



Facultad de Ciencias Económicas

Licenciatura en Administración de Empresas

**Desarrollo de competitividad y su efecto en el desempeño de los colaboradores  
en las academias en Retalhuleu y Mazatenango**

(Artículo Científico – Trabajo de Graduación)

Jacqueline Lourdes Hidalgo Hernández

Guatemala, octubre 2020

**Desarrollo de competitividad y su efecto en el desempeño de los colaboradores  
en las academias en Retalhuleu y Mazatenango**

(Artículo Científico – Trabajo de Graduación)

Jacqueline Lourdes Hidalgo Hernández

Msc. Clara Walesska Zunún Coyoy (**Asesor**)

Mgr. Emerson Antonio Corrales Lara (**Revisor**)

Guatemala, octubre 2020

**AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA**

**M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus**

Rector

**Dra. Alba Aracely Rodríguez de González**

Vicerrectora Académica

**M. A. César Augusto Custodio Cobar**

Vicerrector Administrativo

**EMBA Adolfo Noguera Bosque**

Secretario General

**AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz**

Decano

**Lic. Juan Francisco Lara Samayoa**

Coordinador

Guatemala, octubre de 2019

Señores

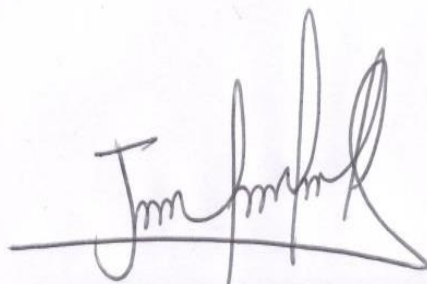
Facultad de Ciencias Económicas

Presente

Por este medio doy fe que soy autora del Artículo científico titulado **“Desarrollo de competitividad y su efecto en el desempeño de los colaboradores en las academias en Retalhuleu y Mazatenango”** y confirmo que respeté los derechos de autor de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad como autora del contenido de este Artículo científico y para efectos legales soy la única responsable de su contenido.

Atentamente,



Jacqueline Lourdes Hidalgo Hernández

Licenciatura en Administración de Empresas

Carné No. 201903039

REF.: CCEE. LAE. 008-2020  
SEDE RETALHULEU

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
GUATEMALA, 26 DE OCTUBRE DEL 2020  
ORDEN DE IMPRESIÓN

Asesor (a): Licenciada Arsenia Clara Walesska Zunún Coyoy

Revisor (a): Licenciado Emerson Antonio Corrales Lara

Carrera: Licenciatura en Administración de Empresas

Artículo científico titulado: "Desarrollo de competitividad y su efecto en el desempeño de los colaboradores en las academias en Retalhuleu y Mazatenango"

Presentada por: Jacqueline Lourdes Hidalgo Hernández

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

En el grado de: Licenciada

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz  
Decano  
Facultad de Ciencias Económicas



Retalhuleu, Retalhuleu, 21 de septiembre de 2019.

Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Panamericana  
Presente.

Estimados Señores:

En relación a la Asesoría del Artículo Científico titulado **Desarrollo de competitividad y su efecto en el desempeño de los colaboradores en las academias en Retalhuleu y Mazatenango**, realizado por la estudiante Jacqueline Lourdes Hidalgo Hernández, ID 000083369 de la Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la asesoría del mismo, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme por cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



M.Sc. Clara Waleska Zúñiga

Colegiado 12053

*Clara Waleska Zúñiga*  
Administradora de Empresas  
Col. 12.053

Guatemala, 15 de febrero de 2020

Señores  
**Facultad de Ciencias Económicas**  
Universidad Panamericana  
Ciudad

Estimados señores;

En relación al artículo científico titulado: "**Desarrollo de competitividad y su efecto en el desempeño de los colaboradores en las academias en Retalhuleu y Mazatenango**", realizado por Jacqueline Lourdes Hidalgo Hernández, carné 201903039, estudiante de la Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la revisión del mismo, haciendo constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al otocerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



**Mgr. Emerson Antonio Corrales Lara**  
Colegiado Activo 13,035

## **Dedicatoria**

### **A Dios**

Le dedico este trabajo al guía de mi camino, a mi amado padre celestial, quien de forma constante me acompaña y me conforta en mi continua lucha.

### **A mi familia**

Por estar de forma incondicional siempre a mi lado, a mis padres por el apoyo incondicional y a mi amado hijo x su tiempo y paciencia, de espera a quienes amo de manera profunda.



# Contenido

<b>Abstract</b>	i
<b>Introducción</b>	ii
<b>Capítulo 1</b>	1
<b>Metodología</b>	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Pregunta de investigación	1
1.3 Objetivos de la investigación	2
1.3.1 Objetivo general	2
1.3.2 Objetivos específicos	2
1.4 Definir el tipo de investigación	3
1.4.1 Investigación descriptiva	3
1.5 Sujeto de investigación	4
1.6 Alcance de la investigación	4
1.6.1 Temporal	4
1.6.2 Geográfico	4
1.7 Definición de la muestra	4
1.7.1 Empleo muestra finita	6
1.8 Definición de los instrumentos de investigación	7
1.9 Recolección de datos	7
1.10 Procesamiento y análisis de datos	7
<b>Capítulo 2</b>	8
<b>Resultados</b>	8
2.1 Presentación de resultados	8
<b>Capítulo 3</b>	28
<b>Discusión y conclusiones</b>	28
3.1 Extrapolación	28

3.2 Hallazgos y análisis general	34
3.3 Conclusiones	36
<b>Referencias</b>	<b>37</b>
<b>Anexos</b>	<b>38</b>

## **Abstract**

La presente investigación contiene la descripción de un perfil de competencias para el colaborador de academia de computación. La inquietud por realizar el estudio surgió del deseo de fomentar el desarrollo de habilidades tales como: organizar y dirigir situaciones de aprendizaje, gestionar la formación de los colaboradores en su aprendizaje y en su trabajo en equipo, utilizar nuevas tecnologías, y que ayudan en su formación continua. El desarrollo de competencias laborales en la actualidad es un factor que determina el éxito en el desempeño del colaborador en una institución, pues las características que definen un cargo se describen por competencias. Una persona debe ser evaluada para optar a un puesto de trabajo demostrando ser competente, este es un término globalizado y general que se utiliza en la mayoría de los lugares del mundo, para medir las capacidades de un colaborador para ello se utiliza un sistema de cualificación y de formación.

## **Introducción**

La sociedad de hoy en día se define por ser en gran manera competitiva, siendo habitual que a todos y cada una de las personas se les exija un alto nivel de competencia en distintas áreas, dominios y ámbitos. En ese contexto, el término competitividad evoluciona e incorpora nuevos elementos tales como cambios tecnológicos, productivos y organizacionales. En este trabajo se hace una recopilación de diferentes definiciones de competitividad, las cuales se refieren a distintas unidades de análisis. El fin primordial de esta investigación consiste en precisar los elementos esenciales, del concepto de competencias e indicadores del colaborador de la academia, Con este estudio se justifica el modelo de evaluación de la competitividad en la definición y descripción del puesto de trabajo, caracterizado por la delimitación de un área de responsabilidad dentro de una estructura organizativa. El presente trabajo se encuentra dividido en tres capítulos, los cuales se encuentran de la siguiente manera:

El primer capítulo consta de la conceptualización del problema y la metodología aplicada para realizar el trabajo de investigación, en esta sección del trabajo se plantea las problemáticas, los objetivos, los alcances y delimitaciones del tema de investigación.

El segundo capítulo se presenta los resultados de la investigación de campo, así como breves discusiones encaminadas a interpretar los datos recabados, en este apartado se procede a representar de forma gráfica los datos encontrados en la investigación, para ello es necesario cuantificar las respuestas y agruparlas para su análisis.

El tercer capítulo se encuentra la discusión de los resultados con base a la extrapolación de otros trabajos que tratan sobre el tema y los hallazgos generales de este trabajo, para realizar esto se procedió a hacer revisiones bibliográficas de otros artículos y compararlos con los resultados del trabajo de campo además de hacer una comparativa entre los hallazgos de otros investigadores.

# **Capítulo 1**

## **Metodología**

### **1.1 Planteamiento del problema**

El desarrollo de competencias laborales en la actualidad es uno de los factores que determinan el éxito en el desempeño laboral de todo colaborador en una institución, ya que las características que definen un cargo se describen por competencias. A las personas se les evalúa para indagar si tienen suficiencia para optar a un puesto de trabajo por las competencias que demuestran. Competencia es un término globalizado y general que se utiliza en la mayoría de lugares en el mundo. Para poder medir el desempeño laboral de un colaborador es posible el uso de un sistema de cualificación laboral y de formación por competencias. Específicamente en el área de las academias, es importante el desarrollo de las competencias laborales, pues este factor tiene un efecto directo sobre el desempeño de los colaboradores, sin embargo, en los últimos años los colaboradores de las academias han demostrado poco interés en el desarrollo de sus competencias sin mencionar también el abandono de las actividades de profesionalización. Esto afecta directamente en el desempeño de sus actividades, generando un servicio deficiente y en consecuencia una mala atención a las necesidades del cliente.

### **1.2 Pregunta de investigación**

¿Qué efecto tiene el desarrollo de la competitividad en el desempeño de los colaboradores de las academias de computación en el municipio de Retalhuleu y Mazatenango?

### **1.3 Objetivo de investigación**

Son aquellos que se establecen de manera general y específica para ser utilizados como indicadores del propósito del tema a desarrollar, orientados a llegar al final de las respuestas de preguntas que sea para el alcance de la investigación. En los cuales se logra identificar la importancia de los elementos que facilitan la explicación del contenido sustancial en el tiempo y orden determinado. Es por ello que la investigación tiene como objetivo conocer qué elementos intervienen en las academias de computación, para desarrollar procesos que mejoren los servicios y creen oportunidades de innovación.

### 1.3.1 Objetivo general

Identificar los factores de competitividad de los colaboradores de las academias de computación del municipio de Retalhuleu y Mazatenango.

### 1.3.2 Objetivos específicos

1. Identificar el grado de competitividad que tienen los colaboradores de las academias de computación que existen en los municipios de Retalhuleu del departamento de Retalhuleu y Mazatenango del departamento de Suchitepéquez.
2. Determinar los beneficios que tiene el desarrollo de la competitividad en el desempeño de los colaboradores de las academias de computación en los municipios de Retalhuleu del departamento de Retalhuleu y Mazatenango del departamento de Suchitepéquez.
3. Proponer actividades para el desarrollo de la competitividad en los colaboradores de las en los municipios de Retalhuleu del departamento de Retalhuleu y Mazatenango del departamento de Suchitepéquez esto a través de la profesionalización.
4. Explicar la relación teórica y práctica que existe entre competencia y competitividad a los colaboradores de las academias de computación que existen en los municipios de Retalhuleu del departamento de Retalhuleu y Mazatenango del departamento de Suchitepéquez.

