

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO POST COVID-19 Y LA VENTAJA
COMPETITIVA EN LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS ENTIDADES (PYMES) DE
LA CIUDAD DE PUCALLPA”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**BHERCY CATIANA QUISPE AMAU
THALIA ARACELY TUCTO CASTILLO
MÓNICA SABRINA VILLACORTA HUANSI**

PUCALLPA – PERÚ

2021



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de la independencia"



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

Siendo las 9:00 am del día Viernes 26 de Febrero del 2021, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Mg. Jonel Raúl Manzano Mejía (Presidente), Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias (Miembro), y Mg. Olmedo Pizango Isuiza (Miembro)**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"GESTION DEL TALENTO HUMANO POST COVID 19 Y LA VENTAJA COMPETITIVA EN LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS ENTIDADES (PYMES) DE LA CIUDAD DE PUCALLPA"**, por el/la/los Bachilleres en Ciencias Administrativas: **Bhercy Catiana Quispe Amau, EN FORMA PRESENCIAL:**

Qué; según el Artículo 21º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:


- a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
- b) Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
- c) Aprobado por mayoría
- d) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR MAYORIA

Siendo las 9:50 am del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.


.....
Mg. Jonel Raul Manzano Mejia
Presidente


.....
Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias
Miembro


.....
Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Miembro




.....
Dr. Edgar Guizado Moscoso
Secretario Académico



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de la independencia"



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Siendo las *9:00am* del día Viernes 26 de Febrero del 2021, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Mg. Jonel Raúl Manzano Mejía (Presidente)**, **Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias (Miembro)**, y **Mg. Olmedo Pizango Isuiza (Miembro)**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"GESTION DEL TALENTO HUMANO POST COVID 19 Y LA VENTAJA COMPETITIVA EN LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS ENTIDADES (PYMES) DE LA CIUDAD DE PUCALLPA"**, por el/la/los Bachilleres en Ciencias Administrativas: **Thalia Aracely Tucto Castillo, EN FORMA PRESENCIAL:**

Qué; según el Artículo 21º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:


- e) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
- f) Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
- g) Aprobado por mayoría
- h) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR MAYORIA.

Siendo las *9:40am* del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.


.....
Mg. Jonel Raul Manzano Mejia
Presidente


.....
Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias
Miembro


.....
Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Miembro


.....

Dr. Edgar Guizado Moscoso
Secretario Académico



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de la independencia"



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

Siendo las *9:00am* del día Viernes 26 de Febrero del 2021, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Mg. Jonel Raúl Manzano Mejía (Presidente), Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias (Miembro), y Mg. Olmedo Pizango Isuiza (Miembro)**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"GESTION DEL TALENTO HUMANO POST COVID 19 Y LA VENTAJA COMPETITIVA EN LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS ENTIDADES (PYMES) DE LA CIUDAD DE PUCALLPA"**, por el/la/los Bachilleres en Ciencias Administrativas: **Mónica Sabrina Villacorta Huansi, EN FORMA PRESENCIAL:**

Qué; según el Artículo 21º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

- i) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
- j) Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
- k) Aprobado por mayoría
- l) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR MAYORIA.

Siendo las *9:40am* del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

[Signature]
Mg. Jonel Raul Manzano Mejia
Presidente

[Signature]
Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias
Miembro

[Signature]
Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Miembro



[Signature]
Dr. Edgar Guizado Moscoso
Secretario Académico

ACTA DE APROBACIÓN


La presente tesis fue aprobada por los miembros del Jurado Evaluador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali como requisito para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Mg. Jonel Raúl Manzano Mejía



Presidente

Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias



Miembro

Mg. Olmedo Pizango Isuiza



Miembro

Dr. Juan José Palomino Ochoa



Asesor

Bach. Bhercy Catiana Quipe Amau



Tesista

Bach. Thalia Aracely Tucto Castillo



Tesista

Bach. Mónica Sabrina Villacorta Huansi



Tesista



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION DE PRODUCCION INTELLECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N° V/0021-2021

La Dirección General de Producción Intelectual, hace constar por la presente, que el Informe Final (Tesis) Titulado:

“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO POST COVID-19 Y LA VENTAJA COMPETITIVA EN LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS ENTIDADES (PYMES) DE LA CIUDAD DE PUCALLPA”

Cuyo autor (es) : QUISPE AMAU, BHERCY CATIANA
TUCTO CASTILLO, THALIA ARACELY
VILLACORTA HUANSI, MÓNICA SABRINA

Facultad : CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Escuela Profesional : ADMINISTRACIÓN.
Asesor(a) : Dr. PALOMINO OCHOA, JUAN JOSÉ

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 07%**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: Si Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que Si se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se entrega la presente constancia.

Fecha: 25/01/2021



Dra. DINA PARI QUISPE
Dirección de Producción Intelectual

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Bhercy Catiana Quispe Amau

Autor de la TESIS titulada:

"Gestión del talento humano post Covid-19 y la ventaja competitiva en las pequeñas y medianas entidades (PYMES) de la ciudad de Pucallpa".

Sustentada el año: 2021.

Con la asesoría de: Dr. Juan José Palomino Ochoa.

En la Facultad de: Ciencias Económicas, Administrativas y Contables.

Carrera Profesional de: Administración.

Autorizo la publicación:

PARCIAL Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPi cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 26/02/2021.

Email: catiana97quispe@gmail.com

Firma: 

Teléfono: 936 384377

DNI: 75619311

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Thalia Aracely Tucto Castillo

Autor de la TESIS titulada:

"Gestión del talento humano post Covid-19 y la ventaja competitiva en las pequeñas y medianas entidades (PYMES) de la ciudad de Pucallpa".

Sustentada el año: 2021.

Con la asesoría de: Dr. Juan Jose Palomino Ochoa.

En la Facultad de: Ciencias Económicas, Administrativas y Contables.

Carrera Profesional de: Administración.

Autorizo la publicación:

PARCIAL Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto, me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 26 / 02 / 2021.

Email: aracely2odiosmisalvador@gmail.com

Firma: 

Teléfono: 930669052

DNI: 71008433

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Mónica Sabrina Villacorta Huansi
Autor de la TESIS titulada:
"Gestión del Talento humano post Covid-19 y la ventaja competitiva an las pequeñas y medianas entidades (PYMES) de la ciudad de Pucallpa".

Sustentada el año: 2021.
Con la asesoría de: Dr. Juan José Palomino Ochoa.
En la Facultad de: Ciencias Económicas, Administrativas y Contables.
Carrera Profesional de: Administración.

Autorizo la publicación:

PARCIAL Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 26 / 02 / 2021.

Email: monika.villacorta@gmail.com

Firma: 

Teléfono: 900586236

DNI: 73510076

DEDICATORIA

A Dios, por ser nuestro creador y a ayudarme a cumplir esta gran meta de mi vida. A toda mi familia por el apoyo incondicional, por siempre impulsarme a ser mejor y lograr con éxito mi carrera. A los valiosos profesores que impartieron sus conocimientos y me ayudaron en cada paso que di.

Bherci Catiana.

A Dios, por darme fuerzas y salud, a mi familia, abuelita y mi madre, por su gran y absoluto apoyo que sin ellos no hubiese llegado a lograr grandes cosas, todo mi esfuerzo es para ustedes.

Thalía Aracely.

A Dios, por darme la vida, por ser mi fuente de fortaleza y confianza para alcanzar mis objetivos, a mi familia por todo su apoyo incondicional y por compartir conmigo buenos y malos momentos.

Mónica Sabrina.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos en primer lugar a Dios, por protegernos, por permitir que él sea el centro de nuestras vidas.

A nuestros padres, por demostrarnos que con esfuerzo, dedicación y perseverancia se puede lograr lo que uno mismo se propone.

A los docentes de la Carrera de Administración, por compartir sus conocimientos y a todas las personas quienes pusieron su granito de arena para culminar nuestra carrera universitaria.

A nuestro asesor, Dr. Palomino Ochoa Juan José, por habernos orientado acertadamente durante todo el proceso de esta investigación.

A todas las personas y colegas que nos han prestado su valiosa ayuda durante la ejecución de la presente investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA	x
AGRADECIMIENTO	xi
ÍNDICE	xii
ÍNDICE DE TABLAS	xiv
ÍNDICE DE FIGURAS	xv
RESUMEN	xvi
ABSTRACT	xvii
INTRODUCCIÓN	xviii
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.2.1. Problema General	4
1.2.2. Problemas Específicos	4
1.3. OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
1.3.1. Objetivo General	5
1.3.2. Objetivos Específicos	5
1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS	6
1.4.1. Hipótesis General	6
1.4.2. Hipótesis Específicas	6
1.5. VARIABLES	7
1.6. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	8
1.7. VIABILIDAD	9
1.8. LIMITACIONES	10
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	11

2.1. ANTECEDENTES	11
2.1.1. A Nivel Internacional	11
2.1.2. A Nivel Nacional	15
2.2. BASES TEÓRICAS	19
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	24
2.4. BASES EPISTÉMICOS.....	28
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	29
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	29
3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN	29
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA	30
3.3.1. Población	30
3.3.2. Muestra	30
3.4. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	31
3.5. TÉCNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS.....	32
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	33
4.1. RESULTADOS	33
4.2. DISCUSIÓN.....	69
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	71
5.1. CONCLUSIONES.....	71
5.2. RECOMENDACIONES.....	72
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	73
ANEXO.....	77

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de las variables.....	8
Tabla 2. Reclutamiento y Selección – I.....	33
Tabla 3. Reclutamiento y Selección – II.....	35
Tabla 4. Reclutamiento y Selección – III.....	37
Tabla 5. Capacitación al personal – I.....	39
Tabla 6. Capacitación al personal – II.....	41
Tabla 7. Capacitación al personal – III.....	43
Tabla 8. Políticas de Recursos Humanos – I.....	45
Tabla 9. Políticas de Recursos Humanos – II.....	47
Tabla 10. Políticas de Recursos Humanos – III.....	49
Tabla 11. Condiciones de trabajo – I.....	51
Tabla 12. Condiciones de trabajo – II.....	53
Tabla 13. Condiciones de trabajo – III.....	55
Tabla 14. Plan de mejora continua – I.....	57
Tabla 15. Plan de mejora continua – II.....	59
Tabla 16. Plan de mejora continua – III.....	61
Tabla 17. Equipo humano motivado – I.....	63
Tabla 18. Equipo humano motivado – II.....	65
Tabla 19. Equipo humano motivado – III.....	67

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Reclutamiento y Selección – I.....	33
Figura 2. Reclutamiento y Selección – II.....	35
Figura 3. Reclutamiento y Selección – III.....	37
Figura 4. Capacitación al personal – I.....	39
Figura 5. Capacitación al personal – II.....	41
Figura 6. Capacitación al personal – III.....	43
Figura 7. Políticas de Recursos Humanos – I.....	45
Figura 8. Políticas de Recursos Humanos – II.....	47
Figura 9. Políticas de Recursos Humanos – III.....	49
Figura 10. Condiciones de trabajo – I.....	51
Figura 11. Condiciones de trabajo – II.....	53
Figura 12. Condiciones de trabajo – III.....	55
Figura 13. Plan de mejora continua – I.....	57
Figura 14. Plan de mejora continua – II.....	59
Figura 15. Plan de mejora continua – III.....	61
Figura 16. Equipo humano motivado – I.....	63
Figura 17. Equipo humano motivado – II.....	65
Figura 18. Equipo humano motivado – III.....	67

RESUMEN

El objetivo general de la investigación fue analizar el grado de relación de la gestión del talento humano post Covid-19 y la ventaja competitiva en las pequeñas y medianas entidades en la ciudad de Pucallpa, en ese sentido el talento humano es uno de los pilares elementales de la gestión administrativa de los negocios, a fin de cumplir las metas de acuerdo a los planes propuestos y lograr la competitividad, es por ello que se analizó el grado de relación que coexiste entre un amplio conocimiento que se debe tener en cuenta al momento de reclutamiento y selección del personal con conduzca a lograr la ventaja competitiva y conseguir condiciones de trabajo favorables en las pequeñas y medianas entidades, en ese sentido la capacitación al personal resulta fundamental con un plan de mejora continua para alcanzar la ventaja competitiva en las pequeñas y medianas entidades, se ha establecido el grado de relación que existe entre la actualización de las políticas de recursos humanos y la ventaja competitiva para conseguir equipo humano motivado en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa, la metodología adoptada es cuantitativa, de alcance descriptiva-correlacional, diseño no experimental, de los resultados de la investigación de acuerdo a los datos obtenidos se concluye que coexiste un grado de relación de la gestión del talento humano post Covid-19 y la ventaja competitiva en las pequeñas y medianas entidades en la ciudad de Pucallpa.

Palabras clave: Covid-19, talento humano, Competitividad, gestión.

ABSTRACT

The general objective of the research was to analyze the degree of relationship between post-Covid-19 human talent management and the competitive advantage in small and medium-sized entities in the city of Pucallpa, in that sense human talent is one of the basic pillars of the administrative management of the businesses, in order to meet the goals according to the proposed plans and achieve

competitiveness, that is why the degree of relationship that coexists between a broad knowledge that must be taken into account at the time of Recruitment and selection of personnel with the lead to achieve a competitive advantage and achieve favorable working conditions in small and medium-sized entities, in this sense, staff training is essential with a continuous improvement plan to achieve competitive advantage in small and medium-sized entities. entities, the degree of relationship that exists between updating human resources policies and seeing it has been established competitive cut to get a motivated human team in the small and medium entities of the city of Pucallpa, the methodology adopted is quantitative, descriptivecorrelational scope, non-experimental design, from the results of the research according to the data obtained it is concluded that There is a degree of relationship between post-Covid-19 human talent management and competitive advantage in small and medium-sized entities in the city of Pucallpa.

Keywords: Covid-19, Human talent, Competitiveness, management.

INTRODUCCIÓN

La gestión del talento humano post Covid-19 es uno de los aspectos que aborda la investigación, por ser un factor clave en las pequeñas y medianas entidades para alcanzar la ventaja competitiva, de acuerdo a los datos obtenidos los problemas frecuentes en la gestión del talento humano radica desde su reclutamiento y selección de los candidatos para los puestos requeridos, donde existe carencia de los criterios para valorar el talento de los candidatos a ocupar el puesto de trabajo, en el que no se toma en cuenta la competencia del candidato, que en muchos casos resulta sin el perfil ideal para el puesto requerido, que no garantiza los riesgos de seguridad sanitaria para los clientes al tener una percepción opuesta de los trabajadores de las empresas que siguen manipulando los bienes o servicios sin haber adoptado medidas de cuidado ante el Covid-19. Otro de los problemas identificados en la investigación ha sido la falta de capacitación a los trabajadores en función al puesto y perfil que desempeñan, por lo que no se cuenta con planes para promover y motivar, en el que no se toma en cuenta los riesgos laborales de acuerdo a las nuevas exigencias de protocolo sanitario y la flexibilización de labores optando por el trabajo remoto, lo que hace que la calidad de servicios que brinda los negocios tenga una baja o nula percepción.

La investigación presente de la manera sistémica las secuencias que están distribuidas por capitulaciones como sigue:

Capítulo I, donde se efectúa la descripción de la realidad problemática, planteamiento del problema, objetivos, hipótesis, variables, justificación en el que se precisa la importancia del estudio, viabilidad y limitaciones.

Capítulo II, donde se exponen el Marco Teórico de la investigación, antecedentes a nivel internacional y nacional, bases teóricas, definición de términos y bases epistémicas.

Capítulo III, donde se plantea la metodología de la investigación, tipo de investigación, alcance y diseño de la investigación, población y muestra, así como los instrumentos de recolección de datos.

Capítulo IV, donde se presentan los resultados del trabajo de campo mediante tablas y figuras; además la discusión de resultados.

Capítulo V, donde se presentan las conclusiones y recomendaciones

Finalmente se presentan las referencias bibliográficas y anexos correspondientes.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La situación socioeconómica después del post covid-19 en el mundo ha cambiado las perspectivas de los negocios, que inicialmente fueron paralizadas sus actividades, en el que entraron en una fase de incertidumbre que poco a poco entraron en un proceso de reactivación, luego de 10 meses en el que existían una serie de restricciones, en ese contexto los trabajadores fueron afectados de manera significativa en las pequeñas y medianas entidades (Pymes) por la contracción financiera por la paralización en las exportaciones e importaciones de bienes y servicios. La gestión del talento humano en la fase de recuperación de los negocios, básicamente en las pymes resulta una ventaja competitiva en la calidad de servicios en los países de América Latina, en el cual las empresas tienen nuevos horizontes de desarrollo y crecimiento empresarial conjuntamente con el Covid-19, en el que se cumplan una serie de protocolos, la crisis como consecuencia de la pandemia en los negocios abre nuevas formas de administrar, dirigir, organizar y controlar en el que la planificación internalice e incluya los riesgos de carácter global en toda sus fases de las organizaciones.

