

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

GESTIÓN DE CALIDAD DE LOS PROCESOS DE
SELECCIÓN DE PERSONAL Y SU INFLUENCIA EN LA
COMPETITIVIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO
Y CRÉDITO TIKARIY DISTRITO DE AYAVIRI 2019

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

AUTOR:

Bach. FORTUNATO DIAZ GUTIERREZ

ASESOR:

Mgtr. DIVÁN YURI CARI CONDORI

JULIACA – PERÚ

2019

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Dr. Juan Mauricio Pilco Churata

Presidente.

Dr. Aurelio F. Álvarez Gallegos

Miembro.

Lic. Adm. Constantino Antonio Paricahua Condori

Miembro.

Mgtr.: Diván Yuri Cari Condori

Asesor

DEDICATORIA

Primeramente a Dios por darme la vida, la salud y el empuje para poder terminar esta etapa de mi vida.

A mis queridos padres, por darme el ejemplo de practicar los valores, soy la persona que soy hoy en día.

A mis hermanos por darme buenas vibras y ánimo en los momentos más difíciles de mi vida.

A mi familia mi esposa Rosmery por su apoyo incondicional en todo momento.

A mi hija Thaily Guadalupe por ser mi motor y motivo para seguir adelante.

AGRADECIMIENTO

A Dios por ser luz de cada día
que guía mi camino.
A mi asesor por su paciencia,
A toda mi querida familia por el
aliento constante.

Mi gratitud y agradecimiento a la escuela profesional de Administración por permitirme ser parte de la gran familia de la ULADECH, y a sus docentes nuestro mi especial reconocimiento por todo el apoyo brindado y por impartir sus experiencias y conocimientos.

RESUMEN

El trabajo de investigación tuvo como título: “Gestión de calidad de los procesos de selección de personal y su influencia en la competitividad de la cooperativa de ahorro y crédito Tikariy Distrito de Ayaviri 2019, cuyo objetivo fue determinar la influencia de la gestión de calidad de los procesos de selección de personal en la competitividad de la cooperativa de ahorro y crédito Tikariy Distrito de Ayaviri 2019. La metodología fue con enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional no experimental, la muestra estuvo conformado por 18 trabajadores, el recojo de datos fue mediante técnica de encuesta y como instrumento cuestionario, con 20 preguntas, el procesamiento de datos para la obtención de resultados fue mediante el programa estadístico SPSS y como conclusión se obtuvo que la gestión de calidad de los procesos de selección de personal influye en la competitividad de la cooperativa de ahorro y crédito Tikariy Distrito de Ayaviri 2019.

Palabras clave: selección de personal, competitividad, eficiencia y eficacia.

ABSTRACT

The research work had as its title: "Quality management of personnel selection processes and their influence on the competitiveness of the credit union Tikariy District of Ayaviri 2019, whose objective was to determine the influence of quality management of the processes of selection of personnel in the competitiveness of the credit union Tikariy District of Ayaviri 2019. The methodology was with a quantitative approach, descriptive non-experimental correlational level, the sample consisted of 18 workers, the data collection was using a survey technique and as a questionnaire instrument, with 20 questions, the data processing to obtain results was through the statistical program SPSS and as a conclusion it was obtained that the quality management of personnel selection processes influences the competitiveness of the credit union Tikariy Ayaviri District 2019.

Keywords: selection of personnel, competitiveness, efficiency and effectiveness.

CONTENIDO

TITULO DE TESIS	i
HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
CONTENIDO	vii
ÍNDICE DE CUADROS	viii
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	10
II. REVISIÓN DE LITERATURA	15
1.1 Antecedentes	15
1.1.1. Internacionales	15
1.1.2. Nacionales.....	16
2.2 Marco teórico.....	21
2.2.1. Gestión de calidad	21
2.2.2. Selección de personal.....	23
2.2.2.1. Incremento de eficiencia	24
2.2.2.2. Eficacia en las teorías de la Organización.....	25
2.2.2.3. Desempeño personal	27
2.2.3. Competitividad.....	33
2.2.3.1. Unidades de Negocio	35
2.2.3.2. Promoción del éxito	36
2.2.3.3. Estrategia empresarial	37
2.2.4. Competencias Laborales	39
2.2.5. Ventajas Competitiva:.....	40
2.2.6. La cooperativa.....	40
2.2.7. El empleo en el Perú.....	40
2.2.8. Características específicas de la cooperativa.....	41
2.3. Marco conceptual	42
2.3.1. Historia de la gestión de la calidad.....	42

III. HIPÓTESIS	45
3.1. Hipótesis general	45
3.1.1. Hipótesis específico	45
IV. METODOLOGÍA	46
4.1. Diseño de la investigación.....	46
4.2. Tipo de estudio	46
4.3. Nivel de investigación.....	46
4.4. Población y muestra	47
4.5. Definición y operacionalización de variables e indicadores	48
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	49
4.7. Plan de análisis.....	51
4.8. Matriz de consistencia	52
4.9. Principios éticos	53
V. RESULTADOS	54
5.1. Resultados	54
5.2. Análisis de resultados.....	74
VI. CONCLUSIONES.....	76
Referencia bibliotecas	77
ANEXO.....	80

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Reclutamiento interno y externo.....	30
Cuadro 2. Reclutamiento con base en los puestos frente a reclutamiento con base en las competencias	31
Cuadro 3. Mapa de las competencias	35
Cuadro 4 Escala de valores del coeficiente de correlación.....	62
Cuadro 5. Porcentaje estandarizada.....	68

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Resumen de procesamiento de casos	50
Tabla 2 Estadísticas de fiabilidad	50

Tabla 3 Coeficiente Alpha de cronbach.....	50
Tabla 4 Gestión de calidad de los procesos de selección de personal	54
Tabla 5 Competitividad	55
Tabla 6 Aumento de eficiencia	56
Tabla 7 Eficacia de la organización	57
Tabla 8 Desempeño del personal	58
Tabla 9 Unidad de riesgo	59
Tabla 10 Promover el éxito.....	60
Tabla 11 Estrategia empresarial eficaz	61
Tabla 12 Prueba de hipótesis de variables	63
Tabla 13 Correlaciones	64
Tabla 14 Correlación	65
Tabla 15 Correlación	66
Tabla 16 Resumen del modelo b	67
Tabla 17 ANOVA a	68
Tabla 18 Coeficientes b	69
Tabla 19 Resumen del modelo	69
Tabla 20 ANOVAa	70
Tabla 21 Coeficientes a	70
Tabla 22 Resumen del modelo.....	71
Tabla 23 ANOVAa	71
Tabla 24 Coeficientes a	72
Tabla 25 Resumen del modelo	73
Tabla 26 ANOVAa	73
Tabla 27 Coeficientes a	74

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Gestión de calidad de los procesos de selección de personal.....	54
Figura 2 Competitividad	55
Figura 3 Aumento de eficiencia	56
Figura 4 Eficacia de la organización	57
Figura 5 Desempeño del personal	58
Figura 6 Unidad de riesgo	59
Figura 7 Promover el éxito.....	60
Figura 8 Estrategia empresarial eficaz	61

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, muchas organizaciones a nivel internacionales y nacional realizan selección de personal con enfoques de gestión de calidad con la finalidad de encontrar el mejor perfil profesional para ocupar las plazas vacantes de trabajo que las mismas empresas ofertan por medio de diferentes medios de comunicación más accesibles por la población, las empresas buscan empleados que les puedan ayudar a alcanzar sus objetivos y que se sientan satisfechos con sus labores por lo tanto la selección de personal se convierte de vital importancia, influyendo directamente en la competitividad de la empresa.

En relación con la competitividad, se describe como la capacidad de una empresa pública o privada, con o sin fines económicos, para mantener sistemáticamente los beneficios y ventajas comparativas, es decir, sus capacidades, activos, conocimientos y atributos para ayudarla a adquirir, mantener y mejorar una cierta posición en el entorno socioeconómico.

Pero también es importante comprender que, en el contexto de la globalización, las cooperativas que no son las más eficaces y tienen la necesidad de ser competitivas internamente, sin embargo existe la exigencia global de las cooperativas a una competencia externa con fines de consolidar las alianzas estratégicas, la subcontratación y otras, para ser sostenibles y permanecer dentro de los mercados. El país busca mejorar su competitividad y gestión, promoviendo lineamientos legales favorables para su educación, asistencia técnica, centros de mercado, innovación y acceso a la tecnología.

Las cooperativas de ahorro y crédito desempeñan un rol importante en la generación de trabajo dentro de la población permitiendo incrementar ingresos

familiares y estables, según la Alianza Cooperativa Internacional a nivel mundial existen superior a 100 millones de puestos laborales en las empresas cooperativas, muy juntamente con las pequeñas y medianas empresas.

Las cooperativas en el Perú actualmente son fuentes más importantes de generación de empleo permanente, el impacto que crean las empresas cooperativas sobre el tema de empleo es que crean empleos directos, también crean oportunidades de negocio y mejoran las condiciones de cada familia y estos influyen en personas que no son socios de ellas.

En la cooperativa de ahorro y crédito Tikariy del Distrito de Ayaviri dedicado a captar recursos económicos y otorgar servicios financieros a sus socios bajo los principios del cooperativismo, existe un área que gestiona el talento humano con deficiencias en su gestión de selección de personal, por otro lado es importante el aumento de eficiencia en el desempeño de los trabajadores para que la organización logre sus objetivos eficazmente. Cómo hacer para encontrar a las personas adecuada para cada puesto dentro de la cooperativa que ayude mejorar la competitividad de la cooperativa desde las unidades de riesgo en buscar de promover el éxito financiero y la aplicación de nuevas estrategias empresariales, también se observa que se hace una contratación de personal en medio de desesperación en algunos casos son dirigidas su contratación esto hace que el personal no se siente competente, generando que el clima laboran se vuelva tensa, desmotivados y sin deseos de superación.

En tal sentido se considera que la gestión adecuada del talento humano en la cooperativa, influirá en la competitividad de la cooperativa con el cumplimiento de sus objetivos y que permita aumentar la rentabilidad, para poder alcanzar lo dicho se tiene que suministrar colaboradores motivados y capacitados que les permita aplicar

estrategias que faciliten para la resolución de problemas en el campo de trabajo y estas sean incentivados económicamente o sean considerados en línea de carrera dentro de la empresa, por hacer que la cooperativa sea competente.

Por ello, el enunciado del problema se formula de la siguiente manera; ¿Cuál es la influencia de la gestión de calidad de los procesos de selección de personal en la competitividad de la cooperativa de ahorro y crédito Tikariy del Distrito Ayaviri 2019?

Como problemas específicos se planteó de la siguiente manera:

¿Cómo influye el aumento de eficiencia en la competitividad de la cooperativa de ahorro y crédito Tikariy Distrito de Ayaviri 2019?

¿Cómo influye la eficacia de la organización en la cooperativa de ahorro y crédito Tikariy Distrito de Ayaviri 2019?

¿Cómo influye el desempeño del personal en la competitividad de la cooperativa de ahorro y crédito Tikariy Distrito de Ayaviri 2019?

Para idear una respuesta al problema formulada, se ha planteado el siguiente objetivo general:

Determinar la influencia de la gestión de calidad de los procesos de selección de personal en la competitividad de la cooperativa de ahorro y crédito Tikariy del Distrito Ayaviri 2019.

Para poder generar el objetivo general se planteó los objetivos específicos siguientes;

Determinar la influencia de aumento de eficiencia en la competitividad de la cooperativa de ahorro y crédito Tikariy Distrito de Ayaviri 2019.

Determinar influencia de la eficacia de la organización en la competitividad de la Cooperativa de ahorro y crédito Tikariy Distrito de Ayaviri 2019.

Determinar influencia del desempeño del personal en la competitividad de la cooperativa de ahorro y crédito Tikatiy Distrito Ayaviri 2019.

El trabajo de investigación se justifica en brindar ayuda a tomar consistencia sobre cómo elegir a un buen personal porque de ellos dependerá el éxito frente a los competidores en el mercado. De la misma forma servirá de base para aquellos estudiantes que indagan y buscan aprender más sobre el tema de investigación.

En el desarrollo del trabajo de investigación se afrontó con algunas limitaciones respecto a la obtención de información en los colaboradores debido a sus labores diarias en la cooperativa

Para desarrollar el presente trabajo de investigación con enfoque cuantitativo, se utilizó el diseño de investigación no experimental descriptivo correlacional de una población de 18 trabajadores de la Cooperativa, a quienes se les entrego una hoja de cuestionario con 20 preguntas respecto a las variables, los cuales forman parte del presente trabajo de investigación.

En esta investigación se utilizó método cuantitativo, se aplicó la técnica de encuesta por medio de instrumento cuestionario, ya existentes utilizados en los trabajos anteriores que contienen ítems de los variables, gestión de calidad y competitividad con la finalidad de determinar la influencia que existe entre los mencionados variables.

Finalmente la presente investigación está dividido en 6 capítulos:

Capítulo I: Se muestra la introducción de la investigación.

Capítulo II: Se muestra la introducción y los fundamentos teóricos a través de la presentación de los antecedentes existentes y las bases teóricas.