## 1.4 Definición del tipo de investigación

Existen varios tipos de investigación, y dependiendo de los fines que se persiguen, los investigadores eligen un tipo de método u otro, o la combinación de dos o más tipos. Para la redacción de artículos científicos existen tres tipos o métodos de investigación: la descriptiva, la exploratoria y la explicativa. Clasificar una investigación de tipo descriptiva, exploratoria o explicativa tiene que ver con la profundidad de esta; es decir, según el nivel de conocimiento que se desea alcanzar. Para esta investigación se utilizó la investigación descriptiva.

### 1.4.1 Investigación descriptiva

Algunos autores indican que “hay estudios exploratorios, descriptivos, correlacionales y explicativos” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010, p. 120). Este artículo científico tiene un enfoque descriptivo de enfoque cualitativo pues se recolectarán datos o componentes sobre diferentes aspectos del personal de la organización a estudiar y consta de un análisis de los aspectos de competitividad y productividad. “La investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010, p. 120). De esta manera el presente artículo tiene carácter cualitativo pues pretende medir el desarrollo de competitividad y establecer si tiene efecto en el desempeño de los colaboradores.

## 1.5 Sujeto de investigación

La presente investigación tomó como sujetos de estudio a:

1. Estudiantes de academias de computación, porque estos son los usuarios directos del servicio en las academias y los que son atendidos por el recurso humano de estas.
2. Encargados o dueños de academias de computación

Definición de Unidades de Estudio Retalhuleu

Academias de computación en la cabecera de Retalhuleu	
ASYS	6a Avenida, Retalhuleu
SERCOM	5ta. Avenida esquina 2-04 zona 1
Merced	Ubicados en 3a. avenida 5-36, zona 1
América Digital	5ta. Calle Zona 1, 4-14

Fuente: elaboración propia

## Definición de Unidades de Estudio Mazatenango

Academias de Computación en la Cabecera de Mazatenango	
ACIT	Aldea Mazatenango
Informática	4ta. calle final colonia san Bartolomé
Tecnomatica	2da. calle san Gabriel
ERACOM	6ta. calle 1-54 zona 2 local no.3
A.B.C	2da. calle 3-24 zona 1

Fuente: elaboración propia

### 1.6 Alcance de investigación

#### 1.6.1 Temporal

La presente investigación se llevó a cabo a partir del 30 de marzo al 7 de septiembre de 2019 y finalizó en noviembre de 2019.

#### 1.6.2 Geográfico

Para la presente investigación se tomó como espacio geográfico la cabecera departamental de Retalhuleu y Mazatenango.

### 1.7 Definición de la muestra

#### 1.7.1 Empleo muestra finita

La investigación descriptiva se realizó en las 9 academia de las cabeceras departamentales de Retalhuleu y Mazatenango se utilizó el cálculo de muestra para poblaciones finitas siendo esta fórmula.

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



Donde:

N= tamaño de la población

p= proporción a favor de la investigación

q= proporción en contra de la investigación

e= Máximo error aceptado

$\alpha$ = nivel de confianza

z= proporción bajo la curva normal de la tabla de z

Población de Mazatenango según proyecciones para el año 2019 del Instituto Nacional de estadística 116,532; Población de Retalhuleu según proyecciones para el año 2019 del Instituto Nacional de estadística 97,841 por lo que el universo para los clientes sería 214,373

Aplicación de la fórmula

N= 214373

p= 0.5

q= 0.5

e= 9%

$\alpha$ = 91%

z= 1.7

$$n = \frac{1.7^2 * 214373 * 0.5 * 0.5}{0.09^2 * 214373 + 1.7^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{154884.4925}{1736.4213 + 0.7225}$$

$$n = \frac{154884.4925}{1737.1438}$$

$$n = 89.160627525703167274946175898316 = 90$$

Con la aplicación de la fórmula la muestra a la que se le aplicó el instrumento de investigación asciende a 90 usuarios o clientes de academias de computación en los municipios Mazatenango y Retalhuleu.

Distribución de la muestra.

<b>Academia</b>	<b>Ubicación</b>	<b>Encargado/Propietario</b>	<b>Estudiantes</b>
ASYS	Retalhuleu	1	10
SERCOM	Retalhuleu	1	10
Merced	Retalhuleu	1	10
América Digital	Retalhuleu	1	10
ACIT	Mazatenango	1	10
Informática	Mazatenango	1	10
Tecnomatica	Mazatenango	1	10
ERACOM	Mazatenango	1	10
A.B.C	Mazatenango	1	10
Total de sujetos de estudio		9	90

Fuente: elaboración propia

## **1.8 Definir instrumentos de investigación**

En este artículo científico el instrumento a utilizar fue la encuesta aplicada a 90 clientes de las distintas academias de computación en la cabecera departamental de Mazatenango y Retalhuleu.

## 1.9 Recolección de datos

Para el trabajo de campo se aplicó en las siguientes fechas.

No.	Actividad	Fecha de Inicio	Fecha Final	Responsable	Recursos
1	Recolección de datos de la cabecera departamental de Retalhuleu	23-09-2019	25-09-2019	Investigador	Boletas
2	Recolección de datos de la cabecera departamental de Mazatenango	25-09-2019	28-09-2019	Investigador	Boletas

Fuente: elaboración propia

## 1.10 Procesamiento y análisis de datos

El análisis de datos se realizó a través del conteo de respuestas, después se tabuló en cuadros de vaciado diseñados en Microsoft Excel para la clasificación y el cálculo de porcentaje de las respuestas, después se graficó utilizando gráficas tipo pastel para las preguntas dicotómicas y politómicas.

## **Capítulo 2**

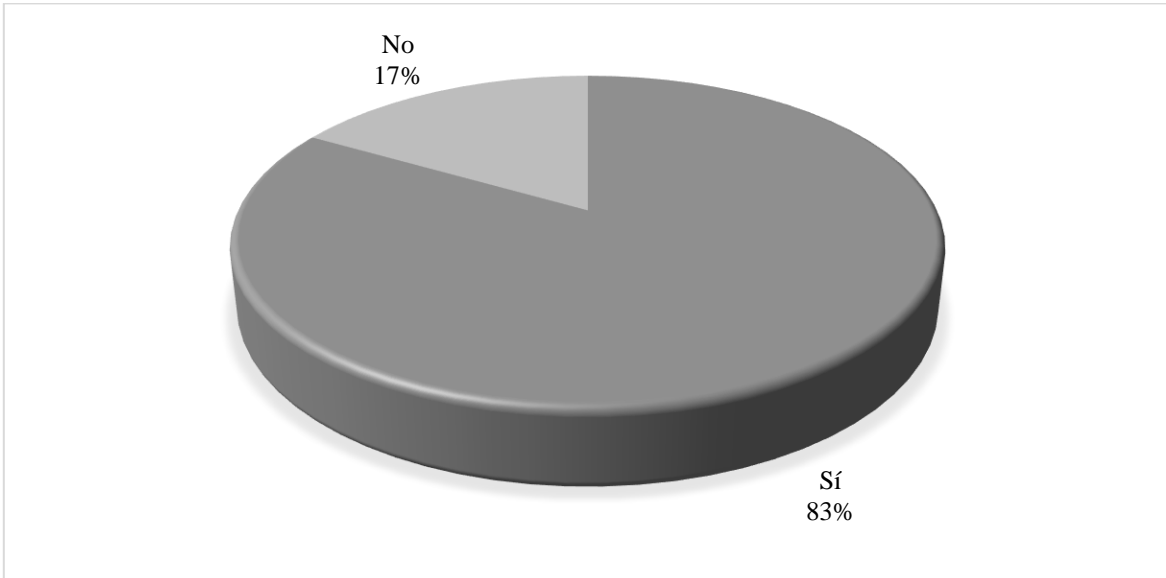
### **Resultados**

#### **2.1 Presentación de resultados**

Los resultados de una investigación científica se pueden representar de forma gráfica y posteriormente se procedió a realizar un análisis interpretativo de cada una, para la entrevista se procedió a presentar en un cuadro de vaciado con los factores analizados en la entrevista y los hallazgos y datos obtenidos de las respuestas de los sujetos de estudio.

### Gráfica No. 1

¿El colaborador que le ha atendido es diestro en la información que usted requiere?



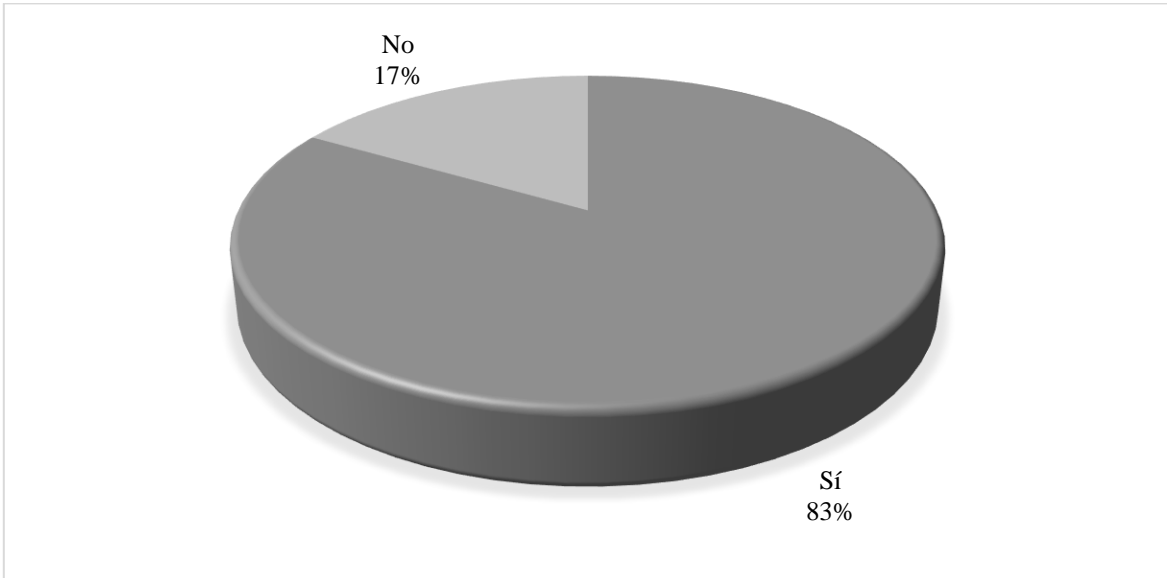
Fuente: elaboración propia

#### Análisis:

De acuerdo con los resultados obtenidos de la encuesta se puede establecer que el 83% de los encuestados consideran que el colaborador que le ha atendido es diestro en la información que requiere, esto revela que las empresas se han preocupado por tener colaboradores competentes, y que a través de estas competencias buscan sobresalir en el mercado. Mientras que solo un 17% indicó que el colaborador que le ha atendido no es diestro.