La gestión del talento humano en la actualidad adquiere connotación ante la contracción económica y los riesgos globales en los negocios por el Covid-19, que pone un reto a los gestores que deben optimizar el área de recursos humanos, captando e involucrando al personal competente,

integrando capacidades del talento humano, en el que conlleve al rendimiento y desempeño en base a sus habilidades en beneficio de las pequeñas y medianas entidades, con una ventaja competitiva en la calidad de servicios.

Las pequeñas y medianas entidades en la ciudad de Pucallpa, tienen problemas en la gestión del talento humano desde su reclutamiento y selección donde existe carencia de los criterios para valorar el talento, en el que no se cuenta con un perfil ideal para el puesto requerido, falta capacitación en función al puesto y perfil que desempeñan, no se cuenta con planes para promover y motivar, falta tomar en cuenta los riesgos laborales de acuerdo a las nuevas exigencias de protocolo sanitario y la flexibilización de labores optando por el trabajo remoto, lo que hace que la calidad de servicios que brinda los negocios no tenga la percepción adecuada en la satisfacción de los clientes.

El problema de una inadecuada gestión del talento humano tiene relación en la ventaja competitiva que está asociada en los costos de los bienes y servicios, precios, productividad, que son factores importantes para una ventaja competitiva de la calidad, donde las pequeñas y medianas entidades deben de planificar de manera integral para satisfacer las necesidades de los clientes, conocida como la calidad prevista, y por otra parte la calidad servida que es lo que cada personal de la empresa transmite al cliente, esfuerzo individualizado de acuerdo al criterio y la calidad percibida es lo que el cliente percibe respecto al servicio que le brindan.

Las causas de la falta de un adecuado manejo del personal en las pequeñas y medianas entidades es que estas áreas no están concentradas en buscar el desarrollo e implementación en el que no se consideran a los recursos humanos como una ventaja competitiva prioritaria de los negocios, por tanto no se crea un sentido de pertenencia o identificación en los trabajadores, en el que el clima laboral se traduce en desfavorable, no se toman en cuenta las competencias de los candidatos de acuerdo al perfil requerido en ese sentido la selección del personal resulta inapropiado, no se cuenta con gerentes del talento humano, por tanto carecen de áreas de reclutamiento y selección de personal, puestos y salarios, seguro social y formación.

Por lo que las consecuencias de no resolver estos problemas en la gestión del talento humano las pymes no tendrán ventajas competitivas en el mercado, su permanencia y rentabilidad estarán en riesgo, el personal puede tener compromiso y actuar, pero si carece de capacidades no logrará resultados favorables, aunque tenga buenas intenciones, el otro factor es la falta de motivación que conlleva al bajo rendimiento por no contar con un clima laboral favorable.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

- ¿Cómo la gestión del talento humano post Covid-19 se relaciona con la ventaja competitiva en las pequeñas y medianas entidades en la ciudad de Pucallpa?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cómo el amplio conocimiento en el reclutamiento y selección del personal tiene relación con la ventaja competitiva para conseguir condiciones de trabajo favorables en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa?
- ¿Cómo la capacitación al personal tiene relación con el plan de mejora continua de la ventaja competitiva en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa?
- ¿Cómo la actualización de las políticas de recursos humanos se relaciona con la ventaja competitiva para conseguir equipo humano motivado en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa?

1.3. OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICAS

1.3.1. Objetivo General

- Analizar el grado de relación de la gestión del talento humano post Covid-19 y la ventaja competitiva en las pequeñas y medianas entidades en la ciudad de Pucallpa.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Analizar el grado de relación que existe entre el amplio conocimiento en el reclutamiento y selección del personal con la ventaja competitiva para conseguir condiciones de trabajo favorables en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.
- Analizar el grado de relación que existe entre la capacitación al personal y el plan de mejora continua de la ventaja competitiva en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.
- Analizar el grado de relación que existe entre la actualización de las políticas de recursos humanos y la ventaja competitiva para conseguir equipo humano motivado en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.

1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS

1.4.1. Hipótesis General

- Existe el grado de relación de la gestión del talento humano post Covid-19 y la ventaja competitiva en las pequeñas y medianas entidades en la ciudad de Pucallpa.

1.4.2. Hipótesis Específicas

- Existe grado de relación entre el amplio conocimiento en el reclutamiento y selección del personal con la ventaja competitiva para conseguir condiciones de trabajo favorables en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.
- Existe grado de relación entre la capacitación al personal y el plan de mejora continua de la ventaja competitiva en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.
- Existe grado de relación entre la actualización de las políticas de recursos humanos y la ventaja competitiva para conseguir equipo humano motivado en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.

1.5. VARIABLES

1.5.1. Variable Independiente

- Gestión del talento humano.

Indicadores:

- Reclutamiento y selección.
- Capacitación al personal.
- Actualización de políticas de recursos humanos.

1.5.2. Variable Dependiente

- Ventaja competitiva.

Indicadores:

- Condiciones de trabajo.
- Plan de mejora continua.
- Equipo humano motivado.

1.5.3. Operacionalización de las Variables

- Se describe en la siguiente tabla:

Tabla 1. Operacionalización de las variables

Variables	Definición Conceptual	Indicadores	Técnicas e Instrumentos
V. I GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	De acuerdo a Chiavenato (2002), la gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes. (p.6)	<ul style="list-style-type: none"> - Reclutamiento y selección. - Capacitación al personal - Actualización de políticas de recursos humanos 	<p>Técnica La encuesta</p> <p>Instrumentos El cuestionario</p>
V. D. VENTAJA COMPETITIVA	Según, Porter (1991), la competencia está en el centro del éxito o del fracaso de las empresas. La competencia determina la propiedad de las actividades de una empresa que pueden contribuir a su desempeño, como las innovaciones, una cultura cohesiva o una buena implementación.	<ul style="list-style-type: none"> - Condiciones de trabajo - Plan de mejora continua - Equipo humano motivado 	<p>Técnica La encuesta</p> <p>Instrumento El cuestionario</p>

1.6. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

El estudio de la gestión del talento humano como ventaja competitiva en las pequeñas y medianas entidades está enteramente justificada porque los negocios del post Covid-19 resulta necesaria asumir nuevos enfoque en la colocación de bienes y servicios en el que la calidad de los servicios es una de los factores más prioritarios en la administración, por ello se requiere un amplio conocimiento del reclutamiento y selección a fin de mantener un clima laboral óptimo con una adecuada comunicación con el

personal, baja o nulo conflicto laboral, mantener un sistema de control para el reclutamiento de acuerdo al perfil y en el puesto correspondiente, por ello es necesario la capacitación del personal toda vez que en esta nueva etapa de la post pandemia del Covid-19, se tiene que planificar las estrategias de ventaja competitiva, en ese sentido el talento humano en las empresas son clave.

La importancia de la investigación de la gestión del talento humano está dada en un plan de mejora continua, con adecuado condiciones de trabajo, con equipo humano motivado, que contribuye de nuevos conocimientos, y que a partir de ella se puedan optar por investigar respecto a la ventaja competitiva en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.

Desde el aspecto metodológico la investigación de la gestión del talento humano alcanza rigor científico, por su diseño no experimental de enfoque cuantitativo, que conduce a medir grado de relación entre la gestión del talento humano y la ventaja competitiva en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.

1.7. VIABILIDAD

La investigación analiza la gestión del talento humano y la relaciona con la ventaja competitiva de las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa, por tanto, es completamente viable ya que se medirán utilizando los instrumentos idóneos para la presente tesis.

1.8. LIMITACIONES

En cuanto a las limitaciones de la investigación, se pueden identificar respecto al análisis de manera específica respecto a la muestra que son medidos en un solo momento por la transversalidad de acuerdo al enfoque del estudio planteado.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. A Nivel Internacional

Según, Ramos (2014) en su tesis “La gestión del talento humano y el desempeño laboral en la cooperativa de ahorro y crédito educadores de Pastaza”, hace referencia a las tendencias y las perspectivas de gestión humana que pretenden optimizar la administración del personal de la organización. Por otra parte, para el desempeño laboral del personal se ha planteado; responsabilidad, organización del trabajo, cantidad de trabajo y con menor porcentaje se evidencia la Calidad de Trabajo. En el caso de la responsabilidad, los empleados aplican técnicas de trabajo. La responsabilidad que asumen los empleados en la ejecución de sus tareas está limitada por las políticas institucionales. El gerente deberá beneficiarse al máximo de las habilidades de los servidores o empleados a su cargo para el logro de los objetivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Pastaza Ltda. “CACEP”. Para el marco metodológico, se efectúa una descripción del enfoque utilizando métodos para la investigación, hace referencia a la elaboración del plan de acción, el cual lleva implícito la propuesta de una serie de actividades en función de promover el proceso de gestión de talento humano. Se concluye que la Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Pastaza Ltda. Se está llevando de forma empírica, motivo que no permite divisar el mejoramiento empresarial.

Según, Gallegos (2017) en su tesis titulada “Estrategia de gestión de talento humano en el Hotel Mansión Santa Isabella en la ciudad de Riobamba”, tiene como objetivo diseñar una estrategia de gestión de talento Humano en el Hotel “Mansión Santa Isabella” de la ciudad de Riobamba, para lo cual se diseñó una investigación de tipo cuantitativa en la cual se aplicaron las técnicas de revisión documental, entrevista y encuesta. Los métodos fueron el analítico sintético, inductivo – deductivo, de campo y bibliográfico. La población y la muestra estuvo conformada por los 13 trabajadores del hotel. Finalmente se concluyó que la estrategia de Gestión del Talento Humano propuesta intenta regular los procesos, bases para el reclutamiento y selección, evaluación del desempeño y la capacitación del talento humano del hotel, puesto que no se han estado llevando a cabo de manera efectiva.

Según, Goyeneche (2017) en su tesis titulada “Diseño de estrategias de gestión de talento humano para las micro empresas del municipio de Socha”, tiene como objetivo general diseñar estrategias de gestión de talento humano para las micro empresas del municipio de Socha. El trabajo de investigación tuvo un enfoque de tipo cualitativo, que permitió plantear estrategias de cambio y desarrollo en la gestión del talento humano, partiendo de información obtenida en las micro empresas. El método que se utilizó en el proyecto fue el método inductivo, porque se obtuvieron conclusiones generales para la buena gestión del talento humano a partir de información particular obtenida de las micro empresas del municipio de Socha que hicieron parte de la muestra determinada para el estudio. El tipo de estudio utilizado fue analítico – explicativo partiendo de información ya

existente se realizó un análisis de la gestión de talento humano en las micro empresas del municipio de Socha, para llegar a la formulación de estrategias de mejora. Para la población se encuestó a un total de 38 micro empresas, según información obtenida en la Cámara de Comercio de Duitama. Realizando la caracterización de las micro empresas mediante la utilización de encuestas se obtuvo como resultado un deficiente proceso en la vinculación del personal, pocas posibilidades de crecimiento y satisfacción de las necesidades de los trabajadores.

Según, Torres (2017) en su trabajo de investigación titulada “Ventajas competitivas en empresas multilatinas de origen chileno”, se centra principalmente en la identificación de la conducta competitiva de empresas chilenas y en la forma en que han logrado expandirse y ser exitosas en el proceso de internacionalización, teniendo como principal objetivo analizar con detenimiento el cómo se lleva a cabo la toma de decisiones, considerando una muestra de 10 empresas chilenas que cumplen con las características de una multilatinas, buscando en estas la existencia de patrones comunes en las gestiones realizadas por cada una, tanto a nivel nacional como internacional. Como conclusión, un factor que está afectando cada vez más en la actualidad a las empresas del mundo, es la globalización. Ya sea por razones de costos, activadores del gobierno o simplemente por impulsores competitivos, es un factor que las empresas no pueden dejar pasar. Por esto, muchas de las grandes empresas del mundo están tomando un rol de empresa multinacional, es decir que sus objetivos están dirigidos a mercados internacionales y se destacan por su participación en varios países. Dado lo anterior es que globalización, ligada

principalmente a la internalización de las compañías en conjunto con sus productos y servicios, no es menor a la hora de pensar en la sobrevivencia de las grandes empresas.

Según, Vasco (2016) en su tesis “Las ventajas competitivas y su incidencia en la rentabilidad de la empresa comercial arte baño del Cantón Ambato”, se muestra escenarios competitivos, en donde la satisfacción del cliente está garantizada por la calidad de los productos, pero lo que obliga a la empresa a realizar cambios en las estrategias de venta e imagen de la empresa. Al no contar con una planificación estratégica la empresa comercial “Arte Baño” no tiene claro el rumbo del cómo aplicar sus estrategias competitivas en base a sus ventajas, igualmente el poco comprometimiento de sus trabajadores en las actividades de la empresa son factores que no permiten alcanzar el liderazgo del sector. Esta investigación es importante para los clientes internos de la organización, quienes revelaron en los diagnósticos realizados la necesidad de recibir capacitación y retroalimentación de conocimientos para actualizarse y mejorar a nivel profesional. Para la presente investigación se utilizaron diversos métodos como: observación directa, consultas bibliográficas, definición de variables, se realizó encuestas a los clientes internos y externos con el fin de obtener información de la empresa. Finalmente se propuso la implementación de un plan estratégico para implementar estrategias competitivas en base a las ventajas de la empresa.

2.1.2. A Nivel Nacional

Según, Alvines (2018) en su tesis “Gestión del talento humano y su impacto en la productividad de una empresa financiera del distrito de San Isidro del departamento de Lima, 2018”, permitirá contribuir con la necesidad y las mejoras que puedan darse con la adecuada gestión aplicados en la productividad de los empleados. El trabajo de investigación tiene como objetivo desarrollar y determinar de la gestión del talento humano influye un impacto en la productividad de una entidad financiera del distrito de San Isidro, 2018. Para el desarrollo del estudio se hizo uso del diseño de investigación explicativa y de tipo no experimental, dado que no existió manipulación de las variables y fueron observadas en su estado natural, para luego ser analizadas y determinar la influencia de las variables de estudio, las cuales son gestión del talento humano y productivo. La población de estudio se conformó por los colaboradores del área de representantes financieros de la entidad financiera ubicada en San Isidro, para la cual obtuvimos una muestra de 26 personas, a quienes se les aplico las escalas de gestión del talento humano y productividad, para luego realizar el análisis de los datos recolectados haciendo uso de tabulación, estadística básica, gráficos y la prueba estadística Chi – cuadrado. Según los resultados de las pruebas aplicadas para el análisis, se concluyó que existe un grado de significancia de medio a alto de influencia de la gestión del talento humano en la productividad de la entidad financiera de San Isidro.

Según, Del Castillo (2017) en su tesis titulada “La gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la

Municipalidad Distrital de Chaclacayo – 2016”, tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo 2016. Esta investigación es descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo y de tipo básico que recogió la información en un periodo específico. La población o universo de interés de esta investigación, estuvo conformada por 82 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo, la muestra fue probabilística censal considerando a 82 trabajadores, de los cuales se han empleado las variables: La gestión del talento humano y el desempeño laboral el método empleado en la investigación fue el hipotético – deductivo. Ambos cuestionarios estuvieron constituidos por 20 preguntas en la escala de Likert. Los cuestionarios brindaron información acerca de la gestión del talento humano y el desempeño laboral y sus dimensiones, cuyos gráficos se presenta gráfica y textualmente. La investigación concluye con el resultado de 0.775 el cual indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta siendo el nivel de significancia bilateral $p=000$.

Según, Pinedo (2017) en su trabajo de investigación titulada “La gestión del talento humano y su influencia en la motivación en los colaboradores administrativos de la empresa Petrex S.A.”, se determina que la influencia en el proceso de reclutamiento y selección del personal y la necesidad de existencia laboral en los colaboradores administrativos de la empresa Petrex S.A. El método a utilizar es el inductivo – deductivo. El tipo de investigación que se desarrollará en la investigación es cuantitativo correlacional. El diseño de investigación a desarrollar es no experimental,

ya que las variables planteadas, la variable dependiente siendo la motivación y la variable independiente siendo el talento humano, no se pueden manipular ya son estáticas, así mismo, nos permitió analizar el contexto de nuestra investigación y plantear posibles soluciones. Se determinó una población compuesta por un total de 212 colaboradores administrativos de las empresas Petrex S.A. Se concluye que en el proceso de reclutamiento y selección del personal y la necesidad de existencia laboral se obtuvieron resultados de 0.05, con una significancia del 0.858, por lo tanto, nos permite demostrar que existe una correlación positiva mediante la percepción de los colaboradores referente a los procesos que maneja la organización para elegir al personal adecuado según la necesidad de requerimiento.

