



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DEL  
TALENTO HUMANO PARA LA GESTIÓN DE  
CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS  
DEL SECTOR FINANCIERO, RUBRO CASAS DE  
EMPEÑO, CALLERÍA, PUCALLPA, 2021**

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

**AUTOR  
FLORES PERDOMO, MELISSA TEOLINDA  
ORCID: 0000-0002-4883-2848**

**ASESOR  
RALLI MAGIPO, LIZBETH GIOVANNA  
ORCID: 0000-0002-5034-7024**

**PUCALLPA – PERÚ  
2021**

## **1. Título de la tesis**

Propuesta de mejora de la gestión del talento humano para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro casas de empeño, Callería, Pucallpa, 2021.

## **2. Equipo de trabajo**

### **AUTOR**

Flores Perdomo, Melissa Teolinda

ORCID: 0000-0002-4883-2848

Investigador principal

Estudiante de la Escuela Profesional de Administración

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

### **ASESOR**

Ralli Magipo, Lizbeth Giovanna

ORCID: 0000-0002-5034-7024

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias

Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de

Administración, Cañete, Perú

### **JURADO**

Presidente

Zenozain Cordero Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-6079-2319

Miembro

Espinosa Otoyá Victor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

Miembro

Limo Vasquez Miguel Angel

ORCID: 0000 0002 7575-3571

### **3. Firma de jurado y asesor**

Zenozain Cordero Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-6079-2319

**Presidente**

Espinosa Otoyá Víctor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

**Miembro**

Limo Vásquez Miguel Ángel

ORCID: 0000 0002 7575-3571

**Miembro**

Ralli Magipo, Lizbeth Giovanna

ORCID: 0000-0002-5034-7024

**Asesor**

#### **4. Hoja de agradecimiento y dedicatoria**

##### **Agradecimiento**

*A Dios y a mis padres por constituir  
mi mejor ejemplo.*

*A mis hermanas, porque siempre  
están a mi lado apoyándome en  
cada decisión que tomo, por creer  
en mí y por enseñarme que todo  
logro requiere un gran sacrificio.*

*Asimismo, agradecer a todos mis  
profesores que estuvieron presentes y  
me ayudaron en este largo camino  
hasta lograr mi más anhelado sueño.*

## **Dedicatoria**

*Dedico el presente trabajo a mis hijos, son mi principal motivación para seguir adelante y con esfuerzo lograr mis metas y objetivos.*

## 5. Resumen y abstract

### RESUMEN

La presente investigación partió de la problemática de ausencia de estrategias de gestión de talento humano en las microempresas de casas de empeño en el distrito de Callería, Pucallpa, 2021. Para dar solución a la problemática se planteó como objetivo general determinar la propuesta de mejora de la gestión del talento humano para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro casas de empeño, Callería, Pucallpa, 2021. Su desarrollo se justificó en la necesidad de plantear mejoras en la gestión de talento humano y gestión de calidad. La metodología fue del tipo cuantitativa, nivel descriptivo y diseño no experimental, transversal, descriptiva. Como hallazgos se determina que la variable gestión del talento humano se caracteriza por orientarse a identificar aspectos en el personal como la autonomía para decisiones de atención al cliente (81.80%); actitud (72.70%) y conocimiento (54,50%). Respecto a gestión de calidad, se evidencia falta de enfoque en mejora continua, uso de técnicas y planificación; el 54,50% no realiza evaluación de procesos; 45,50% no plantea propuestas y tampoco se promueve la innovación; se realizan encuestas de satisfacción del cliente “muy pocas veces” 27.30% y “algunas veces” 36.40%. Como conclusión, se demuestra que no se realiza una gestión de talento humano y como propuesta de mejora se sugiere la implementación de un modelo o estrategia de gestión de talento humano que favorezca un desempeño sostenible del capital humano para la gestión de calidad.

**Palabras clave:** casa de empeños, gestión del talento humano, gestión de calidad.

## **ABSTRACT**

This research was based on the problem of the absence of human talent management strategies in pawnshop microenterprises in the district of Callería, Pucallpa, 2021. In order to solve the problem, the general objective was to determine the proposal to improve human talent management for quality management in micro and small enterprises in the financial sector, pawnshops, Callería, Pucallpa, 2021. Its development was justified by the need to propose improvements in human talent management and quality management. The methodology was of the quantitative type, descriptive level and non-experimental, transversal, descriptive design. As findings, it was determined that the human talent management variable is characterized by identifying aspects in the personnel such as autonomy for customer service decisions (81.80%); attitude (72.70%) and knowledge (54.50%). With respect to quality management, there is a lack of focus on continuous improvement, use of techniques and planning; 54.50% do not evaluate processes; 45.50% do not make proposals and innovation is not promoted; customer satisfaction surveys are conducted "very seldom" 27.30% and "sometimes" 36.40%. As a conclusion, it is shown that human talent management is not performed and as a proposal for improvement it is suggested the implementation of a model or strategy for human talent management that favors a sustainable performance of human capital for quality management.

**Key words:** pawnshop, human talent management, quality management.

## 6. Contenido

1. Título de la tesis.....	ii
2. Equipo de trabajo.....	iii
3. Firma de jurado y asesor.....	iv
4. Hoja de agradecimiento y dedicatoria .....	v
5. Resumen y abstract.....	vii
6. Contenido .....	ix
7. Índice de tablas y figuras .....	xii
I. Introducción.....	1
II. Revisión de Literatura .....	7
2.1. Antecedentes .....	7
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	7
2.1.2. Antecedentes nacionales .....	10
2.1.3. Antecedentes locales .....	14
2.2. Bases teóricas de la investigación .....	17
2.2.1. Variable : Gestión de calidad.....	17
2.2.1.1. Definición de gestión de calidad .....	17
2.2.1.2. Calidad Total .....	19
2.2.1.3. Principios de la gestión de calidad .....	20
2.2.1.4. Dimensiones.....	22
2.2.1.5. Calidad de procesos.....	25
2.2.2. Talento humano .....	27
2.2.2.1. Definición de gestión de calidad .....	27
2.2.2.2. Factores que influyen en la gestión del talento humano .....	29

2.2.2.3. Dimensiones.....	31
2.3. Marco conceptual.....	32
2.3.1. Términos de variable 1: Gestión de calidad.....	32
2.3.2. Términos de variable 2: Gestión del talento.....	32
III. Hipótesis.....	33
IV. Metodología.....	34
4.1. Diseño de investigación.....	34
4.2. Población y muestra.....	34
4.2.1. El universo.....	34
4.2.2. Población.....	35
4.2.3. Muestra.....	35
4.3. Definición y operacionalización de las variables.....	36
4.4. Técnicas e instrumentos.....	37
4.4.1. Técnica.....	37
4.4.2. Instrumento.....	37
4.5. Plan de análisis.....	37
4.6. Matriz de consistencia.....	38
4.7. Principios éticos.....	39
V. Resultados.....	42
5.1 Resultados.....	42
5.2. Análisis de resultados.....	47
VI. Conclusiones y recomendaciones.....	51
6.1. Conclusiones.....	51
6.2. Propuesta de Mejora.....	52
Referencias bibliográficas.....	544
ANEXOS.....	60

1. Instrumento .....	60
2. Cuadro de sondeo.....	63
3. Tabulaciones .....	64
4. Figuras .....	64
5. Turnitin .....	121

## 7. Índice de tablas y figuras

### Índice de tablas

<b>Tabla 1:</b> <i>Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro casas de empeño, Callería, Pucallpa, 2021.</i> .....	42
<b>Tabla 2:</b> <i>Describir las características de la gestión del talento humano en las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro casas de empeño del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.</i> .....	43
<b>Tabla 3:</b> <i>Describir las características de la gestión del talento humano en las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro casas de empeño del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.</i> .....	44
<b>Tabla 4:</b> <i>Describir las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro casas de empeño del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.</i> .....	45
<b>Tabla 5:</b> <i>Describir las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro casas de empeño del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.</i> .....	46

## Índice de figuras

Figura 1:Ciclo de calidad de Deming .....	64
Figura 2. Rango de edad del trabajador .....	65
Figura 3. Género .....	66
Figura 4. Grado de instrucción .....	67
Figura 5. Cargo que desempeña.....	68
Figura 6. Tiempo en el cargo .....	69
Figura 7. Se promueve un alto nivel de conocimiento de los colaboradores.....	70
Figura 8. Se reconoce las iniciativas y/o propuestas de mejora.....	71
Figura 9. Se identifica el sentido crítico como factor diferenciador.....	72
Figura 10. Se identifica la capacidad de visión o anticipación de los colaboradores	73
Figura 11. Se identifica la aplicación de tácticas que mejoren la eficiencia .....	74
Figura 12. Se está logrando los resultados en función a las habilidades del personal	75
Figura 13. El personal toma decisiones autónomas al atender al cliente.....	76
Figura 14. La actitud del personal genera seguridad en los clientes.....	77
Figura 15. El personal desarrolla acciones en beneficio de los clientes .....	78
Figura 16. Se realiza análisis de los procesos .....	79
Figura 17. Se plantean propuestas de mejora .....	80
Figura 18. Se aplican los planes.....	81
Figura 19. Se conoce el uso de técnicas para administrar.....	82
Figura 20. Se realizan encuestas de satisfacción al cliente.....	83
Figura 21. La innovación es parte de mejora de los procesos .....	84
Figura 22. Las funciones están alineadas a la misión y visión .....	85

Figura 23. La supervisión es eficaz .....	85
Figura 24. Existe orientación a lograr valor agregado.....	86

## **I. Introducción**

Las micro y pequeñas empresas desean obtener la máxima contribución de sus recursos humanos y esto incluye la expectativa del mejor desempeño en las distintas circunstancias que se afrontan en las operaciones. Usualmente, las empresas con mayor número de trabajadores son aquellas que asignan una gestión orientada a administrar los recursos humanos, siendo la gestión del talento una de sus principales estrategias que las conducirán a garantizar el logro de sus objetivos empresariales sean comerciales u otros. Sin embargo, en la mayoría de las micro y pequeñas empresas todavía no se ha desarrollado estos conceptos de recursos humanos porque los microempresarios priorizan otros temas que consideran más relevantes como: retorno de capital, rentabilidad y crecimiento, pero cuando existen problemas relacionados al desempeño del personal es cuando se buscan respuestas.

El desempeño de los recursos humanos no ha sido óptimo en los últimos meses debido a la crisis económica que experimentan las empresas debido a la pandemia Covid-19 (Gestión, 2020) y también a sus consecuencias sociales y económicas. Esto ha traído como consecuencia el incremento por una parte del contrato informal de personal con perfil no deseado, pobre compromiso con los intereses de la empresa, insuficiente capacitación y sobre todo la aparición del sub-empleo.

Por otra parte, la problemática también aparece en las instituciones públicas donde los puestos son ocupados en su mayoría por personas que desconocen de la

gestión pública, conllevando a una incipiente planificación, organización y control de sus actividades y por consiguiente deriva en insatisfacción en los usuarios finales.

Volviendo a las microempresas, los trabajadores buscan mejorar sus remuneraciones, escenario que obliga a que las microempresas busquen establecer políticas de desarrollo del talento humano para que los propios trabajadores ofrezcan mejores desempeños y como consecuencia mejores resultados que permitirán presupuestar mejores remuneraciones haciéndolas sostenibles y permitiendo un posicionamiento de la empresa en el mercado y su relación exitosa con los clientes.

Es reconocido que el talento humano es la esencia que desarrolla el individuo para generar mayores destrezas para realizar sus labores y alcanzar las metas que se haya propuesto. Este término llevado al aspecto laboral constituye un mecanismo que incentivan las empresas para garantizar mejor performance de su nómina de colaboradores.

Identificar el talento en los colaboradores entre otros factores clave de la calidad requieren de identificación de características o atributos que una gerencia debe conocer.

Referirnos a las microempresas del rubro casas de empeño, es llevarnos a relacionar con el servicio, el cual no siempre alcanza el nivel de satisfacción que esperan los clientes: mala atención, ausencia de capacitación, malas prácticas de higiene, falta de involucramiento, entre otros, que tiene un punto de partida bastante común: personal que no se identifica o tiene un rumbo o vocación.

De manera empírica, muchos empresarios tienen la referencia que los trabajadores son más eficaces si estos son motivados en sus centros laborales. Por otra parte, investigaciones recientes (Prada, 2019) confirman que identificar y

desarrollar el talento humano permite despertar el compromiso de los colaboradores para conseguir los objetivos de la empresa y por añadidura mantener un clima laboral propicio.

Revisando la literatura administrativa, una herramienta que acompaña a la gestión del talento humano camina con la psicología, porque se ha demostrado que analizando la conducta individual se puede identificar qué factores permiten su desarrollo y consecuente a escalonamiento a estrategia.

En el distrito de Callería de la ciudad de Pucallpa, un mercado atractivo se desarrolla ofreciendo capital fresco para las personas como una alternativa paralela al propio sistema bancario, en razón que los trámites son más sencillos porque se entrega un bien en calidad de garantía por el dinero cedido. Siendo este tipo de transacciones un surtido de emociones, valores y experiencias que recaen en el personal operativo de las Casas de Empeño, quienes de no contar con la preparación necesaria e identificado si el talento que poseen está relacionada a la actividad laboral que realizan, por el contrario, pueden generar eventos desfavorables con las consecuentes pérdidas y sanciones administrativas a lamentar.

En tal sentido, la problemática que viene afectando a las gerencias de estas microempresas, es el desconocimiento de las aristas que rodea al talento humano, que en contraparte, si son aprovechadas, pueden tener un impacto positivo en la relación con el cliente y mantener a la empresa en el mercado.

Circunstancialmente, en el contexto que ha generado la pandemia Covid-19, el manejo del recurso humano requiere gerencias mejor informadas y preparadas para una óptima toma de decisiones que beneficien tanto a la empresa como a los trabajadores.

En ese sentido, la investigación que presentamos buscó conocer que aspectos se toman en consideración para una gestión del talento y como esta favorece a la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro casas de empeño, llevándonos para ese efecto a formular el siguiente enunciado: ¿Cuál es la propuesta de mejora de la gestión del talento humano para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro casas de empeño del distrito de Callería, Pucallpa, 2021?

Con la finalidad de dar atención a esta problemática, se planteó como objetivo general: Proponer las mejoras en la gestión del talento humano para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro casas de empeño del distrito de Callería, Pucallpa, 2021 . Asimismo, con la finalidad de lograr este objetivo, se establecieron los siguientes objetivos específicos:

a) Describir las características de la gestión del talento humano para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro casas de empeño del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.

b) Describir las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro casas de empeño del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.

c) Elaborar la propuesta de mejora en la gestión del talento humano para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro casas de empeño del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.

Por otra parte, el desarrollo de esta investigación se justifica porque se podrá conocer el comportamiento de las variables de acuerdo con la investigación que se realicen a las micro y pequeñas empresas de Casas de Empeño y sus resultados

podrían ser referente a otras micro y pequeñas empresas del rubro que requieren de buenas prácticas de gestión. La investigación también se justifica en lo teórico, práctico y metodológico.

La metodología que se aplicó se caracterizó por ser del tipo cuantitativa, nivel descriptivo y diseño no experimental y transversal. Para el trabajo de campo se diseñó un instrumento de 23 preguntas en función a los indicadores de las dimensiones de cada variable, el cual se aplicará bajo la técnica de encuesta a los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro en estudio.

El desarrollo de esta investigación se justificó porque se logró conocer el comportamiento de las variables de acuerdo a la investigación que se realicen a las micro y pequeñas empresas de Casas de Empeño y sus resultados podrían ser referente a otras mypes del rubro que requieren de buenas prácticas de atención al cliente.

Por otra parte, la investigación también se justifica en su justificación teórica porque la información teórica recopilada y procesada será de sustenta tanto para esta como para otras investigaciones de las ciencias administrativas. (Oseda et al., 2018). En su justificación práctica porque la manipulación que finalmente se hará para el estudio de las variables tendrá un efecto práctico, porque las conclusiones y recomendaciones a que se lleguen generarán aportes en beneficio del sector empresarial. (Oseda et al., 2018). En su justificación metodológica porque se realizó un diseño de un instrumento que fue útil para recabar información y analizar los datos, para atender la problemática de la investigación de forma científica. (Oseda et al., 2018)

Como principales resultados de la investigación se determina que la variable gestión del talento humano se caracteriza por orientarse a identificar aspectos en el personal como la autonomía para decisiones de atención al cliente (81.80%); actitud (72.70%) y conocimiento (54,50%), lo que permite demostrar que el microempresario sigue muy de cerca el potencial de su personal, lo cual guarda relación con la investigación de Pinedo y Quispe (2017) que concluye que el personal puede ser capaz de percibir y adaptarse a los cambios o iniciativas.

Respecto a gestión de calidad, se evidencia falta de enfoque en mejora continua, uso de técnicas y planificación; el 54,50% no realiza evaluación de procesos; 45,50% no plantea propuestas y tampoco se promueve la innovación; se realizan encuestas de satisfacción del cliente “muy pocas veces” 27.30% y “algunas veces” 36.40%. Como conclusión, se demuestra que no se realiza una gestión de talento humano y como propuesta de mejora se sugiere la implementación de un modelo o estrategia de gestión de talento humano que favorezca un desempeño sostenible del capital humano para la gestión de calidad.

Finalmente, la presente investigación concluye de acuerdo con el objetivo general que las micro y pequeñas empresas del rubro casas de empeño en función a las variables de gestión del talento humano y gestión de calidad presentan un enfoque a satisfacer sus necesidades comerciales, y poca orientación a desarrollar al capital humano.

## **II. Revisión de Literatura**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1 Antecedentes internacionales**

Gualpa (2019), en su tesis de título: *Modelo de gestión de talento humano para mejorar el desempeño laboral de la corporación Santa Ana*, presentada en la Universidad Regional Autónoma de Los Andes “Uniandes”, en Ecuador. Tuvo como objetivo general: diseñar un modelo de gestión de talento humano para que mejore el desempeño laboral de la Corporación Santa Ana S.A.. La metodología que se aplicó fue del tipo cuali-cuantitativo, donde el método fue interpretativo para la parte cualitativa y analítico-sintético por el lado cuantitativo con un diseño flexible, emergente. Como principales resultados se extrae que por medio de la encuesta realizada se puede evidenciar la necesidad de un modelo de gestión de talento humano para mejorar el desempeño laboral de sus colaboradores. Como conclusiones, el modelo de gestión de talento humano permite recoger todas anomalías que existe dentro de la administración de talento humano motivos por los cuales es necesario la aplicación del proyecto, por otra parte, la falta de implementar incentivos para motivar a los colaboradores a cumplir sus metas a generado un bajo rendimiento en sus funciones.

Zeballos (2019), en su tesis de título: *Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa de Industria de cerámicas*

*Mattaz S.R.L. en la ciudad de Sucre-Bolivia*” presentado en la Universidad Andina Simón Bolívar. Tesis para optar el grado académico de Magister en Administración. El objetivo general fue proponer un modelo de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa INCERMAZ S.R.L. en la ciudad de Sucre. Esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo y nivel descriptivo correlacional y aplicó la técnica de la encuesta mediante el instrumento del cuestionario. La población fue de 37 colaboradores. Como conclusión se constató la ausencia de la gestión del talento humano, porque al no tener una estructura organizacional ideal o lineamientos precisos a seguir, no favorece a la oportuna toma de decisiones en favor de la empresa y de sus empleados.

Pérez de Gudiño, (2018), en su tesis de título: *Estudio descriptivo de la gestión de talento humano en las pequeñas y medianas empresas que comercializan servicios y equipamiento para centro de datos, en la ciudad de Quito-Ecuador*, presentado en la Universidad Andina Simón Bolívar de Ecuador. Tuvo como objetivo general Conocer y analizar cuál es la situación actual de la gestión del talento humano registrada en las pequeñas y medianas empresas que comercializan servicios y equipamiento para centro de datos, en la ciudad de Quito; principalmente en materia de reclutamiento y selección, evaluación del desempeño y administración de la compensación. La investigación es del tipo descriptivo, ya que se buscó especificar las características de los procesos de talento humano en las pymes. Asimismo, el enfoque de la investigación fue cualitativo, ya que se pretendió acercarse a la realidad de la gestión de talento humano de pymes del sector en investigación. Como principales resultados se determinó que en las pequeñas empresas el 60% corresponde al CEO (Chief Executive Officer) mientras que en la mediana empresa

este rol se asocia con el contador con un 38%, seguido de los CEO's con un 24%. Por otra parte, el 80% de los entrevistados considera que no tiene establecidos criterios para la definición y evaluación de las competencias de los candidatos a reclutar. La investigación concluye que los responsables de la Gestión de Talento Humano en las PYMES investigadas son profesionales empíricos cuya principal orientación, es la generación de ganancias y la permanencia en el mercado, por lo que se presenta una propuesta de mejora que atiende todas las problemáticas identificadas.

Oluoch (2017) en su tesis de título: *The effects of talent management processes on performance of young professionals: A case of Trufoods*, presentada en la United States International University-Africa. Tesis para optar el grado de Maestría en Administración - MBA. El objetivo general fue identificar el efecto causado por la primera variable sobre la segunda variable en los jóvenes de TruFoods. La investigación fue de enfoque cuantitativo y nivel correlacional; como técnica tuvo a la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario. La población fue 141 profesionales de los cuales se tomó como muestra a 42 de ellos. Como conclusión identificó que la gestión del talento de la empresa TruFoods ha podido mejorar la forma de producción de los jóvenes profesionales, esta ha ayudado también a los jóvenes a ser innovadores en la organización, la cual les ha brindado formación, a través de programas los cuales han sido destinados a mejorar la forma en cómo desarrollan sus funciones.

Hernández (2017), en su tesis de título: *Sistema de gestión del talento humano por competencias laborales, para una empresa de instalaciones eléctricas industriales, presentado en la Universidad de San Carlos de Guatemala*. La

investigación tuvo por objetivo general proponer un sistema de gestión de talento humano por competencias laborales, para una empresa de instalaciones eléctricas. Como metodología de investigación se tomó el enfoque no experimental el mismo que tiene un enfoque mixto y está delimitado al problema y basado en los objetivos. Como conclusiones, la investigación determina que es necesario elaborar un sistema de gestión de talento humano porque actualmente la gestión es empírica y puede generar desaciertos al no contar con personal competitivo. Los clientes externos serán beneficiados con servicios profesionales de los clientes internos para satisfacer sus necesidades y que garanticen su inversión.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Flores (2019), en su tesis titulada: *Gestión de calidad y la competitividad en las micros y pequeñas empresas del sector comercio, rubro compra y venta de madera en Nuevo Chimbote, 2018*, presentado en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, para optar por el Grado Académico de Maestro en Administración. Tuvo como objetivo general determinar la relación que existe de la Gestión de la calidad y la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro compra y venta de madera en Nuevo Chimbote, 2018. En la investigación se utilizó el diseño no experimental-transversal, de tipo Descriptivo – Correlacional. Según los siguientes resultados, el 71,4% cuentan con un nivel muy bueno en la Gestión de calidad, el 71,4% cuentan con un nivel muy bueno en su planeación, el 78,6% cuentan con un nivel muy bueno en su organización. El 92,9% muestran un nivel muy alto de competitividad, el 100,0% manifiestan que tienen un nivel alto en cuanto a su capital humano, el 85,7% cuentan con un nivel muy medio en la tecnología, concluyendo que el nivel de significancia es menor que 0,05 (0,001

< 0,05), en consecuencia, se rechaza el  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ , es decir La gestión de la calidad, se relaciona con la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro compra y venta de madera en Nuevo Chimbote, 2018.

