



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN C.I
COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO



Capital humano como ventaja competitiva de una microempresa:
El caso BIO Lab en el municipio de Berriozábal, Chiapas.

Tesis

Que para obtener el grado de
Maestro en Administración
Con terminal en Dirección de negocios

Presenta:

Jorge Armando Ríos Romero A160438

Directora de tesis:

Dra. Magali Mafud Toledo

Tuxtla Gutiérrez, Chiapas; diciembre del 2024.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN C-I



COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

Tuxtla Gutiérrez, Chiapas; 13 de noviembre de 2024
Oficio No. D/CIP/TIP/319/2024

ASUNTO: AUTORIZACIÓN DE EMPASTADO

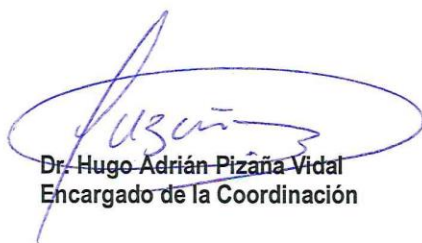
C. JORGE ARMANDO RÍOS ROMERO
CANDIDATO AL GRADO DE MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN
CON TERMINAL EN DIRECCIÓN DE NEGOCIOS
PRESENTE.

Por este medio me permito informarle que se AUTORIZA la impresión de su tesis titulada: **CAPITAL HUMANO COMO VENTAJA COMPETITIVA DE UNA MICROEMPRESA: EL CASO BIO LAB EN EL MUNICIPIO DE BERRIOZÁBAL, CHIAPAS.** Toda vez que ha sido liberada según oficio sin número, de fecha mayo 06 de 2024, suscrito por la Dra. Magali Mafud Toledo, Directora de la tesis mencionada.

Cabe mencionar que se ha constatado que ha cumplido con los procedimientos administrativos y académicos relacionados con la modalidad de evaluación propuesta, conforme a lo dispuesto a la obtención de grado en el Estatuto Integral de la Universidad Autónoma de Chiapas, así como con el Plan de Estudios correspondiente.

Atentamente

"POR LA CONCIENCIA DE LA NECESIDAD DE SERVIR"


Dr. Hugo Adrián Pizña Vidal
Encargado de la Coordinación

C.c.p. Archivo Minutario
*HAPV/ssg



FFCA:135

Boulevard Dr. Belisario Domínguez Km 1081, Sin Número Col. Terán Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, México,
C.P. 29050 Tel. 961 61 54249 Ext. 112, e-mail: posgradofca2018@gmail.com





Código: FO-113-05-05

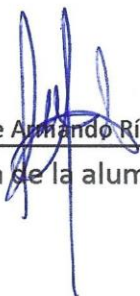
Revisión: 0

CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LA TESIS DE TÍTULO Y/O GRADO.

La alumna (s) o él alumno (s) Jorge Armando Ríos Romero, autora (s) o autor (es) de la tesis bajo el título de Capital humano como ventaja competitiva de una microempresa: el caso BIO Lab en el municipio de Berriozábal, Chiapas presentada y aprobada en el año 2024 como requisito para obtener el título o grado de Maestro en Administración con terminal en Dirección de negocios, autorizo licencia a la Dirección del Sistema de Bibliotecas Universidad Autónoma de Chiapas (SIBI-UNACH), para que realice la difusión de la creación intelectual mencionada, con fines académicos para su consulta, reproducción parcial y/o total, citando la fuente, que contribuya a la divulgación del conocimiento humanístico, científico, tecnológico y de innovación que se produce en la Universidad, mediante la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Consulta del trabajo de título o de grado a través de la Biblioteca Digital de Tesis (BIDITE) del Sistema de Bibliotecas de la Universidad Autónoma de Chiapas (SIBI-UNACH) que incluye tesis de pregrado de todos los programas educativos de la Universidad, así como de los posgrados no registrados ni reconocidos en el Programa Nacional de Posgrados de Calidad del CONACYT.
- En el caso de tratarse de tesis de maestría y/o doctorado de programas educativos que sí se encuentren registrados y reconocidos en el Programa Nacional de Posgrados de Calidad (PNPC) del Consejo Nacional de Humanidades, Ciencias y Tecnologías (CONAHCYT), podrán consultarse en el Repositorio Institucional de la Universidad Autónoma de Chiapas (RIUNACH).

Tuxtla Gutiérrez, Chiapas; a los 25 días del mes de noviembre del año 2024.


Jorge Armando Ríos Romero

Nombre y firma de la alumna (s) o él alumno (s)

Agradecimientos

A Dios:

Por brindarme la fortaleza, la sabiduría y la paz necesaria durante este proceso tan significativo en mi vida. Su presencia constante en cada paso me ha dado confianza y esperanza.

A mis padres y hermanas:

Por ser el pilar fundamental en mi vida. Gracias por su amor incondicional, su apoyo constante y por enseñarme con su ejemplo, los valores del esfuerzo y perseverancia. Su confianza en mí ha sido mi mayor motivación.

A mi directora de tesis y asesores:

Por su invaluable orientación y consejos. Agradezco profundamente su paciencia, sabiduría y compromiso con mi formación académica. Sin su guía este trabajo no habría sido posible.

A las personas que directa e indirectamente fueron parte de este proceso, aun cuando yo no sabía por donde comenzar, trazaron el camino para que esto fuera posible.

Gracias por el amor en el proceso.

Índice

Pág.

Capítulo I. Planteamiento del problema de investigación	7
1.1 Tema de investigación	7
1.2 Formulación de la pregunta de investigación	10
1.3 Objetivo general y específicos	13
1.4 Justificación del estudio	15
Capítulo II. Marco teórico – metodológico de la investigación	17
2.1 Generalidades del capital humano	17
2.1.1 Concepto de capital humano	18
2.1.2 Teoría del capital humano	20
2.1.3 Importancia del capital humano en la empresa	22
2.1.4 Cómo se mide el capital humano	26
2.1.5 Influencia del capital humano en la economía	27
2.2 Generalidades de la ventaja competitiva	29
2.2.1 Qué es la ventaja competitiva	30
2.2.2 Cómo se crea una ventaja competitiva	31
Capítulo III. Marco contextual	34
3.1 Empresas	34
3.1.1 Clasificación	36
3.1.2 Concepto de microempresa e importancia	40
3.1.3 Desafíos actuales de las microempresas en México	41
3.2 Generalidades del municipio de Berriozábal	44
3.2.1 Características geográficas	44
3.2.2 Actividades económicas	44
3.3 BIOLab Análisis Clínicos Integrales	45
3.3.1 Historia	45
Capítulo IV. Abordaje metodológico del objeto de estudio	49
4.1 Enfoque, alcance y diseño de investigación	49
4.2 Formulación de la hipótesis	52
4.2.1 Variables	53

4.3 Universo y determinación de la muestra	55
4.4 Instrumento de investigación.....	56
4.5 Análisis de resultados	59
Capítulo V. Propuestas y conclusiones.....	84
5.1 Propuestas.....	84
5.2 Conclusiones	88
Referencias	91
Anexos	96

Capítulo I. Planteamiento del problema de investigación

El capital humano tiene un papel importante en las personas, así como en las empresas, ya que, gracias a este, las empresas pueden contar un personal calificado que sea capaz de afrontar los retos del entorno. Por ello a través de este capítulo indagaremos sobre el tema en que se basa esta investigación metodológica, así como sus objetivos, preguntas, limitante y justificación.

1.1 Tema de investigación

El capital humano representa en las organizaciones una de las maneras más preeminentes de conseguir una ventaja competitiva, ya que gracias a que los colaboradores tengan un capital humano elevado les permitirá poseer mayores conocimientos, habilidades, capacidades, aptitudes y actitudes con las que podrán afrontar los retos del mercado.

En la actualidad las microempresas deben preocuparse por incrementar el nivel de conocimiento y habilidades de todos sus trabajadores a través de diversas formas como puede ser la capacitación continua, motivaciones y otros elementos clave para que el recurso humano este satisfecho y pueda ayudar al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Para Madrigal (2009) "El Capital humano es el conocimiento que posee, desarrolla y acumula cada persona en su trayectoria universitaria o de formación, así como la laboral y organizacional" (p.69).

Con la globalización, los mercados son cada vez más cambiantes y los clientes más difíciles de satisfacer, por ello las habilidades y conocimientos de la

plantilla que conforma una organización permitirán poseer mano de obra calificada para todas las funciones que se realizan dentro de cada organización, la cual será más rentable y permitirá un incremento en sus ingresos.

El sector de los laboratorios de análisis clínicos debe ser meticuloso en el sistema que maneja dentro de la organización ya que, al pertenecer a la rama de la salud, debe procurar que todos los procedimientos ahí realizados sean los correctos. La forma para que esto suceda es gracias a los recursos con los que esta cuenta; financieros, tecnológicos y sobre todo el recurso humano, el cual, es el más importante.

En la actualidad las ventajas competitivas tienen relación con el hombre y su inteligencia ya que, gracias a las habilidades adquiridas, capacidades, capacitación, educación, el hombre puede ser una fuente generadora de ventajas competitivas (Ramírez, 2008). La educación dentro del capital humano es esencial para el acrecentamiento del hombre, gracias a la educación que los colaboradores tengan dentro de la organización se podrá tener una ventaja competitiva al resto de organizaciones (competencia).

La forma en que la organización busca fomentar y promover el intelecto dentro del equipo de trabajo es fundamental y pieza clave del éxito de la empresa, ya que, si cuenta con el personal calificado y motivado, desempeñará las funciones con disposición e iniciativa promoviendo así una cultura organizacional correcta en caminada al éxito de la organización.

Webster (1996, citado por Pacheco, 2005) alude que el desarrollo de las ventajas competitivas en una organización genera competencias distintivas para esta, esto mediante estrategias de diferenciación en aptitudes y habilidades que los distinguen de la competencia. Anteriormente las empresas buscaban una fuente de ventaja competitiva en su producto o servicio, en nuestros días se han percatado que el capital humano es la principal ventaja basado en los conocimientos, habilidades, destrezas que posean los colaboradores de la empresa y la manera en que esta se preocupe por gestionarlo.

Las empresas del siglo XXI, deben saber aprovechar todo el talento, conocimientos y habilidades que tiene su talento humano para posteriormente potencializarlo y sacar provecho, y es que existen dos elementos claves que propician un buen capital humano dentro de las organizaciones; la capacitación que se les da a los colaboradores para desarrollarse y el contexto en que estos lo hacen.

La cultura organizacional también es fundamental al momento de buscar desarrollar este factor, ya que el colaborador deberá sentirse en un entorno que le motive, se sienta cómodo y sobre todo le de armas para poder seguir desarrollando sus potenciales.

Todos los departamentos, deben encaminarse a la obtención de un capital humano que pueda generar una ventaja competitiva. Es fundamental saber que el prestigio de las organizaciones no se centra en quien produce más, sino en quien produce más con menos.

Las microempresas ocupan un sitio importante dentro de la economía local, pero tienden a ser muy vulnerables a cambios del entorno, es por ello que muchas

de estas son de durabilidad muy corta en el mercado, contar con colaboradores calificados les permitirá tener mayor resiliencia a los sucesos que se presenten en el medio donde se desarrolla. Las organizaciones que no se adaptan a los cambios o no invierten en sus recursos (materiales, tecnológicos, humanos y técnicos), no llegan a ser competitivas y son absorbidas por el mismo mercado.

1.2 Formulación de la pregunta de investigación

En el estado de Chiapas, las microempresas representan el 97.19% de los negocios según los censos económicos 2019 (Morales, 2020). La competencia para las Mipymes es cada vez mayor y es por ello que necesitan encontrar factores que les permita tener cierta ventaja competitiva en relación a la competencia.

Actualmente las organizaciones ven la formación/adiestramiento como un gasto y no una inversión y eso ha provocado que las empresas no tengan un capital humano adecuado.

Para las organizaciones, los aspectos tangibles o que son fáciles de percibir tienen mayor valor y es por ello que destina mayores recursos a sus activos fijos como terrenos, edificios, maquinaria, inmuebles, etc. Son pocas empresas que consideran el capital humano es esencial para conseguir el éxito en la organización.

Un alto porcentaje de personas que brindan servicios en las microempresas no cuentan con oportunidades o apoyos por parte de las organizaciones para seguir desarrollando sus habilidades, conocimientos y potenciales por lo que tienden a estancarse en lagunas de ignorancia a falta de capacitaciones, educación continua, apoyos motivacionales y de salud.

Contar con personal capacitado fomentará en las microempresas un desarrollo por parte de todos los que la conforman y permitirá una ventaja competitiva, logrando así una mejor productividad y rentabilidad para la empresa.

En diversas ocasiones los dueños de dichas empresas no cuentan con los conocimientos necesarios respecto a la forma en que deben invertir en el talento humano, ya que recordemos que debido al número limitado de personas que conforman las microempresas (no mayor a 10), este tipo de ente económico no cuenta con departamentos establecidos, por lo que tiende haber una duplicidad de tareas por parte de los altos mandos en el aspecto de toma de decisiones.

Pensar que la inversión en los colaboradores puede ser un gasto innecesario para la empresa es otro de los problemas a los que se enfrentan, sobre todo cuando el número de personas que lo conforman es limitado, el entorno donde están establecidas también influye en la manera en que se percibe, jugando un papel fundamental la ubicación de las mismas en relación a la inversión que se le hace al capital humano de los colaboradores, dando como resultado que las microempresas en zonas no desarrolladas cuentan con personal poco capacitado y esto provoca que la vida de las microempresas tienda a ser corto.

La falta de competencia en el sector es otro de las complicaciones que podemos detectar, ocasionando menos compromiso de los altos mandos para contar con capital humano especializado.

Hernández (2014) define que la importancia de las preguntas, las cuales “Orientan hacia las respuestas que se buscan con la investigación. No deben utilizar términos ambiguos ni abstractos” (p. 38).

Las preguntas resumen parte de lo que será la investigación, en estas no siempre se describe el problema o el tema en su totalidad, sino que son base para guiar el rumbo de la investigación. No hay una forma correcta de realizarlas, pero deben de tener aspectos de delimiten y faciliten la investigación. (Ferman y Levin, 1979,citado por Hernández, 2014).

A partir de la formulación de preguntas, podremos tener una orientación más certera y dar rumbo a la investigación en general ya que, al haber información muy generalizada, las preguntas nos harán delimitar el campo de investigación y conocer que es lo que queremos saber con esta investigación.

Como mencionan los autores Pérez y Sandoval (2015), cuando formulemos la pregunta de investigación nos encontraremos con dificultades, pero será necesario tener en concreto a qué queremos enfocarnos y a donde queremos llegar en la investigación.

El apoyo de las preguntas auxiliares será de suma importancia para la delimitación dela pregunta general, ya que, de no ser así, nuestra investigación seria demasiada extensa y podríamos perder el sentido o el motivo por el cual se está realizando.

De igual forma, los autores Pérez y Sandoval comentan que la pregunta de investigación es la base de nuestra investigación ya que de estas van a derivar

cosas como el título, hipótesis/supuesto y objetivos, es por ello que todo tenga una congruencia (2015).

La formulación de las preguntas tanto generales como específicas, dan origen a los objetivos que se exponen en el siguiente punto, ya que a partir de la incertidumbre que estas generan, enfocaremos al objetivo que tendrá nuestra investigación.

A continuación, se presentan las preguntas generales y específicas que darán dirección a esta investigación:

Pregunta General:

- ¿Cuáles son los elementos que constituyen el capital humano de las microempresas de forma competitiva?

Preguntas auxiliares:

- ¿En qué grado el capital humano de una microempresa representa una ventaja competitiva?
- ¿En qué grado la capacitación de los colaboradores permite a la empresa tener una ventaja competitiva?

1.3 Objetivo general y específicos

Hernández (2014), señala que el objetivo de la investigación indica a donde queremos llegar y servirá como guía en dicha investigación, por ello deben ser redactados con la mayor claridad posible.

Los objetivos de investigación son propuestas para la investigación, es decir, indican a donde queremos llegar con ello (meta), por ello una vez que se cumplen dichos objetivos podríamos decir que el trabajo concluye satisfactoriamente. Dichos objetivos nos indican que se hará, pero no como lo haremos (Álvarez, 2020). Estos darán guía por completo a nuestra investigación y gracias a ellos podremos encaminar y saber si estamos dirigiendo nuestra investigación en el sentido inicial a la que pretendíamos llegar.

Como menciona Tucker (2004 citado por Hernández, 2014) “Los objetivos deben expresarse con claridad y ser específicos, medibles, apropiados y realistas, es decir, susceptibles de alcanzarse” (p.37)

La información recabada en la investigación será amplia por lo que un objetivo general deberá ir acompañado de otros específicos de modo que nos permita delimitar a donde queremos llegar con dicho trabajo.

Es a partir de dicha teoría que podemos definir nuestros objetivos a continuación:

Objetivo General:

Lograr identificar los elementos que constituyen el capital humano de una microempresa del ramo de laboratorios clínicos en Chiapas, y cómo puede representar una ventaja competitiva.