Capitulo III: Hipótesis

Capitulo: IV: En el capítulo se presenta la metodología, el diseño, población y muestra, operacionalización de variables, instrumentos utilizados, plan de análisis y matriz de consistencia.

Capitulo: V: Muestra de Resultados con sus respectivos análisis.

Capítulo VI: Finalmente se presentan las conclusiones de la investigación.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales

Pesantez, (2014) en su tesis El proceso de reclutamiento y selección de personal y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo del Gadmp Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio de Pujili , presentado en la Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador investigación prospectiva y correlacional, y una muestra de estudio conformada por 92 funciones del Municipio de Pujili, planteó como objetivo general Determinar el proceso de reclutamiento y selección del personal y su incidencia en el desempeño laboral de los funcionarios del área administrativa del Gadmp gobierno Autónomo descentralizado del Municipio de Pujili, donde llega a la siguiente conclusión:

El bajo desempeño laboral de los funcionarios se debe a tres causales específicas, la utilización de un proceso de reclutamiento y selección de personal tradicional, la poca capacitación inmediata a la contratación del personal nuevo y en especial el deficiente clima laboral existente en la Institución.

Córdova, (2014) en su tesis titulado El Reclutamiento y Selección del personal para mejorar el Desempeño Laboral en la empresa Equiagro de la ciudad de Ambato, con el objetivo general de Dotar de un proceso de reclutamiento y selección de personal para mejorar el Desempeño Laboral en la empresa Equiagro de la ciudad de Ambato. Llegando a las siguientes conclusiones:

Se concluye que si existe una influencia del proceso de reclutamiento y selección de personal, en cuanto al desempeño laboral, ya que un adecuado proceso

basado en planificación, organización, dirección, permitirá contratar personal idóneo capaz de desempeñar las funciones asignadas, permitiendo que se cumpla con el logro de los objetivos, a nivel departamental y organizacional.

La Ausencia de habilidades laborales en los trabajadores se produce por la falta de capacitación y adiestramiento, en cuanto a temas de Motivación Laboral y Técnicos en su área de trabajo, lo que provoca el inadecuado Despeño y la desmotivación Laboral en los trabajadores de la Equiagro.

Alcantara, (2015), en su tesis titulada “Propuesta de un manual de procesos de reclutamiento y selección de personal de la cooperativa Upa R.L. Amatitlán”, planteando como objetivo general de “Determinar el tipo de información necesaria para elaborar un manual de procesos de reclutamiento y selección de personal de la Cooperativa UPA R.L. Amatitlán” llegando a la siguiente conclusión:

Se determinaron los formatos a utilizar para el proceso de reclutamiento y selección de personal, siendo estos los siguientes: El formato de requisición de personal, entrevista inicial, solicitud de empleo, pruebas psicométricas (Arm Strong) siendo estas las siguientes: (Factores de personalidad), Técnica Cleaver, Estudio de factor humano, Test adaptabilidad social (MOOS), Adaptación de la escala de inteligencia Terman, Evaluación de aptitud para ventas.

2.1.2 Nacionales

Br. Hernández Cubas, Hugo Renato br. Holguin Aguilar,(2018) en sus tesis Gestión del talento humano y su influencia en las competencias laborales de los colaboradores de la empresa Green Project SAC Huamachuco I semestre 2018 , tuvo

como objetivo general “Determinar la influencia de la Gestión de Talento Humano en las Competencias Laborales de los colaboradores de la empresa Green Project Asesores & consultores S.A.C en Huamachuco – I Semestre 2018” llegando a la siguiente conclusión:

La Gestión del Talento Humano que influyen en las competencias laborales de los colaboradores son Estilo de dirección en donde se destacara un liderazgo participativo que facilita la motivación, la relaciones interpersonales, Capacitación se ha efectuado de acuerdo a los objetivos de la empresa y las necesidades de los colaboradores y clima laboral que facilito la generación de confianza para un mejor desempeño de los colaboradores.

Alva, (2016) en su tesis titulado “Gestión de calidad y su influencia en la productividad de la empresa Atipana Dex Sac, San Martín De Porres, 2018, tesis para obtener el título profesional de: licenciado en administración, con el objetivo de Determinar la influencia de la gestión de calidad en la productividad de la empresa ATIPANA DEX S.A.C, San Martín de Porres, 2018. Llegando a las siguientes conclusiones:

Se ha determinado que, sí existe una influencia positiva considerable del compromiso de las personas en la productividad de la empresa Atipana Dex, por ende, concluyo que un buen manejo del compromiso de las personas repercute significativamente en la productividad.

Se ha determinado que, sí existe una influencia positiva considerable del enfoque a procesos en la productividad de la empresa Atipana Dex, por ende,

concluyo que un buen manejo del enfoque a procesos repercute significativamente en la productividad

Chavez, (2016) en su tesis titulado Selección de personal y desempeño laboral del personal de la empresa Teleandes S.R.L. de Huaraz - 2017 tuvo como objetivo general; Determinar la relación entre la selección de personal y el desempeño laboral del personal de la empresa Teleandes S.R.L. de Huaraz – 2017. Llegando a la siguiente conclusión:

Se estableció la relación entre las exigencias del puesto y el cumplimiento de responsabilidades del personal de la empresa Teleandes S.R.L, evidenciándose que se demuestra que un inadecuado cumplimiento de responsabilidades es resultado de una inadecuada determinación de las exigencias de un puesto de trabajo. En tal sentido, en relación a ambos, se ha obtenido que un 32% se encuentra en el nivel inadecuado, un 16% en un nivel adecuado y un 8% en un nivel medianamente adecuado.

Medali, (2016) en su tesis que lleva como título Influencia del proceso de selección de personal en la eficacia de la empresa inversiones MEGAVISIÓN SAC, La Victoria, 2017, tesis para obtener el título profesional de: licenciada en administración, tuvo como objetivo Determinar la influencia del Proceso de Selección de Personal en la Eficacia de la Empresa Inversiones Megavisión SAC, La Victoria, 2017. Llegando a una conclusión siguiente:

Se determinó que, existe influencia de los puestos en la eficacia de la empresa Inversiones Megavisión SAC, La Victoria, 2017; con lo cual podemos concluir que a partir de una buena información y manejo de los puestos en dicha empresa

implica un mejor entendimiento de las funciones, tareas u obligaciones que el futuro candidato realice para una mayor productividad.

Se determinó que, existe influencia del desempeño en la eficacia de la empresa Inversiones Megavisión SAC, La Victoria, 2017; con lo cual podemos concluir que un mejor desempeño por parte de los trabajadores impacta significativamente en el logro de los objetivos de la empresa, permitiendo la competitividad, estabilidad y rentabilidad.

Ramirez, Ruedas, (2018) en su Tesis para optar el título profesional de: Licenciado en Administración Influencia de la gestión del talento humano en la competitividad de los colaboradores en Xtreme People Store, Cajamarca 2018. Con el objetivo general de Determinar la influencia que existe entre la gestión del talento humano en la competitividad de los colaboradores en Xtreme People Store Cajamarca 2018, llegaron a una conclusión siguiente:

Se determinó la influencia de la gestión del talento humano en la competitividad de los colaboradores en Xtreme People Store Cajamarca 2018; en donde el 40% de los colaboradores presentaron siempre competitividad reafirmando así con este resultado que todo colaborador de empresa privada realiza sus labores con más entusiasmo ya que siempre la empresa entrega un incentivo adicional de acuerdo al desempeño de cada colaborador.

Arias, (2018) en su tesis para optar el título profesional de licenciada en administración, “Caracterización de la gestión de calidad bajo el proceso de selección del personal en las Micro y Pequeñas Empresas Del Sector Comercio – Rubro Venta

Minorista de Productos Textiles (Boutiques) del Distrito De Huaraz, 2016”, con el objetivo de Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el proceso de selección del personal en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta minorista de productos textiles (Boutiques) del distrito de Huaraz, 2016, donde concluye que:

Se observa que los gerentes muestran poco interés con respecto a la gestión de calidad bajo el proceso de selección del personal, porque en la mayoría relativa de las MYPES no realizan todos los procesos de selección del personal, lo cual es inadecuado para el buen desenvolvimiento del personal.

En relación a las principales características de los gerentes de las MYPES del rubro boutiques, la mayoría relativa se caracteriza por tener de 41 a 50 años de edad y la mayoría absoluta son dirigidas por mujeres que tienen estudios secundarios.

Linares, (2017) en su tesis que titula Gestión de procesos de selección y su influencia en la competitividad de la cooperativa el Tumi, Jesús María – 2017, tesis para obtener el título profesional de: licenciada en administración, con el objetivo general de Determinar influencia de la gestión de procesos de selección en la competitividad de la Cooperativa El Tumi, Jesus María, año 2017. La autora llega a las siguientes conclusiones:

La gestión de procesos de selección influye significativamente en la competitividad de la Cooperativa El Tumi, Jesús María-2017.

El desempeño del personal influye de una manera significativa en la competitividad de la Cooperativa El Tumi, Jesús María, año 2017.

2.2 Marco teórico

2.2.1 Gestión de calidad

Chamorro, (2016) en esta línea, se entiende por un sistema de gestión de la calidad, siguiendo las normas ISO, el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad. Incluye la política de calidad, los objetivos de calidad, así como la planificación, el control, el aseguramiento y la mejora continua de la calidad.

2.2.1.1 Ocho principios de la gestión de calidad

Las normas ISO son las normas establecidas por la organización ISO (International Standardization Organization), para estandarizar los procesos de producción y control en empresas y organizaciones. En concreto, la norma básica que regula los sistemas de gestión de la calidad es la ISO 9001. Esta norma está basada en ocho principios de gestión de la calidad:

- Orientación al cliente
- Liderazgo
- Participación del personal
- Enfoque basado en procesos
- Enfoque de sistema para la gestión
- Mejora continua
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisión
- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

22.12 Ventajas y beneficios de contar con buenos sistemas de gestión de la calidad

De manera genérica, un buen sistema de gestión de la calidad nos ayuda a mejorar nuestra posición competitiva e imagen tanto interna como externamente:

- **Mejora la organización de la compañía.**

Al ayudarnos a sistematizar las operaciones, a menudo se producen innovaciones que nos ayudan a hacer que los procesos de la empresa sean más eficientes. No solo nos referimos a diferentes formas de hacer las cosas, sino también a posibles ahorros de costos, detección de recursos inactivos, pasos de procesos que no generan valor.

- **Permite controlar el desempeño de los procesos y de la organización en sí misma.**

El dispositivo de control de alta calidad nos permite cumplir con mayor eficacia las políticas relacionadas con nuestros productos y servicios.

- **Mejora la capacitación de los trabajadores de la empresa.**

Al tener mayor información sobre las técnicas, las están reconociendo más alto y su método de una manera más ágil, con menos desperdicio y muchos otros. Además, mantener una gran cantidad de estadísticas con el personal permite aumentar la motivación y el compromiso del personal.

Las estructuras de gestión finas tienen en cuenta las necesidades y expectativas del comprador, por lo que su implementación tiene un impacto de alta calidad en su satisfacción y, en consecuencia, en su lealtad.

Como resultado de lo anterior, la agencia está en una mejor posición para lograr los siguientes objetivos estratégicos y generales.

- **Mejorar la imagen de nuestros productos y servicios y, a medio plazo, la de nuestra organización.**

Esta mejora de la imagen incide en una mejor posición de mercado respecto a la competencia. Incluso podría suponer un revulsivo para empezar una trayectoria de internacionalización si fuera el caso. Adoptar un sistema de gestión de la calidad es lanzar una señal a todos los agentes que interactúan con nuestra organización sobre nuestro compromiso con la calidad y la mejora continua.

- **Promover la innovación y el aprendizaje organizacional.**

Aumentar, a pesar de todo, la posición agresiva de la empresa, las posibilidades de sostenibilidad a través de los años y su gestión.

2.2.2. Selección de personal

La administración del talento humano se vuelve cada día esencial para el logro de las agencias. Tener personas ahora no necesariamente sugiere tener habilidades. ¿Cuál es la diferencia entre los seres humanos y las competencias? Un talento es siempre un tipo único de persona y ya no suele ser todo el mundo una experiencia. Para ser un talento, el personaje debe tener un diferencial competitivo que lo valore. Hoy, el talento consiste en 4 elementos cruciales para la oposición individual:

Chiavenato, (2015) La selección de personal funciona como un filtro que sólo permite ingresar a la organización a algunas personas, aquellas que cuentan con las características deseadas. Un antiguo concepto popular afirma que la selección consiste en la elección precisa de la persona indicada para el puesto correcto en el momento oportuno. En términos más amplios, la selección busca, de entre los diversos candidatos, a quienes sean más adecuados para los puestos que existen en la organización o para las competencias que necesita, y el proceso de selección, por tanto, pretende mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño humano, así como la eficacia de la organización. En el fondo, lo que está en juego es el capital intelectual que la organización debe preservar o enriquecer. (p. 58)

2.2.2.1. Incremento de eficiencia

El entorno laboral se ve agobiado por productividad descendente, despidos masivos, malas relaciones entre los directivos y los trabajadores, incompetencia por parte de los ejecutivos y negocios deshonestos. No es extraño, pues, que el hecho de trabajar sea una fuente de tensión y ansiedad para millones de personas. La forma de aumentar la eficiencia y la productividad laboral, la manera de resolver molestias y confusiones en nuestro entorno laboral y cómo superar el agotamiento, son asuntos que conciernen, todos ellos, tanto al trabajador como al ejecutivo. Su solución traería como resultado no sólo una mayor seguridad sino también una mayor satisfacción.