Chávez y Condori (2019), en su tesis de título: *La gestión del talento humano y el desempeño laboral en Mi Banco - Banco de la Microempresa, sucursal Huancavelica-2019*, el mismo que fue presentado en la Universidad Nacional de Huancavelica. La investigación tuvo por objetivo general determinar la relación de la Gestión del Talento Humano con el Desempeño Laboral en Mi Banco - Banco de la Microempresa Sucursal Huancavelica - 2019. Como metodología se planteó la investigación del tipo aplicada, nivel correlacional y diseño No Experimental: transeccional – descriptivo – correlacional. Como principales resultados se determinó que el 3,7% de los trabajadores de Mi Banco consideran que la Gestión del Talento Humano es muy desfavorable, el 77,8% consideran que es favorable y el 18,5% consideran que es muy favorable; asimismo el 3,7% de los trabajadores consideran que en el Desempeño Laboral son deficientes, el 11,1% consideran que es regular, el 74,1% consideran que es bueno y el 11,1% consideran que es excelente. Como conclusiones se ha determinado la relación de la admisión de personas como dimensión de la Gestión del Talento Humano se relaciona significativamente con el Desempeño Laboral, la relación de la organización de personas como dimensión de la Gestión del Talento Humano se relaciona significativamente con el Desempeño Laboral y la relación de la compensación y mantenimiento de personas como dimensión de la Gestión del Talento Humano se relaciona significativamente con el Desempeño Laboral en Mi Banco de la ciudad de Huancavelica.

Pinedo y Quipe (2017), en su tesis titulada: *La gestión del talento humano y*

*su influencia en la motivación en los colaboradores administrativos de la empresa Petrex S.A*, presentado en la Universidad San Ignacio de Loyola, para optar el título de Licenciado en Administración. Tuvo como objetivo general determinar si la gestión del talento humano influye en la motivación en los colaboradores administrativos de la empresa Petrex S.A.. Como metodología de investigación que se aplicó se caracterizó por ser inductivo-deductivo, del tipo cuantitativo-correlacional y diseño no experimental. Como resultados de un total de 212 encuestados (colaboradores administrativos de la empresa Petrex S.A.) se observa que el 46.7% conocen las bases de la selección y reclutamiento, seguido con el 24.1% como totalmente de acuerdo. En tanto la parte negativa que no conoce totaliza el 17.4% y 11.8% son indiferentes. Nos indica que existe gran conocimiento de los procesos de toma de personal. Por otra parte, respecto a la motivación, los encuestados indican que: de un total de 212 encuestados, el 40.6% dice totalmente nunca estar motivado y el 22.2% muy pocas veces en tanto solo el 21.7% dice estar motivado y el 10.8% siempre. Quiere decir que hay un pequeño grupo motivado frente a un total mayoritario que no lo está por cual el clima organizacional debe ser crítico. Como conclusiones, se perciben que los colaboradores son suficientemente flexibles a los cambios; adicionalmente, a pesar de la situación de crisis que se presenta en Petrex S.A. la mayoría de colaboradores respondieron que no les gustaría cambiar de trabajo; por lo cual estos dos puntos son considerados positivamente para que la empresa pueda trabajar, consolidar y desarrollar un plan de mejora que aumente la motivación en las personas y conciliar tanto las satisfacciones personales como laborales.

Moreno (2018), en su tesis titulada: *Gestión del talento y su influencia en la*

*productividad de los colaboradores de la empresa Agrolmos S.A.* que presentó en la Universidad Nacional de Trujillo. Tuvo por objetivo general determinar la influencia de la gestión de talento humano y su influencia en la productividad de los colaboradores de la empresa Agrolmos S.A. La metodología que se empleó fue de diseño no experimental-correlacional, es decir este diseño permitió la descripción de las variables de estudio, en un momento único. Como resultados se halló que el 22,8% de los colaboradores indican que la gestión del talento es muy mala; el 30,9% indican que es mala; el 25,8% indican que es buena y 20,4% indican que es muy buena. Así mismo, se determinó que el nivel de productividad de los colaboradores es muy bueno en un 19,7%; bueno en un 24,1%; malo en 29,2% y muy malo en un 26,8%. Como conclusiones se identificó que la gestión del talento influye de manera significativa en la productividad de los colaboradores de la empresa Agrolmos S.A. y que existe influencia de manera significativa en la productividad de los colaboradores.

Estela (2016) en su Tesis de maestría titulada: “Gestión del Talento Humano y su influencia significativa en el desempeño laboral en la Empresa Hipermercados Tottus S.A de la provincia de Pacasmayo”. Se tuvo como objetivo principal “conocer la influencia de la Gestión del talento humano en el desempeño laboral en la empresa Hipermercados Tottus S.A de la Provincia de Pacasmayo” (p. 20), empleándose una metodología aplicada y de nivel descriptivo, usándose como técnica de investigación, la encuesta. Según los resultados obtenidos, se afirma que: “si existe una relación directa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral, ya que si existe una mejor percepción de gestión del talento Humano, habrá un mayor desempeño laboral del trabajador la empresa los trabajadores de empresa Hipermercados Tottus

S.A de la Provincia de Pacasmayo, perciben a la gestión de talento humano como regular.

### **2.1.3. Antecedentes locales**

Tramontana (2019), en su tesis titulada: *La gestión del talento humano y su relación con el desempeño comercial en la Distribuidora Trahis S.A.C. de Pucallpa*. Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Administración de Negocios, Escuela de Posgrado, Universidad Continental, Huancayo, Perú. Tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la percepción de la gestión del talento humano y el desempeño comercial en la distribuidora Trahis S.A.C. entre septiembre 2017 y agosto 2018, considerando para tal fin a la gestión del talento humano como variable independiente, y el desempeño comercial como la variable dependiente. El método utilizado fue el científico hipotético, en una investigación del tipo aplicada a un nivel correlacional y con un diseño no experimental, pues no existió necesidad de manipular o experimentar con las variables señaladas. Como instrumento de recolección de datos se utilizó una encuesta tipo cuestionario la cuál fue aplicada a la población muestra conformada por la totalidad de 15 gestores de venta de la empresa objeto de estudio. Dicha encuesta se elaboró utilizando la escala psicométrica de Likert, y la totalidad de las respuestas fueron procesadas en el software estadístico SPSS versión 23. Luego de la aplicación y procesamiento de los datos obtenidos se encontró que el 54% de los gestores de venta de la distribuidora Trahis S.A.C. de Pucallpa, tiene la percepción de que su desempeño está relacionado con los procesos de gestión del talento humano que ejerce y aplica la distribuidora sobre cada uno de

ellos, esto se vio reforzado estadísticamente con un valor de probabilidad (p-valor =0.000 <0.05) menor al nivel de significancia planteado.

Benavente et al. (2018), en su tesis titulada: *La motivación laboral y la gestión del talento humano en la unidad de gestión educativa local de Coronel Portillo, 2017*, presentada en la Universidad Nacional de Ucayali, para optar el título profesional de Licenciado en Administración. Tuvo por objetivo general determinar la relación de la motivación laboral y la gestión del talento humano en la UGEL de Coronel Portillo, 2017. La metodología desarrollada fue el método descriptivo correlacional, y con diseño transeccional correlacional, que se aplicó ambas variables motivación laboral y gestión del talento humano a una muestra de 51 trabajadores. Como conclusión general, se determina que existe relación positiva moderada y significativa entre la motivación laboral y la gestión del talento humano, en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, 2017, estableciéndose que la motivación laboral, influye positivamente en la gestión del talento humano.

Donayre (2018), en su tesis titulada: *Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector financiero, cooperativas de ahorro y crédito, Distrito de Calleria, 2018*, que presentó en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, para optar por el título profesional de Licenciado en Administración. Tuvo como objetivo general comprobar en las microempresas del sector empresarial, cooperativas de ahorro y crédito, del distrito de Callería, año 2018 la gestión con herramientas de calidad y orientación a calidad en servicio al cliente; tuvo una metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, de diseño no experimental, transversal y descriptiva. Como resultados se determina que el sector de cooperativas carece de procedimientos de atención a sugerencias y reclamos y

área de post venta como soporte al cliente, también no todas las gerencias están involucradas en dirigir un papel protagónico de atención al cliente. Se concluye que las cooperativas deben diseñar un procedimiento y extenderlo a todos sus integrantes con respecto al tratamiento de atención a sugerencias, reclamos y la visibilidad de un área de post venta como soporte al cliente, como parte de la identificación de mecanismos para involucrarse en las acciones de atención al cliente.

Utia (2018), en su tesis titulada: *Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector prendario, rubro casas de empeño, distrito de Calleria, 2017*, que presentó a la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote para optar el título Profesional de Licenciado en Administración. Tuvo como objetivo general establecer el nivel de gestión alcanzado por las mypes del sector prendario, rubro Casas de Empeño del distrito de Callería respecto a dirección de calidad y aplicación de plan de servicio al cliente. Se aplicó una metodología no experimental, descriptivo, transversal, cuantitativa y correlacional. Asimismo, se obtuvo como resultado que el propósito de generar rentabilidad se superpone a la de servicio al cliente, sus procesos garantizan operaciones eficaces a fin de evitar contingencias con el cliente, se soportan en la capacitación específica que reciben sus trabajadores. Conclusión: se debe aplicar un plan de mejora considerando al cliente como objetivo del negocio.

Nolberto (2017), en su tesis titulada: *Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral de la Municipalidad Distrital de Pichanaqui, de 2017*, para obtener el Título Profesional de Administración de Empresas, por la Universidad de Huánuco, Perú. La investigación tuvo por objetivo principal buscar la relación entre gestión de talento humano y su relación con el desempeño laboral. Como

metodología de investigación se planteó el tipo cuantitativo, nivel descriptivo y correlacional. Como conclusión se determinó que la gestión de talento humano y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pichanaqui luego de someterse al coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.819; que indica que existe una correlación positiva alta, entre gestión de talento humano y desempeño laboral. De esta manera se demuestra que, si se desarrolla una buena gestión de talento humano, se apreciará en el desempeño laboral del trabajador.

## **2.2. Bases teóricas de la investigación**

### **2.2.1. Variable: Gestión de calidad**

#### **2.2.1.1. Definición de gestión de calidad**

Para Escudero (2011), refiere que la *gestión* es la causa y efecto de gestionar, es triunfar y realizar diligentemente que orienta al logro de una empresa o de cualquier tipo de meta. Otra definición, afirma que la gestión está definida como el conjunto de sistemas de acciones que direccionan una empresa.

Según Rubio (2006), la gestión se apoya y funciona a través de personas, por lo general equipos de trabajos, para poder lograr resultados.

Kaplan & Norton (2005), cuestionan la gestión solo con indicadores, según su apreciación, este método comunica los inductores de resultados futuros, que crean valor a través de las inversiones en clientes, proveedores, empleados, tecnología e innovación.

Según las definiciones observadas, la gestión se apoya en el recurso humano para poder lograr los objetivos y metas de la organización, además permite cumplir con cada una de las actividades requeridas como planificar, organizar, dirigir y

controlar, ya que a través de esta las organizaciones pueden superar los problemas que se le presenten.

Por otra parte, el término *calidad* según Edwards Deming: “la calidad no es otra cosa más que una serie de cuestionamiento hacia una mejora continua”.

Para Juran, la calidad es “la adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente”.(p.41)

Kaoru Ishikawa define a la calidad como: “Desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el útil y siempre satisfactorio para el consumidor”.

Piccolo (2017), define: “la calidad, no como un concepto aislado, ni que se logra de un día para otro, descansa en fuertes valores que se presentan en el medio ambiente, así como en otros que se adquiere con esfuerzo y disciplina”. (p.72)

Con lo anterior se puede concluir que la calidad se define como “un proceso de mejoramiento continuo, en donde todas las áreas de la empresa participan activamente en el desarrollo de productos y servicios, que satisfagan las necesidades del cliente, logrando con ello mayor productividad”. (p.68).

Referirnos a gestión de calidad es también tener la convicción amplia y fundamental para guiar una organización a la mejora continua en el largo plazo, centrados en el cliente identificando sus necesidades y soluciones acertadas. (Velasco, 2017)

Ferrada (2007), la gestión de la calidad trasciende el simple hecho de verificar o controlar que los productos, servicios o procesos no presenten fallas, lo que busca en realidad es obtener una mejora continua a partir de ciertas acciones enfocadas en

planificar, organizar y controlar los distintos aspectos de la calidad en una organización.

Esta gestión involucra:

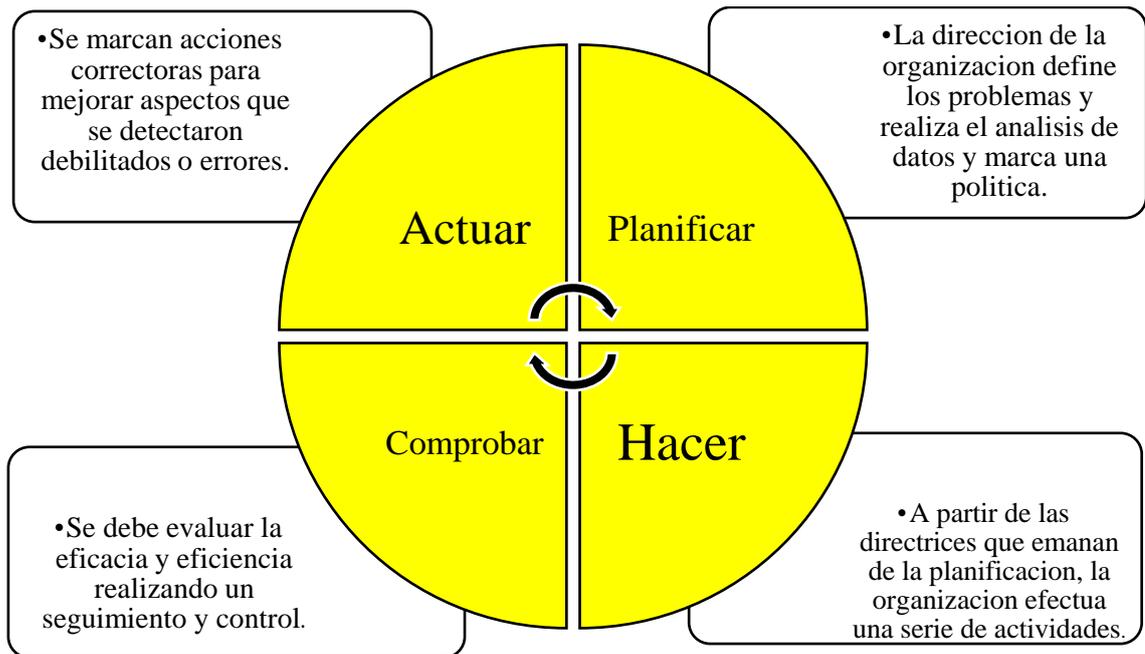
- Organización enfocada en el cliente,
- Liderazgo
- Involucramiento del personal
- Enfoque en los procesos
- Enfoque en el sistema hacia la gestión
- Mejora continua
- Enfoque hacia la toma de decisiones

#### **2.2.1.2. Calidad Total**

Ciampa (1993) argumenta que:

Para los propósitos de la búsqueda de la calidad total es más preciso y apropiado concentrarse no en la cultura de la organización, sino en su carácter. La calidad total busca sacar a la luz ciertos tipos de características y aspectos, que pueden diferenciarse de sus predecesores.

#### **Figura 1:Ciclo de calidad de Deming**



Fuente: elaborado por Melissa Flores Perdomo

### 2.2.1.3. Principios de la gestión de calidad

Según Velasco (2010) dice que:

Un principio de la gestión de calidad es una pauta o convicción amplia y fundamental, para guiar y dirigir una organización, encaminada a la mejora continua en el largo plazo de las prestaciones, por medio de centrarse en el cliente, a la vez que identifica las necesidades de todas las partes interesadas.

#### - Principio 1: organización enfocada al cliente

Las organizaciones dependen de los clientes y por tanto debería comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer sus requisitos, y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

#### - Principio 2: liderazgo

Los líderes establecen unidad de propósito y dirección a la organización, y deberían crear, y deberían crear y mantener un ambiente interno, en el

cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en la consecución de los objetivos de la organización.

- Principio 3: participación del personal

El personal, con independencia del nivel de organización en que se encuentre, es la esencia de una organización, y su total implicación posibilita que sus capacidades sean usadas para el beneficio de la organización.

- Principio 4: enfoque a procesos

Los resultados deseados se alcanzan más eficientemente cuando los recursos y las actividades relacionadas se gestionan como un proceso.

- Principio 5: enfoque del sistema hacia la gestión

Identificar, entender y gestionar un sistema de procesos interrelacionados para un objetivo dado mejora la eficacia y eficiencia de una organización.

- Principio 6: mejora continua

Hace que la mejora continua de productos, procesos y sistemas sea un objetivo para todos los trabajadores de la organización, dotando a todos los miembros de la organización de una formación apropiada sobre los métodos y herramientas de mejora continua.

- Principio 7: enfoque objetivo hacia la toma de decisiones

Las decisiones efectivas se basan en el análisis de datos y en la información. Se deberá asegurar que los datos y la información son suficientemente, precisos, fiables y accesibles.

- Principio 8: relación mutuamente beneficiosa con el proveedor

Una organización y sus proveedores son interdependientes, y unas relaciones mutuamente beneficiosas intensifican la capacidad de ambos para crear valor. Se deben crear comunicaciones claras y abiertas e iniciar el desarrollo conjunto y la mejora de los productos y procesos.

#### **2.2.1.4. Dimensiones**

##### **Técnicas de mejora de gestión de calidad**

Aristizábal (2016), considera técnicas a lo siguiente:

- **Diagrama de causa o efecto**

Es una herramienta que se utiliza para relacionar los efectos con las causas que los producen. Consiste en utilizar como punto de partida el enunciado del problema y sucesivamente responder un *por qué* hasta identificar la causa raíz.

- **Diagrama de flujo**

Representan gráficamente el flujo y la secuencia de procesos a través de los sistemas. Describen qué operaciones y en qué secuencia se requieren para alcanzar un resultado o producto, ilustrando la secuencia de las operaciones, actividades, puntos de decisión, ramificaciones, rutas paralelas y el orden general del proceso.

- **Hojas de verificación**

Se utilizan como lista de comprobación para la recolección de datos de los atributos mientras se realizan inspecciones para encontrar posibles problemas de calidad

- **Diagrama de Pareto**

Herramienta de análisis que ayuda a tomar decisiones en función de prioridades.

- **Histogramas**

Se utilizan para describir la tendencia central, dispersión y forma de una distribución estadística

- **Diagramas de control**

Se utilizan para visualizar en una gráfica el comportamiento de las características del producto a lo largo del tiempo, para determinar si un proceso es estable o no, o si tiene unas características uniformes y predecibles.

- **Diagramas de dispersión**

Se trata de una herramienta especialmente útil para estudiar e identificar las posibles relaciones entre los cambios observados en dos conjuntos diferentes de variables.

## **1. Herramientas de gestión de calidad**

Camisón, et al.(2016), dice que entre las herramientas destacan:

- Herramientas propias del servicio: conocidas como plano del ciclo de servicio, análisis del proceso del cliente, diagrama porqué-porqué y ventana del servicio.

- Herramientas administrativas: Tienen como fin orientar a la gestión, diagrama de afinidad, diagrama de árbol, diagrama de flujo, cronograma de actividades.
- Herramientas técnicas: su finalidad es soportar el servicio desde la perspectiva de la mejora continua: espina de pescado, hoja de chequeo, diagrama de Pareto, diagrama de dispersión.
- Herramientas para análisis de problemas: se orientan a los análisis y propuestas.

## **2. Estrategias de calidad**

Aristizábal (2016), las estrategias son:

### **Benchmarking**

Se utilizan para comparar las prácticas desarrolladas en proyectos anteriores con las establecidas para el proyecto en curso, con esto se genera ideas de mejora, y se obtiene una base para comparar la coherencia del resultado de las mediciones efectuadas durante el proceso de control de calidad. (Aristizábal, 2016)

### **Selección de personal**

Según López (2010), argumenta que la selección de personal es necesaria porque:

- Lograr que los empleados sean competitivos
- Dejar de improvisar sus actividades, estas deben estar plenamente planificadas.
- Medir el impacto de recursos humanos, en resultados financieros

- Crear valor, no reducir costos
- Crear un compromiso, y no ser una unidad de vigilancia personal

### **Empowerment**

El significado de empowerment o empoderamiento según López (2010) nos dice que es la herramienta de gestión que emplean las áreas de recursos humanos de muchas empresas para conseguir mejores resultados, que básicamente consiste en delegar o transmitir autonomía, responsabilidad y poder a los trabajadores de una empresa para que ellos puedan resolver los problemas y tomar decisiones sin que sea preciso tener la aprobación de los superiores. De esta forma los empleados se sienten dueños de su propio trabajo.

#### **2.2.1.5. Calidad de procesos**

La calidad ha evolucionado a través de cuatro eras:

- La de inspección (siglo XIX), que se caracterizó por la falta de uniformidad del producto; la era de control estadístico del proceso (década de los treinta), enfocada al control de los procesos y la aparición de métodos estadísticos para el mismo fin y para la reducción de los niveles de inspección; la del aseguramiento de la calidad (década de los cincuenta), es cuando surge la necesidad de involucrar a todos los departamentos de la organización en el diseño, planeación y ejecución de políticas de calidad; y la era de la administración estratégica de la calidad total (década de los noventa), donde

se hace hincapié en el mercado y en las necesidades del consumidor, reconociendo el efecto estratégico de la calidad como una oportunidad de competitividad.(Miranda, Chamorro & Rubio, 2007, p. 24).

- Indica que la calidad se define en la norma ISO 9000 como el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. Esta norma ISO 9000, es el conjunto de normas y directrices de calidad que se deben llevar a cabo en un proceso. De esta norma ISO 9000 deriva la norma ISO 9001, mediante la cual la organización demuestra su capacidad para proporcionar de forma coherente productos o servicios que satisfacen los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables. Realizar un curso de calidad ayudará a las empresas a aplicar la norma ISO 9001, siendo un instrumento que facilite la implantación de sistemas de control de la calidad en los procesos de producción.” (Calidad ISO, 2015, p. 2)
  
- Indica que la calidad es el conjunto de características de un elemento, producto o servicio, que le confieren la aptitud de satisfacer una necesidad implícita y explícita. Esto significa que la calidad de un proceso, producto o servicio es equivalente al nivel de satisfacción que le ofrece a su consumidor, y está determinado por las características específicas del producto o servicio. Asegurar la calidad en los procesos de una organización es fundamental para evitar un producto final defectuoso. El Departamento de Calidad de una empresa es el encargado de controlar y asegurar la calidad de los productos

finales de una organización a través de los procesos de producción de esta.  
(Calidad ISO, 2015, p. 2).

