.30		
Hojas dinas A4	5 Paquetes	S/.	S/.	61.00
		12.20		
Sobre manila A4	5 Paquetes	S/.	S/.	56.50
		11.30		
			S/.	158.00

SERVICIOS ADICIONALES

PARTIDA	CANT.	P.U	COSTO TOTAL	
Diseño gráfico publicitario	Global	S/.	S/.	150.00
		150.00		

COFEEBREAK

PARTIDA	CANT.	P.U	COSTO TOTAL	
Néctar Pulp Piña 1L	40 Pqts	S/.	20.50	S/.
				820.00
Galletas Soda V	80 Pqts	S/.	3.60	S/.
				288.00
				S/.
				1,108.00

PREMIOS

PARTIDA	CANT.	P.U	COSTO TOTAL
Vale de consumo básico Tiendas Retail	3 Unidades	S/. 150.00	S/. 450.00
Vale de consumo Premium	1 Unidad	S/. 300.00	S/. 300.00
			S/. 750.00

Total de presupuesto S/. 2,166.00

Viabilidad

Esta estrategia será asignada a un encargado del departamento de talento humano como parte de sus deberes mensuales, de tal forma que se pueda ahorrar el contratar a externos para la organización del evento. Además, la experiencia y el conocer al 100% del personal beneficiará a que la propuesta sea determinante de mejora.



ESTRATEGIA DO: APLICATIVO DE INTERACCION INTERNA

Descripción de la estrategia

Esta estrategia está basada principalmente en el problema de comunicación que persiste en la empresa y que perjudica a la operatividad y a la correcta relación que debe prevalecer entre áreas y equipos de trabajo, por ello es que teniendo este aplicativo como herramienta ayudará a que todas las áreas de la compañía estén conectadas.

Tácticas

Creación de herramienta tecnológica que favorezca la gestión.

Incluir en el aplicativo mecanismo de ayuda frente a casos recurrentes en los clientes de Movistar.

. Chat organizacional manejado por los líderes de las áreas y equipos de trabajo.

Programa estratégico La presente estrategias se realizará durante los meses de enero hasta marzo del 2020, las que estarán dirigidas por un ingeniero en sistemas en colaboración de los líderes de los equipos para la recopilación de ideas de las casuísticas.

Responsable Ingeniero de sistemas y líderes de equipos.

Recursos humanos

Recursos Recursos materiales, físicos y tecnológicos.

Recursos económicos y financieros

Cronograma de actividades	Actividades	Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4				Mes 5			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
	Asignar responsables de la estrategia	■	■																		
	Recopilar ideas para el aplicativo			■	■	■	■	■	■												
	Identificar casos recurrentes					■	■	■	■												
	Diseño de usabilidad del aplicativo									■	■	■	■								

Entrega y pruebas					
Corrección de observaciones					
Presentación a colaboradores y asignación de usuarios.					
Evaluación de resultados					

MATERIALES DE OFICINA

PARTIDA	CANT.	P.U	COSTO TOTAL		
Lapiceros mixtos	2 Docenas	S/.	7.60	S/.	15.20
Hojas dinas A4	5 Paquetes	S/.	12.20	S/.	61.00
Sobre manila A4	5 Paquetes	S/.	11.30	S/.	56.50
				S/.	132.70

Presupuesto

SERVICIOS ADICIONALES

PARTIDA	CANT.	P.U	COSTO TOTAL		
Diseño gráfico publicitario	Global	S/.	150.00	S/.	150.00

HONORARIOS

PARTIDA	CANT.	COSTO TOTAL
Ingeniero de sistemas	01	S/. 2,500.00
		S/. 2,500.00

Total de presupuesto S/. 2,782.70

Viabilidad

Esta estrategia será asignada a un ingeniero de sistemas especialista en programación y creación de aplicativos corporativos que pueda implementar esta nueva herramienta que sin duda impulsará el nivel de comunicación existente desde los líderes hasta los asesores, los mismos que al sentirse escuchados optimizarán su rendimiento.