Objetivos específicos:

- Determinar en qué grado el capital humano de una microempresa representa una ventaja competitiva en el sector donde participa.

- Identificar la problemática existente de la empresa y brindar propuestas de solución.

1.4 Justificación del estudio

En el último siglo la importancia del capital humano ha sido de relevancia para muchos aspectos principalmente en las organizaciones, las cuales se han dado cuenta de la importancia que juega el recurso humano como fuente generadora de ganancias, rentabilidad, productividad y una ventaja competitiva. Es debido a esto que cada vez son más las empresas que se preocupan por tener un capital humano calificado/capacitado que le permita mejores oportunidades en el mercado y generación de lucro.

Las microempresas tienen un papel esencial en la economía local ya que son fuentes empleadoras, sin embargo, uno de sus principales conflictos/contratiempo es la falta de mano de obra calificada, provocando una rotación constante del talento humano o mal manejo de los recursos.

El tener conocimiento de la forma correcta en que las microempresas pueden invertir en el capital humano, hará que estas mismas puedan tener una ventaja competitiva sobre sus rivales, así mismo ofrecerán mejores oportunidades para sus colaboradores, generando un apoyo reciproco empresa-colaborador.

Los laboratorios de análisis clínicos representan una parte importante en el sector salud, la responsabilidad al momento del análisis de muestras/pruebas es fundamental para poder diagnosticar de manera oportuna y contribuir en la salud de

la población, por lo que requiere de personal calificado para desempeñar dichas funciones.

En el estado de Chiapas y específicamente en el municipio de Berriozábal, son varias las empresas dentro de este giro comercial por lo que es esencial detectar los elementos que constituyen un capital humano competitivo en las microempresas especialmente BIOLab Análisis Clínicos Integrales.

Capítulo II. Marco teórico – metodológico de la investigación

Para cualquier investigación es importante establecer el sustento teórico que permitirán un mejor entendimiento a toda la investigación. En este capítulo se enfocará en el capital humano; concepto, teoría, importancia e influencia sobre la economía. Del mismo modo se explicará acerca de la ventaja competitiva y la relación entre ambos temas.

2.1 Generalidades del capital humano

El capital humano toma importancia en la sociedad moderna y toma conceptos, teorías e ideas que anteriormente tenían otra dirección para poder encaminarse en el conocimiento como poder de cada individuo, y es que gracias al capital humano el hombre busca nuevas oportunidades de desarrollo personal y en general. Gracias a todas las habilidades, capacidades y conocimientos que este genera a lo largo de su vida, el individuo puede aspirar a nuevos retos. De la Dehesa (1993) menciona que gracias a que el C.H. Permite al hombre aumentar su confianza en sí mismo y sus habilidades lo que genera mayor oportunidades personales y sociales que se ven reflejadas en un periodo de tiempo en bienestar para él y el entorno donde se desarrolle.

El capital humano tiene una labor fundamental en muchos ámbitos desde el personal hasta una empresa, sociedad, región o país, genera desarrollo y gracias a esto genera competitividad (Madrigal, 2009).

El termino de capital humano se relaciona con una gama amplia de aprovechamientos económicos y no económicos, por mencionar algunos no económicos podríamos citar a la salud, vidas dignas y más largas y en general estilos de vida mejores para la persona (OCDE, 2007).

2.1.1 Concepto de capital humano

El termino de capital humano ha tomado relevancia en los últimos años y aunque no es un concepto nuevo, es hasta la actualidad que ha tomado la importancia que se debe, sobre todo porque el concepto ha sido varias veces confundido con el de “recurso humano”.

Existe una amplia referencia entre dichos conceptos, y es que el capital humano es más amplio y abarca lo que es el recurso humano. Como menciona el autor Madrigal “la diferencia entre recurso humano y capital humano estriba en la capacitación, formación y aprendizaje de cada trabajador” (2009, p.70).

Para poder entender esto podemos comenzar definiendo lo que es el capital humano, ya que, aunque existe una gran variedad de definiciones, muchas de ellas coinciden y resaltan la importancia que el capital humano tiene en las organizaciones del siglo XXI.

Algunas de las definiciones más importantes son:

“Capital humano es el conocimiento (explícito o tácito) útil para la empresa que poseen las personas o equipos de la misma, así como su capacidad para requerirlo, es decir, su capacidad de aprender” (López y Grandío, 2005, p.59).

“La mezcla de aptitudes y habilidades innatas a las personas, así como la calificación y el aprendizaje que adquieren en la educación y la capacitación” (OCDE, 2007, p.1).

El capital humano hace referencia a la inversión que tienen las personas o en este caso las empresas para desarrollar conocimientos, habilidades, actitudes y aptitudes para consigo mismo o los trabajadores, de igual forma esta inversión genera beneficios para con la empresa reflejándose con las utilidades y rentabilidad de las mismas (Becker, 2002, citado por Madrigal, 2009, p.71). Como menciona el autor, la inversión en el capital humano hoy en día es prioridad para las organizaciones, las cuales se someten a un proceso de cambios continuos presentados por la globalización.

El concepto de capital humano se origina por la necesidad de agrupar una definición que incluyera todas aquellas capacidades y habilidades que la persona debe adquirir a lo largo de su vida y que hacen que este incremente sus oportunidades en los ámbitos sociales, laborales, escolares y más (García y Chávez, 2017).

De igual forma los autores mencionados anteriormente en su obra literaria, citan al autor Gimenez (2005) haciendo referencia a que dichas habilidades adquiridas por el hombre pueden ser físicas o intelectuales y que estas van a variar dependiendo del entorno en que cada persona se desarrolle, aquí influyen elementos culturales, geográficos, económicos y demás posibilidades que este tenga, es decir, entre más oportunidades de desarrollo tenga un ser humano, podrá tener un capital humano más desarrollado, el cual, se incrementa a lo largo de toda

su vida gracias a las experiencias, sucesos y demás elementos que marquen su etapa de desarrollo.

2.1.2 Teoría del capital humano

La teoría del capital humano es tomada por diversos autores que postulan la importancia de esta dentro de la sociedad, empresa y economía de una nación, y es que, aunque exista una diferencia de tiempo entre dichas teorías, la mayoría hacen hincapié en la educación como base de un crecimiento del capital humano.

El concepto de capital humano ya era mencionado por el famoso padre de la economía Adam Smith en su famosa obra, pero es hasta la llegada del autor Theodore Schultz a finales de los 50 y principios de los 60 cuando dicho economista comienza a dar una nueva visión al concepto de capital humano (el cual era un concepto ya de uso viejo en la economía), para hacer mención a aquellos elementos en la educación y capacitación que tenían una influencia directa en la economía y el desarrollo de la misma. Dicho autor argumentaba que las personas al momento de fomentar e incrementar en su educación, capacitación y preparación, estaban invirtiendo en su capital humano, el cual sería un elemento de vital importancia al largo plazo (OCDE, 2007).

Recordemos que Theodore Schultz es catalogado como uno de los principales autores de la teoría del capital humano ya que fue como se mencionó anteriormente fue quien vino a darle un giro al concepto de capital humano dándole el enfoque a la educación como una inversión y diferenciando entre la “educación general” y la “educación para el trabajo”, esto sin dejar a un lado la importancia de ambas dentro de la sociedad para mantener equilibrio (Lucero, 2014).

Cuando Shultz hace referencia a los dos tipos de educación, se refería a la “educación general” como aquella que recibimos todos desde niños y en donde adquirimos conocimientos generales, mientras que la “educación para el trabajo” es aquella que nos prepara en temas más específicos, nos capacita y permite desarrollar habilidades específicas. Carciofi (1981, citado por Lucero, 2014) argumentó la teoría propuesta por Shultz como un parteaguas en donde existía una conexión directa en la educación con la economía, y como esta última tomó un enfoque en donde el invertir en educación significaba invertir en la productividad de las empresas ya que significaba un mejor desempeño laboral por parte de los trabajadores.

Valencia comenta que estos dos tipos de educación hablados anteriormente tienen como principal diferencia en que una es adquirida por el sistema educativo, es financiada por la persona propia y esto lo hace intransferible, mientras que el otro tipo de educación (educación para el trabajo) es adquirida en un campo específico, por ejemplo, el trabajo. Esta le permite desarrollar habilidades específicas de dicho trabajo y así incrementar una ventaja competitiva para el lugar donde presta sus servicios (2005).

Otro de los autores que siguieron con la teoría del capital humano es el economista Gary Becker que a mediados de los 60 postula dentro de dicha teoría la importancia de la educación como inversión de rentabilidad y ventaja competitiva, la cual es realizada por los individuos para intereses propios como mejor puesto, sueldo, estatus y otros (Lucero, 2014). En este postulado, el autor centra las ideas

en el gasto a la educación como una inversión, el cual la persona sitúa sus recursos esperando tener de regreso beneficios al corto, mediano y largo plazo.

La idea central de la teoría del capital humano se enfoca en pensar que las personas invierten en sí mismos para obtener beneficios a futuro que pueden ser útiles al momento de conseguir empleos y con ello una mayor remuneración por la capacidad adquirida por estos mismos en un pasado. Es por ello que muchas personas se preocupan por recibir una educación de calidad, cursos, capacitaciones de forma voluntaria para tener mayores oportunidades de empleo (Dallorso, 2014). De igual manera el autor citado anteriormente explica la amplia relación que tienen el grado de capital humano de una persona con la remuneración que este tiene al momento de trabajar (salario), de igual forma la productividad y desenvolvimiento de este van de la mano, “la teoría sugiere que el problema reside en un inadecuado nivel de inversión en capital humano: los pobres tendrían esa condición, por poseer insuficiente capital humano a raíz de no haber invertido tiempo en el” (Dallorso, 2014, p. 48).

2.1.3 Importancia del capital humano en la empresa

En la actualidad, incrementar en el capital humano dentro de las organizaciones es de suma importancia para ellas, ya que les permitirá poseer una ventaja comparativa en relación con su competencia.

La empresa del siglo XXI es cada vez más demandante, esto debido a cambios como la globalización que obligan a las organizaciones a ponerse en contextos cada vez más rigurosos y que obliguen a sus colaboradores a ser capaces y competentes a los cambios que día a día se presentan. El que los colaboradores

estén preparados para ello depende directamente del grado en que su capital humano se los permita y como la organización apoyara el desarrollo del mismo (Valencia, 2005).

Chiavenato (2017, citado por González, 2019) también menciona que la empresa actual sufre cambios constantemente y que la supervivencia y distintivo de ellas se encontrara en su capital humano, pero para que este pueda desenvolverse correctamente, la empresa tiene que crear entornos que propicien dicho desarrollo, que impulse a retarse y hacer uso de los conocimientos y habilidades el personal.

Como mencionan los autores Werther y Davis (2008) “El valor del capital humano de la organización determina el grado de éxito de ésta” (p.9). El recurso humano es de suma importancia para la organización y este mismo es determinante para el éxito de la misma, es por ello, que la empresa debe procurar al capital humano de sus colaboradores.

Littlewood y Herman (2004, citado por Madrigal, 2009) menciona que en nuestros días el capital humano es un elemento clave dentro de las organizaciones, gracias al talento, capacidades, conocimiento, liderazgo, forma de resolver problemas, las organizaciones pueden conseguir una ventaja competitiva y cumplir sus objetivos organizacionales.

Así mismo el C.H. Dejo de ser visto por las organizaciones como un gasto para ser una inversión que tendrá que ser tomada en cuenta por esta al momento de reclutar, seleccionar, capacitar, desarrollar e incentivar a los miembros de la empresa ya que la organización moderna se ha percatado que el capital humano es

el responsable de lograr en conjunto todos los planes y objetivos organizacionales. Es por ello que la organización deberá crear e incentivar maneras de aprendizaje continuo, talento, creatividad, comunicación estratégica, oportunidades de desarrollo, trabajo en equipo y muchas cosas más que generen una ventaja competitiva dentro de la empresa (Arguello, 2016).

La correcta administración del capital humano dentro de una organización no solo se basa en una correcta implementación de estrategias que lo fomenten sino también recaen en la habilidad de los gerentes o personas a cargo de optimizar y gestionar de la mejor manera los recursos para encaminar al éxito organizacional (Werther y Davis, 2008).

De igual manera Diaz et al. Resalta la importancia que tienen las empresas para potencializar sus activos tanto tangibles como intangibles; en este caso hablamos del capital humano, procesos de calidad, mejora continua, innovación, cultura organizacional y mucho más, ya que no es suficiente con tener los mejores activos tangibles (equipos, maquinas, infraestructura, etc.), el personal calificado será el principal diferenciador dentro de la empresa (2021).

Cuando la empresa invierte en un activo intangible como lo es el personal (capacitaciones, cursos, congresos, conferencias, etc.), tiene dos variables, una que se ve como una inversión para potencializar a los colaboradores y la otra como una perdida ya que esta inversión se hace directamente a la persona y si esta llegara a renunciar, se lleva el capital humano consigo; por esto no se puede considerar como un recurso físico en la empresa (González, 2019). Invertir en el capital humano es

sinónimo de éxito para la organización, y aunque en un principio podría parecer gastos para la empresa, los resultados a largo plazo traerán beneficios en esta.

Gonzales comenta que el activo más significativo dentro de las empresas es el humano, ya que como sabemos este es el encargado de crear valor y conocimiento en las mismas, esto gracias a sus capacidades, es por ello que las empresas deben ser quienes potencialicen al personal para que este cree, desarrolle y ponga en práctica sus fortalezas y habilidades (2019).

Cada persona tiene particularidades y características que los distinguen y las cuales son valiosas dentro de una organización, es decir, en su conjunto crean un capital humano indispensable y es que recordemos que anteriormente se consideraba al departamento de finanzas y producción como los más importantes dentro de la empresa, pero con el paso del tiempo las organizaciones se han percatado que el capital humano es el recurso clave para crear una ventaja competitiva (Díaz et al., 2021). Con la revolución en la forma de administrar las organizaciones, grandes cambios se presentaron en esta, y con la idea del recurso humano como pieza clave de la organización; el capital humano ha propiciado que las empresas enfoquen sus recursos en general en una mayor preocupación por la formalización, capacitación, preparación de todos sus colaboradores.

López y Grandío comentan que el capital humano es ahora considerado un activo más de las empresas el cual es controlado por la misma y es fuente de beneficios económicos futuros, por ello hay que valorarlo, medirlo y potencializarlo a este activo intangible que es una fuente de ventajas competitivas para la organización (2005).

2.1.4 Cómo se mide el capital humano

Es importante poder conocer las maneras en que podemos medir el capital humano para saber qué tan competente es este, ya sea en una empresa o muchos otros ejemplos en donde el capital humano juega un papel importante. Conocer el grado en que podemos medir el capital humano, ha surgido como uno de los principales indicadores en las organizaciones modernas para conocer el crecimiento económico que estas pueden llegar a tener en el mercado presentando así diversas ventajas (García y Chávez, 2017).

Los autores García et al. Comentan que para poder conocer el grado del capital humano en las personas resulta difícil de medir ya que, en mayor parte, este se enfoca en resultados cualitativos por lo que es medido a través de la percepción (empíricamente). Como el concepto de C.H. Mide diferentes factores como educación recibida, capacitaciones, capacidad laboral, mental y física, es difícil poder cuantificar y es donde la persona tendrá que ser valorada por sus conocimientos adquiridos y la habilidad para aplicarlos ya sea en tiempo presente o futuro. (s.f.).

Así mismo los autores citados anteriormente hacen mención en el término capital como una inversión que genera beneficios a lo largo de un periodo de tiempo, es decir, las personas invierten en su educación, capacitaciones, diplomados, etc. Para poder tener un mejor capital humano que se verá reflejado en beneficios futuros a lo largo de su vida (García et al., s.f.).

Para que la persona cuente con un capital humano calificado serán necesarias diversas estrategias y medidas prácticas que fomenten un aprendizaje continuo y actualizado, así mismo, modelos de educación, cultura y accesibilidad a

la tecnología serán ejes centrales para el desarrollo del C.H. Las empresas serán parte fundamental del desarrollo del capital humano en las personas y de estas depende una correcta detección, atracción e incorporación de colaboradores competentes, así como una constante capacitación/adiestramiento (proporcionar herramientas correctas) que potencialice las habilidades que darán como fruto un desarrollo, mantenimiento, fortalecimiento y posicionamiento de la empresa alcanzando sus metas (Valencia, 2005).

Los autores García y Chávez concluyen en su obra literaria que hay tres aspectos/indicadores a través de los cuales podemos conocer el grado de capital humano en las personas y son de suma importancia para obtenerlo, estos tres indicadores se describen como: años medios de estudio, experiencia (años laborando en el mercado), capacitación y/o educación continua (2017).

Las personas talentosas buscan empresas talentosas que les permita potencializar su capital humano y proporcione herramientas para su desarrollo, ya que conocen los beneficios que será redituables en un periodo de tiempo para ellos mismos (Boettcher, s.f. Citado por Valencia, 2005)

2.1.5 Influencia del capital humano en la economía

El capital humano permite el crecimiento productivo de la misma manera en que lo hace otro tipo de capitales como el físico, es decir, cuanto mayor sea el C.H. Mayor será el nivel productivo. Como menciona Serrano (1998), el crecimiento en el capital humano impulsara el crecimiento económico.

