



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CARACTERIZACIÓN DE LA COMPETITIVIDAD Y EL TALENTO
HUMANO EN LAS MYPE RUBRO GRIFOS DE BUENOS AIRES
MORROPÓN – PIURA, AÑO 2017.**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO
ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

AUTORA:

MADELEINE LÓPEZ ESPINOZA DE SULLÓN

ASESORA:

MGTR. HECTOR IVAN PELAEZ CAMACHO

PIURA – PERÚ

2017

TÍTULO

Caracterización de la competitividad y el talento humano en las MYPE rubro grifos de
Buenos Aires Morropón - Piura, año 2017.

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

López Espinoza de Sullón, Madeleine.

ORCID ID: 0000 0003 3373 0563

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado, Piura, Perú.

ASESOR

Peláez Camacho, Héctor Yván.

ORCID ID: 0000-0002-5394-1037

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables Financieras
Y Administrativas. Escuela Profesional de Administración, Piura, Perú.

JURADOS DE INVESTIGACIÓN

Presidente: Vilela Vargas, Víctor Hugo.

ORCID ID: 0000-0003-2027-6920

Miembro: Guzmán Castro, Iván Arturo.

ORCID ID: 0000-0002-4650-4322

Miembro: Chumacero Ancajima, Maritza Zelideth.

ORCID ID: 0000-0001-7372-741X

JURADO EVALUADOR

Mgr. Adm. Víctor Hugo Vilela Vargas

Presidente

Mgr. Adm. Ivan Arturo Guzman Castro

Secretario

Lic Adm. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima

Miembro

Mgr. Adm. Héctor Yván Peláez Camacho

Asesor

AGRADECIMIENTO

Expreso mi agradecimiento a Dios nuestro
padre todopoderoso quien con su bendición
me permite seguir adelante en mi vida y así poder
culminar mis metas propuestas

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a mis queridos
padres, hijos, esposo y hermanos por su apoyo
moral, amor, confianza y motivación durante
mis estudios profesionales.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene la finalidad, de conocer sobre las características de la competitividad y el talento humano en el rubro grifo de Buenos Aires Morropon-Piura año 2017. La metodología de la investigación se caracteriza por ser de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, el diseño de la investigación será no experimental, transversal, asimismo en el trabajo de campo se empleó como técnica de recojo de datos a la encuesta, siendo su instrumento el cuestionario estructurado de 22 preguntas, en cuanto a las ventajas competitivas se puede apreciar que en la tabla N° 04 el 80% de encuestados consideran que las ventajas de costos generan mayor ingreso a la empresa, en cuanto a las estrategias competitivas en la tabla N° 11 se puede apreciar que 98.67 % de los encuestados consideran que el diseño en la organización es atraer al público, en cuanto a las estrategias del talento humano en la tabla N° 14 se puede apreciar que el 100 % de los trabajadores encuestados si creen que el desarrollo profesional permite adquirir más conocimiento para el desempeño de sus funciones, en cuanto al reclutamiento del talento humano se puede apreciar que en la tabla N° 19 el 92.85% si requiere de capacitación ya que es una forma de complementar los sus conocimientos, capacidades y habilidades. Obteniendo como conclusión general las principales características determinadas sobre la competitividad y talento humano dentro de las mype son que se utilizan ventajas de costos, del mismo modo, tienen un modelo diseñado para atraer al público, asimismo, evalúa y retroalimenta a su personal ya que estos están en constante capacitación y siempre reinvertiendo en su modelo de negocio.

Palabras claves: Competitividad, talento humano, Mype.

ABSTRACT

The present research work has the purpose of knowing about the characteristics of competitiveness and human talent in the tap area of the District of Buenos Aires, 2017. The research methodology is characterized by being of quantitative type, descriptive level, The design of the research will be non-experimental, transversal, also in the field work it was used as a technique of data collection to the survey, being its instrument the structured questionnaire of 22 questions, in terms of competitive advantages it can be seen that in Table No. 04 80% of respondents consider that the cost advantages generate greater income for the company, in terms of competitive strategies in Table No. 11 it can be seen that 98.67% of respondents consider that the design in the organization is to attract the public, in terms of human talent strategies in table No. 14 it can be seen that 100% of workers respondents if they believe that professional development allows me to acquire more knowledge for the performance of their functions, regarding the recruitment of human talent, it can be seen that in Table N ° 19 the 92.85% if it requires training since it is a way to complement the Your knowledge, skills and abilities. Obtaining as a general conclusion the main characteristics determined on the competitiveness and human talent within the mype are that cost advantages are used, in the same way, they have a model designed to attract the public, also, it evaluates and feeds its staff since these They are constantly training and always reinvesting in their business model.

Keywords: Competitiveness, human talent, Mype.

CONTENIDO

TITULO	ii
EQUIPO DE TRABAJO	iii
JURADO EVALUADOR.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
CONTENIDO	ix
INDICE DE TABLA	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	8
III. HIPÓTESIS	34
VI. METODOLOGIA	34
4.1. Diseño de la investigación	34
4.2. Universo o Población. Muestra.....	35
4.3. Matriz de Operacionalización	38
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	40
4.5. Plan de análisis.....	40
4.5. Matriz de consistencia.....	42
4.7. Principios éticos	43
V. RESULTADOS	44
5.1. Resultados	44
5.2. Análisis de resultados	66
VI. CONCLUSIONES.....	77
RECOMENDACIONES	78
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	79
ANEXOS	85

INDICE DE TABLA

Tabla 1 ¿Considera que la organización mantiene activos intangibles?.....	44
Tabla 2 ¿Cree Usted que el costo de cambio en la organización es aceptado por el usuario?	45
Tabla 3 ¿Considera usted, que la organización utiliza el efecto en red?	46
Tabla 4 ¿Cree usted, que la organización utiliza la ventaja de costo?	47
Tabla 5 ¿Considera que la aplicación de la estrategia de bajo costo estaría captando más clientes?	48
Tabla 6 ¿Considera usted que una experiencia inigualable estaría dando realce al cliente?	49
Tabla 7 ¿Considera Usted reinvertí en un modelo de negocio?.....	50
Tabla 8 ¿Cree usted, que la calidad máxima es primordial en los negocios?	51
Tabla 9 ¿Considera Usted, que buscar nicho de mercado es posesionarse de la mejora manera?.....	52
Tabla 10 ¿Considera que la innovación alcanza el éxito en la organización?	53
Tabla 11 ¿Considera que el diseño en la organización es atraer a más público?.....	54
Tabla 12 ¿Cree usted, que la organización tiene metas adecuados que beneficien su interés?	55
Tabla 13 ¿Considera usted, que el clima laboral es flexible?	56
Tabla 14 ¿Cree usted, que el desarrollo profesional permite adquirir conocimientos?	57
Tabla 15 ¿considera usted, que el reconocimiento a los colaboradores mantiene un impacto positivo en la organización?	58
Tabla 16 ¿Considera usted, que la evaluación y la retroalimentación le permite mejorar en su trabajo?	59
Tabla 17 ¿Dentro de la organización se ha realizado algún proceso de selección de personal?	60
Tabla 18 ¿Considera usted, que la organización establece política de valoración del talento humano?.....	61
Tabla 19 ¿Cree usted que requerir de capacitación para lograr un mejor desempeño?	62
Tabla 20 ¿La organización realiza proceso de evaluación teniendo en cuenta sus opiniones?	63
Tabla 21 ¿Conoce usted si la empresa implementa los procesos de reclutamiento del personal?.....	64
Tabla 22 ¿Conoce usted si la empresa realiza las fases de selección de personal?	65

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación denominada “Caracterización de la competitividad y el talento humano en las Mype rubro grifos de Buenos Aires Morropón Piura año 2017”, proviene de la línea de investigación denominada: caracterización de la capacitación, financiamiento, rentabilidad y competitividad en las MYPE, línea que ha sido asignada por la Escuela de Administración y comprende el campo disciplinar: promoción de las MYPE.

La investigación se justifica, ya que la competitividad es transcendental para el desarrollo del talento humano. Además, de acuerdo a la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU), a través de la Nueva Ley Universitaria 30220 – 2014; para la obtención del grado de bachiller, se debe presentar y sustentar un trabajo de investigación.

La investigación es de tipo descriptivo y transversal, de diseño no experimental, de nivel cuantitativo. Se empleará como técnica de recojo de datos a la encuesta, siendo su instrumento el cuestionario estructurado. Asimismo, queda delimitada desde la perspectiva temática por las variables capacitación y talento humano. Desde la perspectiva geográfica: Buenos Aires Morropón; y psicográfica: MYPE, rubro Grifos y temporal: año 2017. La población de la investigación se conformará por la totalidad de trabajadores de las MYPE rubro grifos y los clientes.

En la economía moderna los estudios e investigaciones relacionadas a las MYPE debido a su vital importancia por la fuerte incidencia que éstas tienen al proveer de fuentes de trabajo, conformando la base fundamental del tejido social. (Cohen & Baralla, 2012).

Las definiciones que se otorgan a las MYPE son variadas y a nivel Latinoamérica se consideran como un instrumento de cohesión y estabilidad social al brindar oportunidades de empleo a colectivos, semi o escasamente cualificados. (Saavedra & Hernández, 2008).

Las microempresas y las pequeñas y medianas empresas (MYPE) son agentes económicos clave, ya que buena parte de la población y de la economía dependen de su actividad y desempeño. En los países de la Unión Europea y de América Latina y el Caribe las PYMES representan aproximadamente el 99% del total de empresas, generan una gran parte del empleo (67%) y actúan en una amplia variedad de ámbitos de la producción y de los servicios (CEPAL, 2013).

“Pese a que las MYPE constituyen el sector empresarial inmensamente mayoritario en el Perú con capacidades demostradas para generar empleo, uno de los principales problemas del país y para contribuir a la generación de la riqueza nacional, no existe una estrategia nacional sostenida que permita promover y desarrollarlas en el Perú” (Herrera, 2015) .

Las MYPE enfrentan una serie de obstáculos que limitan su supervivencia a largo plazo y desarrollo. Estudios previos indican que la tasa de mortalidad de los pequeños negocios es mayor en los países en desarrollo que en los países desarrollados. Además, las pequeñas empresas deben desarrollar estrategias específicas de corto y largo plazo para salvaguardarse de la mortalidad, dado que iniciar una pequeña empresa involucra un nivel de riesgo, y sus probabilidades de perdurar más de cinco años son bajas. (Galeon, 2015)

Actualmente las empresas se enfrentan a un entorno caracterizado por grandes y profundos cambios de entorno, además de los retos propios de los emprendedores. Debido a los cambios que están teniendo lugar y que afectan a la empresa, se debe considerar que las estrategias formuladas e implantadas anteriormente, en unas circunstancias diferentes a las actuales, pueden no ser adecuadas o incluso perjudicial. Los cambios que se están dando aumentan con el transcurso del tiempo, predecir el futuro es difícil, se dan cambios tecnológicos, sociales, culturales, económicos y competitivos que presionan a las empresas a adoptar nuevas prioridades. (Aquino, 2012)

En la actualidad las PYME son un elemento vital para la economía de un país; ya que están constituidas ya sea como persona natural y jurídica o bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial; tienen como objetivo desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Por lo tanto, las MYPE son un componente que se basa en una economía estable ya que brinda a nivel nacional empleo al 80% de la población económicamente activa y genera el 40 % del producto bruto interno (PBI) generando la mayoría de puestos de trabajo a personas, ayudando a reducir la pobreza al nivel nacional de un país por medio de actividades de generación de ingresos de carácter emprendedor de la población. Finalmente expresa que son principales fuentes de desarrollo del sector privado mejorando el ingreso nacional y el crecimiento económico (Ferraro, 2011).

Dentro del análisis del Macro entorno, el Perú ha gozado en las últimas dos décadas de un periodo de estabilidad democrática y económica. Esto ha permitido que la economía peruana haya manejado con precaución y razonabilidad, con sus alzas y bajas, con

promoción de la inversión, con apertura comercial (17 TLC lo avalan) y con estabilidad macroeconómica. (Ferrero, 2015).

El Ex presidente (2017) Pedro Pablo Kuczynski ha publicado una serie de decretos legislativos que buscan apoyar al segmento de micro y pequeñas empresas (MYPE, que venden un máximo de 1,700 UIT o S/ 6,885,000), buscando reducir las barreras que les impide ser parte del sistema tributario.

Entre las medidas tributarias tenemos la amnistía, donde aquellas empresas que mantengan deudas (con intereses y multas) con Sunat las verán reducidas de manera importante (de hecho, las menores a 1 UIT desaparecen inmediatamente y las más grandes pueden tener un descuento de hasta 50%). También se ha modificado el RUS, y ahora solo las empresas que vendan un máximo de S/. 96,000 al año podrán entrar a este sistema (antes llegaba a S/ 360,000). Otra modificación es el paquete tributario, es decir, la creación del Régimen MYPE Tributario (RMT). A diferencia del RUS y del Régimen Especial de Renta (RER, que cobra 1.5% de las ventas como IR), el RMT se cobra sobre las utilidades netas, teniendo dos escalas: las empresas que tengan utilidades menores a 15 UIT (S/ 60,750) pagan una tasa de 10%; mientras que las que tienen utilidades por encima de este monto pagarían 29.5%, es decir, la misma tasa que las empresas grandes. (Jiménez, 2016)

Mediante el artículo 10° de la Ley N° 30056 se modifica la denominación “Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente, Ley MYPE”, aprobado

mediante Decreto Supremo 007-2008-TR, por la siguiente: “Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial”.

Otra de las modificaciones que incorpora la Ley N° 30056 es la inclusión de una nueva categoría empresarial, que es la “mediana empresa” que, si bien no goza de beneficios laborales, dado que con su incorporación se busca impulsar la (re)organización empresarial.

En ese sentido, Atahuaman (2013) señala que todas las micro, pequeñas y medianas deberán determinar la categoría empresarial que les corresponde en función de sus niveles de ventas anuales:

a) Microempresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

b) Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

c) Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

La microempresa que durante 02 (dos) años calendarios consecutivos supere el nivel de ventas establecido (150 UIT por año), podrá conservar por 01 (un) año calendario adicional el mismo régimen laboral. La pequeña empresa que durante 02 (dos) años calendarios consecutivos supere el nivel de ventas establecido (1,700 UIT), podrá conservar por 03 (tres) años calendarios adicionales el mismo régimen laboral. (Mi empresa propia, 2016)

En los aspectos económicos, el Fondo Monetario Internacional (FMI) elevó la proyección de crecimiento de la economía peruana hasta 4.3% para el 2017, frente al 4.1% anterior. Esto se deberá al aumento de precios del cobre, un mayor gasto público y de los consumidores. Expresó literalmente: “En Perú, el crecimiento sigue siendo relativamente resistente, y se prevé que en 2017 se situó en 4.3% como resultado de una ampliación de la producción de cobre, los precios más altos de ese metal, un repunte del gasto público regional y local y un sólido gasto en consumo de los hogares”, dijo el Director del Departamento del Hemisferio Occidental del FMI. (Werner, 2017)

Por otro lado, el FMI señala que para el 2018, Perú y Colombia se expandirán 3.5% cada uno, por encima de otros países de la región y secundados por Chile (2.7%) y México (2%). (Gestión, 2017)

El consenso de analistas nacionales e internacionales bajó a 2.9% su proyección de inflación para este año, a un nivel dentro del rango meta del Banco Central de Reserva del Perú (BCR), según el último informe de la consultora Latin America Consensus Forecast (2017)

El Banco Central de Reserva del Perú (2017) informó que dicha tasa es menor a la previsión de 3.1% que se tenía hace un mes, y sería una de las más bajas de la región este año. Ello, en un contexto de reversión de los choques de oferta y menores presiones depreciatorias.

El problema que se ha identificado es: ¿Cuáles son las características de la competitividad y el talento humano en las MYPE rubro grifos de Buenos Aires Morropón -

Piura, año 2017? Así el objetivo general será: Establecer las Caracterización de la competitividad y el talento humano en las MYPE rubro grifos de Buenos Aires Morropón - Piura, año 2017; además se contemplan los siguientes objetivos específicos: (a) Determinar las ventajas competitivas en las MYPE rubro grifos de Buenos Aires Morropón - Piura, año 2017. (b) Identificar las estrategias competitivas en las MYPE rubro grifos de Buenos Aires Morropón - Piura, año 2017. (c) Determinar las estrategias de talento humano en las MYPE rubro grifos de Buenos Aires Morropón - Piura, año 2017. (d) Conocer el reclutamiento del talento humano en las MYPE rubro grifos de Buenos Aires Morropón - Piura, año 2017.

La investigación se justifica de manera práctica ya que vamos a determinar las características de la competitividad y talento humano en las MYPE rubro grifos de Buenos Aires Morropón - Piura, año 2017. Además, de acuerdo a la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU), a través de la Nueva Ley Universitaria 30220 – 2014; para la obtención del grado de bachiller, se debe presentar y sustentar un trabajo de investigación.

Observando desde el punto de vista teórico, a través de la investigación se conocerá la teoría de ambas variables con la finalidad de conocerlas más a profundidad, asimismo, servirá como antecedente para próximas investigaciones realizadas en esta universidad como en otras que lo soliciten.