### **2.2.2. *Talento humano***

#### **2.2.2.1. Definición de gestión de calidad**

En el siglo pasado, a las personas que laboraban en las organizaciones se denominaron de distintas maneras: trabajadores, empleados, colaboradores, operarios, entre otros. Actualmente, las organizaciones nombran a las personas que laboran en ellas como capital humano, talento humano, recurso humano. Esta diferencia de denominaciones recae sobre todo por los cambios en los sistemas de dirección de las organizaciones, donde se considera al trabajador o colaborador ya no como un recurso productivo dentro del funcionamiento de la organización, sino como un factor determinante dentro de la estrategia de la organización para la consecución de los objetivos organizacionales.

Con respecto a la expresión de recursos humanos, existe un debate, ya que cosifica al ser humano y lo califica como una fuerza de trabajo que solo sirve como un recurso productivo, tal como se mencionó anteriormente. En esta misma línea, Cuesta (2010) considera que la expresión “recursos humanos” es utilizada para significar la condición económica de las personas como fuerza de trabajo insertada en determinada organización laboral.

Este enfoque tayloriano no considera el hecho de que el factor humano no es un medio, sino un fin en sí mismo para la organización como elemento principal. Es por ello que en la actualidad se sostiene el concepto de gestión de talento humano y ya no gestión de recursos humanos. Al respecto Chiavenato (2009a) refiere:

“Gestionar con las personas significa conducir la organización junto con los colaboradores y socios internos que más entienden de ella y de su futuro. Un enfoque que ya no mira a las personas como recursos organizacionales, objetos serviles o meros sujetos pasivos del proceso, sino fundamentalmente como sujetos activos que provocan las decisiones, emprenden las acciones y crean la innovación en las organizaciones”. (p.567)

Hoy en día, las organizaciones se esfuerzan por desarrollar el talento humano, ya que lo consideran pieza fundamental para el crecimiento empresarial. Es así como, diversos autores han definido la gestión del talento humano como parte principal en la estrategia del negocio. Mondy (2010) afirma que la gestión de recursos humanos corresponde a la utilización de las personas como recursos para lograr objetivos organizacionales. En el mismo sentido, se afirma que la gestión del talento humano es un enfoque estratégico de dirección cuyo objetivo es obtener la máxima creación de valor para la organización.

Por otro lado, enfocado en lo operacional, Chiavenato (2009) define la gestión del talento humano como el “conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño”. Coincide con la definición de Dessler (2011), el cual afirma que son las prácticas y políticas necesarias para manejar los asuntos que tienen que ver con las relaciones humanas del trabajo administrativo.

#### **2.2.2.2. Factores que influyen en la gestión del talento humano**

Los factores son parte imprescindible en la medición de la gestión de talento humano en una empresa. El factor humano es el principal activo de una organización, en este sentido, se plantea la revisión de algunos factores que influyen en el comportamiento del colaborador y, por lo tanto, sirve como un indicador de la gestión de talento humano en la empresa.

Tomando en consideración la psicología organizacional, la cual se encarga del estudio del comportamiento de los individuos dentro de las organizaciones, se establecen diferentes factores tales como la motivación, el clima, el liderazgo, la comunicación, el compromiso, la satisfacción laboral, entre otros que influyen precisamente en el comportamiento, productividad y desenvolvimiento de los colaboradores de una organización y que es labor del área de recursos humanos conocerlas, medirlas y analizarlas a profundidad con el fin de obtener mejores resultados. Asimismo, cada modelo de gestión de recursos humanos revisado anteriormente incorpora tales factores y se apoya en ellos en su descripción y desarrollo, con el fin de tener un instrumento de medición de la efectividad de la gestión de talento humano en la organización.

De tales factores mencionados, se tomaron en consideración tres factores, los cuales se profundizarán a continuación:

- ***Clima organizacional***

De acuerdo con Gonçalves (2011) “el clima organizacional es un filtro interviniente que media entre los factores del sistema organizacional (estructura, liderazgo, toma de decisiones) y las tendencias motivacionales que se traducen en

un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización en cuanto a productividad, satisfacción, rotación, ausentismo, etc.”. (p.111)

El clima organizacional es otro factor de impacto a tomar en cuenta al igual que la motivación sobre el desempeño de los empleados en una empresa u organización.

- ***Motivación***

Para Blázquez y Dorta, uno de los factores de crecimiento para las organizaciones es la motivación. Según detallan los autores mencionados, la motivación debe impregnarse desde la cabeza de cada organización; es decir, desde la parte directiva y ellos deben lograr transmitirla a todos los miembros de la organización. Para ello, es necesario que exista una adecuada gestión de talento humano que de soporte a esta actividad. Además, la teoría de administración de recursos humanos propuesta por Idalberto Chiavenato soporta la idea anterior, pues indica que la motivación del personal de la organización es esencial para el oportuno desarrollo de las actividades no solo del área de RRHH, sino de las actividades de sus actividades primarias. Es en este sentido, que se selecciona el factor de motivación como un factor cuantificable en una organización y que es primordial en la gestión de talento humano actual.

- ***Compromiso***

Meyer y Allen (1991) definen el compromiso organizacional como un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, que

influyen en la decisión de continuar o dejar la organización. De acuerdo con estos autores existen tres tipos de compromiso: afectivo, de continuidad y normativo.

- **Afectivo:** Este tipo de compromiso está muy arraigado al sentimiento, emociones, lazos y relaciones de pertenencia a la organización.
- **De continuidad:** Está relacionado a los costos de oportunidad, al riesgo y a la incertidumbre que implicaría abandonar la organización, el cual implica un análisis costo-beneficio.
- **Normativo:** Se encuentra la creencia en la lealtad para con la organización y con ello al accionar moral, todo ello relacionado a un sentido de correspondencia y reciprocidad.

#### **2.2.2.3. Dimensiones**

##### **1. Capacidad :**

Se trata del saber. Constituye el resultado de aprender a aprender, de forma continua, dado que el conocimiento es la moneda más valiosa del siglo XXI. Chiavenato (2016)

##### **2. Compromiso**

Estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, que influyen en la decisión de continuar o dejar la organización. (Meyer y Allen, 1991)

##### **3. Acción:**

Se trata de saber analizar la situación y el contexto. Significa saber obtener datos e información, tener espíritu crítico, juzgar los hechos, ponderar con equilibrio y definir prioridades. Chiavenato (2016)

## **2.3. Marco conceptual**

### **2.3.1. Términos de variable 1: Gestión de calidad**

Es una serie de procesos sistemáticos que le permiten a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las distintas actividades que llevan a cabo. (Velasco, 2010)

**Mejora de proceso:** Se trata de un método preventivo cuyo uso sistemático permite identificar e investigar las causas y los efectos de los posibles fallos y debilidades en el producto o proceso, así como formular las acciones correctivas pertinentes para minimizar dichos efectos. (Ceupe, 2010)

**Herramientas de gestión:** Son técnicas de administración o gestión que les permite a una empresa hacer frente a los constantes cambios del mercado así como asegurarle una mejor posición competitiva. (Mondragón, 2020)

**Propósitos de calidad:** Constituyen un conjunto de caminos direccionados a alcanzar la calidad y desempeño. (Evans & Linsay, 2014)

### **2.3.2. Términos de variable 2: Gestión del talento**

**Capacidad:** Corresponde al nivel de liderazgo que no implica mera dirección y coordinación, sino de motivación y persuasión . (Chiavenato, 2009b)

**Compromiso:** Se define como un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, que influyen en la decisión de continuar o dejar la organización. (Meyer y Allen, 1991)

**Situación:** Conforman parte del proceso de decisión, criterios de decisión y distribución de las tareas relacionadas con la toma de decisiones y de ejecución. (Cueva, 2019)

### **III. Hipótesis**

La presente investigación de título: “Propuesta de mejora de la gestión del talento humano para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro casas de empeño, Callería, Pucallpa, 2021”, no se planteó hipótesis por tratarse de una investigación descriptiva. Las investigaciones de tipo descriptiva enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, por lo tanto, no es necesario establecer hipótesis, dado que se trata solo de mencionar las características de la situación problemática (Hernández et al., 2014, p. 108).

## **IV. Metodología**

### **4.1. Diseño de investigación**

La investigación fue cuantitativa porque “la recolección de datos y presentación de los resultados se utilizaron procedimientos estadísticos e instrumentos de medición” (Hernández et al., 2014).

Fue no experimental, porque se realizó sin indagar deliberadamente las variables, observándolas tal como se muestran dentro de su contexto (Hernández et al., 2014).

Fue transversal, porque todas las variables fueron medidas en una sola ocasión, se trata de muestras independientes (Hernández et al., 2014).

Fue descriptivo, porque solo se describieron las partes más relevantes de las variables en estudio (Hernández et al., 2014).

### **4.2. Población y muestra**

#### ***4.2.1. El universo***

El universo está conformado por todas las micro y pequeñas empresas del rubro casas de empeño del distrito de Callería de la ciudad de Pucallpa, (Fuente: Municipalidad Provincial de Coronel Portillo).

Según Hernández et al. (2014) es la totalidad de unidades que comparten características comunes.

#### **4.2.2. Población**

La población está compuesta por 11 micro y pequeñas empresas del rubro casas de empeño del distrito de Callería de la ciudad de Pucallpa, información que se obtuvo de los registros de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

Para Asti (2015), “Una población es el conjunto de todos los casos que integran un grupo de especificaciones (características) predeterminadas.” (p.66)

#### **4.2.3. Muestra**

La muestra para el estudio fue censal 100% de la población no probabilística porque tomó a las 11 micro y pequeñas empresas del rubro casas de empeño del distrito de Callería.

Para Cruz, Gonzales y Olivares (2014) “Una muestra es siempre un grupo más pequeño o un subconjunto dentro de una población” (p.107).

#### **Criterios de inclusión:**

- a) Administrador

#### **Criterios de exclusión:**

Se excluirán a :

- a) Personal de la empresa no directivo.
- b) Clientes
- c) Proveedores

### 4.3. Definición y operacionalización de las variables

<b>Variab</b> les	<b>Definición</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Definición</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala</b>		
<b>Talento Humano</b>	Chiavenato (2016): conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación del desempeño.	Capacidad	Chiavenato (2016): Se trata del saber. Constituye el resultado de aprender a aprender, de forma continua, dado que el conocimiento es la moneda más valiosa del siglo XXI.	<i>Conocimiento</i>	Likert		
				<i>Destreza</i>			
				<i>Actitud</i>			
		Compromiso	Estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, que influyen en la decisión de continuar o dejar la organización. (Meyer y Allen, 1991)	<i>Afectivo</i>			
				<i>De continuidad</i>			
				<i>Normativo</i>			
		Acción	Chiavenato (2016): Se trata de saber analizar la situación y el contexto. Significa saber obtener datos e información, tener espíritu crítico, juzgar los hechos, ponderar con equilibrio y definir prioridades.	<i>Actividad</i>			
				<i>Situación</i>			
				<i>Oportunidad</i>			
<b>Gestión de calidad</b>	<b>Jabayoles et al., (2020),</b> “Es el régimen para administrar e inspeccionar una organización con relación a la calidad”.	Mejora de proceso	Figuerola (2014), “identificación de los procesos que pueden ser mejorados, obteniendo un entendimiento de los procesos eficientes y eficaces”.	Análisis de proceso	Likert		
				Herramientas		Ramos (2018), “Es medir definir, analizar y proponer soluciones a los problemas”.	Propuesta
							Aplicación
		Técnicas					
		Encuestas					
		Innovación					
		Propósito	Balagué et al. (2014), “Está interrelacionado al propósito de mejorar y generar valor agregado”.				Misión, visión
				Dirección			
				Valor agregado			

**Fuente:** elaborado por Melissa Flores Perdomo

#### **4.4. Técnicas e instrumentos**

##### **4.4.1. Técnica**

La técnica que se utilizó es la encuesta.

Según Ackerman S y Com S. (2013), “Las encuestas permiten obtener información intangible; es decir, conocer aspectos de la realidad que el investigador no puede observar directamente (p.94).

##### **4.4.2. Instrumento**

El instrumento que se utilizó es el cuestionario estructurado con 23 preguntas de acuerdo con las variables de investigación.

Según Hernández et al. (2014), “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir.” (p.322)

#### **4.5. Plan de análisis**

En términos de Hernández:

“Con el análisis descriptivo buscamos describir los resultados a través de las tablas de tabulaciones, porcentajes, frecuencias, e interpretación de las gráficas” (Hernández et al., 2014).

Asimismo, seguimos las siguientes fases:

- Los datos que se recogieron fueron mediante aplicación de instrumento (cuestionario) que fue validado con el método de juicio de experto y se ordenaron mediante la confección de una base de datos en Excel.
- La tabulación se realizó el programa IBM SPSS STATISTICS versión 25.

#### 4.6. Matriz de consistencia

Enunciado del problema	Objetivos	Variables	Hipótesis	Metodología	Población y muestra	Técnicas e instrumentos
<p>¿Cuál es la propuesta de mejora de la gestión del talento humano para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro casas de empeño del distrito de Callería, Pucallpa, 2021?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Proponer las mejoras en la gestión del talento humano para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro casas de empeño del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Describir las características de la gestión del talento humano para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro casas de empeño del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.</li> <li>- Describir las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro casas de empeño del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.</li> <li>- Elaborar la propuesta de mejora en la gestión del talento humano para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro casas de empeño del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.</li> </ul>	<p><b>Variable 1</b> Gestión del Talento humano</p>	<p>La presente investigación No consideró hipótesis por ser una investigación descriptiva</p>	<p><b>Tipo de investigación</b> Cuantitativo</p>	<p><b>Población:</b> La población está conformada por 11 mypes del rubro casas de empeño del distrito de Callería</p>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p>
		<p><b>Variable 2</b> Gestión de calidad</p>	<p><b>Hernández (2014)</b> el enfoque cuantitativo es secuencial y probatorio. <b>(p.04)</b></p>	<p><b>Nivel de la investigación</b> Descriptivo</p> <p><b>Diseño de la investigación</b> Transversal No experimental</p>	<p><b>Muestra:</b> conformada por 11 mypes Censal Probabilística</p>	<p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>

**Fuente:** elaborado por Melissa Flores Perdomo

#### 4.7. Principios éticos

Los principios éticos aplicados al presente trabajo de investigación están en concordancia al Código de ética para la investigación de la ULADECH Católica en su versión 004, aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0037-2021-CU-ULADECH Católica de fecha 13-01-2021.

- a) **Principio de protección a las personas**, para esta investigación se desarrolló el protocolo del consentimiento informado, el mismo que fue firmado por los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro casas de empeño que conforman la muestra en estudio. Si los participantes, no desearon o tuvieron dificultades para firmar dicho documento, se aplicaron diversas estrategias en el que se evidencie el consentimiento para ser parte de esta investigación. A través del consentimiento informado se comunicó claramente el propósito de la investigación que consistió en analizar las variables: gestión del talento humano y gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro casas de empeño en el distrito de Callería, Pucallpa, 2021 así como se les informó a que cada uno de ellos se pueden retirar en cualquier momento de la investigación sin perjuicio alguno, o también pueden abstenerse de contestar alguna de las preguntas, así mismo se les hizo mención que los datos recolectados quedarán disponibles para futuras investigaciones y/o productos derivados de la investigación. No se tuvo participantes menores de edad en esta investigación.
- b) **Principio cuidado del medio ambiente y a la biodiversidad**, esta investigación no tuvo como muestra animales, plantas ni se realizaron aplicaciones en el medio ambiente, tampoco se afectó la biodiversidad como parte del estudio, por

ello no se declaran los daños, riesgos o beneficios potenciales que se pueda tener sobre ellos.

- c) ***Principio de libre participación y derecho a estar informado***, antes del recojo de información se solicitó expresamente el consentimiento informado a cada participante, así mismo se le solicitó hagan llegar todas sus dudas o consultas respecto a la investigación para ser absueltas oportunamente y evitar cualquier contratiempo durante o después de la investigación.
  
- d) ***Principio de beneficencia y no maleficencia***, esta investigación por su naturaleza no representó riesgo alguno ni para los participantes de la investigación ni para el investigador, durante el recojo de información se informó de ello a los integrantes de la muestra. En todo momento lo que se buscó es maximizar los beneficios en favor de la investigación, sin ir en contra de los derechos de los participantes.
  
- e) ***Principio de justicia***, los resultados de la investigación estarán disponibles luego de finalizado la presenta investigación, si las personas que formarán parte de nuestra muestra tienen interés por los resultados para aplicarlas a sus empresas o realizar nuevas investigaciones se les facilitará dicha información por el medio que lo requieran, estos pueden ser correos electrónicos o participación en eventos donde se expongan los resultados de la investigación. Así mismo a todas las personas que participan de esta investigación se les brindó el mismo trato de respeto, consideración e información de aquello que requieran.

f) *Principio de integridad científica*, se tuvo siempre presente que los datos de identidad de los participantes de esta investigación son confidenciales y anónimas, también se les informó de ello a los participantes. No fue necesario en esta investigación el uso de equipos electrónicos, mecánicos, médicos entre otros, por ello no se establecerán protocolos de seguridad para el uso de estos equipos; también se dio a conocer a los participantes que la información recogida quedará en custodia del investigador por un lapso de cinco años, y solo serán usados exclusivamente para esta investigación. No se realizará técnicas de recolección de datos distintos al cuestionario, por ello los participantes no conocerán la información que brinde otro participante de la investigación. Cualquier aspecto que genere conflictos de interés serán resueltos antes de iniciar el trabajo de campo, así se garantizará que no sucedan situaciones que puedan afectar al estudio o a la comunicación de resultados.

## V. Resultados

### 5.1 Resultados

**Tabla 1**

*Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro casas de empeño, Callería, Pucallpa, 2021.*

Características de los representantes de la microempresa	N	%
Edad		
De 18 a 25 años	3	27.30
De 29 a 50 años	6	54.50
De 51 a más	2	18.20
Total	11	100.00
Género		
Femenino	7	63.60
Masculino	4	36.40
Total	11	100.00
Grado de instrucción		
Estudios básicos	1	9.10
Técnico	6	54.50
Universitario	4	36.40
Total	11	100.00
Cargo que desempeña		
Gerente	5	45.50
Administrador	6	54.50
Total	11	100.00
Tiempo que desempeña su cargo		
De 0 a 5 años	4	36.40
De 6 a 10 años	5	45.50
De 11 a más años	2	18.20
Total	11	100.00

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro casas de empeño, Callería, Pucallpa, 2021.

#### **Interpretación:**

En la tabla 1 se muestra que las mypes de casas de empeño son dirigidas en su mayoría por personas de sexo femenino, estudios técnicos, adultos y con experiencia en el rango de 6 a 10 años.

**Tabla 2:**

*Describir las características de la gestión del talento humano en las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro casas de empeño del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.*

Gestión del talento	N	%
<i>¿Se promueve un alto nivel de conocimiento de los colaboradores?</i>		
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	3	27.30
Casi siempre	6	54.50
Siempre	2	18.20
Total	11	100.00
<i>¿Se reconoce las iniciativas y/o propuesta de mejora?</i>		
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	6	54.50
Casi siempre	4	36.40
Siempre	1	9.10
Total	11	100.00
<i>¿Se identifica el sentido crítico como factor diferenciador?</i>		
Muy pocas veces	1	9.10
Algunas veces	3	27.30
Casi siempre	4	36.40
Siempre	3	27.30
Total	11	100.00
<i>¿Se identifica la capacidad de visión o anticipación de los colaboradores?</i>		
Muy pocas veces	1	9.10
Algunas veces	2	18.20
Casi siempre	4	36.40
Siempre	4	36.40
Total	11	100.00

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro casas de empeño, Callería, Pucallpa, 2021.

### **Interpretación:**

En la tabla 2 se muestra los resultados de las dimensiones de la variable gestión del talento humano: capacidad, compromiso y acción.

**Tabla 3**

*Describir las características de la gestión del talento humano en las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro casas de empeño del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.*

	N	%
<b>Gestión del talento</b>		
¿Se identifica la aplicación de tácticas que mejoren la eficiencia?		
Muy pocas veces	1	9.10
Algunas veces	2	18.20
Casi siempre	5	45.50
Siempre	3	27.30
Total	11	100.00
¿Se está logrando los resultados en función a las habilidades del personal?		
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	4	36.40
Casi siempre	5	45.50
Siempre	2	18.20
Total	11	100.00
¿El personal toma decisiones autónomas al atender al cliente?		
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	2	18.20
Casi siempre	6	54.50
Siempre	3	27.30
Total	11	100.00
¿La actitud del personal genera seguridad en los clientes ?		
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	1	9.10
Casi siempre	2	18.20
Siempre	8	72.70
Total	11	100.00
¿El personal desarrolla acciones en beneficios de los clientes?		
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	1	9.10
Casi siempre	6	54.50
Siempre	4	36.40
Total	11	100.00

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro casas de empeño, Callería, Pucallpa, 2021.

**Interpretación:** En la tabla 3 se muestra los resultados de las dimensiones de la variable gestión del talento humano: capacidad, compromiso y acción.

**Tabla 4**

*Describir las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro casas de empeño del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.*

Gestión de calidad	N	%
<i>¿Se realiza análisis de los procesos?</i>		
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	6	54.50
Casi siempre	3	27.30
Siempre	2	18.20
Total	11	100.00
<i>¿Se plantean propuestas para mejora?</i>		
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	5	45.50
Casi siempre	3	27.30
Siempre	3	27.30
Total	11	100.00
<i>¿Se aplican los planes?</i>		
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	6	54.50
Casi siempre	2	18.20
Siempre	3	27.30
Total	11	100.00
<i>¿Se conoce el uso de técnicas para administrar?</i>		
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	1	9.10
Casi siempre	7	63.60
Siempre	3	27.30
Total	11	100.00
<i>¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?</i>		
Muy pocas veces	3	27.30
Algunas veces	4	36.40
Casi siempre	3	27.30
Siempre	1	9.10
Total	11	100.00

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro casas de empeño, Callería, Pucallpa, 2021.

**Interpretación:**

En la tabla 4 se muestra los resultados de las dimensiones de la variable gestión de calidad: mejora de proceso, herramienta y propósito.

**Tabla 5**

*Describir las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro casas de empeño del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.*

Gestión de calidad	N	%
<i>¿La innovación es parte de mejora de los procesos?</i>		
Muy pocas veces	2	18.20
Algunas veces	5	45.50
Casi siempre	2	18.20
Siempre	2	18.20
Total	11	100.00
<i>¿Las funciones están alineadas a la misión y visión?</i>		
Muy pocas veces	2	18.20
Algunas veces	5	45.50
Casi siempre	4	36.40
Siempre	0	0.00
Total	11	100.00
<i>¿La supervisión es eficaz?</i>		
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	1	9.10
Casi siempre	6	54.50
Siempre	4	36.40
Total	11	100.00
<i>¿Existe orientación a lograr valor agregado?</i>		
Nunca	1	9.10
Muy pocas veces	1	9.10
Algunas veces	3	27.30
Casi siempre	5	45.50
Siempre	1	9.10
Total	11	100.00

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro casas de empeño, Callería, Pucallpa, 2021.