Según, Quispe (2017) en su tesis “El comercio electrónico y la ventaja competitiva de las Mypes textiles de la provincia de Huancavelica - año 2015”, se planteó como objetivo general conocer la relación entre el comercio electrónico B2C y la ventaja competitiva de las Mypes textiles de la Provincia de Huancavelica al años 2015; el trabajo se desarrolló con las características de una investigación de tipo aplicada, a un nivel descriptivo correlativo y con un diseño no experimental de corte transeccional, asimismo, se utilizó el método científico como método general y específicos como el inductivo, deductivo, descriptivo y el correlacional. Para la recolección de información se basó en la aplicación de una encuesta con un cuestionario de preguntas, con el cual se determinó conocer la relación entre el comercio electrónico B2C y la ventaja competitiva, el cual tiene una escala de valoración, dirigido al personal de las Mypes textiles de la

provincia de Huancavelica. La población y muestra lo constituyeron 40 personas entre gestores y personal administrativo. La interpretación de los resultados se realizó mediante la distribución de frecuencias y porcentajes, aplicando un tratamiento estadístico inferencial de la r de Pearson, cuyo análisis arrojó como conclusión que si existe una relación positiva media entre el comercio electrónico B2C y la ventaja competitiva, así como también una relación positiva media entre las dimensiones del comercio electrónico y ventaja competitiva, por lo que se hace necesario tomar en cuenta el estudio para mejorar la gestión en las Mypes textiles.

Según, Gómez (2018) en su tesis titulada “Administración por procesos y la ventaja competitiva en las Universidades Privadas de Lima, 2018”, tiene como objeto de investigación diseñar la estrategia de los elementos de la administración por procesos, para su implantación en la ventaja competitiva de las universidades privadas de Lima – Perú 2018. La investigación es de tipo aplicada, nivel descriptivo y diseño no experimental transversal. La técnica de recopilación de datos y su análisis en su esencia es documental. Asimismo, se concluye que el diseño de la estrategia de los elementos de la administración por procesos, para la implantación en las universidades privadas de Lima como alternativa en la ventaja competitiva, implica todo un proceso de aplicación, principios, conocimientos, elementos, métodos, herramientas y prácticas, y que van desde la dimensión fisiológica hasta la dimensión técnico-operacional, lo que significa un cambio radical en el estilo de administración de la universidad y todo un desafío para las universidades.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Gestión del Talento Humano

De acuerdo a Chiavenato (2002), la gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes. (p.6)

Según, Chiavenato (2009), hablar de administración de las personas es hablar de gente, de mente, de inteligencia, de vitalidad, de acción y de proacción. La administración de las personas es una de las áreas que ha sufrido más cambios y transformaciones en años recientes. Estos no solo han tocado sus aspectos tangibles y concretos sino, sobre todo, han modificado los conceptos intangibles. La visión del área que se tiene hoy es enteramente diferente de la que tenía su configuración tradicional, cuando se llamaba Administración de Recursos Humanos (ARH). Muchas cosas han cambiado. El objetivo central de este libro es presentar las nuevas características y el nuevo perfil de este gratificante campo de actividad. La administración de personas ha llevado a que las organizaciones exitosas alcancen la excelencia y ha aportado el capital intelectual que representa, más que cualquier otra cosa, la importancia del factor humano en plena era de la información.

Según, Dessler y Valera (2011), las organizaciones consisten en puestos de trabajo que deben ser ocupados por seres humanos. El análisis del puesto de trabajo es el procedimiento para determinar las responsabilidades de éstos, así como las características que debe tener la gente que se contratará para cubrirlos. El análisis brinda información sobre las actividades y los requisitos del puesto. (p.80)

En ese sentido, Dessler y Valera (2011), señala que un puesto de trabajo es un conjunto de actividades estrechamente relacionadas, que se realizan a cambio de una remuneración; con el paso de los años el concepto trabajo ha cambiado de forma radical. En la actualidad, las descripciones de puestos suelen ser menos estructuradas y menos restrictivas.

Las organizaciones necesitan lidiar con varias fuerzas: cambio acelerado en los productos y la tecnología, competencia global, desregulación, inestabilidad política, cambios demográficos, y tendencias hacia la sociedad de servicios y la era de la información. (p.88)

2.2.1.1. Proceso de reclutamiento y selección

El proceso de reclutamiento y selección del personal es el momento crucial a fin de integrar a la empresa talentos de acuerdo a lo requerido para cada puesto.

Por ello, Dessler y Valera (2011), señala que los empleadores utilizan el análisis de trabajo y la descripción de éstos con varios objetivos; que tienen pasos:

- Planear y pronosticar la fuerza laboral para determinar los puestos que deberán cubrirse.
- Integrar una bolsa de trabajo para tales puestos, reclutando candidatos internos o externos.
- Indicar a los aspirantes que llenen los formularios de solicitud de empleo y que participen en una entrevista inicial de selección.
- Usar diversas herramientas de selección como exámenes, verificación de antecedentes y estudios médicos para identificar a los candidatos viables.
- Enviar a uno o varios candidatos viables para el puesto con el supervisor responsable de trabajo.
- Hacer al candidato o los candidatos una o más entrevistas de selección en el supervisor y otras autoridades relevantes, con la finalidad de determinar a qué aspirante se le hará un ofrecimiento real.

Según, Lozano (2007), hablar del talento en la actualidad requiere de un gran conocimiento por parte de las personas y organizaciones que tienen en su proyecto empresarial ofrecer un valor agregado y diferenciador en el marco competitivo como empresas innovadoras que van en busca de su sostenibilidad y posicionamiento en esta era de globalización; que cada vez son más exigentes, no solo en las fuerzas externas, sino por el contrario, en la búsqueda de encontrar, capacitar, valorar y potencializar talentos que beneficien sus intereses empresariales. (p.147)

2.2.1.2. Importancia del Talento Humano

La importancia trasciende porque las pequeñas y medianas entidades representan en el mercado un sector importante en la que emplean personal de manera sostenible y para que estas empresas puedan empoderarse y ser sostenidas en un mercado altamente competitivo con servicios de calidad, debe incorporar talentos humanos que contribuyan con los objetivos de los negocios, por tanto los recursos humanos constituyen un activo valioso, por tanto las empresas deben estar en la capacidad de retener talento humano en función al puesto de trabajo que tenga una colaboración eficaz.

En ese sentido, Chiavenato (2007), la administración de los recursos humanos consiste en la planeación, la organización, el desarrollo, la coordinación y el control de técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal, en medida que la organización representa el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directamente o indirectamente con el trabajo. (p.122)

2.2.2. Ventaja Competitiva

Según, Porter (1991), la competencia está en el centro del éxito o del fracaso de las empresas. La competencia determina la propiedad de las actividades de una empresa que pueden contribuir a su desempeño, como las innovaciones, una cultura cohesiva o una buena implementación. La estrategia competitiva es la búsqueda de una posición competitiva favorable en un sector industrial, la arena fundamental en la que ocurre

competencia. La estrategia competitiva trata de establecer una posición provechosa y sostenible contra las fuerzas que determinan la competencia en el sector industrial. (p.18)

Según, Porter (1991), la ventaja competitiva no puede ser comprendida viendo a una empresa como un todo. Radica en las muchas actividades discretas que desempeña una empresa en el diseño, producción, mercadotecnia, entrega y apoyo de sus productos. Cada una de estas actividades puede contribuir a la posición de costo relativo de las empresas y crear una base para la diferenciación. Una ventaja en el costo, por ejemplo, puede surgir de fuentes tan disparatadas como un sistema de distribución físico de bajo costo, un proceso de ensamble altamente eficiente, o del uso de una fuerza de ventas superior. (p.51)

De acuerdo a, Muñoz (2014), la tendencia de gestionar lo humano tiene como fin común el incremento de la productividad, la competitividad y el éxito organizacional, definiéndola no solo como un proceso sino como el centro de la organización. En la actualidad para apoyar este concepto se tiene en cuenta teorías de diseño organizacional en donde relacionan el tamaño, el diseño de la organización y su cultura con el ser humano en el espacio laboral y por otro lado teorías de psicología organizacional que aportan análisis de comportamientos del ser humano dentro de las mismas, lo que conlleva a visualizar que la gestión humana hoy debe establecer como estrategia de negocio al ser humano como fuente competitiva, formando más que empleados pasivos grandes líderes. Algunas tendencias de gestión humana que se consideran importantes en cualquier tipo de organización son: el cambio organizacional, el desarrollo humano,

la gestión del conocimiento, la gestión por competencias, entre otras, pretendiendo que el ser humano adquiriera mayor responsabilidad, nuevos roles y retos en su actividad laboral, nuevos aprendizajes, destrezas y formas de pensar que posibilitan desarrollar un plan carrera dentro de las organizaciones.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

- **Administración**

Es el acto de administrar, planificar, controlar y dirigir los diversos recursos con los que cuenta una persona, empresa, negocio u organización, con el fin de alcanzar una serie de objetivos. (Guzmán, 2016)

- **Administración del personal**

Alude a las acciones que se llevan a cabo para organizar a los trabajadores en la estructura de la empresa y para lograr que puedan rendir a pleno de acuerdo a sus capacidades. El objetivo es aprovechar al máximo la fuerza de trabajo en beneficio de la empresa y teniendo en cuenta las necesidades y los intereses de los trabajadores. (Terrazas, 2018)

- **Competencia**

Es una disputa o contienda entablada entre dos o más personas que persiguen o aspiran a la misma cosa. (Caperchione, 2011)

- **Competencia Laboral**

Es tener los conocimientos y la habilidad para responder

satisfactoriamente la demanda de una tarea o actividad, cumpliendo los objetivos establecidos por una institución o empresa. (Terrazas, 2018)

- **Contratación**

Es un acuerdo jurídico de voluntades por el que se exige el cumplimiento de una cosa determinada. Se trata de un acto privado entre dos o más partes destinado a crear obligaciones y generar derechos. (Ospina, 2016)

- **Desarrollo Humano**

Es un paradigma de desarrollo que va mucho más allá del aumento o la disminución de los ingresos de un país. Comprende la creación de un entorno en el que las personas puedan desarrollar su máximo potencial y llevar adelante una vida productiva y creativa de acuerdo con sus necesidades e intereses. (Ospina, 2016)

- **Evaluación**

Se define como el proceso mediante el cual se intenta determinar el valor de una cosa o persona o el grado de cumplimiento de determinados objetivos (Warren, Reeve y Fess, 2005)

- **Equipo Humano**

Es el grupo de personas que se organiza para alcanzar un objetivo común. (Velásquez, 2019)

- **Gestión**

Es el conjunto de acciones, o diligencias que permiten la realización

de cualquier actividad o deseo. Dicho de otra manera, una gestión se refiere a todos aquellos trámites que se realizan con la finalidad de resolver una situación o materializar un proyecto. (Muñoz, 2014)

- **Gestión de talento humano**

Es un conjunto integrado de procesos de la organización, diseñados para atraer, gestionar, desarrollar, motivar y retener a los colaboradores. (Chiavenato, 2002)

- **Motivación**

Es un estado interno que activa, dirige y mantiene la conducta de la persona hacia metas o fines determinados; es el impulso que mueve a la persona a realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su culminación. (Real Academia Española, 2014)

- **Promoción**

Es una utilidad que las empresas emplean para dar a conocer sus productos, a manera de información cuando un agente de comunicación promociona algo, es con el fin que a la persona que se le está promocionando reciba una gratificación por parte de este y tenga la voluntad de adquirirlo por el precio que se le oferta. (Maciá, 2018)

- **Recursos Humanos**

Son el conjunto de trabajadores, así como cualquier persona física que se encuentra dentro de una organización, sector o economía. (Chiavenato, 2017)

- **Reclutamiento**

Es el proceso mediante el cual la organización identifica y atrae a futuros empleados capacitados e idóneos para el cumplimiento de los objetivos organizacionales. (Chase y Jacobs, 2018)

- **Salarios**

Es la remuneración recibida por una persona como pago por su trabajo. (Velázquez, 2019)

- **Talento**

Es la capacidad que existe para desempeñar una determinada actividad o tarea con habilidad, y eficacia. (Alvines, 2018)

- **Talento Humano**

Consiste en las estrategias y técnicas que están diseñadas por el departamento de RRHH para ayudar a las empresas a hacer el mejor uso del capital humano y se centra en atraer, desarrollar, motivar y retener a los trabajadores productivos y comprometidos con la marca. (Alvines, 2018)

- **Trabajo**

Se refiere a las horas que dedican las personas a la producción de bienes o servicios.

- **Selección de personal**

Es un conjunto de pruebas divididas en distintas etapas con el fin de elegir a los candidatos idóneos para cada puesto de trabajo. (Hernández, 2012)

- **Ventaja**

Es cualquier característica de una empresa, país o persona que la diferencia de otras colocándole en una posición relativa superior para competir. (Fred, 2013)

2.4. BASES EPISTÉMICOS

Las bases epistémicas de la investigación del talento humano y la ventaja competitiva de pequeñas y medianas entidades, está en relación a lo sostenido por (Muñoz, 2014), la tendencia de gestionar lo humano tiene como fin común el incremento de la productividad, la competitividad y el éxito organizacional, definiéndola no solo como un proceso sino como el centro de la organización. En la actualidad para apoyar este concepto se tiene en cuenta teorías de diseño organizacional en donde relacionan el tamaño, el diseño de la organización y su cultura con el ser humano en el espacio laboral y por otro lado teorías de psicología organizacional que aportan análisis de comportamientos del ser humano dentro de las mismas, lo que conlleva a visualizar que la gestión humana hoy debe establecer como estrategia de negocio al ser humano como fuente competitiva, formando más que empleados pasivos grandes líderes.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

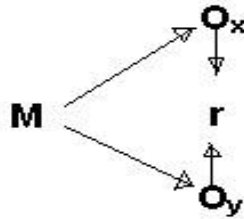
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación fue aplicada correlacional, en el que se analizó la gestión del talento humano y la ventaja competitiva de las Mypes, tal como señala Hernández et al., (2003), en realidad, plantear el problema no es sino afinar y estructurar más formalmente la idea de investigación. (p.42)

El alcance de la investigación fue correlacional, porque relacionó la variable principal la gestión del talento humano para medir el grado de relación con la ventaja competitiva. La investigación correlacional es un tipo de estudio que tiene como propósito evaluar la relación que existe entre dos o más conceptos, categoría o variables (en un contexto en particular). Los estudios cuantitativos correlacionales miden el grado de relación entre esas dos o más variables (cuantifican relaciones). Es decir, miden y analizan la correlación. Tales correlaciones se expresan en hipótesis sometidas a prueba. (Hernández et al., 2003, p.21)

3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de investigación fue no experimental correlacional porque midió el grado de relación entre la gestión del talento humano y la ventaja competitiva de las Pymes.



Calculadora de Muestras Margen de error:

Nivel de confianza:

Tamaño de Población:

Margen: 10%

Nivel de confianza: 99%

Población: 218

Tamaño de Muestra: 95

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población

La población de estudio estuvo conformada por 218 representantes de pequeñas y medianas entidades del área de gestión del talento humano de la ciudad de Pucallpa, fuente Produce 2020.

3.3.2. Muestra

La muestra estuvo conformada por 95 representantes de pequeñas y medianas entidades el área de gestión del talento humano de la ciudad de Pucallpa, fuente Produce 2020.

3.4. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Los instrumentos empleados en la investigación a fin de recolectar los datos, estuvieron constituidos por la unidad de análisis considerando la base de lecturas, documentos, observaciones directas e indirectas y la encuesta con relación a la gestión del talento humano y la competitividad en las pymes.