Del mismo modo, se justifica de manera metodológica ya que, a través de los resultados y gracias por las intervenciones técnicas, instrumentos de tipos de fuentes de información, aproximando en los resultados coherentes y claros, contribuyendo en la

creación de nuevos instrumentos y en la recolección de datos y en el análisis de los datos, estaremos realizando un diseño de investigación Descriptivo, ya que buscamos describir relaciones entre las variables en un momento determinado.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Variable Competitividad

Calderón (2015), presentó su investigación: “Análisis de la competitividad empresarial en las pymes del sector del calzado del barrio el Restrepo de la ciudad de Bogotá, a partir del factor humano”, en la Universidad Nacional de Colombia., empleó la metodología de investigación cualitativa y diseño transversal, aplicando la técnica de entrevistas a 25 empresarios y empleados. Entre sus conclusiones se considera que durante la investigación cualitativa de campo en el barrio el Restrepo y con el uso de entrevistas a profundidad, notas de campo, bitácoras y fotografías se encontró que en estas organizaciones se encuentra capital humano artesanal que carece de capacitación formal y que ha aprendido a realizar su labor empíricamente. Sin embargo, la teoría enuncia que la educación formal en el capital humano es importante para alcanzar mejores niveles de productividad. Asimismo, no se ven fáciles de alcanzar a exportar, pues este capital humano, que es en gran medida un factor importante para la competitividad de estas organizaciones, no tiene ni la capacitación adecuada ni el interés de aprender formalmente nuevas herramientas para manejar su empresa, en áreas como administración, contabilidad, computación e inglés, así como de áreas de la producción del calzado mismo como la guarnición, el diseño, la soladura y el manejo de cueros. Por su

parte, ellos prefieren llevar la información comercial y de producción de su empresa manualmente, usando cuadernos y libretas, lo cual genera demoras y olvidos de entregas de pedidos, así como inexactitud a la hora de hacer cuentas y saber cuánto les cuesta en realidad la producción de un par de zapatos, ocasionando que en varias ocasiones terminen por vender a pérdida; es decir que vendan sus productos a un precio menor que el costo de producción.

Narváez y Fernández (2018) en su investigación denominada “Factores Condicionantes para El Desarrollo Empresarial Competitivo: Estudio Empírico De La Pyme En Venezuela” teniendo como objetivo analizar los principales factores que condicionan o limitan el desarrollo competitivo de las Pequeñas y Medianas Empresas (pymes) en Venezuela; para la cual se emplearon criterios teóricos y empíricos y metodológicamente con diseño de campo, teniendo una muestra constituida por cien (100) empresas pequeñas y medianas que forman parte del sector terciario o de servicios de la economía venezolana. Los resultados del estudio reflejaron que el 98% de los gerentes encuestados indica que la aplicación y uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) limitan el desempeño de la gestión organizacional de sus empresas; en relación a la capacidad financiera, el 73% de los encuestados manifiesta que este aspecto los afecta, sobre todo en lo correspondiente a la capacidad de acceder a financiamientos externos con la banca nacional; el 61% expreso que la capacidad de sus empresas para crear, modificar, sustituir, reemplazar o en última instancia innovar sus procesos organizativos o productos limita el desarrollo empresarial de sus organizaciones; el 58% de los gerentes indica que la calificación del personal que forma parte de las organizaciones limita el desempeño de sus empresas. Obteniendo las siguientes conclusiones entre los principales factores internos que limitan la

capacidad competitividad de las pequeñas y medianas empresas del contexto venezolano destacan: escasa aplicación y uso de las modernas tecnologías de información y comunicación que apoyen los procesos administrativos y de producción, dificultades para acceder a financiamientos con la banca nacional, recurso humano con pocas competencias y con bajos niveles de formación y capacitación, escasa capacidad de las empresas para crear, modificar, sustituir, reemplazar o en última instancia innovar sus procesos organizativos o productos, y resistencia por parte de las empresas para establecer alianzas o asociaciones con otros agentes empresariales para emprender esfuerzos conjuntos para el logro de objetivos comunes.

Mantilla; Vilcacundo, Ruiz & Mayorga (2014), quienes presentaron ante la Universidad Técnica de Ambato de Tungurahua – Ecuador su investigación denominada “La innovación tecnológica y la competitividad de las PYMES manufactureras del Cantón Ambato”. Se trata de un estudio no experimental de carácter descriptivo y transversal, con un enfoque mixto, es decir, cualitativo y cuantitativo. La muestra se conformó con 111 empresas de un total de 156 donde se encuentran las pequeñas y medianas empresas manufactureras distribuidas de acuerdo con el muestreo estratificado proporcional: 101 pequeñas y 10 medianas. Para el recojo de información utilizó la técnica de la encuesta. Dentro de sus principales conclusiones se consideran: Respecto al grado actual de Innovación Tecnológica en las PYMES manufactureras del cantón Ambato, se ha determinado la existencia de un nivel de innovación tecnológica medio, un porcentaje bajo en comparación a otros contextos empresariales a nivel nacional. A su vez, en cuanto a los índices de competitividad, concluye que las PYMES manufactureras locales cuentan con un nivel de

competitividad medio, el cual constituye una desventaja el momento de enfrentarse a sus principales rivales en otras ciudades o regiones. Con relación a los factores externos que más afectan la competitividad de las PYMES, destacan los niveles de competencia, la dificultad para exportar y, principalmente, la legislación actual. En contraste, los elementos externos que han aportado más a las empresas son su posicionamiento en el mercado y la buena relación que manejan tanto con clientes como con proveedores. Asimismo, evidencia que, la mayor parte de PYMES locales no consideran la Innovación Tecnológica como factor clave de éxito, razón por lo cual, en su mayoría, no disponen de un departamento o personal encargado de este tema.

Gave (2014), presentó su investigación sobre “Propuesta de un modelo de gestión de calidad en el servicio para lograr la competitividad en los grifos de Tingo María.”, presentada en la Universidad Nacional Agraria de la Selva, tiene como objetivo central precisar el nivel de calidad de los servicios que ofrecen estos tipos de negocios en el mercado de Tingo María, y a la vez saber el modelo de gestión de calidad con que vienen trabajando. El tipo de investigación es Aplicado, El nivel de investigación es Descriptivo, Método de investigación que se utilizó es el Explicativo, Para el desarrollo de la investigación se aplicó el Diseño No Experimental, en conclusión, la mayoría de estaciones de servicio de gasolina no poseen de forma escrita la misión y visión, ni los objetivos y políticas, lo que demuestra la falta de un proceso formal de planeación para el logro de sus objetivos empresariales. En relación a los cursos de acción que tienen definidas las estaciones de servicio enfocados al proceso de calidad, no se posee un plan de estrategias y acciones a seguir que en el corto y mediano plazo orienten el proceso de calidad en la empresa. La mayoría de empleados ha recibido

capacitación, pero la problemática radica en que no se da de una forma sistematizada en relación al tiempo, y en cuanto a la temática principal para ofrecer calidad en el servicio. Las estrategias utilizadas para mantener la eficiencia del personal, no son las apropiadas, pues hace falta incentivar al personal, mayor participación y empoderamiento al personal, así como del trabajo en equipo, mejorar en las relaciones interpersonales, seguido por estrategias y planes de acción que hagan mantener y responder al personal de forma efectiva. Las empresas en estudio en su mayoría no están utilizando controles en el proceso de calidad y las estrategias que utilizan para monitorear el servicio no son idóneas, por lo que nada les asegura estar cumpliendo con las necesidades y expectativas del cliente. La mayoría, tanto del personal como de los administradores y propietarios de las estaciones de servicio, consideran importante el diseño de un modelo de gestión de calidad en el servicio al cliente y aseguran que contribuiría a generar competitividad.

Beltrán (2017) en su investigación denominada “Evaluación del control interno y su influencia en la gestión administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L., Chimbote 2017”, publicada en Universidad Cesar Vallejo, El objetivo general del presente trabajo de investigación es el Evaluar el Control Interno y determinar su influencia en la Gestión Administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L. Se aplicó para este trabajo de investigación instrumentos de recolección de datos tales como el cuestionario, teniendo como población a 6 trabajadores administrativos, y como muestra también a los 6 trabajadores del área administrativa; asimismo se aplicó una ficha de observación para verificar los documentos de gestión y planeamiento que posee la empresa. Las conclusiones de la investigación describen en el Control Interno, la inexistencia de documentos de gestión tales

como MOF, ROF y MAPRO, asimismo, no se cuenta con una persona o un área que detecte los riesgos de fuentes externas como internas que impiden el logro de los objetivos. Para la gestión administrativa siendo unos de los principales problemas el no establecer objetivos estratégicos por cada área que cuente la empresa, además existe la inconformidad por parte de su personal por no realizar capacitaciones periódicas e incentivarlos por su desempeño laboral.

Gonzales (2014), realizó una investigación titulada: “Gestión empresarial y competitividad en las MYPES del sector textil en el marco de la Ley N° 28015 en el distrito de La Victoria-año 2013”, presentada en la Universidad San Martín de Porres – Lima. La investigación fue de tipo no experimental, de carácter descriptivo, cuyo diseño es transversal. La población estuvo conformada por 240 empresas del sector textil del distrito de La Victoria, con un tamaño de muestra que asciende a 50 personas entre hombres y mujeres empresarios, utilizando la técnica de la encuesta y concluye: que el mayor porcentaje de las empresas de este rubro no cuenta con una adecuada aplicación de los factores como tecnología, capacidad de gestión, logística empresarial e innovación lo que no favorece la evaluación de la gestión empresarial. La gran mayoría de las empresas cuenta con un deficiente o inexistente planeamiento empresarial lo que hace que influya negativamente en el mercado local y extranjero. Un gran número de empresas no cuenta con una organización empresarial, lo que

los lleva a dejar de lado oportunidades de atender grandes pedidos, desaprovechando la posibilidad de asociarse con otras empresas en el marco de la Ley N° 28015 y que la mayoría de las empresas no cuenta con una apropiada política empresarial, imposibilitando acceder a un financiamiento a través de las diversas entidades financieras.

Madrid (2018) en su investigación titulada “Propuesta de implementación de nuevas unidades de negocio para una estación de servicio (grifo) de la provincia de Paita”, presentada en la Universidad de Piura, El objetivo del trabajo es dar a conocer el estudio de los entornos general y específico, mediante un análisis de negocio, ante una oportunidad de implementar en un centro de servicio de lavado de vehículos y una unidad de venta de bebidas en un grifo ubicado en la provincia de Paita. Las herramientas utilizadas para entender dichos niveles del entorno fueron el análisis PESTEL, el cual permite identificar qué variables van a tener un impacto significativo en la actividad de la empresa y cuáles no. Mientras que, para el análisis interno, se usaron las cinco fuerzas de PORTER, que ayudan a despejar dudas sobre el grado de atractividad de la industria en la cual se va desempeñar las nuevas unidades de negocio. Como última herramienta, se utilizó una matriz FODA, la cual se enfocó en las fortalezas y debilidades para saber las ventajas y desventajas con las que se cuenta en la entidad de estudio. Se analiza, además, cómo estas herramientas influyen sobre las decisiones estratégicas que se deben tomar sobre la factibilidad de la propuesta de implementación en el mencionado negocio. El trabajo concluye recomendando la implementación de solo una unidad de negocios, teniendo en cuenta con cuál de éstas se genera una mayor integración y complementariedad, con el fin de maximizar la generación de valor.

Vásquez (2019) en su investigación titulada “Caracterización del financiamiento y la competitividad de las mype del sector comercio – rubro grifos y estaciones de servicio del distrito de Sullana, año 2018”, presentada en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote de Piura. tuvo como objetivo determinar las principales características del financiamiento y competitividad de las MYPE en estudio. La investigación fue de tipo cuantitativa, nivel

descriptivo y diseño no experimental, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario con 20 preguntas cerradas, aplicado a una muestra poblacional de 12 MYPE para la variable financiamiento y 384 clientes para la variable competitividad. Esta investigación tiene los siguientes resultados: Respecto al financiamiento: 58% de microempresarios utiliza financiamiento a corto plazo, 58% le fue más fácil acceder al financiamiento de Corto plazo y 100% si cuenta con fuentes de financiamiento externo. Respecto a la competitividad: 71% de los clientes encuestados señala que la Mype no logra satisfacer, 44% el precio influye en su decisión de compra y el 78% considera que la Mype que frecuenta si cuentan con alianzas estratégicas con sus proveedores. Se concluye que las Mype de este rubro recurren según la procedencia a fuentes de financiamiento externo y según el tiempo de devolución a los créditos financieros utilizando las fuentes de financiamiento a corto plazo; asimismo, utilizan la línea de crédito simple, aunque sí tuvieron dificultades para acceder a ella. En cuanto a la competitividad las Mype no logran satisfacer a los clientes debido a que no aplican estrategias competitivas. El poder de negociación de los proveedores predomina como fuerza competitiva.

Velázquez (2017) en su investigación titulada “Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las mype del sector servicio rubro grifos ubicados en la provincia de Sullana año 2016”, presentada en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote de Piura. La presente investigación ha tenido como objetivo general Determinar las características de la gestión de calidad y competitividad de las MYPE del sector servicio, rubro grifos ubicados en la provincia de Sullana año 2016; la investigación es de tipo cuantitativa, descriptiva. Para la recopilación de la información se escogió en forma dirigida

una muestra de 09 microempresas dedicadas al rubro; en las cuales se aplicó un cuestionario conformado de 17 preguntas cerradas. Esta investigación tiene los siguientes resultados: 56% de microempresarios no cuenta con un sistema de calidad; el 78% de microempresarios encuestados considera que existen factores o procesos del sistema de gestión de calidad de la empresa, mientras que el 67% de clientes encuestados consideran que el personal de los grifos tiene habilidades y atributos al momento de atender; además el 88% de clientes encuestados considera que la empresa ha utilizado todos los recursos para lograr bajar los precios del combustible. Se concluye que las principales características de la gestión de calidad de las MYPES del sector servicio rubro grifos ubicados en la provincia de Sullana son, que no cuentan con un sistema para comprobar la calidad del combustible, que no tienen conocimiento que es un sistema de calidad y de cómo utilizar esta herramienta, los procesos de gestión de calidad que aplican las microempresarios en sus empresas son estrategias operativas, donde se verifica la infraestructura, el mantenimiento y la seguridad frente a riesgos, y estos han asegurado las operaciones, y las principales características de competitividad que poseen las microempresas de este rubro son la confianza que tienen los clientes al adquirir combustible, tienen personal capacitado y con cualidades en atención al cliente, y los factores de competitividad que utilizan las microempresas pertenecientes al sector servicio en el rubro grifos es tecnología, recursos para mantener el precio del combustible, calidad de servicio y producto.

2.1.2. Variable Talento Humano

Gavilanes (2018) en su tesis titulada “Modelo de gestión de talento humano para una estación de servicios caso Alonso Gavilánez”. Presentada en la Pontificia Universidad

Católica del Ecuador. Cuyo objetivo general es Diseñar un modelo de gestión de Talento Humano para la Estación de Servicios Alonso Gavilánez. Se utilizó el enfoque mixto, debido a que la meta de la investigación mixta no es reemplazar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación, combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales. Es decir, dentro de la investigación se realizó un proceso de recolección, análisis y vinculación de datos cuantitativos y cualitativos en uno mismo para de esta manera generar los resultados planteados al inicio de la investigación. De esta manera se alcanzó un modelo que se inicia con el análisis de la misión, visión y valores corporativos, para de esta manera pasar a la estructura administrativa, una vez completada dicha fase se procede a desarrollar el diagnóstico de los factores internos, así como también de los externos para de esta manera determinar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, así también conocer las posiciones competitivas que tiene actualmente la empresa. Completadas las dos fases antes mencionadas se procede a generar las estrategias que pueden aportar a mejorar la situación actual de la empresa, para culminar con el monitoreo y control de toda la estructura del modelo.

Cazorla & Alarcón (2017) en su tesis titulada “La gestión del talento humano de la estación de servicio oriental y su incidencia en la atención al cliente” presentada en la Universidad Nacional de Chimborazo (Ecuador). Cuyo objetivo general es Determinar la Gestión del Talento Humano de la Estación de Servicio Oriental y su incidencia en la Atención al Cliente, la metodología que se empleó en la presente investigación fue específicamente el método: Hipotético –Deductivo, esta investigación es de tipo

correlacional. Esta investigación concluye con La Estación de Servicio Oriental presenta un personal empleado con poca motivación hacia el Desempeño Laboral, puesto que la misma no maneja políticas motivacionales adecuadas para estimular a sus funcionarios, es por esta razón que se llegó a las siguientes conclusiones: En la actualidad el Recurso Humano de la Estación de Servicio Oriental, mantiene un bajo nivel motivacional, desfavoreciendo el rendimiento Laboral; presentándose el salario percibido como el primer menos motivador; el cual afecta de manera directa el rendimiento productivo de los empleados y por ende de la empresa, pues no compensa con los requerimientos básicos que le exige la sociedad convulsionada en la cual vive. Se ha determinado el nivel de satisfacción de los clientes, estableciendo que los servicios otorgados por la empresa cumplen con todas las expectativas de los mismos en relación a los componentes como: atención al cliente, calidad del servicio, grado de satisfacción, tiempo y el servicio que recibió. Debido a la débil gestión del talento humano de la empresa ESTACIÓN DE SERVICIO ORIENTAL se concluye que es necesario adoptar un Manual de Funciones que permitan mejorar el desempeño laboral.

Restrepo & Arias (2015) en su tesis denominada “Las prácticas de gestión del talento humano en empresas agropecuarias del sector bananero en Colombia”, presentada en la Journal of Agriculture and Animal Sciences (Colombia). Cuyo objetivo es explorar las prácticas de gestión humana en las empresas agropecuarias de la subregión de Urabá (Colombia), se ha utilizado un diseño de investigación trasversal descriptivo-analítico. Se concluyó que Se analizaron las características del líder basados en la Evaluación de competencias por dominio. En este sentido, y de acuerdo con las respuestas obtenidas por parte de los gestores de talento humano, se concluye que el líder de esta área es activista,

creíble, propicia el cambio, posee habilidades estratégicas, es ejecutor operativo e interpreta el contexto social y lo articula con la estrategia de negocio. Lo anterior contrasta con las respuestas dadas a la pregunta sobre el carácter estratégico del área de gestión humana, a lo cual respondieron negativamente un gran porcentaje de las personas, Dado lo anterior, se considera que, por las características de las organizaciones, su perfil exportador y las diversas certificaciones exigidas por la comunidad económica europea, el personal que lidera esta área es altamente competitivo, aunque no se le otorgue el estatus de personal estratégico. En relación con la dimensión estratégica del área. (Calderón, 2006), según los resultados obtenidos las opiniones están divididas y se tiene más bien un sesgo hacia un área operativa. También es claro que en algunas unidades productivas esta área es tercerizada, asunto que le otorga cierta lógica a los resultados y se refleja en que las unidades productivas no poseen programas estructurados de retención de talentos; difícilmente se gestiona el balance vida-trabajo; son incipientes los programas para la gestión de la diversidad; tampoco se tienen programas para la construcción de capital social y relacional (trabajo en equipo, construcción de confianza, fomento relaciones internas y externas); mucho menos sistemas de medición sobre la aportación de la gestión humana a los resultados del negocio. Finalmente, frente al impacto de la gestión humana en los resultados del negocio, los encuestados coinciden en que (la gestión humana) genera resultados económicos positivos a la empresa; sin embargo, es importante aclarar que no se cuenta con metodologías e instrumentos de medición, mucho menos con indicadores.