## Gráfica No. 2

¿Resuelve todas sus dudas?



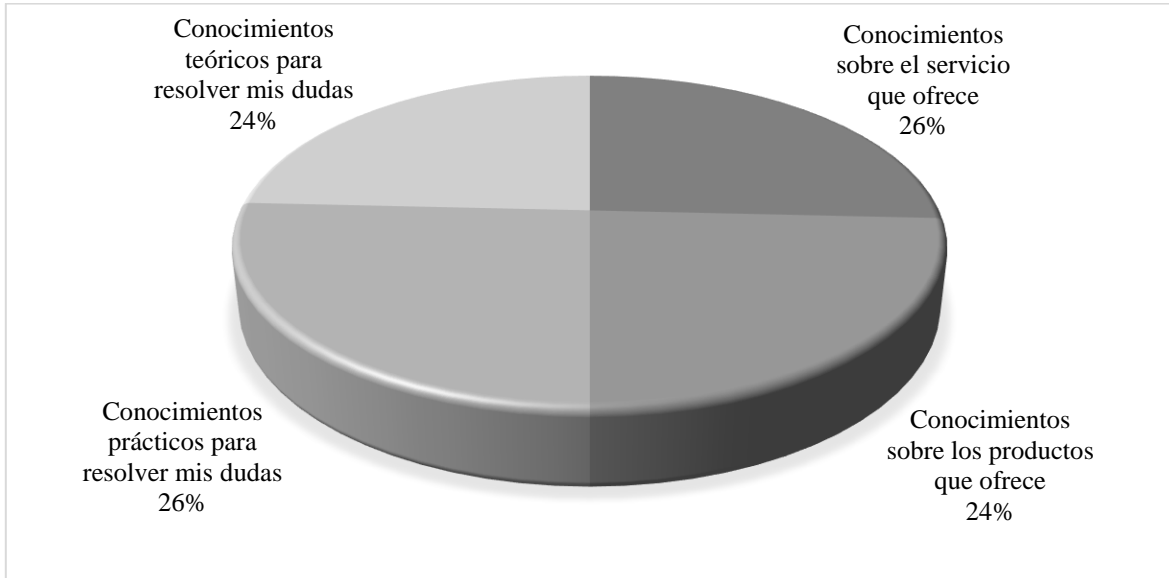
Fuente: elaboración propia

### Análisis:

Una de las características de un colaborador competitivo es resolver las dudas de los usuarios del servicio o del producto, para ello es necesario que tenga conocimientos y que estos revelen las competencias que este ha adquirido, en esta gráfica se puede observar que en una proporción del 83% similar al de la gráfica anterior, los colaboradores son capaces de resolver las dudas del usuario, esto indica que sí un colaborador ha sido formado e instruido, será capaz de solventar las necesidades del cliente, también reveló que un 17 % informó que no resuelven sus dudas.

### Gráfica No. 3

¿Qué competencias desea encontrar en el colaborador?



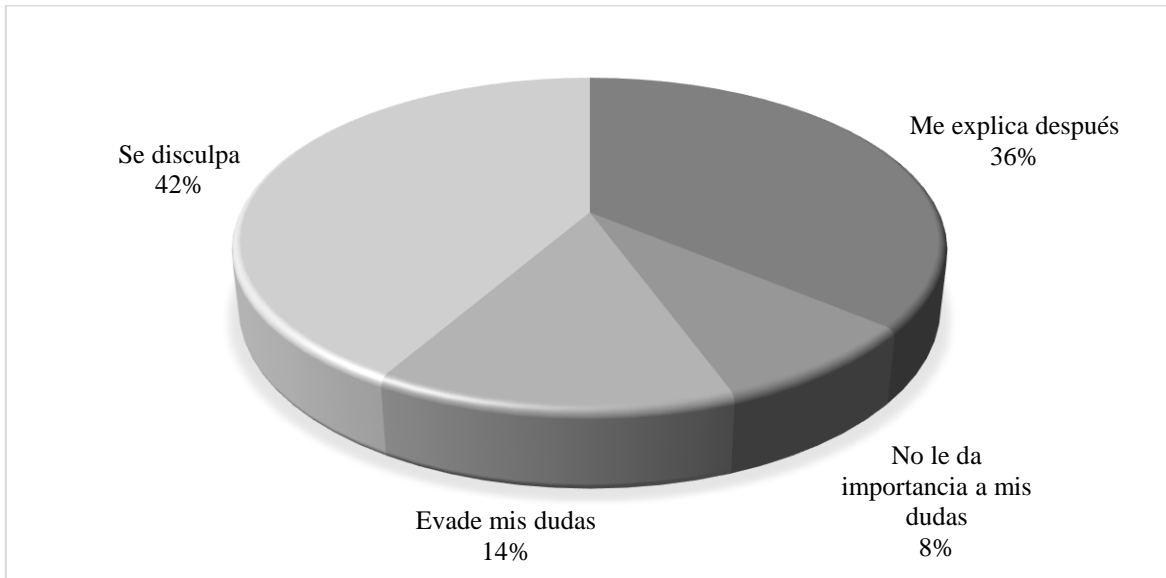
Fuente: elaboración propia

#### Análisis:

De acuerdo con los resultados de la encuesta se puede observar en esta gráfica que los usuarios del servicio desean en proporciones similares que la persona que les atienda posea conocimientos sobre el servicio 26 % y que al momento de resolver una duda sus conocimientos sean prácticos un 26%, además también les interesan los productos que ofrecen un 24%, y que estos sean teóricos al momento de resolver una duda o exponer una necesidad en un 24%.

### Gráfica No. 4

Si su respuesta a la pregunta 2 fue no ¿Qué hace cuando no resuelve todas sus dudas?



Fuente: elaboración propia

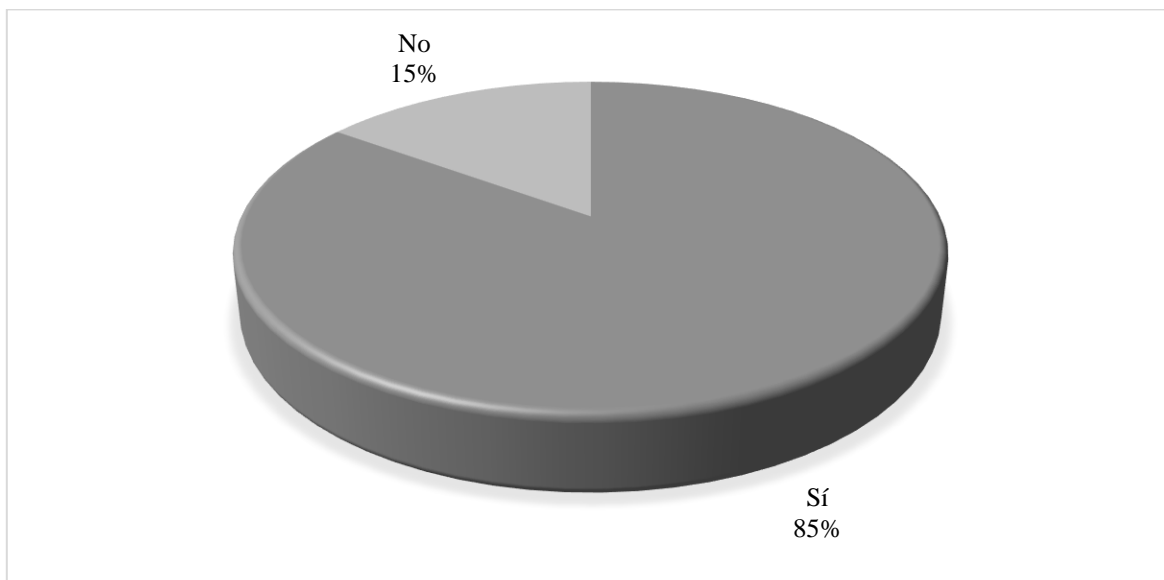
#### Análisis:

En esta gráfica se puede observar que la mayoría el 42% se disculpa al momento de no poder resolver una duda, seguido de una proporción muy similar el 36 % de los empleados se preocupan por resolver las dudas de los usuarios después, lo que indica de forma clara que el trabajador suele preocuparse por prepararse una vez que se presenta una situación negativa o cuando el usuario plantea una duda, en proporciones menores el 14 % de los encuestados indicaron que los colaboradores evaden las dudas y un 8 % dicen que no le dan importancia.



### Gráfica No. 5

¿El contenido del servicio es idóneo para lo que usted necesita?



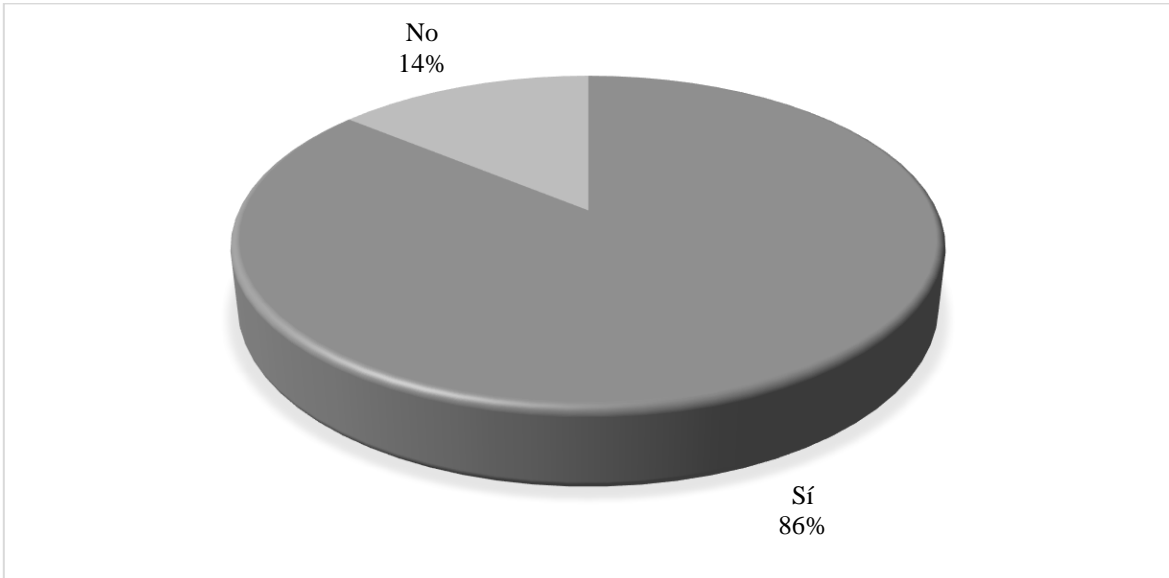
Fuente: elaboración propia

#### Análisis:

De acuerdo con esta gráfica el 85 % de las personas indican que el contenido del servicio es idóneo para lo que necesita, esto sugiere que la gran mayoría busca la empresa de acuerdo a lo que plantean sus necesidades, por tal razón se puede inferir que, de acuerdo a la competitividad del colaborador y su desempeño, los usuarios eligen la empresa en que adquieren el servicio; mientras que sólo el 15% estableció que el contenido del servicio no es idóneo para lo que se necesita.

