



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTA DE MEJORA EN LA GESTIÓN DEL  
TALENTO HUMANO COMO FACTOR RELEVANTE  
PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS MICROS Y  
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR INDUSTRIAL,  
RUBRO ENVASADO Y DISTRIBUCIÓN DE AGUA DE  
MESA, CORONEL PORTILLO, 2021**

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

**AUTOR**

**RUIZ TAFUR, JUAN CARLOS**

**ORCID: 0000-0001-9381-2398**

**ASESOR**

**RALLI MAGIPO LIZBETH GIOVANNA**

**ORCID: 0000-0002-5034-7024**

**PUCALLPA – PERÚ**

**2021**

## **1. Título**

PROPUESTA DE MEJORA EN LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS MICROS Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR INDUSTRIAL, RUBRO ENVASADO Y DISTRIBUCIÓN DE AGUA DE MESA, CORONEL PORTILLO, 2021.

## **2. Equipo de Trabajo**

### **AUTOR**

Ruiz Tafur, Juan Carlos

ORCID: 0000-0001-9381-2398

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,  
Pucallpa, Perú

### **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, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

#### **Miembro**

Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002 7575-3571

### **3. Hoja de Firma del Jurado y Asesor**

---

Dra. Zenozain Cordero, Carmen Rosa  
Presidente

---

Mgr. Espinosa Otoyá, Víctor Hugo  
Miembro

---

Mgr. Limo Vásquez, Miguel Ángel  
Miembro

---

Mgr. Ralli Magipo, Lizbeth Giovanna  
Asesor

#### **4. Hoja de Agradecimiento**

A mis queridos padres por todo el cariño y apoyo incondicional que me brindan, ya que son ellos el motivo y razón que me impulsan a seguir adelante y a superarme cada día más.

A cada uno de mis profesores que han contribuido en mi formación profesional y sobre todo agradecer en especial a la Mgtr. Ralli Magipo, Lizbeth Giovanna por todo ese apoyo que me brindo para poder terminar mi trabajo de tesis.

## 5. Resumen

El presente trabajo de investigación cuya problemática fue conocer ¿Cuál es la Propuesta de Mejora en la Gestión del Talento Humano como Factor Relevante para la Gestión de la Calidad en las Micros y Pequeñas Empresas del Sector Industrial, Rubro Envasado y Distribución de Agua de Mesa, Coronel Portillo, 2021? El objetivo general: Elaborar la Propuesta de Mejora en la Gestión del Talento Humano como Factor Relevante para la Gestión de la Calidad en las Micros y Pequeñas Empresas del Sector Industrial, Rubro Envasado y Distribución de Agua de Mesa, Coronel Portillo, 2021. La metodología fue cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. La muestra consta de 7 Micros y Pequeñas Empresas. Respecto a la gestión del talento humano: el 57% siempre realiza el proceso de reclutamiento interno, el 100% orientan a sus trabajadores en las labores y funciones que desempeñara dentro de la empresa, el 86% acompaña y evalúa el desempeño de sus trabajadores, el 43% siempre capacita a sus trabajadores. Respecto a la gestión de la calidad: El 57% siempre identifican a sus clientes y determina sus necesidades, el 14% muy pocas establecen parámetros de calidad cada vez más altos en evaluación de desempeño en todos los niveles de la empresa. Por lo que se concluye elaborar la propuesta de mejora orientada a la capacitación, así como a identificar a los clientes y determinar sus necesidades y establecer parámetros de calidad cada vez más altos en evaluación de desempeño en todos los niveles de la empresa.