Camacho (2019) en su investigación denominada “Selección de recursos humanos y el desempeño laboral de los colaboradores en las estaciones de servicio Gaspétrol de

Trujillo”, perteneciente a la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo - Perú. Cuyo objetivo general fue determinar la relación entre la selección de recursos humanos y el desempeño laboral de los colaboradores en las estaciones de servicios Gaspétrol. Se utilizó el diseño no experimental observacional, transversal, correlacional, se utilizó el método deductivo para determinar los resultados del proceso de investigación, empleando la técnica de la encuesta, para lo cual se elaboró un cuestionario de diecisiete preguntas para el personal y evaluación 360° para lo cual se utilizó un formato de evaluación de desempeño. Se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple, obteniendo una muestra de 78 colaboradores. Las variables estudiadas fueron Selección de Recursos Humanos y Desempeño Laboral, destacándose las dimensiones: selección de personal, contratar al más idóneo; así como capacitación, actualizando y preparando para los cambios; además competencias personales, trabajo en equipo y evaluación de desempeño. Se aplicó el coeficiente de Pearson en el que se observa un valor de (0.359) lo que significa que existe una correlación positiva. Los resultados de la investigación han permitido conocer que la selección de recursos humanos es un punto primordial al que se debe dar la importancia debida en empresas donde el desempeño del colaborador es determinante para alcanzar los objetivos de rentabilidad y sostenibilidad. La buena gestión de los colaboradores aumenta las contribuciones que estos puedan realizar a lo largo del tiempo aportando mayor valor. La determinación de la relación entre un correcto proceso de selección de recursos humanos y el eficiente desempeño nos permitió probar la hipótesis, concluyendo con su aceptación: la relación entre la selección de recursos humanos y el desempeño laboral de los colaboradores en las estaciones de servicios de Gaspétrol Trujillo 2019 es positiva.

Armas & Asencio (2016) en su investigación, denominada “Gestión del talento humano y la productividad de los trabajadores de la empresa Cartavio S.A.A. provincia de Ascope 2015.”, perteneciente a la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo. Cuyo objetivo general fue establecer la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y la Productividad de los trabajadores de la Empresa Cartavio S.A.A, Provincia de Ascope - 2015. El diseño de investigación aplicado fue descriptivo correlacional. Para la recolección de datos se aplicó la encuesta, utilizando como instrumento el cuestionario. Se concluyó que la relación que existe entre la gestión del talento humano y la productividad de los trabajadores de la empresa Cartavio S.A.A es directa, determinado mediante la Prueba Chi Cuadrado. El nivel de la gestión del talento humano de la empresa Cartavio S.A.A es regular, por cuanto los directivos no prestan el énfasis necesario a sus trabajadores como el activo más importante de la empresa. El nivel de productividad de los trabajadores de la empresa Cartavio S.A.A es regular, por cuanto no existe una orientación clara al cumplimiento de metas dentro de la empresa. El nivel de asociación de las dimensiones de la gestión del talento humano con las dimensiones de la productividad de los trabajadores de la empresa Cartavio S.A.A es directa.

Mango (2018) en su investigación titulada “Factores que influyen en la retención del personal operativo de la empresa petrogas EIRL – Pucallpa del año 2018”, perteneciente a la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Cuyo objetivo tiene como objetivo principal determinar los factores que influyen en la retención del personal operativo de la empresa PETROGAS EIRL., para lo cual estuvo centrada en la descripción, interpretación y posterior análisis de los componentes de los factores económicos, laborables de

implementación, social, cultural, demográfico, Infraestructurales y laborales. La investigación se caracteriza como cuantitativa, descriptiva, no experimental y transversal. La conclusión de esta investigación radica que, en el factor laborales de implementación, los trabajadores de la empresa Petrogas EIRL, señala el 80% indica que la empresa no brinda uniformes, el 87% indica que no recibió equipos de protección personal- EPP y el 95 % señala que nunca recibió capacitación alguna del uso de quipos de protección personal –EPP., lo que denota que la empresa no muestra interés sobre la protección y salud de los trabajadores. En el factor social, encontramos que el 45% señala nunca y 34% casi nunca la empresa cuida de que exista un buen ambiente laboral. El 28% indica nunca y 52% casi nunca señalan que la comunicación abierta y eficaz no es algo que distinga a 109 la empresa. El 41% indica nunca y 45% casi nunca señalan que su permanencia en la empresa no se debe a que exista un buen clima laboral. Y para finalizar el 47% indica nunca y 34% señala que la empresa no otorga algún tipo de reconocimiento por la labor que desempeñan. Lo que nos muestra que la empresa no busca el sentido de pertenecía de sus trabajadores hacia la empresa.

Navarro (2015) en su tesis de investigación denominado “Caracterización de la motivación y la competitividad del talento humano en la MYPE bananera rubro exportador Apbosmam, Mallaritos - Sullana, 2015”, quien tuvo como objetivo general describir la importancia que cumple la motivación y la competitividad del talento humano en la MYPE APBOSMAM, logrando describir comportamientos de dichas variables. Se empleó la metodología de investigación de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, siendo las conclusiones 36 agrupadas de acuerdo a las aptitudes

motivacionales y de competitividad del talento humano (Variables). Para estudiar la Motivación se basó en una muestra de 10 propietarios (Mesa Directiva), a quienes se les aplicó una encuesta con la finalidad de establecer las políticas motivacionales que viene desarrollando en la MYPE. Por otro parte, para estudiar a la variable Competitividad del Talento Humano se empleó un cuestionario a los 45 trabajadores de la MYPE, con la finalidad de establecer de manera objetiva la competitividad que demuestran los colaboradores en el desarrollo de sus actividades, la delegación que tienen en sus funciones, el liderazgo que aplican, el clima laboral, relación con sus jefes, su accionar en la MYPE y como se sienten laborando en ella. Finalmente se profundiza en los resultados de la investigación sobre Motivación y la Competitividad del Talento Humano de la MYPE APBOSMAM, siendo ejes importantes en el manejo organizacional y humano de toda MYPE emprendedora.

Pazo & Cedamanos (2017) en su investigación titulada “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”. Presentada en la Universidad Privada Antenor Orrego. Tiene como objetivo proponer la creación del área de gestión del talento humano y a partir de ello se desarrolle en la empresa actividades que promuevan la motivación, comunicación y liderazgo en los colaboradores de la empresa Estación de Servicios Lauros SAC. e ha utilizado el diseño de pretest con un solo grupo y para el análisis de los datos se utilizó la estadística descriptiva. Los resultados de la investigación nos han permitido desarrollar una propuesta de creación del área de Gestión del Talento Humano, área que se encargará de la capacitación de los jefes o supervisores para optimizar e impulsar la motivación,

comunicación y liderazgo en los colaboradores de la Estación de Servicios Lauros S.A.C. en Piura. Esta propuesta cambiará la situación observada del bajo nivel de motivación, comunicación deficiente entre jefes y subordinados y con respecto al liderazgo conductual que predomina en los colaboradores, seguir mejorándolo.

Villegas (2015) en su investigación denominada “Influencia del coaching en la gestión de talento humano en la cooperativa de ahorro y crédito fianza y garantías Ltda. Miraflores 2015”, perteneciente a la Universidad César Vallejo, el diseño de la presente investigación es no experimental – transversal, el nivel del estudio es correlacional – causal, la población está constituida por la totalidad de trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fianza y Garantías Ltda. Conformada por 52 trabajadores; la muestra es No Probabilístico de tipo Censal. La técnica empleada en la investigación fue la encuesta. Dentro de las conclusiones, se determinó que, el coaching si influye en la Gestión de talento Humano mejorando significativamente el rendimiento y el clima laboral en la empresa. Se demostró que, la conciencia en el momento de la toma de decisiones y el desarrollo de los colaboradores confirmando que la conciencia influye en la Gestión de talento Humano en la empresa.

2.2. Marco teórico y conceptual

2.2.1. Competitividad

2.2.1.1. Definición

Monterroso (2016) menciona que la competitividad es un término que indica posesión de una entidad con diferencia a otras, teniendo asociación y reconocimiento en el mercado generando valor de producto o servicio al cliente.

Monterroso (2016) determina que la competitividad tiene relación directa con el posicionamiento de una organización, cuando se tiene un puesto en el mercado en donde se encuentre la persona natural o jurídica, constantemente tiene que ser nutrida con ventajas competitivas para mejorar la calidad de servicio o producto que se brinda, asimismo, se debe complementar con análisis estratégicos para de esta manera mantener el posicionamiento, a fin de contribuir con el desarrollo no solo de la organización sino del país en que se está posicionado.

2.2.1.2. Ventajas competitivas

Dorsey (2014) menciona que existen 4 ventajas competitivas primordiales para el buen posicionamiento de una organización, del mismo modo estas ventajas son utilizadas por grandes industrias en diferentes rubros.

1. **Activos intangibles:** Los activos intangibles son los que aquellos que no pueden ser percibidos de manera física, sin embargo, le dan realce a la organización, estos pueden ser la marca, los derechos de autor, licencias, como también la publicidad,

gastos de organización entre otros. Del mismo modo, estos otorgan a la empresa prestigio, realce y posicionamiento, haciendo que esta pueda elevar en cierto modo sus precios en comparación con otras entidades. (Dorsey, 2014)

2. Costo de cambio: Se determina costo de cambio a la acción que se da cuando una organización innova en cuanto a su sistema, su personal, equipos entre otros, en beneficio de la organización, del mismo, al hacer esto puede elevar sus precios y si la mejora es aceptada por los usuarios, concretara lo requerido, fidelizando usuarios para adquirir el producto o servicio requerido. (Dorsey, 2014)
3. Efecto en red: Esta ventaja sucede cuando el valor que posee el bien o servicio es cuantificado por el número de usuarios que lo requiere, un ejemplo de esto son las tarjetas de crédito, mientras más tarjetas de crédito se adquieran, mejor será el patrimonio de la empresa, del mismo modo en el mercado en red, mientras más personas estén dentro y se suscriban a la organización, esta incrementara su valor recibiendo mejores ganancias. (Dorsey, 2014)
4. Ventaja de costos: Esta ventaja es la más utilizada, ya que las organizaciones al bajar la cantidad de sus costos, esta puede generar más ingresos, incluso si el precio del producto o servicio se incrementa levemente esta generaría muchos ingresos de lo acostumbrado a tener. (Dorsey, 2014)

2.2.1.3. Estrategias Competitivas

Matas (2014) identifica que las estrategias son relevantes dentro de una organización, éstas tienen que estar establecidas en primera instancia si se desea desarrollar el negocio de

una gran manera. Las estrategias competitivas hacen que una compañía se posicionen dentro un mercado, asimismo, se podría resaltar y diferenciar de otra.

El autor Matas para identificar estas estrategias se basa en la teoría de Kotler, el cual menciona que existen 7 estrategias fundamentales dentro de una organización.

1. Estrategia de bajo costo: Esta estrategia no solo tiene que ser en el área de producción, sino en todas las áreas, pero sin dejar que el producto se deteriore o deje de tener su esencia natural, la creatividad es fundamental al reducir los costos ya que esta permite desarrollar mecanismos para generar productos de costos bajos y así poder brindar mejores precios. (Matas, 2014)
2. Crear una experiencia inigualable: Esta estrategia es utilizada por grandes franquicias, del mismo modo se concentra en brindar un ambiente agradable y sobre todo personalizar el bien o servicio otorgado, del mismo modo se estaría dando realce al cliente y al negocio, asimismo, al ofrecer este tipo de trato, la organización podría elevar sus precios, sin que el cliente se sienta engañado. (Matas, 2014)
3. Reinvertir en el modelo de negocio: Cuando se mantiene un negocio, lo primordial es el financiamiento, el flujo de dinero se tiene que manejar diariamente, por ello, cierta parte de las ganancias se tienen que invertir en el modelo negocio que se está ejerciendo, siempre teniendo en cuenta en que no siempre mejorar el producto es la clave, sino también, hacer algo diferente que capte la atención del cliente. (Matas, 2014)
4. Calidad máxima: Esta estrategia radica mayormente con marketing, si bien es cierto la calidad tiene que estar en el producto, esta no se podría apreciar si el consumidor

no lo adquiere, por ello, primordialmente se tiene que posicionar en la mente del consumidor, para de esta manera adquieran lo ofrecido, el marketing no solo tiene el objetivo de posicionarse sino también de fidelizar al cliente. (Matas, 2014)

5. Nicho de mercado: Buscar nichos de mercado es una de las estrategias que aún no es identificada por completo, ya que se concentran en negocios convencionales o en poblaciones que poseen gran oferta de negocios y no mucha demanda, del mismo modo, posicionarse en nuevo mercado resultaría algo incierto, pero con planificación y estrategia se lograría posicionar de la mejor manera. (Matas, 2014)
6. La innovación: Esta es una de las estrategias principales si se requiere alcanzar el éxito en las empresas, ya que al innovar constantemente está el gusto y la aceptación de las personas, ya que capta la atención de los usuarios, asimismo, esta estrategia es aplicable para cualquier tipo de industria. (Matas, 2014)
7. Diseño: El diseño es una estrategia fundamental en las organizaciones ya que cada producto tiene que captar la atención de las personas, de este modo es como empresas grandes Apple mantienen su estatus, ya que constantemente están diseñando un nuevo modelo para atraer al público, además de hacerlo poco accesible a las personas (Exclusividad). (Matas, 2014)

2.2.2 Teoría de Talento Humano

2.2.2.1. Definición

Vallejo (2016) determina que el talento humano son las distintas habilidades, capacidades y virtudes que posee cada persona, asimismo, al gestionarse buscan desarrollar

todas ellas, para así la persona sea más competente y pueda desempeñarse de una manera más eficaz y eficiente. La gestión del talento humano genera la comunicación entre todos los miembros de una organización, del mismo modo, la empresa debe buscar siempre el desarrollo personal y profesional de cada colaborador, esto en beneficio de la compañía como también de la persona.

Aguilar (2017) menciona que el talento humano es la capacidad que poseen las personas para comprender y entender inteligentemente la manera de dar solución a un problema o realizar una determinada ocupación, asumiendo todas las destrezas, habilidades, aptitudes, actitudes y experiencias propias de cada ser humano con talento, Sin embargo, no solo abarca el esfuerzo o la actividad del ser humano, sino también elementos o factores los cuales le dan movilidad al ser humano tales como experiencia, interés, motivación, aptitudes, vocación, potencialidad, salud, entre otras.

2.2.2.2. Estrategias de talento humano

Cristancho (2016) menciona que dentro de la organización deben existir estrategias las cuales tienen que estar relacionadas con los colaboradores para que estos se sientan identificados, de esta manera, se aumentara la productividad y competitividad empresarial, del mismo modo, se afrontaran restos de mercados más globalizados, siempre asumiendo estos con mucha responsabilidad, eficiencia y eficacia. En términos generales el éxito de una compañía se debe a las estrategias que utiliza y estas deben estar de la mano con el talento humano.

Cristancho (2016) determina 5 estrategias para poder promover y asegurar el compromiso del talento humano dentro de la organización.