Desde las teorías propuestas por Schultz y Becker, se resaltaba la importancia en la inversión del C.H. Como eje generador de riqueza y productividad en una sociedad o país y como este en relación a la inversión con el capital físico, propiciaban una ventaja competitiva, así mismo resaltaron que el crecimiento del capital humano en el país se reflejaba directamente en la rentabilidad de este mismo. Los gobiernos buscan fomentar a través de la inversión en las políticas de desarrollo local que los ciudadanos se preocupen por un desarrollo en su capital humano ya que repercute en la producción de bienes y servicios, así como en el desarrollo de estrategias que permitan mayores resultados económicos y creen una cultura de aprendizaje continuo y autocrático (García y Chávez, 2017).

Valencia afirma que la globalización ha permitido a los gobiernos, empresas y personas darse cuenta la importancia que juega la inversión y correcto manejo del capital humano como beneficio económico como un factor competitivo y de progreso. Dicha inversión supera los beneficios individuales y aporta beneficios sociales de manera económica, algunos de estos beneficios sociales tienen relación con las cualificaciones y el desarrollo de tecnología a partir de nuevos conocimientos que permitan mayores oportunidades tanto tecnológicas como económicas (2005).

Existen países en donde el desarrollo del capital humano es muy bajo en las personas lo que resulta negativo para estos ya que aspectos como el capital físico no son aprovechados y eso se refleja en la rentabilidad, lo que a su vez los hace poco atractivos para inversiones extranjeras (Serrano, 1998). Es por ello que Valencia (2005) argumenta que una mano de obra calificada es de vital importancia

para un crecimiento tanto económico como productivo, y es aquí donde las empresas del siglo XXI deben priorizar las necesidades de sus colaboradores e impulsarlos al conocimiento.

Becker (s.f. Citado por Valencia, 2005) afirma que las economías modernas se preocupan por la creación, difusión y utilización del saber para lograr ventajas competitivas a través del fomento del capital humano, este saber al que se hace mención es el conocimiento adquirido por la educación y basado en el principio que las mejoras en la educación se reflejan en el aumento de los salarios (García et al., s.f.).

2.2 Generalidades de la ventaja competitiva

Con la globalización, sobresalir en el mercado es cada vez más difícil y las empresas tienen que buscar métodos que les permitan ser distintas en relación a la competencia. Como menciona una frase “Lo que te hace distinto, te hace rentable”, es por ello que la empresa del siglo XXI, necesita buscar una ventaja competitiva en relación a los demás.

Gracias a la ventaja competitiva las empresas han buscado la manera de ofrecer productos o servicios innovadores que les permita sobresalir en el mercado, así mismo las organizaciones han evolucionado sus estrategias y procesos adecuando sus recursos y haciendo uso de las tecnologías para tener característicos diferenciadores.

Anteriormente se consideraban a los recursos tangibles (terrenos, maquinaria, infraestructura, etc.) como aquellos que propiciaban en las

organizaciones la ventaja competitiva, hoy en día las empresas se han percatado que el activo intangible es de mayor importancia, gracias a la fuerza de trabajo y el capital humano en los colaboradores, la empresa del siglo XXI genera una ventaja competitiva.

2.2.1 Qué es la ventaja competitiva

La ventaja competitiva en las organizaciones se fundamenta en cómo se gestionan, adecuan y controlan los recursos y capacidades respecto al entorno. La empresa será la encargada de crear estrategias adecuadas a los cambios continuos del ambiente a gran velocidad y de forma innovadora que le permita estar al margen de la competencia y posicionarse en el mercado (Pacheco, 2005).

Para Chuquimarca et al. (2019), la ventaja competitiva son todas aquellas estrategias que se implementan con la finalidad de generar valor por medio de las habilidades de las personas, las cuales son propias y distintivas del resto de la competencia permitiendo a la empresa una diferenciación a través de rentabilidad y muchos aspectos más. La ventaja competitiva ha tomado gran relevancia en los últimos años ya que se ha comprobado los beneficios que esta puede generar en las organizaciones tomando en cuenta aspectos como las habilidades, capacidades, tecnologías, recursos, cualidades y muchos factores más.

La ventaja competitiva también depende del acumulamiento del capital humano en las organizaciones y la resiliencia que estas puedan tener a los constantes cambios del entorno (Pacheco, 2005).

2.2.2 Cómo se crea una ventaja competitiva

De acuerdo a las investigaciones del autor Hao (1999, citado por Chuquimarca et al., 2019) la ventaja competitiva surge de dos factores, la propiedad que son aquellos recursos y capacidades que cuenta una empresa y el otro factor es la competencia, que esta va depender del grano de innovación que presente alguna de esta dentro del sector y sirva como punto comparativo.

Anteriormente se consideraba que la ventaja competitiva de una empresa radicaba en sus activos tangibles como la infraestructura, tecnología, equipo y maquinaria que contribuyeran al proceso productivo de la organización. Con el pasar de los años, esta idea fue cambio y las empresas se dieron cuenta que los activos intangibles como el capital humano era ejes propiciadores de ventaja competitiva y que a través de una correcta gestión podrían alcanzar niveles diferenciadores al resto de la competencia (Díaz et al., 2021). En esta idea, invertir en nuestro capital humano dentro de la organización, nos permitirá tener una ventaja competitiva al poseer un recurso humano con mayores conocimientos, habilidades, capacidades, etc. De igual forma el mismo autor citando a Blanco (2015), comenta que las personas será fuente de ventaja competitiva y de suma importancia ya que estas serán únicas e inigualables, por lo que la competencia no puede tenerlo.

Tener una ventaja competitiva en la organización implica retos para ella, encontrar la manera para lograr dicho concepto no es fácil, pero si redituable en términos económicos y humanos. La ventaja competitiva de las organizaciones del siglo XXI, se basa en su capital humano. Cuando las empresas identifican y desarrollan su ventaja competitiva necesitan mantenerse en mejora continua para

siempre estar a la vanguardia del mercado, tienen que evalúa y analizar sus procesos para así saber si aún son correctos o necesitan ajustes para seguir utilizando sus recursos de manera eficaz y eficiente con la finalidad de obtener sus objetivos organizacionales y ser rentables frente a la competencia (Buendía Rice, 2013 citado por Chuquimarca et al., 2019).

De igual forma Chuquimarca afirma que el uso de nuevos recursos como la tecnología permiten a las empresas mantener un grado competitivo ya que con los cambios en el mercado y en las formas de consumo, la empresa debe hacer frente a dichos retos de la mejor manera y esto es adoptando y adaptando los nuevos recursos (2019).

Porter propuso tres estrategias que genera en las empresas ventaja competitiva, las cuales son: (1) liderazgo de costo, en donde la empresa tiene que destacarse por ofrecer un producto al mercado con un costo mucho menor que el resto de la competencia; (2) diferenciación, que consiste prácticamente en ofrecer un producto/servicio para un segmento específico de clientes con necesidades particulares y que caracterice solo a dicho producto, y finalmente (3) nivel de alcance, dicha estrategia consiste en dirigir el producto/servicio al cliente correcto y de la forma correcta (1999, citado por Garduño et al., s.f.).

Díaz et al. (2021) dice que, gracias a la ventaja competitiva, las empresas logran tener un posicionamiento en el mercado que facilita la generación de recursos económicos tal cual como estipulan en los objetivos organizacionales. Dicho poder económico de las empresas es lo que las hace interesante y atrae a

diversos talentos humanos despertando el interés propio por ocupar un puesto organizacional.

El tener una ventaja competitiva, permite a las empresas diferenciarse del resto enmarcando sus atributos y beneficios sobre el resto brindando prestigio a dicha en el entorno en que se desarrolla, la competencia es importante ya que obliga al resto de empresas a estar a la vanguardia para competir por ser el mejor en el mercado. Es por ello que la ventaja competitiva es importante en las organizaciones ya que las obliga a modernizarse y enriquecer sus procesos para brindar el mejor servicio (Chuquimarca et al., 2019).

Capítulo III. Marco contextual

El marco contextual hace referencia a los elementos del entorno, así como las características de la empresa BIOLab Análisis Clínicos Integrales que nos sirven para conocer el contexto y tener como referencia para el análisis, interpretación y toma de decisiones de la investigación. El conocer su ubicación geográfica, así como variables del sector son de suma importancia para el desarrollo de la investigación. Otros elementos a considerar son los internos a la organización como su misión, visión, valores, estructura y servicios para saber el giro de la empresa y como lo lleva a cabo.

3.1 Empresas

Las empresas han existido desde mucho tiempo atrás sin embargo el termino es acuñado a la actualidad, estas son encargadas de buscar y satisfacer necesidades del entorno, es decir, busca conocer el mercado y las características de este para poder crear algo que solucione dichas necesidades, es por ello que las empresas tienen una fuerte relación con el ambiente en donde se desarrollan, un claro ejemplo de ello es que existen distintos tipos y giros de empresas adecuados a las necesidades que se presenten y pueden depender de factores como geográficos, económicos, políticos entre otros.

La empresa como ente económico busca la obtención de beneficios ya sean económicos o no y como bien se menciona anteriormente, este beneficio solo se podrá a partir de la satisfacción de necesidades del mercado. Rojas (s.f.) menciona que las empresas son elementos organizados y estipulados, los cuales están

encaminados en cierta dirección que les permita la obtención de beneficios por medio del cumplimiento de objetivos sin olvidar que esto conlleva un riesgo. Dicho riesgo es generado por la incertidumbre e inestabilidad del mercado principalmente en la actualidad en donde la mayoría de personas temen el hecho de constituir una empresa debido a los riesgos que se corren en donde el enfoque económico es de mayor preocupación a causa de las inversiones que conlleva una empresa. Algunos de estos riesgos económicos podríamos resumirlo como bien lo menciona el autor anteriormente citado son: gastos de producción, salarios, facturas a proveedores, insumos, rentas, etc.

La organización es una estructura organizada compuesta por recursos materiales, humanos, económicos y técnicos enfocados en el cumplimiento de metas y que a través de métodos y procedimientos se pueden llevar a cabo en equipo y no de forma individual (Ortiz, 2014). De igual forma existen empresas con giros económicos, políticos, culturales, deportivos y muchas más.

Una de los principales objetivos de las empresas son los beneficios económicos y sociales que permite la creación de empleos para la población y generar valores económicos para cada uno de los beneficiados.

Para que una empresa pueda realizar correctamente sus operaciones necesita cumplir con algunos aspectos tanto estructurales como funcionales. Las principales áreas funcionales de toda empresa son: área de producción, área de recursos humanos, área comercial y área financiación o inversión (Rojas, s.f.). dichas áreas tienen que trabajar en conjunto y en sintonía para poder alcanzar los objetivos organizacionales del ente en que se encuentran. Es claro que cada

empresa adapta dicha estructura/áreas de acuerdo a sus necesidades y principalmente al giro que esta se dedique.

El ser humano a lo largo de toda su vida se ve inmerso en una empresa y aunque sin darse cuenta todo lo que realiza está enfocado a bienes y servicios, es decir, para poder obtener recursos y sobrevivir necesita de un trabajo que en su mayoría es una empresa en la cual brinda su servicio. De igual forma la idea de una relación hombre-empresa va desde el nacimiento de este (hospital) hasta su muerte (funeraria), es por ello que las empresas juegan un papel importante no solo en la economía sino en la vida del hombre (Navío, s.f.).

3.1.1 Clasificación

Existen diversas clases y tipos de empresa con diferentes necesidades y como menciona el autor Ortiz (2014), es por ello que existe una clasificación de empresas que se adecue a las características de cada una para poder facilitar su administración. Este tipo de clasificación va desde su tamaño hasta dependiendo con que tanto capital cuenta dicha organización.

Para poder entender la clasificación de una mejor manera se clasificarán en dos: criterios económicos y criterios jurídicos que a su vez cada uno de estos dos tendrán otras clasificaciones que se exponen a continuación, dicha información es basada en la clasificación del autor Ortiz (2014).

3.1.1.1 Criterios económicos

1. Según el tamaño de la empresa: existen elementos/factores para considerar el tamaño de la empresa, estos son el número de trabajadores, y ventas anuales. Los tamaños de empresas son:

- Microempresa.
- Pequeña empresa.
- Mediana empresa.
- Gran empresa.

Para que la empresa pueda ser definida en alguna de esta clase debe contar estrictamente con el número de trabajadores que se solicita.

El Diario Oficial de la Federación (2009), establece la estratificación de las empresas micro, pequeña y mediana con base a los criterios de tope máximo de trabajadores en la empresa y ventas al año. Como se observa en la siguiente tabla las microempresas cuentan con un máximo de 10 trabajadores y hasta 4 millones de pesos en ventas anuales.

Nota 1.

Tipo de empresa de acuerdo a su tamaño según el Diario Oficial de la Federación

Estratificación				
Tamaño	Sector	Rango de número de trabajadores	Rango de monto de ventas anuales (mdp)	Tope máximo combinado*
Micro	Todas	Hasta 10	Hasta \$4	4.6
Pequeña	Comercio	Desde 11 hasta 30	Desde \$4.01 hasta \$100	93
	Industria y Servicios	Desde 11 hasta 50	Desde \$4.01 hasta \$100	95
Mediana	Comercio	Desde 31 hasta 100	Desde \$100.01 hasta \$250	235
	Servicios	Desde 51 hasta 100		
	Industria	Desde 51 hasta 250	Desde \$100.01 hasta \$250	250

Diario Oficial de la Federación (2009).

2. Según el sector de actividad: este va depender de la actividad que realiza la empresa y la manera en que lo hace. Dentro de esta clasificación se encuentran tres:

- Sector primario: basado en la obtención de materia prima proveniente de la naturaleza y no tienen ninguna transformación, podemos destacar la ganadería y la minería.
- Sector secundario: se basa en la transformación de las materias obtenidas en el sector primario y que sirven como intermediario para el proceso final de dichos materiales, aquí encontramos empresas de manufactura e industria.
- Sector terciario: aquí se encuentran todas las actividades que no corresponden a las dos anteriores y que bien no tienen que ser tangibles precisamente, podemos destacar empresas como hoteles y hospitales.

3. Según el ámbito competitivo geográfico: aquí el espacio físico donde opera la empresa es delimitante para conocer su clasificación, aspectos como territorio, entorno social o político también definen dicha clasificación.

- Empresas locales.
- Empresas regionales.
- Empresas nacionales.
- Empresas internacionales.
- Empresas multinacionales.
- Empresas globales.

3.1.1.2 Criterios jurídicos

1. Según la propiedad del capital:

- Empresas privadas: aquellas donde el capital depende de personas particulares ya sea persona moral o física.
- Empresas públicas: aquellas donde el capital depende directamente del gobierno y la administración pública.

2. Según la forma jurídica:

- Personas físicas.
- Personas morales.

3.1.2 Concepto de microempresa e importancia

En la actualidad las microempresas forman un sector importante para la economía y son fáciles de identificar debido a las características que les conforman que hacen de este ente económico único y esencial. Las microempresas son aquellas conformadas por 10 o menos trabajadores y que generan anualmente venta de máximo 4 millones de pesos mexicanos estas unidades económicas “representan el 95% del total de las empresas y el 40% del empleo en el país; además, producen el 15% del PIB” según la Secretaría de Economía (s.f.).

Las microempresas son uno de los principales motores de la economía del país y la mayoría de estos nacen de emprendimientos familiares los cuales muchas veces carecen de conocimiento para la formación de estas (Sumba y Santistevan, 2018). Aunado a lo anterior, ellos estos los encargados de llevar a cabo todo el proceso administrativo desde planear, organizar, integrar, dirigir y controlar.

La importancia de las microempresas radica en que estas son los pilares para el crecimiento y desarrollo económico de los países, tanto potencias mundiales como países en desarrollo, ya que, este tipo de empresas no solo aporta en gran porcentaje a cifras económicas de los países, sino que las microempresas emplean a un gran número de personas y familias quienes se encargan de producir y comercializar productos y/o servicios. De igual forma podemos observar como las microempresas se han esparcido a cada rincón y en la última década han ido en aumento considerable, se han acentuado en zonas urbanas y rurales y son eje central de la economía como se mencionó. Por lo general dichas empresas tienden

a tener todo su ciclo de vida en el mismo lugar donde se crean y pocas son las que logran crecer y expandirse a mas territorios (Maldonado et al., 2017).

Un beneficio de las microempresas es que el bien que buscan no es singular sino colectivo, ya que beneficia a parte de la población, es por ello que en la actualidad los jóvenes se interesan por tener un enfoque encaminado al emprendimiento y no al de ser empleados, esto debido a las oportunidades que la microempresa permite, por tal motivo podríamos decir que nos encontramos ante el auge de las microempresas, en donde cada vez más personas se convierten en emprendedores y día con día son más el número de dicha entidad económica.