2.2.2.1.1. Innovación

Cada proceso de innovación es particular, dependiendo del caso que nos estemos enfrentando, y por lo regular no nos ayudara para enfrentar otras situaciones. Es por eso que no siempre resulta de una manera sencilla poder definir alguna metodología para poder llevar la innovación a nuestras organizaciones. Algunos

expertos señalan que no tiene lógica la innovación, porque indaga en problemáticas que aún no suceden o crea necesidades para los consumidores.

Baranda, (2018) Una manera aprobada de relacionar a la innovación es que está ligada al avance que tenemos nosotros como sociedad: si innovamos el valor de nuestro grupo de individuos aumentara de forma considerable y de lo que nos dedicamos, innovar es algo que necesitamos realizar en algún punto de nuestra existencia todos los seres humanos con el fin de que podamos “evolucionar” de cierta forma. (p. 101)

2.2.2.1.2. Efectividad

Pérez, (2013) Grado de cumplimiento de los objetivos planificados o sea es el resultado o el producto de dividir el Real/Plan o lo que es lo mismo: los resultados obtenidos entre las metas fijadas o predeterminadas. Es el grado de cumplimiento de la entrega del producto o servicio en la fecha y momento en que el cliente realmente lo necesita. (p. 18)

2.2.2.2. Eficacia en las teorías de la Organización

El carácter multidisciplinar del estudio de las organizaciones ha posibilitado el surgimiento de distintas teorías y abordajes científicos las cuales, explícita o implícitamente, hacen referencia al tema de la eficacia organizacional. Se puede decir que la eficacia es una cuestión central y es casi imposible imaginar teorías organizacionales que no la incluyan.

No es intención en este apartado hacer una exposición exhaustiva sobre las teorías organizacionales, sino enmarcar la visión de eficacia en la teoría clásica y teoría de sistemas. Cada uno de estos marcos teóricos, con sus fuerzas y limitaciones, propone

identificar los determinantes de la eficacia organizacional dentro de una dinámica de causa-efecto.

Silva, (2016) Las teorías clásicas de la organización la definición de eficacia, casi siempre implícita, está ligada a la consecución de determinados objetivos de la organización. Taylor, Fayol, principales exponentes de esas teorías, aportaron principios y métodos racionales para que las organizaciones pudiesen desarrollar sus actividades con mayor eficacia. Bajo esa perspectiva, en los fenómenos organizativos predomina la racionalidad económica, siendo preponderantes los criterios de rentabilidad y valor. La valoración de la eficacia organizacional desde el punto de vista económico se caracteriza por el uso de criterios de tipo financiero y por la preocupación por la eficiencia, sobre todo por la minimización de costes. En función de esto, la evaluación de la eficacia se realiza mediante indicadores cuantitativos de rentabilidad. (p. 53)

2.2.2.2.1. Capacidad personal

(Rueda, 2014) Teniendo en cuenta que el tejido de las instituciones está conformado por individuos, las capacidades, los modos de operar, las políticas, etc. de éstas se asimilan frecuentemente a las habilidades, el conocimiento, la experiencia y los valores que sus integrantes atesoran. De este modo, el conjunto colectivo de capacidades de las personas se refleja, en última instancia, en la capacidad organizativa e institucional. Por lo tanto, desarrollar las capacidades institucionales significa fomentar el cambio dentro de su complejo sistema de políticas, procedimientos, normas y cultura organizacional; y, por ende, en las personas que en ellas trabajan. (p. 14).

2.2.2.2. Actitud

Activo, por encima de las circunstancias.

Conocimiento de mí mismo, autocontrol, $\frac{1}{4}$ de segundo mágico antes de reaccionar, atención consiente de mis emociones.

Tenacidad, insistir, insistir, insistir hasta lograrlo.

Interés genuino por los demás, atención concentrada.

Trascendente, mi actitud afecta a todos los que me rodean.

Única y singular es mi actitud, me hace diferente y trato a cada persona como única, singular e irreplicable. (Cornejo, 2014, p. 18)

Demuestro con acciones mis valores, me divierto en cada tarea que realizo

2.2.2.3. Desempeño personal

El desempeño del trabajador se puede medir a través de los resultados de una empresa ya que es el constante indicador del óptimo o deficiente función del trabajador hacia sus responsabilidades, es decir es la manera en el que el trabajador nos indicara de qué manera está realizando el trabajo establecido de acuerdo a las metas por alcanzar de la organización.

Bittel plantea que el “desempeño del trabajador es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa.

Si tuviéramos una capacitación adecuada para cada trabajador en las empresas, la eficiencia del trabajador sería óptima ya que cumpliría con todos los objetivos establecidos de la organización, no habría malos trabajos ni gastos extras por errores de los empleados, con una buena capacitación se lograría la integración de todo el equipo de trabajo ya que al motivarlos los índices de productividad aumentan, y la rentabilidad de la empresa crece al mejorar los procesos.

Al no haber la capacitación adecuada para cada trabajador el desempeño de este es bajo, es decir se encuentra en un estado de conformismo y apatía ya que no hay interés por realizar el trabajo que les corresponde, y si lo hacen lo hacen mal hecho, los trabajadores se vuelven ignorantes por la falta de conocimientos, desactualizados y obsoletos por no estar capacitados, esto lleva a la empresa a un mal rendimiento y a un mal progreso. Uno de los primeros pasos para la capacitación del personal, es establecer los objetivos concretos y medibles para así determinar las necesidades dentro de la empresa y al mismo tiempo darle continuidad al proceso para lograr el éxito el término del programa. (Chacón, 2015p. 55)

2.2.2.3.1. Eficiente

Eficiencia es lograr que la productividad sea favorable o sea es lograr el máximo resultado con una cantidad determinada o mínima de insumos o recursos, lograr los resultados predeterminados o previstos con un mínimo de recursos.

La palabra recurso se utiliza de forma amplia no sólo se hace alusión a los que se necesitan económicamente para llevar a cabo el proceso productivo o el servicio que se brinde sino a todos los que entran a jugar un papel fundamental como los energéticos, los esfuerzos humanos, el factor tiempo y la calidad.

La eficiencia es medible ya sea a través de un indicador o un conjunto de ellos. Constituye una de las bases para lograr la competitividad y la actividad de marketing en la organización. (Pérez, 2013, p. 102)

2.2.2.3.2. Responsabilidad Laboral

Existe una estrecha correspondencia entre la responsabilidad en investigación y la capacidad de trabajar cooperativamente en equipo, así Lencioni, identifica el trabajo en equipo como una elección estratégica por los siguientes argumentos: “ser una herramienta poderosa de obtención de resultado, es una meta a su vez, requiere cambios de comportamientos y valores de confianza, permite el conflicto sano basado en el compromiso compartido, la orientación hacia los resultados; destacando la necesidad de manejar conversaciones para la toma de decisiones colectivamente”.(Martha Arana & Acosta, 2013, p. 42)

2.2.2.3.3. Reclutamiento interno y externo

El reclutamiento es el sistema de atraer un conjunto fijo de candidatos para una función particular. Debe anunciar la disponibilidad de la posición en el mercado y apelar a los solicitantes calificados para disputarla. El mercado en el que aparece el empleador para los candidatos puede ser interno, externo o una combinación de cada uno. En diferentes frases, la organización debe buscar candidatos dentro, fuera de las puertas o en ambos contextos.

Cuadro 1. Reclutamiento interno y externo

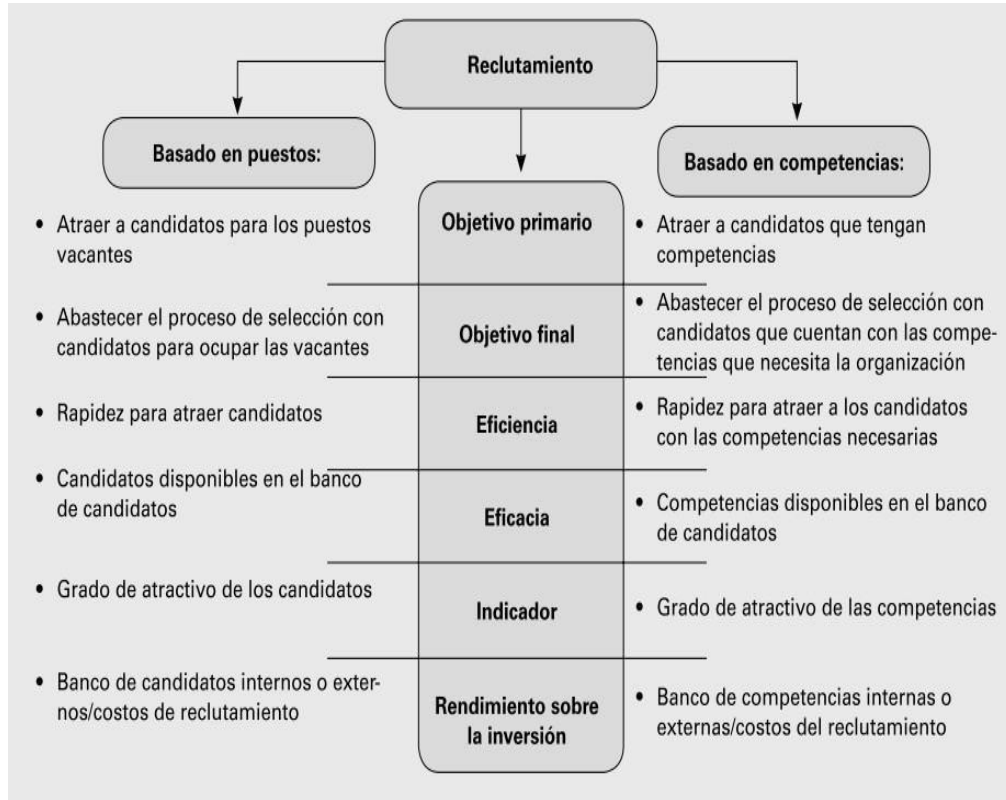
Reclutamiento interno	Reclutamiento externo
<ul style="list-style-type: none"> • Los puestos vacantes los cubren trabajadores seleccionados y promovidos dentro de la organización 	<ul style="list-style-type: none"> • Los puestos vacantes los cubren con candidatos externos que son seleccionados e ingresan a la organización
<ul style="list-style-type: none"> • Los candidatos salen de entre los cuadros de la propia organización 	<ul style="list-style-type: none"> • Los candidatos son reclutados externamente en el mercado de los recursos humanos
<ul style="list-style-type: none"> • Los candidatos ya son conocidos por la organización, han pasado por pruebas de selección y programas de entrenamiento y su desempeño ha sido evaluado 	<ul style="list-style-type: none"> • Los candidatos son desconocidos para la organización y deben pasar por pruebas y ser evaluados mediante el proceso de selección
<ul style="list-style-type: none"> • Las oportunidades de mejor empleo se ofrecen a los trabajadores propios, quienes pueden subir a puestos mejores y desarrollar su carrera profesional dentro de la organización 	<ul style="list-style-type: none"> • Las oportunidades de empleo son ofrecidas al mercado y esos candidatos pueden disputárselas

Fuente: Chiavenato, (2015)

2.2.2.3.4. Técnicas de reclutamiento de personal

El proceso de reclutamiento inicia cuando el candidato llena su solicitud de empleo o presenta su curriculum vitae a la organización. La solicitud de empleo es un formato que llena el candidato con sus datos personales, escolaridad, experiencia profesional, conocimientos, dirección y teléfono para contactarle. La solicitud se puede llenar por internet. Las organizaciones con éxito siempre tienen las puertas abiertas para recibir a candidatos que se presentan de manera espontánea, aun cuando no puedan ofrecer oportunidades por el momento.

Cuadro 2. Reclutamiento con base en los puestos frente a reclutamiento con base en las competencias.



Fuente: Chiavenato, (2015)

2.2.2.3.5. Técnicas de la selección de personal

Se trata de los medios que se emplea para poder indagar la información de los candidatos, facilitando una muestra de comportamiento y sus distintivos personales, estas técnicas más utilizadas son las pruebas y entrevistas de selección, donde se recolecta una información clara y verdadera de las características de los postulados, que ocuparía demasiado tiempo para ser adquiridas simplemente con el análisis de su acción habitual. (Arias, 2018, p. 35)

2.2.2.3.6. Proceso de selección del personal

Como se mencionó al principio del trabajo de investigación, se tomó preferencia a diez fases importantes que involucran todo el proceso de selección sobre la gestión de calidad, los cuales se describen a continuación:

- a) **Análisis de necesidad:** Es un procedimiento donde la empresa tiene la obligación de examinar las distintas características o perfil del puesto de trabajo, así como también las del perfil adecuado del postulante que debe desempeñar con responsabilidades y obligaciones de las posiciones laborales.
- b) **El reclutamiento:** Es conocido como un conjunto de técnicas que están encargados de atraer candidatos idóneos capacitados en ocupar los cargos dentro de una empresa. Asimismo, es un procedimiento de información del cual la empresa brinda al mercado de recursos humanos la oportunidad de generar trabajo.
- c) **Recepción de candidatos:** A la hora de recepcionar los currículums de los candidatos a un puesto de trabajo se extiende a una semana o a más. Eso quiere decir que es importante enviar a la empresa los datos personales en caso contrario no podrá ser preseleccionado como un candidato.
- d) **Preselección:** Con respecto al proceso realizado se examinan los perfiles de los candidatos y se comprueba con la información elaborada acerca del perfil del puesto en la fase de análisis de necesidad y es ahí donde se les comunica para la presentación personal y se realicen las respectivas pruebas psicotécnicas.
- e) **Pruebas:** En esta fase se realiza diversas pruebas que permiten medir las conductas, conocimientos y habilidades de un aspirante, en donde brinda una información útil

la cual ayuda a descartar a los candidatos que no reúnen con los requisitos y por otra, para afirmar que si son aptos para el puesto a cubrir.