Al respecto, Gómez (2012), señala que es importante mencionar que, la recolección de datos es una sección concebida de igual forma que la expresión operativa del diseño de investigación, es decir, es la especificación concreta de los procedimientos, lugares y condiciones de la recolección de datos. Por tanto, se analizó y definió si la investigación fue a base de lecturas, documentos, encuestas, u observaciones directas de los hechos. (p.57)

Según, Lundberg (2004). El cuestionario, es de gran utilidad en la investigación científica, ya que constituye una forma concreta de la técnica de observación, logrando que el investigador fije su atención en ciertos aspectos y se sujeten a determinadas condiciones. El cuestionario contiene los aspectos del fenómeno que se consideran esenciales; permite, además, aislar ciertos problemas que nos interesan principalmente; reduce la realidad a cierto número de datos esenciales y precisa el objeto de estudio. (p.172)

3.5. TÉCNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS

Según, Lundberg (2004), señala que ahora que se obtuvo y se organizó la información, se requiere analizar y valorar su utilidad para los objetivos de la investigación. En este sentido, la tarea del investigador se simplifica cuando se analiza la información, si es que se encuentra correctamente estructurada y organizada, ya que el investigador observará de forma directa y fácil, las relaciones o vínculos establecidos entre los aspectos o elementos que integran la información de su investigación.

(p.71)

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

4.1.1. Indicador: Reclutamiento y elección

Existe grado de relación entre la gestión del talento humano post Covid-19 con la ventaja competitiva en las pequeñas y medianas entidades en la ciudad de Pucallpa.

Taba 2. Reclutamiento y elección - I

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente de acuerdo	19	20.00	20.00
Muy de acuerdo	53	55.79	75.79
De acuerdo	10	10.53	86.32
En desacuerdo	8	8.42	94.74
Totalmente en desacuerdo	5	5.26	100.00
Total	95	100%	

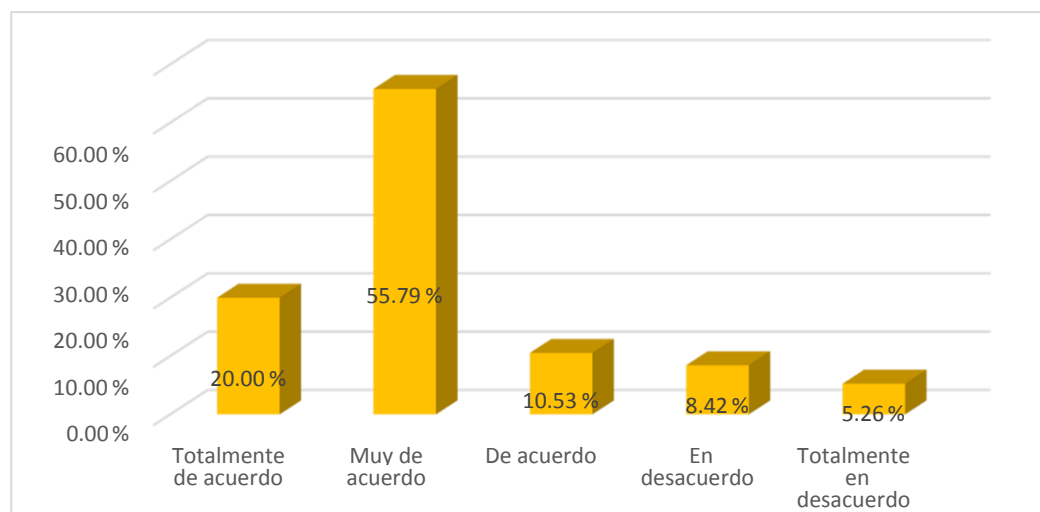


Figura 1. Reclutamiento y elección - I

Análisis:

De la tabla y figura, podemos observar que de un total de 95 representantes de pequeñas y medianas entidades el área de gestión del talento humano de la ciudad de Pucallpa, el 20.00% respondieron que están totalmente de acuerdo que existe grado de relación entre la gestión del talento humano post Covid-19 con la ventaja competitiva en las pequeñas y medianas entidades en la ciudad de Pucallpa.

El 55.79% respondieron que están muy de acuerdo que existe grado de relación entre la gestión del talento humano post Covid-19 con la ventaja competitiva en las pequeñas y medianas entidades en la ciudad de Pucallpa.

El 10.53% respondieron que están de acuerdo que existe grado de relación entre la gestión del talento humano post Covid-19 con la ventaja competitiva en las pequeñas y medianas entidades en la ciudad de Pucallpa.

El 8.42% respondieron que están en desacuerdo que existe grado de relación entre la gestión del talento humano post Covid-19 con la ventaja competitiva en las pequeñas y medianas entidades en la ciudad de Pucallpa.

El 5.26% respondieron que están totalmente en desacuerdo que existe grado de relación entre la gestión del talento humano post Covid-19 con la ventaja competitiva en las pequeñas y medianas entidades en la ciudad de Pucallpa.

4.1.2. Indicador: Reclutamiento y elección

El amplio conocimiento en el reclutamiento y selección del personal tiene relación con la ventaja competitiva para conseguir condiciones de trabajo favorables en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.

Taba 3. Reclutamiento y elección - II

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente de acuerdo	71	74.74	74.74
Muy de acuerdo	15	15.79	90.53
De acuerdo	7	7.37	97.89
En desacuerdo	2	2.11	100.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00	100.00
Total	95	100%	

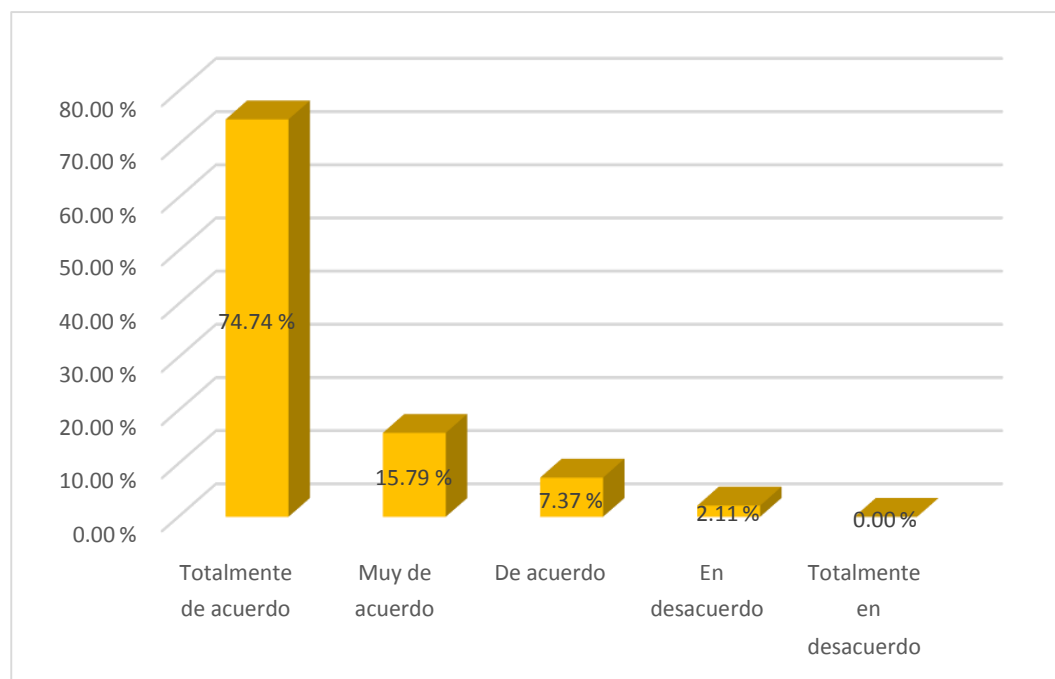


Figura 2. Reclutamiento y elección – II

Análisis:

De la tabla y figura, podemos observar que de un total de 95 representantes de pequeñas y medianas entidades el área de gestión del talento humano, el 74.74% respondieron que están totalmente de que el amplio conocimiento en el reclutamiento y selección del personal tiene relación con la ventaja competitiva para conseguir condiciones de trabajo favorables en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.

El 15.79% respondieron que están muy de acuerdo que el amplio conocimiento en el reclutamiento y selección del personal tiene relación con la ventaja competitiva para conseguir condiciones de trabajo favorables en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.

El 7.37% respondieron que están de acuerdo que el amplio conocimiento en el reclutamiento y selección del personal tiene relación con la ventaja competitiva para conseguir condiciones de trabajo favorables en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.

El 2.11% respondieron que están en desacuerdo que el amplio conocimiento en el reclutamiento y selección del personal tiene relación con la ventaja competitiva para conseguir condiciones de trabajo favorables en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.

El 0.00% respondieron que están totalmente en desacuerdo que el amplio conocimiento en el reclutamiento y selección del personal tiene relación con la ventaja competitiva para conseguir condiciones de trabajo favorables en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.

4.1.3. Indicador: Reclutamiento y elección

El reclutamiento y selección del personal se relaciona con la ventaja competitiva y que esta se traduce en condiciones de trabajo favorables en las pequeñas y medianas entidades.

Taba 4. Reclutamiento y elección – III

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente de acuerdo	21	22.11	22.11
Muy de acuerdo	57	60.00	82.11
De acuerdo	9	9.47	91.58
En desacuerdo	5	5.26	96.84
Totalmente en desacuerdo	3	3.16	100.00
Total	95	100%	

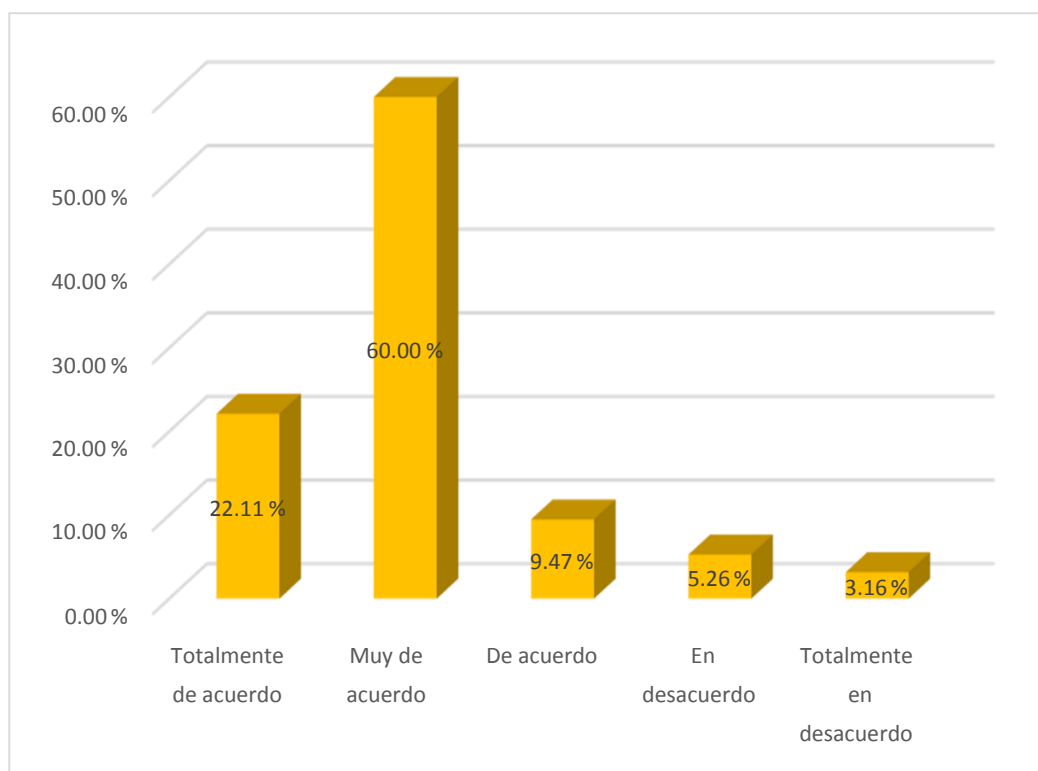


Figura 3. Reclutamiento y elección – III

Análisis:

De la tabla y figura, podemos observar que de un total de 95 representantes de pequeñas y medianas entidades el área de gestión del talento humano, el 22.11% respondieron que están totalmente de que el reclutamiento y selección del personal se relaciona con la ventaja competitiva y que esta se traduce en condiciones de trabajo favorables en las pequeñas y medianas entidades.

El 60.00% respondieron que están muy de acuerdo que el reclutamiento y selección del personal se relaciona con la ventaja competitiva y que esta se traduce en condiciones de trabajo favorables en las pequeñas y medianas entidades.

El 9.47% respondieron que están de acuerdo que el reclutamiento y selección del personal se relaciona con la ventaja competitiva y que esta se traduce en condiciones de trabajo favorables en las pequeñas y medianas entidades.

El 5.26% respondieron que están en desacuerdo que el reclutamiento y selección del personal se relaciona con la ventaja competitiva y que esta se traduce en condiciones de trabajo favorables en las pequeñas y medianas entidades.

El 3.16% respondieron que están totalmente en desacuerdo que el reclutamiento y selección del personal se relaciona con la ventaja competitiva y que esta se traduce en condiciones de trabajo favorables en las pequeñas y medianas entidades.

4.1.4. Indicador: Capacitación al personal

La capacitación al personal que contribuye con el plan de mejora continua de la ventaja competitiva en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.

Taba 5. Capacitación al personal - I

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente de acuerdo	49	51.58	51.58
Muy de acuerdo	20	21.05	72.63
De acuerdo	14	14.74	87.37
En desacuerdo	8	8.42	95.79
Totalmente en desacuerdo	4	4.21	100.00
Total	95	100%	

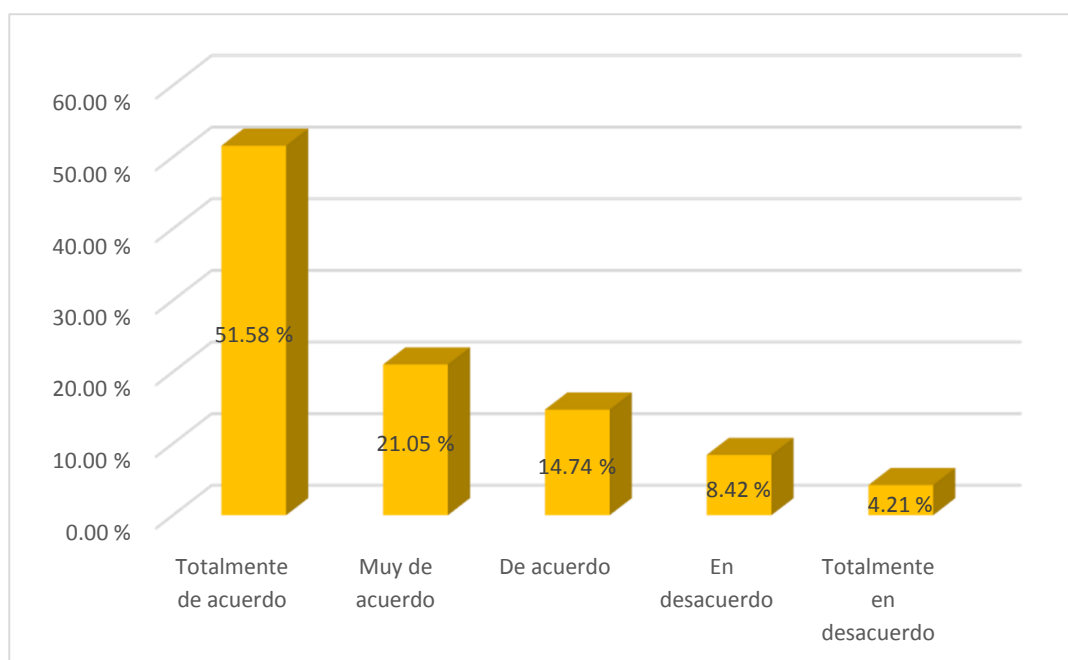


Figura 4. Capacitación al personal - I

Análisis:

De la tabla y figura, podemos observar que de un total de 95 representantes de pequeñas y medianas entidades el área de gestión del talento humano, el 51.58% respondieron que están totalmente de acuerdo con la capacitación al personal que contribuye con el plan de mejora continua de la ventaja competitiva en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.

El 21.05% respondieron que están muy de acuerdo con la capacitación al personal que contribuye con el plan de mejora continua de la ventaja competitiva en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.

El 14.74% respondieron que están de acuerdo con la capacitación al personal que contribuye con el plan de mejora continua de la ventaja competitiva en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.

El 8.42% respondieron que están en desacuerdo con la capacitación al personal que contribuye con el plan de mejora continua de la ventaja competitiva en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.

El 4.21% respondieron que están totalmente en desacuerdo con la capacitación al personal que contribuye con el plan de mejora continua de la ventaja competitiva en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.