Lárraga y Rodríguez (2013) comentan que, a lo largo de las últimas décadas, las microempresas han servido como amortiguadores de crisis económica en diferentes países brindando un equilibrio en la tasa de desempleo, es por ello su importancia dentro de la economía. De igual forma los autores antes citados hacen referencia al autor Andrade y Marín (2009) quien cree que las microempresas son principalmente el primer tipo de empleo y la primera oportunidad que recibe todo tipo de persona que comienza su vida laboral y que este tipo de empresas sirven como un brincolín para ascender a mejores oportunidades.

3.1.3 Desafíos actuales de las microempresas en México

En la actualidad el surgimiento de muchas microempresas representa beneficios y problemas para los emprendedores, si bien los aspectos positivos son mucho mayores a los aspectos negativos, debemos resaltar que existen factores que ponen en riesgo a las microempresas desde la falta de especialización de estas,

mal manejo de sus propietarios, falta de recursos económicos-tecnológicos hasta falta de leyes que propicien el emprendimiento y de facilidades para ello.

Maldonado et al. Menciona que una de las principales características de las microempresas es su estructura, debido a que esta es muy similar y simple como la de una familia, integrado por pocas personas y manejada e integrada por lo general por miembros de una sola familia quienes se enfocan en la producción/comercialización de un solo bien o servicio debido a limitantes como recursos económicos, humanos, técnicos y tecnológicos. En México como en el resto de Latinoamérica la mayoría de estas empresas carecen de la legalidad y formalidad ya que las personas no acostumbran a registrar de forma legal sus empresas lo que les limita en ciertos aspectos como financiamiento por entidades privadas o públicas como bancos lo que obliga a los pequeños emprendedores a recurrir a préstamos engañosos que a la larga pueden provocar endeudamientos que conlleven en fin del ciclo de la microempresa (2017). De igual forma el autor citado menciona que otro de los factores por lo que las microempresas corren riesgo en nuestro país radica en la falta de leyes que propicien y apoyen el desarrollo de estas empresas, así como en la falta de manejo administrativo por parte de los gerentes o encargados que impide la falta de gestión de nuevas oportunidades.

Alonso (2010, citado por Maldonado et al., 2017) argumenta que las microempresas mexicanas se enfrentan a un bajo nivel competitivo por el resto de microempresas del mismo giro económico lo que propicia un estancamiento por parte de estas, y que esto principalmente se debe a que al no contar con una financiación que motive a la competencia y una falta de profesionalización de parte

de los dueños que no permite reinventar o modernizar sus procesos para adaptarse a las nuevas necesidades y demandas del mercado.

La poca capacitación de los dueños de las microempresas es otro de los limitantes, en nuestro país no existe la cultura del emprendimiento de forma especializada, sino que es empírico, la mayoría de microempresas son creadas al identificar cierta necesidad en la población mezclada con habilidades que posee el emprendedor y es ahí cuando decide montar la empresa, pero existen muchos factores más a considerar en el momento de crear dicho ente económico. Es por ello que el capital humano juega un papel indispensable en toda aquella persona que forma parte de una microempresa, desde el dueño hasta todos los colaboradores que formen parte de ella. Contar con personal con capital humano permitirá a la microempresa ser un ente diferenciado con el resto de competencia en el mercado, así como dispondrá de mejores oportunidades de crecimiento.

Las microempresas se enfrentan a un mercado en donde la economía del país es inestable, así como la remuneración es mala, por ello la microempresa debe funcionar como un mecanismo que permita potencializar esto sin olvidar que por su tamaño la mayoría tiende a especializarse a una necesidad específica en el mercado cerrándole otras oportunidades las cuales sería difícil atender por falta de recursos (Lárraga y Rodríguez, 2013). Así mismo los autores proponen para el fortalecimiento de las microempresas en nuestro país la capacitación continua que permita a los directivos y colaboradores de las empresas el fomento de su capital humano para poder especializarse o ampliar servicios para lograr ser competitivos y tener ciclos de vida más duraderos.

3.2 Generalidades del municipio de Berriozábal

Berriozábal es el uno de los 124 municipios que conforman el estado de Chiapas, conocido por su rico clima y exuberante vegetación. Tienen gran cercanía con la capital del Estado Tuxtla Gutiérrez y es en los últimos años donde este municipio ha tomado popularidad dentro de la zona, lo que está permitiendo su desarrollo económico, así como demográfico.

A lo largo de sus 125 años desde su creación, el municipio ha presentado cambios en su desarrollo que le ha permitido a sus habitantes tener mejores oportunidades como económicas o en calidad de vida.

3.2.1 Características geográficas

El estado está dividido geográficamente por 124 municipios, dentro de ello, encontramos a Berriozábal situado en la zona metropolitana, cuenta con 64,632 habitantes de acuerdo al censo realizado en 2020 (Data México, s.f.). El municipio colinda con Tuxtla Gutiérrez, San Fernando, Copainalá, Tecpatán y Ocozocuautla de Espinosa. Ocupa el 0.48% de la superficie del estado

3.2.2 Actividades económicas

Berriozábal es un municipio en desarrollo y es en los últimos años donde podemos darnos cuenta que debido al aumento demográfico, las actividades económicas se han desarrollado de manera favorable; anteriormente la cercanía con la capital impedían el desarrollo de diversas actividades económicas ya que la mayoría prefería viajar algunos kilómetros buscando mejores oportunidades en el mercado, pero gracias al aumento poblacional ha sido una necesidad el desarrollo de más servicios para la población.

La agricultura y ganadería eran las actividades económicas más destacadas al igual que la elaboración de artesanías como la hamaca y artículos de palma, hoy en día de acuerdo al Data México (s.f.) podemos confirmar que la agricultura es la mayor actividad económica seguida por el comercio. También podemos encontrar en menor número servicios como restaurantero, sector salud, turismo, etc.

Me enfocare en el sector salud debido a que esta investigación se centra en la empresa BIOLab Análisis Clínicos Integrales. En el estado de Chiapas el sector salud es deficiente y no hay suficiente oferta respecto a la demanda, de igual forma la oferta que está en el mercado no es la mejor. Según (Data México, s.f.) en el estado hay un total de 838 unidades de laboratorios médicos y de diagnóstico, mientras que en el municipio de Berriozábal existen 5 unidades. En la cabecera municipal de Berriozábal no hay alguna fuente fidedigna donde podamos conocer el número exacto de empresas del mismo giro que BIOLab Análisis Clínicos Integrales. Sin embargo, por lo pequeño de la localidad se puede identificar el número de laboratorios de análisis clínicos los cuales, hasta la fecha de noviembre 2024, son 10.

3.3 BIOLab Análisis Clínicos Integrales

3.3.1 Historia

BIOLab Análisis clínicos integrales, es un laboratorio médico y de diagnóstico del sector privado ubicado en la prolongación de la Av. Central #270 colonia Guadalupe Oriente en el municipio de Berriozábal Chiapas.

Comenzó sus operaciones en abril del 2021 y se consolida como una microempresa que busca y garantiza la calidad en su servicio a toda la población. Es creado principalmente ante la necesidad de brindar un servicio a la población de manera oportuna y siempre con los estándares de calidad y seguridad que se requerían ante la pandemia COVID-19, ya que en el municipio de Berriozábal no había una oferta amplia en dicho servicio.

La razón social es: BIOLab: Análisis Clínicos Integrales. Dentro de las principales áreas/tipos de estudios que se realizan en la empresa esta:

Imagen 1.

Áreas de análisis de BIOLab Análisis Clínicos Integrales

HEMATOLOGÍA •BIOMETRÍA HEMÁTICA •GRUPO SANGUINEO •VSG •ETC.	QUÍMICA CLÍNICA •GLUCOSA •UREA •CREATININA •ÁCIDO ÚRICO •COLESTEROL •ETC.	HEMOSTASIA •TIEMPO DE PROTOMBINA •TIEMPO DE TROMBOPLASTINA •TIEMPO DE SANGRADO	URIANÁLISIS •EXAMEN GENERAL DE ORINA •DEPURACIÓN DE CREATININA •CALCIO EN ORINA	INMUNOLOGÍA •REACCIONES FEBRILES •FACTOR REUMATOIDE •PCR •ETC
PARASITOLOGÍA •PERFIL COPROLÓGICO •UROCULTIVO •COPROCULTIVO •AMIBA EN FRESCO •ETC.	HORMONAS •INSULINA •TSH •T3 •T4 •ETC.	MARCADORES TUMORALES •CEA •PSA •AFP •CA	PERFILES •PERFIL DE LÍPIDOS •PERFIL BIOQUÍMICO •PERFIL CLIMATERIO •PERFIL HORMONAL •ETC.	ESPECIALES •DÍMERO D •FERRITINA •PROCALCITONINA •ETC.

Fuente: elaboración propia.

Misión: Somos una empresa 100% chiapaneca dedicada a la realización de estudios de laboratorios clínicos a la población en general, utilizando la buena práctica de laboratorio para obtener resultados precisos, confiables y oportunos para ser una herramienta de control y diagnóstico médico de nuestros clientes.

Visión: ser una empresa de salud reconocida por su confiabilidad, calidad y servicio a sus clientes, integrando siempre las innovaciones tecnológicas con la experiencia del personal de salud siendo un referente en el campo de laboratorios clínicos del sector privado.

La empresa actualmente está conformada por 9 trabajadores/colaboradores, de los cuales:

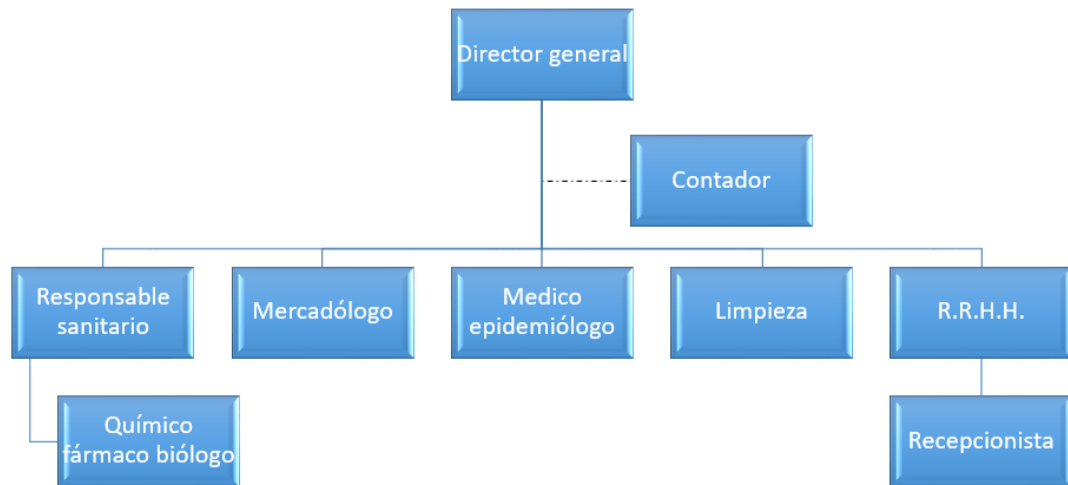
- 1 dueño/director Gral.
- 2 son químicos farmacobiólogos.
- 1 es médico.
- 2 son administrativo/recepción.
- 1 es contador (staff).
- 1 es mercadólogo.
- 1 es encargado de limpieza.

Cabe mencionar que, el dueño de la empresa cumple el cargo de director general.

La estructura actual de la empresa está representada por el siguiente organigrama:

Imagen 2

Organigrama de BIOLab Análisis Clínicos Integrales



Fuente: elaboración propia.

Capítulo IV. Abordaje metodológico del objeto de estudio

En este capítulo se hablará todo lo referente a la instrumentación metodológica que permitirá tener los datos necesarios para poder diagnosticar la situación actual de la empresa BIOLab Análisis Clínicos Integrales.

4.1 Enfoque, alcance y diseño de investigación

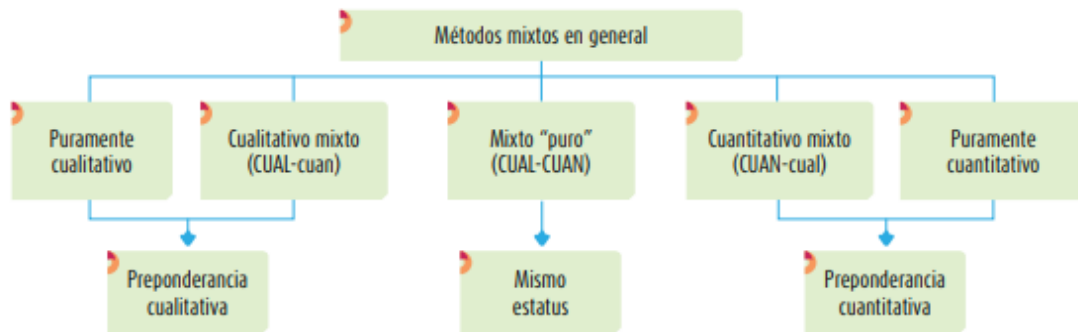
El enfoque de la investigación a realizarse en la presente investigación será de tipo mixto, ya que se pretende dar explicación a la naturaleza de cierta situación o comportamiento sociales y a la acumulación de datos. A través de este tipo de investigación se busca describir sucesos y observaciones, (Tamayo y Tamayo, 1999).

Así mismo Hernández (2014) menciona que la investigación mixta no busca reemplazar la investigación cuantitativa o cualitativa, sino que, busca lo mejor de ambas con la finalidad de tener un resultado más completo, encontrar similitudes, diferencias y puntos de importancia para poder interpretarlo con dos formas distintas. La investigación mixta permite adecuarnos a las necesidades del caso, los recursos y el entorno de manera que no nos veamos limitados a seleccionar datos cuantitativos o cualitativos.

Johnson et al. (2006, citado por Hernández, 2014) dice que, en algunas ocasiones, la investigación mixta tiende a inclinarse más a algún tipo de investigación ya sea cualitativa o cuantitativa como se observa en la tabla 2.

Nota 2

Los tres principales enfoques de la investigación hoy en día, incluyendo subtipos de estudios mixtos.



Fuente: Hernández (2014).

Algunas de las ventajas del método de investigación mixto según Hernández es que nos permite tener resultados más fiables debido a que tendremos una perspectiva más amplia del entorno y de las variables que se presenten, una mayor fidelidad en los instrumentos utilizados y un mayor porcentaje de éxito (2014).

En la actualidad, la investigación mixta ha tomado mayor importancia y es cada vez más frecuente encontrarse con investigaciones de este tipo, aunque muchas personas dudan de su confiabilidad, quienes optan por este tipo de investigación afirman que encuentran un equilibrio entre lo medible y preciso (cuantitativo) y lo impredecible (cualitativo) (Leiva, 2013).

El alcance que tendrá el trabajo de investigación nos indicará el resultado que obtendremos y cómo será el método a seguir, Hernández (2014) explica que existen 4 tipos de alcances: exploratorio, descriptivo, correlacional y explicativo.

Para esta investigación solo me enfocare en el alcance exploratorio, descriptivo y correlacional.

El alcance exploratorio es utilizado cuando el investigador desconoce el fenómeno y quiere dar una explicación a dicho fenómeno, por lo que la investigación tiende a ser más profunda. El alcance descriptivo busca dar explicación de las características y descripciones detalladas del fenómeno y el correlacional, busca identificar cómo se comporta cierta variable respecto a otra (Hernández, 2014).

Con dicha investigación poder identificar, dar descripción y comprobación del supuesto respecto a la importancia del capital humano, el cual proporciona una ventaja competitiva para las microempresas. Con este estudio mixto no se comprobará ninguna hipótesis exacta, sino que describiremos dicho estudio de forma descriptiva para poder tomar conclusiones.

Como menciona el autor Monje por medio del proceso de investigación descriptivo y de la información obtenida podremos hacer una clasificación y resaltar características observados en la investigación. Este método permite unir los resultados obtenidos y darle forma de manera coherente y resaltar ciertos aspectos significativos. La descripción permite presentar los sucesos/hechos observados y analizados para posterior explicar las condiciones (2011).

El diseño de la investigación es no experimental y transversal, en este diseño, las variables no son sometidas algún estímulo que cause sean afectadas, es decir, los sujetos de estudio se observan en su entorno sin ser afectados, mientras que

lo transversal se refiere a aspectos del tiempo en que se lleva a cabo la investigación (Hernández, 2014).

4.2 Formulación de la hipótesis

La hipótesis de la investigación mixta se enfoca en dos sentidos, la parte cuantitativa que busca mediante el estudio la afirmación o aprobación de algo y por otra parte está la parte cualitativa que se enfoca en la exploración de una fase híbrida. Es por ello que podemos tener hipótesis predeterminadas desde que el investigador está en el planteamiento del problema, hipótesis que van surgiendo en el desarrollo de dicha investigación o hipótesis derivadas del proceso cualitativo, cuantitativos o mixtas (Hernández, 2014).

Como menciona el autor Martínez (2006), el hombre está acostumbrado a tener y formular hipótesis en su vida cotidiana, las hipótesis también llamados supuestos pueden ser cambiantes a lo largo del desarrollo para poder tomar la que mejor convenga.