### Gráfica No. 6

Cuando necesita algo específico ¿La persona que le atiende le resuelve las dudas?



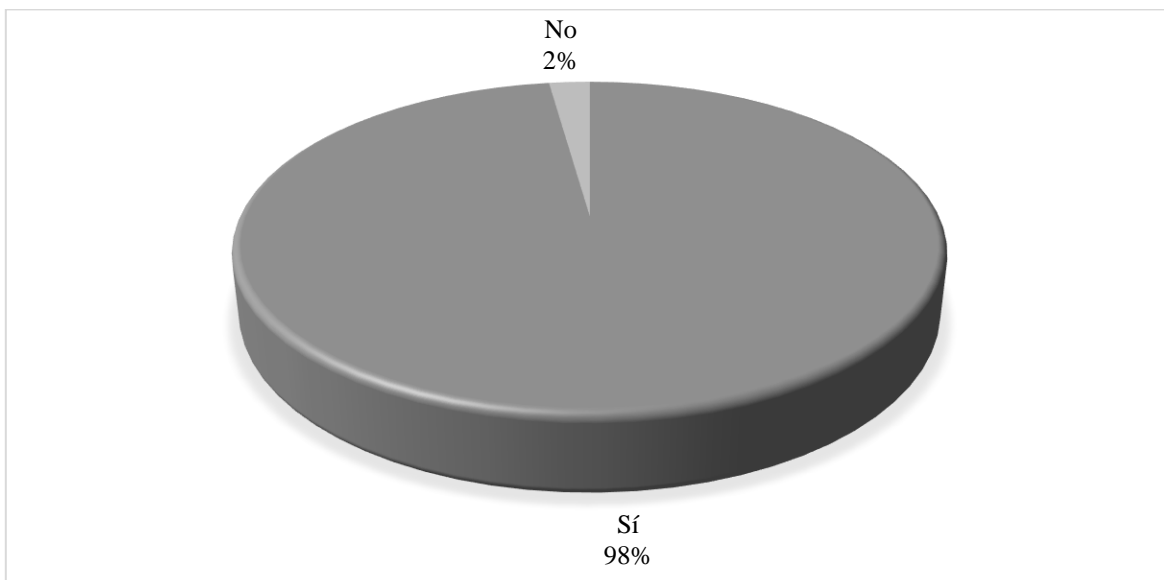
Fuente: elaboración propia

#### Análisis:

De acuerdo con los resultados de esta gráfica se puede observar que al menos el 86% de las personas encuestadas indican que las dudas específicas sí son solventadas por los colaboradores, esto revela que existen competencias específicas que hacen eficiente el desempeño de los colaboradores, de acuerdo con estos resultados se puede deducir que tanto las empresas como los trabajadores se preocupan por tener conocimientos que mejoren su desempeño; mientras que una proporción del 14% indicaron que la persona que le atiende no le resuelve sus dudas.

### Gráfica No. 7

¿La persona que le atiende manifiesta estar capacitado y preparado?



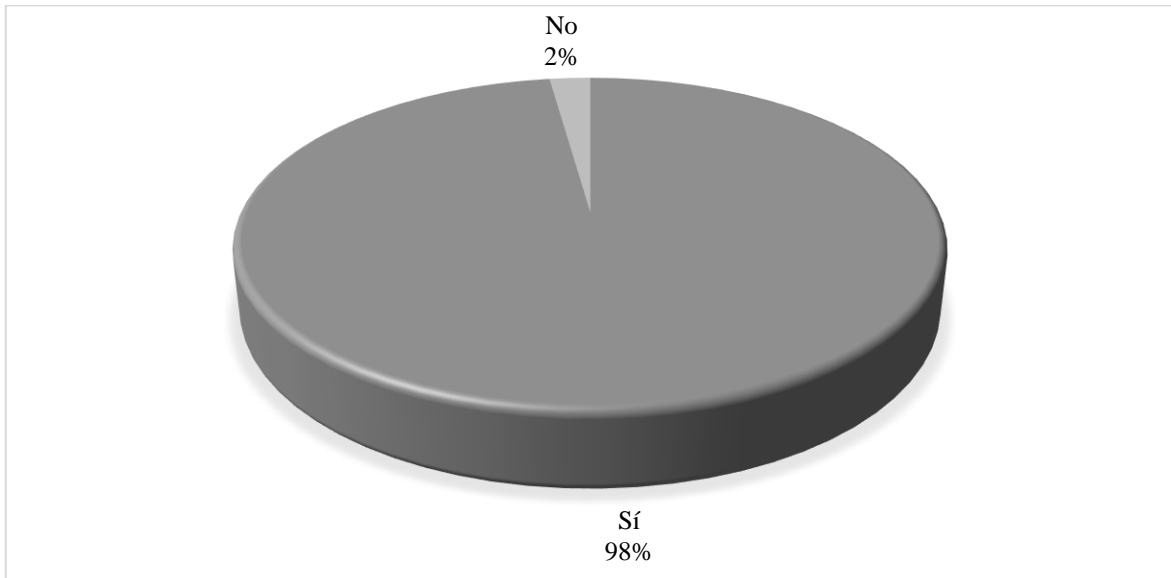
Fuente: elaboración propia

#### Análisis:

En los resultados representados en la gráfica se puede observar que la gran mayoría de los colaboradores el 98 % manifiestan estar capacitados y preparados, estos son rasgos que son propios de una persona con competencias desarrolladas y por lo tanto competitivas para el desarrollo de su desempeño, mientras que solo un 2 % indican que no están capacitados y preparados.

### Gráfica No. 8

¿La persona que le atiende es hábil en el manejo del servicio y del producto?



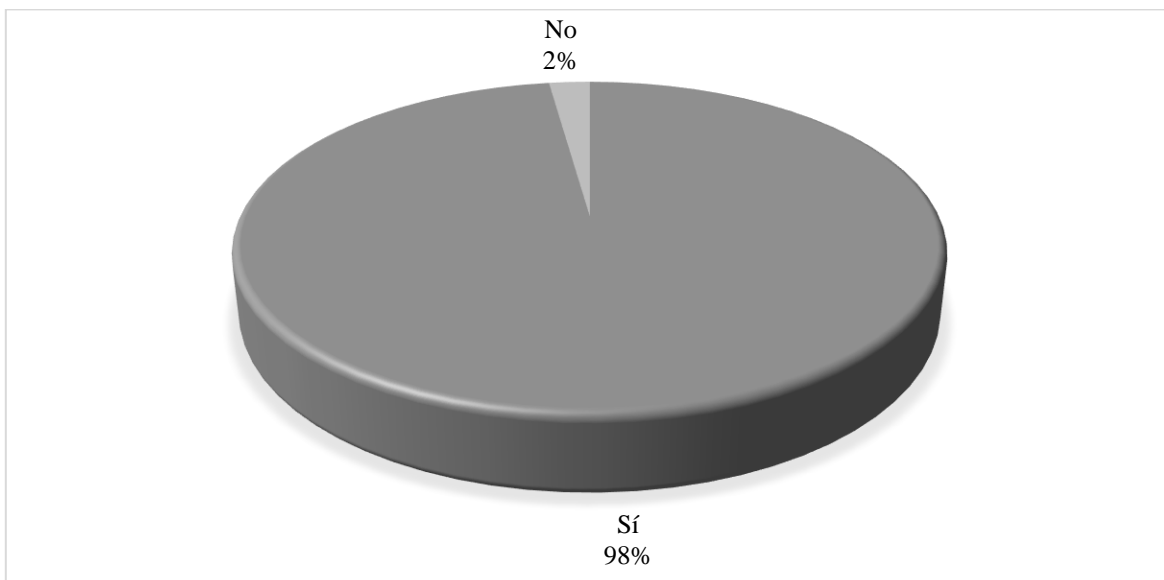
Fuente: elaboración propia

#### Análisis:

A medida que las preguntas son contestadas se puede visualizar que el promedio positivo el 98% opina a favor de las habilidades del colaborador, este rasgo es evidente cuando se observa en la presente gráfica la mayoría de las personas encuestadas consideran hábiles a los colaboradores en el manejo del servicio y del producto, lo que evidencia también su buen desempeño tomando como base sus distintas destrezas apoyadas en sus competencias, mientras que solo un 2% indican que las personas que les atienden no son hábiles en el manejo del servicio o producto.

### Gráfica No. 9

¿Considera competente el desempeño de la persona que le atiende?



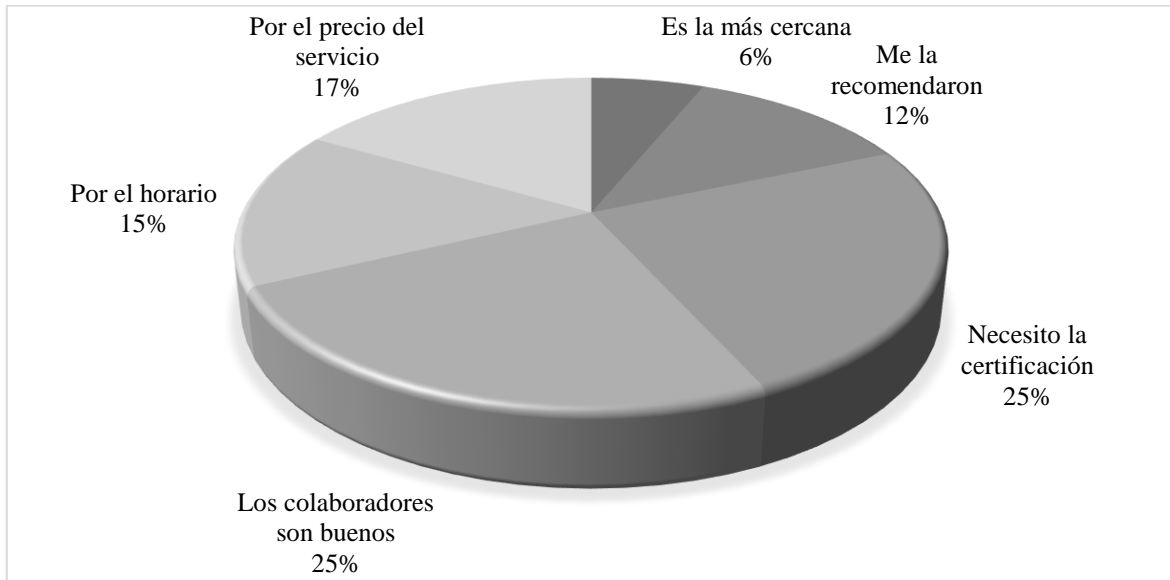
Fuente: elaboración propia

#### Análisis:

En esta pregunta es claro la mayoría de las personas encuestadas un 98% indicaron que el colaborador que le atiende es competente, lo que manifiesta confianza en el desempeño de la persona que le provee el servicio o producto, demostrando que la competitividad se desarrolla a través de la adquisición de competencias, y en este caso eleva las probabilidades de eficiencia en el desempeño, mientras que solo el 2% respondió de forma negativa a esta pregunta.