4.1.5. Indicador: Capacitación al personal - II

Un adecuado plan de mejora continua se debe tener en cuenta como una prioridad la capacitación del personal de la empresa.

Taba 6. Capacitación al personal - II

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente de acuerdo	13	13.68	13.68
Muy de acuerdo	65	68.42	82.11
De acuerdo	10	10.53	92.63
En desacuerdo	4	4.21	96.84
Totalmente en desacuerdo	3	3.16	100.00
Total	95	100%	

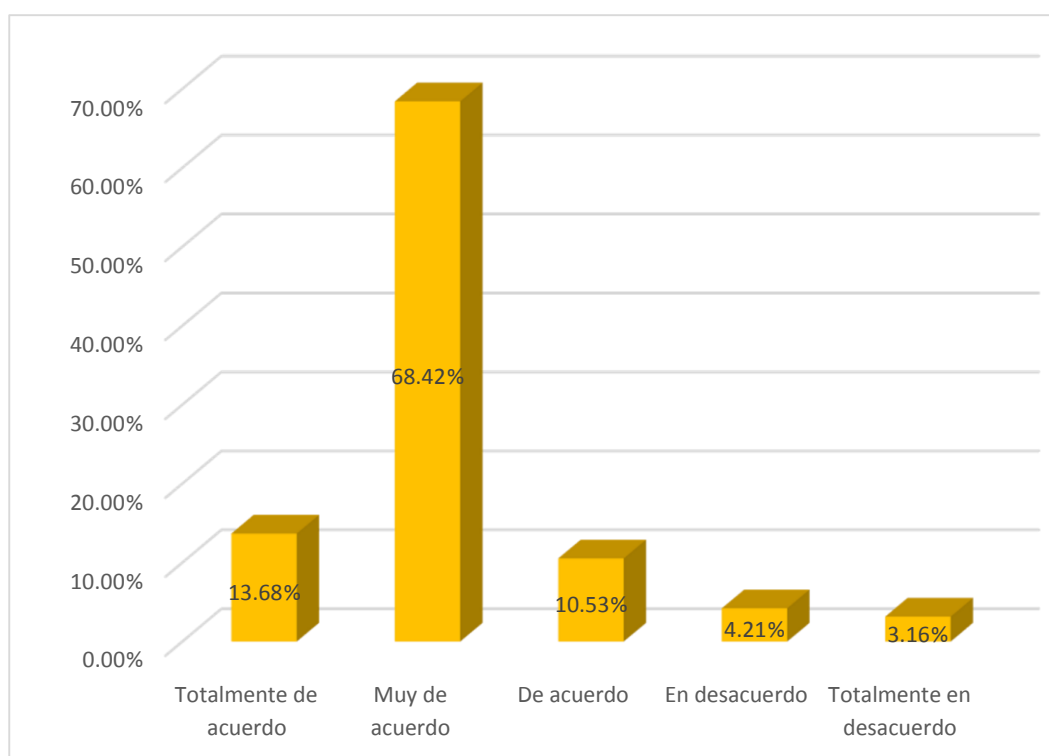


Figura 5. Capacitación al personal - II

Análisis

De la tabla y figura, podemos observar que de un total de pequeñas y medianas entidades el área de gestión del talento humano de la ciudad de Pucallpa, el 13.68% respondieron que están totalmente de acuerdo que para un adecuado plan de mejora continua se debe tener en cuenta como una prioridad la capacitación del personal de la empresa.

El 68.42% respondieron que están muy de acuerdo que para un adecuado plan de mejora continua se debe tener en cuenta como una prioridad la capacitación del personal de la empresa.

El 10.53% respondieron que están de acuerdo que para un adecuado plan de mejora continua se debe tener en cuenta como una prioridad la capacitación del personal de la empresa.

El 4.21% respondieron que están en desacuerdo que para un adecuado plan de mejora continua se debe tener en cuenta como una prioridad la capacitación del personal de la empresa.

El 3.16% respondieron que están totalmente en desacuerdo que para un adecuado plan de mejora continua se debe tener en cuenta como una prioridad la capacitación del personal de la empresa.

4.1.6. Indicador: Capacitación al personal

Una adecuada gestión del talento humano debe optimizar las capacidades del personal como un plan de mejora continua.

Taba 7. Capacitación al personal - III

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente de acuerdo	24	25.26	25.26
Muy de acuerdo	62	65.26	90.53
De acuerdo	7	7.37	97.89
En desacuerdo	2	2.11	100.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00	100.00
Total	95	100%	

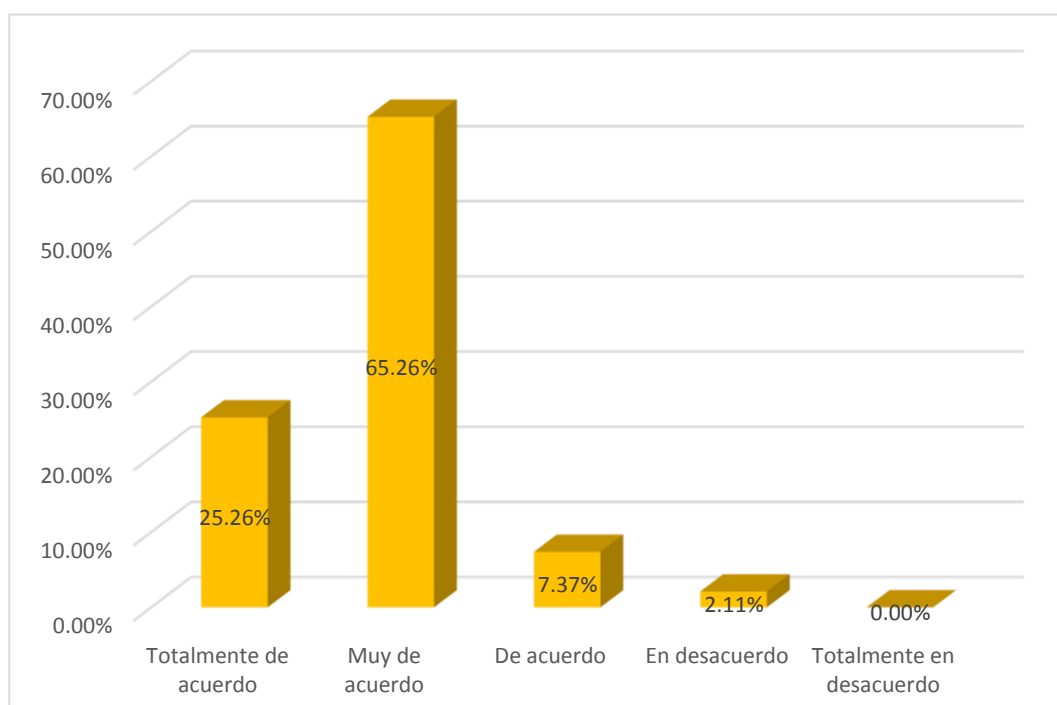


Figura 6. Capacitación al personal - III

Análisis

De la tabla y figura, podemos observar que de un total de pequeñas y medianas entidades el área de gestión del talento humano de la ciudad de Pucallpa, el 25.26% respondieron que están totalmente de acuerdo que una adecuada gestión del talento humano debe optimizar las capacidades del personal como un plan de mejora continua.

El 65.26% respondieron que están muy de acuerdo que una adecuada gestión del talento humano debe optimizar las capacidades del personal como un plan de mejora continua.

El 7.37% respondieron que están de acuerdo que una adecuada gestión del talento humano debe optimizar las capacidades del personal como un plan de mejora continua.

El 2.11% respondieron que están en desacuerdo que una adecuada gestión del talento humano debe optimizar las capacidades del personal como un plan de mejora continua.

El 0.00% respondieron que están totalmente en desacuerdo que una adecuada gestión del talento humano debe optimizar las capacidades del personal como un plan de mejora continua.

4.1.7. Indicador: Políticas de Recursos Humanos

La permanente actualización de las políticas de recursos humanos para conseguir equipo humano motivado en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.

Taba 8. Políticas de Recursos Humanos - I

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente de acuerdo	76	80.00	80.00
Muy de acuerdo	12	12.63	92.63
De acuerdo	5	5.26	97.89
En desacuerdo	1	1.05	98.95
Totalmente en desacuerdo	1	1.05	100.00
Total	95	100%	

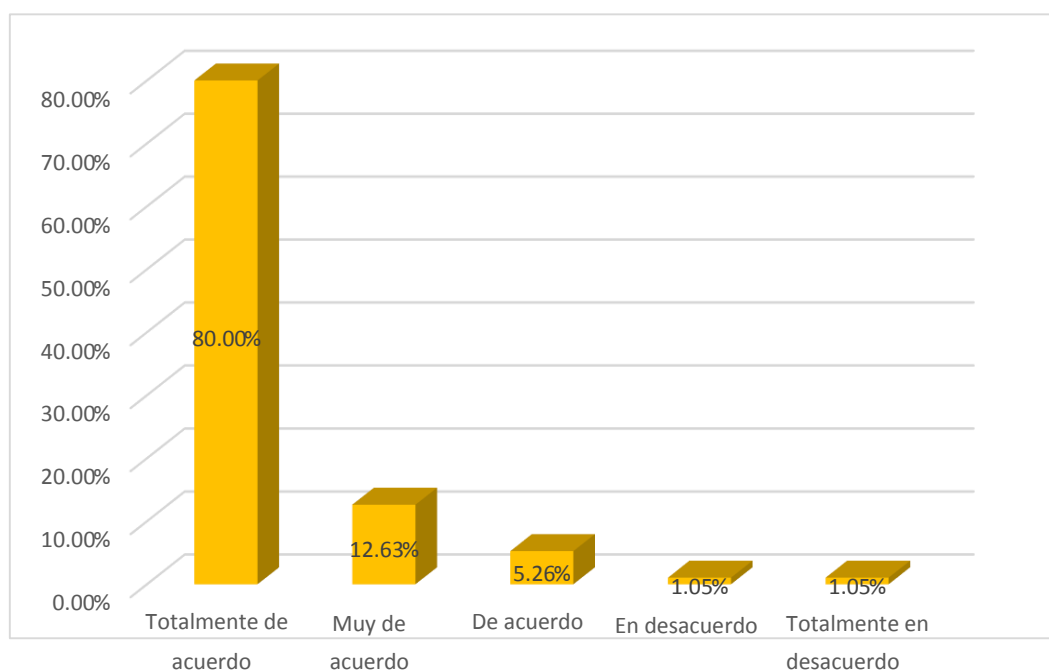


Figura 7. Políticas de Recursos Humanos - I

Análisis

De la tabla y figura, podemos observar que de un total de pequeñas y medianas entidades el área de gestión del talento humano de la ciudad de Pucallpa, el 80.00% respondieron que están totalmente de acuerdo con la permanente actualización de las políticas de recursos humanos para conseguir equipo humano motivado en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.

El 12.63% respondieron que están muy de acuerdo con la permanente actualización de las políticas de recursos humanos para conseguir equipo humano motivado en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.

El 5.26% respondieron que están de acuerdo con la permanente actualización de las políticas de recursos humanos para conseguir equipo humano motivado en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.

El 1.05% respondieron que están en desacuerdo con la permanente actualización de las políticas de recursos humanos para conseguir equipo humano motivado en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.

El 1.05% respondieron que están totalmente en desacuerdo con la permanente actualización de las políticas de recursos humanos para conseguir equipo humano motivado en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.

4.1.8. Indicador: Políticas de Recursos Humanos

Las políticas de recursos humanos son instrumentos que permiten lograr un equipo humano altamente motivado en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.

Taba 9. Políticas de Recursos Humanos - II

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente de acuerdo	23	24.21	24.21
Muy de acuerdo	48	50.53	74.74
De acuerdo	12	12.63	87.37
En desacuerdo	9	9.47	96.84
Totalmente en desacuerdo	3	3.16	100.00
Total	95	100%	

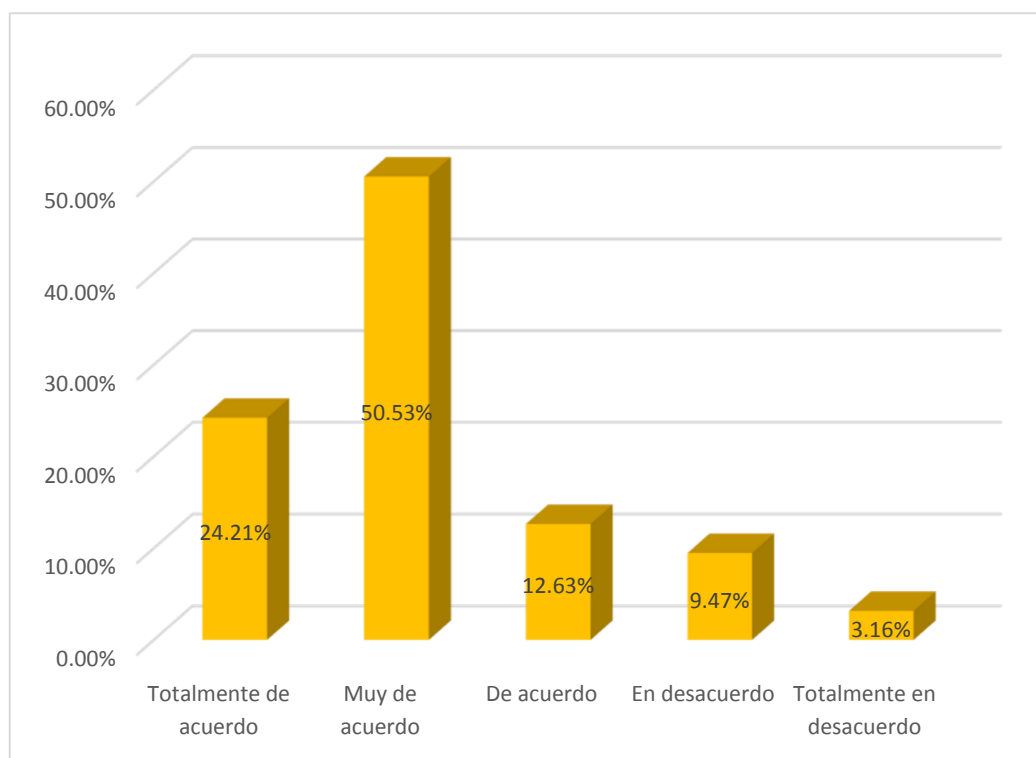


Figura 8. Políticas de Recursos Humanos - II

Análisis

De la tabla y figura, podemos observar que de un total de pequeñas y medianas entidades el área de gestión del talento humano de la ciudad de Pucallpa, el 24.21% respondieron que están totalmente de acuerdo que las políticas de recursos humanos son instrumentos que permiten lograr un equipo humano altamente motivado en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.

El 50.53% respondieron que están muy de acuerdo que las políticas de recursos humanos son instrumentos que permiten lograr un equipo humano altamente motivado en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.

El 12.63% respondieron que están de acuerdo que las políticas de recursos humanos son instrumentos que permiten lograr un equipo humano altamente motivado en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.

El 9.47% respondieron que están en desacuerdo que las políticas de recursos humanos son instrumentos que permiten lograr un equipo humano altamente motivado en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.

El 3.16% respondieron que están totalmente en desacuerdo que las políticas de recursos humanos son instrumentos que permiten lograr un equipo humano altamente motivado en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.

4.1.9. Indicador: Políticas de Recursos Humanos

Las pequeñas y medianas entidades como un medio de conseguir equipo humano motivado debe actualizar las políticas de recursos humanos.