**Interpretación:**

En la tabla 5 se muestra los resultados de las dimensiones de la variable gestión de calidad: mejora de proceso, herramienta y propósito.

## 5.2. Análisis de resultados

La gestión del talento humano va tomando una nueva connotación en las micro y pequeñas empresas como efecto de los constantes cambios que se originan a nivel global, y hace que el sector empresarial vaya comprendiendo que el recurso humano es además de representar un capital valioso, un talento con mucho potencial, que puede ser orientado a alcanzar los objetivos de las empresas. En ese sentido, la investigación que hemos realizado a la muestra poblacional de 11 micro y pequeñas empresas del rubro casas de empeño en el distrito de Callería de la ciudad de Pucallpa, recoge las características de los representantes donde 6 se encuentran en el rango de edad de 29 a 50 años (54.50%); 3 representantes en el rango de 18 a 25 años (27.30%) y 2 representantes en el rango de edad de 51 a más años (18.20%). Respecto al género, la mayoría (7) son dirigidos por representantes de sexo femenino (63.60%). El grado de instrucción en su mayoría es el técnico (54,50%) y universitario (36.40%). La denominación del cargo con que desempeñan la dirección es gerente (45.50%) y administrador (54.50%), con una trayectoria o experiencia, en su mayoría (45.50%) entre 6 a 10 años. Esta información nos hace inferir que existe experiencia práctica en la gestión de estos negocios, con apertura a ambos sexos, pero con limitaciones relacionados al conocimiento especializado de desarrollo de personas. (Ramírez et al., 2018)

Seguidamente, con relación al primer objetivo específico: características de la gestión del talento humano en las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro casas de empeño del distrito de Callería, Pucallpa, 2021; el análisis que se realizó fue en función a las dimensiones de la variable: capacidad, compromiso y acción. Para determinar la dimensión “capacidad”, se realizaron las siguientes

preguntas: ¿Se promueve un alto nivel de conocimiento de los colaboradores?, obteniendo como resultado que la mayoría de las mypes en estudio 54.50% aplican “casi siempre”, lo cual tiene relación en parte con la investigación de Oluoch (2017) cuya investigación concluye que el empresario tiene una perspectiva de su personal cuando ha comprendido su importancia. A la interrogante ¿Se reconoce las iniciativas y/o propuesta de mejora?, la mayoría 54.50% indica “algunas veces”; este resultado contrasta con los objetivos de la gestión de talento humano porque no se destaca los aciertos del personal que bien pudieran representar una motivación para el buen desempeño. (Oluoch, 2017) En la interrogante: ¿Se identifica el sentido crítico como factor diferenciador?, los resultados indican que la mayoría “casi siempre” 36.40% y “siempre” 27.30% logran identificar este talento en el personal, pero no es resultado de un trabajo de gestión de talento humano. Cuesta (2015). En la dimensión “compromiso” se formuló: ¿Se identifica la capacidad de visión o anticipación de los colaboradores?, obteniendo como respuesta “casi siempre” y “siempre” 36.40%, respectivamente. Este resultado evidencia que el microempresario del rubro en estudio busca detectar es talento que permite brindar al colaborador autonomía y delegación de funciones, lo cual guarda relación con la investigación de Pérez de Gudiño (2018) que identifica el perfil empírico de la función de talento humano en las organizaciones; ¿Se identifica la aplicación de tácticas que mejoren la eficiencia?, hallando que “casi siempre” 45,50% y “siempre” 27.30% lo que vuelve a demostrar que el microempresario sigue muy de cerca el potencial de su personal, lo cual guarda relación con la investigación de Pinedo y Quispe (2017) que concluye que el personal puede ser capaz de percibir y adaptarse a los cambios o iniciativas. Estos mismos resultados se relacionan también con las

respuestas a la pregunta ¿Se está logrando los resultados en función a las habilidades del personal? donde “casi siempre” 45,50% y “algunas veces” 36,40%. En la dimensión “acción”, los microempresarios consideran que: ¿El personal toma decisiones autónomas al atender al cliente? como “Casi siempre” 54,50% y “siempre” 27,30% que también guarda relación con su perspectiva de mantener un personal muy “enchufado” al negocio, este resultado contrasta con la investigación de Zeballos (2019), que pese a no tener una estructura organizacional bien definida, se identifica talento para las decisiones autónomas de los colaboradores; ¿la actitud del personal genera seguridad en los clientes? donde se determina como respuesta que “siempre” 72,70% es un resultado muy consecuente y que guarda relación con la investigación de Gualpa (2019) que concluye que la actitud del personal en la empresa en consecuencia de la motivación que recibe.

Consecutivamente, con relación al segundo objetivo específico: describir las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro casas de empeño del distrito de Callería, Pucallpa, 2021, el análisis se realizó en función a las dimensiones de la variable: mejora de proceso, herramientas y propósito. Así, en la dimensión “mejora de proceso” se preguntó a los microempresarios si ¿se realiza análisis de los procesos?, donde respondieron que “algunas veces” 54,50%; situación que evidencia la necesidad de un plan de mejora para que alcance la habitualidad; ¿se plantean propuestas para mejora?: donde también se halla que no existe una constante: “algunas veces” 45,50%; situación que también se halla en la pregunta ¿Se aplican los planes?: “algunas veces” 54,50%; estos resultados contrastan con la investigación de Utia (2018) que concluye que la gestión de las mypes del rubro empeños están más orientadas a la rentabilidad

económica del negocio y su gestión de cobranzas que al desarrollo de la administración en sí. Con relación a la dimensión “herramienta”, la investigación formuló las siguientes preguntas: ¿Se conoce el uso de técnicas para administrar?: donde respondieron que “casi siempre” 63.60%, sin embargo, no se evidencian en la gestión real situación que contrasta con la investigación de Tramontana (2019) que concluye que el personal relaciona su desempeño con los procesos de gestión del talento. Por otra parte, ¿se realizan encuestas de satisfacción al cliente?, la investigación recoge que “muy pocas veces” 27.30% y “algunas veces” 36.40%, situación que debe ser revertida a la brevedad ya que toda gestión de calidad recoge las sugerencias de sus clientes y prepara un plan de acción, este resultado encuentra relación con los hallazgos de Donayre (2019). Otras interrogantes que advierten una gestión empírica es el bajo interés en la innovación que contrasta de una gestión de calidad: ¿La innovación es parte de mejora de los procesos? “muy pocas veces” 18.20% y “algunas veces” 45.50%. En la dimensión “propósito” relacionada a la planificación estratégica: ¿Las funciones están alineadas a la misión y visión? “muy pocas veces” 18.2%; “algunas veces” 45.50%; estos resultados contrastan con la investigación de Flores (2019) que concluye la importancia de la innovación en la competitividad en la gestión; ¿La supervisión es eficaz? se obtuvo como resultados “casi siempre” 54.50% y “siempre” 36.40%, lo cual es propio del interés del negocio manejo de efectivo - que guarda relación con la investigación de Chávez y Condori (2019) que destaca una alineación con la función principal del negocio; finalmente ¿Existe orientación a lograr valor agregado?, se determina que: “algunas veces” 27.30% y “casi siempre” 45.50%, resultados que evidencia una falta de enfoque

empresarial de futuro y que contrasta con la investigación de Moreno (2018) que propone una gestión de calidad enfocada en la gestión del talento humano.

Finalmente, en relación al tercer objetivo específico de la investigación: elaborar la propuesta de mejora en la gestión del talento humano para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro casas de empeño del distrito de Callería, Pucallpa, 2021, en el punto 5.3 se presenta una propuesta de mejora que atiende ambas variables de investigación y que principalmente sugiere la implementación de un modelo o estrategia de gestión del talento humano y la adopción de un sistema administrativo con metas organizaciones para el equipo que integran la mypes del rubro en estudio.

## **VI. Conclusiones y recomendaciones**

### **6.1. Conclusiones**

Conclusión general:

No se demuestra una gestión de talento humano que enfoque en el desarrollo del personal y favorezca el buen desempeño sostenible para la gestión de calidad de las mypes de casa de empeño del distrito de Callería, 2021.

De acuerdo con el primer objetivo específico, se concluye la ausencia de una estrategia de gestión de talento humano en las mypes del rubro casas de empeño del distrito de Callería, 2021, la función es empírica razón por la que no se promueve un diseño organizacional con lineamientos que permitan desarrollar las oportunidades

identificadas en el talento del personal para motivarlo a alcanzar mejores niveles de desempeño en beneficio de la gestión del negocio.

De acuerdo con el segundo objetivo específico, se concluye que la gestión en la mayoría de las mypes en estudio tiene aspectos informales por la ausencia de procesos propios de una gestión de calidad como enfoque en la mejora continua, innovación e identificación de mejoras en sus procesos. Tampoco existe el hábito de uso de herramientas para dinamizar sus actividades. Asimismo, la falta de dosis de innovación y planificación pueden hacer que los negocios no sean sostenibles en ambientes de fuertes cambios económicos.

## 6.2. Propuesta de mejora

La propuesta del plan de mejora ha tomado como insumo los resultados de la investigación realizada a las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro casas de empeño en el distrito de Callería de la ciudad de Pucallpa.

<i>Problemas encontrados</i>	<i>Surgimiento de problema</i>	<i>Acción de mejora</i>	<i>Presupuesto</i>	<i>Responsable</i>
<i>Variable: gestión del talento</i>				
El personal no conoce el organigrama, falta de inducción, misión y visión y políticas de la empresa.	Falta de comunicación y / o estrategias de gestión del talento humano	Implementación de un modelo o estrategia de gestión del talento humano.	Se considera 400 para implementación.	Gerencia

Bajo desempeño de personal que no comprende claramente objetivo de sus funciones.	Falta de comunicación y /o ausencia de una línea de incentivos que el colaborador comprenda.	Implementar estandarización de incentivos a los colaboradores	300 por 2 capacitaciones.	Gerencia
Personal directriz empírico en gestión de talento humano.	No existe la función o responsabilidad de gestión del talento humano.	Capacitación e implementación de la función y sus objetivos.		Gerencia
<i>Variable: gestión de calidad</i>				
<i>Problemas encontrados</i>	<i>Surgimiento de problema</i>	<i>Acción de mejora</i>		<i>Responsable</i>
Se identifica que se carece de perfil competitivo	Existe una gestión empírica. No existe un diseño organizacional	Implementar un sistema administrativo metas organizacionales	De 150 soles por 1 reunión mensual.	Gerencia/Equipo
No se analizan procesos	Ausencia de gestión del cambio	Organización y asignación de responsabilidades.		Gerencia/equipo
No se promueve las innovaciones o nuevas propuestas	No se incentiva desde la gerencia	Motivar la innovación y generar incentivos de carrera.		Gerencia/equipo

**Fuente:** elaborado por Melissa Flores Perdomo

### **Aspectos complementarios**

#### **Aporte del investigador:**

Motivar a la gerencia de las microempresas enfocarse en las ventajas de la gestión del talento humano para mejorar el nivel de desempeño del personal.

#### **Beneficio al cliente:**

El desarrollo del talento humano como estrategia para una contribución con alto nivel de servicio para el cliente.

## Referencias bibliográficas

- Aristizábal, S. (2016). *Técnicas utilizadas en la gestión de calidad en la planeación y seguimiento de proyectos en organización de Cali-Colombia*. (Tesis inédita de postgrado) Universidad de San Buenaventura.
- Benavente (2018). *La motivación laboral y la gestión del talento humano en la unidad de gestión educativa local de Coronel Portillo, 2017*. (tesis inédita de pregrado). Universidad Nacional de Ucayali.  
<http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/3832/000003474T.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Camisón, C.; Cruz, S. y Gonzáles T. (2006). *Gestión de calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Pearson Educación S.A. C/Ribera del Loira, 28 Madrid (España).
- CEUPE (2010). *¿Qué son las técnicas de mejora de la calidad?* Recuperado de: <https://www.ceupe.com/blog/que-son-las-tecnicas-de-mejora-de-la-calidad.html>
- Código de ética para la investigación de la ULADECH Católica (2021). Código de ética versión 004, aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0037-2021-CU-ULADECH Católica de fecha 13-01-2021.
- Cortez, K. & Vergara, J. (2018). *Implementación de un modelo de gestión administrativa financiera para la empresa Phonesanyc S.A.* (Tesis inédita de pregrado). Universidad de Guayaquil.
- Cuesta, S.A., *Gestión del talento humano y del conocimiento*, 5ta ed., 003-437, Ediciones ECOE, Bogotá, Colombia, (2015)
- Chávez y Condori (2019). *La gestión del talento humano y el desempeño laboral en*

- Mi Banco - Banco de la Microempresa, sucursal Huancavelica-2019. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Nacional de Huancavelica.
- Chiavenato, I. (2001), Administración de recursos humanos McGraw-hill/ Interamericana Editores, México S.A. de C.V. Editorial Mexicana
- Chiavenato, I. (2004). Administración de los Recursos Humanos. Colombia: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2009), Comportamiento Organizacional: La Dinámica del Éxito en las Organizaciones. McGRAW-HILL/ Interamericana Editores, S.A. de C.V. Editorial Mexicana.
- Chiavenato, I. (2009a). Gestión del Talento Humano (3ra ed.). Mexico: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2009b). Gestión del Talento Humano. Bogota: McGraw Hill
- Donayre (2018). *Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector financiero, cooperativas de ahorro y crédito, Distrito de Calleria, 2018* (Tesis inédita de posgrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, recuperado de: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5914/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_ATENCION\\_AL\\_CLIENTE\\_DONAYRE\\_VELA\\_ERICK\\_ABEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5914/GESTION_DE_CALIDAD_ATENCION_AL_CLIENTE_DONAYRE_VELA_ERICK_ABEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Estela, D. (2016). *Gestión del Talento Humano y su influencia significativa en el desempeño laboral en la Empresa Hipermercados Tottus S.A de la provincia de Pacasmayo*. (Tesis inédita de posgrado). Universidad Nacional de Trujillo, Perú.
- Flores, J. (2019). *Gestión de calidad y la competitividad en las micros y pequeñas empresas del sector comercio, rubro compra y venta de madera en Nuevo*

- Chimbote, 2018.* (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles Chimbote.
- Gonçalves A. (2011). *Dimensiones del clima organizacional.* Recuperado el 27 de Octubre de 2011 de <http://www.educadormarista.com/proyectoaprender/clima-organizacional.htm> Interamericana, S.A
- Gualpa (2019). *Modelo de gestión de talento humano para mejorar el desempeño laboral de la corporación Santa Ana.* (Tesis inédita de pregrado). Universidad Regional Autónoma de Los Andes “Uniandes”, en Ecuador.
- Hernández, Roberto; Fernández, Carlos; Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación; 6ta. Edición.*
- Hernández (2017). *Sistema de gestión del talento humano por competencias laborales, para una empresa de instalaciones eléctricas industriales.* (Tesis inédita de pregrado). Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Jones, G., & George, J. (2006). *Administración Contemporánea.* Mexico D.F.: McGraw-hill/ Interamericana Editores S.A
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2008). *Administración. Una perspectiva global y empresarial.* (13va ed.). Corea: McGraw Hill.
- Ley N° 28015 *Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa.*  
*Ley N° 30056 Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y Crecimiento Empresarial.*
- Ley N. ° 30056 (2013). *Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial.*

- Nolberto M. (2017). *Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral de la Municipalidad Distrital de Pichanaqui, 2017*. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Nacional de Huánuco.
- Mondy, R. (2010). *Administración de Recursos Humanos* (11a ed.). México: Pearson Educación.
- Mondy, R y Noe, R. (2005). *Administración de Recursos Humanos* (9a ed.). México: Pearson Educación.
- Mondragón (2020). *8 herramientas de gestión empresarial*. Fuente: <https://www.diariodelexportador.com/2014/11/la-importancia-de-las-herramientas-de-1.html>
- Moreno (2018). *Gestión del talento y su influencia en la productividad de los colaboradores de la empresa Agrolmos S.A.* (Tesis inédita de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo.
- Oluoch, G. (2017). *The effects of talent management processes on performance of young professionals: A case of Trufoods* [Los efectos de los procesos de gestión del talento en el desempeño de los jóvenes profesionales: un caso de Trufoods]. (Tesis de maestría). Obtenido de <http://erepo.usiu.ac.ke/handle/11732/3294;jsessionid=B282A6161A02147E60853A9CFCD62F3C>
- Pérez de Gudiño, (2018). *Estudio descriptivo de la gestión de talento humano en las pequeñas y medianas empresas que comercializan servicios y equipamiento para centro de datos, en la ciudad de Quito-Ecuador*. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Andina Simón Bolívar de Ecuador.
- Pinedo y Quipe (2017). *La gestión del talento humano y su influencia en la motivación*

- en los colaboradores administrativos de la empresa Petrex S.A.*, (Tesis inédita de pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola.
- Ramírez, R. I., H.C. Chacón, y O. N. El Kadi, *Gestión estratégica del talento humano en las PYMES*, 1<sup>ra</sup> ed., 001-120, Editorial Corporación CIMTED Medellín, Colombia, (2018c)
- Saavedra, M. (2019). *Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector industrial, rubro aserraderos-Manantay, 2019*. (Tesis inédita de pregrado) Universidad Católica Los Ángeles Chimbote.
- Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (2005). *Administración* (Sexta; P. Hall, ed.). Mexico.
- Utia (2018) *Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector prendario, rubro casas de empreño, Distrito de Calleria, 2017*. (Tesis inédita de posgrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Recuperado de: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4508/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_ATENCION\\_EN\\_EL\\_CLIENTE\\_UTIA\\_OLIVEIRA%20\\_JUAN.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4508/GESTION_DE_CALIDAD_ATENCION_EN_EL_CLIENTE_UTIA_OLIVEIRA%20_JUAN.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Velasco, J. (2019). *Gestión de la calidad: Mejora continua y sistemas de gestión*. 2<sup>a</sup> Edición Editorial PIRÁMIDE. Madrid-España.
- Venegas, A. y Rocha, J. (2017). *Diseño sistema de administración de costos, Aserradero Maderas Riquelme E.I.R.L.* (Tesis inédita de pregrado) En la Universidad del Bío-Bío (Chile)
- Westreicher, G. (2020). *Expectativa*. Economipedia.com Licenciatura en RR.HH. Universidad de Champagnat. (2002). *Herramientas para la solución de*

*Problemas Administrativos.* Recuperado de  
<https://www.gestiopolis.com/herramientas-basicas-para-la-solucion-de-problemas/>

Zeballos, R. (2019). *Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa de Industria de cerámicas Mattaz S.R.L. en la ciudad de Sucre.* (Tesis de maestría). Sucre Bolivia. Obtenido de <http://104.207.147.154:8080/handle/54000/634>

## ANEXOS

### 1. Instrumento



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

### CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: Propuesta de mejora de la gestión del talento humano para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro casas de empeño, Callería, Pucallpa, 2021, para obtener el título profesional de Licenciada en Administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

#### **INSTRUCCIONES:**

Se presenta un conjunto de 23 ítems, los cuales miden las dimensiones de las variables comercialización y gestión de calidad. Se presenta una escala de valoración. Favor de marcar una de las alternativas, la que usted estime conveniente. Se agradece su participación en esta encuesta.

INFORMACIÓN GENERAL	
1. Rango de edad a) 18 – 25 años b) 26 – 50 años c) 51 a más años	4. Cargo que desempeña a) Gerente b) Administrador c) Empleado
2. Género a) Femenino b) Masculino	5. Tiempo en el cargo a) 0 a 5 años b) 6 a 10 años c) 11 a más años
3. Grado de instrucción a) Primaria b) Secundaria c) Técnica y/o Superior universitaria	

Nunca (1)	Muy pocas veces (2)	Algunas veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
--------------	------------------------	----------------------	---------------------	----------------

N°	Variable: Talento humano					
<b>D1: Capacidad</b>						
6	¿Se promueve un alto nivel de conocimiento de los colaboradores?					
7	¿Se reconoce las iniciativas y/o propuesta de mejora?					
8	¿Se identifica el sentido crítico como factor diferenciador?					
<b>D2: Compromiso</b>						
9	¿Se identifica la capacidad de visión o anticipación de los colaboradores?					
10	¿Se identifica la aplicación de tácticas que mejoren la eficiencia?					
11	¿Se esta logrando los resultados en función a las habilidades del personal?					
<b>D3: Acción</b>						
12	¿El personal toma decisiones autónomas al atender al cliente?					
13	¿La actitud del personal genera seguridad en los clientes ?					
14	¿El personal desarrolla acciones en beneficios de los clientes?					

N°	Variable: Gestión de calidad					
<b>D1: Mejora de Proceso</b>						
15	¿Se realiza análisis de los procesos?					
16	¿Se plantean propuestas para mejora?					
17	¿Se aplican los planes?					
<b>D2: Herramientas</b>						
18	¿Se conoce el uso de técnicas para administrar?					
19	¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?					
20	¿La Innovación es parte de mejora de los procesos?					

<b>D3: Propósito</b>						
21	¿Las funciones están alineadas a la misión y visión?					
22	¿La Supervisión es eficaz?					
23	¿Existe orientación a lograr valor agregado?					