## Gráfica No. 10

¿Por qué eligió los servicios de esta empresa?



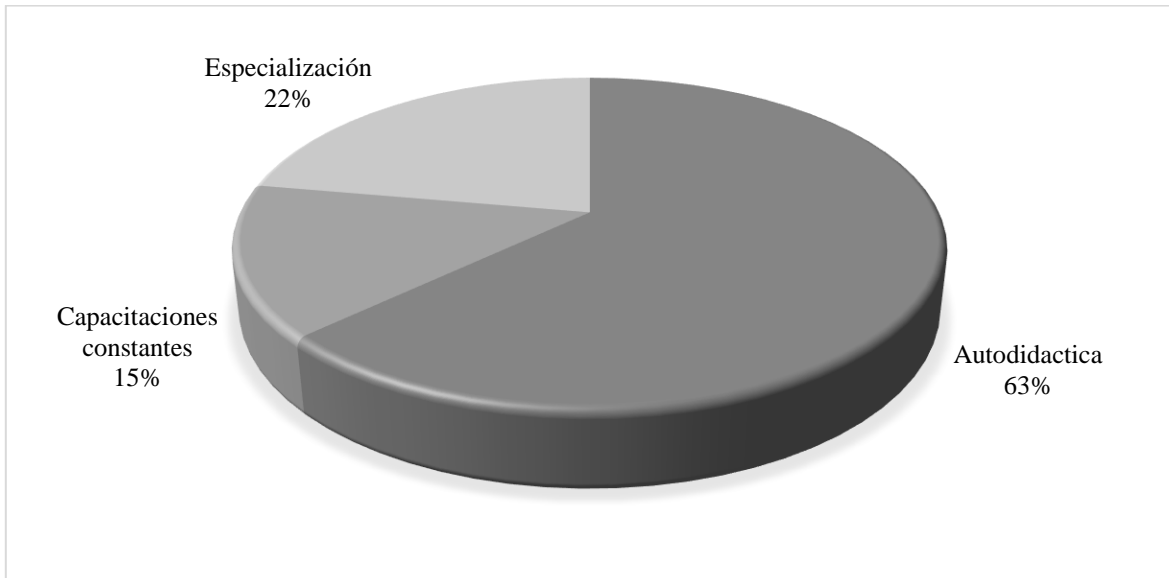
Fuente: elaboración propia

### Análisis:

A partir de esta pregunta se puede observar que las personas escogen a las empresas proveedoras de servicio o de productos por confianza en los colaboradores y por su necesidad del servicio, pues el 25% lo busca por la certificación, es evidente que si se desea el servicio también se desea bien hecho porque otro 25% indica que es porque los colaboradores son buenos, 17% dijo que el precio de servicio, la facilidad de horario fue indicada por el 15%, se denota que los usuarios buscan estas comodidades al momento de elegir esta clase de servicio, otra proporción aunque menor el 12% pero significativa es que la recomendación del servicio o del producto es importante para el cliente, mientras que un 6% indicó que por la cercanía.

## Gráfica No. 11

¿Qué sugiere para que la competitividad del colaborador sea mejorada?



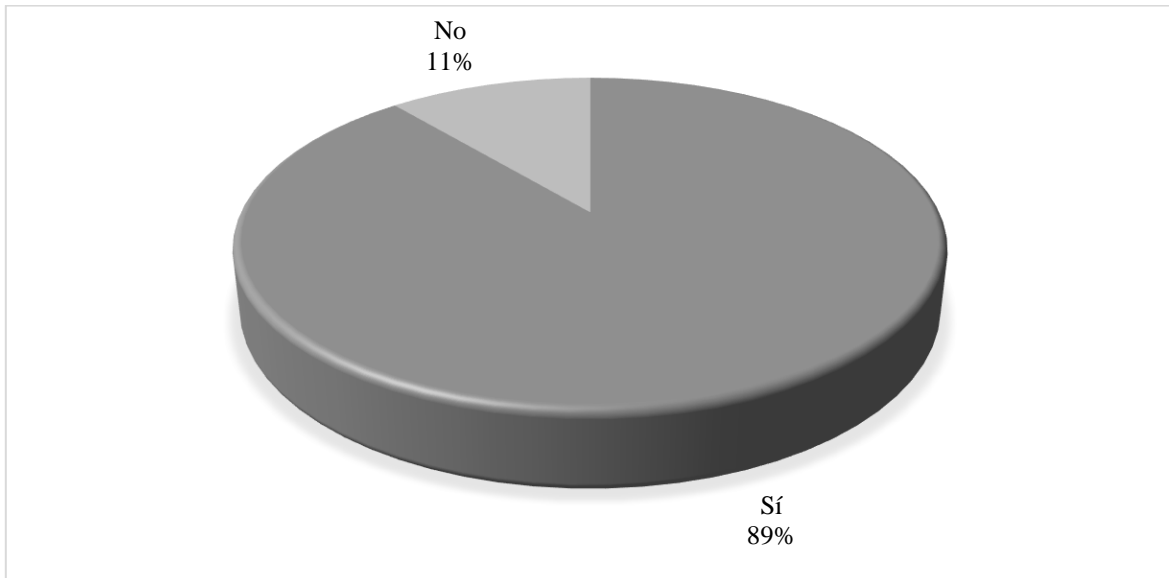
Fuente: elaboración propia

### Análisis:

De acuerdo con los resultados de esta pregunta se puede observar que una gran proporción de los encuestados el 63% consideran que el ser autodidactas son el mejor medio para que el colaborador desarrolle su competitividad y una proporción menor, aunque bastante significativa el 22% indica que la especialización es importante para desarrollarse en conocimiento y habilidades, y en menor cantidad el 15% consideran que capacitaciones constantes son otro medio para mejorar la competitividad.

## Gráfica No. 12

¿Considera que la competitividad de los colaboradores de esta empresa lo hace más eficiente en su desempeño?



Fuente: elaboración propia

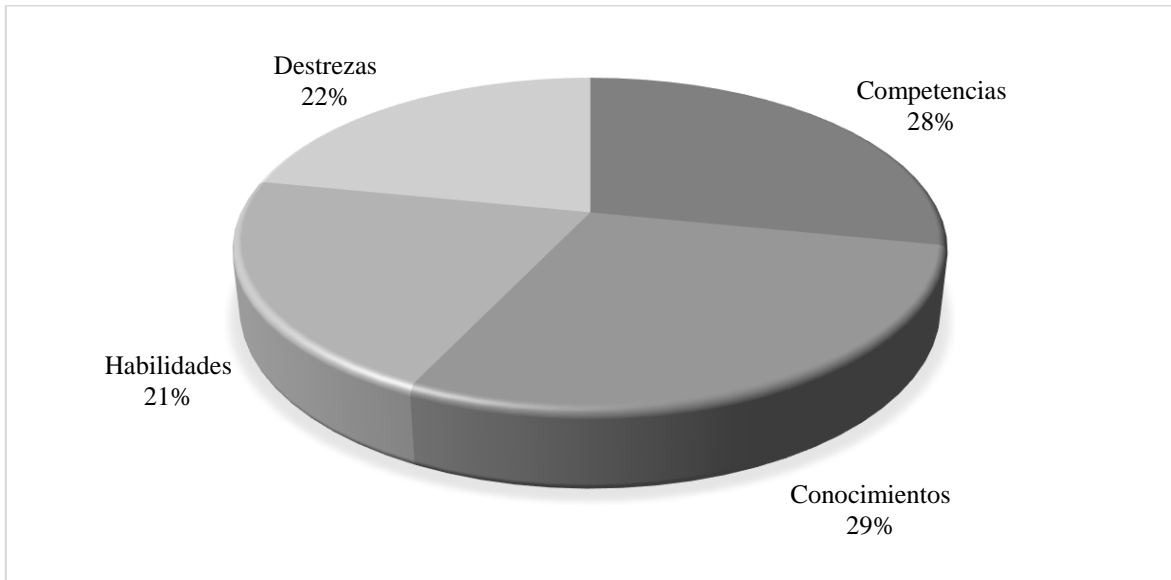
### Análisis:

Según los resultados de esta gráfica y comparándola con las anteriores se puede determinar que el 89% de las personas encuestadas consideran importante la competitividad del trabajador para hacer más eficiente su desempeño, esto revela lo importante que es para los usuarios ser atendidos por colaboradores que ejercen su trabajo de manera eficiente, mientras que sólo un 11% considera que la competitividad de los colaboradores de esta empresa no lo hace más eficiente en su desempeño.



### Gráfica No. 13

¿Qué considera necesario para hacer más eficiente el desempeño del colaborador?



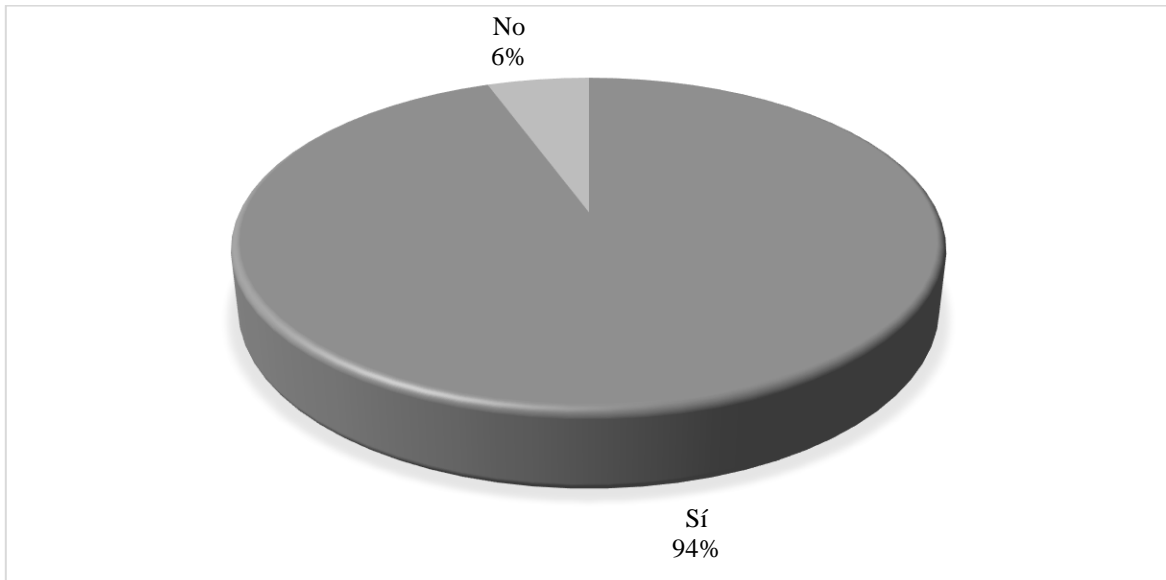
Fuente: elaboración propia

#### Análisis:

En esta gráfica se puede observar que tanto los conocimientos con un 29% como las competencias un 28% son considerados como elementos necesarios para hacer eficiente el desempeño del colaborador seguido de las destrezas el 22% y habilidades un 21%, esto demuestra que la preparación del colaborador es un aspecto de gran importancia para que este se desenvuelva de forma eficiente en las prácticas laborales.