Taba 10. Políticas de Recursos Humanos - III

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente de acuerdo	74	77.89	77.89
Muy de acuerdo	18	18.95	96.84
De acuerdo	3	3.16	100.00
En desacuerdo	0	0.00	100.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00	100.00
Total	95	100%	

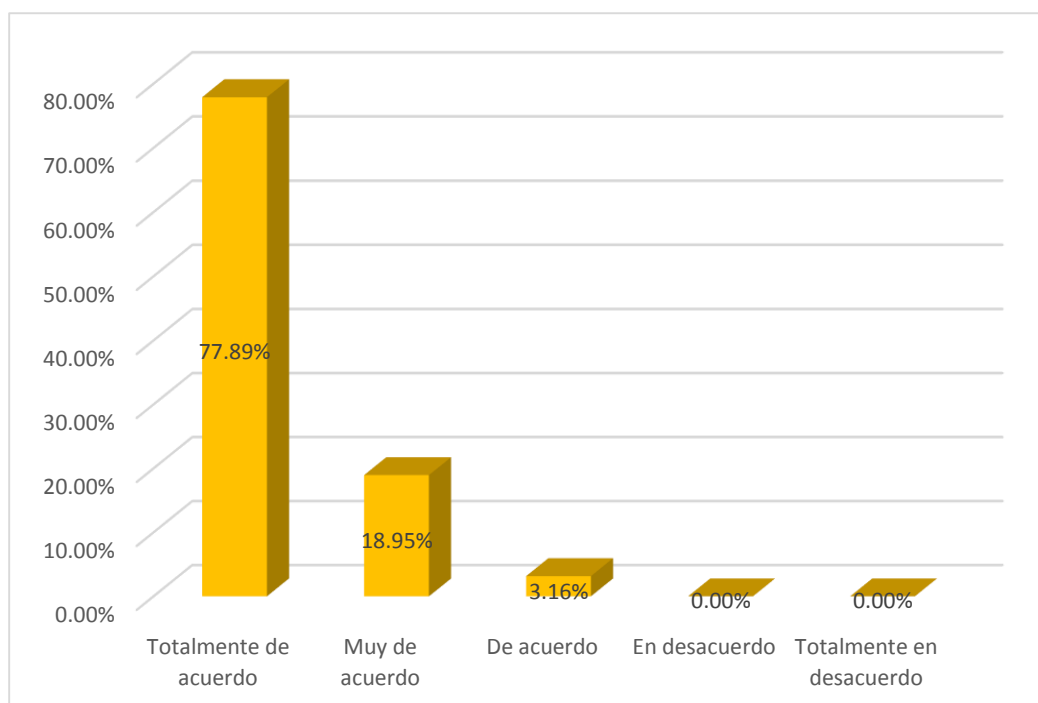


Figura 9. Políticas de Recursos Humanos - III

Análisis

De la tabla y figura, podemos observar que de un total de pequeñas y medianas entidades el área de gestión del talento humano de la ciudad de Pucallpa, el 77.89% respondieron que están totalmente de acuerdo que las pymes como un medio de conseguir equipo humano motivado debe actualizar las políticas de recursos humanos.

El 18.95% respondieron que están muy de acuerdo que las pymes como un medio de conseguir equipo humano motivado debe actualizar las políticas de recursos humanos.

El 3.16% respondieron que están de acuerdo que las pymes como un medio de conseguir equipo humano motivado debe actualizar las políticas de recursos humanos.

El 0.00% respondieron que están en desacuerdo que las pymes como un medio de conseguir equipo humano motivado debe actualizar las políticas de recursos humanos.

El 0.00% respondieron que están totalmente en desacuerdo que las pymes como un medio de conseguir equipo humano motivado debe actualizar las políticas de recursos humanos.

4.1.10. Indicador: Condiciones de trabajo

La ventaja competitiva es lograr condiciones de trabajo favorables en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.

Taba 11. Condiciones de trabajo - I

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente de acuerdo	59	62.11	62.11
Muy de acuerdo	21	22.11	84.21
De acuerdo	11	11.58	95.79
En desacuerdo	3	3.16	98.95
Totalmente en desacuerdo	1	1.05	100.00
Total	95	100%	

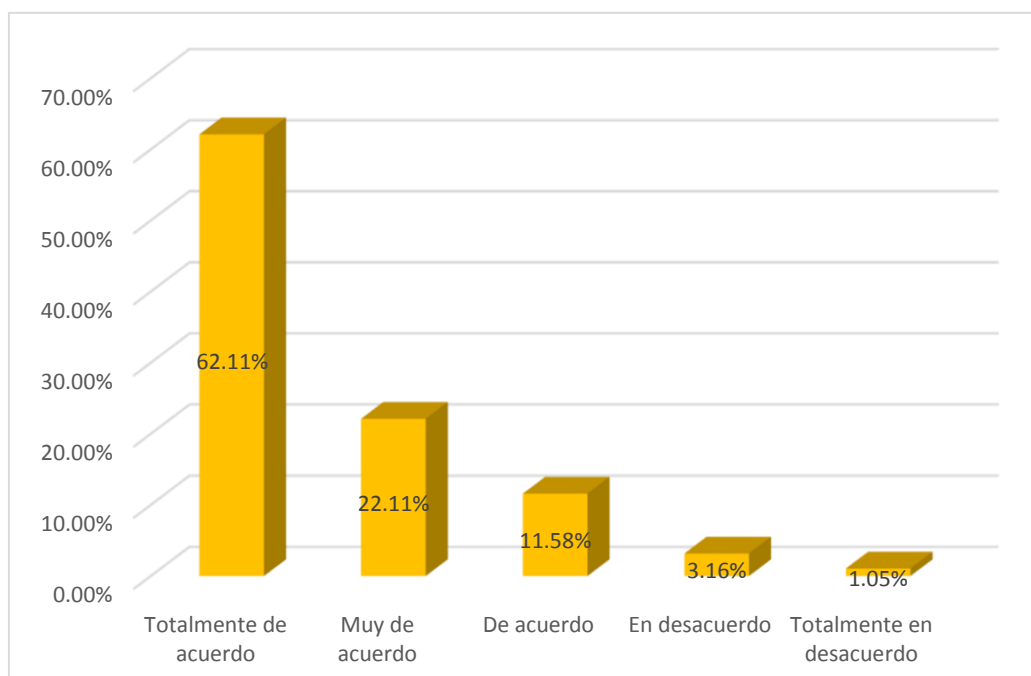


Figura 10. Condiciones de trabajo - I

Análisis

De la tabla y figura, podemos observar que de un total de pequeñas y medianas entidades el área de gestión del talento humano de la ciudad de Pucallpa, el 62.11% respondieron que están totalmente de acuerdo que la ventaja competitiva es lograr condiciones de trabajo favorables en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.

El 22.11% respondieron que están muy de acuerdo que la ventaja competitiva es lograr condiciones de trabajo favorables en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.

El 11.58% respondieron que están de acuerdo que la ventaja competitiva es lograr condiciones de trabajo favorables en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.

El 3.16% respondieron que están en desacuerdo que la ventaja competitiva es lograr condiciones de trabajo favorables en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.

El 1.05% respondieron que están totalmente en desacuerdo que la ventaja competitiva es lograr condiciones de trabajo favorables en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.

4.1.11. Indicador: Condiciones de trabajo

El logro de condiciones de trabajo favorables contribuye en la ventaja competitiva en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.

Taba 12. Condiciones de trabajo - II

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente de acuerdo	19	20.00	20.00
Muy de acuerdo	51	53.68	73.68
De acuerdo	16	16.84	90.53
En desacuerdo	7	7.37	97.89
Totalmente en desacuerdo	2	2.11	100.00
Total	95	100%	

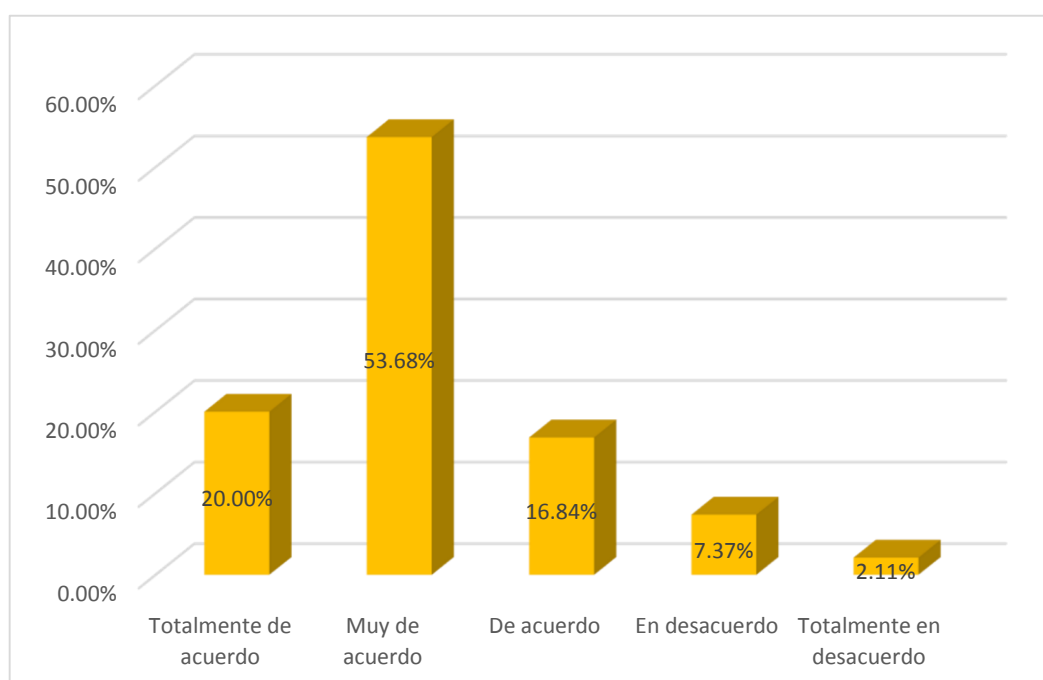


Figura 11. Condiciones de trabajo - II

Análisis

De la tabla y figura, podemos observar que de un total de pequeñas y medianas entidades el área de gestión del talento humano de la ciudad de Pucallpa, el 20.00% respondieron que están totalmente de acuerdo que el logro de condiciones de trabajo favorables contribuye en la ventaja competitiva en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.

El 53.68% respondieron que están muy de acuerdo que el logro de condiciones de trabajo favorables contribuye en la ventaja competitiva en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.

El 16.84% respondieron que están de acuerdo que el logro de condiciones de trabajo favorables contribuye en la ventaja competitiva en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.

El 7.37% respondieron que están en desacuerdo que el logro de condiciones de trabajo favorables contribuye en la ventaja competitiva en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.

El 2.11% respondieron que están totalmente en desacuerdo que el logro de condiciones de trabajo favorables contribuye en la ventaja competitiva en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.

4.1.12. Indicador: Condiciones de trabajo

Se deben conseguir condiciones de trabajo favorables en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.

Taba 13. Condiciones de trabajo - III

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente de acuerdo	64	67.37	67.37
Muy de acuerdo	14	14.74	82.11
De acuerdo	12	12.63	94.74
En desacuerdo	5	5.26	100.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00	100.00
Total	95	100%	

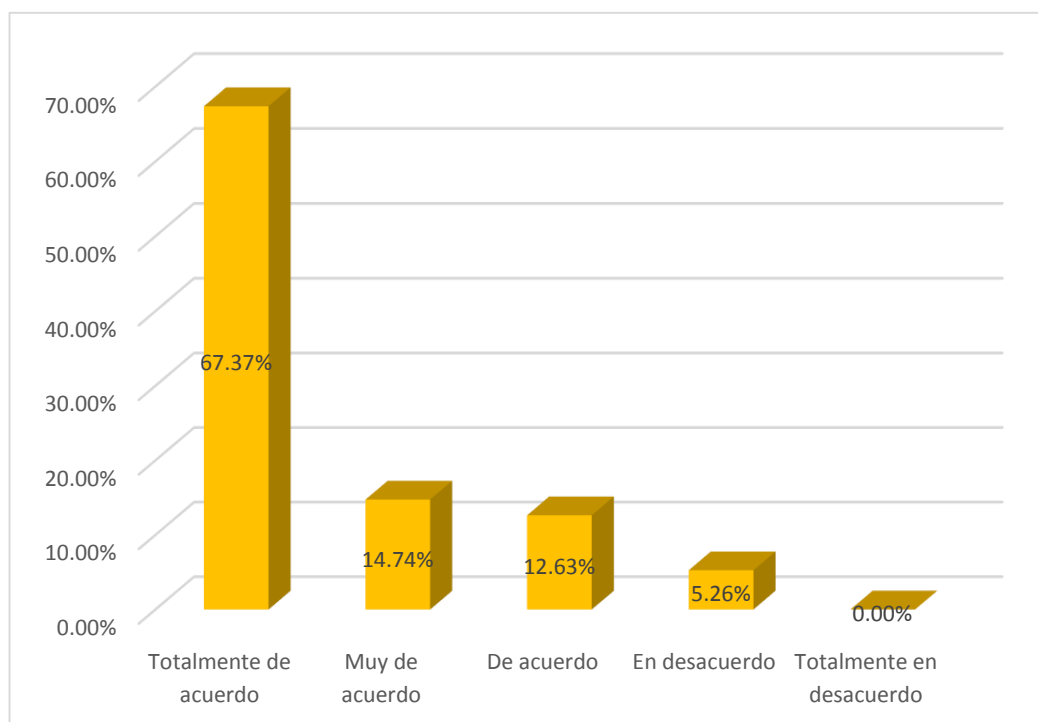


Figura 12. Condiciones de trabajo - III

Análisis

De la tabla y figura, podemos observar que de un total de pequeñas y medianas entidades el área de gestión del talento humano de la ciudad de Pucallpa, el 67.37% respondieron que están totalmente de acuerdo que conseguir condiciones de trabajo favorables en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.

El 14.74% respondieron que están muy de acuerdo que conseguir condiciones de trabajo favorables en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.

El 12.63% respondieron que están de acuerdo que conseguir condiciones de trabajo favorables en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.

El 5.26% respondieron que están en desacuerdo que conseguir condiciones de trabajo favorables en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.

El 0.00% respondieron que están totalmente en desacuerdo que conseguir condiciones de trabajo favorables en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.

4.1.13. Indicador: Plan de mejora continua

El plan de mejora continua debe llevar a una ventaja competitiva en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.

Taba 14. Plan de mejora continua - I

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente de acuerdo	32	33.68	33.68
Muy de acuerdo	55	57.89	91.58
De acuerdo	4	4.21	95.79
En desacuerdo	3	3.16	98.95
Totalmente en desacuerdo	1	1.05	100.00
Total	95	100%	

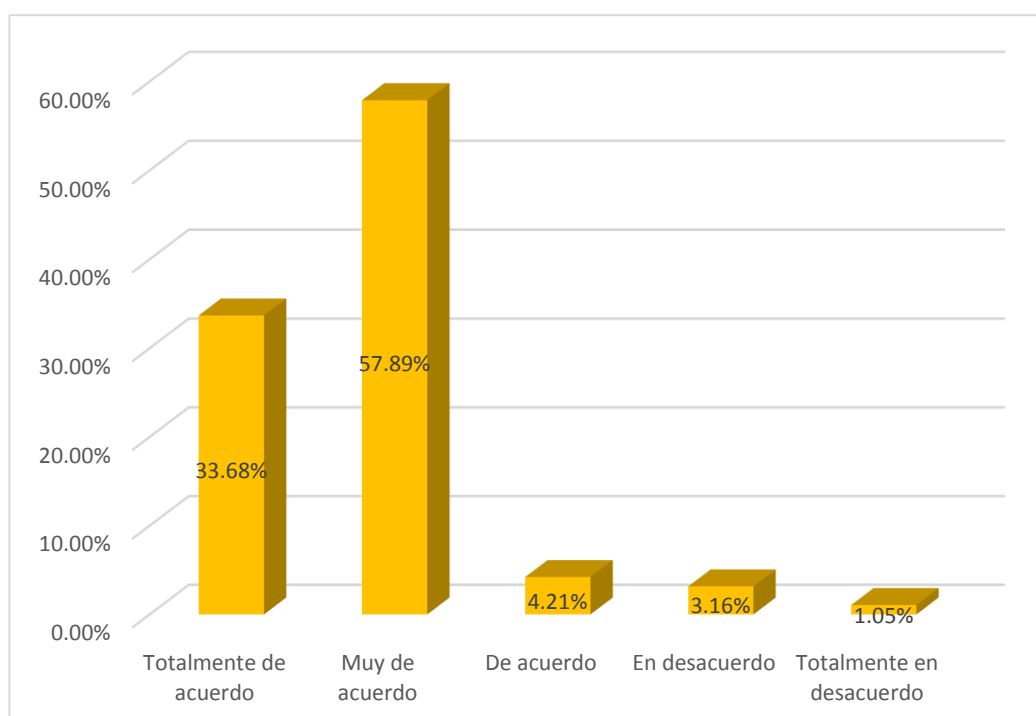


Figura 13. Plan de mejora continua - I

Análisis:

De la tabla y figura, podemos observar que de un total de 95 representantes de pequeñas y medianas entidades el área de gestión del talento humano de la ciudad de Pucallpa, el 33.68% respondieron que están totalmente de acuerdo con el plan de mejora continua que conlleve a una ventaja competitiva en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.

El 57.89% respondieron que están muy de acuerdo con el plan de mejora continua que conlleve a una ventaja competitiva en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.