Fuente: elaborado por Melisa Flores Perdomo

## 2. Cuadro de sondeo

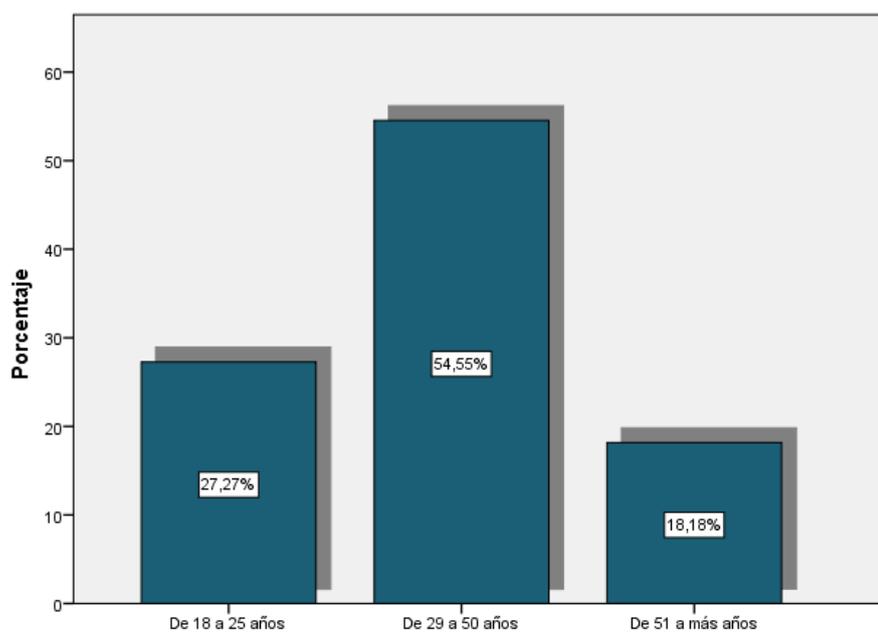
NOMBRE COMERCIAL	RAZON SOCIAL	DIRECCION	DISTRITO
1 EMPEÑOS MATHIAS	BUSTAMANTE VALERIO , YESSICA	JR. 7 DE JUNIO 926	CALLERÍA
2 CASA DE EMPEÑOS PRESTA FACIL	DAÑOVEYTIA CHACA , CELIA NELLY	JR. CORONEL PORTILLO 669	CALLERÍA
3 MULTISERVICIOS & CASA DE EMPEÑOS CARMENCITA	GAGO TORIBIO, CARMEN ROSA	PJE. AGUAYTIA 197	CALLERÍA
4 EMPEÑOS JHONY CASH	HERRERA SOTO, JHONY ALFREDO	JR. ANTONIO MAYA DE BRITO 396	CALLERÍA
5 CASA DE EMPEÑO ORO BLANCO	IMPORTACIONES ORO BLANCO E.I.R.L	JR. A. RAYMONDI 672	CALLERÍA
6 INVERSIONES RIPSA S.A.C	INVERSIONES RIPSA S.A.C	AV. TUPAC AMARU 2270	CALLERÍA
7 INVERSIONES LA CRUZ	INVERSIONES LA CRUZ	ESQ. JR. UCAYALI Y JR. 7 DE JUNIO	CALLERÍA
8 CASA DE EMPEÑO ALEXIS	LOPEZ RODRIGUEZ, MANUELA	JR. LOS JAZMINES S/N Mz: 42 Lt: 16	CALLERÍA
9 CASA DE EMPEÑOS "ARIANA"	OROCHESERNAQUE, JULIO CESAR	JR. HUASCAR 170	CALLERÍA
10 CASA DE EMPEÑOS "SEÑOR DE LOS MILAGROS"	PINEDO MEGO, ROY ROGER	JR. REVOLUCION 520	CALLERÍA
11 CASA DE EMPEÑO EL DRAGON	ROMAN COTRINA , JERLIN AMNER	JR ANTONIO MAYA DE BRITO 456	CALLERÍA

Fuente: información proporcionada por la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

### 3. Tabulaciones

*Con relación a las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro casas de empeño, Callería, Pucallpa, 2021.*

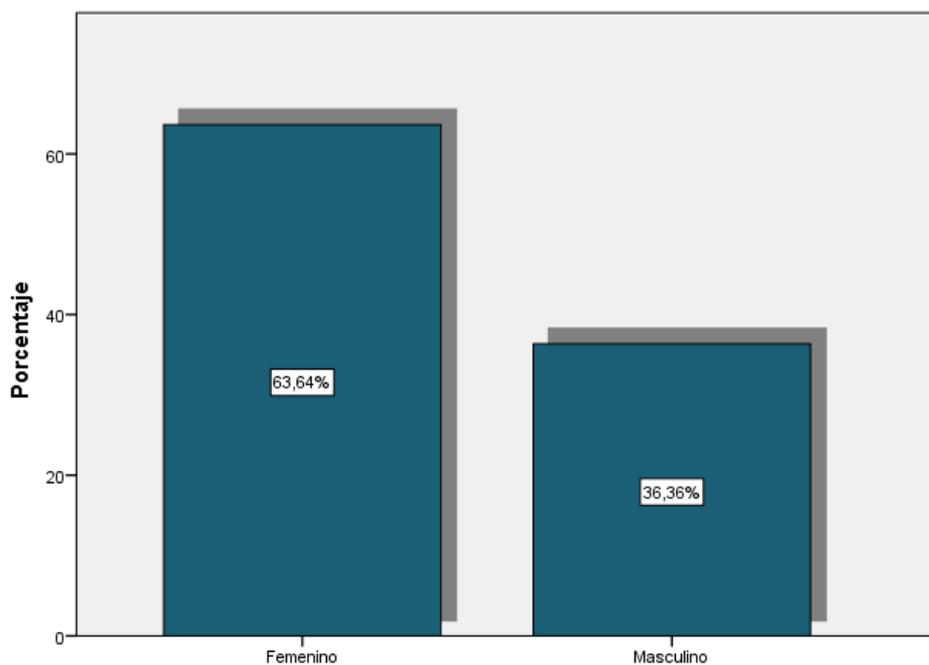
		Rango de edad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 18 a 25 años	3	27,3	27,3	27,3
	De 29 a 50 años	6	54,5	54,5	81,8
	De 51 a más años	2	18,2	18,2	100,0
	Total	11	100,0	100,0	



**Figura 2. Rango de edad del trabajador**

**Interpretación:** La 54% de personas encuestadas están en el rango de 29 a 50 años, el 27,27 % entre los 18 a 25 años y el 18,18% entre el rango de 51 a mas.

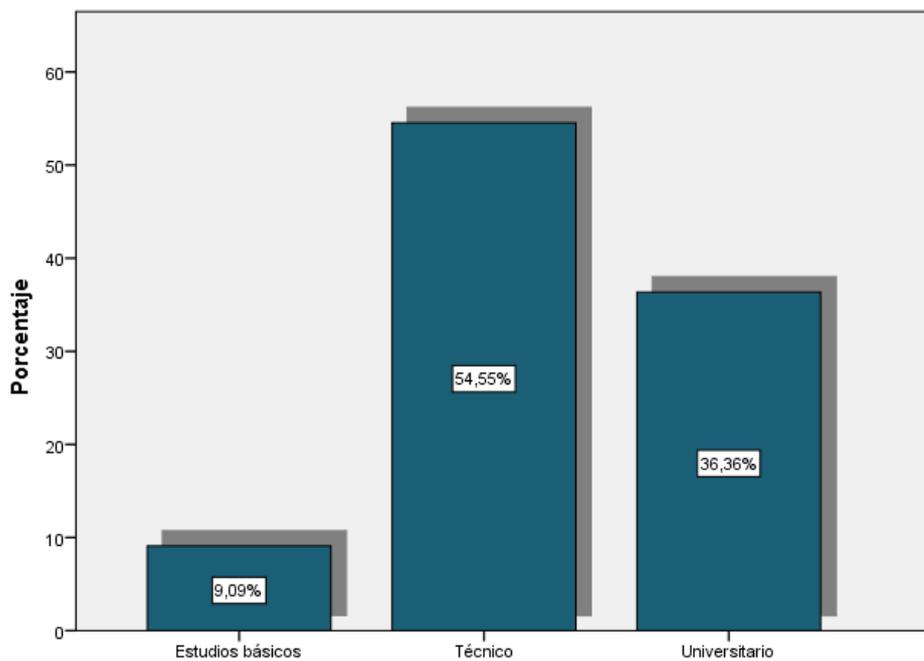
		Género			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	7	63,6	63,6	63,6
	Masculino	4	36,4	36,4	100,0
	Total	11	100,0	100,0	



**Figura 3. Género**

**Interpretación:** La 63.64% de personas encuestadas fueron del género femenino y el 36.36% pertenece al género masculino.

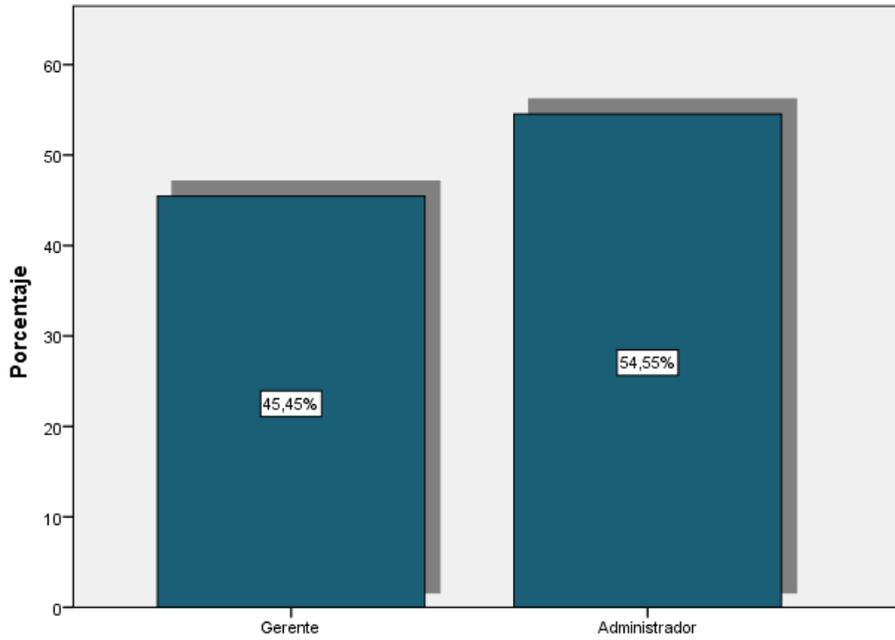
		Grado de instrucción			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estudios básicos	1	9,1	9,1	9,1
	Técnico	6	54,5	54,5	63,6
	Universitario	4	36,4	36,4	100,0
	Total	11	100,0	100,0	



**Figura 4. Grado de instrucción**

**Interpretación:** La 54,55% de personas encuestadas tienen grado de instrucción técnico, el 36,36% grado universitario y el 9,09% estudios básicos.

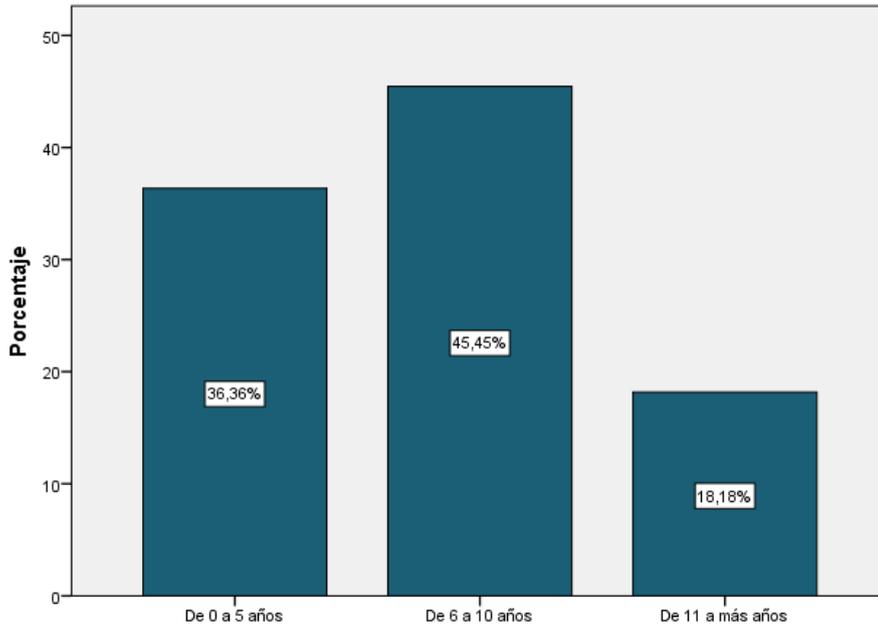
		Cargo que desempeña			Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válido	Gerente	5	45,5	45,5	45,5
	Administrador	6	54,5	54,5	100,0
	Total	11	100,0	100,0	



**Figura 5. Cargo que desempeña**

**Interpretación:** La 54.55% de personas encuestadas fueron los administradores y el 45.45% fueron los gerentes.

		Tiempo en el cargo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 0 a 5 años	4	36,4	36,4	36,4
	De 6 a 10 años	5	45,5	45,5	81,8
	De 11 a más años	2	18,2	18,2	100,0
	Total	11	100,0	100,0	



**Figura 6. Tiempo en el cargo**

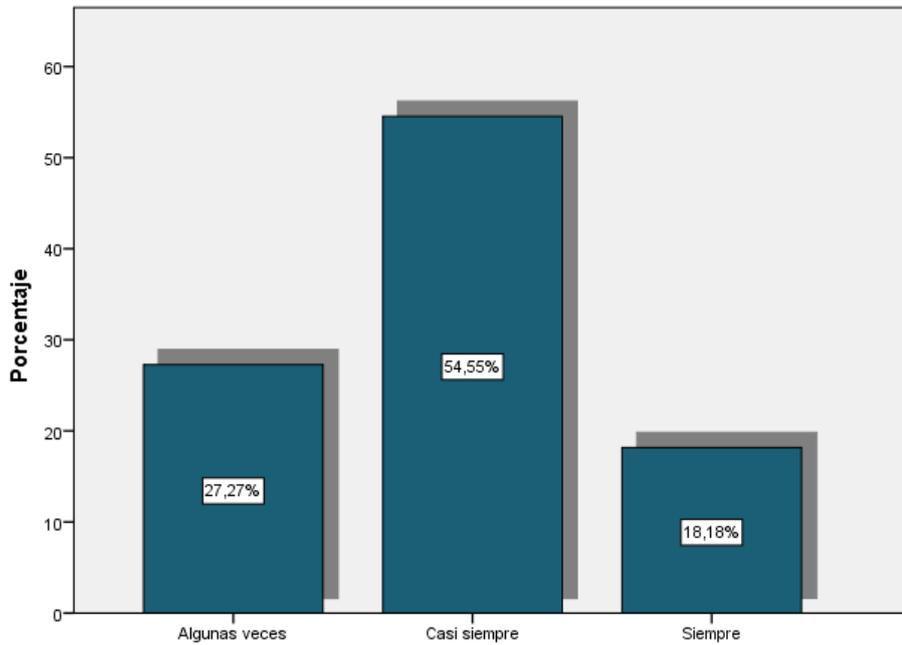
**Interpretación:** La 45.45% de personas encuestadas tienen tiempo en el cargo de 6 a 10 años, el 36.36% de 0 a 5 años y el 18.18% entre 11 años a más.

**Objetivo específico 1:**

*Con relación a las características de la gestión del talento humano en las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro casas de empeño del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.*

¿Se promueve un alto nivel de conocimiento de los colaboradores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	3	27,3	27,3	27,3
	Casi siempre	6	54,5	54,5	81,8
	Siempre	2	18,2	18,2	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

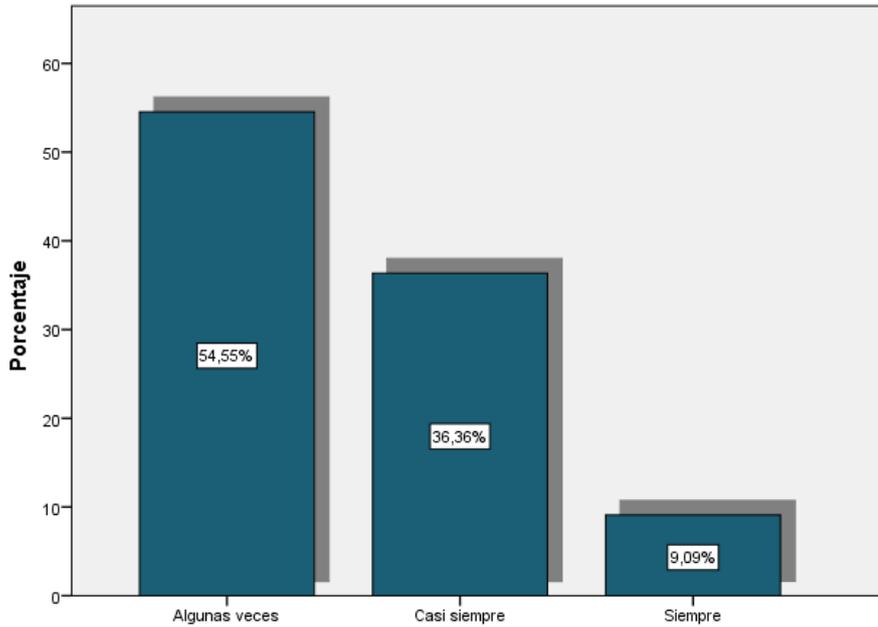


**Figura 7. Se promueve un alto nivel de conocimiento de los colaboradores**

**Interpretación:** El 18.18% de personas encuestadas promueve un alto nivel de conocimiento.

**¿Se reconoce las iniciativas y/o propuesta de mejora?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	6	54,5	54,5	54,5
	Casi siempre	4	36,4	36,4	90,9
	Siempre	1	9,1	9,1	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

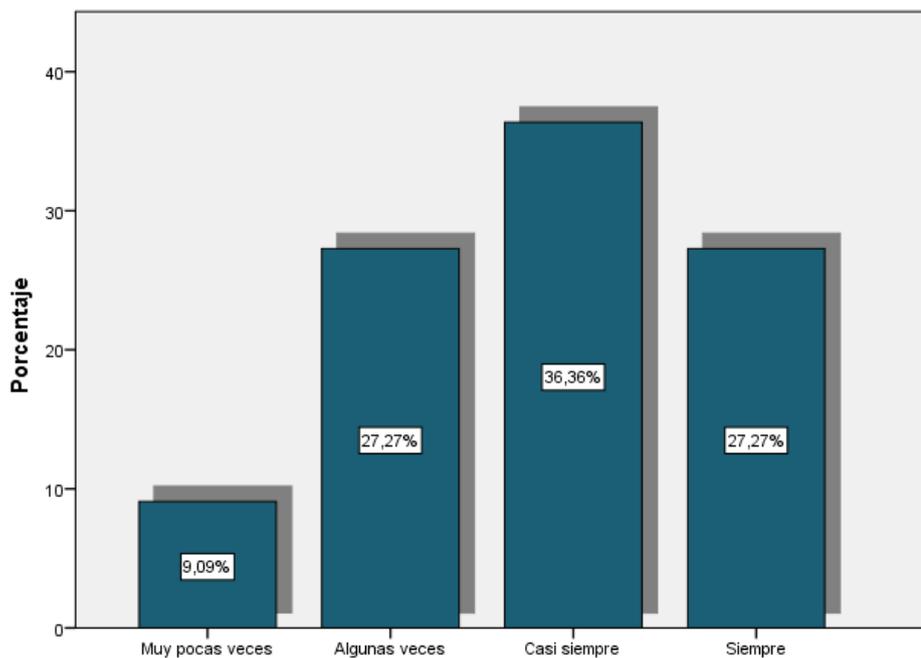


**Figura 8. Se reconoce las iniciativas y/o propuestas de mejora.**

**Interpretación:** El 9.09% de personas encuestadas indicaron que se reconocen las iniciativas y propuestas de mejora.

**¿Se identifica el sentido crítico como factor diferenciador?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	1	9,1	9,1	9,1
	Algunas veces	3	27,3	27,3	36,4
	Casi siempre	4	36,4	36,4	72,7
	Siempre	3	27,3	27,3	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

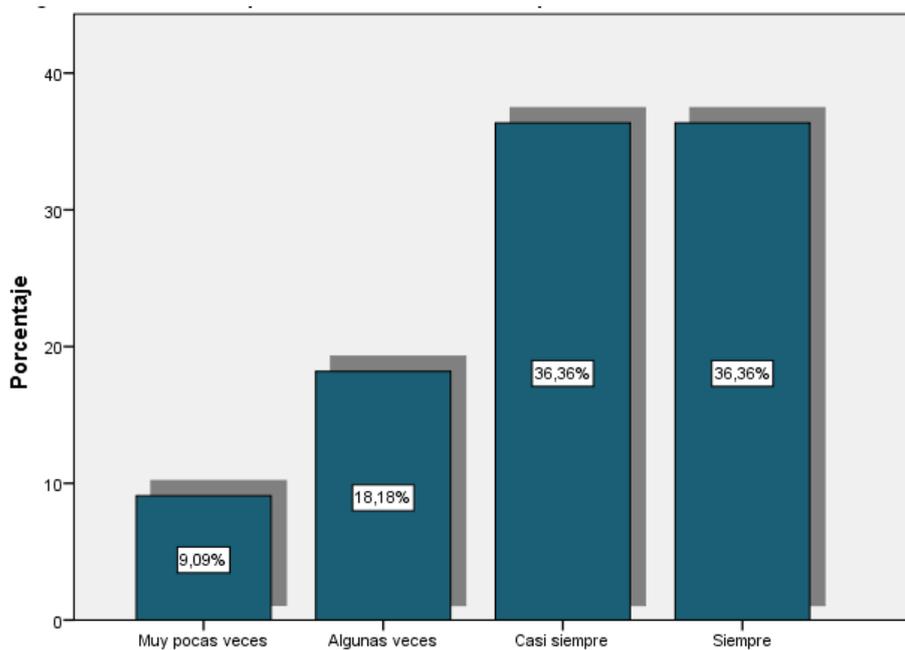


**Figura 9. Se identifica el sentido crítico como factor diferenciador**

**Interpretación:** El 27.27% de personas encuestadas identifica el sentido de urgencia como factor diferenciador.

**¿Se identifica la capacidad de visión o anticipación de los colaboradores?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	1	9,1	9,1	9,1
	Algunas veces	2	18,2	18,2	27,3
	Casi siempre	4	36,4	36,4	63,6
	Siempre	4	36,4	36,4	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

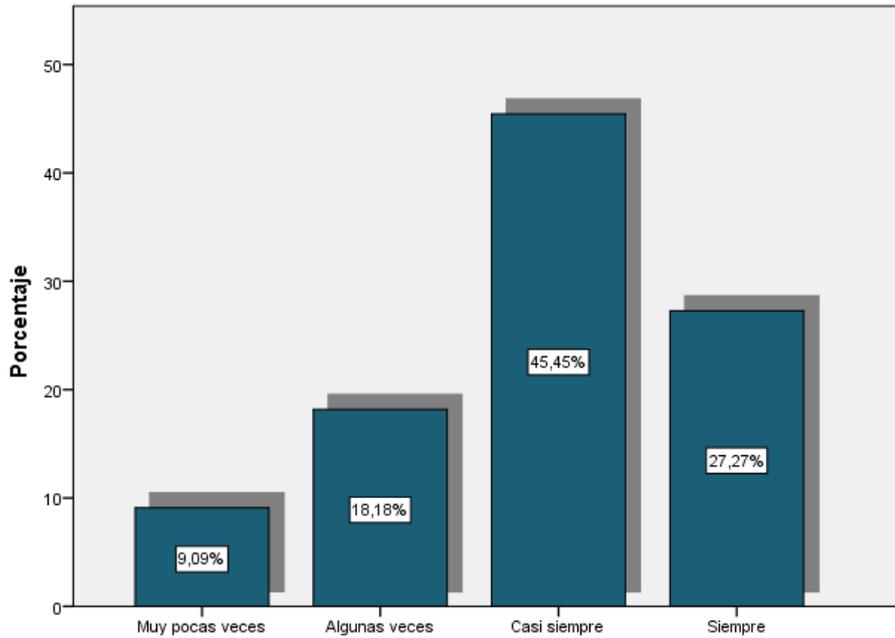


**Figura 10. Se identifica la capacidad de visión o anticipación de los colaboradores**

**Interpretación:** El 36.36% de personas encuestadas considera que si se identifica la capacidad de visión o anticipación de cada colaborador.

