

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS GLOBALES



TESIS

**EL ROL DEL CAPITAL HUMANO CAPACITADO PARA LOGRAR VENTAJA
COMPETITIVA EN LA MYPE DE LIMA METROPOLITANA**

CASO: EMPRESA DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

PRESENTADO POR EL BACHILLER

RENATO ESTEBAN CAHUANA ARAUJO

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS GLOBALES**

LIMA-PERÚ

2019

A Dios todo Poderoso que me da sabiduría día con día y la fe necesaria para salir adelante.

A mis padres Sandryna y Mariano por siempre brindarme su amor incondicional y apoyo constante.

Introducción

El presente trabajo constituye uno de los requisitos mas importantes en Administración de Negocios Globales.

Como consecuencial de los diferentes avances tecnológicos y los propios procesos internacionales integradores de la globalización, hoy mas que nunca los diferentes tipos de empresas que forman parte del ambiente empresarial se encuentran en una constante búsqueda de obtención de ventajas competitivas (Morales y Pech, 2000). En el transcurso de los años, la organización y preparación de la inversión en la ideal formación se ha cambiado en una de las fundamentales preocupaciones de los gerentes de la área de recursos humanos, ya que la formación de los colaboradores se considera como un componente elemental al momento de estudiar enfoques basados en la calidad y flexibilidad, así como frente a diversos momentos, cada vez mas cotidianos, de cambio de la tecnología y organizacional (Guerrero y Sire, 2001)

El desarrollo de Internacionalización y de la economía de los grandes bloques de comercio ha hecho sobresalir de manera intensificada los grandes beneficios al invertir en la formación y correcta gestión del recurso humano como componente competitivo de evolución (Valencia, 2005)

De la misma manera este autor indica que la inversión del capital humano dentro de la economía, produce relevantes beneficios sociales al conjunto de la economía que superan los beneficios personales. Estos beneficios están interrelacionados con las cualidades y del conocimiento del desarrollo para nuevas tecnologías con el grado de innovaciones y creación con la de nuevos conocimientos que agrandan la gama de mayores oportunidades tecnológicas y económicas.

La competitividad de las MYPES y también de las grandes compañías se debe, en gran magnitud, a la condición de su recurso humano, de manera que las conocimiento y capacidades de los trabajadores y su frecuente desarrollo, en el que la formación tiene un lugar fundamental, se trasforman en un componente frecuente de ventajas competitivas. Es por ello, dedicar tiempo y recursos a adquirir, mantener y desarrollar las competencias de los recursos humano de la empresa, pasa a ser un objetivo táctico importante (Gómez –Mejía, Balkin y Crady, 2001).

Según lo dicho por el autor anterior llegamos a la conclusión que es fundamental el emprendimiento de la MYPES, tener un equipo de trabajo importante que mantenga bien cubierta y cumpla con todas las competencias necesarias para partiendo desde ese punto crear ventajas competitivas que nos ayuden a consolidarnos y ser estables en el mercado de esta manera también ser

generadores de empleo ya que una consecuencia del éxito de una empresa también es la de generar mayor empleo.

Es por ello que es sumamente importante hacer énfasis en la relevancia que tiene el capital humano capacitado para la generación de ventaja competitiva, hoy en día la gran mayoría las empresas necesitan elevar su capital humano, ya que eso le permitiría como primer punto estar vigente en su mercado doméstico y poder pensar de esa manera en expandirse en los mercados globales.

En el Perú las Pymes las palabras tanto como Optimizar y Capacitar suenan como frases muy técnicas, pero es muy importante que las tomen en cuenta ya que podrán saber su productividad como una ciencia de estudio (Tulio Pita, 2018).

Según el autor antes mencionado en las personas emprendedoras aumentan mas en el Perú, entre las clases menos favorecidas, pero aumentan tanto que ya no saben que hacer, porque la mayoría se desenvuelve por un régimen familiar en las que las la distintas tomas de decisiones solo dependen en el fundador en este caso el cabeza de familia.

Entonces llegamos a la conclusión que hoy en día es de mucha relevancia en la realidad peruana que los emprendedores tengan una educación rentable, optima y para ello deben de estudiar, investigar y buscar a la productividad como una ciencia.

El presente trabajo está organizado por el Capítulo I se ocupa de Planteamiento del problema y las diferentes deficiencias que tienen las Mypes en Perú en donde se plantea los objetivos tantos el general como específicos, también se explica la importancia de la investigación y cuál es su relevación en la Mypes de Lima Metropolitana de la misma manera las limitaciones que se han tenido para obtener información relevante para la investigación. El Capítulo II aborda los diferentes conceptos que ayudaran a desarrollar la investigación citando y diferentes autores y expertos del tema, así como también los diferentes factores que toman relevación en el tema. El Capítulo III es la presentación de las Hipótesis general y específicas donde se plantea la consecuencia de una determinada acción o decisión que traerá consigo una respuesta positiva para que se valida la presente investigación. El Capítulo IV esta contenido por la metodología que se utilizará para la investigación, así como la técnica de recogida de datos, las variables a estudiar, población y tamaño de muestra que se tomará para el estudio. El Capítulo V muestra los resultados de la investigación si las hipótesis son verdaderas y por ultimo las recomendaciones que se darán por el resultado obtenido.

ÍNDICE

1.	Planeamiento del Estudio.....	1
1.2	Formulación del problema.....	1
1.2	Objetivos General.....	4
1.3	Objetivos Específicos.....	4
1.4	Justificación e importancia del estudio.....	4
1.5	Alcances y Limitaciones.....	6
1.5.1	Limitaciones Académicas.....	6
2.	Marco teórico y conceptual.....	7
2.1	Antecedentes de Investigación.....	7
2.2	Bases teórico – científicas.....	8
2.2.1	Definición MYPE.....	8
2.2.2	Características de las MYPES:.....	10
2.2.3	Clasificación de la MYPES.....	13
2.2.4	Factores que Limitan el crecimiento de Mypes en el Perú.....	14
2.2.5	Capital Humano.....	15
2.2.5	Competitividad.....	18
2.2.6	Competitividad Empresarial.....	20
2.2.7	Competencia Laboral.....	21
2.2.8	Competencias Profesionales del Mercado Global.....	21
2.2.9	Ventaja competitiva.....	23
2.2.10	Teoría de las Capacidades.....	26
2.2.11	Factores Competitivos.....	29
2.2.12	Factores Competitivos Externos.....	29
2.2.13	Factores Competitivos Internos.....	30
2.2	Definición de términos básicos.....	31
3.	Hipótesis y Variables.....	32
3.1	Hipótesis General.....	32
3.2	Hipótesis Específicas.....	32
3.3	Variables e Indicadores.....	32
3.3.1	Variable Independiente.....	32
3.3.2	Variable Dependiente.....	32
3.4	Matriz de consistencia.....	33
4.	Metodología.....	34
4.1	Método de Investigación.....	34

4.2 Método de Estudio	34
4.3 Población y Muestra de Investigación.....	35
4.3.1 Población.....	35
4.3.2 Muestra.....	35
4.4 Técnicas e Instrumentos de recogida de datos.....	35
4.4.1 Técnica	35
4.4.2 Instrumentos	36
4.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos.	36
5. Análisis de Resultados y Discusión	36
5.1 Análisis de Resultados	36
5.2 Presentación de los resultados	37
5.3 Contrastación de Hipótesis	53
5.4 Discusión de Resultados	54
6. Conclusiones	56
6.1 Recomendaciones	58
Referencias	60

Lista de Tablas

Tabla 1.1 Empresa formales según estrado.....	09
Tabla 1.2 Evolución de la micro y pequeña empresa formales 2014.....	10
Tabla 1.3 Mipymes formales según número de trabajadores 2014.....	11
Tabla 1.4 Número de Mipymes formales en porcentaje de ventas 2014.....	12

Lista de Gráficos

Gráfico 2.1 Capital Intelectual.....	28
Gráfico 2.2 Diamante Competitivo.....	30
Gráfico 2.3 Teoría de las Capacidades.....	39
Gráfico 5.1 Capacitación de los Trabajadores.....	38
Gráfico 5.2 Importancia del Capital Humano.....	39
Gráfico 5.3 Cursos y Capacitaciones.....	41
Gráfico 5.4 Experiencia Laboral.....	42
Gráfico 5.5 Desempeño de Trabajadores.....	44
Gráfico 5.6 Tecnología.....	46
Gráfico 5.7 Innovación.....	47
Gráfico 5.8 Condiciones del Mobiliario.....	48
Gráfico 5.9 Ventaja Competitiva.....	50
Gráfico 5.10 Competencia.....	52

LISTA DE CUADROS

Cuadro 3.4 Matriz de Consistencia.....	33
Cuadro 5.1 Capacitación de Trabajadores.....	37
Cuadro 5.2 Importancia del Capital Humano.....	39
Cuadro 5.3 Cursos y Capacitaciones.....	40
Cuadro 5.4 Experiencia Laboral.....	42
Cuadro 5.5 Desempeño de loa Trabajadores.....	43
Cuadro 5.6 Tecnología.....	45
Cuadro 5.7 Innovación.....	46
Cuadro 5.8 Condiciones.....	48
Cuadro 5.9 Ventaja Competitiva.....	49
Cuadro 5.10 Competencia.....	51

Cuadro 5.11 Resultados de los Valores Promedios y Variables.....	53
Cuadro 5.12 Resultados de los Valores Promedios y Variables.....	53
Cuadro. 5.13 Correlación de Promedios.....	54

Resumen

La presente investigación demuestra que tanto la competitividad y eficiencia de hoy en día de la empresa depende de varios componentes, pero uno de los componentes con mayor relevancia es el capital humano del que poseen.

En la presente investigación se confirmó la importancia que tiene capital humano capacitado, ya sea el obtenido por estudios superiores siendo estos el técnico y universitario y también al que proviene de la capacitación que recibe en una empresa para el logro de ventaja competitiva dentro de la Mype en los mercados globales, primero yendo a un contexto global general y aterrizando al Perú estudiando los trabajadores de una empresa que presta servicios de Tecnología de la Información, obteniendo información relevante y confiable por medio de entrevistas, encuestas y Test de ayuda para el desarrollo de la presente investigación.

Se logró abordar temas internos como externos de la Mype de Lima Metropolitana caso empresa que presta servicios de tecnología y las diferencias repercusiones que tienen al no tomar en cuenta detalles que en un largo plazo llegan a tener alguna factura, ya que hoy en día nos encontramos en un mundo mas globalizado que se busca la innovación por ende las mejores tecnológicas y como consecuencia de ella la constante capacitación para estar preparado para lo antes mencionado , siendo este un punto importante para los negocios globales , ya que si una empresa quiere ser competitiva en un mercado que no es el doméstico tiene que tomar en cuenta lo antes mencionado .

Por otro lado pudo enfatizar en las competencias que requiere un trabajador en un contexto global, y se enfocó estas competencias hacia las que requiere una empresa que presta servicios de tecnología de la innovación en el mercado global, para que de esta manera sean competitivos.

Dentro de los recursos intangibles parece existir un consenso entre algunos autores que se refieren o consideran a los recursos relacionados con los individuos o trabajadores , el recurso humano, como uno de los componentes que describe el logro de buenas rentas económicas (Saá Perez y Ortega Lapiedra, 2002 ; Hussi, 2004, Wig, 2004 o Senesi Barrio y Mathias Reche, 2005).

Se utilizó el Modelo Conductual de las competencias, la cual se basa en los individuos con desenvolvimiento sobresaliente, es decir, se orienta hacia aquellos empleados que desarrollan de buena manera su trabajo y que los resultados son los que la compañía espera, para establecer sus características y sus habilidades con el fin de definirles un puesto. En este tipo de análisis las competencias claves tienen una decisiva influencia en el desarrollo del puesto de trabajo y en el funcionamiento de la organización, ya que buscan el elemento central de la competencia. (Mertens, 1996)

Palabras Claves: Capital humano, Ventaja competitiva, Competitividad

Abstract

The present investigation shows that the competitiveness and efficiency of the company today depends on several components, but one of the most important components is the human capital of the company.

This research confirmed the importance of qualified human capital, whether obtained by higher education being the technical and university, and also that which comes from the training that it receives in a company for the attainment of competitive advantage within Mype in the global markets, first going to a general global context and landing in Peru studying the workers of a company that provides IT services, obtaining relevant and reliable information through interviews, surveys and tests to assist in the development of this research.

It was able to address internal issues as external of the Mype of Lima Metropolitan case company that provides technology services and the repercussions that they have by not taking into account details that in the long term come to have some bill, since today we are in a more globalized world that seeks innovation therefore the best technologies and as a consequence of it the constant training to be prepared for the aforementioned, being this an important point for the total businesses, since if a company wants to be competitive in a market that is not the domestic one has to take into account the aforementioned.

On the other hand, he was able to emphasize the skills required by a worker in a global context, and he focused these skills on those required by a company that provides innovation technology services in the global market, so that they are competitive.

Within the intangible resources there seems to be a consensus among some authors who refer to or consider the resources related to individuals or workers, the human resource, as one of the components that describes the achievement of good economic incomes (Saá Perez and Ortega lapiedra, 2002; Hussi, 2004, Wig, 2004 or Senesi Barrio, and Reche, 2005).

The behavioural model of competencies was used, which is based on individuals with outstanding performance, that is, is oriented towards those employees who develop their work well and that the results are what the company expects, to establish their characteristics and skills in order to define a position. In this type of analysis, key competences have a decisive influence on the development of the workplace and on the functioning of the organisation, as they seek the central element of competition. (Mertens, 1996)

Keywords: Human capital, Competitive advantage, Competitiveness,

1. PLANEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.2 Formulación del problema

Entre las fundamentales tendencias de cambio que se pueden observar en la gran mayoría de países que son mas avanzados , en los últimos años, tiene mucha relevancia e importancia las que se refieren y describen a los distintos cambios tecnológicos y sus efectos sobre la compañía, la producción y el trabajo (Ibarra, 2000).

Según el mismo autor como una de las grandes consecuencias de la globalización y la aparición de nuevas tecnologías en todo el mundo y campo empresarial, estas tienen como consecuencia exigir a la empresa a tener y mantener una mejor calidad de formación del recurso humano tales como sus habilidades , conocimientos y siempre estar o mantenerse a la vanguardia de los próximos cambios , que se puedan presentar y de esta manera tener un alto grado de adaptación a dichos cambios , todo esto enfocándolo desde la perspectiva de ventaja competitiva que abarca principalmente al capital intangible de la empresa el llamado capital humano .