**Palabras claves:** Gestión de la Calidad, Gestión del Talento Humano, Mypes

## **Abstract**

The present research work whose problem was to know What is the Proposal for Improvement in the Management of Human Talent as a Relevant Factor for Quality Management in Micro and Small Companies of the Industrial Sector, Packaging and Distribution of Agua de Mesa, Coronel Portillo, 2021? The general objective: To elaborate the Proposal for Improvement in the Management of Human Talent as a rising R Factor for Quality Management in Micro and Small Companies of the Industrial Sector, Packaging and Water Distribution Sector of Mesa, Coronel Portillo, 2021. The methodology was quantitative, descriptive level, no-experimental cross-sectional design. The sample consists of 7 Micros and Small Businesses. Regarding the management of human talent: 57% always carry out the internal recruitment process, 100% guide their workers in the tasks and functions they will perform within the company, 86% monitor and evaluate the performance of their workers, 43% always train their workers. Regarding quality management: 57% always identify their customers and determine their needs, Very few 14% establish increasingly higher quality parameters in performance evaluation at all levels of the company. Therefore, it is concluded to elaborate the proposal for improvement oriented to training, as well as to identify customers and determine their needs and establish increasingly higher quality parameters in performance evaluation at all levels of the company.

**Keywords:** Quality Management, Human Talent Management, Mypes

## 6. Contenido

|  |             |
|--|-------------|
| <b>1. Título .....</b>   | <b>ii</b>   |
| <b>2. Equipo de Trabajo.....</b>                                   | <b>iii</b>  |
| <b>3. Hoja de Firma del Jurado y Asesor .....</b>                  | <b>iv</b>   |
| <b>4. Hoja de Agradecimiento .....</b>                             | <b>v</b>    |
| <b>5. Resumen .....</b>  | <b>vi</b>   |
| <b>6. Contenido .....</b>  | <b>viii</b> |
| <b>7. Índice Tablas y Figuras.....</b>                             | <b>xi</b>   |
| 7.1 Índice de Tablas.....  | xi          |
| 7.2 Índice de Figuras .....  | xiii        |
| <b>I. Introducción .....</b>                                       | <b>1</b>    |
| <b>II. Revisión de la Literatura .....</b>                         | <b>5</b>    |
| 2.1 Antecedentes.....  | 5           |
| 2.1.1 Antecedentes Internacionales .....                           | 5           |
| 2.1.2 Antecedentes Nacionales.....                                 | 9           |
| 2.1.3 Antecedentes Locales .....                                   | 14          |
| 2.2 Bases Teóricas de la Investigación .....                       | 19          |
| 2.2.1 Gestión del Talento Humano .....                             | 19          |
| 2.2.2 Importancia de la Gestión del Talento .....                  | 22          |
| 2.2.3 Objetivos de la Gestión del Talento .....                    | 23          |
| 2.2.4 Aspectos Fundamentales de la Gestión del Talento Humano..... | 23          |
| 2.2.5 Los Procesos de la Gestión del Talento Humano .....          | 24          |
| 2.2.6 Gestión de la Calidad .....                                  | 33          |

|   |           |
|---|-----------|
| 2.2.7 Herramientas Básicas de la Calidad.....             | 41        |
| 2.2.8 Sistema de Gestión de la Calidad.....               | 43        |
| 2.2.9 Las Mypes .....                                     | 45        |
| 2.3 Marco Conceptual.....                                 | 46        |
| <b>III. Hipótesis .....</b>                               | <b>48</b> |
| <b>IV. Metodología.....</b>                               | <b>49</b> |
| 4.1 Diseño de la Investigación .....                      | 49        |
| 4.1.1 Tipo de Investigación .....                         | 49        |
| 4.1.2 Nivel de Investigación.....                         | 49        |
| 4.1.3 Diseño de la Investigación .....                    | 49        |
| 4.2 Población y Muestra.....                              | 50        |
| 4.2.1 Población.....                                      | 50        |
| 4.2.2 Muestra.....  | 50        |
| 4.3 Matriz de Operacionalización de las Variables .....   | 48        |
| 4.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos ..... | 49        |
| 4.5 Plan de Análisis.....                                 | 49        |
| 4.6 Matriz de Consistencia.....                           | 50        |
| 4.7 Principios Éticos.....                                | 51        |
| 4.7.1 Respeto por las Personas.....                       | 51        |
| 4.7.2 Beneficencia y no Maleficencia .....                | 51        |
| 4.7.3 Justicia.....                                       | 51        |
| 4.7.4 Integridad Científica.....                          | 52        |
| 4.7.5 Consentimiento Informado y Expreso.....             | 52        |
| 4.7.6 Cuidado al Medio Ambiente y la Biodiversidad .....  | 52        |