**¿Se identifica la aplicación de tácticas que mejoren la eficiencia?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	1	9,1	9,1	9,1
	Algunas veces	2	18,2	18,2	27,3
	Casi siempre	5	45,5	45,5	72,7
	Siempre	3	27,3	27,3	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

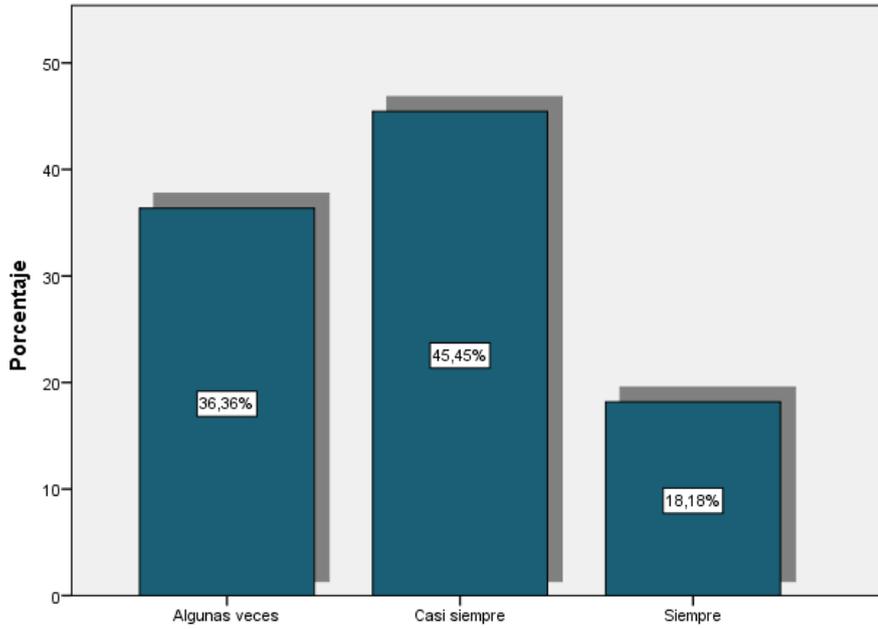


**Figura 11. Se identifica la aplicación de tácticas que mejoren la eficiencia**

**Interpretación:** El 27.27% de personas encuestadas considera que si se aplica las tácticas de mejora de la eficiencia.

**¿Se está logrando los resultados en función a las habilidades del personal?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	4	36,4	36,4	36,4
	Casi siempre	5	45,5	45,5	81,8
	Siempre	2	18,2	18,2	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

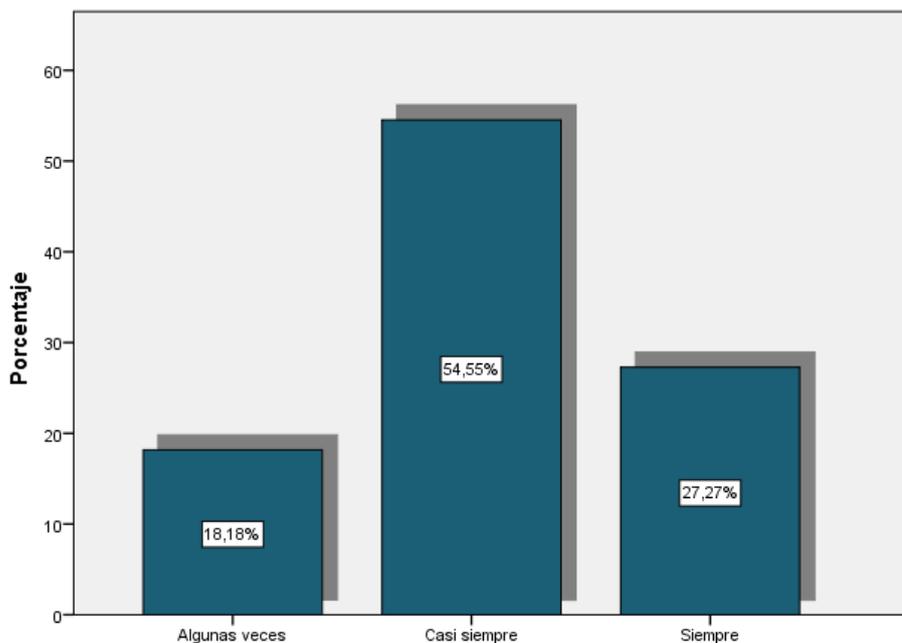


**Figura 12. Se está logrando los resultados en función a las habilidades del personal**

**Interpretación:** El 18.18% de personas encuestadas consideran que se esta logrando resultados en función a las habilidades del personal.

**¿El personal toma decisiones autónomas al atender al cliente?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	2	18,2	18,2	18,2
	Casi siempre	6	54,5	54,5	72,7
	Siempre	3	27,3	27,3	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

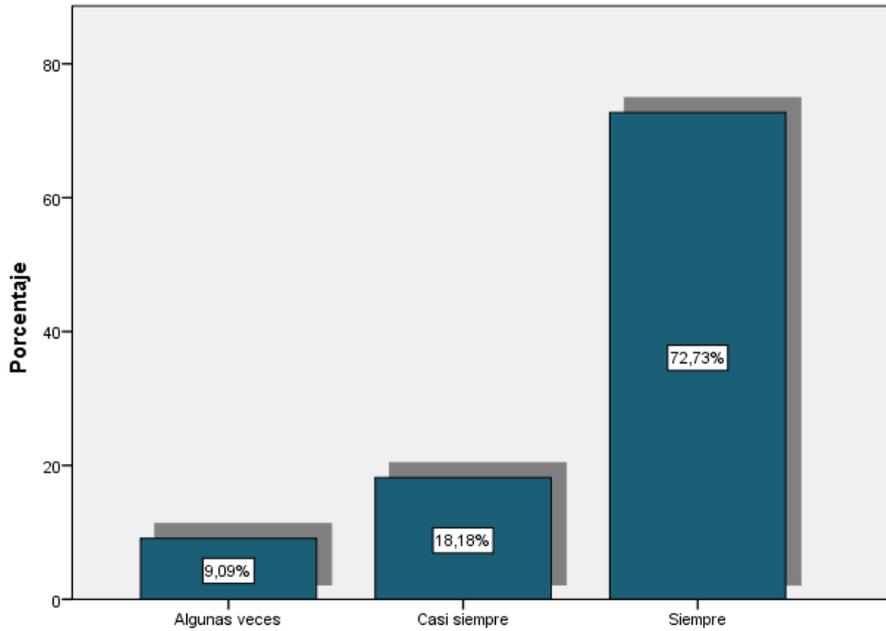


**Figura 13. El personal toma decisiones autónomas al atender al cliente.**

**Interpretación:** El 27.27% de personas encuestadas toma decisiones autónomas al atender a un cliente.

**¿La actitud del personal genera seguridad en los clientes ?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	1	9,1	9,1	9,1
	Casi siempre	2	18,2	18,2	27,3
	Siempre	8	72,7	72,7	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

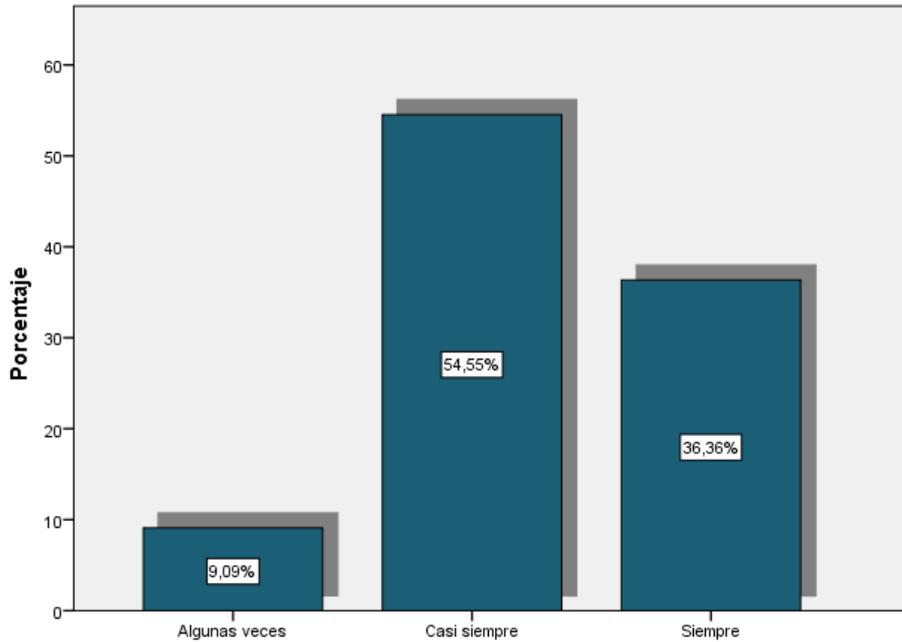


**Figura 14. La actitud del personal genera seguridad en los clientes**

**Interpretación:** El 72.73% de personas encuestadas indican que la actitud del personal genera seguridad en los clientes.

**¿El personal desarrolla acciones en beneficios de los clientes?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	1	9,1	9,1	9,1
	Casi siempre	6	54,5	54,5	63,6
	Siempre	4	36,4	36,4	100,0
	Total	11	100,0	100,0	



**Figura 15. El personal desarrolla acciones en beneficio de los clientes**

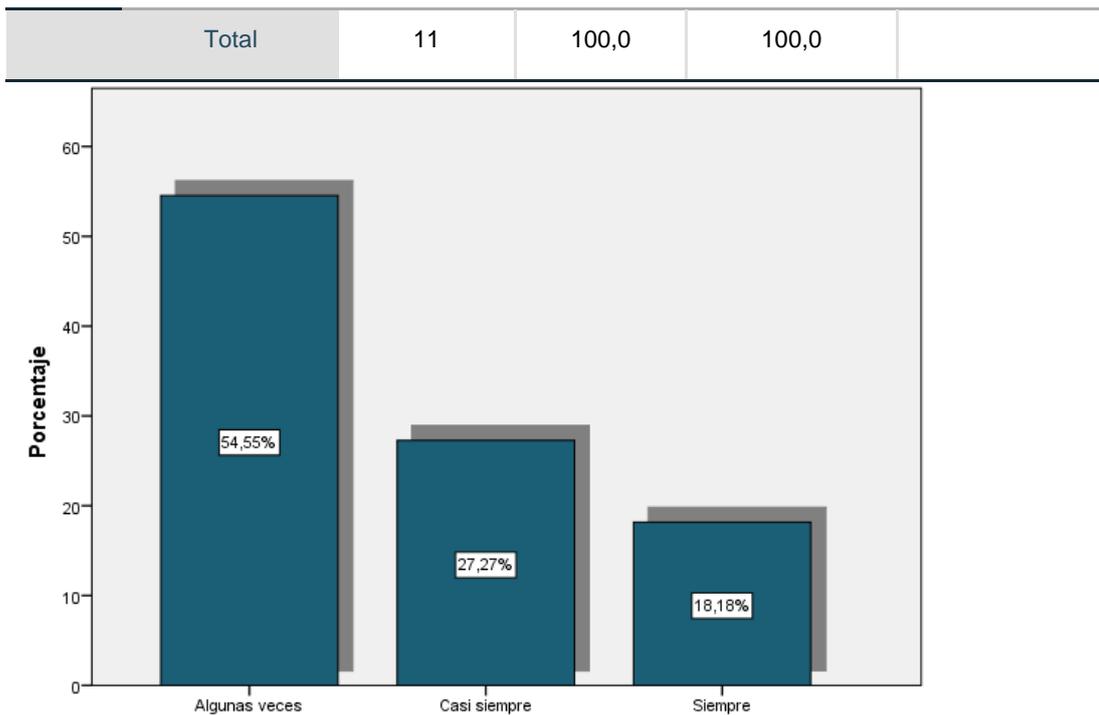
**Interpretación:** El 36.36% de personas encuestadas mencionan que el personal desempeña acciones en beneficio de los clientes.

**Objetivo específico 2:**

*Con relación a las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro casas de empeño del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.*

**¿Se realiza análisis de los procesos?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	6	54,5	54,5	54,5
	Casi siempre	3	27,3	27,3	81,8
	Siempre	2	18,2	18,2	100,0

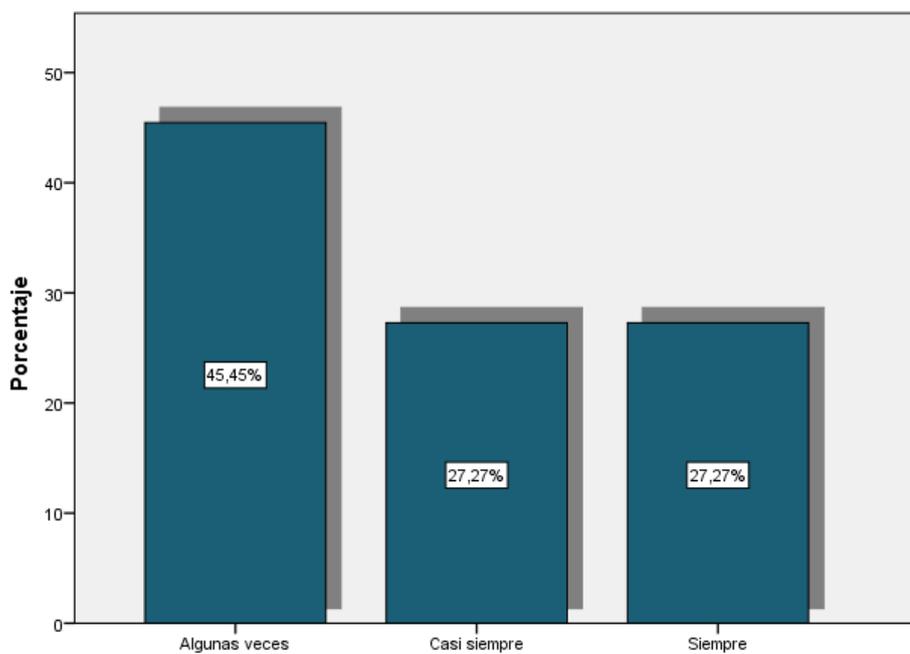


**Figura 16. Se realiza análisis de los procesos**

**Interpretación:** El 18.18% de personas encuestadas realizan proceso de análisis.

**¿Se plantean propuestas para mejora?**

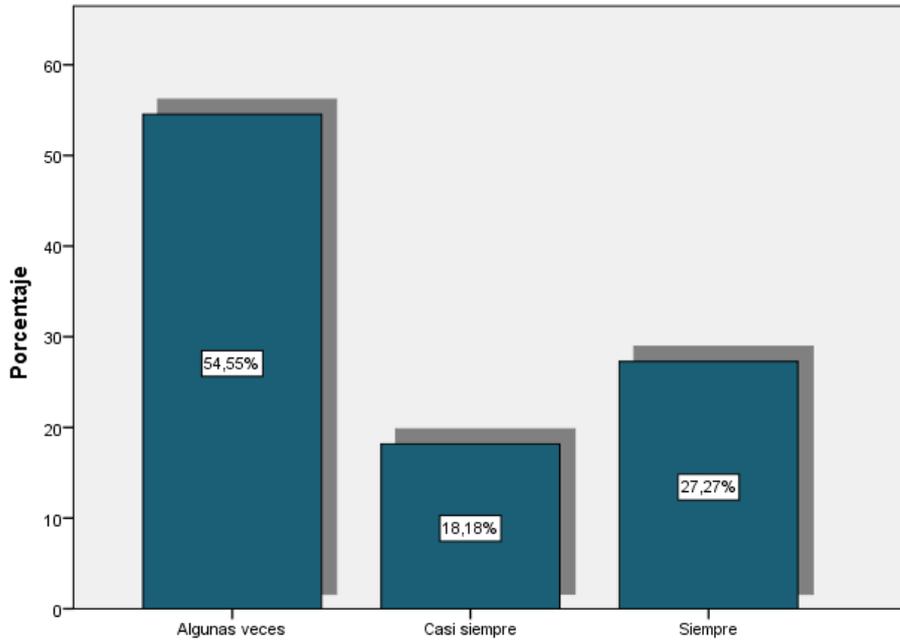
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	5	45,5	45,5	45,5
	Casi siempre	3	27,3	27,3	72,7
	Siempre	3	27,3	27,3	100,0
	Total	11	100,0	100,0	



**Figura 17. Se plantean propuestas de mejora**

**Interpretación:** El 27.27% de personas encuestadas plantean propuestas de mejora.

		¿Se aplican los planes?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	6	54,5	54,5	54,5
	Casi siempre	2	18,2	18,2	72,7
	Siempre	3	27,3	27,3	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

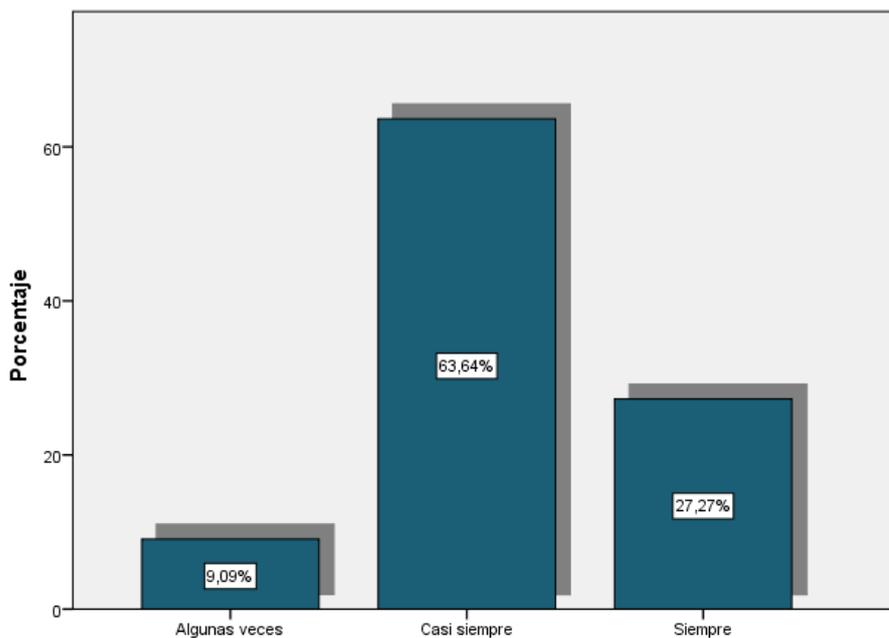


**Figura 18. Se aplican los planes**

**Interpretación:** El 27.27% de personas encuestadas indican que si aplican planes de mejora.

**¿Se conoce el uso de técnicas para administrar?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	1	9,1	9,1	9,1
	Casi siempre	7	63,6	63,6	72,7
	Siempre	3	27,3	27,3	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

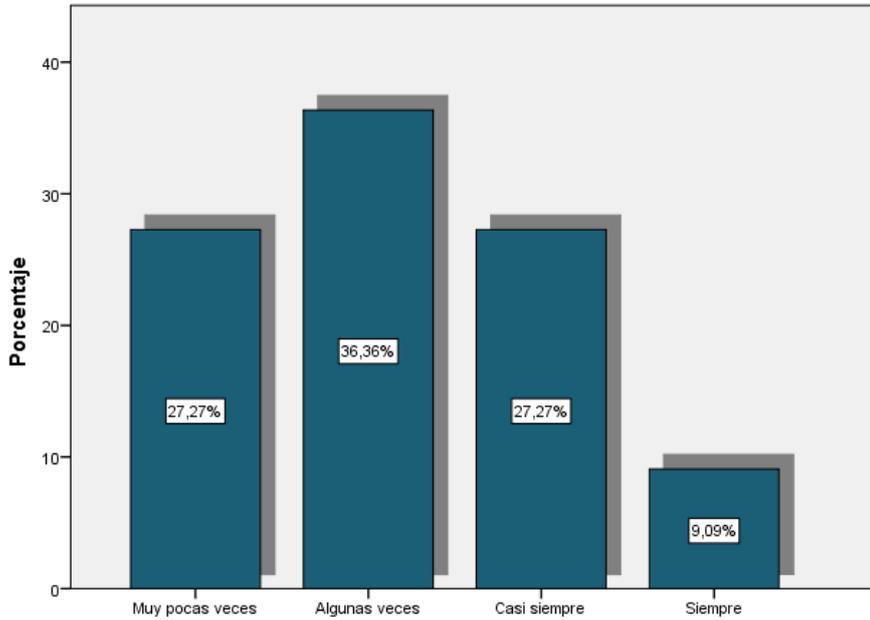


**Figura 19. Se conoce el uso de técnicas para administrar**

**Interpretación:** EL 27.27% de personas encuestadas mencionan que si concocen el uso de técnicas para administras.

**¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	3	27,3	27,3	27,3
	Algunas veces	4	36,4	36,4	63,6
	Casi siempre	3	27,3	27,3	90,9
	Siempre	1	9,1	9,1	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

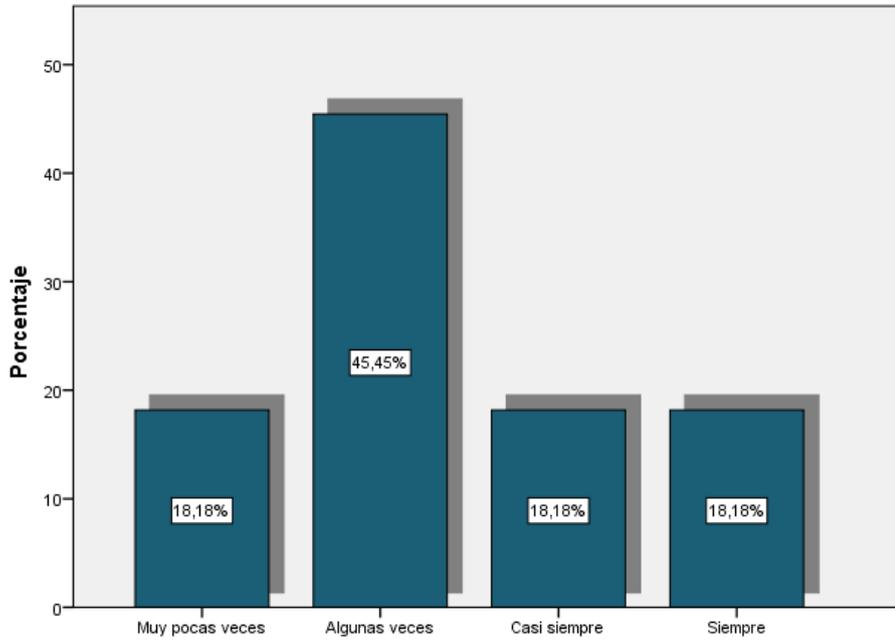


**Figura 20. Se realizan encuestas de satisfacción al cliente**

**Interpretación:** EL 9.09% de personas encuestadas realizan encuestas satisfactorias a los clientes.

**¿La Innovación es parte de mejora de los procesos?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	2	18,2	18,2	18,2
	Algunas veces	5	45,5	45,5	63,6
	Casi siempre	2	18,2	18,2	81,8
	Siempre	2	18,2	18,2	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