La globalización con el pasar del tiempo ha tenido varios cambios en las distintas formas de la competencia en todos los rubros y también empresariales, que ahora están dominadas por los llamados activos intangibles y los colaboradores. Es por ello que las compañías que mantienen una visión global le dan la debida importancia que este amerita en especial a sus recursos humanos, es decir los ven como un pieza estratégica y relevante que los llevará a una mejor productividad y por consecuencia al éxito dentro del mercado donde se desarrolla (Chamorro, 2004)

Debido a que nos encontramos hoy en día en un mundo cada vez mas globalizado en donde salen a relucir nuevas tecnologías , es por ello que las empresas deben buscar una mejor y mayor capacidad de producción y ser cada vez más eficientes para que de esta forma puedan ser competitivos para poder enfrentar y competir tanto como en el mercado internacional como doméstico , ya que cada vez estos están en la búsqueda de generar mayores competencias que los diferencien sobre el resto de empresas , están deben de tomar mucha importancia al recurso humano que lamentablemente a lo largo del tiempo ha sido muy poco tomado en cuenta , siendo esto muy contradictorio ya que este es el principal actor del desarrollo económico y en la actualidad se

encuentra en cúspide para lograr una ventaja competitiva sobre el resto .

Muchas de las empresas se enfocan en la inversión en infraestructura, mobiliario, capacidad de producción, materia prima , creyendo que esto es suficiente para el llegar a ser competitivos , dejando de lado las capacitaciones , investigaciones y desarrollo de sus personal siendo este y cumpliendo un papel fundamental dentro de la compañía .

Teniendo en cuenta lo antes mencionado si la empresas quieren llegar a entrar al mercado global , deben de tener en cuenta muchos factores , ya sean en infraestructura , tecnología y algo muy importante que las empresas competitivas globales cuentan con ello , que es el capital humano de sus trabajadores , ya que hoy para que las empresas puedan llegar a tener un lugar en dicho mercado deben de reunir cierta competencias tales como , capacitación , especializaciones , inducciones , experiencia laboral , aptitudes , habilidades y destrezas que puedan y tengan una alta facilidad para desarrollar , ya que si bien es cierto el estudio y capacitaciones te brinda un alto porcentaje de conocimiento para poder desarrollar determinados trabajos , también es muy relevante tener habilidades y destrezas que uno mismo ya las posee .

Cuando nos referimos a habilidades y destrezas estamos hablando de ciertas formas o maneras que uno nace con ellas, es decir lo que uno ha llevado desde siempre y esto no te lo puede dar un estudio o una especialización, ya que si no tienes esa determinada habilidad o destreza será mas complicado llegar a desarrollar de buena forma el trabajo.

Y englobando todo lo antes mencionado en un conjunto de competencias, que son necesarias, útiles para que un trabajador sea competitivo en un mercado global.

El 95.8, % de las compañías que existen en el Perú son denominadas como micro y pequeñas empresas, el 4.4 % la llamada gran y mediana empresa el 0.6 % y las administraciones publicas el 0.3 según los datos estadísticos presentada por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). Por el tamaño de la organización, el 96.2 % de las empresas son microempresas, el 3,2 % pequeñas empresas, el 0,2 % medianas empresas y el 0,4 % grandes empresas.

Asimismo, el INEI indica que, por la ubicación geográfica de la compañía, el 46.8% del total de ellas se encuentran localizadas en la ciudad de Lima y en la Provincia Constitucional del Callao, lo que confirma el alto porcentaje de concentración empresarial en estos ámbitos geográficos. Otros departamentos que tienen mayor concentración de empresas son Arequipa y la Libertad con 5.6% y 5.2%, respectivamente, a nivel nacional de actividad económica, el 45 % corresponde a las actividades comerciales, le siguen los servicios 14.8%, servicios profesionales, técnicos y de apoyo profesional 10.5 %, industrial manufactureras 8.2 % y actividades de servicios de comidas y bebidas 7.6%.

La fuente antes mencionada también indica que por sector económico la actividad manufactura a nivel segmento empresarial el 16.9 % del total de la empresa del Perú, por otro lado, la actividad económica del comercio representa el 44.9% y el sector económico de servicio 17.1 % y los servicios técnicos y de apoyo profesional el 11.7 % y la industria manufacturera el 9.4 %.

Por lo mencionado en los párrafos anteriores las Mypes tienen un papel fundamental en la economía del Perú. ya sea por su aportación o la de generar de trabajo, como también a su participación socioeconómico, por ello tenemos que tener muy en cuenta y tomarle la importancia debida a la Mypes ya que el éxito de ellas traerá consigo mejoras para el país.

A pesar de lo antes mencionado las Mypes en el Perú no logran estimular, ni gestionan de una manera correcta a su personal, ya sea esto por falta de conocimiento u información o tal vez porque aún no son conscientes de la gran relevancia y los importantes resultados positivos que traerían esta acción y lamentablemente muchas veces como consecuencia de ello se produce la extinción de dichas Mypes sin poder llegar a desarrollar su verdadero potencial empresarial.

La valoración del Recurso Humano es muy importante para generar competitividad y desarrollo dentro de la compañía, sin embargo, en nuestro país la misma falta de capacitación de los empresarios que solo se quedan con el pensamiento por llamarlo de alguna manera antiguo, hacen que prioricen factores materiales que humanos y como consecuencia de ello no tener una visión global que los ayude a ver mas allá como empresa.

Sin embargo si tanto las empresas y empresarios se enfocarán a desarrollar el factor humano , por medio de capacitaciones, estudios , especializaciones que les permita no solo hacer actividades rutinarias sino ir de fondo , es decir analizar el saber tomar decisiones y tener una mejor organización del trabajo y todo esto teniendo como aliado al propio trabajador concientizándolo

para que abra su mente y tenga visión global de como serían los escenarios donde tendría que acoplarse sino de lo contrario se convertiría en alguien obsoleto para la empresas , teniendo en consideración lo antes mencionado se alcanzaría una ventaja diferenciadora , competitiva y por consecuencia estaríamos mejor preparados para afrontar a los futuros escenario tanto internacionales como el doméstico enfocándonos en la competitividad laboral como mayor capital .

1.2 Objetivos General

1.2.1 Demostrar cual es rol favorable del capital humano capacitado para el logro de una ventaja competitiva de la una empresa que presta servicios de tecnología de la información.

1.3 Objetivos Específicos

1.2.2 Determinar las competencias que debe tener un trabajador de una empresa que presta servicios de tecnología de la información para poder ser competitivo en el mercado global.

1.2.3 Determinar los factores que influyen dentro del capital humano capacitado para ser competitivo en una empresa que presta servicios de Tecnología de la información en el mercado global. .

1.4 Justificación e importancia del estudio

Teniendo en cuenta que hoy en día para poder como empresa ser competitivos y de esta manera llegar a sobresalir o tener un futuro prometedor en el mercado tanto global como domestico es sumamente relevante adquirir todas las herramientas que son necesarias, para que de esta forma se pueda competir y tener un menor riesgo a no fracasar teniendo un mejor perspectiva y conocimiento de distintos escenarios para tomar las mejores decisiones que nos conllevan al camino correcto frente a futuros situaciones .

Desde todo punto de vista hoy en día hay un factor muy importante dentro de la estructura de una empresa, el cual es llamado el activo intangible y como consecuencia de su buen desarrollo sale a relucir el capital humano capacitado, es decir el que nos ayuda a ser mas eficientes, al logro de objetivos trazados y saber tomar la mejor decisión apropiada frente a futuras negociaciones y también trabajos con clientes esto llamado como mano de obra.

Por ello es de vital importancia estudiar y determinar el rol del capital humano capacitado dentro de una compañía , que tanta relevancia tiene, y saber cómo lograr potenciar este capital para que de esta manera poder plasmarlo como una ventaja competitiva, diferenciadora de tus competidores, ya que una empresa logra una ventaja competitiva cuando logra generar rendimientos elevados o superiores a los normales en la industria y por lo tanto diferenciadoras a los competidores del mismo rubro.

Cuando nos referimos a capital humano capacitado , este es de la derivación de las diferentes capacitaciones , inducciones , especializaciones y estudios , así como las diferentes maneras de generar mayor conocimiento de parte de la empresa para el trabajador y así de esta manera ellos generen un mayor valor en su trabajo y lograr ser competitivos .

Sin embargo, no todo el logro está en la obtención de una ventaja competitiva ya que algunas veces esta no asegura una mayor renta económica, sino va depender de los recursos y capacidades utilizados para el logro de dicha ventaja, por ello los empresarios tienen que tener un alto estudio de todo el mercado para poder tomar las mejores decisiones.

Según lo mencionado en el párrafo anterior la ventaja competitiva desarrollará un ingreso económico si el costo de utilizarlo y desarrollo de los recursos es menor al resultado de dicha ventaja (Barney, 2001)

Teniendo en cuenta que las Mypes en el Perú tiene mucha relevancia en el entorno económico del país, ya que de acuerdo al estudio estadístico con las cifras de la Escuela Nacional d Hogares (Enaho) de 2017, elaborado por el Instituto Nacional de Estadística (INEI), las micros empresas representan el 95.8 % del total de empresas en el país, mientras que las pequeñas empresas un 0.1 %. Asimismo, el 90.07 % están ubicadas en zonas urbanas y el 32.4% en Lima Metropolitana.

De esta manera la Mype se consolida como una de las principales fuentes de empleo y de ingresos para los peruanos, pues emplearon

a 8.23 millones de trabajadores en el año 2017 (INEI), está teniendo una representación de casi la mitad de la PEA del 2017.

Teniendo presente que la Mypes son las principales generadoras de empleo en nuestro país, sin dejar de mencionar su contribución en Producto Bruto Interno (PBI), resulta innegable su relevancia dentro de nuestra economía. Desde este punto de vista se puede partir la necesidad de estas empresas a que logren desarrollar todo su potencial acompañado de un correcto uso de sus recursos tanto tangibles como intangibles, y del mismo modo llegar a consolidarse como empresas estables dentro del mercado siendo estas competitivas.

De este modo llegamos a decir que las empresas que prestan servicios de tecnología de la información en los mercados globales es muy importante estas

Por todo lo antes mencionado es de mucha importancia estudiar y analizar de que manera el capital humano influye en la productividad, en el logro de objetivos y por ende en la consolidación de las empresas dentro de un mercado doméstico y también su buen desarrollo en mercados nuevos es decir globales, y siendo todo esto bueno para el desarrollo de un país, para que haya mejor remuneración, mejor calidad de vida y más empleos para las personas.

1.5. Alcances y Limitaciones

1.5.1 Limitaciones Académicas

- a) Se encontraron variedad de libros en donde se refieren al tema en específico es decir el capital humano su influencia con el correr tiempo, como la globalización la ha puesto en cúspide tomando una gran relevancia en las compañías.

Por otro lado se encontraron papers de distintos autores dando su opinión acerca del tema enfocándose en la obtención de ventaja competitiva y cuál es la lineal correcta para poder mantenerla.

- b) Las tesis encontradas no se enfocaban en si en tema en específico sino abarcaban las ramas del capital humano, enfocándose en otros aspectos como las remuneraciones, la gestión y organización de los recursos que son igual de relevantes, pero no yendo al principal tema que estoy estudiando.

2. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

2.1 Antecedentes de Investigación

2.1.1 García Peramato , (2016)Tesis Doctoral Capital Humano y su aportación a la empresa: Sector manufacturero – España Valladolid

Las conclusiones de la tesis en mención fueron las siguientes:

- I. Tener un mayor grado de conocimiento los trabajadores , resulta tener una mejor productividad por ende mejores resultados para la empresa
- II. Un alto grado de habilidades de le los trabajadores resulta mayor beneficio para la empresa.
- III. Un gran grado de capacidades de los empleados, tienen satisfechos a los mandos gerenciales de la compañía al igual que los clientes y como consecuencia de ello mayor beneficio y rentabilidad para la compañía.

2.1.2 Calderón Díaz, (2013) .Tesis Análisis de la competitividad empresarial en la Pymes del sector de calzado del Barrio Restrero de la Ciudad de Bogotá, a partir del factor humano.

Las conclusiones de la tesis en mención fueron las siguientes:

- I. Los empresarios no pueden exportar sus calzados , debido a que no tienen un alto capital humano capacitado en la producción , de igual manera no tienen en mente especializarse con cursos o distintas capacitaciones que lo ayuden a esto , ya que piensan que el ser informal es suficiente para obtener ganancias y de esto modo no invertir en lo antes mencionado.
- II. Se ha podido observar igualmente que también que es muy difícil llegar a ser exportadores por el

pensamiento antiguo y fallido de los empresarios que no le prestan nada de atención al capital humano.

2.1.3 Flores .P y Huamán .C (2015) Tesis Gestión de Capital Humano para la competitividad de las Pymes de la Provincia de Huancayo.

La conclusión de la tesis en mención concluye lo siguiente:

- I. La gestión del capital humano tiene una gran influencia en el logro de ventaja competitiva de las Pymes de la Provincia de Huancayo, ya que con este se logra hilar distintas áreas que ayudan al desarrollo de los trabajadores como los empresarios.
- II. El proceso de provisión del Capital Humano genera un alto grado de competitividad en la Pymes de Huancayo, ya que como consecuencia de ello se ve el desarrollo de los trabajadores teniendo capacitación que ayudan a un mejor desenvolvimiento en sus labores.
- III. La gestión del Capital Humano se enfrenta al reto de generar ventaja competitiva, a través de mantener talentos únicos y procesos claramente diferenciables.

2.2 Bases teórico – científicas

2.2.1 Definición MYPE

La micro y pequeña empresa es la unidad económica conformada por una persona natural o jurídica, bajo diferentes formas de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como principal objetivo desarrollar actividades de extracción, transformación, producción y comercialización de bienes o prestación de servicios. (Sunat).

TABLA 1.1 EMPRESAS FORMALES SEGÚN ESTRATO EMPRESARIAL

Estrato empresarial	Nº de empresas	%
Microempresa	1,518,284	94.9
Pequeña Empresa	71,313	4.5
Mediana empresa	2,635	0.2
Total de Mipyme	1,592,232	99.5
Gran Empresa	8,388	0.5
Total de empresas	1,600,620	100.0

Fuente: Sunat, Registro Único del Contribuyente 2014, Produce - Dirección de Estudios Económicos de la Industria Mype .

Como podemos apreciar en el tabla 1.1 el mi Mype tienes un gran porcentaje teniendo el 99.4% del total de empresas en el Perú, basándonos en esto podemos decir que este sector de empresa tiene un gran participación para la empleabilidad de las personas.

TABLA 1.2 EVOLUCION DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA
FORMALES 2014

Tamaño	2010	2011	2012	2013	2014
Microempresa	1,179,275	1,267,060	1,321,992	1,496,320	1,571,121
Pequeña empresa	20,072	22,047	23,398	22,149	25,940
Total de empresas	1,199,347	1,289,107	1,345,390	1,518,469	1,597,061

Fuente: Sunat, Registro Único del Contribuyente 2010-2014

Como podemos apreciar en la tabla 1.2 la evolución de la Mype en el Perú ha ido en creciente cada año mas , convirtiéndose esta la principal fuente de trabajo para las personas .