Presupuesto

Se efectúa un cálculo del costo específico presentado por actividad, teniendo en cuenta cada atributo

ACTIVIDADES	COSTO
1) Inducción de gestión del recurso humano	S/. 4,216.00
2) Implementación de una página web.	S/. 500.00
3) Plataforma educativa online.	S/. 2,166.00
4) Aplicativo de interacción interna.	S/. 2,782.70

TOTAL

S/. 9,664.70

Fuente: *Elaboración Propia.*

La inversión general es de S/. 9,664.70

Relación Beneficio - Costo

A continuación, se explican los ingresos generales del 2019:

Ingresos totales 2019: S/. 195,000.00

Expectativa de crecimiento para fines de 2020: 10%

Total inversión para propuesta: S/. 9,664.70

Entonces,

Incremento de ingresos = S/. 195,000.00*10%

= S/. 19,500.00

RELACIÓN BENEFICIO / COSTO = $\frac{S/.19,500.00}{S/.9,664.70} = 2.02$

REFERENCIAS

- Alavi, M., & Leidner, D. (2003). *Sistemas de gestión del conocimiento: cuestiones, retos y beneficios*. España: Thompson Editores.
- Alvarado Dominguez, R. K. (2017). *Propuesta de estrategia de Branding para crear una ventaja competitiva en Cineplanet Piura*. Piura.
- Aptitus. (Agosto de 2016). *¿Cómo el BCP se convirtió en el mejor lugar para trabajar?* Obtenido de <https://aptitus.com/blog/como-el-bcp-se-convirtio-en-el-mejor-lugar-para-trabajar/>
- Benavides, J. (2015). *Gestión del talento humano y fidelización del colaborador en la empresa financiera confianza SAA del distrito de Trujillo 2014*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Borsic, Z. (2017). *La gestión del talento humano y la inteligencia emocional en el desempeño laboral del cuerpo docente de Instituciones de Educación Superior*. México: Tesis doctoral Univerisdad Nacional Autónoma de México.
- Bueno, Y., Fernandez, C., Sandoval, A., Santos, B., y Soria, P. (2015). *Fundamentos de administración de empresas: ejercicios prácticos*. Madrid, España: UA Ediciones.
- Carrasco, D. (2009). *Metodología de la investigación Científica (2da Edición)*. Lima: San Marcos.
- Chiavenato, I. (2014). *Gestión del talento humano, 3ra Edición*. México: Mc Graw Hill.
- De la Cruz, P. (2016). *Gestión de talento humano y desempeños laboral es en las carpinterías metálicas en la ciudad de Ayacucho. 2013-2014*. Ayacucho: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Dessler, G. (2006). *Administración de recursos humanos, 11va Edición*. Mexico: Pearson Education.

- Eipe, B. s. (2018). *Los Recursos Humanos en Apple, una de las empresas más importantes de la historia*. Obtenido de <https://www.eipe.es/blog/recursos-humanos-apple/>
- González, A. (2018). *Amazon: Un caso de buenas prácticas de retención de talento y gestión de la diversidad*. Obtenido de Tu consulta laboral: <https://tuconsultalaboral.pe/blog/gestion-talento-retencion-Amazon>
- González, G. (2018). *Relación entre la gestión del talento humano y el compromiso organizacional de los trabajadores del centro de salud san pedro de Piura – Perú año 2018*. Piura: Universidad Nacional de Piura.
- Guerrero, P., & Bustamante, J. (2017). *modelo de gestión de talento humano para los empleados de la empresa de elaboración de químicos de la ciudad de Guayaquil tecnoquim S.A*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil .
- Hernandez, Fernandez, & Baptista. (2014). *Metodología de la investigacion 4ta edición*. México: Mc Graw Hill.
- Isdi. (2016). *El modelo de Gestión de Recursos humanos de Google*. Obtenido de <https://www.isdi.education/es/isdigital-now/modelo-de-gestion-de-rrhh-de-google-0>
- Navarro, Y. (2015). *Propuesta de gestión de recursos humanos en la empresa unión de bananeros orgánicos Inmaculada Concepción – Huangalá – Sullana, 2015*. Piura: Universidad Nacional de Piura.
- Nazareno, A. (2015). *Diseño de un sistema de gestión de talento humano por competencias para ser implementado en el gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón el empalme*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.