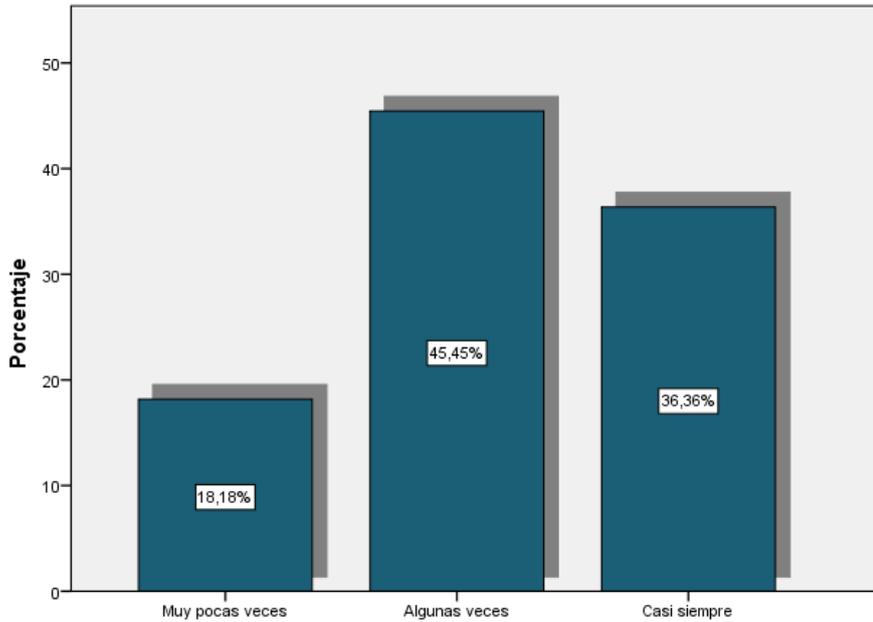


**Figura 21. La innovación es parte de mejora de los procesos**

**Interpretación:** El 18.18% de personas encuestadas indica que innovar es parte de mejorar los procesos.

**¿Las funciones están alineadas a la misión y visión?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	2	18,2	18,2	18,2
	Algunas veces	5	45,5	45,5	63,6
	Casi siempre	4	36,4	36,4	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

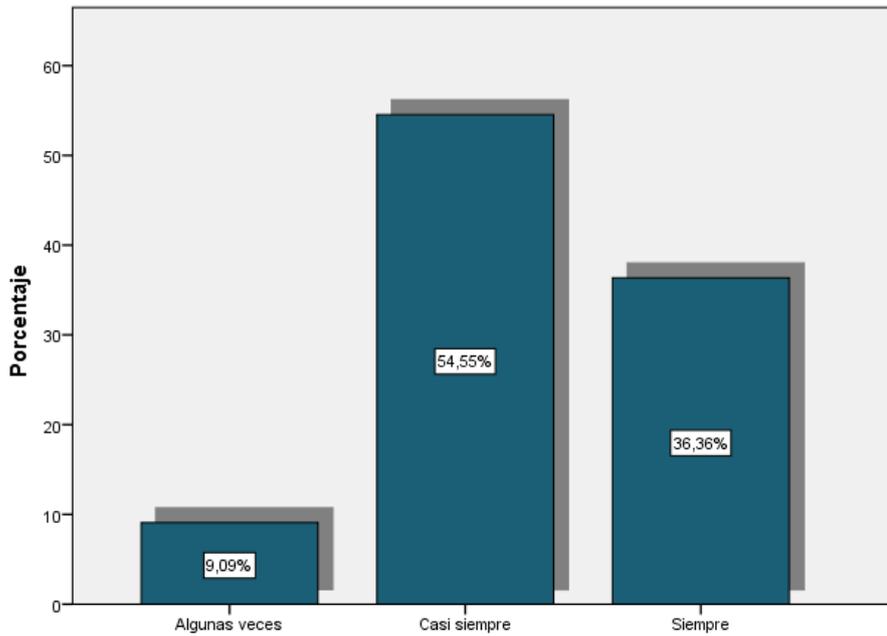


**Figura 22. Las funciones están alineadas a la misión y visión**

**Interpretación:** El 36.36% de personas encuestadas indican las las funciones están alineadas a la misión y visión de la empresa.

**¿La supervisión es eficaz?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	1	9,1	9,1	9,1
	Casi siempre	6	54,5	54,5	63,6
	Siempre	4	36,4	36,4	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

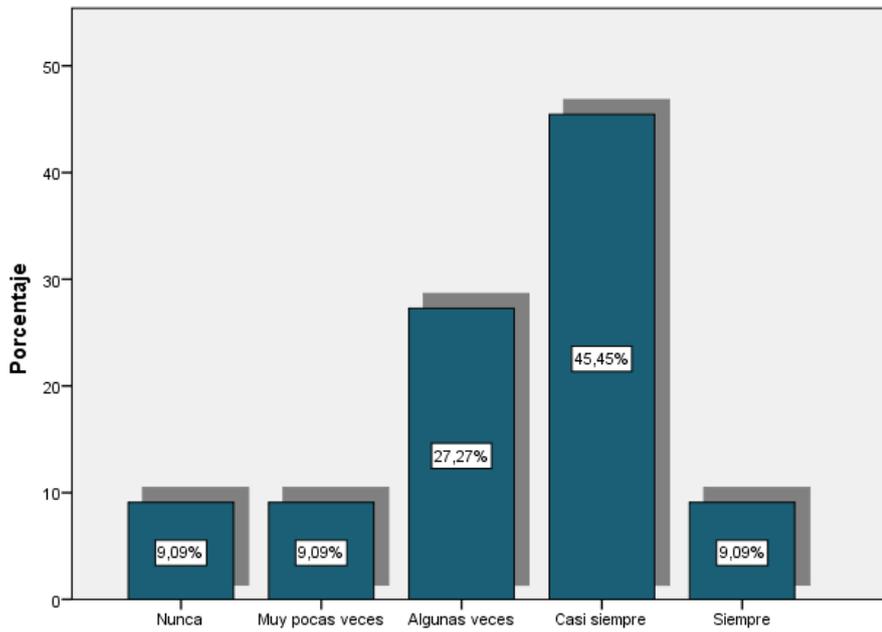


**Figura 23. La supervisión es eficaz**

**Interpretación:** El 36.36% de personas encuestadas indican la que supervisión es eficaz.

**¿Existe orientación a lograr valor agregado?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	9,1	9,1	9,1
	Muy pocas veces	1	9,1	9,1	18,2
	Algunas veces	3	27,3	27,3	45,5
	Casi siempre	5	45,5	45,5	90,9
	Siempre	1	9,1	9,1	100,0
	Total	11	100,0	100,0	



**Figura 24. Existe orientación a lograr valor agregado**

**Interpretación:** El 9.09% de personas encuestadas indican que si existe una orientación a lograr un valor agregado.

## PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR FINANCIERO, RUBRO CASAS DE EMPEÑO, CALLERÍA, PUCALLPA, 2021 y es dirigido por Melissa Teolindas Flores Perdomo, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Proponer las mejoras en la gestión del talento humano para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro casas de empeño del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de la página de la universidad. Si desea, también podrá escribir al correo [mfloresp06@hotmail.com](mailto:mfloresp06@hotmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

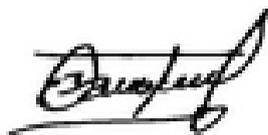
Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Bustamante Valerio Yessica

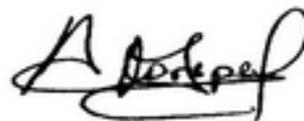
Fecha: Pucallpa, 12 de Agosto del 2021.

Correo electrónico: [ybustamante@gmail.com](mailto:ybustamante@gmail.com)

Firma del participante:



Firma del investigador (o encargado de recoger información):



## PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR FINANCIERO, RUBRO CASAS DE EMPEÑO, CALLERÍA, PUCALLPA, 2021 y es dirigido por Melissa Teolindas Flores Perdomo, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Proponer las mejoras en la gestión del talento humano para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro casas de empeño del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de la página de la universidad. Si desea, también podrá escribir al correo [mfloresp06@hotmail.com](mailto:mfloresp06@hotmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Pinedo Mego Roy Roger

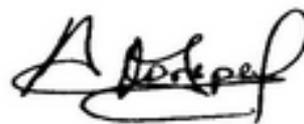
Fecha: Pucallpa, 12 de Agosto del 2021.

Correo electrónico: [rpinedomego1984@hotmail.com](mailto:rpinedomego1984@hotmail.com)

Firma del participante:



Firma del investigador (o encargado de recoger información):



**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS**  
**(Ciencias Sociales)**

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR FINANCIERO, RUBRO CASAS DE EMPEÑO, CALLERÍA, PUCALLPA, 2021 y es dirigido por Melissa Teolindas Flores Perdomo, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Proponer las mejoras en la gestión del talento humano para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro casas de empeño del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de la página de la universidad. Si desea, también podrá escribir al correo [mfloresp06@hotmail.com](mailto:mfloresp06@hotmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Gago Toribio Carmen Rosa

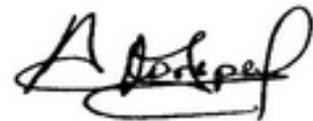
Fecha: Pucallpa, 12 de Agosto del 2021.

Correo electrónico: [carmenros0607@gmail.com](mailto:carmenros0607@gmail.com)

Firma del participante:



Firma del investigador (o encargado de recoger información):



## PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR FINANCIERO, RUBRO CASAS DE EMPEÑO, CALLERÍA, PUCALLPA, 2021 y es dirigido por Melissa Teolindas Flores Perdomo, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Proponer las mejoras en la gestión del talento humano para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro casas de empeño del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de la página de la universidad. Si desea, también podrá escribir al correo [mfloresp06@hotmail.com](mailto:mfloresp06@hotmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Herrera Soto Jhony Alfredo

Fecha: Pucallpa, 12 de Agosto del 2021.

Correo electrónico: [jherrera\\_1905@gmail.com](mailto:jherrera_1905@gmail.com)

Firma del participante:



Firma del investigador (o encargado de recoger información):



**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS**  
**(Ciencias Sociales)**

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR FINANCIERO, RUBRO CASAS DE EMPEÑO, CALLERÍA, PUCALLPA, 2021 y es dirigido por Melissa Teolindas Flores Perdomo, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Proponer las mejoras en la gestión del talento humano para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro casas de empeño del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de la página de la universidad. Si desea, también podrá escribir al correo [mfloresp06@hotmail.com](mailto:mfloresp06@hotmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: López Rodríguez Manuela

Fecha: Pucallpa, 12 de Agosto del 2021.

Correo electrónico: [manuela\\_lopez\\_rodriguez@hotmail.com](mailto:manuela_lopez_rodriguez@hotmail.com)

Firma del participante:

Firma del investigador (o encargado de recoger información):

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS**  
**(Ciencias Sociales)**

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR FINANCIERO, RUBRO CASAS DE EMPEÑO, CALLERÍA, PUCALLPA, 2021 y es dirigido por Melissa Teolindas Flores Perdomo, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Proponer las mejoras en la gestión del talento humano para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro casas de empeño del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de la página de la universidad. Si desea, también podrá escribir al correo [mfloresp06@hotmail.com](mailto:mfloresp06@hotmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Oroche Sernaque Julio Cesar

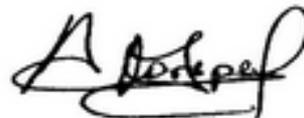
Fecha: Pucallpa, 12 de Agosto del 2021.

Correo electrónico: [jcoroche\\_94@hotmail.com](mailto:jcoroche_94@hotmail.com)

Firma del participante:



Firma del investigador (o encargado de recoger información):



## PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR FINANCIERO, RUBRO CASAS DE EMPEÑO, CALLERÍA, PUCALLPA, 2021 y es dirigido por Melissa Teolindas Flores Perdomo, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Proponer las mejoras en la gestión del talento humano para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro casas de empeño del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de la página de la universidad. Si desea, también podrá escribir al correo [mfloresp06@hotmail.com](mailto:mfloresp06@hotmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Román Cotrina Jerlin Amner

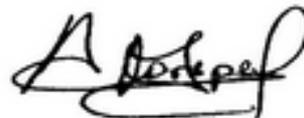
Fecha: Pucallpa, 12 de Agosto del 2021.

Correo electrónico: [jerlinamner\\_ro18@hotmail.com](mailto:jerlinamner_ro18@hotmail.com)

Firma del participante:



Firma del investigador (o encargado de recoger información):



**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS**  
(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR FINANCIERO, RUBRO CASAS DE EMPEÑO, CALLERÍA, PUCALLPA, 2021 y es dirigido por Melissa Teolindas Flores Perdomo, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Proponer las mejoras en la gestión del talento humano para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro casas de empeño del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de la página de la universidad. Si desea, también podrá escribir al correo [mfloresp06@hotmail.com](mailto:mfloresp06@hotmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Dañoveytia Chaco Celia Nelly

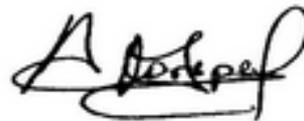
Fecha: Pucallpa, 12 de Agosto del 2021.

Correo electrónico: [celianelly\\_dañochocho@gmail.com](mailto:celianelly_dañochocho@gmail.com)

Firma del participante:



Firma del investigador (o encargado de recoger información):



**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS**  
**(Ciencias Sociales)**

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR FINANCIERO, RUBRO CASAS DE EMPEÑO, CALLERÍA, PUCALLPA, 2021 y es dirigido por Melissa Teolindas Flores Perdomo, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Proponer las mejoras en la gestión del talento humano para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro casas de empeño del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de la página de la universidad. Si desea, también podrá escribir al correo [mfloresp06@hotmail.com](mailto:mfloresp06@hotmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Muñoz Oliveira Betty Consuelo

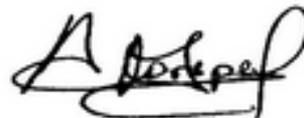
Fecha: Pucallpa, 12 de Agosto del 2021.

Correo electrónico: [bmuñoz@gmail.com](mailto:bmuñoz@gmail.com)

Firma del participante:



Firma del investigador (o encargado de recoger información):



## PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR FINANCIERO, RUBRO CASAS DE EMPEÑO, CALLERÍA, PUCALLPA, 2021 y es dirigido por Melissa Teolindas Flores Perdomo, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Proponer las mejoras en la gestión del talento humano para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro casas de empeño del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de la página de la universidad. Si desea, también podrá escribir al correo [mfloresp06@hotmail.com](mailto:mfloresp06@hotmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Rodríguez Paucar Jhordy Salomón

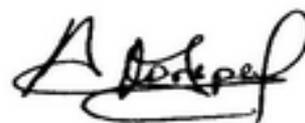
Fecha: Pucallpa, 12 de Agosto del 2021.

Correo electrónico: [jrodriguezp84@gmail.com](mailto:jrodriguezp84@gmail.com)

Firma del participante:



Firma del investigador (o encargado de recoger información):



**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS**  
**(Ciencias Sociales)**

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR FINANCIERO, RUBRO CASAS DE EMPEÑO, CALLERÍA, PUCALLPA, 2021 y es dirigido por Melissa Teolindas Flores Perdomo, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Proponer las mejoras en la gestión del talento humano para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro casas de empeño del distrito de Callería, Pucallpa, 2021.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de la página de la universidad. Si desea, también podrá escribir al correo [mfloresp06@hotmail.com](mailto:mfloresp06@hotmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: García Guerra Ghandi Lady

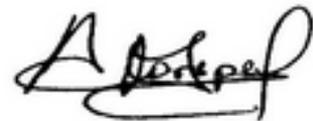
Fecha: Pucallpa, 12 de Agosto del 2021.

Correo electrónico: [ggarciag1985@hotmail.com](mailto:ggarciag1985@hotmail.com)

Firma del participante:



Firma del investigador (o encargado de recoger información):





UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CUESTIONARIO**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: Propuesta de mejora de la gestión del talento humano para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro casas de empeño, Calleria, Pucallpa, 2021, para obtener el título profesional de Licenciada en Administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

**INSTRUCCIONES:**

Se presenta un conjunto de 23 ítems, los cuales miden las dimensiones de las variables comercialización y gestión de calidad. Se presenta una escala de valoración. Favor de marcar una de las alternativas, la que usted estime conveniente. Se agradece su participación en esta encuesta.

INFORMACIÓN GENERAL	
1. Rango de edad a) 18 – 25 años <input checked="" type="radio"/> b) 26 – 50 años c) 51 a más años	4. Cargo que desempeña a) Gerente <input checked="" type="radio"/> b) Administrador c) Empleado
2. Género a) Femenino b) Masculino	5. Tiempo en el cargo <input checked="" type="radio"/> a) 0 a 5 años b) 6 a 10 años c) 11 a más años
3. Grado de instrucción a) Primaria b) Secundaria <input checked="" type="radio"/> c) Técnica y/o Superior universitaria	

Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Nº		Variable: Talento humano				
D1: Capacidad		1	2	3	4	5
6	¿Se promueve un alto nivel de conocimiento de los colaboradores?				X	
7	¿Se reconoce las iniciativas y/o propuesta de mejora?					X
8	¿Se identifica el sentido crítico como factor diferenciador?				X	
D2: Compromiso		1	2	3	4	5
9	¿Se identifica la capacidad de visión o anticipación de los colaboradores?			X		
10	¿Se identifica la aplicación de tácticas que mejoren la eficiencia?				X	
11	¿Se esta logrando los resultados en función a las habilidades del personal?				X	
D3: Acción		1	2	3	4	5
12	¿El personal toma decisiones autónomas al atender al cliente?					X
13	¿La actitud del personal genera seguridad en los clientes ?				X	
14	¿El personal desarrolla acciones en beneficios de los clientes?				X	

Nº		Variable: Gestión de calidad				
D1: Mejora de Proceso		1	2	3	4	5
15	¿Se realiza análisis de los procesos?			X		
16	¿Se plantean propuestas para mejora?				X	
17	¿Se aplican los planes?				X	
D2: Herramientas		1	2	3	4	5
18	¿Se conoce el uso de técnicas para administrar?				X	
19	¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?				X	
20	¿La Innovación es parte de mejora de los procesos?				X	
D3: Propósito		1	2	3	4	5
21	¿Las funciones están alineadas a la misión y visión?					X
22	¿La Supervisión es eficaz?				X	
23	¿Existe orientación a lograr valor agregado?				X	

Fuente: elaborado por Melisa Flores Perdomo

16-08-21





UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: Propuesta de mejora de la gestión del talento humano para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro casas de empeño, Calleria, Pucallpa, 2021, para obtener el título profesional de Licenciada en Administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

**INSTRUCCIONES:**

Se presenta un conjunto de 23 ítems, los cuales miden las dimensiones de las variables comercialización y gestión de calidad. Se presenta una escala de valoración. Favor de marcar una de las alternativas, la que usted estime conveniente. Se agradece su participación en esta encuesta.

INFORMACIÓN GENERAL	
1. Rango de edad a) 18-25 años <input checked="" type="checkbox"/> b) 26-50 años c) 51 a más años	4. Cargo que desempeña a) Gerente b) Administrador <input checked="" type="checkbox"/> c) Empleado
2. Género <input checked="" type="checkbox"/> a) Femenino b) Masculino	5. Tiempo en el cargo <input checked="" type="checkbox"/> a) 0 a 5 años b) 6 a 10 años c) 11 a más años
3. Grado de instrucción a) Primaria b) Secundaria <input checked="" type="checkbox"/> c) Técnica y/o Superior universitaria	

Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Variable: Talento humano						
N°	D1: Capacidad	1	2	3	4	5
6	¿Se promueve un alto nivel de conocimiento de los colaboradores?					X
7	¿Se reconoce las iniciativas y/o propuesta de mejora?				X	
8	¿Se identifica el sentido crítico como factor diferenciador?				X	
D2: Compromiso		1	2	3	4	5
9	¿Se identifica la capacidad de visión o anticipación de los colaboradores?					X
10	¿Se identifica la aplicación de tácticas que mejoren la eficiencia?					X
11	¿Se esta logrando los resultados en función a las habilidades del personal?				X	
D3: Acción		1	2	3	4	5
12	¿El personal toma decisiones autónomas al atender al cliente?			X		
13	¿La actitud del personal genera seguridad en los clientes ?				X	
14	¿El personal desarrolla acciones en beneficios de los clientes?			X		

Variable: Gestión de calidad						
N°	D1: Mejora de Proceso	1	2	3	4	5
15	¿Se realiza análisis de los procesos?			X		
16	¿Se plantean propuestas para mejora?				X	
17	¿Se aplican los planes?			X		
D2: Herramientas		1	2	3	4	5
18	¿Se conoce el uso de técnicas para administrar?			X		
19	¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?					X
20	¿La Innovación es parte de mejora de los procesos?				X	
D3: Propósito		1	2	3	4	5
21	¿Las funciones están alineadas a la misión y visión?					X
22	¿La Supervisión es eficaz?				X	
23	¿Existe orientación a lograr valor agregado?				X	

Fuente: elaborado por Melisa Flores Perdomo

*Melisa Flores Perdomo*

12-06-21



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: Propuesta de mejora de la gestión del talento humano para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro casas de empeño, Calleria, Pucallpa, 2021, para obtener el título profesional de Licenciada en Administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

**INSTRUCCIONES:**

Se presenta un conjunto de 23 ítems, los cuales miden las dimensiones de las variables comercialización y gestión de calidad. Se presenta una escala de valoración. Favor de marcar una de las alternativas, la que usted estime conveniente. Se agradece su participación en esta encuesta.

INFORMACIÓN GENERAL	
1. Rango de edad a) 18 – 25 años <input checked="" type="radio"/> b) 26 – 50 años c) 51 a más años	4. Cargo que desempeña a) Gerente b) Administrador <input checked="" type="radio"/> c) Empleado
2. Género a) Femenino <input checked="" type="radio"/> b) Masculino	5. Tiempo en el cargo a) 0 a 5 años <input checked="" type="radio"/> b) 6 a 10 años c) 11 a más años
3. Grado de instrucción a) Primaria b) Secundaria <input checked="" type="radio"/> c) Técnica y/o Superior universitaria	

Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Nº	Variable: Talento humano					
	<b>D1: Capacidad</b>					
		1	2	3	4	5
6	¿Se promueve un alto nivel de conocimiento de los colaboradores?			X		
7	¿Se reconoce las iniciativas y/o propuesta de mejora?				X	
8	¿Se identifica el sentido crítico como factor diferenciador?				X	
	<b>D2: Compromiso</b>					
		1	2	3	4	5
9	¿Se identifica la capacidad de visión o anticipación de los colaboradores?				X	
10	¿Se identifica la aplicación de tácticas que mejoren la eficiencia?				X	
11	¿Se esta logrando los resultados en función a las habilidades del personal?				X	
	<b>D3: Acción</b>					
		1	2	3	4	5
12	¿El personal toma decisiones autónomas al atender al cliente?				X	
13	¿La actitud del personal genera seguridad en los clientes ?				X	
14	¿El personal desarrolla acciones en beneficios de los clientes?			X		

Nº	Variable: Gestión de calidad					
	<b>D1: Mejora de Proceso</b>					
		1	2	3	4	5
15	¿Se realiza análisis de los procesos?				X	
16	¿Se plantean propuestas para mejora?				X	
17	¿Se aplican los planes?				X	
	<b>D2: Herramientas</b>					
		1	2	3	4	5
18	¿Se conoce el uso de técnicas para administrar?				X	
19	¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?				X	
20	¿La Innovación es parte de mejora de los procesos?				X	
	<b>D3: Propósito</b>					
		1	2	3	4	5
21	¿Las funciones están alineadas a la misión y visión?				X	
22	¿La Supervisión es eficaz?				X	
23	¿Existe orientación a lograr valor agregado?				X	

Fuente: elaborado por Melisa Flores Perdomo

*Melisa Flores Perdomo*

*Melisa Flores Perdomo*  
16/08/21



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: Propuesta de mejora de la gestión del talento humano para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro casas de empeño, Callería, Pucallpa, 2021, para obtener el título profesional de Licenciada en Administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

**INSTRUCCIONES:**

Se presenta un conjunto de 23 ítems, los cuales miden las dimensiones de las variables comercialización y gestión de calidad. Se presenta una escala de valoración. Favor de marcar una de las alternativas, la que usted estime conveniente. Se agradece su participación en esta encuesta.