2.2.2 Características de las MYPES:

Las MYPES deben de reunir las siguientes características:

a. El número de trabajadores:

- La micro empresa está conformada de 1 hasta 10 personas.
- La pequeña empresa está conformada de 1 hasta 100 trabajadores .

Fuente: Sunat

**TABLA 1.3 MIPYMES FORMALES SEGÚN NUMERO DE TRABAJADORES
2014**

Rango de Trabajadores	N° Empresas	Porcentaje
Hasta 5	1,561,471	96.70%
De 6 a 10	28,155	1.80%
De 10 a 20	12,260	0.90%
De 20 a 50	5,600	0.40%
De 51 a 100	1,783	0.10%
De 101 a 200	169	0.00%
Mayor a 200	207	0.00%
Total	1,600.020	100%

Fuente: Superintendencia de administración tributaria (SUNAT)

Como podemos visualizar en el cuadro anterior en casi 100 % de trabajadores están en micro y pequeña empresa, esto demostrando su la gran aportación que son en la economía peruana.

b. Niveles anuales:

La microempresa: hasta el monto máximo de 150 unidades Impositivas Tributarias – UIT. La pequeña empresa: a partir del monto máximo señalado para los micros empresas y hasta 1700 Unidades Impositivas Tributarias – UIT. Además, las microempresas se dedican principalmente a actividades comerciales o de servicios y la mayoría de ellas se encuentran en Lima. Cualitativamente la MYPE es un sector principalmente joven ya que casi el 50 % de empresarios tienen menos de 24 años y están dispuestos a asumir distintos riesgos para obtener el crecimiento.

La información también es una característica de este sector ya que aproximadamente el 70% de la MYPE es informal, esto debido a la falta de capacitación a los empresarios sobre

beneficios de formalidad. También se ha percibido una gran capacidad de gestión de recurso ya que al no tener acceso a créditos bancarios los empresarios tienden a iniciar su negocio con capital propio dando buenos resultados en el 50% de la población empresarial. Además, la MYPE es flexible al cambio se basa en la experiencia y se adapta a la realidad teniendo como único inconveniente la falta de promoción en los mercados.

Fuente (Sunat).

TABLA 1.4 PERU: NUMERO DE MIPYMES FORMALES EL PORCENTAJE DE VENTAS 2014

Rango ventas UIT anuales	N° MIPYME	PORCENTAJE
0-2	683,778	42.74%
2-05	207,043	12.94%
6-13	294,972	18.44%
13-20	87,651	5.48%
20-25	69,521	4.35%
25-50	78,605	4.91%
50-75	47,334	2.96%
75-100	22,985	1.44%
100 -150	29,515	1.84%
150-300	34,934	2.18%
300-500	18,391	1.15%
500-850	11,932	0.75%
850-1700	9,908	0.62%
1700-2300	3,451	0.22%
Total	1,600,020	100.00%

Fuente : Registro Único de Contribuyente 2014 , (SUNAT)

Del cuadro anterior, según el rango de nivel de ventas expresado en UIT anuales, se puede determinar que el 93.26 % de las empresas son microempresas, mientras que la pequeña empresa constituye el 6,74% de mypes formales

2.2.3 Clasificación de la MYPES:

Según Jesús Aguilar (1994) considera tres tipos de MYPES:

- a. Microempresas de sobre vivencia: Son las que tienen la rápida necesidad de obtener ingresos y las principales estrategias para competir es ofertar su mercancía a precios que lleguen por un mínimo a cubrir sus gastos. Estos no tienen ningún plan de contabilidad que ayude a tener una mejor organización y por ende tomar mejores decisiones, sino todo lo contrario debido a su mala organización suelen confundir la ganancia con el capital.
- b. Microempresa de subsistencia: Son aquellas que llegan a recuperar la inversión y producto de ello generan un ingreso para pagar el trabajo realizado por los colaboradores.
- c. Microempresas de crecimiento: Son las que logran obtener un ingreso e invierten para generar más de ello, estas generadoras de empleos.

Lo explico en los párrafos anteriores, delimitan la definición de la MYPE y las distintas maneras en la que se desarrolla; pese a ello, existen algunas definiciones que nos pueden facilitar a tener la cantidad de las MYPES formales en el Perú.

Es por ello con el objetivo de poder determinar el número de empresas que realmente tienen y cuentan con las características de las MYPES, la Dirección General de Estudios Económicos,

Evaluación y Competitividad Territorial tomo como base el registro único de contribuyente (RUC) del año 2015 , cuya fuente es la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT) y sobre este se aplica los distintos criterios de selección establecidos en el artículo 85 TUO del código tributario para determinar el número de MYPES formales :

- RUC Vigente
- Renta de Tercera Categoría
- Tipo de Contribuyente
- Actividad económica

2.2.4 Factores que Limitan el crecimiento de Mypes en el Perú (Centrum Católica)

- Factores Administrativos: Dentro de los factores administrativos que limitan el crecimiento de las Mypes , los temas mas identificados guardan relación con la gestión de los recursos humanos , aspectos de contabilidad , financieros , la gerencia propio de su negocio y capacitación .
- Factores Operativos: Estas se refieren o tienen relación con redes de mercadeo, establecimiento de precios, control de producción y control de inventarios.
- Factores Estratégicos : Estos se identifican con el acceso de capital , la falta de visión global y a largo plazo y planeamiento y la investigación y conocimiento del mercado
- Factores Externos: Estos factores aluden a la corrupción, informalidad, tecnología. Los menos mencionados y de menor incidencia se refieren a los temas relaciones con el estado.
- Factores Personales: Estos factores incluyen a la motivación generada por

terceros, para iniciar crecer e implantar nuevos negocios, la educación en la gestión de la empresa y la experiencia de los empresarios.

2.2.5 Capital Humano

El desarrollo de la definición de educación se fortaleció en la teoría del capital humano, reluciendo la inversión en la persona como componente relevante para el desarrollo de los países. El capital humano se fortalece como un determinada área en el análisis económico, que ha mostrado que contribuye en el crecimiento económico , al tener en cuenta que la educación le da distintas formas al colaborador de obtener buenos puestos de trabajo con mayor porcentaje de ganancias y aumentar su calidad de vida, Mincer (1997), Thurow (1978), Becker (1983).

Según (Schultz, 1972), el capital humano es aquel que está conformado por factores cualitativos, tales como la habilidad, los conocimientos y los distintos atributos parecidos que tienen relevancia en la capacidad individual para desarrollar el trabajo productivo, los distintos gastos realizados para desarrollar estas capacidades general un mayor valor de la productividad del trabajo y como consecuencia de ello genera un crecimiento positivo.

Para (Ordoñez de Pablo , (2003 b), el capital humano constituye la cantidad de conocimiento personal de una compañía representado por sus trabajadores . Es el acumulo de valor de inversiones en la capacitación de las personas, competencias y futuro. Es una fuente generadora de innovación y renovación futura.

El valor del capital humano es la inteligencia neta de los individuos de una compañía.

En otro estudio del autor antes mencionado (2003 c) señala que el capital humano es la recopilación de actitudes, capacidades, conocimientos y competencias de los individuos que laboran en la compañía.

Bontis y Fitz-Enz, (2002), define el capital humano como el mayor gran eslabón de beneficios en la economía del conocimiento. Es el activo no palpable que se va a casa todos los días en los cerebros de los empleados.

El autor antes mencionado también lo define a grado personal como la mezcla de cuatro componentes: educación, herencia genética experiencia y actitudes frente a la vida y al trabajo

Bueno, (1998) considera al capital humano como el conocimiento que es propiedad de los individuos y que es de mucha ayuda para la el logro de objetivos de la compañía, así como sus aptitudes y capacidades para generar ventajas diferenciadoras con otras compañías. Por lo tanto, las actitudes, aptitudes como los conocimientos explícitos y capacidades constituyen las competencias personales.

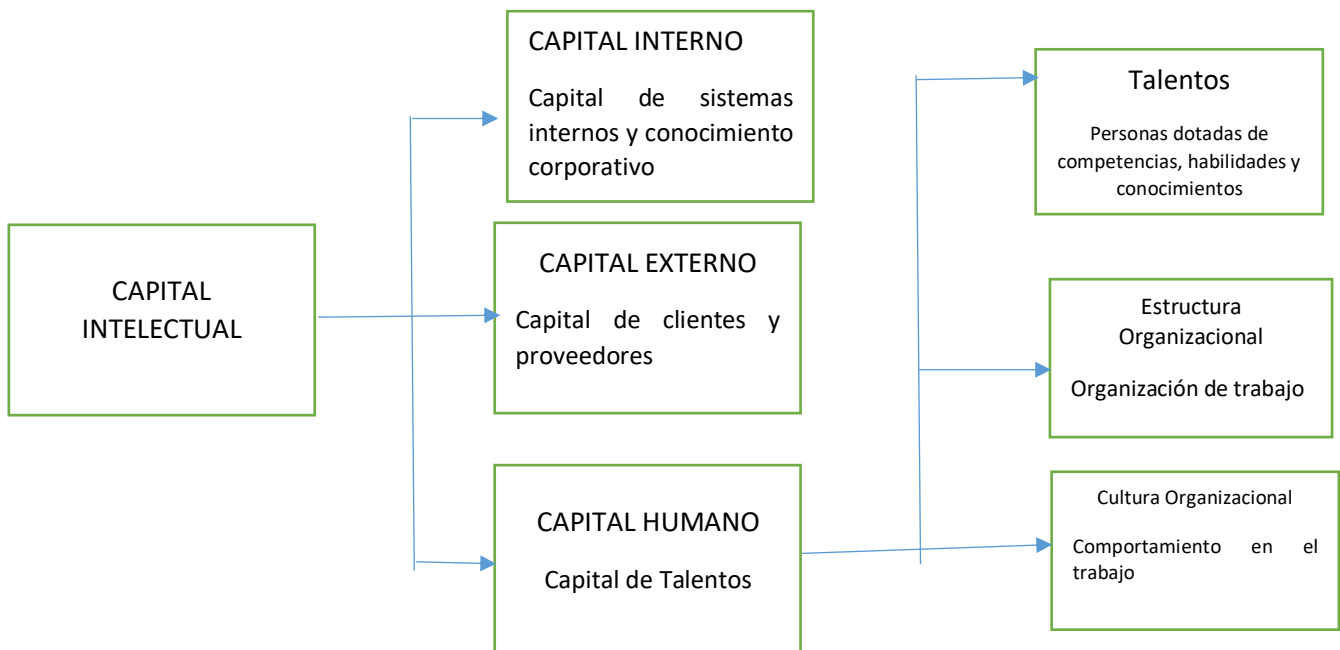
Según Chiavenato, (2007) el capital humano está dentro del capital intelectual el cual se divide en 3 activos intangibles de la organización:

- I. Capital Interno; Es la base interna de la compañía, definiciones, modelos y distintos sistemas de gestión, operativos y de tecnología. Esta base y las personas conforman generalmente lo que hoy en día conocemos como compañía acompañada de una buena organización, además la cultura y espíritu organizacional son componentes fundamentales e integrales de esta base interna.
- II. Capital Externo: se entiende como la base que está afuera de la compañía, es decir la relación con los consumidores, clientes, proveedores, así como marcas, marcas registradas, patentes y el prestigio de la empresa. El valor relevante de este activo está conceptualizado con el grado de satisfacción con que la empresa soluciona y atiende los requerimientos de los clientes.

- III. Capital Humano: Es el capital de las individuos, aptitudes y competencias, la competencia de una individuo es el grado de tino o capacidad de reaccionar a distintas situaciones para crear activos tanto intangibles como tangibles. No basta solo tener personas, es importante contar con una plataforma que sirva de base y un clima que ayude a impulsar a los colaboradores y utilice los talentos existentes. De esta forma el capital humano está compuesto por los talentos y competencias de las personas. Su utilización plena requiere una estructura organizacional adecuada y una cultura democrática e impulsadora.

Gráfico 2.1

CAPITAL INTELLECTUAL



Fuente Porter, (1993)

2.2.5 Competitividad

La competitividad hoy en día es un actor que tiene mucha relevancia para la empresa, ya que va poder desarrollarse de manera exitosa tanto en el mercado doméstico como global.

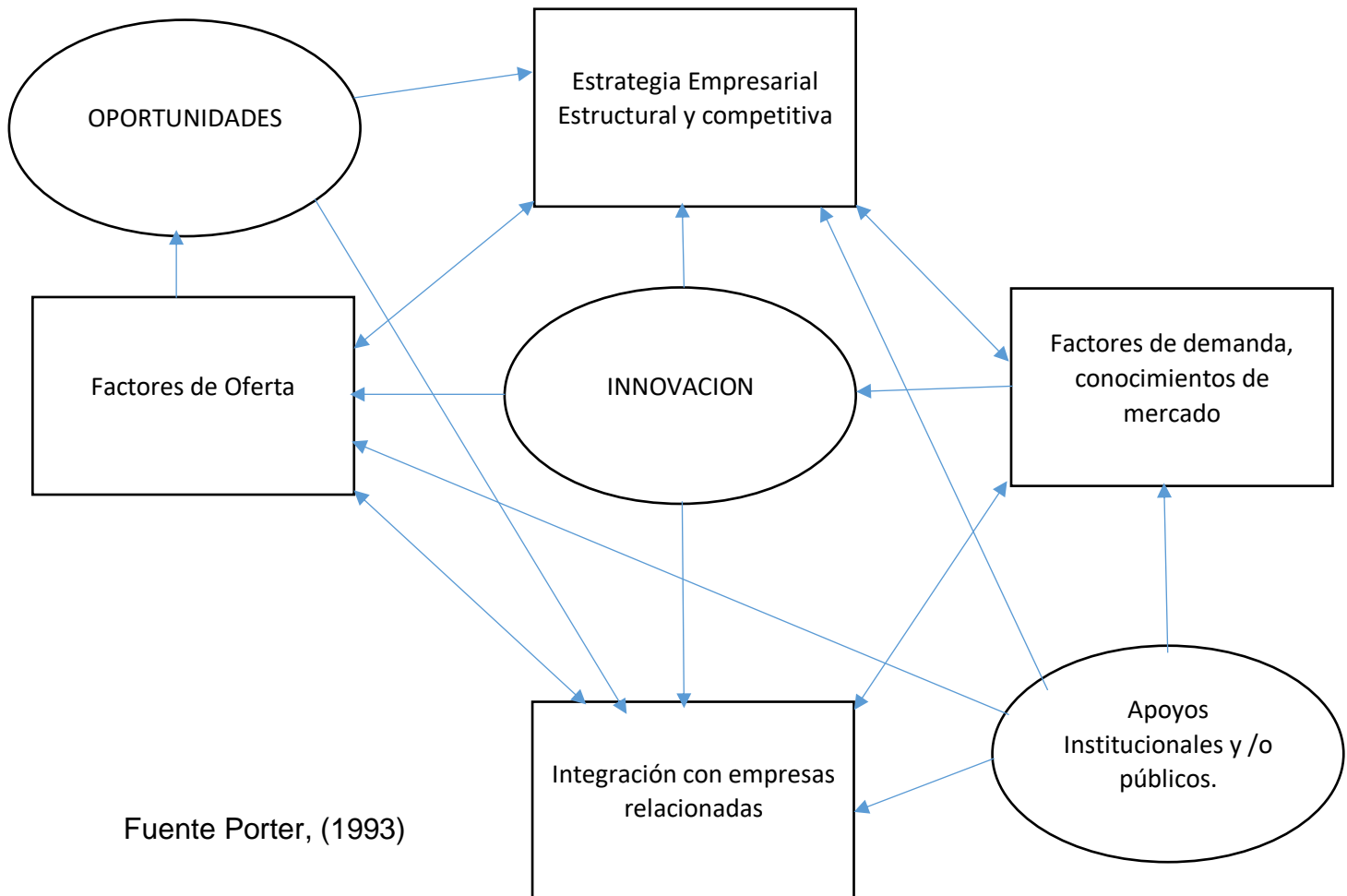
El término puede ser alusión a competitividad de un determinado sector, región y país, debido a que siempre se va ser imprescindible contar con ello para que una empresa se convierta global. El primer autor que comenzó a manejar el término de ventaja competitiva fue Michael Porter (1991), donde manifiesta que las empresas logran ventaja competitiva por medio de actos de innovación y esto enfocándolo desde un sentido más amplio, que esta constituido tanto nuevas tecnologías como nuevas formas de hacer las cosas.