- f) **Entrevistas:** Es la técnica que influye con respecto a la decisión definitiva sobre la aprobación o rechazo del aspirante, siendo así una relación de comunicación directa entre los interactuados en este caso el entrevistador y la persona entrevistado.
- g) **Valoración y decisión:** Mediante la información obtenida de los candidatos se obtiene un perfil profesional y personal de acuerdo a lo establecido para el puesto de trabajo. Y seleccionar al personal adecuado se valora si va a encajar en la organización.
- h) **Contratación:** Es el escrito que se celebra entre el jefe y el contratado en este caso el trabajador. En donde primeramente se le informara la decisión a la persona que ha sido seleccionada.
- i) **Incorporación:** Se refiere cuando una persona se une por primera vez a la organización o puesto de trabajo. Y este tendría que estar informado con respecto a las actividades, funciones a cumplir y objetivos de la empresa.
- j) **Seguimiento:** Es necesario realizar un seguimiento previo del sistema de evaluación del rendimiento del nuevo trabajador en cuanto a su trabajo para que este mantenga validez, fiabilidad y utilidad.

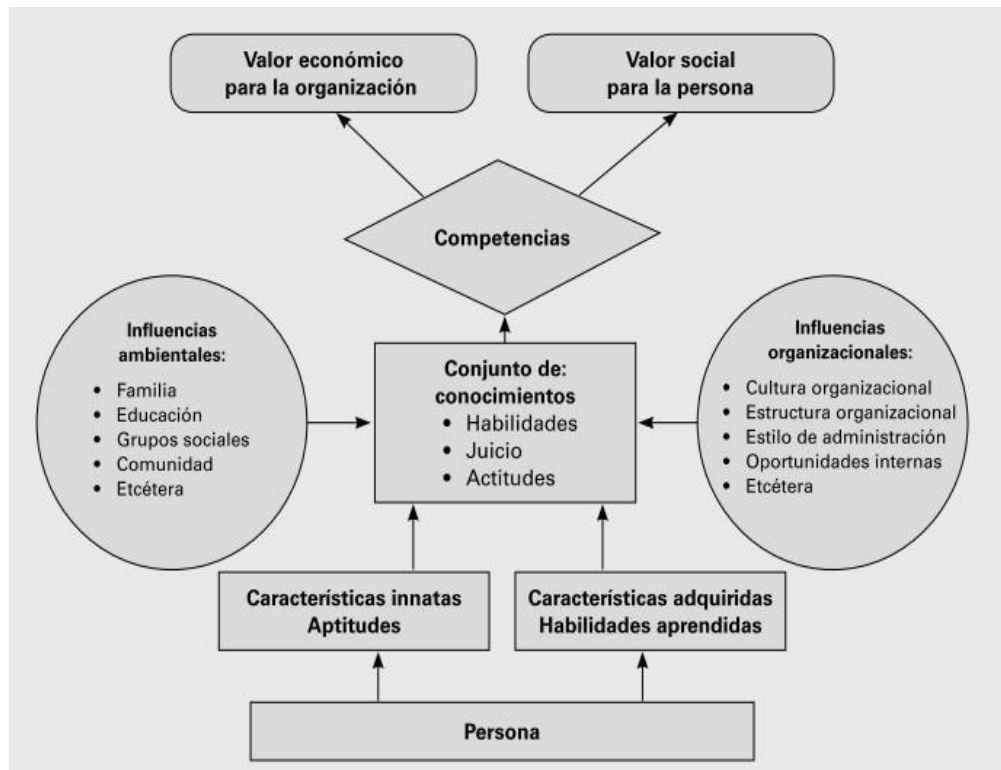
2.2.3. Competitividad

(Urbina, 2015) La competitividad incluye tanto la eficiencia (lograr los deseos al menor costo) como la efectividad (tenerlos metas más adecuadas). Es este deseo de sueños industriales lo que importa. La competitividad consiste tanto en el abandono como en el enfoque para lograrlo.

La competitividad implica elementos de productividad, rendimiento y rentabilidad, pero no es una ventaja para sí misma o una meta, es un enfoque poderoso para lograr los altos requisitos de residencia y el bienestar social en auge, o un dispositivo para cosechar objetivos.

Cuando la forma de selección se basa totalmente en los talentos preferidos por el uso de las empresas, la recopilación de registros se convierte en una especialidad de la definición de competencias de hombre o mujer. Cuanto más clara sea la definición de la competencia, mayor será la herramienta de tamaño (parámetro) para comparar a los candidatos. Una competencia es un repertorio de comportamientos capaces de integrar, movilizar y transferir conocimientos, habilidades, juicios y actitudes que cargan el precio económico a la organización y el valor social para el individuo, la competencia se construye, en el caso de cada hombre o mujer. , a partir de sus rasgos innatos y adquiridos. Las competencias se jerarquizan de la siguiente manera:

Cuadro 3. Mapa de las competencias.



Fuente: Chiavenato, (2015)

2.2.3.1. Unidades de Negocio

La mayoría de empresas cuentan con varias unidades de negocios, con varios productos o servicios y estas pueden competir en diferentes mercados, para segmentos y clientes con diferentes necesidades. Puesto que cada estrategia varía de una Unidad de Negocios a otra, es cada vez más importante reconocer e identificar las Unidades de Negocios para optimizar la asignación de recursos y esfuerzos en el desarrollo de la estrategia. (Biondi, 2018, p. 25)

2.2.3.1.1. Brinda soluciones

La solución que se plantea es establecer una metodología que evite los principales problemas que se presentan en el control así como establecer un marco de

referencia con herramientas financieras que permitan medir y cuantificar el desempeño de los directivos, considerando las ventajas y desventajas de estas.

Por otra parte se hacen recomendaciones sobre los principales errores en los que se pueden incurrir al ejercer el control, así como consejos de cómo evaluar a los directivos, para que estos sean parte activa del proceso de control que se presenta.(Gallardo, 2014, p. 55)

2.2.3.1.2. Teoría de Actividades

El énfasis de la TA es el concepto de actividad, que abarca la conducta, los estados mentales o la cognición. La TA es una teoría que incorpora varias ideas de las teorías de la sección anterior. Leont'ev desarrolló una estructura básica de la actividad humana que incluye dos líneas paralelas de tres ideas. La necesidad es la razón por la cual actúan los seres humanos, los motivos, los cuales controlan a las personas. Por ejemplo, si la familia de un hombre tiene hambre, él se va a buscar la comida. Las acciones se controlan por las metas. El hombre toma el papel de cazador porque quiere encontrar y darle comida a su familia.

2.2.3.2. Promoción del éxito

2.2.3.2.1. Metas

- Expresa el nivel de desempeño a alcanzar.
- Vinculados a los Indicadores, proveen la base para la planificación operativa y el presupuesto.
- Características generales:
 - Especifica un desempeño medible.

- Especifica la fecha tope o el período de Cumplimiento
- Debe ser realista y logable, pero representa un desafío significativo.
- Los resultados de las evaluaciones se comunican a los centros de responsabilidad y a la Dirección, a fin de que estén informados respecto al grado de avance de las metas planteadas y en caso de producirse desviaciones importantes respecto a lo programado, se acuerden las medidas correctivas. (Armijo, 2010, p. 25)

2.2.3.2.2. Lideres

El liderazgo constituye el segundo pilar. Hace referencia tanto a la capacidad para influir, inspirar y motivar a otras personas a alcanzar o superar sus objetivos como a la destreza en prever cambios y adaptarse a ellos. El liderazgo no va asociado necesariamente a cargos jerárquicamente altos sino que puede expresarse en diferentes contextos y niveles. Asimismo, no es exclusivo de un solo individuo; en determinados entornos, organizaciones y/o grupos sociales pueden llegar a ejercer un liderazgo que genere cambios a nivel sistémico. (Rueda, 2014, p. 13)

2.2.3.3. Estrategia empresarial

La Estrategia es para que una organización sea exitosa, sus gerentes y líderes deben dirigir a su gente para que: 1) hagan las cosas correctas y 2) hagan las cosas correctamente. La segunda, hacer las cosas correctamente, entra en el campo de la efectividad, y otras habilidades gerenciales. La primera, hacer las cosas correctas, es la estrategia empresarial (o estrategia corporativa o estrategia de negocio).

La estrategia corporativa es de gran importancia para cualquier empresa, pequeña o grande. En las grandes empresas, suelen ser los altos niveles gerenciales

quienes se ocupan del tema estratégico; sin embargo, a medida que un individuo asciende en la escala, tiene que ir pensando cada día más en forma estratégica. La estrategia de la empresa, que hoy entendemos como un concepto habitual en la misma, tiene su origen en la estrategia militar. El término es de origen griego. (Maldonado, 2018, p. 58)

2.2.3.2.1. Oportunidad de Negocio

Se da cuando la idea está basada en las necesidades de los clientes, en ventajas competitivas, en la identificación del lugar adecuado, del momento oportuno y de la forma apropiada, cuando se visualizan los recursos humanos, físicos y materiales y la generación de ideas es un proceso básico para la actividad empresarial, pero se requiere un trabajo de selección para determinar cuáles pueden ser ideas de negocio, y que las ideas de negocio son condición necesaria, pero no suficiente, para empezar, construir y hacer un negocio productivo, por lo cual es necesario lograr transformar ideas de negocio a oportunidades de negocio, dé cuenta con el impulso vital de los emprendedores que la hagan realidad. (Varela, 2016, p. 43)

2.2.3.2.2. Capacidad estratégica

- Adecuación y ajuste de los Recursos y Competencias de una organización para que esta pueda sobrevivir y prosperar.
- Marketing & Ventas

Imagen de la marca, amplitud del portafolio de productos, canales de distribución, relaciones con el canal, canal, del servicio de calidad investigación de mercado, habilidades en venta, capacidad de innovación y desarrollo de nuevos productos.

- Generales

Organización: Valores, adaptación al cambio, alineación de la estructura
liderazgo, habilidad para funcionales, unidades de Gerencia: coordinar
talentos, destrezas, edad, talentos y flexibilidad.

- Operaciones

Costos de producción, tecnología, flexibilidad, Know How propietario,
patentes, control de calidad, clima laboral, control sobre las materias
integración vertical, recursos humanos, acceso a recursos externos.

2.2.4. Competencias Laborales

Se entiende por competencia laboral, la capacidad que posee una persona de desempeñarse de una manera óptima en un puesto de trabajo relacionado con su perfil, la competencia laboral “es una capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada. La competencia laboral no es pues una probabilidad de éxito en la ejecución del trabajo, es una capacidad real y demostrada” si una persona posee las competencias adecuadas para dicho cargo, su desempeño va hacer satisfactorio. (López, 2014, p. 61)

También se relaciona la competencia laboral con las competencias personales que desarrolla una persona, porque para que la persona se desempeñe mejor que otra esta debe tener diversas habilidades que le permitan comprender las situaciones que se presenten, solucionando los problemas desde la parte técnica hasta la parte personal, como por ejemplo teniendo en cuenta la actitud que tome frente a la situación y la forma de comunicarse con los demás.

Por eso otro concepto de competencia laboral es la capacidad de “poder actuar o desempeñarse en una determinada situación, con pleno control de ésta, de manera autónoma y conforme a lo esperado. Para ello no sólo se precisan conocimientos y capacidades técnicas, sino facultades de comunicación y cooperación, la aptitud para poder pensar y actuar dentro de sistemas e interdependencias”.

2.2.5. Ventajas Competitiva:

Oportunidad perseguida por una empresa para obtener una posición destacada por encima de la competencia. Actualmente, nace de los esfuerzos de aplicación de los planes estratégicos y de la interacción con el factor tecnológico. También se le conoce como la Utilidad adicional que se adquiere respecto a otros sectores económicos debido a la alta capacidad técnica y económica que una determinada industria tiene. (Vela, 2016, p. 75)

2.2.6. La cooperativa

La cooperativa es una asociación de personas que se unen voluntariamente para formar una organización democrática autosuficiente, de modo que satisfaga sus deseos y aspiraciones financieras, culturales, monetarias y sociales entre sus amigos a través de una empresa cooperativa, con el ejercicio de la unidad económica y la mutua Ayuda que se enmarca debajo de las siete ideas cooperativas.