El tipo de hipótesis utilizada en esta investigación es causal bivariada, ya que plantea una relación entre la variable dependiente e independiente. Para el autor Espinoza, las hipótesis causales son aquellas en donde podemos identificar cual de nuestras variables depende de la otra por medio de la observación (2018).

A partir de dicho análisis, tomando en cuenta las diferentes opiniones/conceptos de los autores anteriormente mencionados, se define la siguiente hipótesis de la investigación:

La identificación correcta de los elementos que conforman el capital humano de una microempresa puede constituir una ventaja competitiva en la empresa BIoLab Análisis Clínicos Integrales.

4.2.1 Variables

Las variables son características que pueden variar entre individuos/objetos, es decir, todo aquello que sea observable y a lo cual podamos asignar valores será una variable. Estas pueden ser cuantitativas como la edad, peso, talla, etc., o cualitativas que no podemos medir con cierta cantidad como el sexo, religión y más (Monje, 2011).

La variable independiente de la investigación será el capital humano y la dependiente es la ventaja competitiva debido a que se considera que entre mayor sea el capital humano del personal de la organización permitirá tener una mayor ventaja competitiva en el mercado.

Los elementos que podríamos mencionar dentro del capital humano serán el nivel educativo de las personas, actitudes, aptitudes, habilidades, capacitaciones recibidas y conocimientos adquiridos, así mismo con la ventaja competitiva buscamos un posicionamiento de la empresa en el mercado que permita un incremento en el número de clientes lo que se refleja en rentabilidad.

Nota 3

Las variables de la hipótesis

Variables	Conceptual	Operacional
Capital humano	El capital humano permite al hombre aumentar su confianza en sí mismo y sus habilidades lo que genera mayor oportunidades personales y sociales que se ven reflejadas en un periodo de tiempo en bienestar para él y el entorno donde se desarrolle. (De la Dehesa,1993)	La variable de capital humano será evaluada a través de los siguientes aspectos: • Nivel educativo. • Capacitaciones. • Aptitudes/actitudes. • Destrezas/conocimientos adquiridos.
Ventaja competitiva	La ventaja competitiva en las organizaciones se fundamenta en cómo se gestionan, adecuan y controlan los recursos y capacidades respecto al entorno. La empresa será la encargada de crear estrategias adecuadas a los cambios continuos del ambiente a gran velocidad y de forma innovadora que le permita estar al margen de la competencia y posicionarse en el mercado. (Pacheco, 2005)	Desarrollar propuestas de mejora por medio de un proceso de planeación que involucre a la plantilla de personal para brindar un mejor servicio de calidad y un posicionamiento convincente en el mercado.

Fuente: elaboración propia.

4.3 Universo y determinación de la muestra

Hernández define que, dentro del proceso de investigación, la muestra será el número de personas, acontecimientos, sucesos, entornos, etc., que será estudiados y de los cuales se obtendrá información. Así mismo dicha muestra no necesariamente es representativa estadísticamente del universo a estudiar (2014). Otro aspecto importante que resalta el autor es que, en este tipo de investigación, la muestra inicial puede ser distinta a la muestra final ya que en el desarrollo de la investigación pudiera haber cambios por sucesos que no se tenían contemplados originalmente.

Hay dos elementos a considerar al momento de muestrear; la manera de hacerlo y las personas que se van a seleccionar, es por ello que Hernández (2014) comenta que en la investigación mixta se deben elegirse al menos una muestra de cada aproximación (cualitativa y cuantitativa) y se pretenda que estas tengan un equilibrio y cierto grado de representatividad. Generalmente siempre se busca encontrar un esquema a elegir cualitativamente y cuantitativamente, pero en otras ocasiones esta condición no se cumple debido a los recursos y limitaciones de la investigación.

Battaglia (2008, citado por Hernández, 2014), menciona que el muestreo por conveniencia está conformado por aquellas personas, casos o sucesos a los cuales tenemos acceso en el momento de la recolección de datos.

La investigación se realizará en la empresa BIOLab Análisis Clínicos Integrales, en donde se realizará un muestreo cualitativo y cuantitativo, en ambos casos será por conveniencia. La parte cualitativa será por medio de una entrevista

estructurada al dueño de la empresa y en la parte cualitativa se hará un muestreo por conveniencia a 6 de los 8 trabajadores restantes.

4.4 Instrumento de investigación

Debido al tipo de investigación a realizarse, los instrumentos que se utilizarán serán dos. En la parte cualitativa se realizará una entrevista estructurada al dueño de la empresa para conocer e indagar algunos aspectos desde la perspectiva de los altos mandos, dicha entrevista contendrá una serie de preguntas abiertas enfocadas a que tanto se fomenta el capital humano de los colaboradores de la empresa y que se hace para desarrollarlo en la organización, así como aspectos que considere sean ventaja o desventaja de BIOLab Análisis Clínicos Integrales dentro del mercado. Las preguntas de la entrevista podrán ser moldeables con base a la información que se vaya recopilando al momento de realizarlas.

Janesick (1998, citado por Hernández, 2014) define la entrevista como una reunión frente a frente con la o las personas a estudiar, a través de la cual existe un intercambio de información de tipo pregunta-respuesta respecto a definido tema con el objetivo de recopilar información para la investigación.

El segundo instrumento a realizar serán 6 cuestionarios para los empleados conforme el muestreo por conveniencia, en dicho cuestionario podremos conocer aspectos acerca del apoyo de la empresa hacia los colaboradores para potencializar su capital humano ya sea por medio de capacitaciones, ascensos, facilidades de estudio, etc. El cuestionario será realizado por medio del software Google Forms y se hará llegar a los encuestados solicitando su apoyo para completarla (ver anexo A). Este instrumento de investigación pertenece a lo cuantitativo.

El cuestionario estará conformado de preguntas cerradas, es decir, son aquellas preguntas que delimitan las respuestas de los encuestados y facilitan la codificación y análisis de la información recolectada y preguntas abiertas, útiles cuando no hay suficiente información ya que no limitan las respuestas (Hernández, 2014).

Los cuestionarios son el instrumento de más usado para las investigaciones y son utilizados en encuestas para medir una o varias variables necesarias para obtener la información deseada, son usados en diversas áreas y campos de la investigación y se conforma por una serie de preguntas con coherencia (Hernández, 2014).

El poder aplicar dos tipos de instrumentos de forma cuantitativa y cualitativa nos permitirá tener información contrastante respecto lo que se hace por el capital humano desde los altos medios y como es percibido en el resto de colaboradores.

A continuación, se presenta la entrevista a realizar al dueño de la empresa:

1. ¿Quién se encarga del proceso de reclutamiento, selección y ascenso de personal?
2. ¿El personal de su empresa tiene rotación o ascenso?
3. ¿Qué se necesita o qué influye para que una persona pueda ascender de puesto en su empresa?
4. ¿Cuáles serían los motivos para que un colaborador no pueda tener un ascenso?

5. Cuando ingresan a la empresa, ¿reciben algún tipo de capacitación? ¿cómo es? ¿quién es el encargado de realizarla?
6. En la actualidad, ¿conoce si alguno de sus colaboradores está estudiando o llevando algún curso?
7. ¿Ha tomado algún curso o capacitación que permita mejorar el servicio que brinda la empresa?
8. ¿Considera que es conveniente para la empresa que los trabajadores se capaciten o preparen de forma personal?
9. ¿Ha pensado en capacitar a los colaboradores para mejorar el servicio? ¿De qué forma se realizaría? ¿Aplicaría para todos o solo algunos puestos?
10. ¿Considera que invertir en capacitaciones, preparación, cursos, etc. ¿Es una inversión o un gasto para la empresa?
11. ¿Existe algún recurso de la empresa destinado a incrementar el capital humano de los colaboradores?
12. ¿La empresa cuenta con un plan de vida para los colaboradores?
13. ¿Considera que atiende a las necesidades de los trabajadores de la empresa? ¿Cómo lo hace?
14. ¿La empresa brinda algún apoyo para continuar preparándote ya sea algún grado o capacitación? ¿Cómo es?
15. ¿De qué manera motiva a los trabajadores para que estos desempeñen de mejor manera sus labores?
16. ¿Considera que BIOLab representa competencia en el municipio de Berriozábal? ¿por qué?

17. ¿En qué aspecto considera que la empresa tiene ventaja competitiva sobre el resto de las demás empresas del mismo giro?
18. ¿Considera que el capital humano de los trabajadores de la empresa representa una ventaja competitiva? ¿Por qué?

4.5 Análisis de resultados

Es importante analizar los resultados obtenidos por medio de los dos instrumentos de recolección de datos que fueron diseñados específicamente para la obtención de información acerca del capital humano y la ventaja competitiva de la empresa BIOLab Análisis Clínicos Integrales para poder tener un panorama más detallado de dichos resultados.

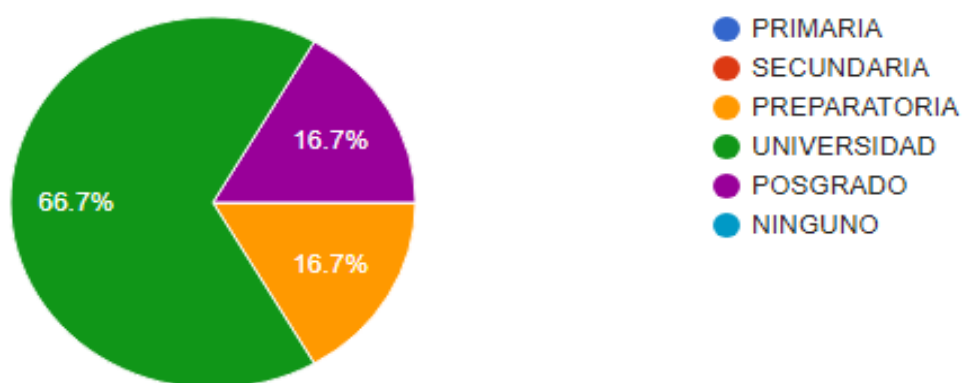
En primer lugar, se analizará cada uno de los ítems que conforman el cuestionario aplicado a los 6 trabajadores de la empresa, dichos datos serán clasificados y plasmados en gráficos ya sean de pastel o barras para poder tener un mejor entendimiento, así mismo, después de cada representación gráfica, encontraremos una pequeña conclusión por ítem que permita una mejor comprensión.

Posterior, encontraremos la entrevista estructurada aplicada al dueño de la empresa en la cual por medio de las 18 preguntas realizadas servirá para un análisis y contraste de información más adelante. En cada pregunta se encuentra tal cual la respuesta del entrevistado.

A continuación, se presenta los análisis del cuestionario aplicado a los colaboradores que servirán a posteriori para hacer notar los hallazgos de la investigación, con un total de 17 gráficos extraídos de dichas preguntas.

Gráfico 4.5.1

Ultimo nivel de escolaridad

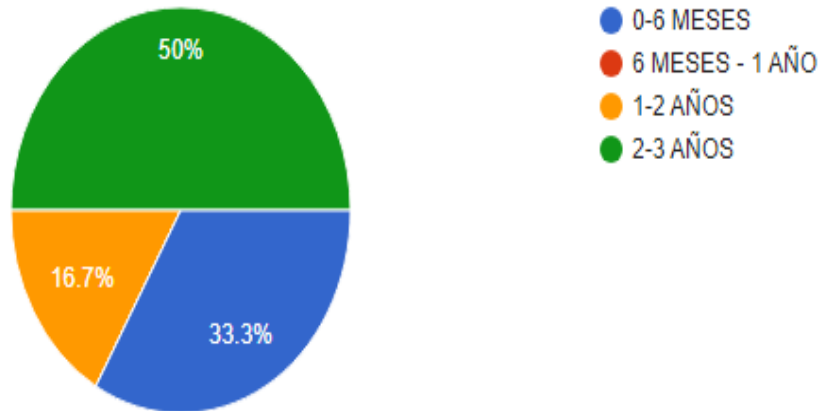


Fuente: elaboración propia.

Como se puede ver en la gráfica, de las 6 personas encuestadas, la mayoría (4 personas) con una representación del 66.7% tienen como último nivel escolar la universidad, seguida por una persona con posgrado (16.7%) y una persona con preparatoria (16.7%). Dichos datos nos dan un primer tener una primera información acerca del capital humano con el que poseen las personas de acuerdo a su escolaridad ya que la educación juega un papel importante para el C.H. de las personas y les permite un mejor desarrollo en el ámbito a desarrollar.

Gráfico 4.5.2

Antigüedad en la empresa

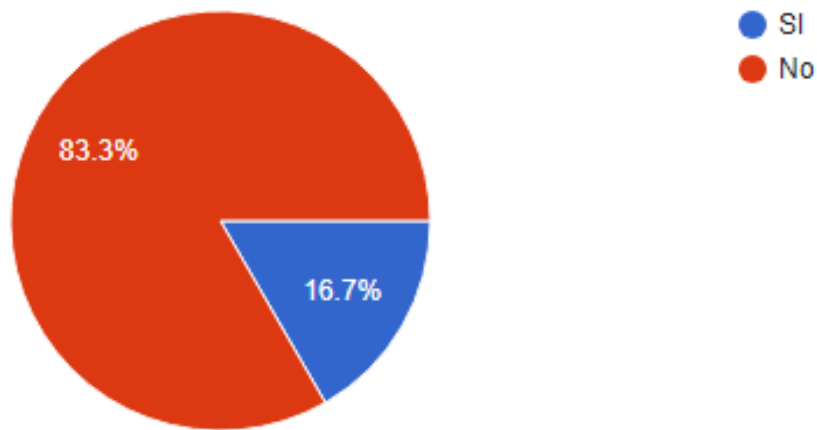


Fuente: elaboración propia.

La empresa BIOLab Análisis Clínicos Integrales tiene 3 años desde su creación, como se observa en la gráfica, el 50% del personal (3 personas) tienen en la empresa de 2-3 años por lo que podríamos pensar que probablemente están desde el momento de la creación de la empresa, posterior, dos personas (33.3%) tienen de 0-6 meses en la empresa que podría darnos indicadores como crecimiento de la empresa en los últimos meses y movimiento de platilla, finalmente, una persona (16.7%) tiene entre uno y dos años dentro de la organización.

Gráfico 4.5.3

¿Ha ascendido de puesto dentro de la empresa en el tiempo que ha brindado su servicio?

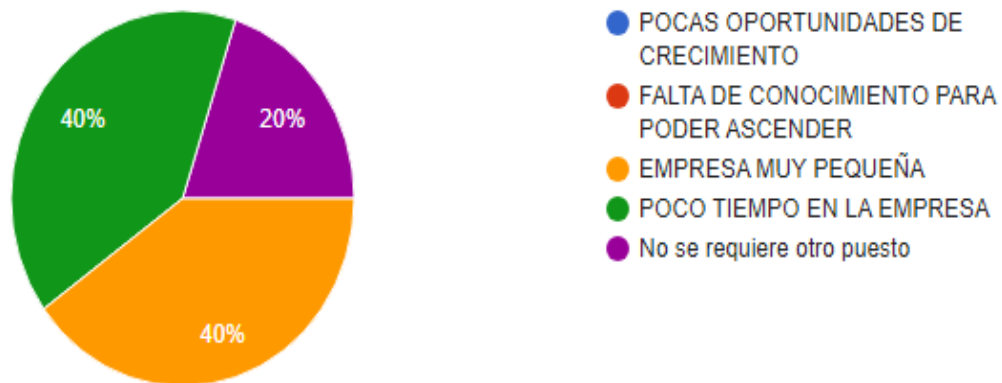


Fuente: elaboración propia.

De acuerdo a la gráfica, el 83.3% representante a 5 colaboradores dicen no haber ascendido de puesto dentro de la organización y solo una persona equivalente al 16.7% afirma si haber ascendido de puesto. En la siguiente gráfica se analiza más a detalle posibles factores.

Gráfico 4.5.4

En caso de que su respuesta sea no, ¿por qué considera que no?

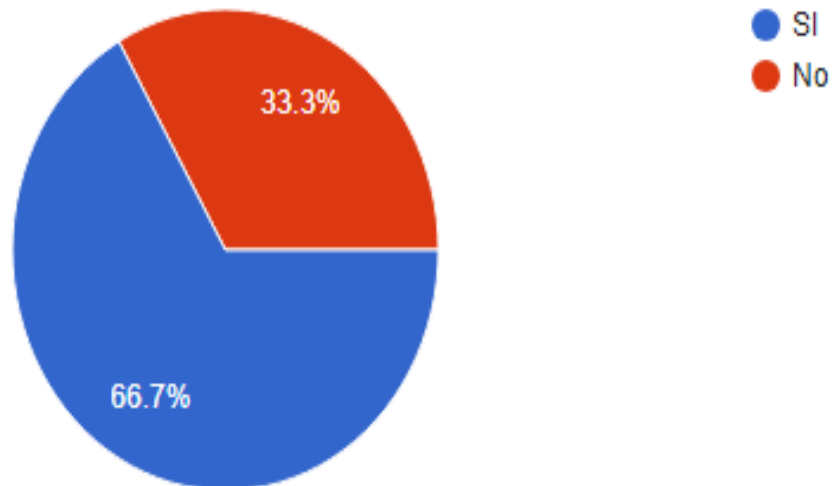


Fuente: elaboración propia.