De esta misma manera establece que la táctica de competencia esta conformada por el éxito o fracaso de la compañía. La táctica se refiere a un habilidad o competencia, y la competitividad (es decir la capacidad de manejar esa táctica para mantenerse en un ambiente) por ello es un medidor que indica el grado de capacidad de una compañía de competir en el mercado y sus competencias comerciales.

También señala que la competitividad es el desarrollo de la relación relativamente favorable frente al mercado, con respecto a los competidores, la cual permitirá permanecer de buena manera y desarrollarse en otros mercados.

Una de las principales contribuciones del autor para la mejor comprensión de la competitividad fue el Diamante competitivo.

Gráfico 2.2
DIAMANTE COMPETITIVO



Por consecuencia del desarrollo del concepto de competitividad en las naciones Porter, (1993), otros autores han definido la competitividad de distintas maneras:

Es un proceso de elaboración de ventajas altamente competitivas, donde es relevante la capacidad de innovar para tener avances tecnológicos, al tener un buen grado de innovar en aspectos tecnológicos y además ver las necesidades de los consumidores, se obtiene la capacidad de organización, infraestructura y un marco jurídico. No solo es un problema de tipo tecnológico y económico, sino involucra una gran

variedad de aspectos como, territorio, elementos sociales, ambientales y políticas Cerebros, (1993)

Según Haguenaer, (1989) define competitividad como la capacidad de una empresa de producir bienes con componentes de calidad específicos, definidos por mercados determinados, haciendo la utilización de recursos en niveles iguales o inferiores a los que prevalecen mercados parecidos en el resto del mundo, durante un tiempo determinado.

Según Rocca, (2018) es la capacidad que tiene una compañía para laborar y avanzar económicamente, es decir generar valor de los dueños, en un rubro donde participan competidores con éxito.

Una compañía obtiene competitividad táctica cuando establece con gran éxito una estrategia que le permite obtener un retorno superior sobre el capital en ella invertido, incrementando de esta manera su valor.

2.2.6 Competitividad Empresarial

Por un lado, de la competitividad en forma general y la competitividad empresarial, se define como la capacidad de las compañías para elaborar, plantear, crear y establecer sus productos en los diferentes mercados internacionales en medio de la competencia con las compañías de otros países (Alic, 1987)

Urrutia, (1994) afirma que es la capacidad que tiene respuesta logrando ventaja en los mercados globales.

Reinel, (2005) por su lado, asegura que la competitividad de la empresa es el estado valorado por la capacidad que tiene para crear más valor agregado que su competencia.

2.2.7 Competencia Laboral

Reinel, (en Arellano 2002) la competencia laboral es la construcción social de aprendizajes significativos y útiles para desempeño productivo de una situación real de trabajo , que se obtiene no solo a través de la instrucción sino también y en gran medida , mediante el aprendizaje por experiencias en situaciones concretas de trabajo.

De acuerdo a Bunk (1994) un individuo posee competencia laboral profesional , dándole un giro a la concepción de competencia laboral , si dispone de conocimientos , destrezas y aptitudes necesarios para ejercer una profesión , puede resolver problemas profesionales de forma autónoma y flexible y esta capacitado para colaborar en su entorno profesional y en la organización del trabajo

2.2.8 Competencias Profesionales del Mercado Global

- Interculturalidad: Hoy en día las empresas trabajan en un entorno globalizado de manera que la competencia, los colaboradores o los clientes pueden surgir en cualquier parte del mundo. Por ello ya no se trata sólo de tener idiomas, sino que hay que abarcar la comunicación desde un sentido más amplio y conocer aspectos como la cultura o las costumbres de otras partes del mundo. De esta manera se logra una interacción e integración que facilitan el entendimiento de una manera natural y sencilla.
- Adaptabilidad: Los mercados son cada vez más cambiantes, un hecho que ha obligado a que las organizaciones sean más flexibles, y en la mayoría de los casos también más inestables. En este sentido las personas deben ser capaces de ir incorporando dichos cambios con la mayor brevedad

posible, con un aumento de la inestabilidad laboral que exige que el empleado se adapte a la cultura empresarial de cada empresa donde trabaje, aunque sea contrapuesta a la anterior.

- **Liderazgo** : Será una de las competencias más demandadas conforme pase el tiempo ya que las empresas tienden a tener estructuras cada vez más planas, y por tanto el empleado debe tener iniciativa propia y capacidad de anticipación para cumplir sus objetivos. En este caso se busca una actitud colaborativa de ayuda y apoyo al equipo sin necesidad de tantos jefes.
- **Gestión del Conocimiento**: Hoy en día todo el mundo tiene la disponibilidad de estar informado, por lo que las personas más demandadas por las organizaciones serán las que estén actualizadas y tengan interés por aprender. Las barreras entre departamentos irán desapareciendo, haciéndose estos cada vez más colaborativos. Para ello se requiere de personal polivalente, que esté al día y que sepa seleccionar, relacionar y resumir la información con criterio.
- **Interacción Social**: Se trata de la capacidad de transmitir información de manera efectiva, además de empatizar e intercambiar conocimiento con más interlocutores. Poder conectar con los demás, tanto en persona como en las redes sociales, es positivo para la construcción de relaciones sólidas y colaborativas, lo que llega a convertirse en una gran ventaja competitiva.
- **Innovación creativa**: En un mercado globalizado van surgiendo constantes cambios con un cliente cada vez más exigente. Hoy el consumidor quiere lo diferente, por lo que hay que ser siempre

creativo para adelantarse a la demanda del mercado. La apuesta por una alternativa distinta, sin asustarse ante posibles cambios y aportando nuevos diseños e ideas novedosas será valorado.

2.2.9 Ventaja competitiva

Es aquel valor que muestra un valor diferenciador que tiene una compañía con otra que están dentro del mismo mercado, que la hace diferente a las demás, le permite mantener el impacto en el tiempo al ser superior a la competencia y pueden ser aplicadas a distintas escenas que se presenten del mercado, económicamente con un alto grado de rentabilidad para la compañía y accesible para el consumidor. (Porter, 1991).

De la misma manera el autor antes mencionado argumenta que la ventaja competitiva se manifiesta cuando esta tiene la capacidad de administrar y organizar de manera idónea cuatro componentes:

- I. Condiciones de los componentes : Cantidad , habilidades y el costo del personal, recursos palpables o físicos ya sea : locales , luz, agua, energía eléctrica , clima , ubicación geografía y recursos de conocimiento : nivel de entendimiento científico , técnico y del mercado que inciden en la cantidad y calidad de los bienes y servicios ; por otro lado también los recurso financiero : las contribuciones de capital , fuentes de financiamiento ;recursos materiales : transporte , sistemas de comunicación , servicios públicos , etc .

La ventaja competitiva se da cuando una compañía tiene los componentes necesarios e importantes para poder ser competitivos en un sector en un determinado sector y estos componentes tienen que ser a la vez especializados y avanzados, su calidad y disponibilidad define que potencial podría alcanzarse.

- II. Condiciones de la demanda de los servicios o productos del determinado sector: La estructura que determina la demanda interior esta compuesta por el modo en que las empresas pueden percibir, interpretar y dan respuesta a las necesidades de sus clientes.
- III. Sectores conexos y de apoyo: Las compañías deben de tomar en cuenta la presencia o ausencia en la nación de sectores, proveedores y sectores conexos que sean internacionalmente competitivos. El beneficio mas importante de los proveedores establecidos en el propio país estriba en que ayudan a la empresa a visualizar y poder detectar nuevos métodos y oportunidades para la aplicación de la tecnología mas avanzada.
- IV. Estrategia Estructurada y rival de la empresa: Se refiere o explica a las diferentes circunstancias en las que se crean en el contexto, organizan y gestionan a las empresas, así como la naturaleza de la rivalidad a nivel nacional.

Pentregeteraf , (1993) por su lado, indica que una organización tiene una ventaja diferenciadora o competidora cuando logra una buena interacción de sus recursos y capacidades a la posibilidad de tener un alto de desenvolvimiento o superior a las empresas de la competencia, sin embargo Barney ,(1991) Indica que una compañía tiene una ventaja competitiva cuando establece una táctica de creación de valor no realizada al mismo tiempo por la competencia actual o , y cuando estas otras compañías no son capaces de lograr los beneficios de esta táctica.

Ghemawat y Rivkin ,(1999) definen una ventaja competitiva como la obtención de un resultado financiero por encima de otras compañías dentro del mismo mercado ,este también indica que una compañía tiene una ventaja competitiva cuando obtiene una tasa de rentabilidad económica mayor al promedio de la tasa de rentabilidad económica de las otras empresas del mercado.

Teniendo en cuenta las distintas definiciones y opiniones de los autores antes mencionado y llegando a una conclusión se puede definir que una empresa logra ventaja competitiva cuando llega a tener una táctica muy buena que no puede ser doblada o copiada por otras empresas, entonces la empresa a partir de ello logrará una ventaja competitiva sostenible, situación que debe mantenerse en el tiempo.

Este tiempo será el que tomé los competidores a superar las capacidades necesarias, para igualar o llegar a la superación de la generación de valor de la empresa.

Entonces una empresa que tiene una ventaja diferenciadora logra de manera inmediata el retorno por encima del promedio de su sector y las empresas que no logren una ventaja competitiva, en el mejor de los escenarios solo tendrán rendimiento promedio que no les permitan crear valor y las que no sea capaces de alcanzar el promedio perderán valor y por consecuencia se extinguirán.

2.2.10 Teoría de las Capacidades

Según la teoría de los recursos y capacidades, los recursos son los activos que están a la orden y controlables de la compañía tanto físicos, tecnológicos y humanos como administrativos. En resumidas palabras la ventaja competitiva de la compañía depende de los recursos palpables como no lo palpables llamados también intangibles, siendo estos últimos los que conforman la estructura de la competitividad en el rubro empresarial (Bueno y Morcillo, 1993)

La teoría de los recursos y capacidades establece que las compañías entre sí en función de los recurso y capacidades que contienen en un determinado momento, así como por las diferentes características de ella – heterogeneidad- y que dichos recursos y capacidades no están disponibles para todas las empresas en las mismas condiciones – movilidad imperfecta – aspectos que explican las diferencias de rentabilidad entre las mismas (Carrion & Ortiz, 2000).

La TRC define su explicación del obtención del éxito de la compañía en las distintas características de los recursos y capacidades que la compañía controla, y en su alto grado de capacidad para obtener rentas, y hacer énfasis como una eficiente mezcla de sus recursos y capacidades que permite la obtención y mantenimiento de su ventaja competitiva (Teece , Pisano y Shuen, 1997).

Los gerentes deben detectar los recursos y capacidades de la compañía de manera que obtengan una mejor idea en que deben laborar al diseñar la estrategia competitiva (Thojson , 2012).