2.2.7. El empleo en el Perú

En el Perú, según censo nacional realizado por el INEI con los objetivos específicos de conocer el motivo de creación, conocer la población cooperativista y el nivel de empleo generado por las cooperativas del país, en donde las de mayor participación según tipo son las de ahorro y crédito con un 27.9%, creadas para facilitar el acceso a servicios financieros, además generando trabajo en 1.1% a nivel nacional, que cuentan con 60.6% de trabajadores varones y el 39.% de mujeres de edades promedio entre 30 a 50 años de edad.

2.2.8. Características específicas de la cooperativa

a) Grupo de personas: una cooperativa es un grupo de personas (naturales o jurídicas) unidas, por lo menos, por un interés económico común.

b) Autoayuda solidaria: el objetivo común de todo el grupo y de cada miembro individual del mismo es promover ese interés común por medio de la acción conjunta, la cual está basada en la autoayuda solidaria.

c) Empresa cooperativa: el medio para lograr ese propósito consiste en establecer una empresa cuya propiedad, gestión y administración sea compartida por todos y cada uno de los asociados.

d) Promoción de los asociados: el objetivo fundamental de esa empresa común es el de promover los intereses de las empresas privadas de los asociados o de sus economías domésticas.

2.2.9. Reseña Histórica

La Cooperativa de Ahorro y Crédito T'ikariy Ltda., fundada el 03 de octubre de 2007, se constituye en una iniciativa de un grupo de varones y mujeres (con la

participación de 72 socias y socios fundadores), de la provincia de Melgar, que apostaron por la oportunidad de mejorar su nivel de vida e insertarse en la era de globalización mundial; como ejemplo de organización, y hoy por hoy convertido en el patrimonio de asociatividad y cooperativismo de nuestra provincia de Melgar. (Cactikariy, 2017, p. 6)

Para orgullo de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito T'ikariy Ltda., fue importante la intervención y presencia de la Asociación CEPAS Puno y la Cooperación del Movimiento Laico para América Latina, para consolidar el cooperativismo; proyecto convertido en el más compacto ejemplo social, tecnológico y financiero del altiplano puneño.

Además de ser una entidad orientada a elevar las condiciones de vida de sus socios, orienta su trabajo asociativo y solidario en su ámbito de acción, con importantes experiencias de cooperativismo y la construcción de una economía al servicio de las personas.

2.3. Marco conceptual

2.3.1 Historia de la gestión de la calidad:

Alfonso & Ortiz, (2015) la temática de la calidad ha pasado por toda una serie de concepciones, la mayoría de ellas basadas en momentos coyunturales, y que finalmente fueron pasando de moda por la falta de soporte científico y de aplicación universal. De acuerdo con Bounds, la calidad ha evolucionado a través de cuatro eras:

a) La inspección, cuyo propósito principal era la detección de los problemas generados por la falta de uniformidad del producto.

b) El control estadístico del proceso, con el empleo de métodos estadísticos para la reducción de los niveles de inspección.

c) El aseguramiento de la calidad, cuya filosofía consistió en el involucramiento de todos los actores de la organización en el diseño, planeación y ejecución de políticas de calidad.

d) La administración estratégica por calidad total, movimiento que se acerca más al concepto moderno de gestión de la calidad.

2.3.2. Gestión de calidad:

Gonzales, (2018) Gestión de calidad es el modo de lograr formar a una empresa y que esta mejore cada día, la gestión de calidad nos sirve como guía de mejora en capacitar al personal para que estos lleguen a hacer su trabajo más eficaz y así logrando dar más importancia a su centro de trabajo en el mercado puesto a que la gestión de calidad es muy referenciada en micro y pequeñas empresas, quienes hacen uso de la gestión de calidad y pues si todas hicieran uso de esta tendrían un mayor llamado en el mercado.

2.3.3 Selección de personal:

La selección de personal, pues viene hacer un proceso dinámico, la cual tiene por objetivo encontrar al candidato adecuado para cubrir un puesto de trabajo mediante técnicas adecuadas dirigidas por el gerente de cada empresa a partir de los criterios que considera importantes que debe satisfacer a un postulante para formar parte del equipo de la empresa. Con respecto a esto, cabe mencionar que el rol que cumple la selección de personal es muy importante ya que cada persona que forma parte de un equipo de trabajo, va a modificar el vínculo entre los demás integrantes, además de dar valor a la dinámica de una empresa. En si no es cuestionar el deseo de conseguir un trabajo por parte de un postulante, ya que lo que es esperado en un puesto de trabajo es a una

persona aceptable y con buenos valores, sobre todo cumplir con las exigencias de una empresa

2.3.4. Competitividad:

Es una situación en la cual los agentes económicos tienen la libertad de ofrecer bienes y servicios en el mercado y de elegir a quien comprar o adquieran estos bienes y servicios. En general, esto se traduce por una situación en la cual, para un bien determinado, existen una pluralidad de oferentes y una pluralidad de demandantes.

III. HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis general

La gestión de calidad de los procesos de selección de personal influye de una manera significativa en la competitividad de la cooperativa de ahorro y crédito Tikariy Distrito de Ayaviri 2019.

3.1.1. Hipótesis específico

El aumento de eficiencia influye de una manera significativa en las unidades de Riesgo de negocio de la cooperativa de ahorro y crédito Tikariy Distrito de Ayaviri 2019.

La eficacia de la organización influye de una manera significativa en promover el éxito de la cooperativa de ahorro y crédito Tikariy Distrito de Ayaviri 2019.

El desempeño del personal influye de una manera significativa en la estrategia empresarial de la cooperativa de ahorro y crédito Tikariy Distrito de Ayaviri 2019.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

El presente trabajo de la investigación fue cuantitativa, realizado bajo el diseño no experimental – correlacional causal. Tal como indica Hernández, (2016) la investigación no experimental se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Y Estos diseños describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. A veces, únicamente en términos correlacionales, otras en función de la relación causa-efecto (causales). (P. 190)

4.2. Tipo de estudio

Este tipo de estudios es explicativo, tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular, el enfoque de la investigación fue el cuantitativo. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables. Para evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, en los estudios correlacionales primero se mide cada una de éstas, y después se cuantifican, analizan y establecen las vinculaciones. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba. (Hernández, 2014, p.126.)

4.3. Nivel de investigación

El nivel de investigación fue el correlacional, teniendo como finalidad de medir el grado de relación que eventualmente puede existir entre dos o más conceptos

variables, en los mismos sujetos, resaltando la influencia que existe sobre la variable independiente con la dependiente.

4.4. Población y muestra

Hernández, (2014) Toda investigación debe ser transparente, así como estar sujeta a crítica y réplica, y este ejercicio solamente es posible si el investigador delimita con claridad la población estudiada y hace explícito el proceso de selección de su muestra.

La población fue compuesta por los 18 colaboradores más próximos a la oficina principal pertenecientes a la cooperativa.

La muestra queda conformado por 18 colaboradores de la cooperativa de esta manera de vio conveniente realizar por la predisposición de los trabajadores de diversas áreas para brindar información referida a la investigación.

4.5. Definición y operacionalización de variables e indicadores

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL		ESCALA DE MEDICIÓN		
		DIMENSIÓN	INDICADOR			
GESTIÓN DE CALIDAD EN LA SELECCIÓN DE PERSONAL	(Uni, 2015) La gestión de la calidad es el conjunto de acciones, planificadas y sistemáticas, que son necesarias para proporcionar la confianza de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos dados sobre la calidad.	Incremento de eficiencia	Innovación	Ordinal		
			Eficacia de la organización		Efectividad	
		Desempeño del personal	Capacidad personal			
			Actitud			
		COMPETITIVIDAD	(Chiavenato, 2015) Esto significa saber crear, desarrollar y aplicar las habilidades y las competencias de la fuerza de trabajo. La función de la ARH es conseguir que las fortalezas de las personas sean más productivas para beneficio de los clientes, los asociados y los empleados.		Unidades de negocio	Eficiente
						Responsabilidad laboral
Promover el éxito	Brinda soluciones					
	Conjunto de actividades					
Estrategia empresarial	Alcance de metas					
	Lideres					
		Oportunidad de negocio				
		Capacidad estratégica				

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la investigación sobre la recolección de datos se recurrió a la **técnica encuesta**, con sus respectivos instrumentos como es el cuestionario debidamente estructurado que fueron entregados a los colaboradores de la Cooperativa para obtener información requerida.

Validez

Hernandez, (2010) La validez de define como el grado en que un instrumento realmente mide la variable

El instrumento fue utilizado en el trabajo de investigación (tesis) de la universidad de Cesar Vallejo de la Ciudad de Lima, debidamente validados por los doctores (Doctor en Adm.: Catillo Pedro con DNI 09925834, Doctor en Adm.: Lopez Ruiz Mariano con DNI 09869191, en fecha 14 de Noviembre de 2016).

Confiabilidad

Según Bernal, (2010), la confiabilidad es un cuestionario se refiere a la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas, cuando se les examina en distintas ocasiones son los mismos cuestionarios.

La confiabilidad del instrumento de realizo con el método de Alpha de Cronbach, ingresando los datos recolectados al programa estadístico spss versión 20, la muestra corresponde a los 18 trabajadores de la cooperativa Tikariy.

Tabla 1 Resumen de procesamiento de casos

		<u>N</u>	<u>%</u>
Casos	Válido	18	100,0
	Excluido ^a	0	,0
Total		18	100,0

Tabla 2. Estadísticas de fiabilidad

<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados</u>	<u>N de elementos</u>
<u>,803</u>	<u>,811</u>	<u>20</u>

Interpretación

Tal como se observa el análisis de confiabilidad para ambas variables de Gestión de calidad de los procesos de selección y competitividad, con referencia al resultado se muestra un resultado por un valor α de 0.811, quiere decir que el grado de fiabilidad del instrumento es buena, según la tabla de coeficiente estandarizada que se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 3. Coeficiente Alpha de cronbach

Coeficiente alfa >.9	Es excelente
Coeficiente alfa >.8	es bueno
Coeficiente alfa >.7	es aceptable
Coeficiente alfa >.6	es cuestionable
Coeficiente alfa >.5	Es nula

Escala de medición

Para el estudio de las variables se usó la **escala ordinal**, pues se estableció niveles en cuanto a la gestión de calidad, selección de personal y competitividad, los cuales fueron: totalmente en desacuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo, totalmente desacuerdo.

4.7. Plan de análisis

Los datos serán tratados bajo el análisis descriptivo redactado en Microsoft Word y para la tabulación de datos estadísticos fue utilizado el programa SPSS de versión 22, las cuales se presentó en tablas y figuras, así mismo las pruebas de hipótesis con su respectivo análisis estadístico.

4.8. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADOR	METODOLOGÍA		
¿Cuál es la influencia de gestión de calidad de los procesos de selección de personal en la competitividad de la cooperativa de ahorro y crédito Tikariy del Distrito de Ayaviri 2019?	<p>Generales: Determinar la influencia de la gestión de calidad de los procesos de selección de personal en la competitividad de la cooperativa de ahorro y crédito Tikariy del Distrito de Ayaviri 2019.</p> <p>Específicos: Determinar la influencia de aumento de eficiencia en la competitividad de la cooperativa de ahorro y crédito Tikariy Distrito de Ayaviri 2019</p> <p>Determinar influencia de la eficacia de la organización en la competitividad de la Cooperativa de ahorro y crédito Tikariy Distrito de Ayaviri 2019.</p> <p>Determinar influencia del desempeño del personal en la competitividad de la cooperativa de ahorro y crédito Tikatiy Distrito de Ayaviri 2019.</p>	Gestión de calidad de los procesos de selección de personal	Incremento de eficiencia	Innovación	Diseño: No experimental		
				Efectividad			
			Eficacia de la organización	Capacidad personal		TIPO: Correlacional - Causal	
				Actitud			
			Desempeño del personal	Eficiente			Método: Cuantitativo
				Responsabilidad laboral			
		Competitividad	Unidades de negocio	Brinda soluciones	Técnica: Encuesta		
				Conjunto de actividades			
			Promover el éxito	Alcance de metas		Instrumento: Cuestionario	
				Lideres			
Estrategia empresarial	Oportunidad de negocio	Método de análisis de datos: SPSS v.22					
	Capacidad estratégica						

4.9. Principios éticos.

En la investigación se considera la veracidad de resultados por sobre todas las cosas, en cualquier espacio, circunstancia, así se acudió y acudirá al mayor número posible de fuentes, para un mejor conocimiento de los hechos. Se respeta la propiedad intelectual, la privacidad, protegiéndose la identidad de los individuos que participan en el estudio. Además, se rechazarán las conclusiones prejuiciosas, manipuladas y alienantes. Por otro lado la investigación se realiza con independencia de criterio, honestidad intelectual, imparcialidad, pluralismo y responsabilidad social.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Análisis de tabla de frecuencias descriptivos por dimensiones.