En relación con la gráfica 4.5.3, en donde 5 personas afirman no haber ascendido de puesto en la empresa, en el gráfico 4.5.4 podemos ver algunos de los factores por lo que los empleados consideran que no han podido ascender. Con un empate del 40% los factores mencionados por dos personas cada uno son poco tiempo en la empresa y empresa muy pequeña. El otro porcentaje restante (20%) describió que no se requiere de otro puesto en la empresa, a lo que se deduce que hace referencia del mismo modo al tamaño de la empresa.

Gráfico 4.5.5

Encuentra oportunidades de crecimiento en la organización

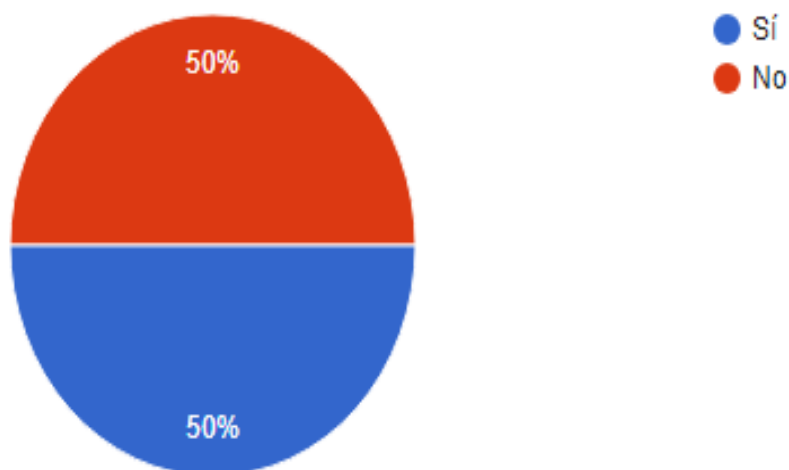


Fuente: elaboración propia.

Se puede observar en el gráfico que el 66.7% (4 personas) del total de las personas, encuentra oportunidades de crecimiento en la organización mientras que las dos personas restantes que representan al 33.3% no ve la opción de crecimiento en la empresa.

Gráfico 4.5.6

Actualmente, ¿está estudiando o lleva algún curso?

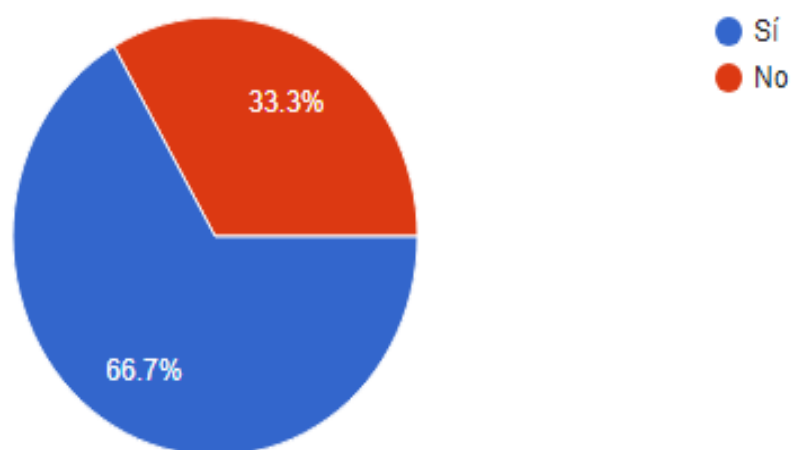


Fuente: elaboración propia.

Con las respuestas obtenidas a través del gráfico 4.5.6, en donde encontramos una igualdad del 50% en ambas respuestas por parte de los encuestados, se concluye que la mitad de la plantilla de personal de BIOLab Análisis Clínicos Integrales se encuentra estudiando o llevando algún curso. Esta información es de suma importancia ya que es un indicador de que la mitad del personal está fomentando su capital humano por medio de la educación.

Gráfico 4.5.7

En caso que no, ¿considera hacerlo en un futuro?

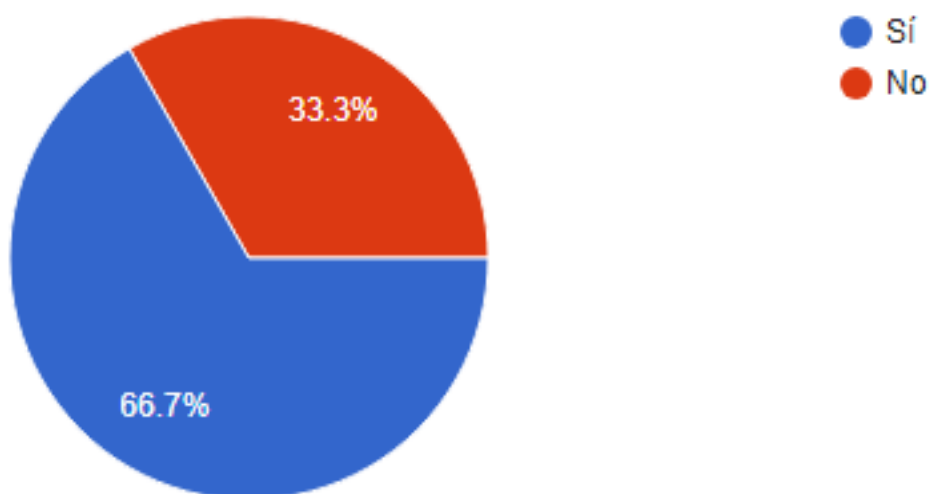


Fuente: elaboración propia.

En relación con las tres personas que respondieron “No” en el gráfico 4.5.6, se puede apreciar que dos de estas personas (66.7%), planean estudiar o llevar algún curso en algún futuro mientras que la persona restante (33.3%) no tienen intención de poder estudiar o llevar algún curso en un futuro.

Gráfico 4.5.8

Al ingresar a la empresa, ¿te brindaron alguna capacitación?

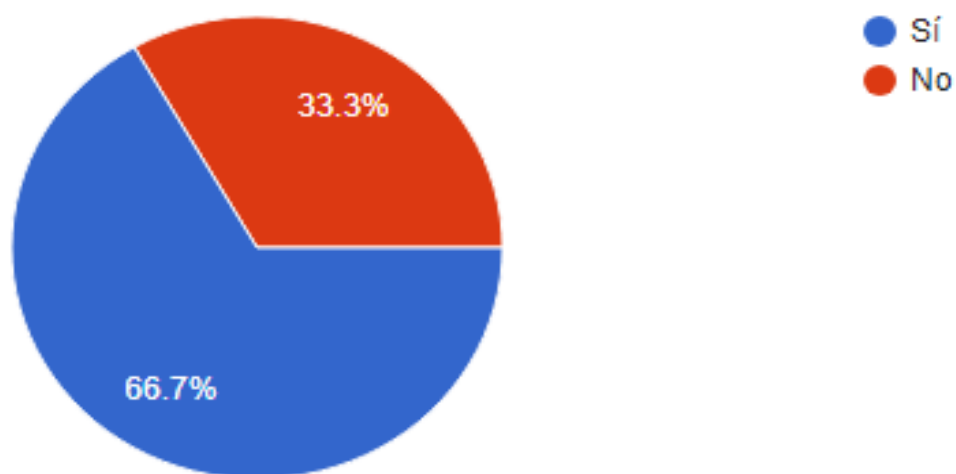


Fuente: elaboración propia.

El gráfico muestra que el 66.7% (4 personas), recibieron una capacitación al momento de ingresar a la empresa, lo cual resulta un dato importante para la organización ya que existe un correcto proceso de iniciación de los empleados, el restante 33.3% afirma no haber recibido ninguna clase de capacitación en la empresa, esto se puede deber a factores como el tipo de puesto en el que no se requiere alguna capacitación, tal es el caso del personal de limpieza, por ejemplo.

Gráfico 4.5.9

¿Has recibido alguna capacitación durante tu tiempo en la empresa aparte de la capacitación inicial?

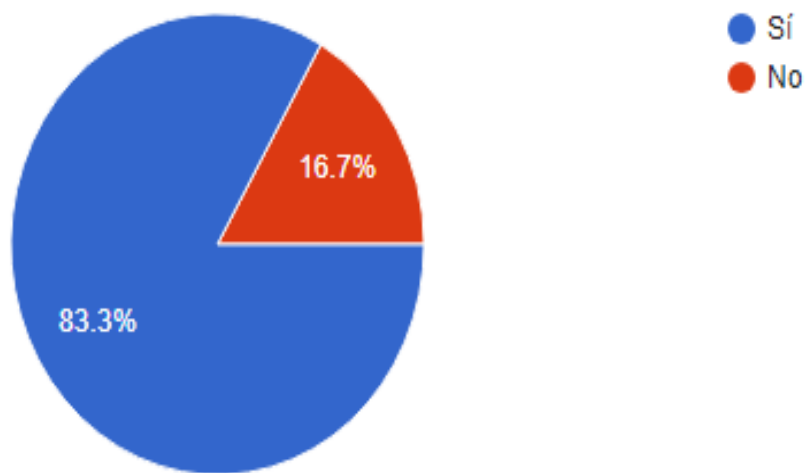


Fuente: elaboración propia.

En el análisis de este ítem, se observa que el 66.7% de los trabajadores de la empresa han recibido una o más capacitaciones aparte de la inicial, lo que permite tener mejoras en el personal, actualizarse en nuevos métodos y procesos y así brindar un mejor servicio dentro de la empresa. El restante 33.3% menciona no haber recibido ninguna capacitación posterior a la inicial.

Gráfica 4.5.10

¿Consideras que tus necesidades de capacitación son identificadas en la organización?

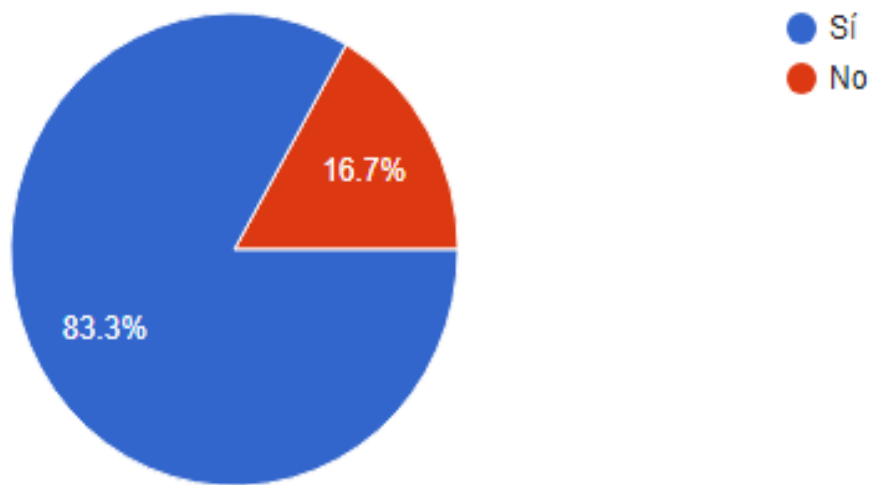


Fuente: elaboración propia.

En el gráfico 4.5.10, cinco personas equivalentes al 83.3% del total, afirma sentir que sus necesidades para capacitación son identificadas por la empresa, es decir, la empresa se preocupa por identificar en que aspectos los trabajadores tienen cierto problema o dificultad para realizar algún proceso y la misma empresa busca la solución de dicho problema gracias a la capacitación. El 16.7% considera que este hecho no es identificado por la empresa.

Gráfica 4.5.11

¿Has pensado en prepararte por tu cuenta para incrementar tu capital humano?

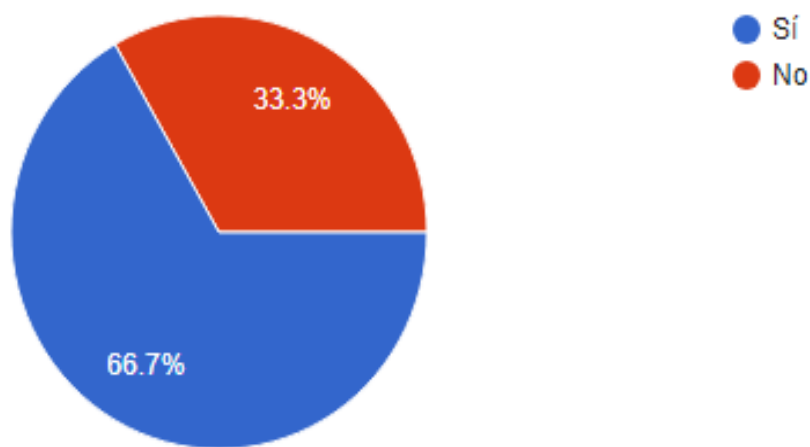


Fuente: elaboración propia.

En este gráfico, se puede apreciar que el 83.3% (5 personas), planean prepararse por su cuenta para incrementar su capital humano ya sea en cursos, diplomados, posgrados o demás estudios, buscan incrementar sus oportunidades de conocimiento lo cual como sabemos se refleja en múltiples ventajas para la persona y sirven como una ventaja para la empresa. Solo una persona representando el 16.7% no tiene planes de prepararse por su propia cuenta para incrementar su C.H.

Gráfico 4.5.12

¿Cuentas con un plan de vida, es decir, ¿tienes planeado que harás en un futuro o hacia donde planeas dirigir tu vida?

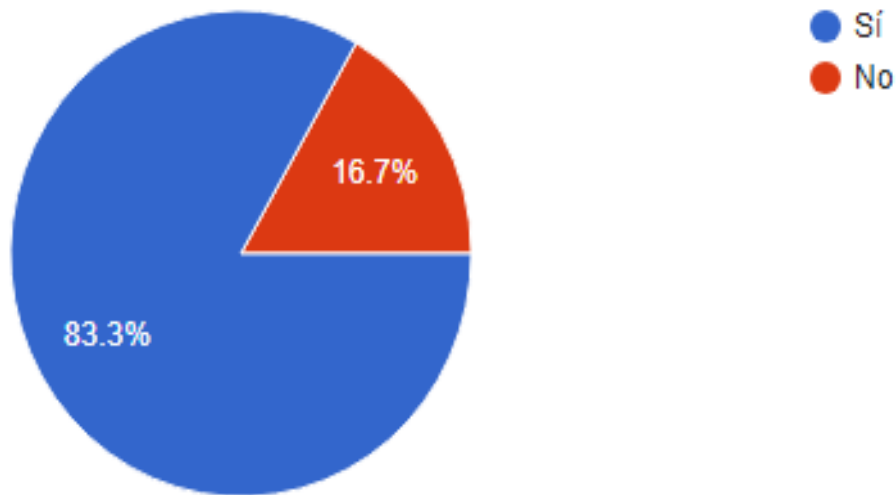


Fuente: elaboración propia.

La gráfica muestra que el 66.7% de los trabajadores de la empresa BIOLab Análisis Clínicos Integrales, cuentan con un plan de vida o al menos tiene idea de que quieren y como lo hará para conseguir dichos objetivos, este indicador resulta interesante para la empresa ya que podemos deducir que las personas con un plan de vida tienden a ser más elocuentes en sus decisiones. El restante 33.3% no cuenta con un plan de vida.

Gráfico 4.5.13

¿La empresa te brinda algún apoyo para continuar preparándote ya sea algún grado o capacitación?

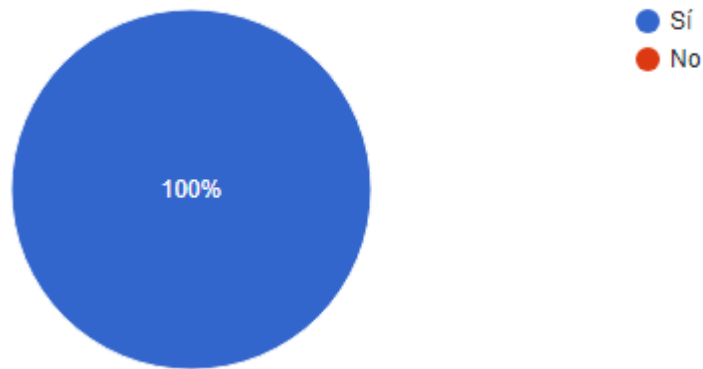


Fuente: elaboración propia.

Con base al gráfico, podemos ver que el 83.3% de los empleados afirma que la empresa les brinda apoyo para continuar preparándose, el apoyo mencionado podría ser económico, o de facilidades en tiempo para realizar algún curso/capacitación. Por lo contrario, el 16.7% dice que la empresa hace no les proporciona esas facilidades, aquí podría influir aspectos en relación a gráficos pasados en los que algunos colaboradores tienen diferentes puntos de vista dependiendo su puesto en la organización.

Gráfico 4.5.14

¿Te sientes motivado al momento de realizar tus actividades dentro de la organización?