|  |            |
|--|------------|
| <b>V. Resultados.....</b>  | <b>53</b>  |
| 5.1 Resultados .....   | 53         |
| 5.2 Análisis de Resultados.....  | 84         |
| 5.2.1 Respecto al Objetivo General.....                                      | 84         |
| 5.2.2 Respecto al Objetivo Específico 1 .....                                | 85         |
| 5.2.3 Respecto al Objetivo Específico 2 .....                                | 87         |
| 5.2.3 Respecto al Objetivo Específico 3 .....                                | 88         |
| <b>VI. Conclusiones .....</b>  | <b>89</b>  |
| 6.1 Conclusiones .....   | 89         |
| 6.2 Propuesta de Mejora.....   | 92         |
| 6.3 Plan de Mejora .....   | 93         |
| <b>Referencias Bibliográficas .....</b>                                      | <b>94</b>  |
| <b>Anexos .....</b>  | <b>101</b> |
| <b>Anexo 1: Instrumento de Recolección de Datos .....</b>                    | <b>101</b> |
| <b>Anexo 2: Protocolo de Consentimiento Informado para Encuesta .....</b>    | <b>106</b> |
| <b>Anexo 3: Lista de Empresas que Conforman la Muestra del Estudio .....</b> | <b>113</b> |

## 7. Índice Tablas y Figuras

### 7.1 Índice de Tablas

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1 La Empresa Realiza el Reclutamiento Interno.....   | 53 |
| Tabla 2 La empresa Realiza el Reclutamiento Externo .....  | 54 |
| Tabla 3 La Empresa Utiliza las Redes Sociales Como Medio de Reclutamiento.....   | 55 |
| Tabla 4 La Empresa Utiliza los Medios Escritos y Televisivos para el Reclutamiento de Trabajadores.....  | 56 |
| Tabla 5 Su Instrumento de Selección Está Basado en Entrevistas.....  | 57 |
| Tabla 6 Su Instrumento de Selección Está Basado en Pruebas Escritas.....   | 58 |
| Tabla 7 La Empresa Orienta a sus Trabajadores en las Labores y Funciones que Desempeñara Dentro de la Empresa .....  | 59 |
| Tabla 8 La Empresa Acompaña el Desempeño de Sus Trabajadores .....   | 60 |
| Tabla 9 Los Pagos de los Trabajadores son Diarios.....   | 61 |
| Tabla 10 Los Pagos de los Trabajadores son Semanales .....   | 62 |
| Tabla 11 Los Pagos de los Trabajadores son Mensuales .....   | 63 |
| Tabla 12 La Empresa Brinda Comisiones a sus Trabajadores Como Incentivo .....  | 64 |
| Tabla 13 Los Trabajadores Cuenta con Seguro de Vida y Salud .....  | 65 |
| Tabla 14 La Empresa Brinda Vacaciones a sus Trabajadores .....   | 66 |
| Tabla 15 La Empresa Entrega Aguinaldos a sus Trabajadores .....  | 67 |
| Tabla 16 La Empresa Capacita a sus Trabajadores.....   | 68 |
| Tabla 17 La Empresa Cuenta Con Programas de Desarrollo de Carrera para sus Trabajadores.....   | 69 |
| Tabla 18 La Empresa se Preocupa por Crear Condiciones Ambientales y Psicológicas Favorables para el Normal Desarrollo de las Actividades en la Empresa ..... | 70 |
| Tabla 19 La Empresa se Preocupa por Garantizar la Seguridad en el Trabajo .....  | 71 |
| Tabla 20 La Empresa Acompaña y Controla las Actividades de los Trabajadores .....  | 72 |