- Nicho, A. (2017). *Gestión del talento humano y la ventaja competitiva de la empresa J&MC Contratistas Generales SAC 2016*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Palavecino, J. (2015). *gestión del talento en la administración pública: Análisis de las relaciones laborales y su impacto sobre procesos críticos de recursos humanos*. San Andrés, Argentina: Universidad San Andrés.
- Pazo, D., & Cedamanos, V. (2017). *Gestión del talento humano para optimizar la motivación, comunicación y liderazgo en los colaboradores de la estación de servicios lauros S.A.C en Piura*. Piura: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Porter, M. (2015). *Ventaja competitiva: creación y sostenimiento de un desempeño superior (2a. ed.)*. México: Grupo Editorial Patria.
- Republica, L. (Febrero de 2018). *Trabajadores de Cencosud protestan en Wong y Metro por maltrato laboral*. Obtenido de <https://larepublica.pe/sociedad/1197386-trabajadores-de-cencosud-protestan-en-wong-y-metro-por-maltrato-laboral-video>
- Robbins, & Coulter. (2004). *Administración 7ma Edición*. México: Pearson Education.
- Roskos, F. y. (1994). *On the power and functionality of attitudes: The role of attitude*. Chicago: Pratkanis, Anthony R.
- Sosa, W. (2016). *Gestión de talento humano y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa consorcio constructor ductos del sur en la provincia de la convención, cusco – 2016*. Cusco: Universidad Alas Peruanas.
- Tinoco, R. (2017). *El desarrollo del talento humano en la Universidad Corporativa Intercorp*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Tamayo, M. T. (2004). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa.

Yaguana, M. (2017). *La incidencia de la gestión administrativa del talento humano en el desempeño laboral. Caso empresa pathsoil cia. Ltda.* Quito: Universidad Central de Ecuador .

ANEXOS

Tabla 13

Matriz de consistencia.

TÍTULO	PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	MÉTODO
<p>“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA VENTAJA COMPETITIVA EN DIGITEX PIURA – PERÚ 2019”</p>	<p>¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del talento humano y la ventaja competitiva de la empresa Digitex Piura 2019</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo se relacionan la integración de los colaboradores con la ventaja competitiva de la empresa Digitex Piura – Perú 2019? • ¿Cómo se relaciona la organización de los trabajadores con la ventaja competitiva de la empresa Digitex Piura – Perú 2019? • ¿Cómo se relacionan las recompensas para los trabajadores con la ventaja competitiva en la empresa Digitex Piura – Perú 2019? • ¿Cómo se relaciona la retención de los trabajadores con la ventaja competitiva de la empresa Digitex Piura – Perú 2019? • ¿Cómo se relaciona la supervisión a los trabajadores con la ventaja competitiva de la empresa Digitex Piura - Perú 2019? 	<p>Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la ventaja competitiva de la empresa Digitex Piura 2019</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación que existe entre la integración de los colaboradores y la ventaja competitiva de la empresa Digitex Piura – Perú, 2019 • Determinar la relación que existe entre la organización de los trabajadores y la ventaja competitiva de la empresa Digitex Piura – Perú, 2019. • Demostrar la relación que existe entre las recompensas para los trabajadores y la ventaja competitiva de la empresa Digitex Piura – Perú 2019. • Demostrar la relación que existe entre la retención de los trabajadores y la ventaja competitiva de la empresa Digitex Piura – Perú 2019. • Determinar la relación que existe entre la supervisión a los trabajadores y la ventaja competitiva de la empresa Digitex Piura – Perú 2019. 	<p>La gestión del talento humano se relaciona significativamente con la ventaja competitiva de la empresa Digitex Piura 2019</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • La integración de los colaboradores se relaciona ampliamente con la ventaja competitiva de la empresa Digitex en Piura – Perú 2019. • La organización de los trabajadores se relaciona significativamente con la ventaja competitiva de la empresa Digitex Piura - Perú 2019. • Las recompensas para los trabajadores se relacionan con la ventaja competitiva en la empresa Digitex Piura - Perú 2019. • La retención de los trabajadores se relaciona con la ventaja competitiva de la empresa Digitex Piura – Perú 2019. • La supervisión a los trabajadores se relaciona ampliamente con la ventaja competitiva de la empresa Digitex en Piura – Perú 2019. 	<p>Diseño de investigación: experimental, Correlacional.</p> <p>Enfoque: - Cuantitativo y cualitativo.</p> <p>Población: - Estuvo conformada por la población de 400 trabajadores de Digitex Piura – Perú 2019.</p> <p>Muestra: - Se realizó un muestreo aleatorio simple que comprenderá 197 trabajadores.</p> <p>Técnica: - (02) Encuesta.</p> <p>Instrumentos: - (02) Cuestionario</p> <p>Método de análisis: - Analisis correlacional mediante SPSS V.25, a través de tablas de frecuencia y porcentaje</p>

Fuente: *Elaboración propia.*

Tabla 14

Matriz de Operacionalización de la variable independiente.