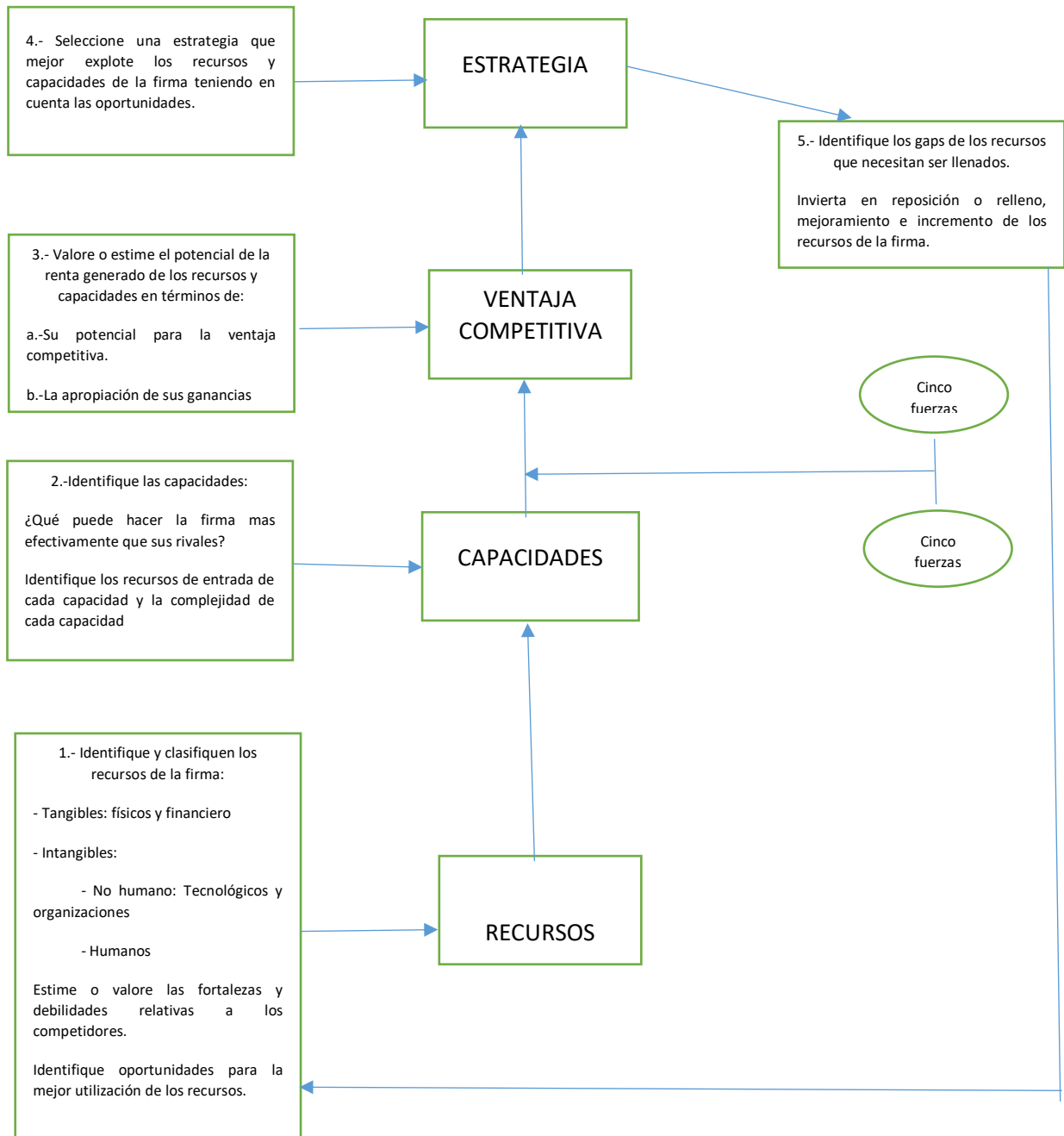
Los recursos son un componente y activo competitivo que la compañía lo controla o lo tiene. Son el capital de los distintos factores financiero, físico, social o humano, tecnológico y organizacional que le ayudan a una empresa generar valor para sus clientes, se clasifican en

tangibles e intangibles. Tangibles como los edificios, la planta, el equipo, el inventario y el dinero; e intangible como los nombres de las marcas, la reputación de la empresa y su propiedad intelectual (Hill y Jones, 2005: Thompson et al. 2012).

Según Wernerfelt, (1984) define los recursos tanto los ingresos en las operaciones de las firmas, como local y mobiliario, propiedad intelectual y otros, como las capacidades competencias de la gente. Lo fundamental es saber que solos no generan valor, sino que por la interacción de estos y las capacidades de gestión, siempre y cuando a la vez cumplan con los siguientes características: ser difíciles de imitar, ser valiosos raros y difícil de sustituir (Barney, 1991).

De tal forma Grant, (1991) define las capacidades como la habilidad de desarrolla un trabajo o actividad que incluye distintos patrones complejos de organización y cooperación entre las personas y los recursos y que se ilustra en el siguiente gráfico.

**Gráfico 2.3
TEORIA DE LA CAPACIDADES**



Grant , (1991)

2.2.11 Factores Competitivos

La competitividad empresarial, es un fenómeno complejo, que se rige en las relaciones tanto de los componentes que están dentro y fuera de la empresa (Cabrera et al., 2011). Por otra parte, la literatura aporta alternativas para definir su consecución; una de ellas sostiene que las condiciones externas determinan la competitividad empresarial y la otra indica que la fuente de la ventaja competitiva, se encuentran en la existencia, frente a sus competidores, de recursos críticos y capacidades distintivas (Rubio y Aragón, 2010:4).

Porter ,(1990) ; Rojas y Sepúlveda ,(1999) y Ferraz ,(1997) tienen alguna coincidencia en que los componentes más importantes y que tienen una relevancia importante en la competitividad, son aquellos en los que la organización tiene una relevancia directa, ya que estos son lo que puede mejorar y manipular para obtener una importante participación en el mercado, sin embargo, no hay que dejar a un lado que los componentes que se encuentran a fuera de la empresa que sirven para ser mejores , promocionar o generar un incentivo a la actividad dentro de los mercados y fortalece a ayudar al desarrollo del país para ciertas regiones o actividades (citado en García et al.,2014).

2.2.12 Factores Competitivos Externos

Los factores externos que depende e involucran la competitividad de las compañías, invariablemente se encuentran al entorno competitivo, a la cultura empresarial, a los marcos reguladores de cada país a instituciones que faciliten la cooperación y creación de intangibles (Cuervo 1993; Salas 1993) así como un comportamiento y actitudes que acepten colaborar e incorporar capacidades como fuente de competitividad.

2.2.13 Factores Competitivos Internos

Partiendo de la teoría de los recursos y capacidades, se conoce la relevancia de analizar y estudiar los factores más relevantes y competitivos internos en las organizaciones. El análisis interno es importante, ya que nos ayuda a poder ver las fuerzas y debilidades de la organización, como obtener el conocimiento de la cantidad y calidad de recursos y capacidades de la compañía y partiendo desde ese punto tener la capacidad de construir habilidades que nos diferencien de la competencia. (Hill y Jones, 2005).

Los factores internos, se refieren a los componentes propios de cada organización; como los recursos físicos, técnicos, financieros; además de las habilidades y conocimientos tecnológicos, organizativos, y directivos (Rubio y Aragón, 2005a).

Cada Organización es única, esto fundamentalmente, a los recursos que puede tener y a la forma que son manejados; su grado de competencia para lograr una buena competitividad dependerá, por tanto, principalmente de ella misma. Que la compañía tengan muchos recursos y que sean muchas las posibilidades para su control, lleva a los distintos estudiosos a establecer la necesidad de estudiar con mayor pausa el lado interno de las compañías, para poder saber cuáles son verdaderamente los componentes que explican la ventaja competitiva. Rubio y Aragón (2005b: 41), comenta que las ventajas competitivas se sustentan en la adquisición y gestión de recursos tangibles, intangibles y humanos, así como de sus capacidades.

Por otra parte, Estrada et al. ,(2009) Afirma que los cuatro componentes relacionados con el ambiente interno de las Pymes son recursos humanos, planeación estratégica, innovación, y tecnología y certificación de la calidad. Rangel , (2013) afirma que para algunos investigadores, los recursos o factores clave en el éxito de las estrategias empresariales son la tecnología, la innovación, los recursos comerciales, los recursos humanos, las capacidades directivas, aspectos financieros, la

cultura organizacional y la calidad del producto o servicio.

De esta manera, se puede visualizar que distintos estudiosos que han analizado los componentes competitivos internos, tienen mayor relevancia en sus investigaciones y tienen algún grado de similitud que el capital humano o recurso humano, es un componente fundamental para la competitividad de las empresas. Pues se ha demostrado lo fundamental del factor humano, ya que en las compañías con gran éxito se administra con las personas, (Chiavenato, 2000).

Todas las compañías tienen un factor común, están conformadas por individuos; y son ellas las que llevan a cabo avances y logros en las mismas. Por eso que se puede afirmar que constituyen el recurso más importante (Cárdenas et al., 2012: 1523).

2.2 Definición de términos básicos

- I. **Capital Humano:** Es el grado del valor financiero de las capacidades de los profesionales de un individuo.
 - II. **Capital Humano Capacitado:** Es el grado de conocimientos que obtiene el trabajador por parte de la empresa, ya sea especialidades, cursos, inducciones, estudios y capacitaciones.
 - III. **Competitividad:** Es la habilidad de un individuo u organización para desarrollar ventajas competitivas contra su competencia y producto de eso lograr así, una posición destacada en su entorno.
 - IV. **Ventaja Competitiva:** Es alguna característica de una organización, país o individuo que la diferencia de otras colocándole en una posición relativa superior para competir. Es decir, cualquier atributo que la haga más competitiva que las demás.
- Competitividad:** Es la habilidad de un individuo u organización para desarrollar ventajas competitivas contra su competencia y producto de eso lograr así, una posición destacada en su entorno.

3. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis General

- El Capital Humano capacitado cumple un rol fundamental para la empresa que presta servicios de tecnología de la información, logren una ventaja competitiva dentro de los mercados globales.

3.2 Hipótesis Específicas

- Es determinante que un trabajador de una empresa que presta servicios de tecnología de la información cuente con las competencias necesarias para que pueda desarrollarse de manera óptima su trabajo y de esa manera saber actuar en un contexto global.
- Es importante tener en cuenta los diferentes factores que te llevan a lograr un ventaja competitiva para cada vez potenciarlos.

3.3 Variables e Indicadores

3.3.1 Variable Independiente

I. Capital Humano Capacitado

3.3.1.1 Indicadores

- I. Capacitaciones
- II. Estudios Especializados
- III. Experiencia laboral

3.3.2 Variable Dependiente

I. Ventaja Competitiva

3.3.2.1 Indicadores

- I. Nuevas Tecnologías
- II. Innovaciones

3.4 Matriz de consistencia

Matriz

Problema	Objetivo	Hipótesis	Indicadores	Variables
<p>Problema General ¿Cuál es el rol del capital humano capacitado para el logro de ventaja competitiva en una empresa que presta servicios de tecnología de información?</p> <p>Problema específicos ¿Cuáles son las competencias de debe tener un trabajador de una empresa que presta servicios de tecnología de la información en un contexto global?</p> <p>¿Cuáles son los factores relevantes que llevan a una empresa que presta servicios de tecnología para el logro de una ventaja competitiva)</p>	<p>Objetivo General Demostrar cual es rol favorable del capital humano capacitado para el logro de una ventaja competitiva en un empresa que presta servicios de tecnología de la información.</p> <p>Objetivos Específicos Determinar cuáles son las competencias que debe tener un trabajador de una empresa que presta servicios de tecnología de la información en un contexto global.</p> <p>Determinar los factores que influyen dentro del capital humano capacitado para ser competitivo en una empresa que presta servicios de Tecnología de la Información.</p>	<p>Hipótesis General El Capital Humano capacitado cumple un rol fundamental para que las empresas que prestan servicios de tecnología de la información logren una ventaja en los mercados globales.</p> <p>Hipótesis Específicas Es determinante que un trabajador de una empresa que presta servicios de tecnología de la información cuente con las competencias necesarias para que pueda desarrollarse de manera óptima su trabajo y de esa manera saber actuar en un contexto global.</p> <p>Es importante tener en cuenta los diferentes factores que te llevan a logran un ventaja competitiva para cada vez potenciarlos.</p>	<p>-Capital Humano Capacitado -Capacitaciones , cursos , estudios y especializaciones -Experiencia laboral -Adaptabilidad</p> <p>-Nuevas tecnologías -Innovaciones -Visión Global -Competitividad -Competencia</p>	<p>Independiente Capital Humano Capacitado</p> <p>Dependiente Ventaja Competitiva</p>

4. METODOLOGÍA

4.1 Método de Investigación

La presente investigación es teórica y se desarrolló en las Micro y Pequeñas empresas de Lima Metropolitana.

Esta parte de un marco teórico y permanece en el, la finalidad radica en formular nuevas teorías o modificar las existentes, en incrementar los conocimientos.

Sánchez y Reyes, (2001) En la investigación teórica, el investigador se esfuerza para obtener conocimiento de algún problema o asunto.

La presente investigación tendrá un nivel Descriptivo – Correlacional, según Sampieri, (2010) indica que busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de las personas, grupos, comunidades procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

En relación con lo correlacional indica que tiene como objetivo conocer la relación y grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular.

4.2 Método de Estudio

Se utilizó el Método Descriptivo

$$Y = f(x)$$

Donde

X = Variable Independiente

Y = Variable Dependiente

4.3 Población y Muestra de Investigación

4.3.1 Población

La población está conformada por 118 trabajadores de una empresa que presta servicios de tecnología de la información.

4.3.2 Muestra

Para definir el tamaño de muestra nos hemos basados en la población de trabajadores que tiene una empresa que presta servicios de tecnología de la investigación.

En dicha empresa actualmente hay 118 trabajadores, por lo tanto, hemos considerado para determinar la muestra lo siguiente:

$$P = 0.9$$

$$E = 0.3$$

$$N = 118 \text{ Trabajadores empresa}$$

- Hallando el tamaño provisional de la muestra

$$n' = \frac{1(P-1)}{E^2} = \frac{0.9(1-0.9)}{(0.3)^2} = 100$$

- Hallando el tamaño de muestra ajustada

$$N = \frac{n'}{1+n'/N} = \frac{100}{1+100/118} = 55$$

4.4 Técnicas e Instrumentos de recogida de datos

4.4.1 Técnica

Para la presente investigación se ha utilizado la recogida o recopilación documentaria y se recurrió a la información directa de los trabajadores, la cual se obtuvo mediante la encuesta.

4.4.2 Instrumentos

Estos son herramientas que permiten registrar la información que se obtiene mediante las técnicas de investigación. Entre los principales instrumentos que se utilizaron son los siguientes:

- Cuestionarios
- Guía de análisis documentaria
- Programas computarizados

4.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos.

Para realizar el procesamiento de la información obtenida de la encuesta se utilizó gráficos y cuadros comparativos elaborados en Excel para que de esa manera sean mas ilustrativos y se pueda comprender la información obtenida.

5. ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El trabajo de campo que se realizó para la recogida de información, la cual nos permitió contrastar la hipótesis de investigación presentaremos en los siguientes párrafos los resultados.

5.1 Análisis de Resultados

La principal actividad práctica de esta presente investigación se centra en la elaboración de un cuestionario, que posteriormente fue a un grupo de trabajadores de una empresa que presta servicios de tecnología de la información en la ciudad de Lima Metropolitana.

Este cuestionario se trabajó bajo la Escala de Likert , que es un tipo de instrumento de medición o de recogida de datos .El está conformado por tres ítems presentado a través de afirmaciones o juicios que ante los cuales se solicita la reacción (favorable , desfavorable , positiva o negativa) de las trabajadores encuestados. Las alternativas son cuatro e indican cuanto se esta de acuerdo con la afirmación correspondiente, a cada a cada una de ellas se le asignó un valor numérico y solo puede marcarse una opción.

5.2 Presentación de los resultados

A continuación, se presenta la encuesta la cual está conformada por 10 preguntas, se dará a conocer las respuestas con sus respectivos porcentajes.