|   |    |
|---|----|
| Tabla 21 Evalúa el Rendimiento de sus Trabajadores .....  | 73 |
| Tabla 22 Evalúa las Actitudes de sus Trabajadores .....   | 74 |
| Tabla 23 La Empresa Identifica a sus Clientes y Determina sus Necesidades .....   | 75 |
| Tabla 24 La Empresa Desarrolla Productos con Características que Respondan a las Necesidades de los Clientes .....              | 76 |
| Tabla 25 La Empresa Planifica sus Procesos de Producción para Garantizar la Calidad.....  | 77 |
| Tabla 26 La Empresa Establece un Lazo de Retroalimentación en Todos los Niveles y para Todos los Procesos .....                 | 78 |
| Tabla 27 Cuenta con un Supervisor de Calidad.....   | 79 |
| Tabla 28 Aplica Medidas Correctivas para Restaurar el Estado de Conformidad con los Objetivos de Calidad.....                   | 80 |
| Tabla 29 Aplica las Mejoras de Calidad en los Diferentes Procesos de Producción .....   | 81 |
| Tabla 30 Establece Parámetros de Calidad Cada vez más Altos en Evaluación del Desempeño en Todos los Niveles de la Empresa..... | 82 |
| Tabla 31 Proporciona Entrenamiento Extensivo a Todos tus Trabajadores en el Proceso de Mejora de la Calidad .....               | 83 |

## 7.2 Índice de Figuras

|   |    |
|---|----|
| Figura 1 La Empresa Realiza el Reclutamiento Interno .....  | 53 |
| Figura 2 La empresa realiza el reclutamiento externo .....  | 54 |
| Figura 3 La Empresa Utiliza las Redes Sociales como Medio de Reclutamiento .....  | 55 |
| Figura 4 La Empresa Utiliza los Medios Escritos y Televisivos para el Reclutamiento de Trabajadores.....  | 56 |
| Figura 5 Su Instrumento de Selección Está Basado en Entrevistas .....   | 57 |
| Figura 6 Su Instrumento de Selección Está Basado en Pruebas Escritas .....  | 58 |
| Figura 7 La Empresa Orienta a sus Trabajadores en las Labores y Funciones que Desempeñara Dentro de la Empresa .....  | 59 |
| Figura 8 La Empresa Acompaña el Desempeño de Sus Trabajadores.....  | 60 |
| Figura 9 Los Pagos de los Trabajadores son Diarios .....  | 61 |
| Figura 10 Los Pagos de los Trabajadores son Semanales.....  | 62 |
| Figura 11 Los Pagos de los Trabajadores son Mensuales .....   | 63 |
| Figura 12 La Empresa Brinda Comisiones a sus Trabajadores Como Incentivo.....   | 64 |
| Figura 13 Los Trabajadores Cuenta con Seguro de Vida y Salud.....   | 65 |
| Figura 14 La Empresa Brinda Vacaciones a sus Trabajadores .....   | 66 |
| Figura 15 La Empresa Entrega Aguinaldos a sus Trabajadores.....   | 67 |
| Figura 16 La Empresa Capacita a sus Trabajadores .....  | 68 |
| Figura 17 La Empresa Cuenta Con Programas de Desarrollo de Carrera para sus Trabajadores.....   | 69 |
| Figura 18 La Empresa se Preocupa por Crear Condiciones Ambientales y Psicológicas Favorables para el Normal Desarrollo de las Actividades en la Empresa ..... | 70 |
| Figura 19 La Empresa se Preocupa por Garantizar la Seguridad en el Trabajo .....  | 71 |
| Figura 20 La Empresa Acompaña y Controla las Actividades de los Trabajadores .....  | 72 |
| Figura 21 Evalúa el Rendimiento de sus Trabajadores.....  | 73 |

|  |    |
|--|----|
| Figura 22 Evalúa las Actitudes de sus Trabajadores.....  | 74 |
| Figura 23 La Empresa Identifica a sus Clientes y Determina sus Necesidades.....  | 75 |
| Figura 24 La Empresa Desarrolla Productos con Características que Respondan a las Necesidades de los Clientes.....               | 76 |
| Figura 25 La Empresa Planifica sus Procesos de Producción para Garantizar la Calidad .....                                       | 77 |
| Figura 26 La Empresa Establece un Lazo de Retroalimentación en Todos los Niveles y Para Todos los Procesos.....                  | 78 |
| Figura 27 Cuenta con un Supervisor de Calidad .....  | 79 |
| Figura 28 Aplica Medidas Correctivas para Restaurar el Estado de Conformidad con los Objetivos de Calidad.....                   | 80 |
| Figura 29 Aplica las Mejoras de Calidad en los Diferentes Procesos de Producción.....  | 81 |
| Figura 30 Establece Parámetros de Calidad Cada vez más Altos en Evaluación del Desempeño en Todos los Niveles de la Empresa..... | 82 |
| Figura 31 Proporciona Entrenamiento Extensivo a Todos tus Trabajadores en el Proceso de Mejora de la Calidad .....               | 83 |