1. Metas adecuadas: Como punto esencial alcanzar y motivar el compromiso en una organización, se tiene que definir los propósitos, teniendo en cuenta que estos deben ser concisos, asimismo, no deben apartarse de la realidad que como empresa puede alcanzar. Puesto que, cuando las personas conocen, y tienen establecido los roles que cumplen, pueden elaborar individualmente técnicas que beneficien tanto sus intereses personales como también los de la empresa, hecho que permitirá que emocionalmente se sientan bien, y preparados para asumir nuevos retos. (Cristancho, 2016)
2. Clima laboral flexible: Las empresas deben emplear estrategias las cuales no solo deben beneficiar a los dirigentes sino también a los colaboradores en general. El trabajo desde el hogar y horarios más convenientes o flexibles acorde a las necesidades de cada individuo es una de las alternativas para promover un sistema equilibrado entre la vida laboral y personal, este último aspecto es muy valorado por parte de los colaboradores ya que, de esta manera ellos sentirán cierto grado de importancia por parte de la organización y sobre todo satisfacción por lo que trabajarán muy proactivamente. (Cristancho, 2016)
3. Desarrollo profesional: La evaluación del esfuerzo y la gestión permite realizar planes de forma individual de desarrollo para el aprovechamiento del potencial por parte de todos los colaboradores y así optimizar la productividad en la empresa. Asimismo, establecer un plan de carrera dentro de la empresa es esencial para poder generar compromiso dentro del grupo, del mismo modo permite evolucionar de forma

profesional y obtener nuevos conocimientos para completar la formación que posee (Cristancho, 2016)

4. Reconocimiento: Esta es una de las estrategias más importantes que se tienen que establecer dentro de la organización, ya que a través de esta generas compromiso con los colaboradores y sobre todo mejora constante. Se debe saber que las personas no solo deben trabajar por dinero, sino también por ascender un peldaño más dentro de su vida laboral, esto debe ser reconocido por parte de la empresa. El reconocimiento mantiene un impacto positivo y notable dentro de la productividad empresarial, reconocer y valorar el esfuerzo de los colaboradores es una actividad de fácil de realizar y se puede hacer de muchas formas. (Cristancho, 2016)
5. Evaluación y retroalimentación: Poner en práctica un constante seguimiento a través de evaluaciones que verifiquen el rendimiento, permitirá que se reafirmen las responsabilidades de los miembros de la organización. Pero se debe tener en cuenta que cada valoración o evaluación que se aplique, tiene que darse a conocer esto en conjunto de los resultados, lo cual puede ser a través de una reunión en donde se de el feedback lo cual ayudará en el planteamiento de nuevas técnicas que permitan mejorar los puntos débiles y fortalecer lo que se está haciendo bien. Gracias a todo ello, el colaborador tendrá conocimiento los puntos de debe optimizar para un mejor desempeño. (Cristancho, 2016)

2.2.2.4. Reclutamiento del Talento humano

Neiva (2018) menciona que la gestión del talento humano contiene con si muchas finalidades, una de las principales es mantener a las personas dentro de la organización para que aporten más debido a las capacidades profesionales que disponen. Esta actividad es una de las realizadas dentro de las empresas ya que, si se mantiene reclutamiento a plazos sumamente cortos, los costos y gastos de la empresa se elevarían mucho más. En la organización existen cuatro etapas para la gestión del talento humano y están son:

1. La selección del personal: Esta etapa consta de 3 fases las cuales de manera complementaria realizan una adecuada selección, esto con relación al puesto de trabajo:
 - El reclutamiento. Es la primera fase de la selección del personal, asimismo, este es la búsqueda de la persona la cual posee las capacidades y habilidades para desempeñar el cargo que se le ofrece. (Neiva, 2018)
 - La entrevista. Es el segundo paso para la selección, en primera instancia se realiza una entrevista para observar el grado de profesionalismo de la persona, luego que ha pasado esa fase se procede a la entrevista como medio para cerrar el contrato con la empresa. (Neiva, 2018)
 - Introducción a la organización. Esta es la última fase, donde el profesional es presentado de manera formal a la organización, del mismo procede a cumplir las actividades que se encomiendan, esto con previas capacitaciones para la adaptación. (Neiva, 2018)

2. Valoración de cargos: Tras pasar la primera fase de captación del personal se debe redefinir las estructuras jerárquicas las cuales mantienen en la mayoría de empresas. Al incorporar nuevos profesionales a la empresa principalmente se le deben establecer políticas de gestión del talento humano. Esto es una herramienta muy necesaria para estructurar los cargos según la responsabilidad o el poder que conlleva cada uno, del mismo modo, mostrarlo a los nuevos integrantes dentro de la organización para que la identificación de la constitución de la empresa y quienes están dentro de ella. (Neiva, 2018)
3. La capacitación: Esta tercera etapa se basa en la formación según lo que se requiere lograr o como desempeñar el cargo que se les ha otorgado. Hoy en día existen muchas formas de complementar los conocimientos, capacidades y habilidades de las personas que conforman nuestra organización. El área de recursos humanos es la encargada de detectar en qué estado se encuentra el personal y de esta forma si está en perfectas condiciones o si carece de ciertas capacidades, diagnosticar las carencias con la finalidad de elevar su profesionalismo. (Neiva, 2018)
4. Evaluación: La evaluación del personal es una fase fundamental dentro de la organización ya que a través de esta se puede identificar en qué grado conocimientos, motivación y acción se encuentra el personal. Es importante tener las herramientas necesarias para poder medir a los colaboradores, siempre teniendo en cuenta las opiniones de ellos y sobre y todo de los recién ingresados ya que ellos mantienen nuevos conocimientos. Como se ha observado el proceso de la gestión del talento humano es constituido por varias fases las cuales demandan de tiempo y costos, de esta manera siempre es bueno integrar miembros nuevos a la organización ya que

estos mantienen una nueva ideología lo cual los hace competentes y adaptables a los nuevos cambios que la principal barrera de las organizaciones. (Neiva, 2018)

III. HIPÓTESIS

Hernández; Fernández & Baptista (2015) determina que las investigaciones descriptivas especifican diversos sucesos que previamente han sido observado en un ambiente establecido, del mismo modo, no se necesita fundamentar una hipótesis, ya que solo se tiene que señalar características determinadas de la realidad problemática.

VI. METODOLOGIA

4.1. Diseño de la investigación

La investigación presentará un tipo descriptiva, ya se pretende describir las características de la competitividad y la gestión de calidad en las MYPE del rubro grifos de Buenos Aires Morropón. Para Hernández, Fernández, y Baptista (2015) las investigaciones descriptivas, describen cualidades internas y externas, propiedades de hechos y fenómenos de la realidad.

La investigación tendrá un nivel cuantitativo, según Hernández, Fernández, y Baptista (2015) se examinan los datos de manera científica, en forma numérica con ayuda de la estadística. Recoge y analiza datos sobre las variables y estudia las propiedades y fenómenos de la situación problemática de manera objetiva, así los resultados se pueden generalizar.

El diseño de la investigación será no experimental por que se realiza sin manipular las variables, es decir se observa los fenómenos tal y como están en su ambiente natural para

poder analizarlos. No se modificarán los resultados obtenidos mediante la recolección de datos (Hernández, Fernández, & Baptista, 2015).

También será transversal, ya que la recolección de los datos y la aplicación de los instrumentos que se usarán como medio de recolección de información se realizará en un solo momento el propósito es describir las variables y analizar su incidencia en su contexto dado. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2015)

4.2. Universo o Población. Muestra

4.2.1. Población

La presente investigación se realizará en el contexto del sector de las MYPE rubro grifos, considerando a 03 microempresas que se describen a continuación, para la variable competitividad la población es infinita, del mismo modo, para la variable talento humano la población es finita representados por 14 trabajadores.

Cuadro 1

Relación de las

Mype

Razón Social	RUC	Dirección	Representante	Nº de trabajadores
COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES CARRASCO EIRL	20525691412	BARRIO PERPETUO SOCORRO MZA 2 LOTE 8 PANAMERICANA	LUIS CARRASCO PRIETO	6
TECNOLOGÍA Y SERVICIOS GENERALES EMANUEL EIRL	20600080882	MZA A LOTE 01 SECTOR NUEVO CARRASQUILLO	RICHARD LEON CORDOVA	4
GRIFO DANIEL	10033835511	JR. LOPEZ ALBUJAR N 109 ENTRADA DE MORROPÓN	DANIEL MUCCHING ZAPATA	4
TOTAL				14

Fuente: Elaboración propia

4.2.2. Muestra

Para el recojo de información de las variables Competitividad y talento humano, la muestra estará conformada por los clientes y los trabajadores de las MYPE respectivamente.

En la variable Competitividad, estadísticamente se considera una población infinita, ya que cualquier individuo del universo poblacional puede hacer uso del servicio de las MYPE rubro grifo. Por ende, se utiliza la siguiente fórmula general:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2}$$

Dónde:

Z_2 = Grado de confiabilidad (1.96)

e = Margen de error (8%)

p = Probabilidad que ocurra (0.5)

q = Probabilidad que no ocurra (0.5)

Por lo que el tamaño de la muestra será:

$n = 150$ clientes.

Mientras que para la variable Talento Humano, la muestra está determinada por la totalidad de trabajadores considerándose 14 trabajadores en las MYPE rubro Grifo de Buenos Aires-Morropón.

Para el desarrollo de la presente investigación se incluye a los trabajadores, de ambos sexos, con un rango de edad entre 18 a 65 años, que se muestren participes de participar en la investigación a realizar.

4.3. Matriz de Operacionalización

Variable	Definición	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Escala	Fuente
C O M P E T I T I V I D A D	Monterroso (2016) menciona que la competitividad es un término que indica posesión de una entidad con diferencia a otras, teniendo asociación y reconocimiento en el mercado generando valor de producto o servicio al cliente.	Ventajas	La dimensión ventajas se medirá a través de los indicadores (Activos intangibles, costo de cambio, efecto en red, ventaja de costo) con la técnica e instrumento de cuestionario.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Activos intangibles ➤ Costo de cambio ➤ Efecto en red ➤ Ventaja de costo 	Nominal	Cientes
		Estrategias	Las estrategias serán medidas por (Estrategia bajo costo, experiencia inigualable, reinvertir en modelo de negocio, calidad máxima, nicho de mercado, innovación, diseño) se empleará cuestionario.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Estrategia bajo costo ➤ Experiencia inigualable ➤ reinvertir en modelo de negocio ➤ calidad máxima ➤ nicho de mercado ➤ innovación ➤ diseño 	Nominal	clientes

Fuente: Elaboración propia

Variable	Definición	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Escala	Fuente
TALENTO HUMANO	Vallejo (2016) determina que el talento humano son las distintas habilidades, capacidades y virtudes que posee cada persona, asimismo, al gestionarse buscan desarrollar todas ellas, para así la persona sea más competente y pueda desempeñarse de una manera más eficaz y eficiente.	Estrategias	La dimensión estrategias se medirá a través de los indicadores (Metas adecuadas, clima laboral, desarrollo profesional, reconocimiento, evaluación y retroalimentación) con la técnica e instrumento de cuestionario.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Metas adecuadas ➤ Clima laboral ➤ Desarrollo profesional ➤ Reconocimiento ➤ Evaluación y retroalimentación 	Nominal	Trabajadores
		Reclutamiento	La dimensión reclutamiento serán medidos por indicadores (Selección de personal, valoración de cargo, capacitación, evaluación) se empleará cuestionario.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Selección de personal ➤ Valoración de cargo ➤ capacitación ➤ evaluación 	Nominal	Trabajadores

Fuente: Elaboración propia

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Encuestas: La elaboración de la encuesta pretende establecer las características de la competitividad y gestión del talento de las MYPE rubro grifos de Buenos Aires Morropón.

Encuesta es una herramienta que cuando es elaborada, diseñada y aplicada científica y rigurosamente permite obtener información relevante sobre qué está pasando con la población. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2015)

Instrumento

Cuestionario: serán aplicadas a 150 clientes y propietarios para obtener información sobre las variables competitividad y 14 trabajadores sobre la gestión de talento humano, y sus respectivos indicadores propuestos

El Cuestionario es "un medio útil y eficaz para recoger información en un tiempo relativamente breve". En su construcción pueden considerarse preguntas cerradas, abiertas o mixtas. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2015)

4.5. Plan de análisis

Para el recojo de datos se realizaron coordinaciones con los representantes de las MYPE del rubro Grifos, para obtener la autorización de poder contactar con sus trabajadores y clientes para aplicarles los cuestionarios, los cuales estarán debidamente validados por el juicio de tres expertos. Se realizará un plan de análisis luego de la tabulación y presentación mediante tablas y gráficos, dichos resultados responden a los objetivos de investigación. Se

empleará estadística descriptiva, calculando las frecuencias y porcentajes, se empleará el programa Excel y programas estadísticos.

4.5. Matriz de consistencia

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	VARIABLES	HIPOTESIS	METODOLOGIA
Caracterización de la competitividad y el talento humano en las MYPE rubro grifos de Buenos Aires Morropón - Piura, año 2017.	¿Cuáles son las características de la competitividad y el talento humano en las MYPE rubro grifos de Buenos Aires Morropón - Piura, año 2017?	Establecer las Caracterización de la competitividad y el talento humano en las MYPE rubro grifos de Buenos Aires Morropón - Piura, año 2017.	a) Determinar las ventajas competitivas en las MYPE rubro grifos de Buenos Aires Morropón - Piura, año 2017.	COMPETITIVIDAD	Hernández; Fernández & Baptista (2015) determina que las investigaciones descriptivas especifican diversos sucesos que previamente han sido observado en un ambiente establecido, del mismo modo, no se necesita fundamentar una hipótesis, ya que solo se tiene que señalar características determinadas de la realidad problemática.	Tipo: descriptivo Nivel: cuantitativo Diseño: no experimental de corte transversal
			b) Identificar las estrategias competitivas en las MYPE rubro grifos de Buenos Aires Morropón - Piura, año 2017.			
			c) Determinar las estrategias de talento humano en las MYPE rubro grifos de Buenos Aires Morropón - Piura, año 2017.	TALENTO HUMANO		
			d) Conocer el reclutamiento del talento humano en las MYPE rubro grifos de Buenos Aires Morropón - Piura, año 2017.			

Fuente: Elaboración Propia

4.7. Principios éticos

Mallcco (2017) Este trabajo de investigación se realizó con total transparencia al momento de realizar la recolección de datos de la población en estudio; además se puso énfasis en la autenticidad de los resultados obtenidos, la confidencialidad de las encuestas aplicadas fue de estricto carácter y honestidad al momento de realizar los análisis. Además, se respetaron los derechos del autor.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

5.1.1. Competitividad

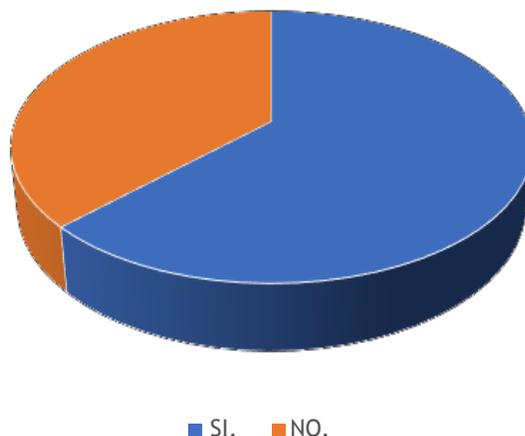
Clientes

Tabla 1 ¿Considera que la organización mantiene activos intangibles?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Si	94	62.67%
No	56	37.33%
Total	150	100%

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los clientes de las empresas rubroGrifos del distrito Buenos Aires – Morropón.

Elaboración: Investigador



Interpretación:

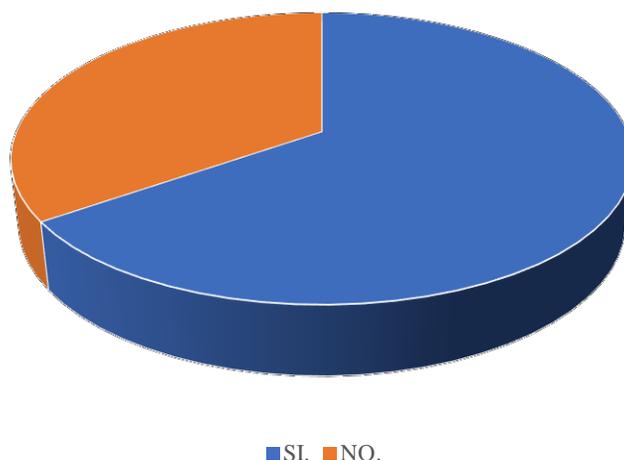
En la tabla 1 con la pregunta ¿Considera que la organización mantiene activos intangibles? se puede explicar que el 62.67% equivalente a los 94 clientes mencionan que la organización si mantiene activos intangibles, mientras que el 37.33% equivalente al 56 mencionan que no mantienes activos intangibles.

Tabla 2 ¿Cree Usted que el costo de cambio en la organización es aceptado por el usuario?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Si	98	65.33%
No	52	34.67%
Total	150	100%

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los clientes de las empresas rubro Grifos del distrito Buenos Aires – Morropón.

Elaboración: Investigador.



Interpretación:

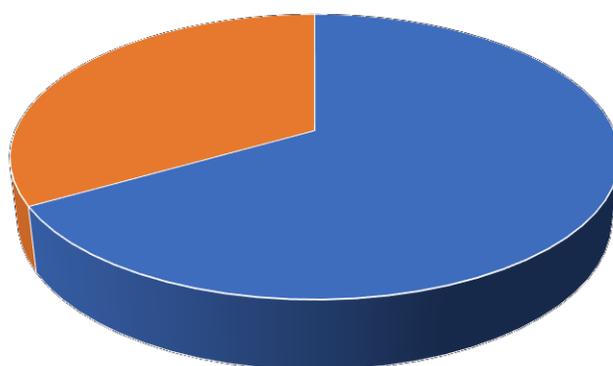
En la tabla 2 con la pregunta ¿Cree Usted que el costo de cambio en la organización es aceptado por el usuario? se puede explicar que el 65.33% equivalente a los 98 clientes mencionan que si creen que el cambio en la organización. si es aceptado por sus usuarios, mientras que el 34.67% mencionan que no creen en el cambio en la organización esa aceptado por el usuario.

Tabla 3 ¿Considera usted, que la organización utiliza el efecto en red?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Si	100	66.67%
No	50	33.33%
Total	150	100%

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los clientes de las empresas rubro Grifo del distrito Buenos Aires – Morropón.

Elaboración: Investigador.



■ SI. ■ NO.

Interpretación:

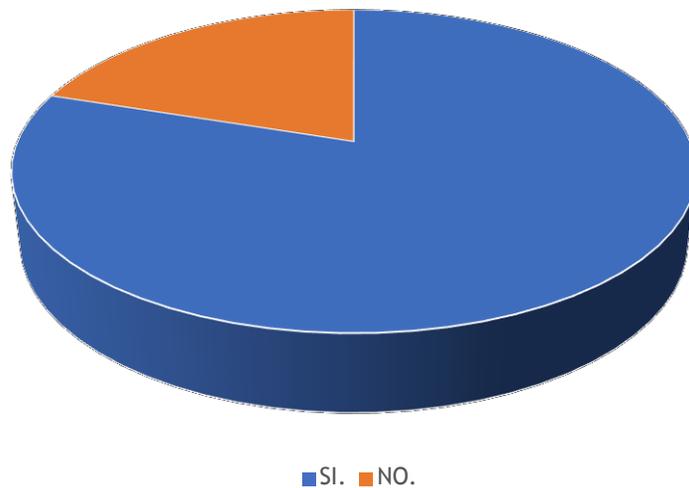
En la tabla 3 con la pregunta ¿Considera usted, que la organización utiliza el efecto en red? se puede detallar que el 66.77% equivalente a 100 clientes, considera que la organización utiliza el efecto en red, mientras que 33.33% equivalente a 50 clientes considera que la organización no utiliza el efecto en red.

Tabla 4 ¿Cree usted, que la organización utiliza la ventaja de costo?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Si	120	80%
No	30	20%
Total	150	100%

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los clientes de las empresas rubro Grifo del distrito Buenos Aires – Morropón.