Tabla 4. Gestión de calidad de los procesos de selección de personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido De acuerdo	11	61,1	61,1	61,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	38,9	38,9	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicado a los trabajadores

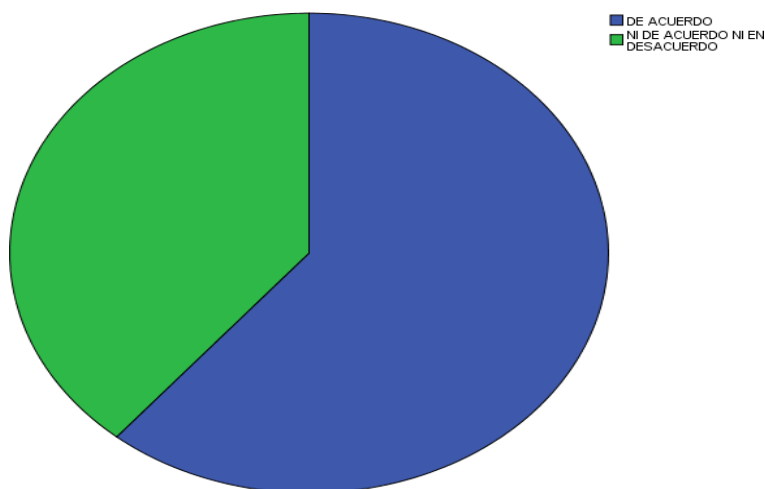


Figura 1. Gestión de calidad de los procesos de selección de personal

Fuente: Tabla 1

Interpretación:

Según resultado obtenido en la tabla de frecuencias del variable independiente en donde el 61.1 % de los trabajadores consideran que se encuentran de acuerdo con la gestión de calidad de los procesos de selección de personal, seguido por el 38.9% consideran que están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 5. Competitividad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido De acuerdo	8	44,4	44,4	44,4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	55,6	55,6	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicado a los trabajadores

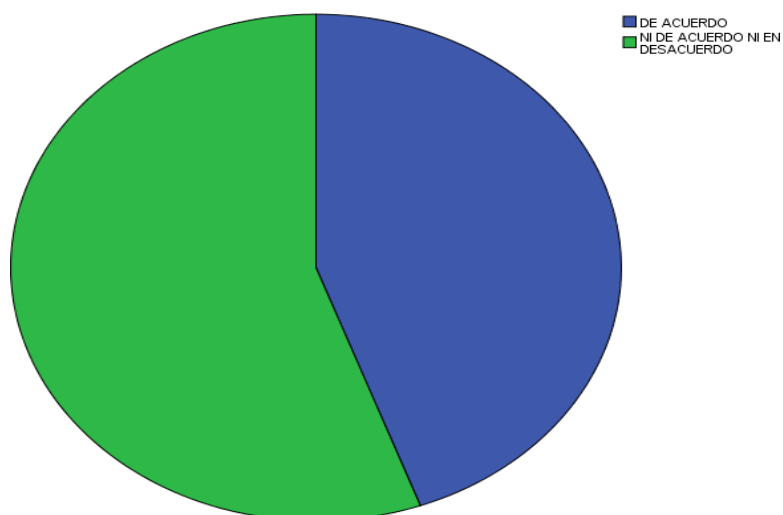


Figura 2. Competitividad

Fuente: Tabla 2

Interpretación:

Según resultado obtenido en la tabla de frecuencias del variable dependiente en donde el 55.6 % de los trabajadores consideran que se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo con la Competitividad, seguido por el 38.9% consideran que están de acuerdo.

Tabla 6. Aumento de eficiencia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	2	11,1	11,1	11,1
De acuerdo	10	55,6	55,6	66,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	27,8	27,8	94,4
En desacuerdo	1	5,6	5,6	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicado a los trabajadores

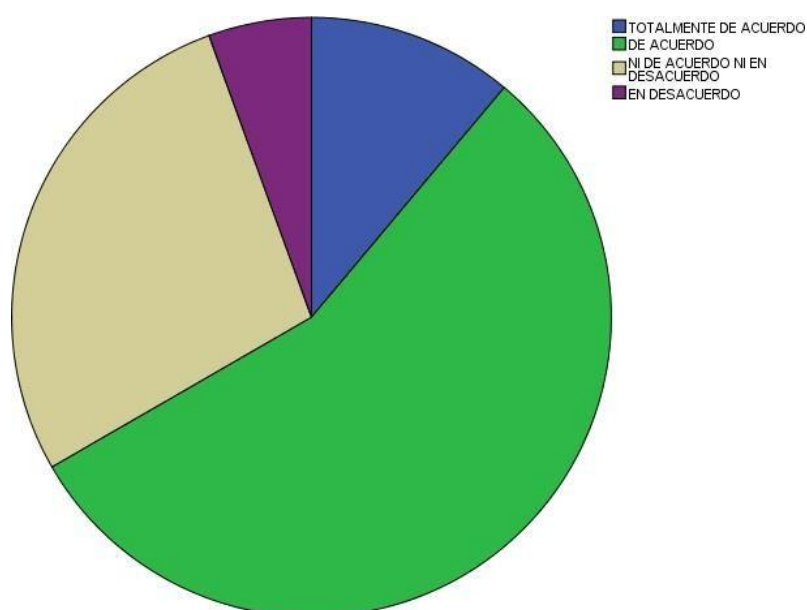


Figura 3. Aumento de eficiencia

Fuente: Tabla 3

Interpretación:

Según resultado obtenido, el 55.6 % de los trabajadores consideran estar de acuerdo con el incremento de eficiencia, seguido por el 27.8% consideran que están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 7. Eficacia de la organización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido De acuerdo	5	27,8	27,8	27,8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	50,0	50,0	77,8
En desacuerdo	4	22,2	22,2	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicado a los trabajadores

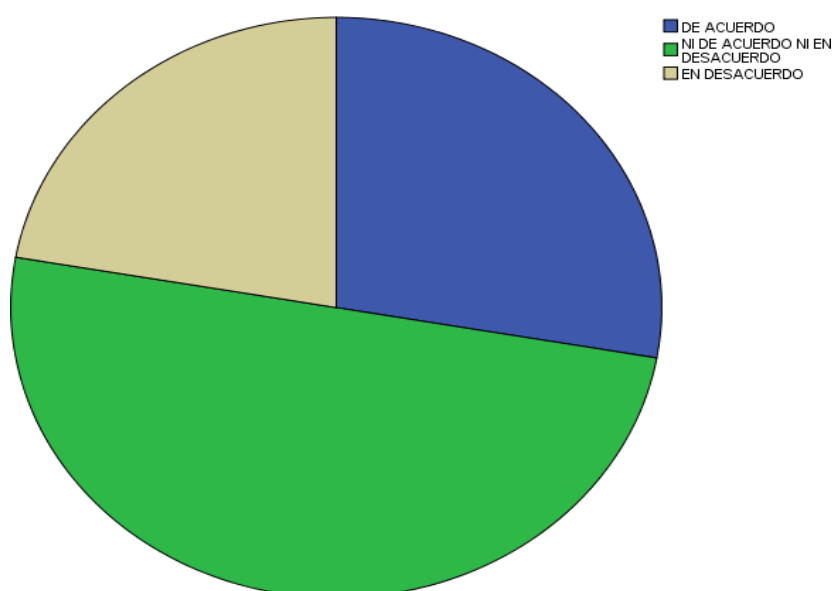


Figura 4. Eficacia de la organización

Fuente: Tabla 4

Interpretación:

Según resultado obtenido, el 50.0% de los trabajadores consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la eficiencia de la organización, seguido por el 22.2% consideran que están de acuerdo.

Tabla 8. Desempeño del personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	6	33,3	33,3	33,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	55,6	55,6	88,9
	En desacuerdo	2	11,1	11,1	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicado a los trabajadores

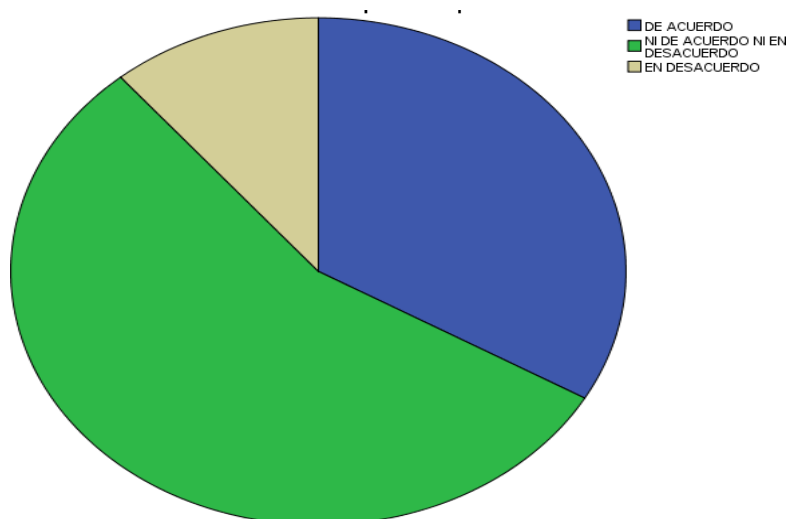


Figura 5. Desempeño del personal

Interpretación:

Según resultado obtenido, el 55.6% de los trabajadores consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con desempeño del personal, seguido por el 33.3% consideran que están de acuerdo.

Tabla 9. Unidad de riesgo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido De acuerdo	12	66,7	66,7	66,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	33,3	33,3	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicado a los trabajadores

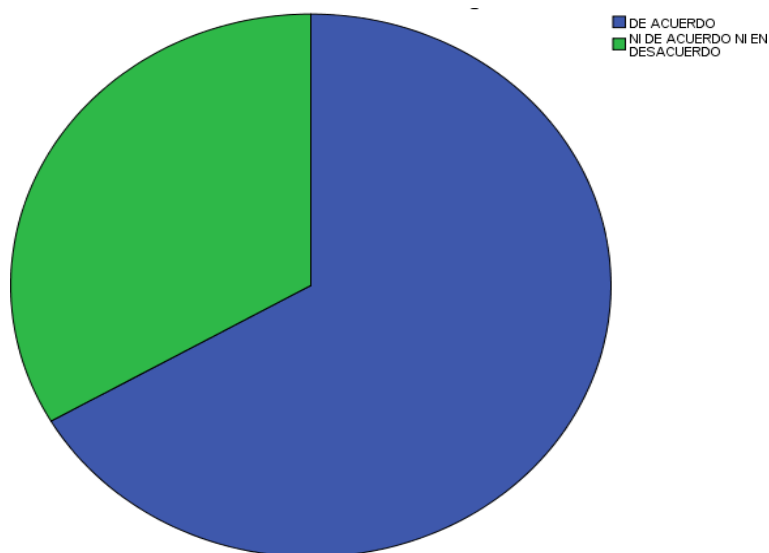


Figura 6. Unidad de riesgo

Fuente: Tabla 6

Interpretación:

Según resultado obtenido, el 66.7% de los trabajadores consideran estar de acuerdo con la unidad de riesgo, seguido por el 33.3% consideran que están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 10. Promover el éxito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	3	16,7	16,7	16,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	72,2	72,2	88,9
	En desacuerdo	2	11,1	11,1	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicado a los trabajadores

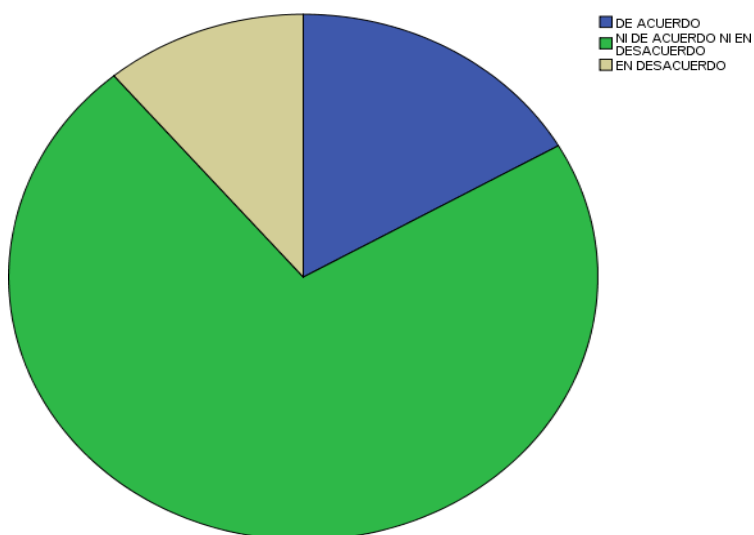


Figura 7. Promover el éxito

Fuente: Tabla 7

Interpretación:

Según resultado obtenido, el 72.2% de los trabajadores consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con promover el éxito, seguido por el 16.7% consideran que están de acuerdo.