### Gráfica No. 14

¿Considera que un colaborador obtiene ventajas si su formación está basada en competencias?



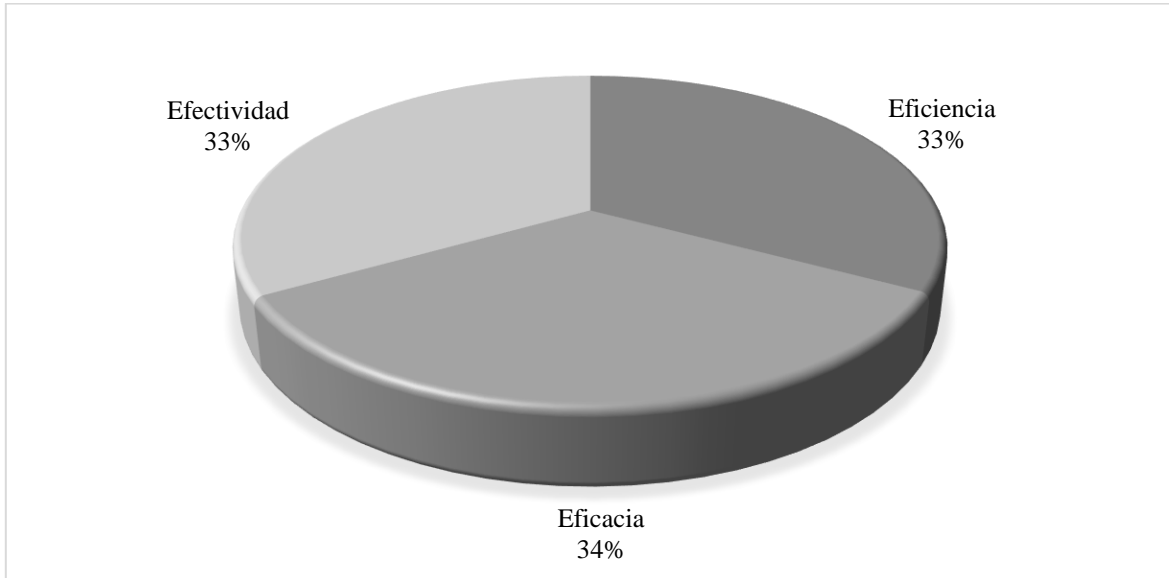
Fuente: elaboración propia

#### Análisis:

Al analizar esta pregunta se puede observar que el 94% consideran que el colaborador obtiene ventajas sí su formación está basada en competencias, manifestando que le hacen más eficiente, apto para la toma de decisiones e impulsan su desempeño de manera positiva, se debe mencionar que las competencias favorecen a una persona para hacerlo competitivo, mientras que el 6% no considera que un colaborador obtiene ventajas de su formación basada en competencias.

### Gráfica No. 15

¿Qué ventajas obtiene la empresa de sus colaboradores cuando estos son formados con base a competencias?



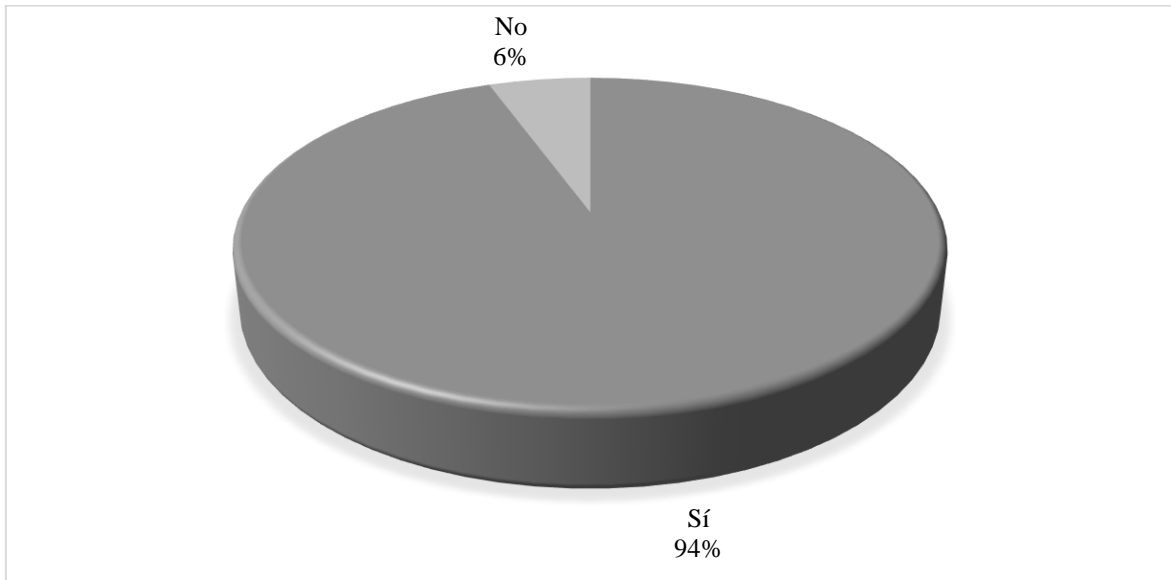
Fuente: elaboración propia

#### Análisis:

De los encuestados un 34% señala que es la eficacia, el 33% indica que una de las ventajas es la efectividad, al igual otro 33% dice que es la eficiencia, esto significa que la empresa obtiene ventajas al emplear a un colaborador formado por competencias y por ende competitivo, estas ventajas se manifiestan en eficacia y efectividad, aunque algunos pocos contestaron eficiencia, como estudiantes de administración se puede decir que la efectividad es la unión de las dos anteriores, lo que eleva en gran manera los beneficios que obtiene la empresa de sus colaboradores al estar estos últimos formados por competencias.

### Gráfica No 16

¿Considera que la formación por competencias cualifica y califica de forma positiva al colaborador?



Fuente: elaboración propia

#### Análisis:

En esta última pregunta se puede ver reflejado el 94% indicó que consideran que la formación por competencias cualifica y califica de forma positiva al colaborador y el 6% indicó que no, esto revela que factores como conocimiento, habilidad, destreza; tanto en aspectos cognitivos como procedimentales hace que el colaborador sea más deseable por su desempeño.

¿Qué opina del desarrollo de competitividad para mejorar el desempeño de los colaboradores de las Academias de Computación?

Según las respuestas obtenidas en la aplicación de la encuesta se pudo indagar que la competitividad de un colaborador mejora el desempeño en sus actividades profesionales pues los hace más eficientes al momento de brindar servicios y productos durante la práctica de sus labores, también manifiestan que una vez que los colaboradores demuestran ser competitivos generan confianza y por tal motivo los hacen inclinarse a adquirir los servicios en la empresa en la cual estos laboran, cabe mencionar que un trabajador competente es un factor importante para las empresas pues atraen a los clientes a través de la seguridad y solidez que estos representan.

## Resultados de la entrevista

<b>Indicador</b>	<b>Hallazgo</b>
<b>Competencia</b>	Los resultados obtenidos de la entrevista las competencias son importantes para los mandos medios, es uno de los principales factores por los cuales se eligen los colaboradores, cuando estos demuestran estar formados de esta manera son más eficientes en el desempeño de sus labores.
<b>Competitividad</b>	En opinión de los entrevistados la competencia hace que un colaborador posea aptitudes para competir tanto entre sus compañeros como a favor de la empresa, sin embargo la competitividad es el conjunto de competencias que lo faculta para competir, esto indicando que una persona solo puede ser competitivo si antes es competente, sin embargo cabe recalcar que el sentido de competitividad debe ser enfocado en pro de lograr un mayor y mejor desempeño dentro de la empresa y en los distintos ámbitos de la vida.
<b>Desempeño</b>	El desempeño suele ser un factor vital en toda práctica por lo tanto suele ser evaluado a través de distintos estándares y encaminado por directrices cuyo enfoque sea lograr la eficiencia en todo proceso, de acuerdo a esta aseveración los encuestados indicaron que el desempeño es el principal parámetro por el cual se evalúan los trabajadores, expresando que a mejor desempeño mayor éxito en la empresa.
<b>Eficiencia</b>	La eficiencia para los entrevistados es lograr los objetivos con el mínimo desgaste de los recursos, en todo caso opinan que esto sólo se puede lograr a través del conocimiento, las habilidades y destrezas del colaborador.
<b>Eficacia</b>	Para la mayoría de los entrevistados un colaborador eficaz es aquel que es capaz de alcanzar los objetivos establecidos, sin embargo, esto no es cuestión de suerte, para su correcto desempeño en el trabajo una persona debe ser competente y competitivo, buscar la excelencia en la práctica de sus actividades y desempeñarse de la manera más eficiente.
<b>Beneficios</b>	La competitividad tiene beneficios visibles entre estos cabe enumerar que

	<p>de acuerdo a la práctica sana de esta cualidad los colaboradores suelen competir y mejorar sus desempeño, aparte de ello un colaborador competitivo suele esforzarse por su formación promoviéndose en capacitaciones y la autoformación, otros beneficios son aquellos que se encuentran implícitos en la forma en que realizan su trabajo, la eficiencia con que manejan los recursos y la efectividad que demuestran al momento de alcanzar los objetivos y metas que se establecen tanto de forma operativa como de manera estratégica.</p>
--	--

Fuente: elaboración propia

## **Capítulo 3**

### **Discusión de resultados**

#### **3.1 Extrapolación**

Con relación a el proceso de investigación que se llevó a cabo en las nueve academias de las cabeceras del departamento de Retalhuleu y Mazatenango, se comprobó que las acciones que toman en cuanto al desarrollo de competitividad y su efecto en el desempeño de los colaboradores, conforme al paso del tiempo y la tecnología avanzada ha concurrido en que las academias con el tiempo disminuyen, y que poco a poco afecte la competencia por el tipo de colabores que desempeñen en ellas. La competitividad es lo que permite a una empresa ser exitosa en el mundo en que se desenvuelve. Una empresa es competitiva cuando logra desarrollar productos y servicios cuyos costos y calidades son comparables o superiores a los de sus competidores en el resto del mundo. De aquí que la competitividad sea una característica de las empresas y que en un sector industrial o país puedan coexistir distintos grados de competitividad.