Elaboración: Investigador.



Interpretación:

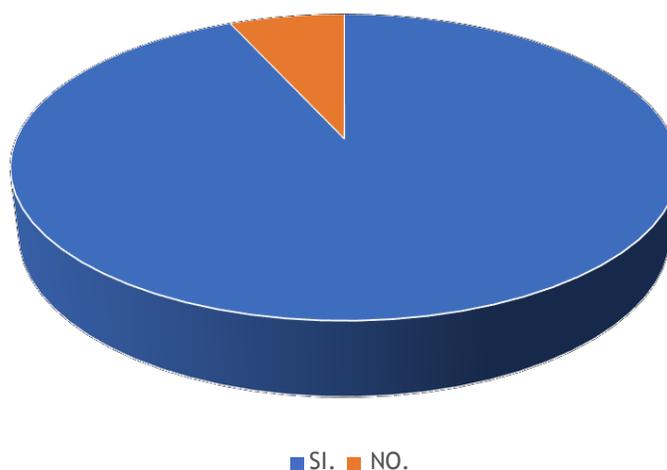
En la tabla 4 con la pregunta ¿Cree usted, que la organización utiliza la ventaja de costo? se determina según las encuestas que el 80% equivalente a 120 cliente considera que si mientras que el 20 % de cliente que equivale a 30 clientes no cree que la organización utiliza la ventaja de costo.

Tabla 5 ¿Considera que la aplicación de la estrategia de bajo costo estaría captando más clientes?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Si	140	93.33%
No	10	6.67%
Total	150	100%

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los clientes de las empresas rubro Grifo del distrito Buenos Aires – Morropón.

Elaboración: Investigador.



Interpretación:

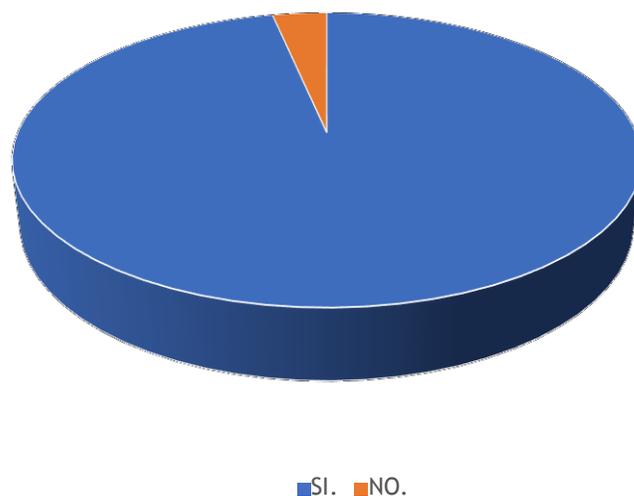
En la tabla 5 con la pregunta ¿Considera que la aplicación de la estrategia de bajo costo estaría captando más clientes? en la encuesta realizada detalla que el 93.33% equivalente a 140 clientes si consideran que la aplicación de la estrategia de bajo costo estaría captando más clientes, mientras que el 6.67% que equivalente a 10 clientes, no consideran que la aplicación de la estrategia de bajo costo estaría captando más clientes.

Tabla 6 ¿Considera usted que una experiencia inigualable estaría dando realce al cliente?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Si	145	96.67%
No	5	3.33%
Total	150	100%

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los clientes de las empresas rubro Grifo del distrito Buenos Aires – Morropón.

Elaboración: Investigador.



Interpretación:

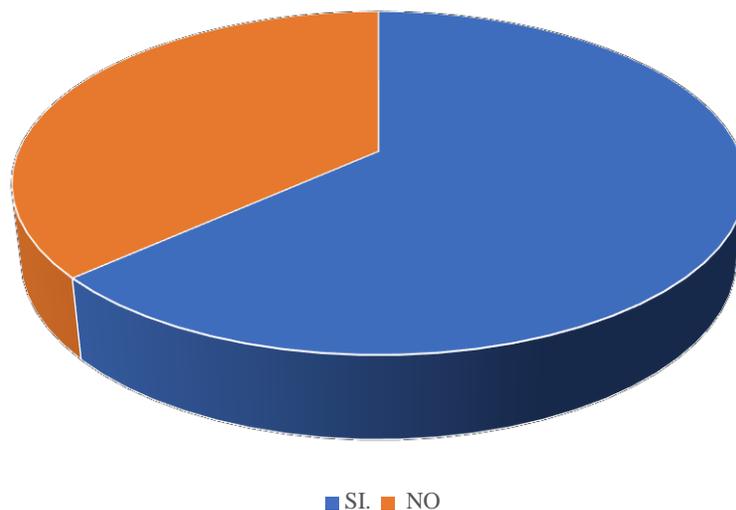
En la tabla 6 con la pregunta ¿Considera usted que una experiencia inigualable estaría dando realce al cliente? se determinó que según los encuestados que el 96.67% que equivale a 145 clientes si consideran que una experiencia inigualable estaría dando realce al cliente, mientras que el 3.33% que equivale a 5 cliente considera que no una experiencia inigualable estaría dando realce al cliente.

Tabla 7 ¿Considera Usted reinvertir en un modelo de negocio?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Si	95	63.33%
No	55	36.67%
Total	150	100%

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los clientes de las empresas rubro Grifo del distrito Buenos Aires – Morropón.

Elaboración: Investigador.



Interpretación:

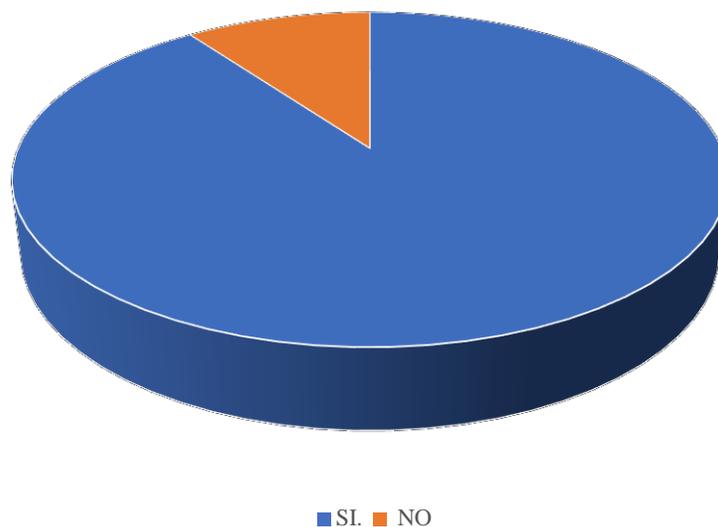
En la tabla 7 con la pregunta ¿Considera Usted reinvertir en un modelo de negocio? en la encuesta realizada detalla que el 63.33% equivalente a 95 clientes y propietarios considera reinvertir en un modelo de negocio, que sí mientras que el 36.67% equivalente a 55 personas no considera reinvertir en un modelo de negocio.

Tabla 8 ¿Cree usted, que la calidad máxima es primordial en los negocios?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Si	135	90%
No	15	10%
Total	150	100%

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los clientes de las empresas rubro Grifo del distrito Buenos Aires – Morropón.

Elaboración: Investigador.



Interpretación:

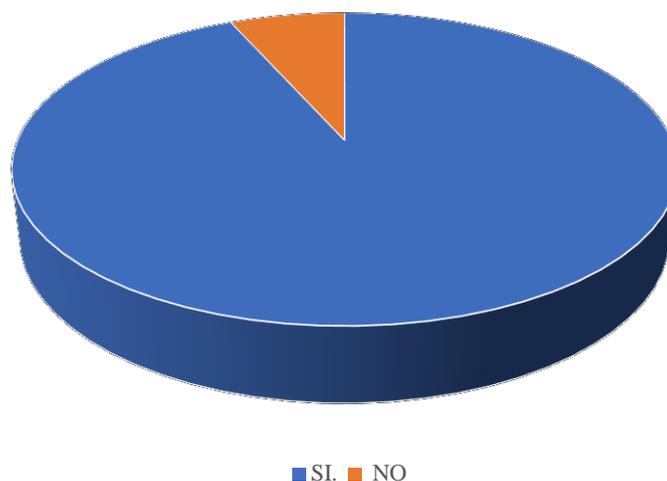
En la tabla 8 con la pregunta ¿Cree usted, que la calidad máxima es primordial en los negocios? de acuerdo a los encuestados el 90% que equivale a 135 clientes si cree que la calidad máxima es primordial en los negocios, mientras que el 10% que equivale a 15 cliente no creen que la calidad máxima es primordial en los negocios.

Tabla 9 ¿Considera Usted, que buscar nicho de mercado es posesionarse de la mejora manera?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Si	140	93.39%
No	10	6.67%
Total	150	100%

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los clientes de las empresas rubro Grifo del distrito Buenos Aires – Morropón.

Elaboración: Investigador.



Interpretación:

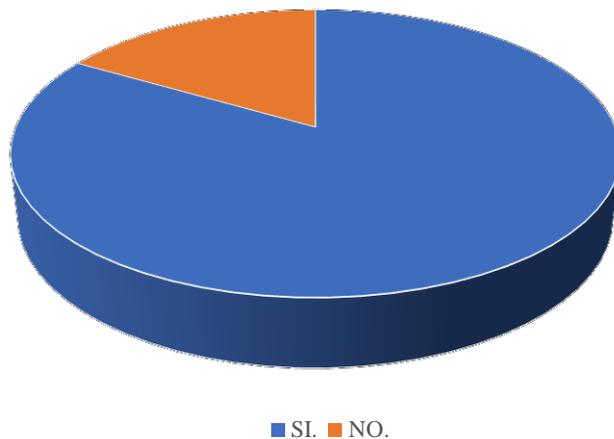
En la tabla 9 la pregunta ¿Considera Usted, que buscar nicho de mercado es posesionarse de la mejora manera? se determinó según los encuestados que el 93.33% equivalente a 140 clientes y propietarios si consideran que buscar nicho de mercado es posesionarse de la mejor manera, mientras que el 6.67% que equivale a 10 cliente no consideran que buscar nicho de mercado es posesionarse de la mejora manera.

Tabla 10 ¿Considera que la innovación alcanza el éxito en la organización?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Si	125	83.33%
No	25	16.67%
Total	150	100%

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los clientes de las empresas rubro Grifo del distrito Buenos Aires – Morropón.

Elaboración: Investigador.



Interpretación:

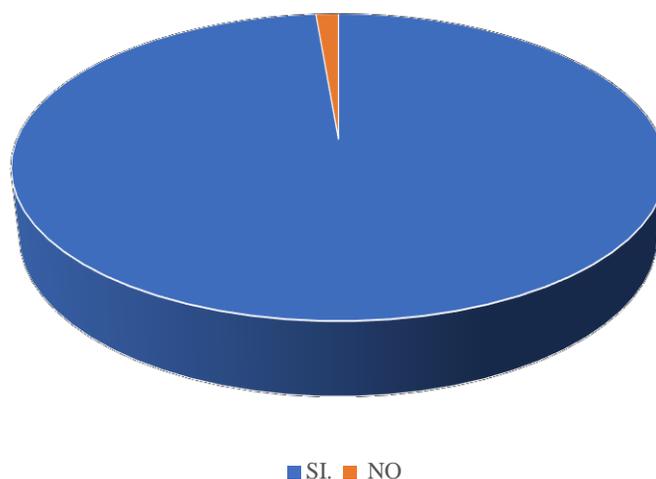
En la tabla 10 con la pregunta ¿considera que la innovación alcanza el éxito en la organización? se determinó según los encuestados que el 83.33% equivalente a 125 clientes y propietarios consideran que la innovación si alcanza el éxito en las organizaciones, mientras que 16.67% no consideran que la innovación alcanza el éxito en las organizaciones.

Tabla 11 ¿Considera que el diseño en la organización es atraer a más público?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Si	148	98.67%
No	2	1.33%
Total	150	100%

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los clientes de las empresas rubro Grifo del distrito Buenos Aires – Morropón.

Elaboración: Investigador.



Interpretación:

En la tabla 11 con la pregunta ¿Considera que el diseño en la organización es atraer a más público? se determinó según los encuestados que el 98.67% equivalente a 148 clientes, si consideran que el diseño en la organización si atrae a más público mientras que el 1.33% no consideran que el diseño en la organización atrae a más público.

5.1.2. Talento Humano

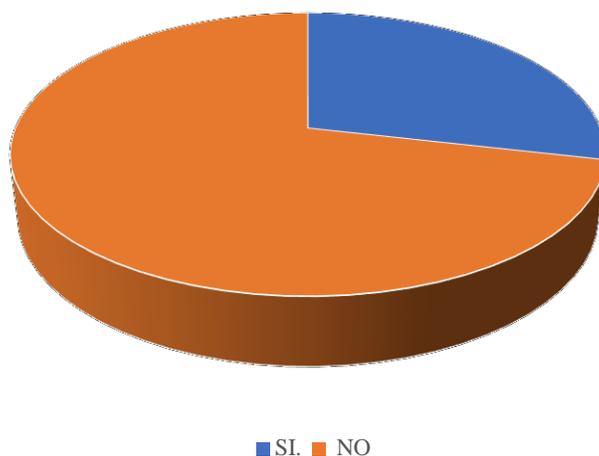
Trabajadores

Tabla 12 ¿Cree usted, que la organización tiene metas adecuados que beneficien su interés?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	28.57%
No	10	71.43%
Total	14	100%

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de las empresas rubro Grifo del distrito Buenos Aires – Morropón.

Elaboración: Investigador.



Interpretación:

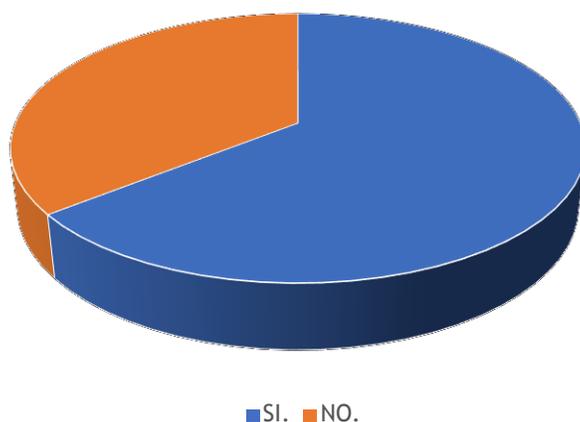
En la tabla 12 con la pregunta ¿Cree usted, que la organización tiene metas adecuados que beneficien su interés? se determinó según la encuesta realizada que el 28.57% equivalente a 4 trabajadores si cree que la organización tiene metas adecuadas que beneficien su interés mientras que el 71.43% equivalente a 10 trabajadores determinan que no creen que la organización tenga metas que beneficien su interés.

Tabla 13 ¿Considera usted, que el clima laboral es flexible?

<u>Categorías</u>	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Si	9	64.29%
No	5	35.71%
Total	14	100%

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de las empresas rubro Grifo del distrito Buenos Aires – Morropón.

Elaboración: Investigador



Interpretación:

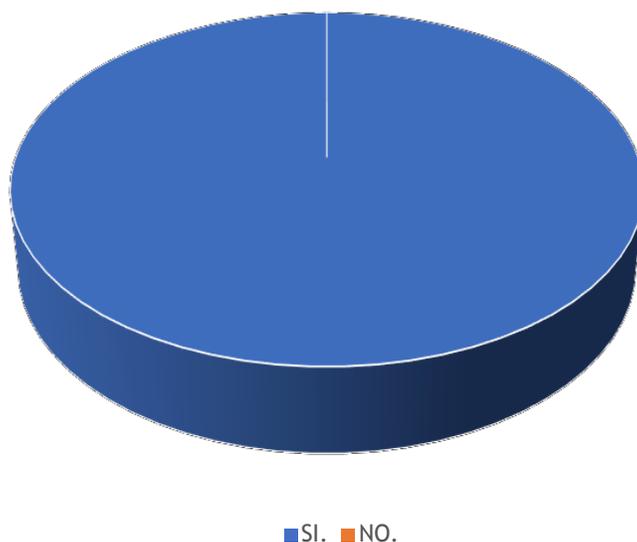
En la tabla 13 con la pregunta ¿Considera usted, que el clima laboral es flexible? se determinó según los encuestados que el 64.29 % equivalente a 9 trabajadores consideran que el clima laboral si es flexible, mientras que el 35.71% que equivale a 5 trabajadores no consideran que el clima laboral es flexible.

Tabla 14 ¿Cree usted, que el desarrollo profesional permite adquirir conocimientos?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	100%
No	0	0%
Total	14	100%

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de las empresas rubro Grifo del distrito Buenos Aires – Morropón.

Elaboración: Investigador



Interpretación:

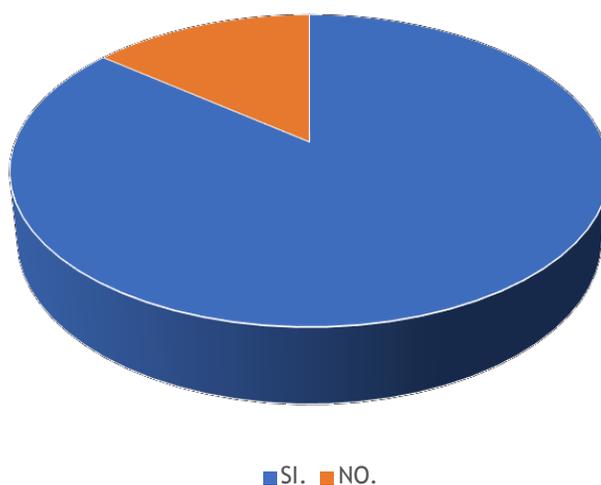
En la tabla 14 con la pregunta ¿Cree usted, que el desarrollo profesional permite adquirir conocimientos? en la encuesta realizada detalla que el 100% equivalente a 14 trabajadores, si creen que el desarrollo profesional permite adquirir conocimientos.

Tabla 15 ¿considera usted, que el reconocimiento a los colaboradores mantiene un impacto positivo en la organización?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	85.72%
No	2	14.28%
Total	14	100%

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de las empresas rubro Grifo del distrito Buenos Aires – Morropón.