Tabla 11. Estrategia empresarial eficaz

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido De acuerdo	6	33,3	33,3	33,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	55,6	55,6	88,9
En desacuerdo	2	11,1	11,1	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicado a los trabajadores

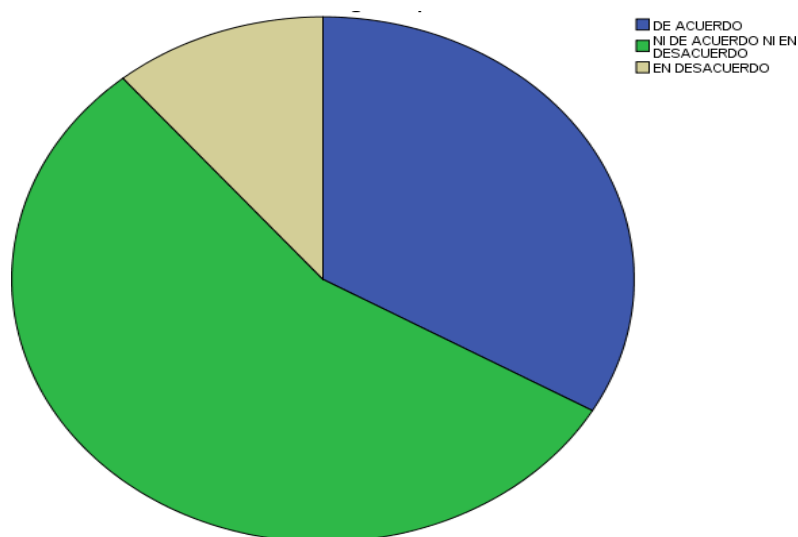


Figura 8. Estrategia empresarial eficaz

Fuente: Tabla 8

Interpretación:

Según resultado obtenido, el 55.6% de los trabajadores consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la eficiencia de la organización, seguido por el 33.3% consideran que están de acuerdo.

PRUEBA DE HIPÓTESIS

Cuadro 4. Escala de valores del coeficiente de correlación

VALOR	SIGNIFICADO
-1	Correlación negativa grande y perfecta
(-0.9 a -0.99)	Correlación negativa muy alta
(-0.7 a -0.89)	Correlación negativa alta
(-0.4 a -0.69)	Correlación negativa moderada
(-0.2 a -0.39)	Correlación negativa baja
(-0.01 a -0.19)	Correlación positiva muy baja
0	Nula
(0.0 a 0.19)	Correlación positiva muy baja
(0.2 a 0.39)	Correlación positiva baja
(0.4 a 0.69)	Correlación positiva moderada
(0.7 a 0.89)	Correlación positiva alta
(0.9 a 0.99)	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

(Hernández, 2014, p. 431)

HIPÓTESIS GENERAL

H1: La gestión de calidad de los procesos de selección de personal influye de una manera significativa en la competitividad de la cooperativa de ahorro y crédito Tikariy Distrito de Ayaviri 2019.

Ho: La gestión de calidad de los procesos de selección de personal no influye de una manera significativa en la competitividad de la cooperativa de ahorro y crédito Tikariy Distrito de Ayaviri 2019.

Regla de margen de error o decisión.

$P > 0.05$, acepta H1

$P < 0.05$, Rechaza H0

Tabla 12. Prueba de hipótesis de variables

		Gestión de calidad de los procesos de selección de personal	Competitividad
Gestión de calidad de los procesos de selección de personal	Correlación de Pearson	1	,714**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	18	18
Competitividad	Correlación de Pearson	,714**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	18	18

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01.

Discusión y conclusión

En la tabla se muestra a las dos variables en estudio con un nivel de significancia menos a 0.05 como se puede decir que $0.001 < 0.05$, por ende se acepta la hipótesis de investigación. Según la tabla de coeficiente estandarizada de correlaciones, existe una correlación positiva alta de un 71.4% por lo tanto se concluye que existe influencia significativa entre la gestión de calidad de los procesos de selección de personal y la competitividad de la cooperativa de ahorro y crédito Tikariy Distrito de Ayaviri 2019.

Hipótesis específico 1

H1: El aumento de eficiencia influye de una manera significativa en las unidades de Riesgo de negocio de la cooperativa de ahorro y crédito Tikariy Distrito de Ayaviri 2019.

H0: El aumento de eficiencia influye de una manera significativa en las unidades de Riesgo de negocio de la cooperativa de ahorro y crédito Tikariy Distrito de Ayaviri 2019.

$P > 0.05$, acepta H1

$P < 0.05$, Rechaza H0

Tabla 13. Correlaciones

		Aumento de eficiencia	Competitividad
Aumento de eficiencia	Correlación de Pearson	1	,493*
	Sig. (bilateral)		,038
	N	18	18
Competitividad	Correlación de Pearson	,493*	1
	Sig. (bilateral)	,038	
	N	18	18

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05.

Discusión y conclusión

En la tabla se muestra a las variables en estudio con un nivel de significancia menos a 0.05 como se puede decir que $0.038 < 0.05$, por ello se acepta la hipótesis de investigación. Según la tabla de coeficiente estandarizada de correlaciones, existe una correlación positiva moderada de un 49.3% por lo tanto se concluye que existe

influencia significativa entre el aumento de eficiencia y la competitividad de la cooperativa de ahorro y crédito Tikariy Distrito de Ayaviri 2019.

Hipótesis específico 2

H1: La eficacia de la organización influye de una manera significativa en promover el éxito de la cooperativa de ahorro y crédito Tikariy Distrito de Ayaviri 2019.

H0: La eficacia de la organización no influye de una manera significativa en promover el éxito de la cooperativa de ahorro y crédito Tikariy Distrito de Ayaviri 2019.

Tabla 14. Correlación

		Eficacia de la organización	Competitividad
Eficacia de la organización	Correlación de Pearson	1	,564*
	Sig. (bilateral)		,015
	N	18	18
Competitividad	Correlación de Pearson	,564*	1
	Sig. (bilateral)	,015	
	N	18	18

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Discusión y conclusión

En la tabla se muestra a las variables en estudio con un nivel de significancia menos a 0.05 como se puede decir que $0.015 < 0.05$, por ello se acepta la hipótesis de investigación. Según la tabla de coeficiente estandarizada de correlaciones, existe una correlación positiva moderada de un 56.4% por lo tanto se concluye que existe

influencia significativa entre la eficacia de la organización y la competitividad de la cooperativa de ahorro y crédito Tikariy Distrito de Ayaviri 2019.

Hipótesis específico 3

H1: El desempeño del personal influye de una manera significativa en la estrategia empresarial de la cooperativa de ahorro y crédito Tikariy Distrito de Ayaviri 2019.

H0: El desempeño del personal no influye de una manera significativa en la estrategia empresarial de la cooperativa de ahorro y crédito Tikariy Distrito de Ayaviri 2019.

$P > 0.05$, acepta H1

$P < 0.05$, Rechaza H0

Tabla 15. Correlación

		Desempeño del personal	Competitividad
Desempeño del personal	Correlación de Pearson	1	,751**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	18	18
Competitividad	Correlación de Pearson	,751**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	18	18

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Discusión y conclusión

En la tabla se muestra a las variables en estudio con un nivel de significancia menos a 0.05 como se puede decir que $0.000 < 0.05$, por ello se acepta la hipótesis de investigación. Según la tabla de coeficiente estandarizada de correlaciones, existe una correlación positiva alta de un 75.1% por lo tanto se concluye que existe influencia

significativa entre el desempeño del personal y la competitividad de la cooperativa de ahorro y crédito Tikariy Distrito de Ayaviri 2019.

Prueba de influencia

Hipótesis general

H1: La gestión de calidad de los procesos de selección de personal si influye de una manera significativa en la competitividad de la cooperativa de ahorro y crédito Tikariy Distrito de Ayaviri 2019.

Ho: La gestión de calidad de los procesos de selección de personal no influye de una manera significativa en la competitividad de la cooperativa de ahorro y crédito Tikariy Distrito de Ayaviri 2019.

Tabla 16. Resumen del modelo b

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,714 ^a	,509	,478	,369

a. Predictores: (Constante), Gestión de calidad de los procesos de selección de personal

b. Variable dependiente: Competitividad

Interpretación:

Según el resultado de la tabla se observa que en el R cuadrado un coeficiente es 50.9% conde indica que la gestión de calidad de los procesos de selección de personal esta explicada por la competitividad, según tabla de porcentajes estandarizados esta variación es moderada.

Cuadro 5. Porcentaje estandarizada

PORCENTAJE	TENDENCIA
1% - 20%	Muy baja
21% - 40%	Baja
41% - 60%	Moderada
61% - 80%	Alta
81% - 100%	Muy alta

Tabla 17. ANOVA a

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	2,263	1	2,263	16,593	,001 ^b
	Residuo	2,182	16	,136		
	Total	4,444	17			

a. Variable dependiente: Competitividad

b. Predictores: (Constante), Gestión de calidad de los procesos de selección de personal

Interpretación:

De acuerdo al resultado de ANOVA se observa que la significancia encontrada es 0.001 que es menor a la significancia de trabajo 0.05, señalar que $0.001 < 0.05$, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Señalar que la gestión de calidad de los procesos de selección de personal influye de manera significativa en la competitividad de la cooperativa de ahorro y crédito Tikariy Distrito de Ayaviri 2019.

Tabla 18. Coeficientes b

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
	B	Error estándar	Beta	t	Sig.
1 (Constante)	,818	,435		1,880	,079
Gestión de calidad de los procesos de selección de personal	,727	,179	,714	4,073	,001

a. Variable dependiente: Competitividad

Interpretación:

Según la tabla de coeficientes, la competitividad corresponde a un incremento de 72.7% en la gestión de calidad de los procesos de selección de personal.

HIPÓTESIS ESPECIFICA 1

H1: El aumento de eficiencia sí influye de una manera significativa en la competitividad de la cooperativa de ahorro y crédito Tikariy Distrito de Ayaviri 2019.

H0: El aumento de eficiencia no influye de una manera significativa en la competitividad de la cooperativa de ahorro y crédito Tikariy Distrito de Ayaviri 2019.

Tabla 19. Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,493 ^a	,243	,196	,459

a. Predictores: (Constante), Aumento de eficiencia

Interpretación:

Según los resultados de la tabla de resumen del modelo, se observa en el R cuadrado un coeficiente de 24.3% según la tabla de porcentajes estandarizados esta variación es moderadamente baja.

Tabla 20. ANOVAa

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	1,080	1	1,080	5,138	,038 ^b
	Residuo	3,364	16	,210		
	Total	4,444	17			

a. Variable dependiente: COMPETITIVIDAD

b. Predictores: (Constante), Aumento de eficiencia

Interpretación:

Según los resultados de la tabla ANOVA se observa que la significancia es 0.38 es menor a la significancia de trabajo 0.05, que es $0.038 < 0.05$, por lo tanto se rechaza la H_0 y se acepta la hipótesis de investigación, señalar que el aumento de eficacia personal influye de manera significativa en la competitividad de la cooperativa de ahorro y crédito Tikariy Distrito de Ayaviri 2019.

Tabla 21. Coeficientes a

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	1,792	,354		5,065	,000
	Aumento de eficiencia	,335	,148	,493	2,267	,038

a. Variable dependiente: Competitividad

Según la tabla de coeficientes, la competitividad corresponde a un incremento de 33.5% en el aumento de eficiencia.

HIPÓTESIS ESPECIFICA 2

H1: La eficiencia de la organización si influye de una manera significativa en la competitividad de la cooperativa de ahorro y crédito Tikariy Distrito de Ayaviri 2019.

H0: La eficiencia de la organización no influye de una manera significativa en la competitividad de la cooperativa de ahorro y crédito Tikariy Distrito de Ayaviri 2019.

Tabla 22. Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,564 ^a	,318	,275	,435

a. Predictores: (Constante), Eficacia de la organización

Interpretación:

Según los resultados de la tabla de resumen del modelo, se observa en el R cuadrado un coeficiente de 56.4% indica que la eficacia de la organización esta explicada por la competitividad, según la tabla de porcentajes estandarizados esta variación es moderada.

Tabla 23. ANOVAa

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	1,413	1	1,413	7,461	,015 ^b
	Residuo	3,031	16	,189		
	Total	4,444	17			

a. Variable dependiente: Competitividad

b. Predictores: (Constante), Eficacia de la organización

Interpretación:

Según los resultados de la tabla ANOVA se observa que la significancia es 0.015 es menor a la significancia de trabajo 0.05, que es $0.015 < 0.05$, por lo tanto se rechaza la H_0 y se acepta la hipótesis de investigación, señalar que la eficacia de la organización influye de manera significativa en la competitividad de la cooperativa de ahorro y crédito Tikariy Distrito de Ayaviri 2019.

Tabla 24. Coeficientes a

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Sig.
	B	Error estándar	Beta	t	
1 (Constante)	1,385	,441		3,143	,006
Eficacia de la organización	,398	,146	,564	2,731	,015

a. Variable dependiente: Competitividad

Según la tabla de coeficientes, la competitividad corresponde a un incremento de 39.8% en la eficacia de la organización.

HIPÓTESIS ESPECIFICA 3

H1: El desempeño del personal si influye de una manera significativa en la competitividad de la cooperativa de ahorro y crédito Tikariy Distrito de Ayaviri 2019.

H0: El desempeño del personal no influye de una manera significativa en la competitividad de la cooperativa de ahorro y crédito Tikariy Distrito de Ayaviri 2019.

Tabla 25. Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,751 ^a	,564	,537	,348

a. Predictores: (Constante), Desempeño del personal

Interpretación:

Según los resultados de la tabla de resumen del modelo, se observa en el R cuadrado un coeficiente de 56.4% indica que el desempeño del personal esta explicada por la competitividad, según la tabla de porcentajes estandarizados esta variación es moderada.