## **I. Introducción**

El desarrollo de los mercados y el cambio tecnológico exigen que las empresas se adapten y enfrenten los nuevos retos de una economía cada vez más competitiva y cambiante. Es por ello que la gestión del talento humano es uno de los principales temas que se abordan dentro de las organizaciones. En el mundo complejo y globalizado en el que nos encontramos, las empresas necesitan cambiar y adaptarse constantemente para mantener su posición competitiva. En este proceso, las personas juegan un papel fundamental, las personas pueden considerarse verdaderamente un importante recurso económico de la empresa. Pero no hablamos sólo de las personas como simple fuerza bruta de producción... Más bien nos referimos a las personas como seres humanos que piensan, que pueden aportar ideas, que pueden comprometerse con los objetivos de la organización, que pueden actualizar sus capacidades, que pueden aprovechar la experiencia acumulada y aprender de sus errores. (Oltra, 2013, p.21)

Según Rodríguez (2017). La gestión del talento humano es de vital importancia en este mundo competitivo y globalizado en el que nos encontramos. Cada organización sea pública o privada, busca desarrollar y trabajar de manera conjunta con sus colaboradores, atendiendo a sus necesidades en la búsqueda de un mejor desempeño, el cual no solo garantiza excelentes resultados dentro de la organización, sino que también, contribuye con la generación de una adecuada imagen ante la sociedad. (p.13). En nuestros días las organizaciones se han dado cuenta que el talento humano es el capital que mueve y dinamiza la empresa, por lo tanto, los esfuerzos y recursos tienen que estar

orientado a repotenciar y a desarrollar el talento humano. El tener el personal idóneo en un puesto requiere de un proceso de reclutar, seleccionar, capacitar desarrollar el personal necesario para la conformación de grupos de trabajo competitivos. Sin embargo, la administración de este talento no es una tarea fácil, cada individuo es un universo, un fenómeno sujeto a la influencia de muchas variables y entre ellas existen diferencias de aptitudes y patrones de comportamientos que son muy diversos. En el Perú, se ha identificado que la exigencia de la productividad laboral va de la mano con la gestión del talento humano, En la ciudad de Pucallpa existe varias Micros y Pequeñas Empresas que se dedican al envasado y distribución de agua de mesa, sin embargo se desconocen si estas micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa, Coronel Portillo, 2021, gestionan el talento humano como factor relevante para la gestión de la calidad, razón por la cual es necesario realizar un trabajo de investigación que permita tener una idea más clara y precisa de cómo se gestionan. La presente investigación tiene como objetivo general elaborar la propuesta de Mejora en la Gestión del Talento Humano como Factor Relevante para la Gestión de la Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa, Coronel Portillo, 2021. Para dar solución al objetivo general se planteó el siguiente objetivo específico.

- Identificar los factores relevantes en la Gestión del Talento Humano, en las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa, Coronel Portillo, 2021.

- Describir la Gestión de la Calidad en las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro, envasado y distribución de agua de mesa, Coronel Portillo, 2021.
- Determinar la propuesta de mejora en la Gestión del Talento Humano como factor relevante para la Gestión de la Calidad en las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa, Coronel Portillo, 2021.

La investigación está formada por un diseño transversal – no experimental de nivel descriptivo. Para la recolección de los datos se aplicó una encuesta (técnica), mediante un cuestionario (instrumento). La investigación encuentra su justificación práctica en la medida que los resultados obtenidos servirán de material de consulta para nuevos trabajos de investigación.