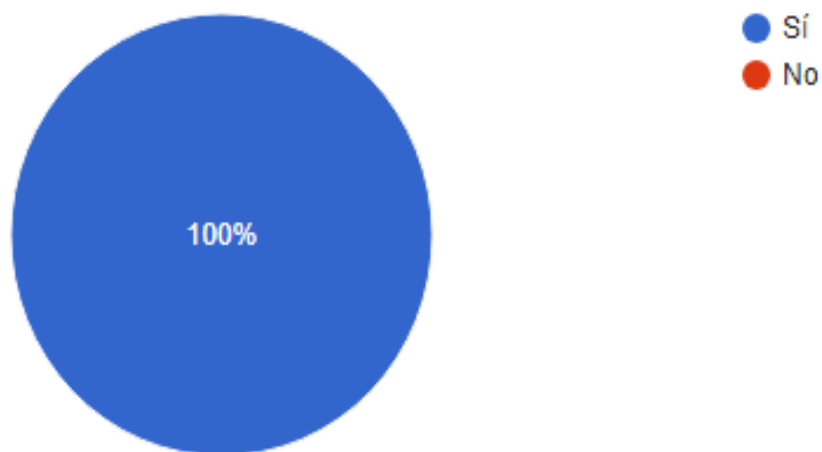


Fuente: elaboración propia.

El gráfico 4.5.14 muestra un completo 100% por parte de todos los colaboradores de la organización respecto a la motivación y como estos se sienten dentro de la empresa. Es importante que el colaborador se sienta cómodo y satisfecho con el ambiente de trabajo y la motivación es parte fundamental de ello.

Gráfico 4.5.15

¿Consideras que BIOLab representa competencia en el municipio de Berriozábal?

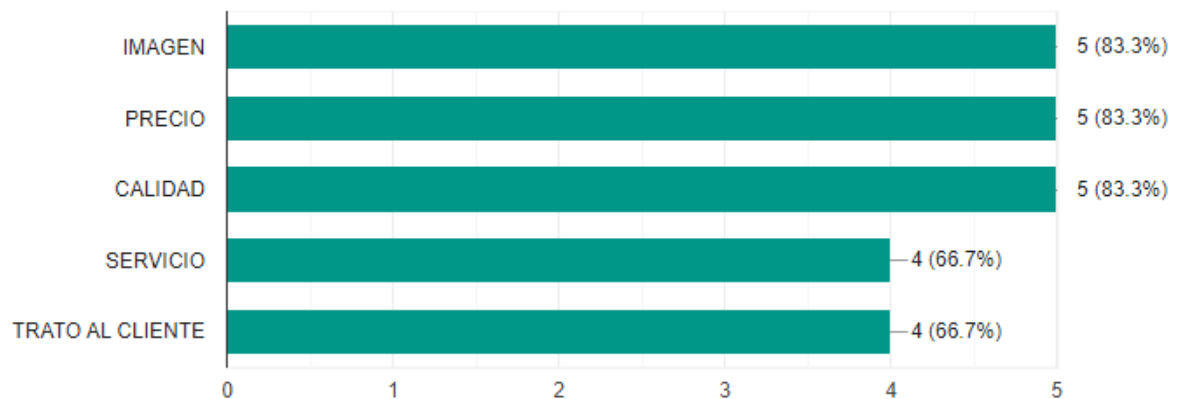


Fuente: elaboración propia.

El gráfico 4.5.15 muestra un porcentaje de 100, lo cual es un indicador bueno para la empresa. Ya que, desde la perspectiva de todos los colaboradores, la empresa representa una competencia para las empresas del mismo giro de laboratorio de análisis clínicos en el municipio de Berriozábal.

Gráfico 4.5.16

¿En qué aspecto consideras que la empresa tiene ventaja competitiva sobre el resto de las demás empresas del mismo giro?

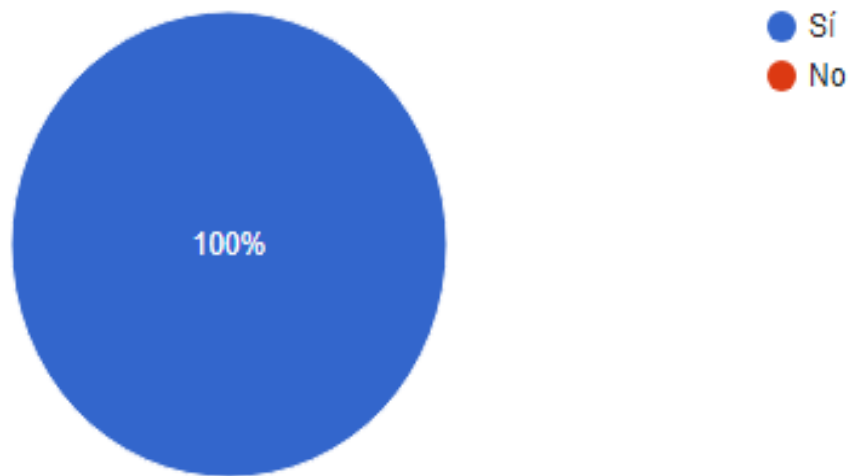


Fuente: elaboración propia.

En relación con el gráfico 4.5.15, este gráfico indica algunos elementos en los que los colaboradores de la empresa consideran que BIOLab Análisis Clínicos Integrales es una competencia dentro del municipio de Berriozábal. Algunos de estos aspectos son imagen, precio y calidad que son los tres primeros indicadores que encabezan dicho gráfico seguido por el servicio y el trato al cliente. Es importante conocer desde el punto de vista de los trabajadores que aspectos son los puntos fuertes de la empresa para poder mejorar los que no y potencializar los que ya se destacan.

Gráfico 4.5.17

¿Consideras que tu capital humano actual representa una ventaja competitiva para BIOLab?



Fuente: elaboración propia.

Se puede observar que con una unanimidad del 100%, los colaboradores de la empresa consideran que su capital humano representa una ventaja competitiva dentro de la organización y que esto se ve reflejado en beneficios para la organización. Los colaboradores son conscientes de que todas aquellas habilidades, conocimientos, características, educación, etcétera, son pieza fundamental para que las empresas logren reconocerse dentro del mercado donde brinda su servicio.

A continuación, se presenta la entrevista realizada al dueño de la empresa y las respuestas proporcionadas.

1. ¿Quién se encarga del proceso de reclutamiento, selección y ascenso de personal?

Yo soy el encargado de hacer eso, a pesar de que hay un encargado de lo administrativo la decisión final de contratar o ascender es mía.

2. ¿El personal de su empresa tiene rotación o ascenso?

Si, pero no es tan rápido, en los primeros años la empresa no tuvo gran crecimiento, pero a cómo pasa el tiempo afortunadamente se ha crecido, lo que provoca nuevas necesidades de puestos para atender a los clientes, por ello podríamos decir que, si han ascendido, pero al haber el personal necesario no podemos contratar más por lo que habría un movimiento en la plantilla hasta que uno se retire de la empresa o sigamos creciendo.

3. ¿Qué se necesita o qué influye para que una persona pueda ascender de puesto en su empresa?

Primero que haya algún espacio disponible para que este lo ocupe, segunda saber si es la persona correcta para el puesto, esto lo sé por medio de ver su desempeño en su actual puesto, ver sus habilidades y capacidades para afrontar los problemas de la mejor manera. En caso de que la persona no pudiera cumplir con las funciones que el puesto demanda, se procede a dejarla en el mismo puesto y mejor llevar a cabo un proceso de selección y reclutamiento de personal.

4. ¿Cuáles serían los motivos para que un colaborador no pueda tener un ascenso?

No cumpla con las habilidades necesarias, que tenga antecedentes de no hacer sus funciones y actividades de la mejor manera, falta de interés por parte del empleado debido a que son mayores responsabilidades.

5. Cuando ingresan a la empresa, ¿reciben algún tipo de capacitación? ¿cómo es? ¿quién es el encargado de realizarla?

Si así es, los empleados reciben una capacitación que primeramente es por mí y les explico las funciones generales que deben realizar, por lo general son de 15 a 30 días de prueba en donde se le enseña todo y está bajo supervisión mía, a veces cuando se me dificulta alguien más puede apoyarme a capacitarlo. Los puestos que más requieren esta capacitación son los de químico ya que debo enseñar a usar los equipos y diversas técnicas porque las actividades son muy específicas, hay otros puestos como lo administrativo donde no es tan extensa la capacitación y otros como el de limpieza en donde no se requiere una capacitación por causas obvias.

6. En la actualidad, ¿conoce si alguno de sus colaboradores está estudiando o llevando algún curso?

Si así es, sé que la mayoría se sigue preparando o incluso estudiando una maestría, otros en cursos y también acaba de haber una capacitación en el área química ya que se adquirió un nuevo equipo y los instaladores dieron una pequeña capacitación para saber el correcto funcionamiento.

7. ¿Ha tomado algún curso o capacitación que permita mejorar el servicio que brinda la empresa?

Claro que si, desde que egrese de la carrera siempre he creído que debo mantenerme en constante actualización sobre todo por el tipo de trabajo y servicio que se brinda en donde las formas y manera de hacerlo se actualizan. Recientemente terminé un curso de hematología que me permitía tener más conocimiento en dicho tema y una de las decisiones de llevarlo es que me di cuenta que en Berriozábal ningún laboratorio realiza este tipo de estudios y con eso puedo tener cierta ventaja además de ofrecer un servicio más completo al cliente al momento de análisis e interpretación de resultados.

8. ¿Considera que es conveniente para la empresa que los trabajadores se capaciten o preparen de forma personal?

El interés que tenga cada uno de los trabajadores por superarse es una gran ayuda para la empresa ya que nos permite contar con personal preparado y preocuparse para poder ser mejores en lo que desempeña, es sumamente conveniente para la empresa, pero muchas veces el personal un puede hacerlo por diversas causas como económicas o de tiempo por eso se debe procurar que sea la empresa la que facilite esto.

9. ¿Ha pensado en capacitar a los colaboradores para mejorar el servicio? ¿De qué forma se realizaría? ¿Aplicaría para todos o solo algunos puestos?

Si, de hecho, si se realiza capacitaciones para los empleados ya que deben estar preparados y actualizados para el correcto funcionamiento de algunos procesos y equipos. No hay un tiempo establecido para las capacitaciones ya que estas se van adecuando a las situaciones que se presentan, por

ejemplo, hace poco se compró un nuevo equipo de tiempos y fue necesario capacitar a los químicos.

Por lo general el puesto del químico es el que tiene más requerimientos debido a lo complejo y delicado que es, por ello es quienes reciben más capacitaciones, hay otros puestos como administrativo que solo se capacita en cosas espontaneas y otros puestos como limpieza donde no hay una capacitación.

10. ¿Considera que invertir en capacitaciones, preparación, cursos, etc. ¿Es una inversión o un gasto para la empresa?

Por su puesto que es una inversión, aunque al principio pudiera parecer gastos, al largo plazo es una inversión correcta que se ve reflejada en un mejor rendimiento del empleado y que lo conlleva a realizar mejor sus actividades, así mismo con las capacitaciones podemos reducir algunos costos como los de mermas o mal funcionamientos que pudieran presentarse por no saber hacer bien las cosas.

11. ¿Existe algún recurso de la empresa destinado a incrementar el capital humano de los colaboradores?

No precisamente, no hay algún recurso exacto destinado a ello.

12. ¿La empresa cuenta con un plan de vida para los colaboradores?

No hay un plan de vida estipulado tal cual, para cada persona, pero si se les hace saber que la empresa busca apoyarlos en sus futuros proyectos. También sabemos que en ocasiones puede no ser un trabajo para mucho tiempo debido a que los trabajadores pueden buscar crecer de una forma

más rápida que lo que la empresa lo hace, por ello mismo somos conscientes y apoyamos.

13. ¿Considera que atiende a las necesidades de los trabajadores de la empresa? ¿Cómo lo hace?

Si, el dialogo con los trabajadores es importante para poder conocer sus necesidades. La flexibilidad es importante por ambas partes, el poder apoyarnos mutuamente en diversas circunstancias, ejemplo, permisos para poder mover un día laboral ya que tiene algo de la escuela o algún curso, porque sabemos que debemos apoyarlos para que puedan seguir preparándose y es ahí donde damos esas posibilidades de adecuar los tiempos o demás circunstancias.

14. ¿La empresa brinda algún apoyo para continuar preparándote ya sea algún grado o capacitación? ¿Cómo es?

La empresa tal cual no, pero si brindamos la posibilidad de que puedan hacerlo por su cuenta en el sentido de los tiempos o algunos permisos en ciertas ocasiones. Es importante y benéfico para nosotros como empresa contar con personal capacitado y si este lo quiere realizar por sí mismo, nosotros tendremos la mejor disposición.

15. ¿De qué manera motiva a los trabajadores para que estos desempeñen de mejor manera sus labores?

Brindando ciertos incentivos que los motiven a seguir haciendo las cosas mejor y también de gratificación, la motivación personal es muy importante, hacerle sentir que su trabajo está bien hecho ayuda mucho al desempeño del trabajador y en ocasiones algunos detalles como por ejemplo invitar

algunos alimentos o reuniones informales donde podamos convivir en alguna comida y platicar de aspectos fuera del trabajo.

16. ¿Considera que BIOLab representa competencia en el municipio de Berriozábal? ¿por qué?

Definitivamente si, el servicio brindado a la ciudadanía es el mejor posible, siempre intentamos dar lo mejor y un servicio de calidad a los mejores precios adecuados al entorno y necesidades del municipio lo que nos ha permitido mantenernos desde 2021 y poder ir creciendo poco a poco, lo que ha caudado que la población reconozca nuestro servicio.

17. ¿En qué aspecto considera que la empresa tiene ventaja competitiva sobre el resto de las demás empresas del mismo giro?

El servicio que brindamos en general se destaca del resto y aunque tenemos alguna competencia fuerte, hemos podido diferenciarnos en muchos aspectos, desde la imagen que damos en nuestro servicio e instalaciones, la rapidez y precisión de resultados, los mejores precios, así como el tratamiento de resultados hechos por nosotros mismos. Todo esto ha hecho que podamos tener algunos convenios con médicos, consultorios y el hospital rural “12 camas” de aquí en Berriozábal.

18. ¿Considera que el capital humano de los trabajadores de la empresa representa una ventaja competitiva? ¿Por qué?

Si, el que nuestros empleados tengan la preparación adecuada, un nivel de estudios, cursos y todo aquello que amplié sus conocimientos nos permite a nosotros como empresa poder brindar un mejor servicio ya que facilita muchos aspectos. El capital humano de los trabajadores nos permite tener

un mejor trato y más humano con los pacientes y podemos hacer las cosas más eficaz y eficientemente.

Capítulo V. Propuestas y conclusiones

De acuerdo a los datos recolectados, clasificados y posteriormente analizados, se presenta los problemas frecuentes detectados en la organización desde la perspectiva de los colaboradores, así como las propuestas para afrontar estos problemas y permitan a la empresa seguir posicionándose en el mercado, para posterior presentar las conclusiones generales del trabajo de investigación.

5.1 Propuestas

PROBLEMÁTICA	PROPUESTA
Desconocimiento del concepto e importancia del capital humano por parte de los miembros de la empresa.	Realizar pláticas con todo el personal de la organización, sobre el capital humano, así como la importancia para cada uno de los integrantes de la organización debido a que el papel que desempeña cada uno de los trabajadores logra que una organización tenga el éxito deseado. La relación entre la capacidad de los colaboradores y la productividad es directa, de ahí la importancia de que cada uno de ellos conozca su contribución a los objetivos, generando con ello un clima laboral que permita no solo realizar su

	trabajo, sino que genere compromiso entre el personal y la organización.
No todos los puestos reciben el mismo número de capacitaciones en la empresa, se enfoca solo en el área química dejando las demás áreas en ocasiones sin capacitación.	Identificar las necesidades de capacitación de cada uno de los empleados es fundamental para poder brindar una oportuna y adecuada capacitación que les permita desarrollar sus funciones de mejor manera para alcanzar los objetivos y metas organizacionales. Para ello la empresa podría elaborar un plan de capacitaciones para todos los puestos dentro de ella. Según Zendesk (2023), tener un plan de capacitación en la organización permitirá que los empleados desarrollen sus habilidades y perfeccionen diversas técnicas que faciliten el trabajo y alcancen las metas. Así mismo define un plan de capacitación a través de 7 pasos. 1. Diagnosticar las destrezas que faltan en el equipo o las necesidades. 2. Priorizar las necesidades para darle solución a las más urgente usando un

	plan cronológico de corto, mediano y largo plazo. 3. Definir objetivos. 4. Elaborar el plan de capacitación donde exista el contenido, las técnicas a usar, el tiempo, a quien ira dirigida, materiales a usar y si se necesitara algún instructor. 5. Ejecutarlo. 6. Evaluarlo. 7. Certificarlo.
Algunos empleados no recibieron una capacitación inicial al momento de la contratación.	La problemática expuesta puede ser solucionada con la propuesta anterior sobre el plan de capacitación, la cual sugerirá a que todos los empleado de la organización puedan recibir la capacitación oportuna, aunado a eso, otra propuesta podrá ser que los mismos empleados con mayor antigüedad en la empresa, puedan capacitar de acuerdo a las posibilidades personales a cada empleado de nuevo ingreso, de manera que comparta técnicas ya aprendidas en el proceso y haya un ahorro de recurso económico en la capacitación del nuevo colaborador.