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Escala
GESTION DEL TALENTO HUMANO	Chiavenato (2014), Afirma que “en la dimensión interna de la gestión del talento humano se aborda todo lo concerniente a la composición del personal, como indicadores éstos que denotan la manera de gestionar el recurso humano en cualquier organización”. (p.78)	Integración	El proceso de integración será medido a través de la aplicación de un cuestionario dirigido a los colaboradores de la empresa,	Reclutamiento Selección Capacitación	Ordinal
		Organización	El proceso de organización será medido a través de la aplicación de un cuestionario dirigido a los colaboradores de la empresa.	Funciones laborales Nivel de comunicación Diseño de puestos	
		Recompensas	El proceso de recompensas será medido a través de la aplicación de un cuestionario	Remuneraciones Incentivos	

	dirigido a los colaboradores de la empresa.	Motivación intrínseca
Retención	El proceso de retención será medido a través de la aplicación de un cuestionario dirigido a los colaboradores de la empresa.	Relaciones con compañeros Estabilidad laboral Higiene seguridad y Salud
Supervisión	El proceso de supervisión será medido a través de la aplicación de un cuestionario dirigido a los colaboradores de la empresa.	Base de datos Nivel de liderazgo Propuesta de mejora

Fuente: Elaborado por el autor.

Tabla 15

Matriz de operacionalización de la variable dependiente.

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Escala
VENTAJA COMPETITIVA	Porter (2015) 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)	Ventaja competitiva interna	La ventaja competitiva interna será medida mediante un cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa.	Compromiso de los trabajadores	Ordinal
		Ventaja competitiva externa	La ventaja competitiva externa será medida mediante un cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa.	Innovación de procesos. Implementación de estrategias. Fuerza de los competidores Eficacia.	

Fuente: *Elaborado por el autor*

CONSTANCIA DE VALIDACION DE EXPERTOS



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Francisco A. Ramos Flores con DNI N° 32982571 Magister
 en Administración y Negocios N° ANR: 04735
 de profesión Ing. Administración desempeñándome actualmente como
Coordinador en
Universidad César Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

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

Cuestionario para los trabajadores de Digitex Piura - Perú 2019	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					/
2. Objetividad					/
3. Actualidad				/	
4. Organización					/
5. Suficiencia					/
6. Intencionalidad					/
7. Consistencia				/	
8. Coherencia					/
9. Metodología					/

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 17 días del mes de octubre del Dos mil Diecinueve.

Mgr. : Francisco A. Ramos Flores
 DNI : 32982571
 Especialidad : Ing. Administración
 E-mail : alexander_ramos_flores@ucv.edu.pe



**“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA VENTAJA COMPETITIVA EN LA EMPRESA DIGITEX PIURA – PERÚ
2019”**

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

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



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Erica Julissa Susy Chambargo con DNI N° 45361468 Magister
en Gestión Pública N° ANR: _____
de profesión Lic. Administración desempeñándome actualmente como
DTC en
UCV - Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

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

Cuestionario para los trabajadores de Digitex Piura - Perú 2019	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 17 días del mes de octubre del Dos mil Diecinueve.

Mgtr. :
DNI :
Especialidad :
E-mail :

Erica Julissa Susy Chambargo
45361468
Lic. Administración
ericka147@hotmail.com



Erica Susy

**“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA VENTAJA COMPETITIVA EN LA EMPRESA DIGITEX PIURA – PERÚ
2019”**

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

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



I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	:	VELÁSQUEZ OLIVOS, DIEGO ARTURO
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	"Gestión del talento humano y la ventaja competitiva en la empresa Digitex Piura – Perú 2019"
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	ADMINISTRACIÓN
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario: Ventaja Competitiva
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 kuder Richardson ()
	:	Alfa de Cronbach. (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	21 /10/2019
1.7. MUESTRA APLICADA	:	Muestra piloto de 20 colaboradores

II. CONFIABILIDAD


ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	83,2%
------------------------------------	--------------

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

Con respecto a la confiabilidad estadística de los ítems, del presente cuestionario, todas ellas están sujetas a medición, obteniéndose una alta confiabilidad.