Los resultados obtenidos de la variable Gestión del talento humano, el 57% de las micros y pequeñas empresas siempre realiza el proceso de reclutamiento interno, el 100% de las micros y pequeñas empresas orientan a sus trabajadores en las labores y funciones que desempeñara dentro de la empresa, el 43% de las micros y pequeñas empresas siempre capacita a sus trabajadores.

Los resultados obtenidos de la variable Gestión de la calidad, el 57% de las micros y pequeñas empresas siempre identifican a sus clientes y determina sus necesidades, el 100% siempre planifican su proceso de producción para garantizar la calidad del producto y un 43% siempre establecen parámetros cada vez más altos en

evaluación del desempeño en todos los niveles de la empresa.

La investigación llevo a las siguientes conclusiones: De acuerdo al objetivo general se elaboró la propuesta de mejora basada en los resultados de las tablas 16, 23 y 30 los cuales están enfocados en la capacitación de los trabajadores. (Dimensión Procesos de la Gestión del Talento Humano). Identificar a los clientes y determinar sus necesidades, así como establecer parámetros de Calidad cada vez más altos en evaluación del desempeño en todos los niveles de la empresa. (Dimensión gestión de la calidad).

De acuerdo al primer objetivo, se identificó los factores relevantes en la Gestión del Talento Humano, en las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa, Coronel Portillo, 2021. Las micros y pequeñas empresas realizan siempre el reclutamiento interno para captar trabajadores, siempre orientan a sus trabajadores en las labores y funciones que desempeñara dentro de la empresa, siempre acompañan el desempeño de sus trabajadores y siempre capacitan a sus trabajadores

De acuerdo al segundo objetivo, se describió la Gestión de la Calidad en las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro, envasado y distribución de agua de mesa, Coronel Portillo, 2021. Las micros y pequeñas empresas siempre identifican a sus clientes y determina sus necesidades, nunca cuentan con un supervisor de calidad y siempre establecen parámetros de calidad cada vez más altos en evaluación del desempeño en todos los niveles de la empresa

De acuerdo al tercer objetivo, Se determinó que la propuesta de mejora debe enfocarse en los siguientes aspectos deficientes encontrados en la investigación como la falta de capacitación (Gestión del Talento Humano), identificar a los clientes y determinar sus necesidades, establecer parámetros de calidad cada vez más altos en evaluación de desempeño en todos los niveles de la empresa (Gestión de la Calidad)

## **II. Revisión de la Literatura**

### **2.1 Antecedentes**

#### ***2.1.1 Antecedentes Internacionales***

Rondón y Ammar (2016) *Gestión del talento humano en organizaciones educativas* (revista de investigación) Universidad Alonso de Ojeda, San Cristóbal, edo. Táchira, Venezuela. Menciona que la gestión del talento humano es una filosofía gerencial sobre valores, creencias, roles, organizaciones, sociedad. La investigación evalúa por qué las organizaciones son lentas al asumir cambios y desarrollar gestión. Es un modelo de gestión del talento humano en organizaciones educativas. Investigación descriptiva, de campo, modalidad proyecto factible, enmarcada en el paradigma cuantitativo, no experimental, transversal. La población fueron 20 escuelas estatales del municipio de San Cristóbal; las unidades informantes fueron 431 docentes, 40 directivos. Se usó la encuesta para recolectar datos. Los instrumentos se validaron por juicio de expertos; la confiabilidad con Alfa de Cronbach siendo 0,95. Se evidenciaron necesidades en las dimensiones gestión, talento humano y trabajo corporativo. Se concluyó que el proceso administrativo de inserción del componente humano, en

función de las competencias individuales y de los objetivos organizacionales, no se da de manera idónea, lo que justifica el diseño de un modelo de gestión del talento humano.