X: CAPITAL HUMANO CAPACITADO

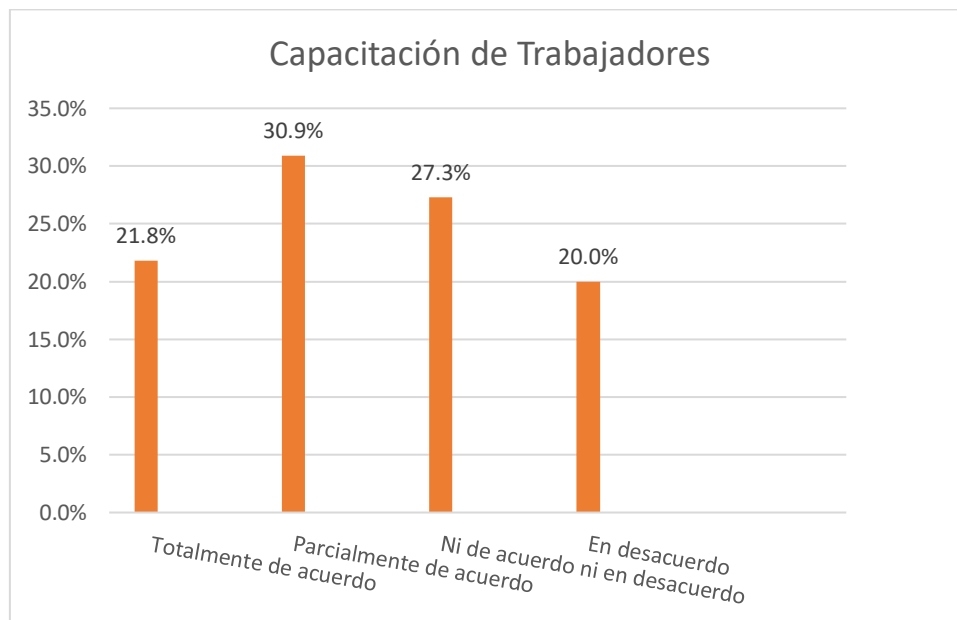
1. ¿Usted cree que la empresa invierte en el desarrollo profesional y capacitación del personal, para mejorar su productividad?

Cuadro 5.1
CAPACITACIÓN DE TRABAJADORES

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	12	21.8%	21.8%
Parcialmente de acuerdo	17	30.9%	52.7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	27.3%	80.0%
En desacuerdo	11	20.0%	100.0%
Total	55		

Fuente Elaboración propia 2018

Gráfico 5.1
CAPACITACIÓN DE TRABAJADORES



Fuente: Elaboración Propia (2018)

Al encuestar a los trabajadores acerca de si la empresa invierte en capacitación para su mejora en su desarrollo profesional y como consecuencia de ello una mejor productividad en el trabajo, el 21.8% se mostró totalmente de acuerdo, el 30.9% parcialmente de acuerdo, el 27.3% ni acuerdo ni en desacuerdo y por último el 20.0% en desacuerdo.

La opción con un mayor porcentaje fue la de parcialmente de acuerdo, lo cual nos demuestra que la empresa, trata de actualizar y capacitar a sus trabajadores en las diferentes áreas, para que de esta manera puedan trabajar y desarrollarse de la mejor forma en sus labores y como consecuencia de ello tener y mantener un buen servicio al cliente que los fidelice y siempre ser la primera opción antes que la competencia.

2. ¿Usted cree que la empresa le da la debida importancia al capital humano capacitado pensando en el desarrollo de todos?

Cuadro 5.2

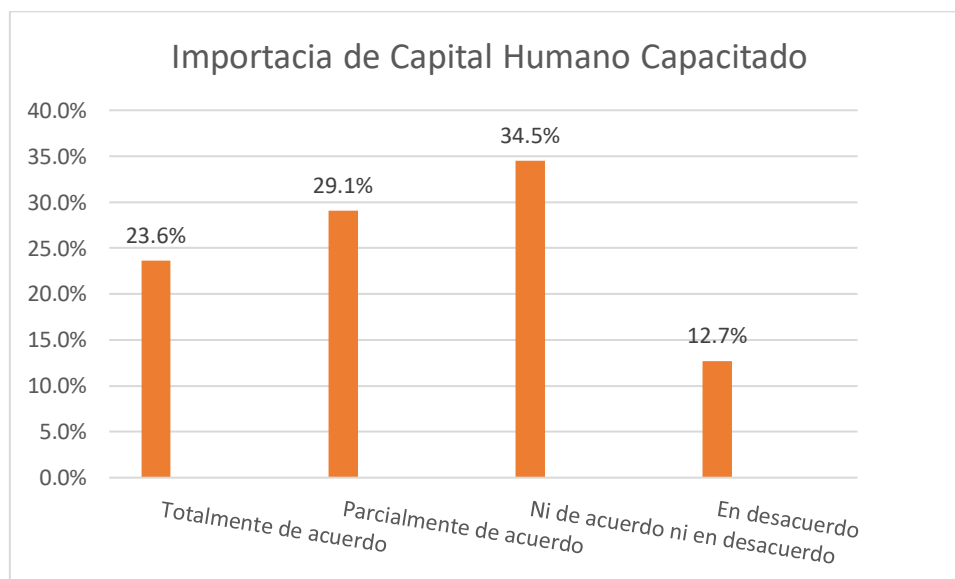
IMPORTANCIA DEL CAPITAL HUMANO CAPACITADO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	19	34.5%	28.90%
Parcialmente de acuerdo	16	29.1%	55.20%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	23.6%	89.4%
En desacuerdo	7	12.7%	99.9%
Total	55		

Fuente Elaboración Propia 2018

Gráfico 5.2

IMPORTANCIA DE CAPITAL HUMANO CAPACITADO



Fuente: Elaboración Propia (2018)

Al encuestar a los trabajadores sobre si la empresa le presta la debida importancia al capital humano capacitado se manifestaron de la siguiente manera teniendo un 34.5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 29.1% parcialmente de acuerdo, el 23.6% totalmente de acuerdo y un 12.7% en desacuerdo.

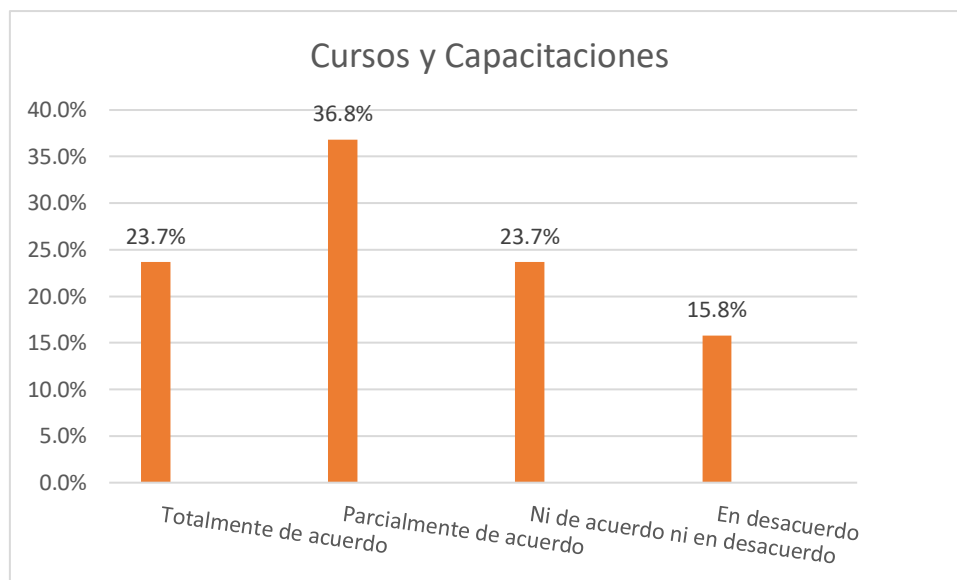
Según lo manifestado en el párrafo anterior en mayor porcentaje de los trabajadores indica que esta ni de acuerdo ni en desacuerdo es decir creen que la empresa alguna veces le presta la importancia debida , esto ocurre cuando hay contratos específicos para clientes que piden ciertos requerimiento pero esto no es siempre , por otro lado también hay un porcentaje un poco menor que indica que la empresa si le presta la atención debida esto mas que todo son los trabajadores que tienen un mayor rango profesional , y también hay un pequeño porcentaje que manifiesta que nose le da la importancia debida en todas sus áreas sino en las áreas que ellos creen que son las mas productivas y que le generan mayores ganancias

3. ¿Usted cuenta con cursos o capacitaciones que le permitan desarrollar su trabajo de mejor manera?

Cuadro 5.3
CURSOS Y CAPACITACIONES

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	13	23.7%	36.40%
Parcialmente de acuerdo	20	36.8%	59.10%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	23.7%	90.9%
En desacuerdo	9	15.7%	100.0%
Total	55	100 %	

Fuente Elaboración Propia 2018

Gráfico 5.3 CURSOS Y CAPACITACIONES

Fuente: Elaboración Propia (2018)

Respecto a la pregunta efectuada a los trabajadores estos mostraron en 23.7% en totalmente de acuerdo, un 36.8% parcialmente de acuerdo, un 23.7% ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 15.8% en desacuerdo.

El mayor porcentaje de los encuestados estuvieron parcialmente de acuerdo es decir algunos creen que si cuentan con cursos o capacitaciones que les ayudan para la mejora de su trabajo pero no tienen la totalmente contundencia en su respuesta esto pensando que no saben si realmente realizan sus labores de una manera eficaz , por otro lado en un mismo porcentaje manifiestan que si creen que están lo suficiente capacitados para la función que desempeñan y otro porcentaje indica que no sabe si es que tiene las capacitaciones suficientes para desempeñar su labores y en un menor porcentaje esta seguro que no cuenta con cursos ni capacitación y esto trae como consecuencia que no se desempeñen de la mejor manera en su puesto de trabajo .

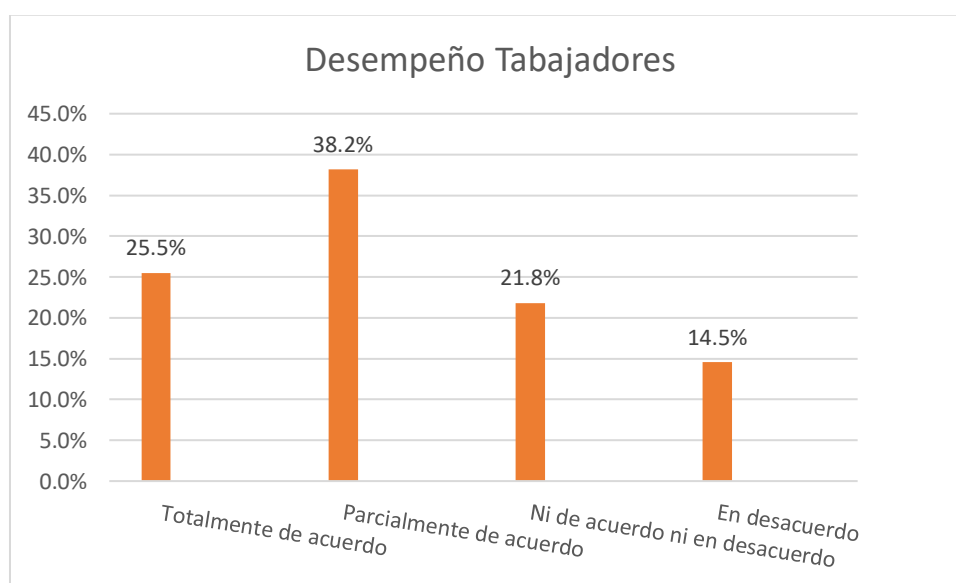
4. ¿Usted cree que la experiencia laboral que ha obtenido le es de mucha ayuda para ser mas eficiente en su trabajo?

Cuadro 5.4
EXPERIENCIA LABORAL

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	14	25.5%	36.40%
Parcialmente de acuerdo	21	38.2%	59.10%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	21.8%	90.9%
En desacuerdo	8	14.5%	100.0%
Total	55	100%	

Fuente Elaboración Propia

Gráfico 5.4
Experiencia Laboral



Fuente: Elaboración Propia (2018)

Como se puede expresar en los datos expuesto un 25.5% esta de acuerdo con la esta afirmación indicando que la experiencia laboral le trae consigo mucha ayuda para su desempeño, ya que esto le ayuda a resolver dudas, problemas que puedan existir en el desarrollo de su trabajo, un 38.2% esta parcialmente de acuerdo, un 21.3% ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 14.5% esta en desacuerdo.

Se puede observar que el mayor porcentaje de encuentra parcialmente de acuerdo. Pero también existe considerable en que esta en desacuerdo es decir creen que la experiencia no les da facilidades o herramientas de ayuda para el desempeño en su trabajo sino piensan que tal vez las capacitaciones y cursos les dan esas facilidades.

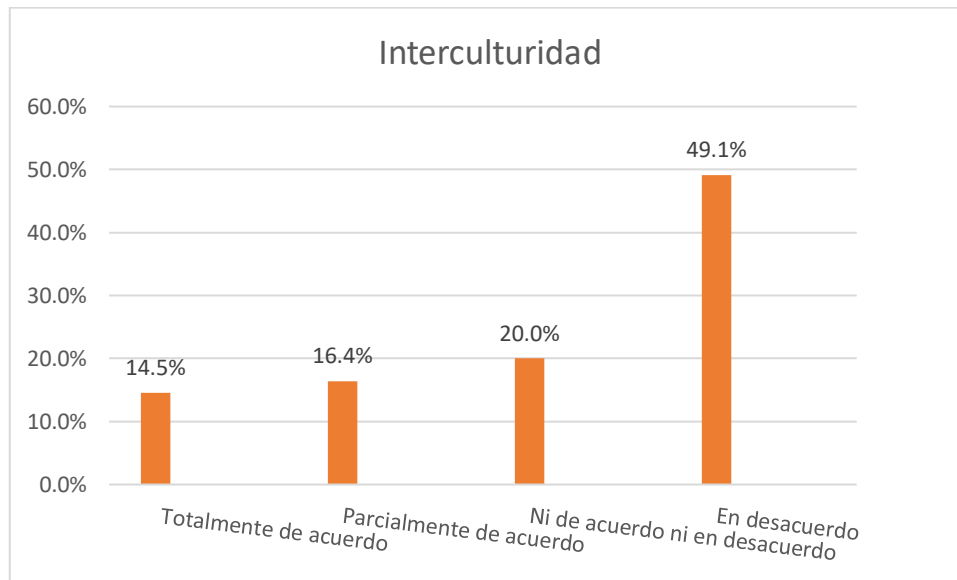
5. ¿Usted cree que sus compañeros tienen la capacidad para poder adaptarse a cualquier mercado ya sea por sus costumbres o creencias?

Cuadro 5.5
Interculturidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	8	14.5%	14.5%
Parcialmente de acuerdo	9	16.4%	30.9%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	20%	50.9%
En desacuerdo	27	49.1%	100.0%
Total	55	100%	

Fuente Elaboración Propia (2018)

Gráfico 5.5
Interculturidad



Fuente: Elaboración Propia (2018)

En la presente pregunta los trabajadores manifestaron en un 49.1% que están en desacuerdo con la capacidad de sus compañeros para poder relacionarse y adaptarse con personas que tengas otras culturas, un 20.% no esta ni de acuerdo ni en desacuerdo , un 16.4% están parcialmente de acuerdo , este porcentaje de trabajadores creen que algunos compañeros si tendrían esta competencia , pero otro no y por ultimo un 14.5 % creen que la gran mayoría de sus compañeros tienen esa competencia y no tendrían ningún inconveniente en desarrollarla.