Estudiante:
DNI :

Docente :


DR. COSME CORREA BECERRA
LIC. EN ESTADÍSTICA
COESPE 502

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	: VELÁSQUEZ OLIVOS, DIEGO ARTURO
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	: "Gestión del talento humano y la ventaja competitiva en la empresa Digitex Piura – Perú 2019"
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	: ADMINISTRACIÓN
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	: Cuestionario: Gestión del talento humano
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	: KR-20 kuder Richardson () Alfa de Cronbach. (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	: 21 /10/2019
1.7. MUESTRA APLICADA	: Muestra piloto de 20 colaboradores

II. CONFIABILIDAD

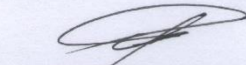
ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	88,8%
------------------------------------	--------------

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

Con respecto a la confiabilidad estadística de los ítems, del presente cuestionario, todas ellas están sujetas a medición, obteniéndose una alta confiabilidad.

Estudiante:
DNI :

Docente :


 DR. COSME CORREA BECERRA,
 LIC. EN ESTADÍSTICA
 COESPE 502



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

N° _____

Encuesta a Trabajadores

Cordiales saludos: solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que se le agradece complete todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial.

Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación " GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA VENTAJA COMPETITIVA EN LA EMPRESA DIGITEX PIURA – PERÚ 2019". Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias.

Escala de medición consta:

(5) TOTALMENTE DE ACUERDO - (4) DE ACUERDO - (3) INDECISO - (2) EN DESACUERDO - (1) TOTALMENTE EN DESACUERDO

VARIABLE: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

ITEMS		Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		5	4	3	2	1
1	<u>INTEGRACIÓN</u> El proceso de reclutamiento de personal es el adecuado para identificar a los mejores candidatos.					
2	La selección del personal por parte del área de recursos humanos es eficiente.					
3	La capacitación es importante para desarrollar las competencias de los colaboradores.					
4	<u>ORGANIZACIÓN</u> Las funciones de cada puesto se encuentran correctamente estructuradas.					
5	El nivel de comunicación en la empresa favorece a la gestión.					

6	El diseño de puestos contribuye a una óptima gestión de procesos.					
ITEMS		Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		5	4	3	2	1
7	<u>RECOMPENSAS</u> Considera que la remuneración esta acorde al trabajo que se realiza.					
8	Los incentivos que ofrece la empresa, realmente mantiene motivado al personal.					
9	La empresa promueve programas de desarrollo de profesional o talleres extra laborales.					
10	<u>RETENCIÓN</u> Se maneja un buen clima laboral entre compañeros de trabajo.					
11	La estabilidad laboral fomenta el compromiso de los trabajadores con la empresa.					
12	Las condiciones de higiene, seguridad y salud, promueven la satisfacción de los trabajadores					
13	<u>SUPERVISIÓN</u> La base de datos de la empresa en cuanto al logro de los objetivos promueve un control de la evolución del personal.					
14	El nivel del liderazgo de cada área fomenta la correcta operatividad en la organización.					
15	Hay un proceso de mejora continua por parte del personal.					

VARIABLE: VENTAJA COMPETITIVA						
ITEMS		Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		5	4	3	2	1
1	<u>VENTAJA COMPETITIVA INTERNA</u>					

	El nivel de dirección de los gerentes significa una ventaja para la empresa frente a sus competidores.					
2	Gracias a la influencia de los directivos se viene logrando el cumplimiento de los objetivos de la empresa.					
ITEMS		Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		5	4	3	2	1
3	Los trabajadores se sienten comprometidos las metas propuestas.					
4	El compromiso con su centro laboral genera una ventaja como empresa.					
5	Los procesos de la operatividad de la empresa son efectivos para el cumplimiento de los objetivos.					
6	Los procesos van mejorando constantemente.					
7	<u>VENTAJA COMPETITIVA EXTERNA</u> La empresa constantemente implementa estrategias para mejorar la gestión.					
8	Los competidores significan una fuerte amenaza en el giro de negocio de la empresa.					
9	La empresa lidera en su gestión frente a sus competidores.					
10	La empresa logra el cumplimiento de los objetivos.					
11	La eficacia de la organización genera una ventaja en el giro de negocio.					
DATOS GENERALES						
1. Edad : _____ 3. Estado civil : _____ 2. Sexo : _____ 4. Ocupación : _____ <div style="text-align: right;">Fecha: _____</div>						

Fuente: *Elaborado por el autor.*

APLICACIÓN DE ENCUESTAS AL PERSONAL DIGITEX PIURA