Elaboración: Investigador



Interpretación:

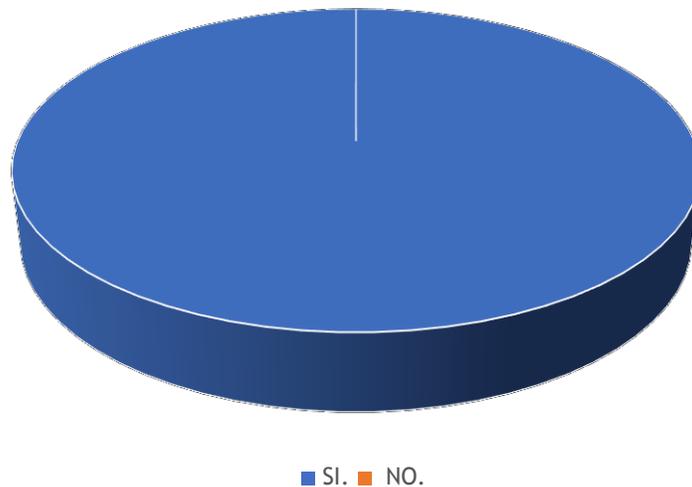
En la tabla 15 con la pregunta ¿considera usted, que el reconocimiento de los colaboradores mantiene un impacto positivo en la organización? se aprecia que según la encuesta realizada que el 85.72% equivalente a 12 colaboradores considera el reconocimiento de los colaboradores mantiene un impacto positivo en la organización mientras que el 14.28% equivalente a 2 colaboradores, no considera que el reconocimiento mantiene un impacto positivo en la organización.

Tabla 16 ¿Considera usted, que la evaluación y la retroalimentación le permite mejorar en su trabajo?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	100%
No	0	0%
Total	14	100%

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de las empresas rubro Grifo del distrito Buenos Aires – Morropón.

Elaboración: Investigador



Interpretación:

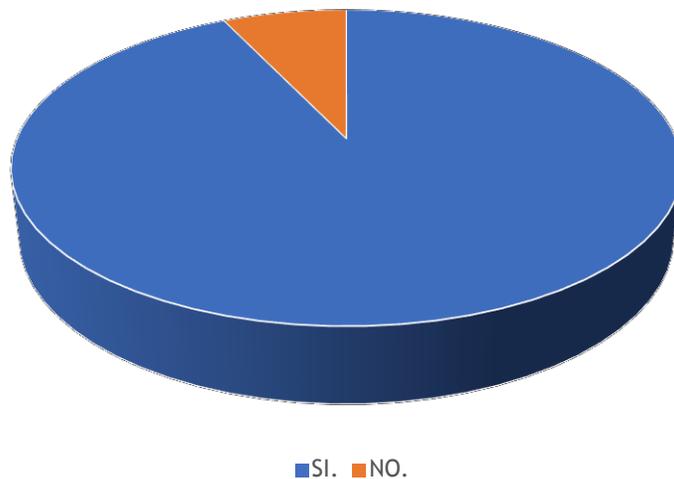
En la tabla 16 con la pregunta ¿Considera usted, que la evaluación y la retroalimentación le permite mejorar en su trabajo? se detalla según la encuesta que el 100% equivalente 14 colaboradores considera que la evaluación y la retroalimentación si le permite mejorar en su trabajo.

Tabla 17 ¿Dentro de la organización se ha realizado algún proceso de selección de personal?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Si	13	92.86%
No	1	7.14%
Total	14	100%

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de las empresas rubro Grifo del distrito Buenos Aires – Morropón.

Elaboración: Investigador



Interpretación:

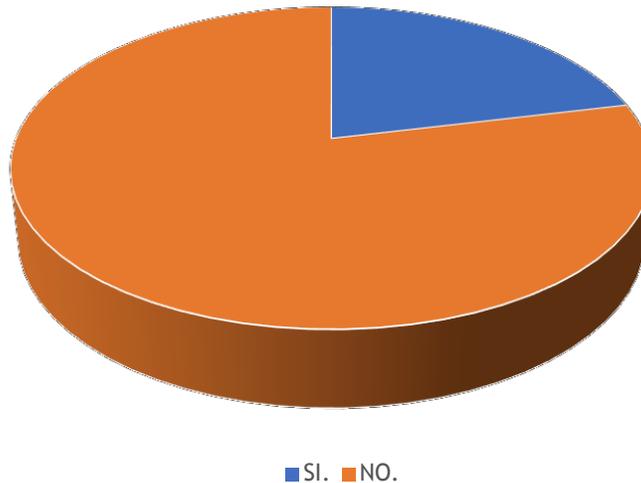
En la tabla 17 con la pregunta ¿Dentro de la organización se ha realizado algún proceso de selección de personal? se detalla según la encuesta realizada que el 92.86% equivalente a 13 trabajadores respondieron que si la organización realiza proceso de selección de personal mientras que el 7.14% equivalente a 1 trabajador, no se ha realizado proceso de selección de personal.

Tabla 18 ¿Considera usted, que la organización establece política de valoración del talento humano?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	21.43%
No	11	78.57%
Total	14	100%

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de las empresas rubro Grifos del distrito Buenos Aires – Morropón.

Elaboración: Investigador



Interpretación:

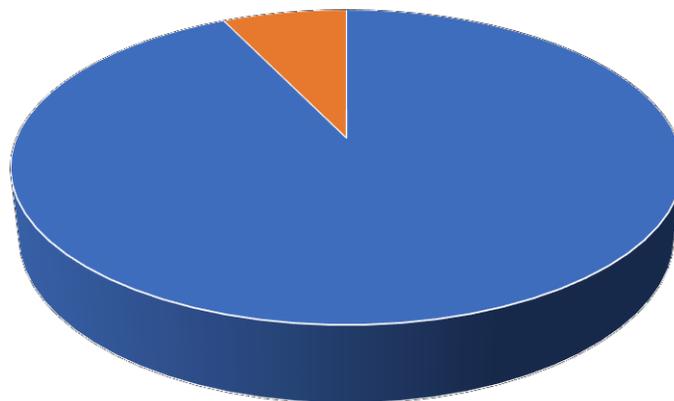
En la tabla 18 con la pregunta ¿Considera usted, que la organización establece política de valoración del talento humano? se detalla según la encuesta realizada que el 21.43% equivalente a 3 trabajadores considera que la organización si establece política de valoración del talento humano mientras que el 78.57% equivalente a 11 trabajadores considera que no establece política de valoración del talento humano.

Tabla 19 ¿Cree usted que requerir de capacitación para lograr un mejor desempeño?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Si	13	92.85%
No	1	7.15%
Total	14	100%

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de las empresas rubro Grifos del distrito Buenos Aires – Morropón.

Elaboración: Investigador



■ SI. ■ NO.

Interpretación:

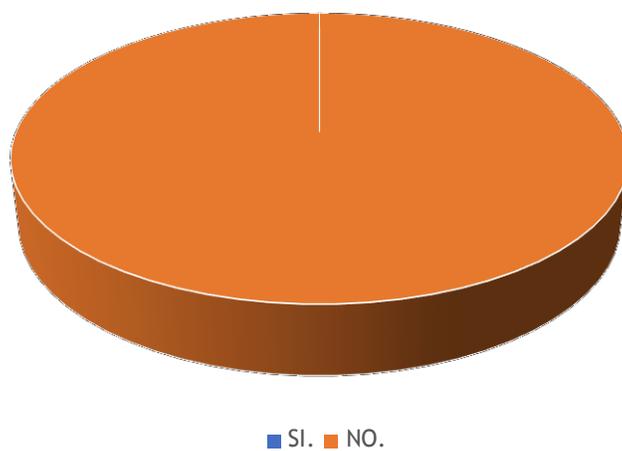
En la tabla 19 con la pregunta ¿Cree usted que requerir de capacitación para lograr un mejor desempeño? se detalla según la encuesta realizada que el 92.85% equivalente a 13 trabajadores cree que sí requieren de capacitación para lograr un mejor desempeño, mientras que el 7.15% no requiere de capacitación para lograr un mejor desempeño.

Tabla 20 ¿La organización realiza proceso de evaluación teniendo en cuenta sus opiniones?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	14	100%
Total	14	100%

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los propietarios de las empresas rubro Grifo del distrito Buenos Aires – Morropón.

Elaboración: Investigador



Interpretación:

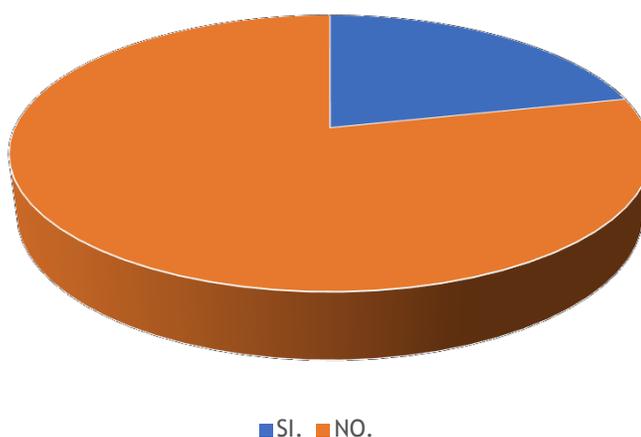
En la tabla 20 con la pregunta ¿La organización realiza proceso de evaluación teniendo en cuenta sus opiniones? se detalla según la encuesta realizada que el 100% equivalente a 14 trabajadores considera que la organización realiza proceso de evaluación no teniendo en cuenta sus opiniones.

Tabla 21 ¿Conoce usted si la empresa implementa los procesos de reclutamiento del personal?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	85.72%
No	2	14.28%
Total	14	100%

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de las empresas rubro Grifos del distrito Buenos Aires – Morropón.

Elaboración: Investigador



Interpretación:

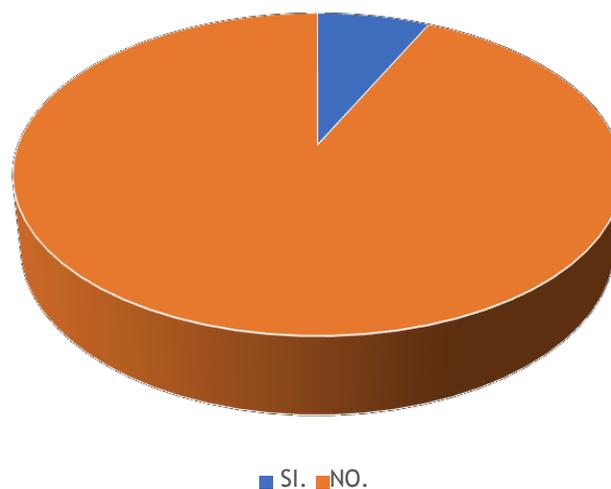
En la tabla 21 con la pregunta ¿conoce usted si la empresa implementa los procesos de reclutamiento del personal? se aprecia que según la encuesta realizada que el 85.72% equivalente a 12 colaboradores considera la empresa implementa los procesos de reclutamiento del personal, mientras que el 14.28% equivalente a 2 colaboradores, no considera que la empresa implementa los procesos de reclutamiento del personal.

Tabla 22 ¿Conoce usted si la empresa realiza las fases de selección de personal?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	7.15%
No	13	92.85%
Total	14	100%

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de las empresas rubro Grifos del distrito Buenos Aires – Morropón.

Elaboración: Investigador



Interpretación:

En la tabla 22 con la pregunta ¿Conoce usted si la empresa realiza las fases de selección de personal? se detalla según la encuesta realizada que el 7.15% equivalente a 1 trabajador considera que la empresa si la empresa realiza las fases de selección de personal mientras que el 92.85% equivalente a 13 trabajadores, considera que la empresa no realiza las fases de selección de personal.

5.2. Análisis de resultados

5.2.1. Competitividad

En la tabla N° 1 se puede observar que el 62.67% de cliente encuestados consideran que la organización si mantiene activos fijos intangibles esto indica que las empresas si cuentan con estos activos, hecho que guarda relación con Mantilla; Vilcacundo, Ruiz & Mayorga (2014) el cual menciona que manteniendo activos fijos intangibles se logra el buen posicionamiento de la empresa, del mismo modo, Dorsey (2014) determina que los activos intangibles son los que aquellos que no pueden ser percibidos de manera física, sin embargo, le dan realce a la organización, estos pueden ser la marca, los derechos de autor, licencias, como también la publicidad, gastos de organización entre otros.

En la Tabla N° 02 se puede apreciar que el 65.33% de los encuestados consideran que el costo del cambio en la organización es aceptado por el usuario, lo que nos indica si el negocio realiza cambio de equipos enseres y brinda mejor servicio eleva los precios y si la mejora es aceptada por los usuarios, hecho que discrepa con Calderón (2015) el cual determina que las mype en estudio utilizan costos de producción y no costos de cambio. del mismo modo, Dorsey (2014) menciona que el costo de cambio a la acción que se da cuando una organización innova en cuanto a su sistema, su personal, equipos entre otros, en beneficio de la organización, del mismo, al hacer esto puede elevar sus precios y si la mejora es aceptada por los usuarios, concretara lo requerido, fidelizando usuarios para adquirir el producto o servicio requerido.

En la tabla N° 03 se puede observar que el 66.67% de los encuestados consideran que sí es necesario la utilización del efecto en red, esto los indica que el uso de efecto en red

permite a la organización a aumentar el valor recibido mejor ganancias, y mejor será el patrimonio de la empresa, hecho que guarda relación con Mantilla; Vilcacundo, Ruiz & Mayorga (2014) el cual determina que al emplear la tecnología a través de tarjetas de crédito se aplica el efecto en red incrementando el valor recibido de las ganancias. del mismo modo, Dorsey (2014) menciona que esta ventaja sucede cuando el valor que posee el bien o servicio es cuantificado por el número de usuarios que lo requiere, un ejemplo de esto son las tarjetas de crédito, mientras más tarjetas de crédito se adquieran, mejor será el patrimonio de la empresa, del mismo modo en el mercado en red, mientras más personas estén dentro y se suscriban a la organización, esta incrementara su valor recibiendo mejores ganancias.

En la Tabla N° 04 se puede observar que el 80% de los encuestados utilizan las ventajas de costo, lo que nos indica que al bajar la cantidad de los costos genera más ingreso, si se incrementa el precio de producto o servicio levemente se genera un poco más de ingreso de lo acostumbrado, hecho que guarda relación con Calderón (2015) el cual menciona que al mantener costos bajos se genera productividad, del mismo modo, Dorsey (2014) menciona que esta ventaja es la más utilizada, ya que las organizaciones al bajar la cantidad de sus costos, esta puede generar más ingresos, incluso si el precio del producto o servicio se incrementa levemente esta generaría muchos ingresos de lo acostumbrado a tener.

En la Tabla N° 05 se puede observar que el 93.33% de los encuestados considera que las estrategias de bajo costo, estaría captando más clientes, lo que nos indica que las estrategias son relevantes dentro de la organización, y hacer que se posesión dentro de un mercado competitivo, hecho que guarda relación con Velázquez (2017) utiliza estrategias de bajos costos para lograr bajar los precios de los combustibles, asimismo, Matas (2014)

determina que esta estrategia no solo tiene que ser en el área de producción, sino en todas las áreas, pero sin dejar que el producto se deteriore o deje de tener su esencia natural, la creatividad es fundamental al reducir los costos ya que esta permite desarrollar mecanismos para generar productos de costos bajos y así poder brindar mejores precios.

En la Tabla N° 06 se puede observar que el 96.67% de los encuestados considera que una experiencia inigualable estaría dando realce al cliente, lo que indica que las organizaciones deben brindar ambientes agradable y sobre todo personalizado, y con mucha franqueza, que permite al usuario darle credibilidad y que no se sienta engañado, hecho que guarda relación con Narváez y Fernández (2018) el cual menciona que la innovación mejora sus procesos organizativos esto hace que exista una experiencia inigualable, del mismo modo, Matas (2014) menciona Esta estrategia es utilizada por grandes franquicias, del mismo modo se concentra en brindar un ambiente agradable y sobre todo personalizar el bien o servicio otorgado, del mismo modo se estaría dando realce al cliente y al negocio, asimismo, al ofrecer este tipo de trato, la organización podría elevar sus precios, sin que el cliente se sienta engañado.

En la Tabla N° 07 se puede observar que el 63.33% de los encuestados Considera reinvertir en un modelo de negocio, cuando un negocio se mantiene lo primordial es flujo de dinero se tiene para manejar diariamente por ello ciertas ganancias se tiene que invertir en nueva modelo de negocio, haciendo algo diferente a fin de capte la atención del usuario, hecho que guarda relación con el autor Velásquez (2019) menciona que reinvierte En un modelo de negocio a través del financiamiento a corto plazo, del mismo modo, Matas (2014) Cuando se mantiene un negocio, que lo primordial es el financiamiento, el flujo de dinero se

tiene que manejar diariamente, por ello, cierta parte de las ganancias se tienen que invertir en el modelo negocio que se está ejerciendo, siempre teniendo en cuenta en que no siempre mejorar el producto es la clave, sino también, hacer algo diferente que capte la atención del cliente

En la Tabla N° 08 se puede observar que el 90% de los encuestados consideran que la calidad máxima es primordial en los negocios, lo que nos indica que es de mucha importancia el marketing se tiene que posesionarse el servicio en la mente del consumidor para que de esa manera adquiera lo ofrecido, fidelizar al cliente, hecho que discrepa con el autor Velázquez (2017) el cual menciona que no existe calidad en el producto y servicio que otorga a los clientes, del mismo modo, Matas (2014) determina esta estrategia radica mayormente con marketing, si bien es cierto la calidad tiene que estar en el producto, esta no se podría apreciar si el consumidor no lo adquiere, por ello, primordialmente se tiene que posicionar en la mente del consumidor, para de esta manera adquieran lo ofrecido, el marketing no solo tiene el objetivo de posicionarse sino también de fidelizar al cliente

En la Tabla N° 09 se puede observar que el 93.39% de los encuestados Consideran que buscar nicho de mercado si se posesionarse de la mejor manera, lo que indica es una de las estrategias que aún no es identificada por completo, ya que se concentran en negocios convencionales o en poblaciones que poseen gran oferta de negocios y no hay mucha demanda, hecho que se asemeja con el autor Mantilla; Vilcacundo, Ruiz & Mayorga (2014) en el cual menciona que cuenta con los elementos externos para un buen posicionamiento en el mercado. Del mismo modo, Matas (2014) Buscar nichos de mercado es una de las estrategias que aún no es identificada por completo, ya que se concentran en negocios

convencionales o en poblaciones que poseen gran oferta de negocios y no mucha demanda, del mismo modo, posicionarse en nuevo mercado resultaría algo incierto, pero con planificación y estrategia se lograría posicionar de la mejor manera.