No existe un recurso estipulado para procesos de capacitación del personal.	La capacitación no debe verse como un gasto sino como una inversión a futuro para la empresa, en la que los colaboradores podrán ser fuente generadora de recursos a un corto, mediano o largo plazo. La empresa deberá destinar un porcentaje de sus recursos económicos en capacitación a los empleados, una de las ventajas es que BIOLab Análisis Clínicos Integrales en una microempresa, por lo que el número de colaboradores es poco y no representa una gran inversión, aunado a ello también se puede tener reducciones de esta inversión en aspectos como el explicado en la problemática anterior, que menciona que un empleado con antigüedad puede proporcionar la capacitación a uno de nuevo ingreso.
La empresa no cuenta con un plan de vida para los trabajadores.	La importancia de un plan de vida y carrera para los empleados permitirá a la empresa tener una plantilla de personal capacitada, que conozca sus necesidades, metas y priorice en ello, para alcanzarlo con mayor facilidad. Será importante que la empresa pueda proporcionar un plan de vida a los trabajadores y

	continúe con algunas facilidades para conseguirlo como lo ha hecho con algunos empleados hasta ahora. GMB Academy (2022) propone 5 consejos para realizar dicho plan de vida: • Imaginar lo que quiere hacer. • Diagnóstico inicial. • Establecer prioridades. • Establecer metas concretas. • Define los pasos para llegar a la meta.
--	--

5.2 Conclusiones

El capital humano dentro de la empresa tiene un papel sumamente importante, poder conocer este concepto y su importancia permitirá a la empresa tener una plantilla de personal con capacidad para afrontar los retos de la economía del siglo XXI. Con los constantes cambios del mercado la empresa debe buscar la forma de sobresalir de la competencia, es decir, crear una ventaja competitiva tan fuerte que permita mantenerse y desarrollarse, es por ello que el capital humano influye directamente en la ventaja competitiva.

Las microempresas en México representan un gran porcentaje en los datos económicos pero estos mismos entes son los que llegan a sufrir un gran número de cambios debido a factores como la falta de un personal calificado, por ello es

importante hacer mención de que las organizaciones de cualquier tamaño deben buscar que los colaboradores sean personas capaces de afrontar retos, entes generadores de cambio y con resiliencia.

La capacitación de las personas, así como todos aquellos conocimientos, destrezas, técnicas y habilidades propias de la persona, hacen del individuo perfecto para potencializar los objetivos y metas organizaciones y todo esto se logra y forma parte del capital humano.

La empresa BIOLab Análisis Clínicos Integrales en la cual se basó la investigación, es una microempresa que de acuerdo con los resultados obtenidos se posiciona como una de las mejores en el sector donde se desarrolla en el municipio de Berriozábal y esto gracias a diversos aspectos en los que destaca su cuerpo de trabajo, por lo que se puede dar por afirmada la hipótesis de dicha tesis que afirma “La identificación correcta de los elementos que conforman el capital humano de una microempresa puede constituir una ventaja competitiva en la empresa BIOLab Análisis Clínicos Integrales”, dichos elementos se basan en las capacidades, educación, cualidades, experiencia, capacitación, etc. Con los que cuentan todos los colaboradores de la organización.

Existen detalles referentes a la capacitación en los cuales la empresa podría mejorar, por lo que se sugiere al encargado correspondiente tomar la iniciativa a las propuestas dadas para aumentar el capital humano de los colaboradores.

En conclusión, el capital humano proporciona a la empresa un activo invaluable que le permite sobresalir en un entorno altamente competitivo. Por medio

de una correcta capacitación, las microempresas pueden atraer y retener personal sumamente capacitado y comprometido, lo que permitirá formar un equipo de trabajo y una empresa sumamente solida capaz de enfrentar los retos del entorno y adaptarse a los cambios del mercado. Cuando la microempresa logra entender la importancia y el valor que tienen el capital humano sobre los objetivos empresariales, no solo permitirá a la organización sobrevivir, sino que logrará un desarrollo y una ventaja en el entorno empresarial. El capital humano puede ser el diferenciador que distinga a la microempresa y la impulse al éxito a largo plazo y la obtención de sus metas y objetivos empresariales.

Referencias

- Álvarez, R. (2020). *Objetivo de investigación*. Universidad de Lima. <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10829/Nota%20Acad%C3%A9mica%206%20%2818.04.2021%29%20->
- Arguello, J. (2016). *Recursos humanos; fuente de ventaja competitiva*, Misiones online. <https://misionesonline.net/2016/02/11/recursos-humanos-fuente-de-ventaja-competitiva/#:~:text=Hoy%20las%20empresas%20consideran%20al,de%20for%20maci%C3%B3n%20C%20desarrollo%20e%20incentivos>
- Chuquimarca, C. Lincango, J. y Taco, J. (2019). *Estudio de la importancia de la ventaja competitiva en las organizaciones*. https://tambara.org/wp-content/uploads/2019/09/4.importa_ventaj_competit_organizac_FINAL.pdf
- Correa, J. y Montoya, J. (2009). *El valor del capital humano: una aproximación desde el enfoque del ingreso para Colombia, 2001-2009*. file:///C:/Users/Lic.%20Ana%20karen/Downloads/revcuaeco_bog,+v32n60a06.pdf
- Dallorso, S. (2014). *La Teoría del Capital Humano y el Enfoque de Capacidades como Fundamentos Teóricos de las Transferencias Monetarias Condicionadas*. https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/35189/CONICET_Digital_Nro.1c923741-3128-4f1c-91ed-495725ca3899_A.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Data México. (s.f.). Secretaría de economía, Gobierno de México, <https://www.economia.gob.mx/datamexico/>
- De la Dehesa, G. (1993). *Capital humano y crecimiento económico*. https://www.guillermodeladehesa.com/files/capital_humano_y_crecimiento_economico.pdf

- Diario Oficial de la Federación. (2009). *ACUERDO por el que se establece la estratificación de las micro, pequeñas y medianas empresas*. México.
https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5096849&fecha=30/06/2009#gs.tab=0
- Díaz, G. Quintana, M. y Fierro, D. (2021). *La competitividad como factor de crecimiento para las organizaciones*.
https://pdfs.semanticscholar.org/2aac/ed12b0b168271a793056481d73b6e1275411.pdf?_gl=1*188q3xw*_ga*MjA1MTY0OTA1OC4xNjc4MjI0MDY3*_ga_H7P4ZT52H5*MTY3ODIyNDA2Ny4xLjEuMTY3ODIyNDA3My4wLjAuMA.
- Espinoza, E. (2018). *La hipótesis de la investigación*.
<http://scielo.sld.cu/pfd/men/v16n1/1815-7696-men-16-01-122.pdf>
- García, J. Gómez, J. y Solana, J. (s.f.). *La medición del capital humano*.
<https://www.asepelt.org/ficheros/File/Anales/2003%20-%20Almeria/asepeltPDF/212.pdf>
- García, M. y Chávez, R. (2017). *Indicadores para medir el capital humano en micro, pequeñas y medianas empresas en México*.
<file:///C:/Users/Lic.%20Ana%20karen/Downloads/Dialnet-IndicadoresParaMedirElCapitalHumanoEnMicroPequenas-6317395.pdf>
- Garduño, K. Jacobo, C. y Wendlandt, T. (s.f.). *La relación entre capital humano y ventaja competitiva en microempresas incubadas del sur de sonora*.
<https://investigacion.fca.unam.mx/docs/premio/2016/9.pdf>
- González, J. (2019). *La gestión del capital humano como una ventaja competitiva a nivel empresarial*. [Trabajo de grado para optar el título de Especialista en Alta Gerencia, Universidad Militar NuevaGranada].
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/31814/Gonz%C3%A1lezS%C3%A1nchezJennyPaola2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- GMB Academy. (2022). *Como crear tu plan de vida y carrera*.
<https://gbm.com/academy/como-crear-tu-plan-de-vida-y-carrera/>

- Guerrero, M. (2016). *La investigación cualitativa*, Universidad Internacional del Ecuador. <file:///C:/Users/DELL/Downloads/Dialnet-LaInvestigacionCualitativa-5920538.pdf>
- Hernández, S. (2014). *Metodología de la investigación*. (6 ed.). Mc Graw-Hill. México.
- Lárraga, D. Y Rodríguez, L. (2013). *Microempresa en México, una mirada local*. <http://www.coltam.edu.mx/wp-content/uploads/2018/03/7.-Microempresa-en-Me%CC%81xico-una-mirada-local.pdf>
- Leiva, C. (2013). Factores que afectan la motivación por el Aprendizaje en estudiantes de Educación Media Técnica. [Tesis para obtener el Título de Maestría en Educación con énfasis en enseñanza-aprendizaje]. Tecnológico de Monterrey.
- López, M. Y Grandío, A. (2005). *Capital Humano como fuente de ventajas competitivas. Algunas reflexiones y experiencias*. España.
- Lucero, R. (2014). *La teoría del capital humano*. <http://www.fyc.vfct1209.avnam.net/sites/default/files/UNIDAD%20%20-%20LA%20TEORIA%20DEL%20CAPITAL%20HUMANO.pdf>
- Madrigal, B. (2009). *Capital humano e intelectual: su evaluación*, Observatorio Laboral Revista Venezolana. <https://biblat.unam.mx/hevila/Observatoriolaboralrevistavenezolana/2009/vol2/no3/3.pdf>
- Maldonado, G. Ojeda, J. Uc, L. Valdez, L. y Medina, M. (2017). *La microempresa en México: un diagnóstico de su situación actual*. México. https://editorial.uaa.mx/docs/ve_microempresaenmexico.pdf
- Martínez, M. (2006). *La investigación cualitativa; síntesis conceptual*, Revista IIPSI, (9). https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion_psicologia/v09_n1/pdf/a09v9n1.pdf

- Monje, C. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa, Guía didáctica. Universidad Surcolombiana, Facultad de Ciencias sociales y humanas.
- Morales, Y. (2020). *97% de las empresas en Chiapas son microempresas; quienes van a pique por crisis económica generada por la pandemia*, Chiapas paralelo, <https://www.chiapasparalelo.com/noticias/chiapas/2020/07/97-de-las-empresas-en-chiapas-son-microempresas-quienes-van-a-pique-por-crisis-economica-generada-por-la-pandemia/#:~:text=Los%20Censos%20Econ%C3%B3micos%202019%20reve%20lan,Personal%20ocupado%20en%20la%20entidad>.
- Navío, J. (s.f.). *Fundamentos de gestión empresarial*. Editorial Sanz y Torres. <https://www.editorialsanzytorres.com/static/pdf/9788418316500Muestra.pdf>
- OCDE. (2007). *Capital humano: Cómo moldea tu vida lo que sabes*. <https://www.oecd.org/insights/38435951.pdf>
- Ortega, J. (2003). Enunciación de objetivos en proyectos de investigación, Medigraphic. <https://www.medigraphic.com/pdfs/imss/im-2003/im035k.pdf>
- Ortiz, M. (2014). *Administración de empresas*. (2 ed.). Ediciones Pirámide. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1244/1/Hern%C3%A1ndez-administraci%C3%B3n%20de%20empresas%202da%20edici%C3%B3n.pdf>
- Pacheco, M. (2005). *Ventaja competitiva: gestión en el nivel de empresa*. Revista científica de la Universidad de Guadalajara, (12). <https://core.ac.uk/download/pdf/322549944.pdf>
- Pérez, J. y Sandoval, M. (2015). *¿Cómo formular una buena pregunta de investigación? Estructura y redacción de la pregunta de investigación*. <https://www.medigraphic.com/pdfs/orthotips/ot-2015/ot152d.pdf>

- Ramírez, D. (2008). *Contabilidad administrativa*. (8 ed.). McGraw- Hill Interamericana. México.
- Rojas, M. (s.f.). *La empresa y el entorno*. Economía de la empresa. <https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/13602/Temas%20Econom%C3%ADa%20de%20la%20Empresa.pdf?sequence=1>
- Secretaría de Economía. (s.f.). *Microempresas*. <http://www.2006-2012.economia.gob.mx/mexico-emprende/empresas/microempresario>
- Serrano, L. (1998). *Capital humano, estructura sectorial y crecimiento en las regiones españolas*. <http://www.ivie.es/downloads/docs/wpasec/wpasec-1998-04.pdf>
- Sumba, R. y Santistevan, K. (2018). *Las microempresas y la necesidad de fortalecimiento: reflexiones de la zona sur de Manabí, Ecuador*. Universidad y Sociedad. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n5/2218-3620-rus-10-05-323.pdf>
- Tamayo, M. (1999). *Aprender a investigar; serie*, Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior. (3 ed.). Colombia.
- Valencia, M. (2005). *El capital humano, otro activo de su empresa*. <https://www.redalyc.org/pdf/2654/265420471004.pdf>
- Werther, W. y Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las empresas*. (6 ed.). McGraw-Hill Interamericana. México.
- Zendesk. (2023). *Plan de capacitación de una empresa: 7 pasos para aplicarlo*. <https://www.zendesk.com.mx/blog/plan-de-capacitacion/>

Anexos

Anexo A. Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa.

BIOLab Análisis Clínicos Integrales

No compartido

* Indica que la pregunta es obligatoria



EDAD *

Tu respuesta

PUESTO EN LA EMPRESA *

Tu respuesta

ULTIMO NIVEL DE ESCOLARIDAD *

☐ PRIMARIA

☐ SECUNDARIA

☐ PREPARATORIA

☐ UNIVERSIDAD

☐ POSGRADO

☐ NINGUNO

ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA *

- ☐ 0-6 MESES
- ☐ 6 MESES - 1 AÑO
- ☐ 1-2 AÑOS
- ☐ 2-3 AÑOS

¿HA ASCENDIDO DE PUESTO DENTRO DE LA EMPRESA EN EL TIEMPO QUE HA BRINDADO SU SERVICIO? *

- ☐ SI
- ☐ No

EN CASO DE QUE SU RESPUESTA SEA NO, ¿POR QUÉ CONSIDERA QUE NO?

- ☐ POCAS OPORTUNIDADES DE CRECIMIENTO
- ☐ FALTA DE CONOCIMIENTO PARA PODER ASCENDER
- ☐ EMPRESA MUY PEQUEÑA
- ☐ POCO TIEMPO EN LA EMPRESA
- ☐ Otros: _____

ENCUENTRA OPORTUNIDADES DE CRECIMIENTO EN LA ORGANIZACIÓN *

- ☐ SI
- ☐ No

ACTUALMENTE, ¿ESTA ESTUDIANDO O LLEVA ALGÚN CURSO? *

- ☐ SI
- ☐ No

EN CASO QUE NO, ¿CONSIDERA HACERLO EN UN FUTURO?

- ☐ SI
- ☐ No

AL INGRESAR A LA EMPRESA, ¿TE BRINDARON ALGUNA CAPACITACIÓN? *

- ☐ SI
- ☐ No

¿HAS RECIBIDO ALGUNA CAPACITACIÓN DURANTE TU TIEMPO EN LA EMPRESA APARTE DE LA CAPACITACIÓN INICIAL? *

- ☐ SI
- ☐ No

¿CONSIDERAS QUE TUS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN SON IDENTIFICADAS EN LA ORGANIZACIÓN? *

- ☐ SI
- ☐ No

¿HAS PENSADO EN PREPARARTE POR TU CUENTA PARA INCREMENTAR TU CAPITAL HUMANO? *

- ☐ SI
- ☐ No

¿CUENTAS CON UN PLAN DE VIDA, ES DECIR, TIENES PLANEADO QUE HARÁS EN UN FUTUTO O HACIA DONDE PLANEAS DIRIGIR TU VIDA? *

- ☐ SI
- ☐ No

¿LA EMPRESA TE BRINDA ALGÜN APOYO PARA CONTINUAR PREPARÁNDOTE YA SEA ALGÜN GRADO O CAPACITACIÓN? *

- ☐ SI
- ☐ No

¿TE SIENTES MOTIVADO AL MOMENTO DE REALIZAR TUS ACTIVIDADES DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN? *

- ☐ SI
- ☐ No

¿CONSIDERAS QUE BIOLAB REPRESENTA COMPETENCIA EN EL MUNICIPIO DE BERRIOZÁBAL? *

- ☐ SI
- ☐ No

¿EN QUÉ ASPECTO CONSIDERAS QUE LA EMPRESA TIENE VENTAJA COMPETITIVA SOBRE EL RESTO DE LAS DEMÁS EMPRESAS DEL MISMO GIRO? *

- ☐ IMAGEN
- ☐ PRECIO
- ☐ CALIDAD
- ☐ SERVICIO
- ☐ TRATO AL CLIENTE
- ☐ Otras: _____

¿CONSIDERAS QUE TU CAPITAL HUMANO ACTUAL REPRESENTA UNA VENTAJA *
COMPETITIVA PARA BIOLAB?

☐ SI

☐ No