El 4.21% respondieron que están de acuerdo con el plan de mejora continua que conlleve a una ventaja competitiva en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.

El 3.16% respondieron que están en desacuerdo con el plan de mejora continua que conlleve a una ventaja competitiva en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.

El 1.05% respondieron que están totalmente en desacuerdo con el plan de mejora continua que conlleve a una ventaja competitiva en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.

4.1.14. Indicador: Plan de mejora continua

La ventaja competitiva debe estar acompañada con un plan de mejora continua de la ventaja competitiva en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.

Taba 15. Plan de mejora continua - II

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente de acuerdo	69	72.63	72.63
Muy de acuerdo	18	18.95	91.58
De acuerdo	7	7.37	98.95
En desacuerdo	1	1.05	100.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00	100.00
Total	95	100%	

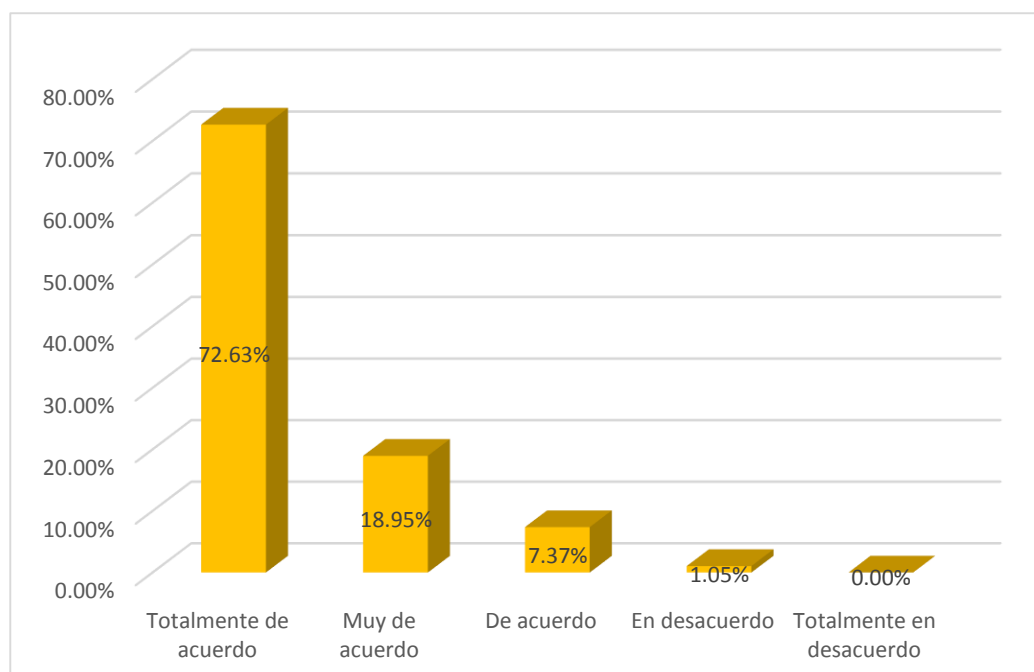


Figura 14. Plan de mejora continua - II

Análisis:

De la tabla y figura, podemos observar que de un total de 95 representantes de pequeñas y medianas entidades el área de gestión del talento humano de la ciudad de Pucallpa, el 72.63% respondieron que están totalmente de acuerdo que la ventaja competitiva debe estar acompañada con un plan de mejora continua de la ventaja competitiva en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.

El 18.95% respondieron que están muy de acuerdo que la ventaja competitiva debe estar acompañada con un plan de mejora continua de la ventaja competitiva en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.

El 7.37% respondieron que están de acuerdo que la ventaja competitiva debe estar acompañada con un plan de mejora continua de la ventaja competitiva en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.

El 1.05% respondieron que están en desacuerdo que la ventaja competitiva debe estar acompañada con un plan de mejora continua de la ventaja competitiva en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.

El 0.00% respondieron que están totalmente en desacuerdo que la ventaja competitiva debe estar acompañada con un plan de mejora continua de la ventaja competitiva en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.

4.1.15. Indicador: Plan de mejora continua

La ventaja competitiva debe ser fortalecida mediante un plan de mejora continua de la ventaja competitiva en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.

Taba 16. Plan de mejora continua - III

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente de acuerdo	12	12.63	12.63
Muy de acuerdo	75	78.95	91.58
De acuerdo	4	4.21	95.79
En desacuerdo	2	2.11	97.89
Totalmente en desacuerdo	2	2.11	100.00
Total	95	100%	

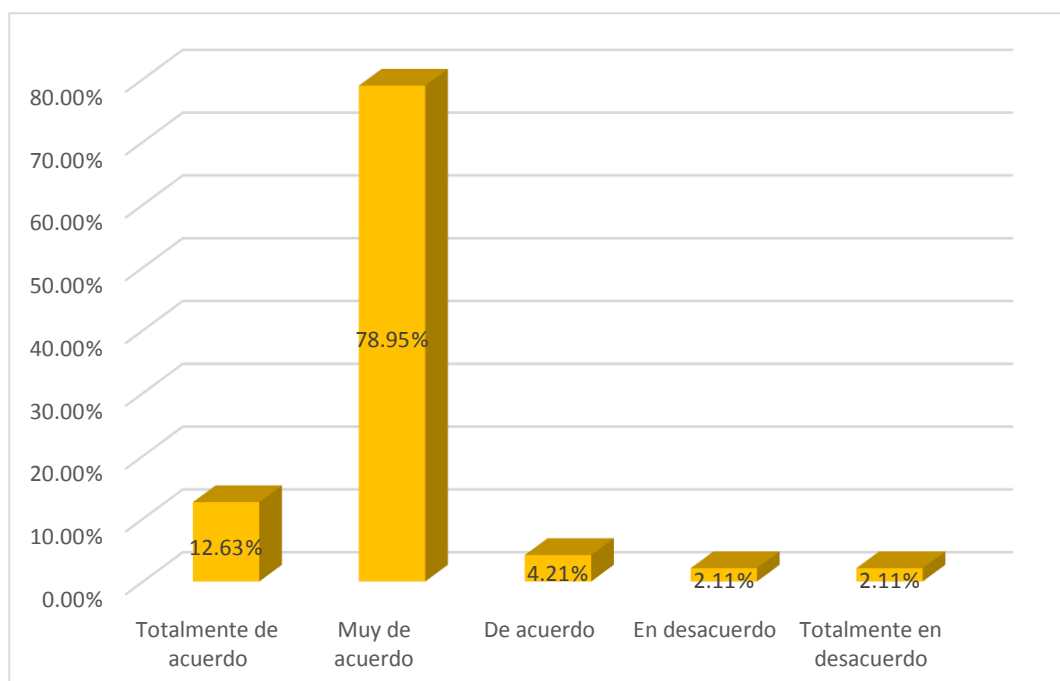


Figura 15. Plan de mejora continua - III

Análisis:

De la tabla y figura, podemos observar que de un total de 95 representantes de pequeñas y medianas entidades el área de gestión del talento humano de la ciudad de Pucallpa, el 12.63% respondieron que están totalmente de acuerdo que la ventaja competitiva debe ser fortalecida mediante un plan de mejora continua de la ventaja competitiva en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.

El 78.95% respondieron que están muy de acuerdo que la ventaja competitiva debe ser fortalecida mediante un plan de mejora continua de la ventaja competitiva en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.

El 4.21% respondieron que están de acuerdo que la ventaja competitiva debe ser fortalecida mediante un plan de mejora continua de la ventaja competitiva en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.

El 2.11% respondieron que están en desacuerdo que la ventaja competitiva debe ser fortalecida mediante un plan de mejora continua de la ventaja competitiva en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.

El 2.11% respondieron que están totalmente en desacuerdo que la ventaja competitiva debe ser fortalecida mediante un plan de mejora continua de la ventaja competitiva en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.

4.1.16. Indicador: Equipo humano motivado

Un equipo humano motivado contribuye en la ventaja competitiva de las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.

Taba 17. Equipo humano motivado - I

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente de acuerdo	25	26.32	26.32
Muy de acuerdo	56	58.95	85.26
De acuerdo	12	12.63	97.89
En desacuerdo	2	2.11	100.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00	100.00
Total	95	100%	

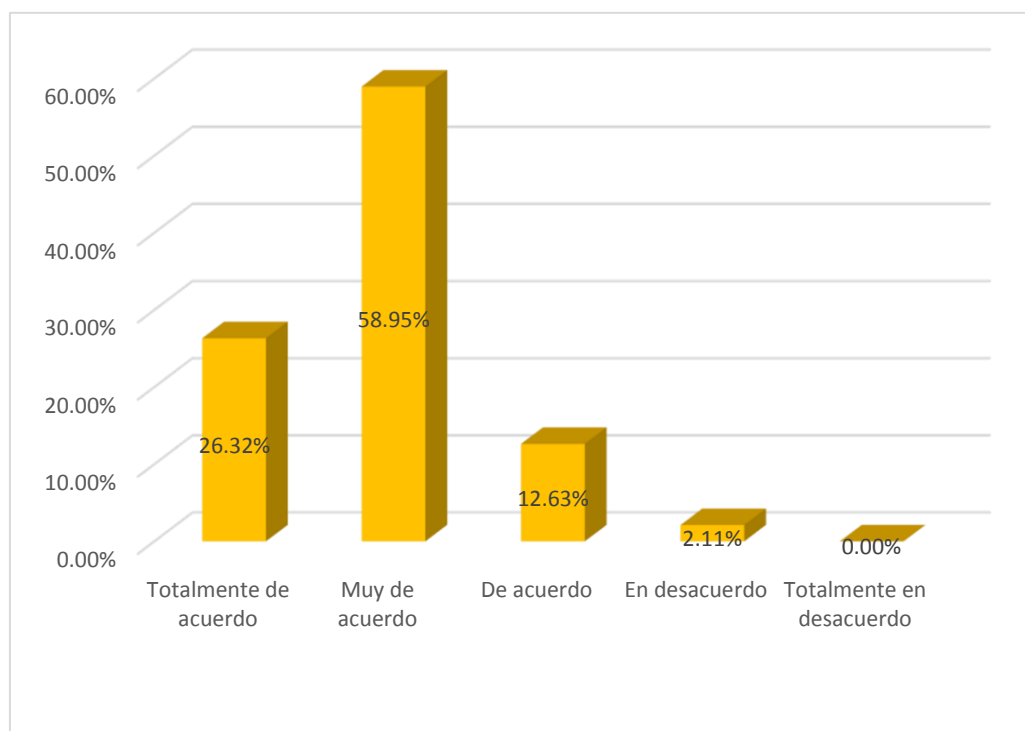


Figura 16. Equipo humano motivado - I

Análisis:

De la tabla y figura, podemos observar que de un total de pequeñas y medianas entidades el área de gestión del talento humano de la ciudad de Pucallpa, el 26.32% respondieron que están totalmente de acuerdo que un equipo humano motivado contribuye en la ventaja competitiva de las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.

El 58.95% respondieron que están muy de acuerdo que un equipo humano motivado contribuye en la ventaja competitiva de las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.

El 12.63% respondieron que están de acuerdo que un equipo humano motivado contribuye en la ventaja competitiva de las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.

El 2.11% respondieron que están en desacuerdo que un equipo humano motivado contribuye en la ventaja competitiva de las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.

El 0.00% respondieron que están totalmente en desacuerdo que un equipo humano motivado contribuye en la ventaja competitiva de las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.

4.1.17. Indicador: Equipo humano motivado

Está usted de acuerdo que en la ventaja competitiva de las pequeñas y medianas entidades debe estar acompañada con un equipo humano motivado.

Taba 18. Equipo humano motivado - II

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente de acuerdo	17	17.89	17.89
Muy de acuerdo	72	75.79	93.68
De acuerdo	5	5.26	98.95
En desacuerdo	1	1.05	100.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00	100.00
Total	95	100%	

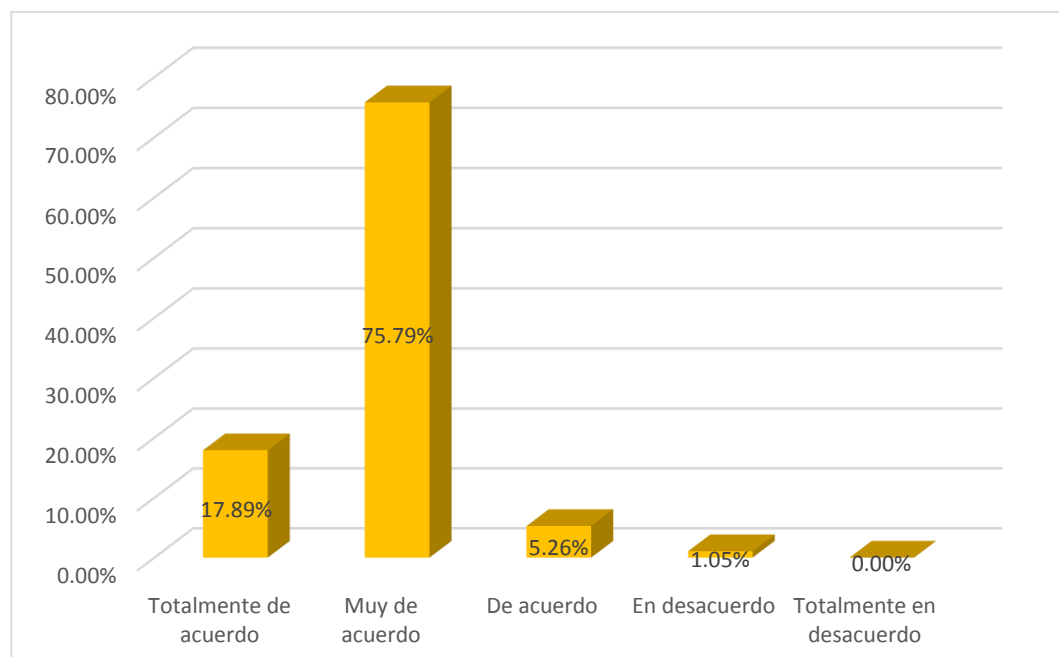


Figura 17. Equipo humano motivado - II

Análisis:

De la tabla y figura, podemos observar que de un total de pequeñas y medianas entidades el área de gestión del talento humano de la ciudad de Pucallpa, el 17.89% respondieron que están totalmente de acuerdo que en la ventaja competitiva de las pequeñas y medianas entidades debe estar acompañada con un equipo humano motivado.

El 75.79% respondieron que están muy de acuerdo que en la ventaja competitiva de las pequeñas y medianas entidades debe estar acompañada con un equipo humano motivado.

El 5.26% respondieron que están de acuerdo que en la ventaja competitiva de las pequeñas y medianas entidades debe estar acompañada con un equipo humano motivado.

El 1.05% respondieron que están en desacuerdo que en la ventaja competitiva de las pequeñas y medianas entidades debe estar acompañada con un equipo humano motivado.

El 0.00% respondieron que están totalmente en desacuerdo que en la ventaja competitiva de las pequeñas y medianas entidades debe estar acompañada con un equipo humano motivado.

4.1.18. Indicador: Equipo humano motivado

Está usted de acuerdo que un equipo humano motivado mejora la ventaja competitiva de las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.