INFORMACIÓN GENERAL	
1. Rango de edad a) 18-25 años <input checked="" type="checkbox"/> b) 26-50 años c) 51 a más años	4. Cargo que desempeña a) Gerente b) Administrador <input checked="" type="checkbox"/> c) Empleado
2. Género <input checked="" type="checkbox"/> a) Femenino b) Masculino	5. Tiempo en el cargo a) 0 a 5 años <input checked="" type="checkbox"/> b) 6 a 10 años c) 11 a más años
3. Grado de instrucción a) Primaria b) Secundaria <input checked="" type="checkbox"/> c) Técnica y/o Superior universitaria	

Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Variable: Talento humano						
N°	D1: Capacidad	1	2	3	4	5
6	¿Se promueve un alto nivel de conocimiento de los colaboradores?				✓	
7	¿Se reconoce las iniciativas y/o propuesta de mejora?				✓	
8	¿Se identifica el sentido crítico como factor diferenciador?				✓	
D2: Compromiso		1	2	3	4	5
9	¿Se identifica la capacidad de visión o anticipación de los colaboradores?			✓		
10	¿Se identifica la aplicación de tácticas que mejoren la eficiencia?				✓	
11	¿Se esta logrando los resultados en función a las habilidades del personal?				✓	
D3: Acción		1	2	3	4	5
12	¿El personal toma decisiones autónomas al atender al cliente?				✓	
13	¿La actitud del personal genera seguridad en los clientes ?				✓	
14	¿El personal desarrolla acciones en beneficios de los clientes?				✓	

Variable: Gestión de calidad						
N°	D1: Mejora de Proceso	1	2	3	4	5
15	¿Se realiza análisis de los procesos?				✓	
16	¿Se plantean propuestas para mejora?					✓
17	¿Se aplican los planes?					✓
D2: Herramientas		1	2	3	4	5
18	¿Se conoce el uso de técnicas para administrar?					✓
19	¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?					✓
20	¿La Innovación es parte de mejora de los procesos?					✓
D3: Propósito		1	2	3	4	5
21	¿Las funciones están alineadas a la misión y visión?				✓	
22	¿La Supervisión es eficaz?				✓	
23	¿Existe orientación a lograr valor agregado?				✓	

Fuente: elaborado por Melisa Flores Perdomo

16/08/21



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CUESTIONARIO**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: Propuesta de mejora de la gestión del talento humano para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro casas de empeño, Calleria, Pucallpa, 2021, para obtener el título profesional de Licenciada en Administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

**INSTRUCCIONES:**

Se presenta un conjunto de 23 ítems, los cuales miden las dimensiones de las variables comercialización y gestión de calidad. Se presenta una escala de valoración. Favor de marcar una de las alternativas, la que usted estime conveniente. Se agradece su participación en esta encuesta.

INFORMACIÓN GENERAL	
1. Rango de edad a) 18– 25 años <input checked="" type="checkbox"/> b) 26– 50 años c) 51 a más años	4. Cargo que desempeña a) Gerente <input checked="" type="checkbox"/> b) Administrador c) Empleado
2. Género a) Femenino <input checked="" type="checkbox"/> b) Masculino	5. Tiempo en el cargo a) 0 a 5 años <input checked="" type="checkbox"/> b) 6 a 10 años c) 11 a más años
3. Grado de instrucción a) Primaria b) Secundaria <input checked="" type="checkbox"/> c) Técnica y/o Superior universitaria	

Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Variable: Talento humano						
Nº	D1: Capacidad	1	2	3	4	5
6	¿Se promueve un alto nivel de conocimiento de los colaboradores?					X
7	¿Se reconoce las iniciativas y/o propuesta de mejora?					X
8	¿Se identifica el sentido crítico como factor diferenciador?				X	
D2: Compromiso		1	2	3	4	5
9	¿Se identifica la capacidad de visión o anticipación de los colaboradores?				X	
10	¿Se identifica la aplicación de tácticas que mejoren la eficiencia?				X	
11	¿Se esta logrando los resultados en función a las habilidades del personal?				X	
D3: Acción		1	2	3	4	5
12	¿El personal toma decisiones autónomas al atender al cliente?					X
13	¿La actitud del personal genera seguridad en los clientes ?					X
14	¿El personal desarrolla acciones en beneficios de los clientes?					X

Variable: Gestión de calidad						
Nº	D1: Mejora de Proceso	1	2	3	4	5
15	¿Se realiza análisis de los procesos?					X
16	¿Se plantean propuestas para mejora?					X
17	¿Se aplican los planes?					X
D2: Herramientas		1	2	3	4	5
18	¿Se conoce el uso de técnicas para administrar?				X	
19	¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?				X	
20	¿La Innovación es parte de mejora de los procesos?				X	
D3: Propósito		1	2	3	4	5
21	¿Las funciones están alineadas a la misión y visión?				X	
22	¿La Supervisión es eficaz?					X
23	¿Existe orientación a lograr valor agregado?				X	

Fuente: elaborado por Melisa Flores Perdomo

-16/08/21 



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CUESTIONARIO**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: Propuesta de mejora de la gestión del talento humano para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro casas de empeño, Calleria, Pucallpa, 2021, para obtener el título profesional de Licenciada en Administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

**INSTRUCCIONES:**

Se presenta un conjunto de 23 items, los cuales miden las dimensiones de las variables comercialización y gestión de calidad. Se presenta una escala de valoración. Favor de marcar una de las alternativas, la que usted estime conveniente. Se agradece su participación en esta encuesta.

INFORMACIÓN GENERAL	
1. Rango de edad a) 18 – 25 años b) <input checked="" type="checkbox"/> 26 – 50 años c) 51 a más años	4. Cargo que desempeña a) Gerente b) <input checked="" type="checkbox"/> Administrador c) Empleado
2. Género a) <input checked="" type="checkbox"/> Femenino b) Masculino	5. Tiempo en el cargo a) 0 a 5 años b) <input checked="" type="checkbox"/> 6 a 10 años c) 11 a más años
3. Grado de instrucción a) Primaria b) Secundaria c) <input checked="" type="checkbox"/> Técnica y/o Superior universitaria	

Nunca (1)	Muy pocas veces (2)	Algunas veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
--------------	------------------------	----------------------	---------------------	----------------

Variable: Talento humano						
Nº	D1: Capacidad	1	2	3	4	5
6	¿Se promueve un alto nivel de conocimiento de los colaboradores?			X		
7	¿Se reconoce las iniciativas y/o propuesta de mejora?			X		
8	¿Se identifica el sentido crítico como factor diferenciador?					X
D2: Compromiso		1	2	3	4	5
9	¿Se identifica la capacidad de visión o anticipación de los colaboradores?				X	
10	¿Se identifica la aplicación de tácticas que mejoren la eficiencia?				X	
11	¿Se esta logrando los resultados en función a las habilidades del personal?					X
D3: Acción		1	2	3	4	5
12	¿El personal toma decisiones autónomas al atender al cliente?			X		
13	¿La actitud del personal genera seguridad en los clientes ?				X	
14	¿El personal desarrolla acciones en beneficios de los clientes?			X		

Variable: Gestión de calidad						
Nº	D1: Mejora de Proceso	1	2	3	4	5
15	¿Se realiza análisis de los procesos?					X
16	¿Se plantean propuestas para mejora?				X	
17	¿Se aplican los planes?					X
D2: Herramientas		1	2	3	4	5
18	¿Se conoce el uso de técnicas para administrar?				X	
19	¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?					X
20	¿La Innovación es parte de mejora de los procesos?				X	
D3: Propósito		1	2	3	4	5
21	¿Las funciones están alineadas a la misión y visión?				X	
22	¿La Supervisión es eficaz?					X
23	¿Existe orientación a lograr valor agregado?					X

Fuente: elaborado por Melisa Flores Perdomo

16/8/21



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: Propuesta de mejora de la gestión del talento humano para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro casas de empeño, Calleria, Pucallpa, 2021, para obtener el título profesional de Licenciada en Administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

**INSTRUCCIONES:**

Se presenta un conjunto de 23 ítems, los cuales miden las dimensiones de las variables comercialización y gestión de calidad. Se presenta una escala de valoración. Favor de marcar una de las alternativas, la que usted estime conveniente. Se agradece su participación en esta encuesta.

INFORMACIÓN GENERAL	
1. Rango de edad a) 18 – 25 años <input checked="" type="checkbox"/> b) 26 – 50 años c) 51 a más años	4. Cargo que desempeña a) Gerente <input checked="" type="checkbox"/> b) Administrador c) Empleado
2. Género a) Femenino <input checked="" type="checkbox"/> b) Masculino	5. Tiempo en el cargo a) 0 a 5 años <input checked="" type="checkbox"/> b) 6 a 10 años c) 11 a más años
3. Grado de instrucción a) Primaria b) Secundaria <input checked="" type="checkbox"/> c) Técnica y/o Superior universitaria	

Nunca (1)	Muy pocas veces (2)	Algunas veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
--------------	------------------------	----------------------	---------------------	----------------

Variable: Talento humano						
Nº	D1: Capacidad	1	2	3	4	5
6	¿Se promueve un alto nivel de conocimiento de los colaboradores?					X
7	¿Se reconoce las iniciativas y/o propuesta de mejora?					X
8	¿Se identifica el sentido critico como factor diferenciador?				X	
D2: Compromiso		1	2	3	4	5
9	¿Se identifica la capacidad de visión o anticipación de los colaboradores?				X	
10	¿Se identifica la aplicación de tácticas que mejoren la eficiencia?				X	
11	¿Se esta logrando los resultados en función a las habilidades del personal?					X
D3: Acción		1	2	3	4	5
12	¿El personal toma decisiones autónomas al atender al cliente?				X	
13	¿La actitud del personal genera seguridad en los clientes ?					X
14	¿El personal desarrolla acciones en beneficios de los clientes?					X

Variable: Gestión de calidad						
Nº	D1: Mejora de Proceso	1	2	3	4	5
15	¿Se realiza análisis de los procesos?					X
16	¿Se plantean propuestas para mejora?				X	
17	¿Se aplican los planes?					X
D2: Herramientas		1	2	3	4	5
18	¿Se conoce el uso de técnicas para administrar?				X	
19	¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?				X	
20	¿La Innovación es parte de mejora de los procesos?				X	
D3: Propósito		1	2	3	4	5
21	¿Las funciones están alineadas a la misión y visión?				X	
22	¿La Supervisión es eficaz?			X		
23	¿Existe orientación a lograr valor agregado?			X		

Fuente: elaborado por Melisa Flores Perdomo

16/08/21 



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: Propuesta de mejora de la gestión del talento humano para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro casas de empeño, Callería, Pucallpa, 2021, para obtener el título profesional de Licenciada en Administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

**INSTRUCCIONES:**

Se presenta un conjunto de 23 ítems, los cuales miden las dimensiones de las variables comercialización y gestión de calidad. Se presenta una escala de valoración. Favor de marcar una de las alternativas, la que usted estime conveniente. Se agradece su participación en esta encuesta.

INFORMACIÓN GENERAL	
1. Rango de edad a) 18 – 25 años <input checked="" type="checkbox"/> b) 26 – 50 años c) 51 a más años	4. Cargo que desempeña a) Gerente <input checked="" type="checkbox"/> b) Administrador c) Empleado
2. Género a) Femenino <input checked="" type="checkbox"/> b) Masculino	5. Tiempo en el cargo a) 0 a 5 años <input checked="" type="checkbox"/> b) 6 a 10 años c) 11 a más años
3. Grado de instrucción a) Primaria b) Secundaria <input checked="" type="checkbox"/> c) Técnica y/o Superior universitaria	

Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Nº		Variable: Talento humano				
D1: Capacidad		1	2	3	4	5
6	¿Se promueve un alto nivel de conocimiento de los colaboradores?			X		
7	¿Se reconoce las iniciativas y/o propuesta de mejora?				X	
8	¿Se identifica el sentido crítico como factor diferenciador?					X
D2: Compromiso		1	2	3	4	5
9	¿Se identifica la capacidad de visión o anticipación de los colaboradores?			X		
10	¿Se identifica la aplicación de tácticas que mejoren la eficiencia?				X	
11	¿Se esta logrando los resultados en función a las habilidades del personal?					X
D3: Acción		1	2	3	4	5
12	¿El personal toma decisiones autónomas al atender al cliente?					X
13	¿La actitud del personal genera seguridad en los clientes ?			X		
14	¿El personal desarrolla acciones en beneficios de los clientes?				X	

Nº		Variable: Gestión de calidad				
D1: Mejora de Proceso		1	2	3	4	5
15	¿Se realiza análisis de los procesos?			X		
16	¿Se plantean propuestas para mejora?				X	
17	¿Se aplican los planes?				X	
D2: Herramientas		1	2	3	4	5
18	¿Se conoce el uso de técnicas para administrar?				X	
19	¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?					X
20	¿La Innovación es parte de mejora de los procesos?				X	
D3: Propósito		1	2	3	4	5
21	¿Las funciones están alineadas a la misión y visión?			X		
22	¿La Supervisión es eficaz?				X	
23	¿Existe orientación a lograr valor agregado?				X	

Fuente: elaborado por Melisa Flores Perdomo

16-03-21

*[Handwritten signature]*



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: Propuesta de mejora de la gestión del talento humano para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro casas de empeño, Calleria, Pucallpa, 2021, para obtener el título profesional de Licenciada en Administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

**INSTRUCCIONES:**

Se presenta un conjunto de 23 ítems, los cuales miden las dimensiones de las variables comercialización y gestión de calidad. Se presenta una escala de valoración. Favor de marcar una de las alternativas, la que usted estime conveniente. Se agradece su participación en esta encuesta.

INFORMACIÓN GENERAL	
1. Rango de edad a) 18- 25 años <input checked="" type="checkbox"/> 26- 50 años c) 51 a más años	4. Cargo que desempeña a) Gerente <input checked="" type="checkbox"/> Administrador c) Empleado
2. Género a) Femenino <input checked="" type="checkbox"/> Masculino	5. Tiempo en el cargo a) 0 a 5 años <input checked="" type="checkbox"/> 6 a 10 años c) 11 a más años
3. Grado de instrucción a) Primaria b) Secundaria <input checked="" type="checkbox"/> Técnica y/o Superior universitaria	

Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Nº		Variable: Talento humano				
		D1: Capacidad				
		1	2	3	4	5
6	¿Se promueve un alto nivel de conocimiento de los colaboradores?			X		
7	¿Se reconoce las iniciativas y/o propuesta de mejora?			X		
8	¿Se identifica el sentido crítico como factor diferenciador?					X
		D2: Compromiso				
		1	2	3	4	5
9	¿Se identifica la capacidad de visión o anticipación de los colaboradores?				X	
10	¿Se identifica la aplicación de tácticas que mejoren la eficiencia?				X	
11	¿Se esta logrando los resultados en función a las habilidades del personal?					X
		D3: Acción				
		1	2	3	4	5
12	¿El personal toma decisiones autónomas al atender al cliente?					X
13	¿La actitud del personal genera seguridad en los clientes ?				X	
14	¿El personal desarrolla acciones en beneficios de los clientes?				X	

Nº		Variable: Gestión de calidad				
		D1: Mejora de Proceso				
		1	2	3	4	5
15	¿Se realiza análisis de los procesos?			X		
16	¿Se plantean propuestas para mejora?				X	
17	¿Se aplican los planes?				X	
		D2: Herramientas				
		1	2	3	4	5
18	¿Se conoce el uso de técnicas para administrar?					X
19	¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?				X	
20	¿La Innovación es parte de mejora de los procesos?				X	
		D3: Propósito				
		1	2	3	4	5
21	¿Las funciones están alineadas a la misión y visión?					X
22	¿La Supervisión es eficaz?				X	
23	¿Existe orientación a lograr valor agregado?				X	

Fuente: elaborado por Melisa Flores Perdomo

26/08/21





UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: Propuesta de mejora de la gestión del talento humano para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro casas de empeño, Calleria, Pucallpa, 2021, para obtener el título profesional de Licenciada en Administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

**INSTRUCCIONES:**

Se presenta un conjunto de 23 ítems, los cuales miden las dimensiones de las variables comercialización y gestión de calidad. Se presenta una escala de valoración. Favor de marcar una de las alternativas, la que usted estime conveniente. Se agradece su participación en esta encuesta.

INFORMACIÓN GENERAL	
1. Rango de edad a) 18 – 25 años <input checked="" type="checkbox"/> b) 26 – 50 años c) 51 a más años	4. Cargo que desempeña a) Gerente <input checked="" type="checkbox"/> b) Administrador c) Empleado
2. Género <input checked="" type="checkbox"/> a) Femenino b) Masculino	5. Tiempo en el cargo a) 0 a 5 años <input checked="" type="checkbox"/> b) 6 a 10 años c) 11 a más años
3. Grado de instrucción a) Primaria b) Secundaria <input checked="" type="checkbox"/> c) Técnica y/o Superior universitaria	

Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Nº	Variable: Talento humano					
		<b>D1: Capacidad</b>				
		1	2	3	4	5
6	¿Se promueve un alto nivel de conocimiento de los colaboradores?				X	
7	¿Se reconoce las iniciativas y/o propuesta de mejora?				X	
8	¿Se identifica el sentido critico como factor diferenciador?					X
		<b>D2: Compromiso</b>				
		1	2	3	4	5
9	¿Se identifica la capacidad de visión o anticipación de los colaboradores?				X	
10	¿Se identifica la aplicación de tácticas que mejoren la eficiencia?				X	
11	¿Se esta logrando los resultados en función a las habilidades del personal?				X	
		<b>D3: Acción</b>				
		1	2	3	4	5
12	¿El personal toma decisiones autónomas al atender al cliente?			X		
13	¿La actitud del personal genera seguridad en los clientes ?				X	
14	¿El personal desarrolla acciones en beneficios de los clientes?				X	

Nº	Variable: Gestión de calidad					
		<b>D1: Mejora de Proceso</b>				
		1	2	3	4	5
15	¿Se realiza análisis de los procesos?				X	
16	¿Se plantean propuestas para mejora?				X	
17	¿Se aplican los planes?				X	
		<b>D2: Herramientas</b>				
		1	2	3	4	5
18	¿Se conoce el uso de técnicas para administrar?				X	
19	¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?				X	
20	¿La Innovación es parte de mejora de los procesos?				X	
		<b>D3: Propósito</b>				
		1	2	3	4	5
21	¿Las funciones están alineadas a la misión y visión?				X	
22	¿La Supervisión es eficaz?				X	
23	¿Existe orientación a lograr valor agregado?				X	

Fuente: elaborado por Melisa Flores Perdomo

16.8.21



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: Propuesta de mejora de la gestión del talento humano para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector financiero, rubro casas de empeño, Callería, Pucallpa, 2021, para obtener el título profesional de Licenciada en Administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

**INSTRUCCIONES:**

Se presenta un conjunto de 23 ítems, los cuales miden las dimensiones de las variables comercialización y gestión de calidad. Se presenta una escala de valoración. Favor de marcar una de las alternativas, la que usted estime conveniente. Se agradece su participación en esta encuesta.

INFORMACIÓN GENERAL	
1. Rango de edad a) 18 – 25 años <input checked="" type="checkbox"/> 26 – 50 años c) 51 a más años	4. Cargo que desempeña a) Gerente <input checked="" type="checkbox"/> Administrador c) Empleado
2. Género a) Femenino <input checked="" type="checkbox"/> Masculino	5. Tiempo en el cargo <input checked="" type="checkbox"/> 0 a 5 años b) 6 a 10 años c) 11 a más años
3. Grado de instrucción a) Primaria b) Secundaria <input checked="" type="checkbox"/> Técnica y/o Superior universitaria	

Nunca (1)	Muy pocas veces (2)	Algunas veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
--------------	------------------------	----------------------	---------------------	----------------

Variable: Talento humano						
Nº	D1: Capacidad	1	2	3	4	5
6	¿Se promueve un alto nivel de conocimiento de los colaboradores?				X	
7	¿Se reconoce las iniciativas y/o propuesta de mejora?					X
8	¿Se identifica el sentido crítico como factor diferenciador?				X	
D2: Compromiso		1	2	3	4	5
9	¿Se identifica la capacidad de visión o anticipación de los colaboradores?				X	
10	¿Se identifica la aplicación de tácticas que mejoren la eficiencia?				X	
11	¿Se está logrando los resultados en función a las habilidades del personal?					X
D3: Acción		1	2	3	4	5
12	¿El personal toma decisiones autónomas al atender al cliente?				X	
13	¿La actitud del personal genera seguridad en los clientes?				X	
14	¿El personal desarrolla acciones en beneficios de los clientes?					X

Variable: Gestión de calidad						
Nº	D1: Mejora de Proceso	1	2	3	4	5
15	¿Se realiza análisis de los procesos?					X
16	¿Se plantean propuestas para mejora?				X	
17	¿Se aplican los planes?			X		
D2: Herramientas		1	2	3	4	5
18	¿Se conoce el uso de técnicas para administrar?				X	
19	¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?					X
20	¿La Innovación es parte de mejora de los procesos?			X		
D3: Propósito		1	2	3	4	5
21	¿Las funciones están alineadas a la misión y visión?		X			
22	¿La Supervisión es eficaz?				X	
23	¿Existe orientación a lograr valor agregado?					X

Fuente: elaborado por Melisa Flores Perdomo

16/08/2021



## 4. Turnitin

Sección 1

Título	Fecha de inicio	Fecha límite de entrega	Fecha de publicación
turnitin-informe final - Sección 1	27 jun 2021 - 02:17	30 oct 2021 - 02:17	27 jun 2021 - 03:17

 Actualizar entregadas

	▲ Título de la Entrega	▲ Identificador del trabajo de Turnitin	Entregado	Similitud	
 Ver recibo digital	<a href="#">informe final</a>	1662773770	1/10/2021 13:56	12% 	 --