En la Tabla N° 10 se puede observar que el 83.33% de los encuestados Considera que la innovación alcanza el éxito en la organización, lo que indica que innovar constantemente está el gusto y la aceptación de las personas, ya que capta la atención de los usuarios es una de la estrategia de mayor importancia de bastante aplicable en las industrias, hecho que guarda relación con el autor Narváez y Fernández (2018) el cual menciona que las mype en su estudio si mantienen la innovación como base fundamental de la competitividad, de mismo modo, Matas (2014) esta es una de las estrategias principales si se requiere alcanzar el éxito en las empresas, ya que al innovar constantemente está el gusto y la aceptación de las personas, ya que capta la atención de los usuarios, asimismo, esta estrategia es aplicable para cualquier tipo de industria.

En la Tabla N° 11 se puede observar que el 98.67% de los encuestados Considera que el diseño en la organización es atraer a más público, esto indica que esta estrategia es fundamental en las organizaciones ya que cada producto tiene que captar la atención de las personas, que continuamente un nuevo diseño atrae al público consumidor, hecho que guarda relación con el autor Gave (2014) considera importante el diseño de modelo en las empresas para generar expectativa al cliente, del mismo modo, Matas (2014) El diseño es una estrategia fundamental en las organizaciones ya que cada producto tiene que captar la atención de las personas, de este modo es como empresas grandes Apple mantienen su estatus, ya que

constantemente están diseñando un nuevo modelo para atraer al público, además de hacerlo poco accesible a las personas (Exclusividad).

5.2.2. Talento Humano

En la Tabla N° 12 se puede observar que el 71.43% de los trabajadores encuestados creen que la organización no tiene metas adecuadas que beneficien su interés, lo que indica que cuando las personas conocen, y tienen establecido los roles que cumplen, pueden elaborar individualmente técnicas que beneficien tanto sus intereses personales como también los de la empresa, hecho que guarda relación con el autor Armas & Asencio (2016) el cual menciona que no existen un énfasis orientado para el logro de las metas, el mismo modo, Crispancho (2016) determina que como punto esencial alcanzar y motivar el compromiso en una organización, se tiene que definir los propósitos, teniendo en cuenta que estos deben ser concisos, asimismo, no deben apartarse de la realidad que como empresa puede alcanzar.

En la Tabla N° 13 se puede observar que el 64.29% de los trabajadores encuestados considera que el clima laboral es flexible, lo que indica que deben emplear estrategias las cuales no solo deben beneficiar a los dirigentes sino también a los trabajadores en general. El trabajo desde el hogar y horarios más convenientes o flexibles acorde a las necesidades de cada trabajador, es muy importante en la organización para la satisfacción de los trabajadores, hecho que guarda relación con el autor Villegas (2015) el cual determina que el rendimiento y el clima laboral en la empresa influye en el talento humano, del mismo modo, Crispancho (2016) menciona que las empresas deben emplear estrategias las cuales no solo deben

beneficiar a los dirigentes sino también a los colaboradores en general. El trabajo desde el hogar y horarios más convenientes o flexibles acorde a las necesidades de cada individuo

En la Tabla N° 14 se puede observar que el 100% de los trabajadores encuestados Cree que el desarrollo profesional permite adquirir conocimientos, lo que indica que el desarrollo profesional adquiere conocimientos, La evaluación del esfuerzo y la gestión permite realizar planes de forma individual de desarrollo para el aprovechamiento del potencial por parte de todos los trabajadores y completar la formación que poseen, hecho que guarda relación con el autor Vallejo (2016) el cual menciona que la empresa debe buscar siempre el desarrollo profesional y personal de cada colaborador, del mismo modo, Cristancho (2016) menciona que la evaluación del esfuerzo y la gestión permite realizar planes de forma individual de desarrollo para el aprovechamiento del potencial por parte de todos los colaboradores y así optimizar la productividad en la empresa del mismo modo permite evolucionar de forma profesional y obtener nuevos conocimientos para completar la formación que posee.

En la Tabla N° 15 se puede observar que el 85.72% de los trabajadores encuestados considera usted, que el reconocimiento de los colaboradores mantiene un impacto positivo en la organización, y notable dentro de la productividad empresarial, reconocer y valorar el esfuerzo de los colaboradores es una actividad de fácil de realizar y se puede hacer de muchas formas, hecho que discrepa con el autor Mango (2018) el cual menciona que en las mype de su estudio no otorgan ningún tipo de reconocimiento por la labor que desempeñan, por otro lado, Cristancho (2016) menciona que esta es una de las estrategias más importantes que se tienen que establecer dentro de la organización, ya que a través de esta generas compromiso

con los colaboradores y sobre todo mejora constante. Se debe saber que las personas no solo deben trabajar por dinero, sino también por ascender un peldaño más dentro de su vida laboral, esto debe ser reconocido por parte de la empresa

En la Tabla N° 16 se puede observar que el 100% de los trabajadores encuestados Considera que la evaluación y la retroalimentación le permite mejorar en su trabajo si lo consideran importante lo que indica las evaluaciones y la retroalimentación por que se pone en práctica un constante seguimiento a través de evaluaciones que verifiquen el rendimiento, permitirá que se reafirmen las responsabilidades de los miembros de la organización. a través de la evaluación y retroalimentación y obtener más conocimientos para el desempeño de sus funciones, hecho que guarda relación con el autor Camacho (2019) el cual menciona en el estudio realizado de sus mype que la evaluación y retroalimentación son primordiales en una organización, del mismo modo Cristancho (2016) menciona que se debe poner en práctica un constante seguimiento a través de evaluaciones que verifiquen el rendimiento, permitirá que se reafirmen las responsabilidades de los miembros de la organización.

En la Tabla N° 17 se puede observar que el 92.86% de los trabajadores encuestados Dentro de la organización se ha realizado algún proceso de selección de personal si realizan el proceso de selección de personal, tiene fases lo que indica que si se cumplen con este proceso fin de realizar este es la búsqueda de la persona la cual posee las capacidades y habilidades para desempeñar el cargo que se le ofrece, hecho que guarda relación con el autor Camacho (2019) el cual menciona que la selección de personal es muy importante y primordial en la empresa permite el desempeño de los colaboradores, de modo que

Cristancho (2016) menciona que esta etapa consta de 3 fases las cuales de manera complementaria realizan una adecuada selección, esto con relación al puesto de trabajo.

En la Tabla N° 18 se puede observar que el 78.57% de los trabajadores encuestados Considera que la organización no establece política de valoración del talento humano, que no existe valoración del talento humano lo que indica. Al incorporar nuevos profesionales a la empresa principalmente se le deben establecer políticas de reconocimiento de la gestión del talento humano, hecho que guarda relación con el autor Cazorla & Alarcón (2017) el cual determina que no se cuenta con política de valoración del talento humano ni motivación Leiva (2018) menciona que tras pasar la primera fase de captación del personal se debe redefinir las estructuras jerárquicas las cuales mantienen en la mayoría de empresas. Al incorporar nuevos profesionales a la empresa principalmente se le deben establecer políticas de valoración de gestión del talento humano.

En la Tabla N° 19 se puede observar que el 92.85% de los trabajadores encuestados si requerir de capacitación para lograr un mejor desempeño, lo que indica que Hoy en día existen muchas formas de complementar los conocimientos, capacidades y habilidades de las personas que conforman nuestra organización, para el logro del desempeño laboral. hecho que guarda relación con el autor Pazo & Cedamanos (2017) el cual determina que es el área de gestión de recursos humanos que se encarga de la capacitación de los colaboradores, del mismo modo, Neiva (2018) menciona que el área de recursos humanos es la encargada de detectar en qué estado se encuentra el personal y de esta forma si está en perfectas condiciones o si carece de ciertas capacidades, diagnosticar las carencias con la finalidad de elevar su profesionalismo.

En la Tabla N° 20 se puede observar que el 100% de los trabajadores encuestados manifiestan que La organización realiza proceso de evaluación y no tiene en cuenta sus opiniones de los colaboradores lo que indica que dentro de la evaluación en la organización y a través de esta se puede identificar en qué grado conocimientos, motivación y acción se encuentra el personal, hecho que guarda relación con el autor Camacho (2019) menciona que la evaluación de desempeño es importante debido a que se medir los conocimientos, del mismo modo, Leiva (2018) menciona que la evaluación del personal es una fase fundamental dentro de la organización ya que a través de esta se puede identificar en qué grado conocimientos, motivación y acción se encuentra el personal

En la tabla 21 con la pregunta se aprecia que según la encuesta realizada que el 85.72% equivalente a 12 colaboradores considera la empresa implementa procesos de reclutamiento del personal, lo que indican se cumplen con las tres fases las cuales de manera complementaria realizan una adecuada selección, esto con relación al puesto de trabajo, hecho que guarda relación con el autor Camacho (2019) menciona que el reclutamiento de personal debe cumplir con las fases adecuada selección del personal para un mejor desempeño, del mismo modo Neiva, (2018) menciona que reclutamiento del personal, es la primera fase de la selección del personal, asimismo, este es la búsqueda de la persona la cual posee las capacidades y habilidades para desempeñar el cargo que se le ofrece.

En la Tabla N° 22 se puede observar que el 92.85% de los trabajadores encuestados no conoce usted si la empresa realiza las fases de selección de personal, lo que indican que en la selección de personal no aplican las etapas del reclutamiento, entrevista e introducción del personal en las aplicando las estrategias a bajo costo organizaciones, lo cual es de

importante para poder definir con los colaboradores más eficientes, hecho que guarda relación con el autor Camacho (2019) menciona que selección de personal es muy importante y primordial en la empresa permite el desempeño de los colaboradores, de modo que Crispancho (2016) menciona que este proceso consta de 3 fases las cuales de manera complementaria realizan una adecuada selección, esto con relación al puesto de trabajo, y del reclutamiento, entrevista e introducción.

VI. CONCLUSIONES

Las principales características determinadas sobre la competitividad y talento humano dentro de las mype son que se utilizan ventajas de costos, del mismo modo, tienen un modelo diseñado para atraer al público, asimismo, evalúa y retroalimenta a su personal ya que estos están en constante capacitación y siempre reinvertiendo en su modelo de negocio.

Las ventajas determinadas dentro de las mype en estudio son principalmente que mantienen activos intangibles, así como también el costo de cambio es aceptado por el usuario, asimismo, utilizan efecto en red y siempre teniendo ventajas de costo en la organización

Las estrategias identificadas en las mype rubro grifos constan en establecer costos bajos, reinvierten en su modelo de negocio, como también innovan constantemente, siempre tratando de conseguir la calidad máxima y diseñando un sistema para poder atraer a los clientes creando una experiencia agradable.

Las estrategias determinadas acerca del talento humano dentro de las mype se basan en realizar un buen proceso de selección de personal, asimismo, evaluando y retroalimentando las enseñanzas del personal, del mismo modo, mantienen un clima laboral flexible y siempre desarrollándose como organización.

El reclutamiento del talento humano dentro de la mype en estudio se basa en establecer políticas, asimismo, el reclutamiento no es constante ya que los colaboradores son capacitados para que se mantengan en sus puestos de trabajo, sin embargo, en cierto tiempo se realiza una selección de personal en caso de los trabajadores hayan renunciado o en casos extremos como expulsión de alguno.

RECOMENDACIONES

Las mype del rubro grifos de Buenos Aires Morropón – Piura, deberían tener metas organizacionales, del mismo modo, establecer políticas de valoración al talento humano, como también realizar una adecuada evaluación y sobretodo dando a conocer las fases de selección de personal que se realizan dentro de la entidad.

Se recomienda que los propietarios de servicios rubro grifos del distrito de Buenos Aires Morropon apliquen ventajas y estrategias competitivas con la finalidad de mejorar e incrementar su cartera de cliente, y así poder competir con las grandes empresas tanto en el ámbito local, regional y nacional.

En cuanto al talento humano se debe considerar más valoración e interés, capacitación, y más permanentes proceso en la gestión del talento Humano con la finalidad de que sea más competitivo e eficiente.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aquino, J. A. (12 de Octubre de 2012). Monografias.com. Recuperado el 28 de Noviembre de 2, obtenido de: .com: <http://www.monografias.com/trabajos12/calser/calser.shtml>
- Academia De Inversión. (8 de Octubre de 2013). Academia De Inversión. Obtenido de Academia De Inversión: <https://www.academiadeinversion.com/tipos-de-ventajas-competitivas-pat-dorsey/>
- Aguilar, J. (2017) La Gestión De Talento Humano, Elemento Clave En El Desempeño Del Personal En La Empresa. Universidad Militar Nueva Granada. Recuperado De <https://repository.Unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/17506/AguilarSimijacaJennyCarolina2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Armas, J. (2016) Gestión Del Talento Humano Y La Productividad De Los Trabajadores De La Empresa Cartavio S.A.A. Provincia De Ascope2015. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo. Recuperado De http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2335/1/RE_ADMI_JESUS.ARMA_S_VANIA.ASENCIO_GESTION.DEL.TALENTO.HUMANO.Y.LA.PRODUCTIVIDAD_DATOS.PDF
- Beltrán, A. (2017) Evaluación del control interno y su influencia en la gestión administrativa del grifo inversiones Santa Rosa E.I.R.L., Chimbote 2017. Obtenido de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12338/beltran_la.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Camacho, V. (2019) Selección De Recursos Humanos Y El Desempeño Laboral De Los Colaboradores En Las Estaciones De Servicio Gaspetro De Trujillo. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo. Recuperado De http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaoep/5051/1/RE_MAEST_ADM_VANIA.CAMACHO_DESEMPE%c3%91O.LABORAL_DATOS.pdf

Camargo, Q. (2016) Importancia De La Gestión Del Talento Humano En El Desarrollo Y Sostenimiento De La Imagen Corporativa. Universidad Militar Nueva Granada. Recuperado De <https://pdfs.semanticscholar.org/ffd0/6d175b82b710b7f91aba802a704290a9a81d.pdf>

Cazorla, F. (2017) La Gestión Del Talento Humano De La Estación De Servicio Oriental Y Su Incidencia En La Atención Al Cliente Durante El Período 2013. Universidad Nacional De Chimborazo. Ecuador. Recuperado de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/3909/1/UNACH-EC-FCP-ING-COM-2017-0017.pdf>

Cristancho, F. (28 de Junio de 2016). 5 Estrategias para lograr el compromiso de su talento humano. Ascendo. Obtenido de Ascendo: <https://blog.acsendo.com/5-estrategias-lograr-compromiso-talento-humano/>

Gavilánez. H (2018). Modelo De Gestión De Talento Humano Para Una Estación De Servicios Caso Alonso Gavilánez. Pontificia Universidad Católica De Ecuador.

de <http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2439/1/76722.pdf>

CEPAL. (2013). Cómo mejorar la competitividad de las PYMES en la Unión Europea y América Latina y el Caribe: propuestas de política del sector privado. Obtenido de <http://www.cepal.org/es/publicaciones/como-mejorar-la-competitividad-de-las-pymes-en-la-union-europea-y-america-latina-y-el>

Cohen, M., & Baralla, G. (2012). La situación de las PyMEs en América latina. Obtenido de [ieralpyme.org: http://www.ieralpyme.org/images_db/noticias_archivos/137.pdf](http://www.ieralpyme.org/images_db/noticias_archivos/137.pdf)

Ferrero, C. (2011). Apoyando a las pymes: Políticas de fomento en América Latina y El Caribe. Obtenido de http://www.elfinancierocr.com/biblioteca/Apoyando-Politiclas-America-Latina-Caribe_ELFFIL20130731_0037.pdf

Galeon. (20 de noviembre de 2015). Galeon.com. Recuperado el 28 de Noviembre de 2015, de Galeon.com: <http://viviaangrup.galeon.com/enlaces998821.html>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2015). Metodología de la investigación. Obtenido de Editorial Prentice Hall. Tercera Edición.

Herrera, N. E. (17 de febrero de 2015). Problemas y ventajas de su desarrollo de las mypes en el Perú. Diario el peruano, pág. 24.