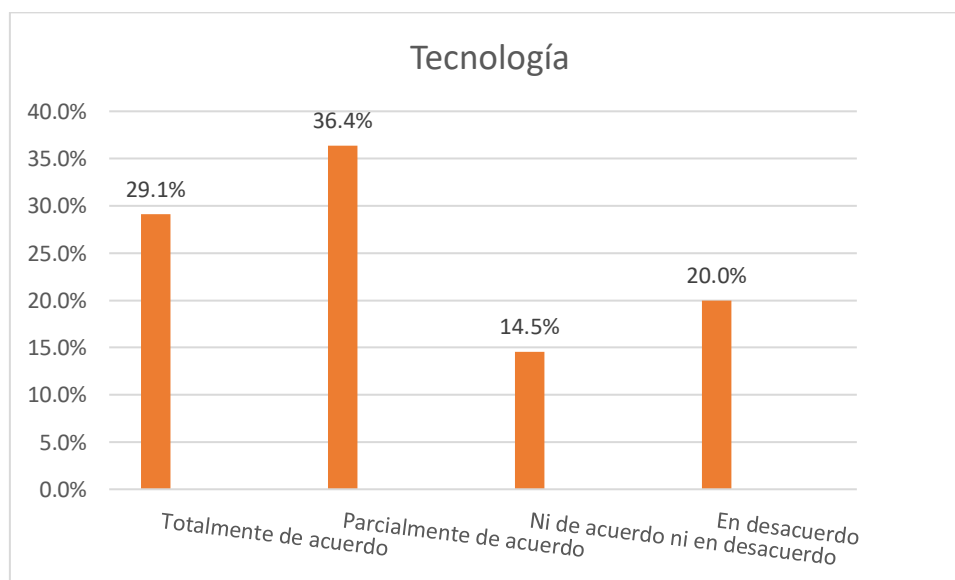
6. ¿La empresa cuenta con la tecnología necesaria para el buen desarrollo de su trabajo?

Cuadro 5.6
TECNOLOGÍA

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	16	29.1%	36.40%
Parcialmente de acuerdo	20	36.4%	59.10%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	14.5%	90.9%
En desacuerdo	11	20.0%	100.0%
Total	55	100%	

Fuente Elaboración Propia (2018)

Gráfico 5.6
TECNOLOGÍA



Fuente: Elaboración Propia (2018)

Al realizar la pregunta acerca se la empresa con la tecnología necesaria y avanzada para el mejor desempeño de sus labores los trabajadores indicaron en un 29.1% que esta totalmente de acuerdo, un 36.4% parcialmente de acuerdo, un 14.5% ni de acuerdo ni en desacuerdo y por un último un 20% en desacuerdo.

Como se puede visualizar un porcentaje mayor esta parcialmente de acuerdo con la tecnología que le da la empresa este es un indicador bastante importante ya que quiere decir que están a la vanguardia a lo que se refiere con los equipos electrónicos y mas aún en una empresa que presta servicios de la información , por otro lado un porcentaje mejor indica que la tecnología utilizada para realizar sus labores no es la adecuada este porcentaje se refiere al personal administrativo que al parecer no cuenta con sistemas avanzados para la contabilidad .

7. ¿La empresa promueve la innovación en sus diferentes procesos para el desarrollo de su trabajo?

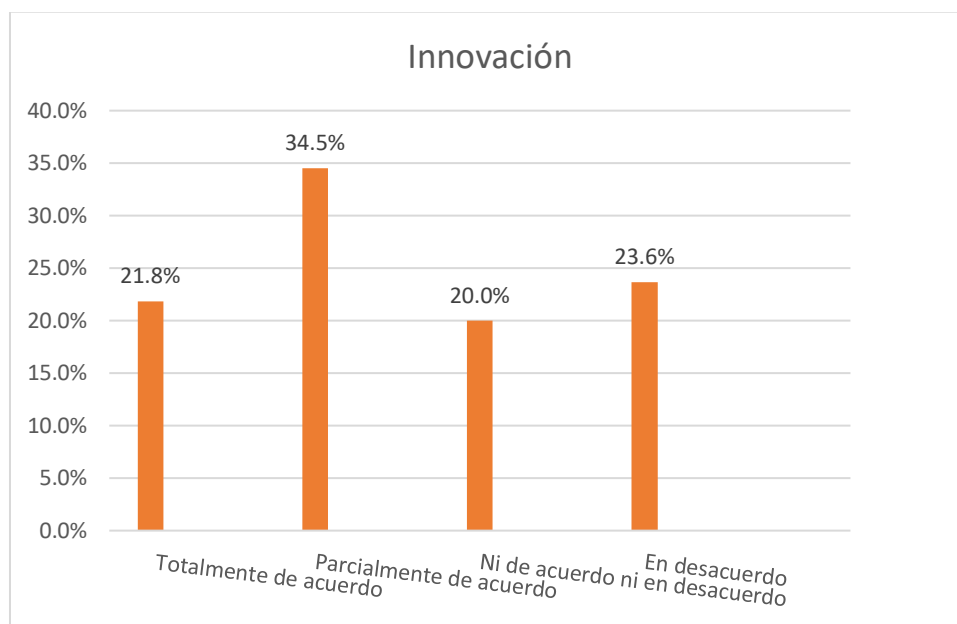
Cuadro 5.7
INNOVACIÓN

	Frecuencia	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	12	21.8%	36.40%
Parcialmente de acuerdo	19	34.5%	59.10%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	20%	90.9%
En desacuerdo	13	23.1%	100.0%
Total	55	100%	

Fuente Elaboración Propia (2018)

Gráfico 5.7

INNOVACIÓN



Fuente: Elaboración Propia (2018)

Los datos encontrados al efectuar la pregunta fue que un 21.8% esta totalmente de acuerdo, un 34.5% parcialmente de acuerdo, un 20% ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 23.6% en desacuerdo.

Según los datos mencionados en el párrafo anterior podemos visualizar que en un porcentaje mayor esta parcialmente de acuerdo y también totalmente de acuerdo esto debido a que como se trata de una empresa que presta servicios de la información tienen que estar con la innovación siempre presente ya que en este rubro es un factor importante, pero cabe resaltar que un porcentaje mejor que manifiesta que no se cuenta o la empresa no busca la innovación constante este porcentaje es el personal administrativo que lleva la parte contable de la empresa este no es un punto menor y se debería tomar importancia como en las otras áreas.

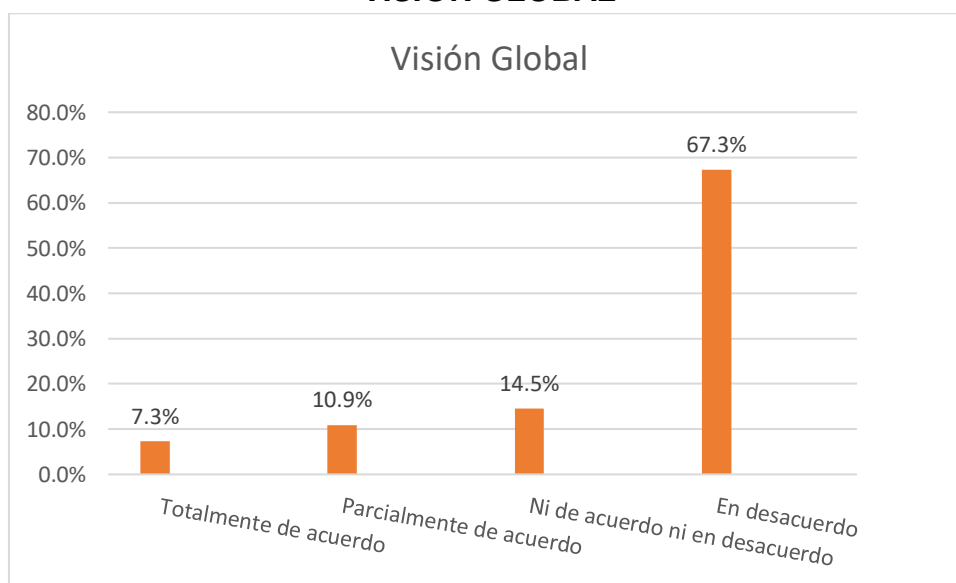
8. ¿La de la empresa tiene desde su punto de vista cuenta con una visión global o cuenta con un planeamiento a largo plazo y esta se ve refleja en sus labores?

Cuadro 5.8
VISIÓN GLOBAL

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	4	7.3%	7.3%
Parcialmente de acuerdo	6	10.9%	18.2%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	14.5%	32.7%
En desacuerdo	37	67.3%	100.0%
Total	55	100%	

Fuente Elaboración Propia (2018)

Gráfico 5.8
VISIÓN GLOBAL



Fuente: Elaboración Propia (2018)

Los resultados demostrados indican ante la pregunta antes mencionada fue que un 67.3% esta en desacuerdo, mientras que un 14.5% no esta ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 10.9 % ni parcialmente de acuerdo y por ultimo un 7.3% totalmente de acuerdo

Como podemos visualizar en el grafico anterior el porcentaje mas alto es el 67.3% que esta en desacuerdo el cual los trabadores indican que no empresa no cuenta con un plan estratégico a largo plazo y por ende no tiene una visión global del negocio , para que de este modo ellos se puedan alinear a ello, mientras que un 14.5.5 % no esta ni de acuerdo ni en desacuerdo ,según lo que se pudo visualizar en las entrevistas es personal que le da lo mismo porque solo trabajan el día a día sin pensar en un posible futuro en la empresa, por otro lado un 10.9 % se encuentra parcialmente de acuerdo esto porque ellos creen que la empresa esta desarrollando medianamente este punto y por ultimo un 7.3% que es la minoría cree que la empresa tiene un plan estratégico , sin embargo cuando les preguntas que plan que no te dan un respuesta en concreto.

9. ¿Usted cree que la empresa con el transcurso del tiempo ha llegado a diferenciarse con la competencia (ventaja competitiva)?

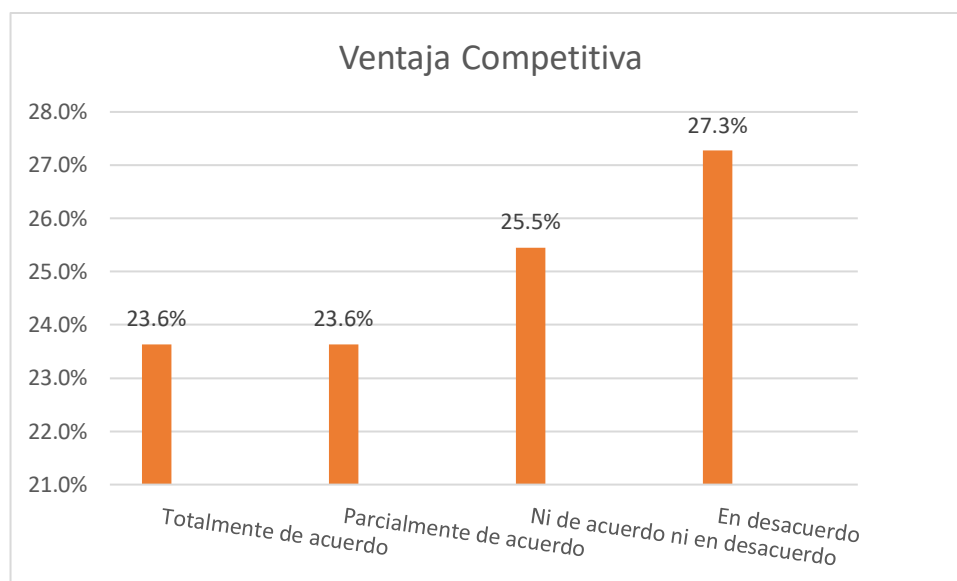
Cuadro 5.9

VENTAJA COMPETITIVA

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	13	23.6%	36.40%
Parcialmente de acuerdo	13	23.6%	59.10%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	25.5%	90.9%
En desacuerdo	15	27.3%	100.0%
Total	55	100%	

Fuente: Elaboración propia (2018)

Gráfico 5.9
VENTAJA COMPETITIVA



Fuente: Elaboración propia (2018)

Al llevar a cabo esta pregunta obtuvimos como resultados que el 23.6.4% esta totalmente de acuerdo, un 23.6% esta parcialmente de acuerdo, un 25.5% ni en de acuerdo ni en desacuerdo y para concluir un 27.3% esta en desacuerdo.

Según lo mencionado en el párrafo anterior la opción en desacuerdo tiene el mayor porcentaje teniendo un 27.3% , esto debido a que los trabajadores nos explicaban que las empresas de la competencia cuenta con mejor tecnología en la área de sistemas a pesar que la empresa invierte de algún modo en esa área , también por otro lado indicaron que el personal de las otras empresa en muchas ocasiones son profesionales mejor calificados esto porque su salario es mayor al de ellos , al igual que el número de personal que tiene para que estén en campo es limitado a comparación de la competencia, otro punto que se sumó a esto fue la falta de un sistema en el área contable que ayude a agilizar y mejorar los procesos ya que los balances los hacen a destiempo esto también por falta de planificación debido a lo antes mencionado, el 25.5% no está ni en desacuerdo ni de acuerdo este personal es el que lleva años en la empresa y cree que se va quedar por siempre allí es por ello que les da igual si hay alguna mejora o no ya que se conforman con el sueldo que perciben y con las herramientas que les puede ofrecer la empresa , un 23.3% esta parcialmente de acuerdo este porcentaje es el reflejo de las respuestas de las personas que no tienen mucha experiencia en rubro el personal que hace sus prácticas o piensa que lo que le da la

empresa es lo necesario para que por el momento adquieran experiencia y mas adelante poder migrar a una empresa mas grande, por ultimo un 23.3% esta totalmente de acuerdo este porcentaje refleja las respuesta de los altos mandos es decir de la gerencia y encargados de algunas áreas , que creen que lo que ellos están implantando es lo correcto y eso los llevara al éxito , pero esto si hacerse un autoanálisis como ya se indicó anteriormente existe mucha desorden , falta de organización dentro empresa.