Competente y competitivo son dos términos que se manejan con frecuencia en entornos empresariales tratando de indicar lo mismo, pero son muy diferentes. Conceptualmente, según la Real Academia Española, competente es el que tiene competencias o que le corresponde hacer algo por su competencia y competitividad es la capacidad para competir o rivalidad para la consecución de un fin. La competencia es la lucha entre los operadores por hacerse con mayor cuota de mercado, mientras que la competitividad denota el potencial de competir de cada operador con el resto. ([https://www.enaes.es/blog/como-pasar-de-ser-una-empresa-competente-una-competitiva-articulo-publicado-en-gestion-revista#targetText=Competente%20versus%20competitivo&targetText=La%20competencia%20es%20la%20lucha,de%20largo%20plazo%20\(competitiva\)](https://www.enaes.es/blog/como-pasar-de-ser-una-empresa-competente-una-competitiva-articulo-publicado-en-gestion-revista#targetText=Competente%20versus%20competitivo&targetText=La%20competencia%20es%20la%20lucha,de%20largo%20plazo%20(competitiva).)). Recuperado 02.10.2019)

Según lo indagado en la investigación es posible afirmar que para ser competitivo primero hay que ser competente y para ser competente se deben reunir una serie de competencias, en el caso de los colaboradores si se desea que estos sean competitivos primero se debe asegurar que son



competentes, esto hace posible que sean más eficientes y efectivos en la ejecución de sus actividades laborales.

De acuerdo con Alarco (2011) menciona que:

La competitividad de cada empresa depende de sus propias estructuras internas, es decir, de su organización y capacidad para producir de una manera tal que pueda elevar sus ventas y ganarles a sus competidores en distintos ámbitos. Sin embargo, hay una infinidad de factores externos que determinan su capacidad de competir. Una empresa puede ser la más productiva y tecnológicamente exitosa en su ámbito interno, pero si las condiciones externas le imponen diversos costos, su competitividad acaba siendo limitada. (p. 109)

Esto indica que no hay un consenso sobre la definición de competitividad. Para las empresas, competitividad significa la capacidad de competir exitosamente en los mercados internacionales y frente a las importaciones en su propio territorio. Para muchos políticos y comentaristas, la competitividad se mide a través de un conjunto de índices cuantitativos, como podrían ser los niveles de empleo y desempleo, las tasas de crecimiento de la economía o la balanza comercial. Para muchos economistas y no pocos empresarios, la competitividad se reduce al costo de la mano de obra en el país, respecto a la de otras naciones, notablemente China estos días, ajustando ese precio con el tipo de cambio vigente. Sin embargo, si uno analiza las características de diversos países que se consideran exitosos, resulta evidente que muchas de estas explicaciones son insuficientes.

Alarco (2011) menciona que:

El curso creado por Porter, “Microeconomía de la Competitividad”, se dicta en más de cien países en el mundo. Sus conceptos, instrumentos de análisis y perspectivas sobre competitividad, son utilizados por los organismos multilaterales y aplicados por gobiernos y empresas en casi todo el mundo. Por ejemplo, en Estados Unidos, en su mayoría, siguen estrategias de competitividad basadas en la perspectiva de Porter. (p. 110)

Alarco (2011) afirma que:

Si la innovación se lleva a cabo de una manera en que complementa y aprovecha las competencias que posee la empresa como resultado de su estrategia, es más probable que conduzca a una ventaja competitiva. Si, por otro lado, las actividades de innovación enfatizan de manera disfuncional algunos elementos de la estrategia a expensas de otros, reduciendo de esta manera la integridad estratégica de la misma en el largo plazo, esta desalineación puede inhibir su habilidad de crear una ventaja competitiva. (p. 135)

En consecuencia, la competitividad es un aspecto central en la sustentabilidad y éxito de una organización y, como tal, debe ser integrada al análisis estratégico. A fin de contribuir a una mejor comprensión de los aspectos ligados a la competitividad, el presente artículo presenta una síntesis de los distintos conceptos y fundamentos que han tratado de explicarla, mostrando a su vez la convergencia con la estrategia y las ventajas competitivas, sin olvidar los elementos relacionados con la competitividad de la industria y las naciones, toda vez que éstas son creadoras de las condiciones económicas y productivas desde donde compiten la firmas.

El compromiso es un elemento importante en el recurso humano, según Alarco (2011) menciona:

Para el logro de una organización competitiva, es preciso contar con un recurso humano comprometido y capaz de brindar a la organización todos sus conocimientos y habilidades. Aunque esto no se logra, si en el proceso de selección no se hace uso de un principio fundamental a la hora del reclutamiento, como es la inducción. (p. 159)

Entonces se hace preciso, que en todas las organizaciones una vez la persona ha sido seleccionada, se le dé a conocer: los objetivos, políticas y filosofía de la empresa a la cual recién ingresa, presentarle a sus superiores y compañeros de trabajo y orientarla en cuanto a las funciones, procedimientos y responsabilidades de su cargo. Cuando en las organizaciones se cuenta con un personal que tiene claro sus funciones y de la misión empresarial, es que se puede comenzar a hablar de la evaluación de desempeño.

La evaluación del desempeño es un proceso de retroalimentación, acompañamiento y seguimiento continuo entre líder y colaborador, que se caracteriza por ser participativo y dinámico, que promueve el mutuo aprendizaje y que los hace dueños del desarrollo de sus competencias en el mejoramiento de los procesos y logro organizacional es decir, la evaluación del desempeño es una estrategia administrativa que implica una serie de interacciones permanentes (diálogo continuo) lo cual permite al subalterno un papel en la planeación y desarrollo de su trabajo, asumiendo una mayor responsabilidad por sus resultados.

De acuerdo con lo indicado por Montoya (2009):

Las evaluaciones del desempeño, es una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa de la organización. Con base en los tipos de problemas identificados, la evaluación del desempeño nos sirve en la determinación y en el desarrollo de una política adecuada a las necesidades de la organización. Es decir, la evaluación de los empleados consiste en evaluar la calidad de su desempeño, en la obtención de los resultados que son de su responsabilidad. (p.175)

Los objetivos o los compromisos especiales son el producto del reto o exigencia notable para las habilidades, destrezas, actividades o conocimientos del empleado, estimulando la innovación y creatividad y lo impulsa en asumir riesgos calculados. De éstos objetivos se deben tener un resultado esperado. La evaluación debe ser relacionada con el trabajo para que sea válido y confiable. Igualmente se deben identificar y precisar las necesidades especiales de entrenamiento, capacitación y desarrollo que el empleado requiera recibir en el momento actual ya sea interno o externo, lo cual contribuye al logro exitoso de su plan de trabajo o desempeño.

Montoya (2009) menciona que:

La evaluación del desempeño, se presenta en las organizaciones como un punto clave para la identificación de las competencias que presenta el personal, pues es a través de ésta que se puede identificar los aspectos más importantes y que generan impacto en el servicio y el desarrollo organizacional. (...) todo el proceso utilizado en la evaluación ha tenido las mismas características, además todo el modelo utilizado ha cambiado empezando por las hojas en blanco hasta los formatos pre diseñados que ha tenido como objetivo principal permitir a los evaluados en las organizaciones poder interpretar y plasmar los nuevos desafíos que deben asumir para que significativamente se incremente su desempeño laboral. (p. 187)

Existen palabras que tienen el don de ser excepcionalmente precisas, específicas y, al mismo tiempo, extremadamente genéricas, ilimitadas; altamente operacionales y medibles, y, al mismo tiempo, considerablemente abstractas y extensas. Sin embargo, cualquiera que sea el caso, estas palabras tienen el privilegio de moldear conductas y perspectivas, así como, pareciéndose más a herramientas de evaluación, ejercer influencia en la vida práctica. Una de estas palabras mágicas es competitividad.

Para Sepúlveda & Rojas (2002) afirman que:

La competitividad es un concepto comparativo fundamentado en la capacidad dinámica que tiene una cadena agroalimentaria localizada espacialmente, para mantener, ampliar y mejorar de manera continua y sostenida su participación en el mercado, tanto doméstico como extranjero, a través de la producción, distribución y venta de bienes y servicios en el tiempo, lugar y forma solicitados, buscando como fin último el beneficio de la sociedad. En el nivel micro, se destacan los factores relevantes para la empresa, referidos a precio y calidad, así como factores espaciales que condicionan directamente a la empresa. (p. 87)

La competitividad es un atributo o cualidad de las empresas, no de los países. La competitividad de una o de un grupo de empresas está determinada por cuatro atributos fundamentales de su base local: condiciones de los factores; condiciones de la demanda; industrias conexas y de apoyo; y estrategia, estructura y rivalidad de las empresas. Tales atributos y su interacción explican por qué innovan y se mantienen competitivas las compañías ubicadas en determinadas regiones.

Suñol (2006) afirma:

En el ámbito nacional predomina la idea de que para que las empresas logren una mayor competitividad se requiere simplemente de un aumento sostenido de la inversión y de la apertura comercial. El análisis del concepto de competitividad visto desde la óptica de diferentes autores, permitirá comprobar que el mismo es mucho más rico que lo que comúnmente se entiende y que conseguir una auténtica competitividad sostenible a través del tiempo exige de la implementación de una diversidad de políticas que permitan la superación de los obstáculos existentes para lograrla. (p. 67)

Un elemento fundamental en el análisis de competitividad de Porter es el aspecto geográfico como clave en la generación de ventajas competitivas. En ubicaciones geográficas específicas se establecen los cluster o aglomerados de empresas, entre las cuales existen vínculos con compradores, proveedores y distintas organizaciones ya sea por características comunes o complementarias. El ámbito geográfico puede ser un estado, una ciudad, un país, un grupo de países o cualquier otro. Las conclusiones de la teoría de la competitividad y los cluster se obtuvieron a partir de un estudio que buscaba encontrar las razones por las cuales ciertas industrias o empresas se convertían en exitosas. Sin embargo, esas conclusiones podrían encontrar una aplicación estratégica importante en los países en vías de desarrollo. Particularmente, el planteamiento de cluster permite seleccionar -sectores de punta- que, a través de encadenamientos hacia adelante y hacia atrás, impulsen el desarrollo de complementariedades interindustriales y de sectores de servicios, así como actividades de ciencia y tecnología, educación y otras.