García et al. (2017) *Políticas de gestión de talento humano para el desarrollo de competencias gerenciales en empresas metalmecánica*. (En su trabajo de investigación). Universidad Simón Bolívar. Colombia. El estudio se orientó en analizar las políticas de gestión de talento humano en el desarrollo de las competencias gerenciales del personal supervisorio en empresas metalmecánica. La teoría se sustentó en Alles (2011), Chiavenato (2009), Hay Group (2012), entre otros. La investigación fue descriptiva, de campo, diseño no experimental, transversal, un cuestionario dirigido a 35 supervisores, con 30 items, con escala likert. La confiabilidad de 0.84. Se obtuvo como resultado que en las empresas existen planes de captación de candidatos, y que estas políticas incluyen fuentes de reclutamiento, dentro y fuera de la organización, utilizando bases de datos, además, cuentan con políticas o programas de retención que permiten mantener a los buenos empleados; se establecen planes de incentivos salariales, la promoción del crecimiento profesional del supervisor. En cuanto a las competencias, se evidencia el trabajo en equipo, la cooperación y el liderazgo. Se concluyó que, en las organizaciones objeto de estudio están orientados a ejecutar los procesos de gestión de talento humano en forma coordinada, en virtud de promover el desarrollo de competencias.

Cabarcas y Arrieta (2019). *La gestión del talento humano en las MIPYMES de Barranquilla. INVESTICGA: Revista de Investigación en Gestión Administrativa y Ciencias de la Información*, 3, 27-35. La gestión del talento humano implica procesos de

selección, inducción, capacitación, evaluación del desempeño, compensación, seguridad y salud en el trabajo. Una adecuada gestión permite a las organizaciones mejorar el bienestar laboral de sus empleados, que termina reflejándose en mejoras en la productividad y desempeño de la organización. Acorde a lo anterior, este artículo tiene por objetivo analizar los procesos que conforman la gestión del talento humano –GTH- en las micros, pequeñas y medianas empresas – mipymes, de diversos sectores, en la ciudad de Barranquilla. A través de un análisis cuantitativo de tipo descriptivo, se pretende diagnosticar estos procesos. La muestra seleccionada correspondió a 94 empresas de las mipymes de Barranquilla. Los resultados indican evidencias de la inexistencia de área de gestión del talento humano, y en aquellas empresas en que existe, no se aplican los procesos de manera correcta. El proceso de mayor utilización es compensación; mientras que selección es poco utilizado y el resto no los aplican.

Parreño (2019). *Diseño de un sistema de gestión de calidad bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 para el restaurante “La Jama”, ubicado en el Cantón Duran de la Provincia del Guayas*. Para obtener el título de ingeniero en sistemas de calidad y emprendimiento. Guayaquil – Ecuador. Cuyo objetivo general fue: Evaluar los procesos operativos y recursos internos del Restaurante la Jama, para diseñar un sistema de gestión de calidad bajo los lineamientos de la Norma ISO 9001:2015. Así mismo la metodología de esta investigación fue de enfoque cuantitativo, diseño descriptivo de corte transversal. Con una población de 700 clientes que frecuenta el restaurante, se aplicó un cuestionario de 18 preguntas cerradas. En los resultados obtenidos se

evidencio la insatisfacción de los clientes, además se evidencio una falencia en el sistema de gestión de calidad bajo los lineamientos de la norma ISO. Llego a la conclusión a implementar la norma ISO 9001:2015, para la mejora del plan económico del restaurante La Jama. Se puede decir que la implementación de las normas ISO ayudará a mejorar la calidad del servicio y/o producto que brinda la organización.

Escobar y Goyes (2019) *Estudio de modelos de Gestión de calidad en restaurantes del Cantón Playas, 6 Provincial del Guayas*. Para obtener el título de licenciado en turismo y hotelería. Guayaquil - Ecuador. Cuyo objetivo general fue: Analizar los procesos de gestión de calidad de los restaurantes del Cantón Playas, Provincia del Guayas. Así mismo la metodología de esta investigación fue analítica e inductiva, con un enfoque cuantitativo, diseño descriptivo de corte transversal. Con una población de 900 clientes. En los resultados se pudo corroborar que la empresa hay falencia con respecto al sistema de la gestión de calidad y en la atención al cliente. Llegó a la conclusión que implementará un modelo de gestión donde permitirá brindar un correcto servicio al cliente y gestión de calidad de los alimentos que se brindan en el mismo. Se puede decir que el modelo de gestión de calidad que esté basado en la normativa ISO es fundamental para brindar productos de calidad.