Taba 19. Equipo humano motivado - III

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente de acuerdo	63	66.32	66.32
Muy de acuerdo	22	23.16	89.47
De acuerdo	8	8.42	97.89
En desacuerdo	1	1.05	98.95
Totalmente en desacuerdo	1	1.05	100.00
Total	95	100%	

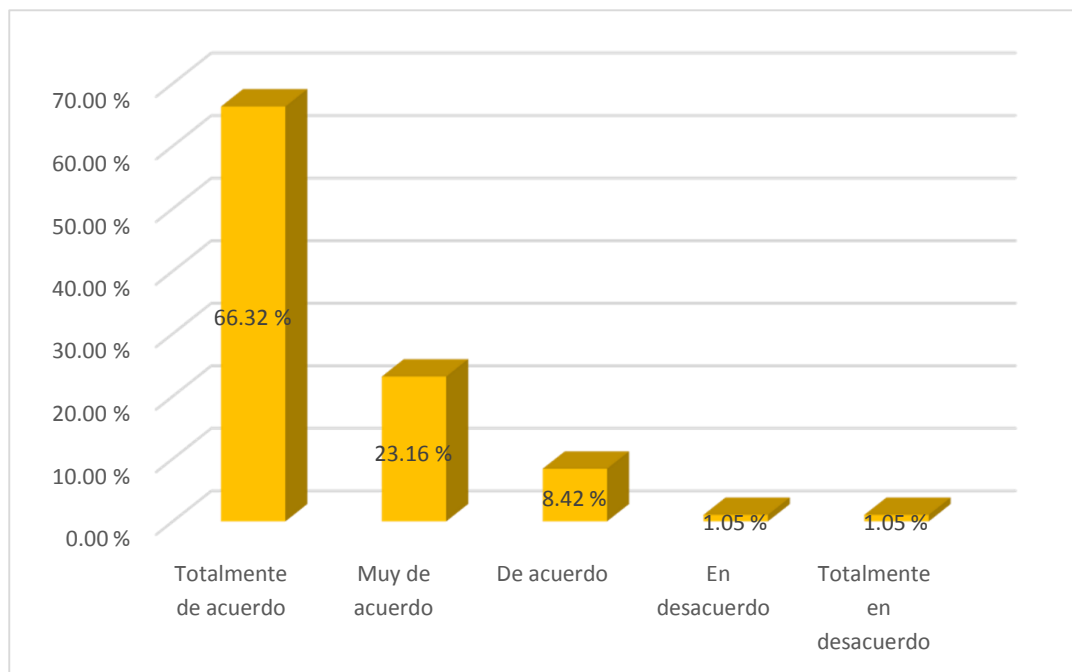


Figura 18. Equipo humano motivado - III

Análisis:

De la tabla y figura, podemos observar que de un total de pequeñas y medianas entidades el área de gestión del talento humano de la ciudad de Pucallpa, el 66.32% respondieron que están totalmente de acuerdo que un equipo humano motivado mejora la ventaja competitiva de las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.

El 23.16% respondieron que están muy de acuerdo que un equipo humano motivado mejora la ventaja competitiva de las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.

El 8.42% respondieron que están de acuerdo que un equipo humano motivado mejora la ventaja competitiva de las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.

El 1.05% respondieron que están en desacuerdo que un equipo humano motivado mejora la ventaja competitiva de las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.

El 1.05% respondieron que están totalmente en desacuerdo que un equipo humano motivado mejora la ventaja competitiva de las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.

4.2. DISCUSIÓN

4.2.1. Contrastación de los resultados del trabajo de campo con los referentes bibliográficos de las bases teóricas

La culminación de la investigación infiere en base a los resultados extraídos que existe un grado de relación significativa entre la gestión del talento humano post Covid-19 con la ventaja competitiva en las pequeñas y medianas entidades en la ciudad de Pucallpa.

En relación a ello según a Muñoz (2014), señala que: La tendencia de gestionar lo humano tiene como fin común el incremento de la productividad, la competitividad y el éxito organizacional, definiéndola no solo como un proceso sino como el centro de la organización. En la actualidad para apoyar este concepto se tiene en cuenta teorías de diseño organizacional en donde relacionan el tamaño, el diseño de la organización y su cultura con el ser humano en el espacio laboral y por otro lado teorías de psicología organizacional que aportan análisis de comportamientos del ser humano dentro de las mismas, lo que conlleva a visualizar que la gestión humana hoy debe establecer como estrategia de negocio al ser humano como fuente competitiva, formando más que empleados pasivos grandes líderes.

Del estudio se tiene como resultado que existe un grado de relación significativa entre el amplio conocimiento en el reclutamiento y selección del personal con la ventaja competitiva para conseguir condiciones de trabajo favorables en las pequeñas y medianas entidades, que resulta importante relación entre la capacitación al personal y el plan de mejora

continua de la ventaja competitiva y la relación entre la actualización de las políticas de recursos humanos y la ventaja competitiva para conseguir equipo humano motivado en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.

4.2.2. Contrastación de la hipótesis general en base a la prueba de hipótesis

Los resultados de la investigación en base a la contrastación de la hipótesis general en base a la prueba de hipótesis demuestran que existe un grado de relación significativa entre la gestión del talento humano post Covid-19 con la ventaja competitiva en las pequeñas y medianas entidades en la ciudad de Pucallpa.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

1. En base a los resultados de la investigación inferimos que existe grado un de relación entre la gestión del talento humano en el amplio conocimiento del reclutamiento y selección del personal con la ventaja competitiva para conseguir condiciones de trabajo favorables en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa. Por ello un 55,79% de los encuestados están muy de acuerdo y solamente un 8,42% manifestaron estar en desacuerdo.
2. En base a los resultados de la investigación inferimos que existe un grado de relación entre la gestión del talento humano en la capacitación al personal y el plan de mejora continua de la ventaja competitiva en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa. Por ello un 51,58% de los encuestados están totalmente de acuerdo y solamente un 8,42% manifestaron estar en desacuerdo.
3. En base a los resultados de la investigación inferimos que existe un grado de relación entre la gestión del talento humano en la actualización de las políticas de recursos humanos y la ventaja competitiva para conseguir equipo humano motivado en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa. Por ello un 80,00% de los encuestados están totalmente de acuerdo con las políticas de recursos humanos y la ventaja competitiva para conseguir equipo

humano motivado en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa y solamente un 1,05% manifestaron estar en desacuerdo.

5.2. RECOMENDACIONES

- 1.** Ante la existencia del grado de relación entre la gestión del talento humano en el amplio conocimiento del reclutamiento y selección del personal se debe contar con personal competente a cargo del área de talento humano a fin de cumplir de que el reclutamiento y selección capten al candidato más idóneo para el puesto requerido y contribuya con la mejora de la ventaja competitiva para conseguir condiciones de trabajo favorables en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.
- 2.** Ante la existencia de un grado de relación entre la gestión del talento humano en la capacitación al personal se debe priorizar las capacitaciones de acuerdo a las labores que desempeñan cada uno de los trabajadores garantizando con el plan de mejora en la productividad y la gestión en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.
- 3.** Ante la existencia de un grado de relación entre la gestión del talento humano en la actualización de las políticas de recursos humanos se debe establecer programas a la medida estableciendo los objetivos y estrategias a seguir fortaleciendo la ventaja competitiva para conseguir equipo humano motivado capaz de obtener resultados óptimos en base a su desempeño y armonía existente en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvines Dávila, E. L. (2018). *Gestión del talento humano y su impacto en la productividad de una empresa financiera del distrito de San Isidro del departamento de Lima, 2018*. Tesis de Grado, Universidad Tecnológica del Perú, Facultad de Administración y Negocios, Lima, Perú.
- Caperchione, E. (2011). *Buenas prácticas en la administración pública- perspectivas comparativas*. Ica, Perú: Universidad Católica Sedes Sapientiae.
- Chase, R.; Jacobs, R. (2018). *Administración de Operaciones*. Editorial McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Bogota Colombia: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Gestión del Talento Huamno*. México: MaGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos*. Editorial McGraw-Hill.
- Del Castillo Méndez, A. Y. (2017). *La gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo - 2016*. Tesis de Grado, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima, Perú.
- Dessler, G.; Valera Juárez, R. A. (2011). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson.
- Fred, R. D. (2013). *Administración Estratégica*. Editorial Pearson.

- Gallegos López, M. V. (2017). *Estrategia de gestión de talento humano en el Hotel Mansión Santa Isabella en la ciudad de Riobamba*. Tesis de Grado, Universidad Regional Autónoma de los Andes, Facultad de Dirección de Empresas, Riobamba, Ecuador.
- Gómez Achocalla, L. (2018). *Administración por procesos y la ventaja competitiva en las Universidades Privadas de Lima, 2018*. Tesis de Grado, Universidad Peruana de las Américas S.A.C., Escuela de Posgrado, Lima, Perú.
- Gómez Bastar, S. (2012). *Metodología de la investigación*. México: Red Tercer Milenio S.C.
- Goyeneche Pérez, S. M. (2017). *Diseño de estrategias de gestión de talento humano para las micro empresas del municipio de Socha*. Tesis de Grado, Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, Contaduría Pública, Sogamoso, Colombia.
- Guzmán Almeyda, L. (2016). *Administración Estratégica de Empresas*. Ica, Perú: Universidad Autónoma de Ica.
- Hernández Ortiz, M. J. (2012). *Administración de Empresas*. Ediciones Pirámide S.A.
- Hernández et al., (2003). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw-Hill.
- Lozano Correa, L. J. (2007). *El talento humano, una estrategia de éxito en las empresas culturales*. Bogotá: Universidad EAN.
- Lundberg, G. A. (2004). *Técnica de la investigación social*. México: Fondo cultural económica.
- Maciá Domete, F. (2018). *Estrategias de Marketing Digital*. Editorial Anaya Multimedia.

- Muñoz Garrido, N. A. (2014). *La gestión del talento humano como ventaja competitiva y factor de éxito en Elmer Candy Corporation*. Bogotá Colombia: Universidad Santo Tomas.
- Ospina Montoya, N. (2016). *Administración. Fundamentos*. Medellín, Colombia: Ediciones de la U.
- Pinedo Montoya, C. C. (2017). *La gestión del talento humano y su influencia en la motivación en los colaboradores administrativos de la empresa Petrex S.A.*
Tesis de Grado, Universidad San Ignacio de Loyola, Facultad de Ciencias Empresariales, Lima, Perú.
- Porter, M. E. (1991). *Ventaja Competitiva*. Buenos Aires, Argentina: Rei Argentina S.A.
- Quispe Tayro, L. Y. (2017). *El comercio electrónico y la ventaja competitiva de las MYPEs textiles de la provincia de Huancavelica - año 2015*. Tesis de Grado, Universidad Nacional de Huancavelica, Facultad de Ciencias Empresariales, Huancavelica, Perú.
- Ramos, A. (2014). *La gestión del talento humano y el desempeño laboral en la cooperativa de ahorro y crédito educadores de Pastaza*. Tesis de Grado, Universidad Regional Autónoma de los Andes, Facultad Dirección de Empresas, Puyo, Pastaza.
- Real Academia Española. (2014). *Diccionario de la Lengua Española*. España: Editorial Escalpe.
- Terrazas Estacio, D. (2018). *Manual de administración para contadores*. Perú: Universidad Tecnológica de los Andes.

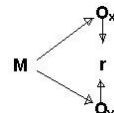
- Torres de la Meza, D. (2017). *Ventajas competitivas en empresas multilatinas de origen chileno*. Tesis de Grado, Universidad de Chile, Facultad de Economía y Negocios, Santiago de Chile.
- Vasco Intriago, C. E. (2016). *Las ventajas competitivas y su incidencia en la rentabilidad de la empresa comercial arte baño del Cantón Ambato*. Tesis de Grado, Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Contabilidad y Auditoría, Ambato, Ecuador.
- Velázquez Peralta, N. (2019). *Contabilidad Gerencial*. Lima, Perú: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Warren, Reeve y Fess. (2005). *Contabilidad Administrativa*. México: Cengage learning Editores.

ANEXO

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO POST COVID-19 Y LA VENTAJA COMPETITIVA EN LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS ENTIDADES (PYMES) DE LA CIUDAD DE PUCALLPA”.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES				
			VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cómo la gestión del talento humano post Covid-19 se relaciona con la ventaja competitiva en las pequeñas y medianas entidades en la ciudad de Pucallpa?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿Cómo el amplio conocimiento en el reclutamiento y selección del personal tiene relación con la ventaja competitiva para conseguir condiciones de trabajo favorables en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa? ¿Cómo la capacitación al personal tiene relación con el plan de mejora continua de la ventaja competitiva en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa? ¿Cómo la actualización de las políticas de recursos humanos se relaciona con la ventaja competitiva para conseguir equipo humano motivado en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Analizar el grado de relación de la gestión del talento humano post Covid-19 y la ventaja competitiva en las pequeñas y medianas entidades en la ciudad de Pucallpa.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS - Analizar el grado de relación que existe entre el amplio conocimiento en el reclutamiento y selección del personal con la ventaja competitiva para conseguir condiciones de trabajo favorables en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa. -Analizar el grado de relación que existe entre la capacitación al personal y el plan de mejora continua de la ventaja competitiva en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa. -Analizar el grado de relación que existe entre la actualización de las políticas de recursos humanos y la ventaja competitiva para conseguir equipo humano motivado en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL Existe el grado de relación de la gestión del talento humano post Covid-19 y la ventaja competitiva en las pequeñas y medianas entidades en la ciudad de Pucallpa.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS -Existe grado de relación entre el amplio conocimiento en el reclutamiento y selección del personal con la ventaja competitiva para conseguir condiciones de trabajo favorables en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa -Existe grado de relación entre la capacitación al personal y el plan de mejora continua de la ventaja competitiva en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa. -Existe grado de relación entre la actualización de las políticas de recursos humanos y la ventaja competitiva para conseguir equipo humano motivado en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.</p>	<p>Independiente</p> <p>Gestión del talento humano (Escala de medición mixta)</p>	Gestión humana	<p>-Reclutamiento y selección -Capacitación al personal -Actualización de políticas de recursos humanos</p>	Cuestionario de pruebas objetiva y de desarrollo	<p>*Tipo de Investigación Correlacional</p> <p>*Diseño de Investigación: No experimental</p>  <p>*Población (N): 218</p>
			<p>Dependiente</p> <p>Ventaja competitiva (Escala de medición mixta)</p>	Talento humano Capacidades	<p>-Condiciones de trabajo -Plan de mejora continua - Equipo humano motivado</p>	Cuestionario de prueba objetiva	<p>*Muestra (n): 95</p> <p>*Técnicas Para Acopio de datos: Fichas</p> <p>*Instrumentos de Recolecta de datos: Pruebas campo</p> <p>*Técnicas el para Análisis e Interpretación de Datos: Estadística descriptiva e inferencial para cada variable.</p>
			<p>Interviniente</p> <p>Pymes de la ciudad de Pucallpa</p>				

ANEXO 2

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

ENCUESTA

Tesis denominada: “**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO POST COVID-19 Y LA VENTAJA COMPETITIVA EN LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS ENTIDADES (PYMES) DE LA CIUDAD DE PUCALLPA**”; marcar con una (X) las alternativas que considere estar de acuerdo:

Ítems	1	2	3	4	5
	Totalmente de acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

ÍTEMS	1	2	3	4	5
I. DIMENSIÓN RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN					
1. Existe grado de relación entre la gestión del talento humano post Covid-19 con la ventaja competitiva en las pequeñas y medianas entidades en la ciudad de Pucallpa					
2. El amplio conocimiento en el reclutamiento y selección del personal tiene relación con la ventaja competitiva para conseguir condiciones de trabajo favorables en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa					
3. El reclutamiento y selección del personal se relaciona con la ventaja competitiva y que esta se traduce en condiciones de trabajo favorables en las pequeñas y medianas entidades					
II. DIMENSIÓN CAPACITACIÓN AL PERSONAL					

4. La capacitación al personal que contribuye con el plan de mejora continua de la ventaja competitiva en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.					
5. Un adecuado plan de mejora continua se debe tener en cuenta como una prioridad la capacitación del personal de la empresa.					
6. Una adecuada gestión del talento humano debe optimizar las capacidades del personal como un plan de mejora continua.					
III. DIMENSIÓN POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS					
7. La permanente actualización de las políticas de recursos humanos para conseguir equipo humano motivado en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.					
8. Las políticas de recursos humanos son instrumentos que permiten lograr un equipo humano altamente motivado en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.					
9. Las pymes como un medio de conseguir equipo humano motivado deben actualizar las políticas de recursos humanos.					
IV. DIMENSIÓN CONDICIONES DE TRABAJO					
10. La ventaja competitiva es lograr condiciones de trabajo favorables en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.					
11. El logro de condiciones de trabajo favorables contribuye en la ventaja competitiva en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.					
12. Conseguir condiciones de trabajo favorables en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.					
V. DIMENSIÓN PLA DE MEJORA CONTINUA					
13. El plan de mejora continua que conlleve a una ventaja competitiva en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa					
14. La ventaja competitiva debe estar acompañada con un plan de mejora continua de la ventaja competitiva en las pequeñas y					

medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.					
15. La ventaja competitiva debe ser fortalecida mediante un plan de mejora continua de la ventaja competitiva en las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.					
VI. DIMENSIÓN EQUIPO HUMANO MOTIVADO					
16. Un equipo humano motivado contribuye en la ventaja competitiva de las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.					
17. La ventaja competitiva de las pequeñas y medianas entidades debe estar acompañada con un equipo humano motivado.					
18. Un equipo humano motivado mejora la ventaja competitiva de las pequeñas y medianas entidades de la ciudad de Pucallpa.					

Muchas gracias por su participación.