Tabla 26. ANOVAa

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	2,507	1	2,507	20,703	,006 ^b
	Residuo	1,937	16	,121		
	Total	4,444	17			

a. Variable dependiente: Competitividad

b. Predictores: (Constante), Desempeño del personal

Interpretación:

Según los resultados de la tabla ANOVA se observa que la significancia es 0.006 es menor a la significancia de trabajo 0.05, que es $0.006 < 0.05$, por lo tanto se rechaza la H_0 y se acepta la hipótesis de investigación, señalar que el desempeño del personal influye de manera significativa en la competitividad de la cooperativa de ahorro y crédito Tikariy Distrito de Ayaviri 2019.

Tabla 27. Coeficientes a

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
1 (Constante)	,906	,372		2,438	,027
Desempeño del personal	,594	,130	,751	4,550	,000

a. Variable dependiente: Competitividad

Según la tabla de coeficientes, la competitividad corresponde a un incremento de 59.4% en el desempeño del personal.

5.2. Análisis de resultados

En el trabajo de tesis los resultados obtenidos con mayor relevancia son parte de la recolección de información y procesamiento de los datos en la investigación titulado “Gestión de calidad en los procesos de selección de personal y su influencia en la competitividad de la cooperativa de ahorro y crédito Tikariy Distrito de Ayaviri 20192”, fue comparado con los antecedentes de estudio nacional como de (Br. Hernández Cubas, Hugo Renato Br. Holguin Aguilar, 2018), en sus tesis “Gestión del talento humano y su influencia en las competencias laborales de los colaboradores de la empresa Green Project SAC Huamachuco I semestre 2018”, tuvo como objetivo general “Determinar la influencia de la Gestión de Talento Humano en las Competencias Laborales de los colaboradores de la empresa Green Project Asesores & consultores S.A.C en Huamachuco – I Semestre 2018”, en su conclusión nos da a conocer que influye la gestión de la gestión del talento humano en las competencias

laborales de los colaboradores con estilo de dirección donde se destacara el liderazgo participativo y crea la motivación, las relaciones interpersonales obteniendo mayor conocimiento de acuerdo a los objetivos de la empresa.

A diferencia del antecedente de estudio nacional como (Alva, 2016) en su tesis titulado “Gestión de calidad y su influencia en la productividad de la empresa Atipana Dex Sac, San Martín De Porres, 2018, tesis para obtener el título profesional de: licenciado en administración, con el objetivo de Determinar la influencia de la gestión de calidad en la productividad de la empresa Atipana Dex S.A.C, San Martín de Porres, 2018. Quien en su conclusión determina que si existe una influencia positiva considerable del compromiso de las personas en la productividad de la mencionada empresa, además menciona que un buen manejo del compromiso de los colaboradores impacta de manera significativa en la productividad.

VI. CONCLUSIONES

En el presente trabajo de tesis se cumplió con los objetivos diseñados, llegando a las siguientes conclusiones:

1. Se ha determinado que, la gestión de calidad de los procesos de selección de personal influye significativamente en la competitividad de la cooperativa de ahorro y crédito Tikariy Distrito de Ayaviri 2019. En donde podemos concluir que una buena gestión en el proceso de selección de personal repercute significativamente en la competitividad de la cooperativa.
2. Se ha determinado que, el aumento de la eficiencia influye en la competitividad de la cooperativa de ahorro y crédito Tikariy Distrito de Ayaviri 2019. Por lo tanto se concluye que a mayor innovación en los procesos impactara en la competitividad de la cooperativa de ahorro y crédito Tikariy.
3. Se ha determinado que, la eficacia de la organización influye de una manera significativa en la competitividad de la Cooperativa de ahorro y crédito Tikariy Distrito de Ayaviri 2019. Donde podemos concluir que la gestión efectiva como organización empresarial pueda posicionarse en el mayor nivel empresarial frente a la competencia, permitiendo alcanzar la estabilidad e incrementar su rentabilidad.
4. Se ha determinado que, el desempeño del personal influye de una manera significativa en la competitividad de la cooperativa de ahorro y crédito Tikatiy Distrito Ayaviri 2019. Con lo cual podemos concluir que un mejor desempeño comprometido de los colaboradores impacta significativamente en el logro de metas y objetivos de la cooperativa.

Referencia bibliotecas:

- Alcantara, K. X. M. (2015). Propuesta de un manual de procesos de reclutamiento y selección de personal de la cooperativa upa r.l. Amatitlán.
- Alfonso, J., & Ortiz, A. (2015). Sistemas de gestion de calidad.
- Alva, J. R. (2016). Gestión de Calidad y su Influencia en la Productividad de la Empresa Atipana Dex Sac, San Martín de Porres.
- Arias, M. (2018). Caracterización de la gestión de calidad bajo el proceso de selección del personal en las micro.
- Armijo, M. (2010). confiabilidad y utilidad para la evaluación Metas.
- Baranda, M. (2018). Innovacion En Los Servicios.
- Biondi, S. (2018). Definir Unidades Estratégicas de Negocios, 1–3.
- Br. Hernández Cubas, Hugo Renato Br. Holguin Aguilar, C. M. (2018). Gestion del talento humano y su influencia en las competencias laborales de los colaboradores de la empresa green project sac huamachuco i semestre 2018.
- cactikariy. (2017). cac tikariy. Retrieved from <http://cactikariy.pe/quienes-somos/>
- Chacón, A. K. J. (2015). Desempeño de personal y capacitacion.
- Chamorro, S. (2016). Importancia, beneficios de la gestion de calidad. Retrieved from <https://www.deustoformacion.com/blog/gestion-empresas/importancia-contar-con-buenos-sistemas-gestion-calidad>
- Chavez, N. (2016). Selección de personal y desempeño laboral del personal de la empresa Teleandes S.R.L. de Huaraz - 2017, 35.
- Chiavenato, I. (2015). Gestión del talento humano.
- Córdova, M. V. (2014). El Reclutamiento y Selección del personal para mejorar el

- Desempeño Laboral en la empresa Equiagro de la ciudad de Ambato, 1–84.
- Cornejo, M. A. (2014). “La actitud” Miguel Ángel Cornejo.
- Gallardo, M. E. Z. (2014). Unidades de Negocios : Sistema de Control Directivo.
- Gonzales, S. (2018). Gestión de calidad en la selección de personal de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro salones de belleza y spa del jirón manuel ruiz, distrito de chimbote.
- Hernández. (2016). Metodología de la investigacion. (S. Edicion, Ed.).
- Linares, Y. (2017). Gestión de procesos de selección y su influencia en la competitividad de la cooperativa el tumi, 35.
- López, L. I. (2014). Impacto de las certificaciones de calidad en la gestión del talento humano en la competitividad
- Maldonado, J. A. (2018). Estrategia Empresarial.
https://www.academia.edu/36936075/la_estrategia_empresarial
- Martha Arana, & Acosta, C. M. (2013). Responsabilidad y trabajo cooperativo en equipo , en el proceso de investigación para el trabajo de grado
- Medali, N. (2016). Influencia del proceso de selección de personal en la eficacia de la empresa inversiones MEGAVISIÓN SAC, la Victoria.
- Pérez, A. L. (2013). Eficiencia y Efectividad.
- Pesantez. (2014). El proceso de reclutamiento y selección de personal y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo del gadmp gobierno autónomo descentralizado del municipio de Pujili.
- Produccion, M. (2015). Caracterización e Importancia de las Cooperativas en el Perú 2015.
- Ramirez, Ruedas, M. (2018). Influencia de la gestión del talento humano en la

- competitividad de los colaboradores en xtreme people store cajamarca 2018.
- Rueda, J. (2014). El desarrollo de capacidades Un enfoque central.
- Silva, M. da. (2016). Tesis Doctoral : Nuevas perspectivas de la calidad laboral y sus relaciones con la eficacia organizacional.
- Uni. (2015). La gestion de calidad, definicion y evolucion, 68. Retrieved from http://www.euskalit.net/pdf/calidad_total.pdf
- Urbina, E. (2015). Capital humano y su influencia en la competitividad de las empresas hoteleras de tres estrellas en el distrito de trujillo.
- Varela, P. R. (2016). Oportunidades de negocio generación de una oportunidad de negocio.
- Vela, M. (2016). Tesis la competitividad y la integración económica en América Latina : Caso de la Comunidad Andina de Naciones 2006-2014.

ANEXO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO

APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA TIKARIY
Instrumento de medición

<p>Mis saludos cordiales Sr. Trabajador, el presente cuestionario servirá para elaborar una tesis sobre la GESTIÓN DE CALIDAD EN LOS PROCESOS DE SELECCIÓN DE PERSONAL Y SU INFLUENCIA EN LA COMPETITIVIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TIKARIY DISTRITO DE AYAVIRI 2019 .</p> <p>Por favor pedirle en forma muy especial su colaboración para que conteste las preguntas del presente cuestionario, que no le quitara por mucho tiempo, cabe mencionar que sus respuestas será absolutamente confidenciales y muy valioso para un trabajo de investigación realizado por un estudiante de Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.</p> <p>INDICACIONES: Marque con una “X” en la casilla que corresponda a su respuesta:</p>					
VARIABLES, DIMENSIONES E ITEMS	5 Totalmente en desacuerdo	4 Desacuerdo	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2 De Acuerdo	1 Totalmente de acuerdo
I. GESTIÓN DE CALIDAD EN LOS PROCESOS DE SELECCIÓN					
Aumento de eficiencia					
01. ¿Considera usted que el proceso de selección del personal de la Cooperativa fue innovador?					
02. ¿Considera usted que la Cooperativa salió adelante gracias a la mejora continua de los trabajadores?					
03. ¿Considera usted que la comunicación del reclutador fue comprensible durante el proceso de selección del personal?					
Eficacia de la organización					

04. ¿Considera usted que su puesto de trabajo en la cooperativa le permite desarrollar al máximo todas sus capacidades?					
05. ¿Le aplicaron pruebas grupales en el proceso de selección del personal de la cooperativa para conocer la capacidad del postulante?					
06. ¿Considera usted que cuenta con la actitud que requiere el puesto que ocupa en la cooperativa?					
Desempeño del personal					
07. ¿Considera usted que existe eficiencia en las labores de los trabajadores de la cooperativa?					
08. ¿Considera usted que existe eficiencia en las labores de los trabajadores de la cooperativa?					
09. ¿Considera usted que los trabajadores de la cooperativa cumple con su horario de trabajo?					
II. COMPETITIVIDAD					
Unidad de riesgo					
10. ¿Considera usted que la Cooperativa es una entidad que resuelve soluciones rápidas en las adversidades?					
11. ¿El jefe de su área le da la autonomía para solucionar inconvenientes que se presenten en la cooperativa?					
12. ¿Considera usted que las actividades que realiza la cooperativa conlleva al cumplimiento de los objetivos de la organización?					
13. ¿Considera usted que la cooperativa tiene el control					

de las actividades que se realiza en cada área?					
Promover el éxito					
14. ¿Considera usted que se logran todas las metas propuestas en la cooperativa?					
15. ¿Considera usted que tiene habilidades de dirigir, conducir y guiar un grupo de personas?					
16. ¿Existen incentivos por el cumplimiento de las metas establecidas en la cooperativa?					
17. ¿Considera usted que la Cooperativa ofrece beneficios por los trabajadores con mayor desempeño?					
Estrategia empresarial eficaz					
18. ¿Considera usted que la cooperativa está en la búsqueda de nuevas oportunidades de negocio?					
19. ¿Conoce usted la importancia de aplicar estrategias en el desarrollo de sus funciones?					
20. ¿Considera usted que la Cooperativa ofrece calidad máxima en sus productos?					

BASE DE DATOS																											
Gestión de calidad de los procesos de selección de personal									Competitividad											Variables		Dimensiones					
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	p17	p18	p19	p20	V1	V2	D1	D2	D3	D4	D5	D6
3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	1	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	
2	2	1	3	2	2	4	2	3	2	2	3	2	3	2	4	2	4	3	2	2	3	2	2	3	2	3	
1	2	2	1	2	2	1	4	2	1	2	4	2	4	2	2	1	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	
4	3	3	4	2	4	3	4	4	2	2	2	3	4	2	2	3	2	4	2	3	3	3	3	3	2	3	
3	4	3	2	4	2	4	3	4	2	3	4	3	4	5	4	2	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	
4	1	3	2	3	2	3	1	3	4	1	2	2	4	1	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	
3	2	3	4	4	4	2	2	4	3	2	4	1	4	1	2	4	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	
2	2	3	4	4	4	2	4	3	3	1	3	4	4	2	2	3	4	2	4	3	3	2	4	3	3	3	
2	1	2	3	3	2	3	3	3	2	1	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	
3	1	2	4	3	2	2	2	2	2	1	3	1	4	4	2	2	4	3	2	2	3	2	3	3	2	3	
4	2	3	3	3	2	3	4	3	4	5	2	2	4	2	1	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	1	2	4	2	2	1	4	1	2	1	3	1	4	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	
4	4	3	3	4	4	3	2	4	4	3	3	2	5	2	3	2	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	
2	1	1	1	4	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	3	4	3	1	3	2	2	1	2	2	3	2	
3	2	1	4	4	4	2	4	2	3	2	3	4	4	2	4	4	4	1	4	3	3	2	4	3	3	4	
2	2	1	3	4	3	1	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	3	4	2	2	2	3	3	2	3	
1	2	1	4	3	3	2	4	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	4	2	2	2	1	3	3	2	3	
3	2	1	3	3	2	1	2	2	2	1	3	2	4	2	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	