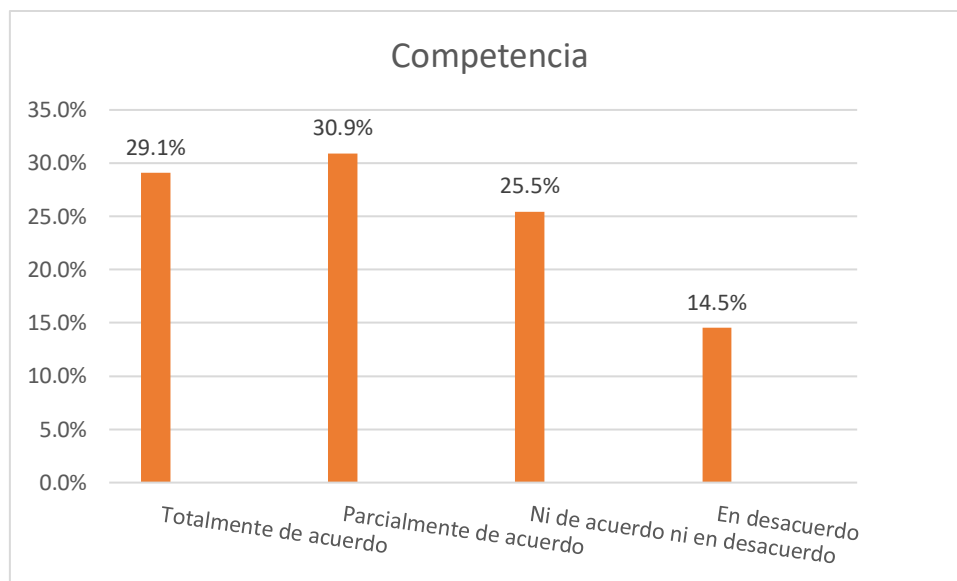
10. ¿Las empresas competidoras han logrado diferenciarse con (ventaja competitiva) con la empresa?

**Cuadro 5.10
COMPETENCIA**

	Frecuencia	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	16	36.4%	36.40%
Parcialmente de acuerdo	17	22.7%	59.10%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	31.8%	90.9%
En desacuerdo	8	9.1%	100.0%
Total	55	100%	

Elaboración Propia (2018)

Gráfico 5.10
COMPETENCIA



Fuente: Elaboración propia (2018)

Al encuestar a los trabajadores acerca si creen que las empresas de la competencia han sacado ventaja o logrado alguna ventaja competitiva a comparación con la empresa un 29.1% esta totalmente de acuerdo, un 30.9% parcialmente de acuerdo, un 25.5 % ni de acuerdo ni en desacuerdo y por ultimo un 14.5% en desacuerdo.

Como podemos visualizar en el grafico anterior la opción que tiene un mayor porcentaje es 30.9% que es la de parcialmente de acuerdo , esto debido a que los trabajadores ven que la competencia tiene un mayor potencial en si infraestructura tanto como en la tecnología que utiliza para prestar los servicios, por otro lado hay un porcentaje algo el 29.1 % que está totalmente de acuerdo con que la competencia les lleva ventaja esto confirma lo antes mencionado , un pequeño porcentaje el 14.5 % señala que las empresas competidoras no tienen ventaja competidoras esto debido a un pequeño sector de trabajadores que se sienten estables en la empresa y no logran ver las distintos avances de la tecnología como una ventaja competitiva.

5.3 Contratación de Hipótesis

5.3.1 Resultados de los valores de las variables independiente y dependiente

Resultados de los valores Promedios – Variables X

Cuadro 5.11 RESULTADOS DE VALORES PROMEDIOS Y VARIABLES

VARIABLE	ALT.1	ALT.2	ALT3	ALT4
X1	27	33	31	18
X2	13	20	13	9
X3	30	41	20	19
PROMEDIO	23.333333	31.333333	21.333333	15.333333

Fuente : Elaboración Propia 2018

Cuadro 5.12 RESULTADOS DE VALORES PROMEDIOS Y VARIABLES

VARIABLE	ALT.1	ALT.2	ALT3	ALT4
Y1	16	20	8	11
Y2	37	24	21	26
Y3	29	30	28	23
PROMEDIO	27.333333	24.666667	19	20

Fuente : Elaboración Propia (2018)

Cuadro 5.13 CORRELACIÓN DE PROMEDIOS

	X
Y	0.615945596

Fuente : Elaboración Propia (2018)

El valor de índice de índice de correlación varía entre el intervalo (-1, 1)

- Si $r = 1$, existe una correlación positiva perfecta
- Si $0 < r < 1$, existe una correlación positiva
- Si $r = 0$, no existe relación lineal
- Si $-1 < r < 0$, existe una correlación negativa
- Si $r = -1$, existe una correlación negativa perfecta

5.4 Discusión de Resultados

a.) Variable Independiente

Es importante mencionar que según el estudio que se hizo a una empresa que presta servicios de tecnología de la información , el capital humano capacitado tiene mucha importancia y relevancia tanto para el desarrollo de sus trabajadores teniendo como base distintos cursos especializados , capacitaciones en las distintas áreas donde se desarrollan y diferentes experiencias laborales que ayudan a poder de realizar su trabajo de una manera eficiente , todo lo antes mencionado llegan a un fin , que la empresa logre y de un mejor servicio a sus clientes .

Lo que es importante acortar también es que los trabajadores se quejaron en un mayor porcentaje que la empresa no invierte en los puntos antes mencionados y si lo hacen no son en todas las áreas, ya que priorizan determinadas áreas donde ellos creen que es su potencial económico y por ende le prestan mayor importancia.

b.) Variable Dependiente – Ventaja competitiva

Es importante precisar que existe un gran déficit al momento de obtener una ventaja competitiva y en cuanto al estudio que se hizo a la empresa que presta servicios de Tecnología de la información los trabajadores argumentaron que este es un punto muy importante para el logro de objetivos de la empresa , pero que sin embargo al compararse con otras empresas de mismo rubro creen que no logran tener una ventaja competitiva debido a que no cuentan con el personal altamente capacitado en todas la áreas , así como también no cuentan con el mobiliaria idónea en algunas áreas y esto va de mano también con la tecnología de punta que siempre deben tener ya que al ser una empresa que presta este tipo de servicios siempre tiene que estar a la vanguardia de lo que pida el cliente.

6. CONCLUSIONES

1. El rol del Capital humano capacitado de la empresa en estudio, cumple un papel muy importante dentro de sus estructuras , ya que este influye de una manera positiva en las distintas áreas de la empresa , ya sea que integra capacidades , habilidades , conocimientos , convirtiendo este una fuente de ventaja competitiva , teniendo mejores tecnología y como consecuencia siendo siempre innovadoras , sumándole a esto la experiencia laboral de los trabajadores y todo esto les permitirá cumplir todos los objetivos trazados de las micro y pequeñas empresas.

2. El rol del Capital humano capacitado en el rubro de empresas que prestan servicio de tecnología de la información cumplen un papel fundamental , ya que de gran parte depende de ello para su éxito o fracaso , según el estudio realizado se pudo determinar que para los trabajadores es de suma importancia estar a la vanguardia con los distintos sistemas , programas que hoy en día son mas avanzados , es por ello la relevancia de los distintos cursos , capacitaciones , seminarios que la empresa les puede ofrecer así como la que ellos mismo pudieran obtener, así como sus experiencias laborales ya que estos ayudan a fortalecer su intelecto para que de esa manera pueden ser mas eficientes y cumplan con los distintos objetivos de la empresa y poder ingresar a mercados internacionales .

3. En una empresa que presta servicios de tecnología de la información, es fundamental que los trabajadores cuenten con distintas competencias que los ayuden a tener un mejor performance en su trabajado y de igual modo en un contexto global , estas competencias son las siguientes :
 - Adaptabilidad: Esta competencia se aplica a empresas de este rubro, ya que están con constantes cambios, tecnológicos ya sean de información , software y distintos métodos de desarrollo en la parte administrativa , por ende sus trabajadores deben tener la capacidad de poder adaptarse a estos cambios de manera rápida porque es lo que el Mercado requiere.

 - Interculturalidad : Esta competencia es fundamental para el desarrollo de un buen trabajo en otro lugar del mundo , ya que la empresa estudiada cuanta con distintos proyectos y clientes fuera del país , es por ello los trabajadores que aparte que tenga un buen manejo del idioma , saber y

conocer las culturas de otros país para que de esa manera sea mas sencillo y tengan una buen interacción.

- Gestión de Conocimiento: Este punto es muy relevante ya que en realidad en cualquier rubro empresarial el trabajador tiene que tener un alto conocimiento en el trabajo que esta desempeñando, esto consiguiéndolo por estudios, especialización, capacitaciones, etc.
- Interacción Social: Esta competencia tiene una gran importancia, ya que es el trabajador de las empresas de servicios de tecnología de la información, tiene que tener la capacidad de poder tener un comunicación clara, con gran facilidad para poder transmitir las ideas y formas de trabajo de una manera eficaz que ayude a poder ser mas eficientes en el equipo de trabajo.

En el estudio realizado a dicha empresa se puedo obtener el resultado por los mismo trabajadores que mucho de ellos no cuentas con estas competencias, ya sea porque la empresa no se las provee o tal vez ellos nos las tiene consigo mismo, como el liderazgo o la interacción social que son dos capacidades que los comúnmente una persona nace con ellas.

4. Los factores que cubre una importante relevancia, el desarrollo exitoso de empresa que presta servicios de tecnología de información, según el estudio realizado son los administrativos , estratégicos , operativos según el estudio realizado se pudo recopilar información acerca como en algunas áreas las parte administrativa carece de una buena gestión , ya sea por el lado de los recursos humanos , capacitaciones a su personal , como la parte contable , por el lado de los estratégicos , los trabajadores nos indicaron que la empresa no tiene una visión o tal vez un planeamiento a largo plazo que les ayude a mejorar y acercase a esos lineamientos, los operativos son básicamente al grado de producción es por ello hoy se debe de tener estrategias de mejoras de calidad que hagan un diferencia sostenible con su competencia.

6.1 Recomendaciones

1. La empresa que presta servicios de tecnología de la información tienen que obtener y disponer de información que sea relevante y confiable sobre la gestión del capital humano dentro de la empresa, esto para que puedan tomar decisiones que ayuden a tener una mejor gestión .

2. Es importante hacer sobresalir la relevancia del capital humano dentro de la empresa de servicios de tecnología, como la mayor fuente que genera ventajas competitivas, teniendo en cuenta los distintos componentes que ayudaran a logro esta ventaja, enfocándolo también como su correcta gestión desde un enfoque estratégico. Por ello se recomienda entablar un proceso que ayuda al desarrollo de este capital humano que buscara el desarrollo y desenvolvimiento de las personas de la siguiente manera:
 - a.) Capacitación : Por este lado se tendrá que contratar a personas especializadas en temas de tecnología , innovación y distintos avances que se requieren para ser una empresa competitiva en el mercado , siguiendo el siguiente proceso
 - Transmisión de la Información: En la cual se aumenta el conocimiento de los colaboradores, se le dará la información acerca de la empresa, los distintos servicios que brinda y sus políticas, reglas y reglamentos y clientes.

 - Desarrollar habilidades: En esta etapa se buscará mejorar las habilidades y destrezas de los colaboradores, para la ejecución y la operación de las tareas, tales como manejo de equipamientos, software y maquinarias.

 - Desarrollar conceptos: En esta etapa se buscará desarrollar ideas y conceptos para ayudar a las personas a pensar en términos globales y amplios.

3. Los empresarios deben de tomar en cuenta y tener como objetivo, lograr que sus colaboradores se puedan desarrollar de la mejor manera teniendo un mejor mobiliario, tecnología avanzada, pero en todas las áreas no solo priorizar las que ellos creen que es su foco económicos, ya que siempre todas las áreas de una empresa son importantes .

4. En la empresa en estudio se debe llevar a cabo o fomentar la creatividad del capital humano, ya esta es la principal generadora de la innovación, siempre siendo de ayuda distintas sugerencias y nuevas ideas que aporten los colaboradores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar J . (2014) <https://es.scribd.com/doc/59304158/Definicion-MYPE>
- Avalos Rocca , (2009). Repositorio Académico Universidad de Ciencias Aplicadas . Factores Determinantes de la Competitividad Empresarial. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/273862/UPC-658-AVAL-2009-252-factores-l.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Barney, (2001) . Citado por Danvila – Del Valle , Ignacio y Satre , Miguel Angel , (2007) . Capital Humano y Ventaja Competitiva Sostenible: Un análisis de la relación entre la formación y resultados empresariales. https://www.esic.edu/documentos/revistas/esicmk/070905_115010_E.pdf
- Bontis y Fitz-Enz ,(2002) . Intellectual Capital
- Bueno Campos, E., (1998) . El capital intangible como clave estratégica en la competencia actual. <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/16668/1/Tesis935-160406.pdf>
- Cabrera et al.,(2011). La competitividad Empresarial
- Chiavenato , I. (2000) . Administración de los Recursos Humanos <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-12-Administracion-de-recursos-humanos.-El-capital-humano.pdf>
- Encuesta Nacional de Hogares
- Gómez –Mejía, Balkin y Crady, (2001). Citado por Oscar Huertas Granados en La Importancia de los Recursos Humanos en la Pyme
- Guerrero y Sire, (2001). Citado por Oscar Huertas Granados en La Importancia de los Recursos Humanos en la Pyme”
- Grant. R, (1991) . A resource - Based in the therity of competitive advantage. https://www.ucentral.edu.co/images/documentos/editorial/2015_competitividad_empresarial_001.pdf
- Hill y Jones,(2005). Administración Estratégica
- Instituto Nacional de Estadística

- Ibarra, (2000). Formación de los Recurso humano y Competencia Laboral
- Morales y Pech, (2000). Competitividad y Estrategia: Enfoque en las competencias esenciales y enfoque en los recursos.
- Ordoñez de Pablo, (2003). El capital estructurado organizado como Fuente de competitividad empresarial
- Porter .M, (1991). Ventaja Competitiva de la Naciones
- Rubio y Aragón, (2005). Factores explicativos del éxito competitivo
- Rubio y Aragón, (2005). Factores asociados con el éxito de la Pyme
- Saá Pérez y Ortega Lapiedra, (2002) ; Hussi, (2004), Wig, (2004) o Senesi Barrio y Mathias Reche, (2005). Citado por Danvila – Del Valle , Ignacio y Satre , Miguel Angel , (2007) . Capital Humano y Ventaja Competitiva Sostenible : Un análisis de la relación entre la formación y resultados empresa.<http://www.ineur.mx/eses/laimportanciadelosrecursoshumanosenla spym.aspx>
- Superintendencia de Administración Tributaria (SUNAT)
- Tulio Pita , (2018) .<https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/pequenas-medianas-empresas-crecen-productividad-capacitacion-63346>
- Valencia Rodríguez, (2005). El Capital Humano otro activo de la Empresa
- Wernerfelt, (1984). A resource – based view of the firm . Strategic Management Journal .