Madrid, R. (2018). Propuesta De Implementación De Nuevas Unidades De Negocio Para Una Estación De Servicio (Grifo) De La Provincia De Paita. Universidad Nacional De Piura. Recuperado de

https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3746/TSP_AE_032.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mallcco (2017) gestión de talento humano en la competitividad empresarial en las artesanías de cerámica del distrito de Quinua. Ayacucho. Obtenido de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4783/COMPETITIVIDAD_COMERCIAL_TALENTO_HUMANO_MALLCCO_GARCIA_ABEL_FELIX.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mango. A (2018) “Factores Que Influyen En La Retención Del Personal Operativo De La Empresa Petrogas Eirl – Pucallpa Del Año 2018”.Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa. Recuperado De <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7589/ADMmayaa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Monterroso, E. (2016). COMPETITIVIDAD Y ESTRATEGIA: Revista Electrónica del Departamento De Ciencias Sociales, 4-26. Recuperado de <http://www.redsocialesunlu.net/wp-content/uploads/2016/05/RSOC014-002-Competitividad-y-estrategia-MONTERROSO.pdf>

Navarro, A. (2015) CARACTERIZACIÓN DE LA MOTIVACIÓN Y LA COMPETITIVIDAD DEL TALENTO HUMANO EN LA MYPE BANANERA RUBRO EXPORTADOR APBOSMAM, MALLARITOS - SULLANA, 2015. Obtenido de:

file:///C:/Users/Yasmani%20Lopez/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20(14).pdf

Narváez, M. (2015) Factores condicionantes para el desarrollo empresarial competitivo: Estudio empírico de la Pyme en Venezuela. Obtenido de: https://www.researchgate.net/publication/325677883_Factores_condicionantes_para_el_desarrollo_empresarial_competitivo_Estudio_empirico_de_la_Pyme_en_Venezuela

Nieva, C. (1 de Agosto de 2018). Emprende Pyme. Obtenido de Emprende Pyme: <https://www.emprendepyme.net/fases-del-proceso-de-gestion-de-talento-humano.html>

Pazo, D. (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. Obtenido de: <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/3281>

Restrepo & Arias (2015) en su tesis denominada “Las prácticas de gestión del talento humano en empresas agropecuarias del sector bananero en Colombia”, presentada en la Journal of Agriculture and Animal Sciences (Colombia). obtenido de: <file:///C:/Users/Yasmani%20Lopez/Downloads/912Texto%20del%20art%C3%ADculo-2618-1-10-20160202.pdf>

Ruiz, E. (2013) Propuesta De Un Modelo De Gestión De Calidad En El Servicio Para Lograr La Competitividad En Los Grifos De Tingo María. Universidad Nacional Agraria De

La Selva. Recuperado de <http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/292/ADM59.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Saavedra, M., & Hernández, Y. (2008). Caracterización e importancia de las MIPYMES en Latinoamérica. Obtenido de Actualidad contable Faces N° 17.

Vásquez, M. (2019) Caracterización Del Financiamiento Y La Competitividad De Las Mype Del Sector Comercio – Rubro Grifos Y Estaciones De Servicio Del Distrito De Sullana, Año 2018. Universidad Los Ángeles De Chimbote-Piura. Recuperado De http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10780/COMPETITIVIDAD ESTRATEGIAS_VASQUEZ_REYES_MILAGROS_MARICIELO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Velásquez, Y. (2017). Caracterización De La Gestión De Calidad Y Competitividad De Las Mypes Del Sector Servicio Rubro Grifos Ubicados En La Provincia De Sullana Año 2016. Universidad Los Ángeles De Chimbote. Sullana. Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5338/GESTION_DE_CALIDAD_VELASQUEZ_COBA_YESVI_DEL_SAGRARIO%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1: Presupuesto

Descripción del material	Unidad	Precio	Cantidad	Subtotal	Total
MATERIAL DE OFICINA					
Hojas DIN A 4	Millar	10.00	01	10.00	115.00
Lapiceros	Unidad	1.00	5	5.00	
Cartucho de tinta	Unidad	55.00	01	55.00	
USB	Unidad	40.00	01	40.00	
Libreta de apuntes	Unidad	5.00	01	5.00	
SERVICIOS					
Anillado	Unidad	10.00	01	15.00	1280.00
Pasajes				400.00	
Internet	Mensual	50	08	800.00	
Fotocopias				50.00	
Impresiones	Unidad	0.10	150	15.00	
LIBROS					
Especialidad	Unidad	30.00	01	30.00	30.00
TOTAL					1425.00

Anexo 2: Matriz de preguntas

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS
COMPETITIVIDAD	Ventajas	Activos intangibles	¿Considera que la organización mantiene activos intangibles?
		Costos de cambio	¿Cree Usted, que el costo de cambio en la organización es aceptado por el usuario?
		Efecto en red	¿Considera Usted, que la organización utiliza el efecto en red?
		Ventajas de costo	¿Cree Usted, que la organización utiliza ventajas de costo?
	Estrategias	Estrategias de bajo costo	¿Considera que la aplicación de la estrategia de bajo costo estaría captando más clientes?
		Experiencias inigualable	¿Considera que usted, que una experiencia inigualable estaría dando realce al cliente?
		Reinvertir en un modelo de negocio	¿Considera Usted, reinvertir en un modelo de negocio?
		Calidad máxima	¿Cree Usted, que la calidad máxima es primordial en los negocios?
		Nicho de mercado	¿Considera Usted, que buscar nicho de mercado es posesionarse de la mejora manera?
		Innovación	¿Considera que la innovación alcanza el éxito en la organización?
Diseño	¿Considera que el diseño en la organización es atraer al público?		
TALENTO HUMANO	Estrategias	Metas adecuadas	¿Cree usted, que la organización tiene metas adecuadas que beneficien su interés?
		Clima laboral	¿Considera que el Clima laboral es Flexible?
		Desarrollo profesional	¿Cree usted, que el desarrollo profesional permite adquirir conocimientos?
		Reconocimiento	¿Considera Usted, que el reconocimiento a los colaboradores mantiene un impacto positivo en la organización?
		Evaluación y retroalimentación	¿Considera usted, que la evaluación y la retroalimentación le permite mejorar en su trabajo?
	Reclutamiento	Selección de personal	¿Dentro de la organización se ha realizado algún proceso de selección de personal? ¿Conoce Usted, si la empresa realiza las fases de selección del personal?
		Valoración de cargo	¿Considera Usted, que la organización establece política de valoración del talento humano?
		Capacitación	¿Cree usted, que requiere de capacitación para lograr un mejor desempeño?
		Evaluación	¿La organización realiza proceso de evaluación teniendo en cuenta sus opiniones?

Anexo 2: Validación de juicio por expertos



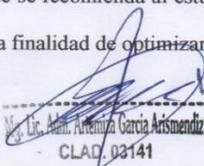
CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Baraí Concepción Certemiza identificado con DNI N°
02638937 con el grado de: Magister en Gerencia Empresarial

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento(s) de recolección de datos encuesta, elaborada por **Madeleine Lopez Espinoza de Sullon**, para efectos de su aplicación a los sujetos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación titulado "CARACTERIZACIÓN DE LA COMPETITIVIDAD Y LA GESTION DEL TALENTO HUMANO EN LAS MYPE RUBRO GRIFOS DEL DISTRITO DE BUENOS AIRES – MORROPÓN, AÑO 2018" que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

Piura, 15 de diciembre del 2018.


M. Lic. Adm. Arlenys Garcia Arismendi
CLAD. 03141
.....
firma

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	ITEMS relacionados con la variable COMPETITIVIDAD	¿Es pertinente con el contenido?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿Considera que la organización mantiene activos intangibles ?	X			X		X		X
2	¿Cree Usted que el costo de cambio en la organización es aceptado por el usuario?	X			X		X		X
3	¿ Considera usted, que la organización utiliza el efecto en red?	X			X		X		X
4	¿Cree usted, que la organización utiliza la ventaja de costo?	X			X		X		X
5	¿Considera que la aplicación de la estrategia de bajo costo estaría captando más clientes?	X			X		X		X
6	¿ Considera usted que una experiencia inigualable estaría dando realce al cliente ?	X			X		X		X
7	¿ Considera Usted reinvertir en un modelo de negocio?	X			X		X		X
8	¿Cree usted, que la calidad máxima es primordial en los negocios?	X			X		X		X
9	¿ Considera Usted, que buscar nicho de mercado se posesionarse de la mejora manera ?	X			X		X		X
10	¿Considera que la innovación alcanza el éxito en la organización ?	X			X		X		X
11	¿Considera que el diseño en la organización es atraer a más público?	X			X		X		X

Mg. Lic. Adm. Artemiza Cecilia Arismendi
CLAD. 03141

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIOS POR EXPERTOS									
Orden	Ítems relacionados con la variable TALENTO HUMANO	¿Es perteneciente con el contenido?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿Cree usted, que la organización tiene metas adecuadas que beneficien su interés?	X			X		X		X
2	¿Considera usted, que el clima laboral es flexible?	X			X		X		X
3	¿Cree usted, que el desarrollo profesional permite adquirir conocimientos?	X			X		X		X
4	¿considera usted, que el reconocimientos de los colaboradores mantiene un impacto positivos en la organización ?	X			X		X		X
5	¿Considera usted, que la evaluación y la retroalimentación le permite mejorar en su trabajo?	X			X		X		X
6	¿Dentro de la organización se ha realizado algún proceso de selección de personal?	X			X		X		X
7	¿Considera usted, que la organización establece política de valoración del talento humano ?	X			X		X		X
8	¿Cree usted que requerir de capacitación para lograr un mejor desempeño?	X			X		X		X
9	¿ la organización realiza procesos de evaluación teniendo en cuenta sus opiniones?	X			X		X		X
10	¿Conoce usted si La empresa implementa proceso de reclutamiento de personal?	X			X		X		X
11	¿sabe usted, si la empresa realiza las fases de selección de personal ?	X			X		X		X


 Lic. Adm. Artemiza García Arismendi
 CLAD. 03141

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario cliente y propietarios

OBJETIVO : Establecer las Características de competitividad y la Gestion del talento Humano en las Mype de Servicio Rubro Grifo del Distrito de Buenos Aires Provincia de Morropon – Piura año 2018

DIRIGIDO A : 150 clientes y propietarios de del Distrito de Buenos Provincia de Morropon -Piura -2018

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

García Arismendi Arismendi

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Magister en Gerencia Empresarial

VALORACIÓN:

BUENO	REGULAR	MALO
X		

Procede su aplicación

Debe corregirse

[Firma]
Mg. Lic. Adm. Arismendi García Arismendi
CLAD 03141

Firma del evaluador

Mg. o Lic. *[Firma]*

Apellido y nombres



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Héctor Orlando Arica Clavijo identificado con DNI N°
02786302 con el grado de: Mg en DOLENCIA UNIVERSITARIA.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento(s) de recolección de datos encuesta, elaborada por **Madeleine López Espinoza de Sullon**, para efectos de su aplicación a los sujetos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación titulado "CARACTERIZACIÓN DE LA COMPETITIVIDAD Y LA GESTION DEL TALENTO HUMANO EN LAS MYPE RUBRO GRIFOS DEL DISTRITO DE BUENOS AIRES – MORROPÓN, AÑO 2018" que se encuentra realizando.

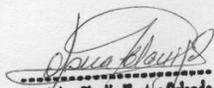
Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

Piura, 15 de diciembre del 2018.

Mg. Arica Clavijo Héctor Orlando
DNI. 02786302
CLAD 06246

firma

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	ITEMS relacionados con la variable COMPETITIVIDAD	¿Es perteneciente con el contenido?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿Considera que la organización mantiene activos intangibles ?	✓			✓		✓		✓
2	¿Cree Usted que el costo de cambio en la organización es aceptado por el usuario?	✓			✓		✓		✓
3	¿ Considera usted, que la organización utiliza el efecto en red?	✓			✓		✓		✓
4	¿Cree usted, que la organización utiliza la ventaja de costo?	✓			✓		✓		✓
5	¿Considera que la aplicación de la estrategia de bajo costo estaría captando más clientes?	✓			✓		✓		✓
6	¿ Considera usted que una experiencia inigualable estaría dando realce al cliente ?	✓			✓		✓		✓
7	¿ Considera Usted reinvertir en un modelo de negocio?	✓			✓		✓		✓
8	¿Cree usted, que la calidad máxima es primordial en los negocios?	✓			✓		✓		✓
9	¿ Considera Usted, que buscar nicho de mercado se posesionarse de la mejora manera ?	✓			✓		✓		✓
10	¿Considera que la innovación alcanza el éxito en la organización ?	✓			✓		✓		✓
11	¿Considera que el diseño en la organización es atraer a más público?	✓			✓		✓		✓


Mg. Arica Clavijo Rector Orlando
 DNI. 02786302
 CLAD 06246

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIOS POR EXPERTOS									
Orden	items relacionados con la variable TALENTO HUMANO	¿Es perteneciente con el contenido?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿Cree usted, que la organización tiene metas adecuadas que beneficien su interés?	✓			✓		✓		✓
2	¿Considera usted, que el clima laboral es flexible?	✓			✓		✓		✓
3	¿Cree usted, que el desarrollo profesional permite adquirir conocimientos?	✓			✓		✓		✓
4	¿considera usted, que el reconocimientos de los colaboradores mantiene un impacto positivos en la organización ?	✓			✓		✓		✓
5	¿Considera usted, que la evaluación y la retroalimentación le permite mejorar en su trabajo?	✓			✓		✓		✓
6	¿Dentro de la organización se ha realizado algún proceso de selección de personal?	✓			✓		✓		✓
7	¿Considera usted, que la organización establece política de valoración del talento humano ?	✓			✓		✓		✓
8	¿Cree usted que requerir de capacitación para lograr un mejor desempeño?	✓			✓		✓		✓
9	¿ la organización realiza procesos de evaluación teniendo en cuenta sus opiniones?	✓			✓		✓		✓
10	¿Conoce usted si La empresa implementa proceso de reclutamiento de personal?	✓			✓		✓		✓
11	¿sabe usted, si la empresa realiza las fases de selección de personal ?	✓			✓		✓		✓


Mg. Arica Clavijo Bector Orlando
 DNI. 02786302
 CLAD 06246

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario cliente y propietarios

OBJETIVO: Establecer las Características de competitividad y la Gestion del talento Humano en las Mype de Servicio Rubro Grifo del Distrito de Buenos Aires Provincia de Morropón - Piura año 2018

DIRIGIDO A: 150 clientes y propietarios de del Distrito de Buenos Provincia de Morropón -Piura -2018

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

ARICA CLAVIJO, Hector ORLANDO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Mg. EN DOCENCIA UNIVERSITARIA

VALORACIÓN:

BUENO	REGULAR	MALO
<i>✓</i>		

Procede su aplicación

Debe corregirse

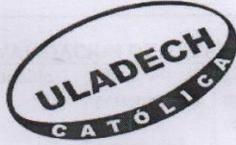

Mg. Arica Clavijo Hector Orlando
DNI. 02786302
CLAD 06246

Firma del evaluador

Mg. o Lic. *EN DOCENCIA UNIVERSITARIA*

Apellido y nombres

ARICA CLAVIJO, Hector O.



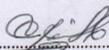
CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Manuel Gerardo Medina Huastuajo identificado con DNI N°
02659237 con el grado de: Magister en Ciencias Políticas - Licenciado en Administración

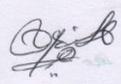
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento(s) de recolección de datos encuesta, elaborada por **Madeleine López Espinoza de Sullon**, para efectos de su aplicación a los sujetos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación titulado "CARACTERIZACIÓN DE LA COMPETITIVIDAD Y LA GESTION DEL TALENTO HUMANO EN LAS MYPE RUBRO GRIFOS DEL DISTRITO DE BUENOS AIRES - MORROPÓN, AÑO 2018" que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

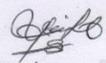
Piura, 15 de diciembre del 2018.


Mg. Lic. Adm. Manue. firma
Q. A. D. U.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	ITEMS relacionados con la variable COMPETITIVIDAD	¿Es perteneciente con el contenido?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿Considera que la organización mantiene activos intangibles ?	X		X		X		X	
2	¿Cree Usted que el costo de cambio en la organización es aceptado por el usuario?	X			X		X		X
3	¿ Considera usted, que la organización utiliza el efecto en red?	X			X		X		X
4	¿Cree usted, que la organización utiliza la ventaja de costo?	X			X		X		X
5	¿Considera que la aplicación de la estrategia de bajo costo estaría captando más clientes?	X			X		X		X
6	¿ Considera usted que una experiencia inigualable estaría dando realce al cliente ?	X			X		X		X
7	¿ Considera Usted reinvertí en un modelo de negocio?	X			X		X		X
8	¿Cree usted, que la calidad máxima es primordial en los negocios?	X			X		X		X
9	¿ Considera Usted, que buscar nicho de mercado se posesionarse de la mejora manera ?	X			X		X		X
10	¿Considera que la innovación alcanza el éxito en la organización ?	X			X		X		X
11	¿Considera que el diseño en la organización es atraer a más público?	X			X		X		X


 Mg. Lic. Adm. Manuel G. Meno Hinojosa
 CLAD 05082

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIOS POR EXPERTOS									
Orden	ítems relacionados con la variable TALENTO HUMANO	¿Es perteneciente con el contenido?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿Cree usted, que la organización tiene metas adecuadas que beneficien su interés?	X			X		X		X
2	¿Considera usted, que el clima laboral es flexible?	X			X		X		X
3	¿Cree usted, que el desarrollo profesional permite adquirir conocimientos?	X			X		X		X
4	¿considera usted, que el reconocimientos de los colaboradores mantiene un impacto positivos en la organización ?	X			X		X		X
5	¿Considera usted, que la evaluación y la retroalimentación le permite mejorar en su trabajo?	X			X		X		X
6	¿Dentro de la organización se ha realizado algún proceso de selección de personal?	X			X		X		X
7	¿Considera usted, que la organización establece política de valoración del talento humano ?	X			X		X		X
8	¿Cree usted que requerir de capacitación para lograr un mejor desempeño?	X			X		X		X
9	¿ la organización realiza procesos de evaluación teniendo en cuenta sus opiniones?	X			X		X		X
10	¿Conoce usted si La empresa implementa proceso de reclutamiento de personal?	X			X		X		X
11	¿sabe usted, si la empresa realiza las fases de selección de personal ?	X			X		X		X


 Mg. Lic. Adm. Manuel G. Menro Minosú U.
 CLAD 05082

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario cliente y propietarios

OBJETIVO: Establecer las Características de competitividad y la Gestión del talento Humano en las Mype de Servicio Rubro Grifo del Distrito de Buenos Aires Provincia de Morropon – Piura año 2018

DIRIGIDO A: 150 clientes y propietarios de del Distrito de Buenos Provincia de Morropon -Piura -2018

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Manuel Huerta Manuel Jordano

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Magister en Ciencias Políticas - Licenciado en Administración

VALORACIÓN:

BUENO	REGULAR	MALO
X		

Procede su aplicación *Procede*

Debe corregirse *No Debe Corregirse.*

Firma de *Manuel Jordano*

Mg. o Lic. *Manuel Jordano*

Apellido y nombres