### **3.2 Hallazgos y análisis general**

En los resultados de la investigación de campo se puede establecer que un empleado competente hace más fácil la realización de sus tareas laborales y por ende la de los demás compañeros que se encuentran involucrados en su lugar de trabajo. De acuerdo con estudio de campo las competencias son importantes para los mandos medios como para los usuarios del servicio, ya que son uno de los principales factores por los cuales se logra la satisfacción tanto del desarrollo dentro de la empresa como del servicio que se adquiere, cuando los colaboradores están formados son más eficientes en el desempeño de sus labores.

En opinión de los sujetos de estudio la competencia hace que un colaborador posea aptitudes para competir con sus compañeros como a favor de la empresa, siendo la competitividad el resultado de poseer un conjunto de competencias que lo faculta para competir, esto indica que una persona solo puede ser competitivo si antes es competente, sin embargo cabe recalcar que el sentido de competitividad debe ser enfocado en lograr un mayor y mejor desempeño dentro de la empresa y en los distintos ámbitos de la vida.

El desempeño es un factor vital en toda práctica por lo tanto suele ser evaluado a través de distintos estándares y encaminado por directrices cuyo enfoque sea lograr la eficiencia en todo proceso, de acuerdo con esta aseveración los encuestados indicaron que el desempeño es el principal parámetro por el cual se evalúan los trabajadores, expresando que a mejor desempeño mayor éxito en la empresa. La eficiencia según lo establecido en el trabajo de campo es lograr los objetivos con el mínimo desgaste de los recursos, en todo caso la opinión de los sujetos de estudio es que sólo se puede lograr a través del conocimiento, las habilidades y destrezas del colaborador. Para la mayoría de los sujetos de estudio un colaborador eficaz es aquel que es capaz de alcanzar los objetivos establecidos, sin embargo, esto no es cuestión de suerte, para su correcto desempeño en el trabajo una persona debe ser competente y competitivo, buscar la excelencia en la práctica de sus actividades y desempeñarse de la manera más eficiente.

La competitividad tiene beneficios visibles entre estos cabe enumerar que de acuerdo a la práctica sana de esta cualidad los colaboradores suelen competir entre ellos y mejorar sus desempeño, aparte de ello un colaborador competitivo suele esforzarse por su formación promoviendo su desarrollo a través de capacitaciones y autoformación, otros beneficios son aquellos que se encuentran de forma coyuntural en la forma en que realizan su trabajo, la eficiencia con que manejan los recursos y la efectividad que demuestran al momento de alcanzar los objetivos y metas que se establecen tanto de forma operativa como de manera estratégica.

### 3.3 Conclusiones

1. La competitividad de los colaboradores en las academias sujetas de estudio se manifiesta de acuerdo con el grado en que se desarrollan sus competencias, un colaborador competitivo mejora considerablemente su desempeño y esto hace que los usuarios de su servicio se sientan mejor atendidos, los colaboradores de academias son competitivos, debido tanto a la formación adquirida antes de iniciar labores en las empresas, como a la formación continua que han recibido de sus patronos.
2. Los beneficios que tiene el desarrollo de la competitividad en el desempeño de los colaboradores de las academias de computación son variados, y de acuerdo con los resultados de este artículo entre los beneficios visibles cabe mencionar que los colaboradores suelen competir entre ellos y mejorar sus desempeño, aparte de ello un colaborador competitivo suele esforzarse por su formación, promoviendo su desarrollo a través de capacitaciones y autoformación, otros beneficios son aquellos que se encuentran de forma coyuntural en que realizan su trabajo, la eficiencia con que manejan los recursos y la efectividad.
3. Para el desarrollo de la de la competitividad en los colaboradores es necesario establecer programas de capacitación enfocadas al desarrollo de las competencias del colaborador, otra forma eficiente para impulsar el desarrollo es mediante la profesionalización, encausando al trabajador a desarrollarse por medio de la formación continua, la especialización a través del estudio académico de manera autónoma o formación personal.
4. De acuerdo con los resultados de la investigación existe una relación estrecha entre competencia y competitividad, competencia son todas aquellas habilidades innatas o adquiridas que el colaborador posee para desarrollar correctamente sus labores, mientras que competitividad es el deseo de competir entre compañeros, adversarios o en términos administrativos entre empresas e instituciones, la relación consiste en que para poder ser competitivo primero hay que ser competente pues ello provee al competidor de herramientas para enfrentarse contender en sus labores cotidianas.



## Referencias

### Libros

- Alarco, G. (2011). *Competitividad y desarrollo. Evolución y perspectivas recientes*. Lima, Perú: Planeta. S.A.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mac Graw Hill.
- Montoya, A. (2009). *Evaluación del Desempeño como herramienta para el análisis del capital humano*. Argentina: Universidad Nacional de Misiones.
- Sepúlveda, P., & Rojas, S. (2002). Que es Competitividad. San Jose Costa Rica: Cuadernos Tecnicos IICA.
- Suñol, S. (2006). *Aspectos Teóricos de la Competitividad*. República Dominicana: Instituto Tecnológico de Santo Domingo Santo Domingo.

### Fuentes electrónicas

1. Gaytón, G. M. (2019, 02 de octubre). *Cómo pasar de ser una empresa competente a una competitiva*. Recuperado de [https://www.enaes.es/blog/como-pasar-de-ser-una-empresa-competente-una-competitiva-articulo-publicado-en-gestion-revista#targetText=Competente%20versus%20competitivo&targetText=La%20competencia%20es%20la%20lucha,de%20largo%20plazo%20\(competitiva\)](https://www.enaes.es/blog/como-pasar-de-ser-una-empresa-competente-una-competitiva-articulo-publicado-en-gestion-revista#targetText=Competente%20versus%20competitivo&targetText=La%20competencia%20es%20la%20lucha,de%20largo%20plazo%20(competitiva)).

## **Anexos**



## Anexo 1

### Universidad Panamericana de Guatemala

Sede de Retalhuleu

Boleta de Encuesta

**Tema de investigación: “Desarrollo de competitividad y su efecto en el desempeño de los colaboradores de las Academias de Computación en Retalhuleu y Mazatenango”.**

INDICACIONES: A continuación, le leeré un cuestionario por favor responda con sinceridad y honestidad, la información obtenida en la presente encuesta el único objetivo es hacer un ejercicio académico que brindara datos esenciales para la elaboración de un artículo científico, de la carrera de Licenciatura en Administración de empresas, la Universidad panamericana, sede Retalhuleu año 2019.

1. ¿El colaborador que le ha atendido es diestro en la información que usted requiere?

Si  No

2. ¿Resuelve todas sus dudas?

Si  No

3. ¿Qué competencias desea encontrar en el colaborador?

Conocimientos sobre el servicio que ofrece

Conocimientos sobre los productos que ofrece

Conocimientos prácticos para resolver mis dudas

Conocimientos teóricos para resolver mis dudas

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

4. Si su respuesta a la pregunta 2 fue no ¿Qué hace cuando no resuelve todas sus dudas?

Me explica después	<input type="checkbox"/>
No le da importancia a mis dudas	<input type="checkbox"/>
Evade mis dudas	<input type="checkbox"/>
Se disculpa	<input type="checkbox"/>

5. ¿El contenido del servicio es idóneo para lo que usted necesita?

Si  No

6. Cuando necesita algo específico ¿La persona que le atiende le resuelve las dudas?

Si  No

7. ¿La persona que le atiende manifiesta estar capacitado y preparado?

Si  No

8. ¿La persona que le atiende es hábil en el manejo del servicio y del producto?

Si  No

9. ¿Considera competente el desempeño de la persona que le atiende?

Si  No

10. ¿Por qué eligió los servicios de esta empresa?

Es la más cercana	<input type="checkbox"/>
Me la recomendaron	<input type="checkbox"/>
Necesito la certificación	<input type="checkbox"/>
Los colaboradores son buenos	<input type="checkbox"/>
Por el horario	<input type="checkbox"/>
Por el precio del servicio	<input type="checkbox"/>

11. ¿Qué sugiere para que las competitividades del colaborador sean mejoradas?

Capacitaciones constantes

Autodidactica

Especialización


12. ¿Considera que la competitividad de los colaboradores de esta empresa lo hacen más eficiente en su desempeño?

Si  No

13. ¿Qué considera necesario para hacer más eficiente el desempeño del colaborador? (puede marcar más de una)

Competencias

Conocimientos

Habilidades

Destrezas


14. ¿Considera que un colaborador obtiene ventajas si su formación está basada en competencias?

Si  No

15. ¿Qué ventajas obtiene la empresa de sus colaboradores cuando estos son formados con base a competencias? (puede marcar más de una)

Eficiencia

Eficacia

Efectividad


16. ¿Considera que la formación por competencias cualifica y califica de forma positiva al colaborador?

Si  No

17. ¿Qué opina del desarrollo de competitividad para mejorar el desempeño de los colaboradores de las Academias de Computación? \_\_\_\_\_

---

---



## Anexo 2

### Universidad Panamericana de Guatemala Sede de Retalhuleu Guía de entrevista

**Tema de investigación: “Desarrollo de competitividad y su efecto en el desempeño de los colaboradores de las Academias de Computación en Retalhuleu y Mazatenango”.**

INDICACIONES: A continuación, le leeré un cuestionario por favor responda con sinceridad y honestidad, la información obtenida en la presente encuesta el único objetivo es hacer un ejercicio académico que brindara datos esenciales para la elaboración de un artículo científico, de la carrera de Licenciatura en Administración de empresas, la Universidad panamericana, sede Retalhuleu año 2019.

1. ¿Por qué el colaborador debe ser diestro en la información el cliente requiere?
2. ¿Por qué el colaborador debe resolver todas las dudas del colaborador?
3. ¿Qué competencias desea en sus colaboradores?
4. ¿Por qué el contenido del servicio debe ser adecuado para las exigencias del cliente?
5. ¿Qué es lo que el cliente busca en sus colaboradores?
6. ¿Qué utilidad tiene capacitar a sus colaboradores?
7. ¿Cuáles deben ser las cualidades de sus colaboradores?
8. ¿Cómo considera el desempeño de la persona que colaboran en su academia?
9. ¿Por qué considera que sus clientes eligen su empresa?
10. ¿Qué sugiere para que las competitividades del colaborador sean mejoradas?
11. ¿Cómo considera que las competitividades de los colaboradores de esta empresa influyen en la eficiencia de su desempeño?
12. ¿Qué considera necesario para hacer más eficiente el desempeño del colaborador?
13. ¿Qué ventajas obtiene su colaborador si su formación está basada en competencias?

14. ¿Qué ventajas obtiene la empresa de sus colaboradores cuando estos son formados con base a competencias?
15. ¿De qué manera las competencias cualifican y califican al colaborador?
16. ¿Qué opina del desarrollo de competitividad para mejorar el desempeño de los colaboradores de las Academias de Computación?