Quezada (2016) *Propuesta de un modelo de gestión de calidad para la mejora de los restaurantes de la Ciudad de Ambato*. Para optar el título profesional de Ingeniero en Gestión de Alimentos y Bebida en la Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ecuador. Cuyo objetivo General: Proponer un modelo de calidad, para la mejora

continua en la presentación de productos y servicios en los restaurantes del Cantón de Ambato. Así mismo la investigación metodológica fue mixta con un diseño descriptivo. Se aplicó unas encuestas y entrevistas, de la misma forma se planteó estudio o análisis de las mismas. En los resultados obtenidos se evidencio la falta de conocimiento sobre la gestión de calidad. Llego a la conclusión de que los restaurantes de Ambo le faltan más conocimiento sobre la gestión de calidad, por lo que se le propone el modelo de gestión de calidad P.D.C.A, que coadyuve en la solución de los procesos de producción de empresas dedicadas a la industria de la restauración. Se puede decir, que la implementación del modelo de gestión, contribuirá a la mejora de servicios y productos.

### ***2.1.2 Antecedentes Nacionales***

Barragán (2020) Propuesta de mejora del marketing mix como factor relevante para la gestión de calidad en la mypes del sector vitivinícola de la provincia de cañete, 2020. (tesis para optar el título profesional de licenciada en administración) Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Cañete - Perú 2020. El presente trabajo cuya problemática fue conocer ¿Cuál es la propuesta de mejora del marketing mix como factor relevante para la gestión de calidad en la MYPES del sector vitivinícola de la provincia de Cañete, Año, 2020?, tuvo como objetivo principal “Elaborar una Propuesta de mejora del marketing mix como factor relevante para la gestión de calidad en las MYPES del sector vitivinícola de la provincia de Cañete ,2020”. La metodología fue tipo cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal, la muestra fue no experimental por conveniencia conformadas por 20 MYPES del sector, la técnica fue

la encuesta, el instrumento fue el cuestionario. Teniendo los siguientes resultados, el 45% de los microempresarios del sector, consideran que su producto no está posicionado, el 65% establece una escala de precios, el 65% solo a veces sus puntos de ventas generan una mayor rotación de sus productos, el 55% a veces establece una buena gestión y control de los canales, el 60% a veces las promociones que utilizan son atractivas e innovadoras. Respecto a Gestión de calidad, el 50% a veces establece objetivos, el 45% a veces evalúa constantemente cada proceso, el 55% a veces capacitación del personal. Se concluyó identificando y describiendo los factores relevantes del marketing mix para la mejora de la gestión de calidad en las MYPES del sector. Se elaboró una propuesta de mejora de los factores relevantes del marketing mix para la gestión de la calidad en la MYPES del sector vitivinícola de la provincia de Cañete, 2020.

Hilario (2018) *Gestión de calidad de la capacitación del talento humano en las Mypes del sector industrial, rubro pesca, distrito de Chimbote, año 2018*. (Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Chimbote - Perú 2018. Cuyo objetivo general: Identificar las principales características de la gestión de calidad de la capacitación del talento humano en las Mypes del sector industrial, rubro Pesca - distrito de Chimbote, año 2018 Así mismo la metodología de esta investigación fue de tipo descriptivo, diseño no experimental transversal. Con una muestra de 35 Mypes, se aplicó como técnica una encuesta y como instrumento un cuestionario de 18 preguntas. Los resultados obtenidos

fueron: se encontró que el 60% tiene como representantes a sus propios dueños, con 93% teniendo como objetivo de generar ganancias; pero a su vez se notó la falta de conocimiento en el término de gestión de calidad con un 85% por lo tanto una minoría del 23.33% cree que existirá mayor productividad si se capacita al personal. Por lo que se concluye que, para poder tener mejor productividad, trabajo en equipo y fidelización de los colaboradores y consumidores es necesario tener una gestión de calidad de la capacitación del talento humano dentro de las Mypes.

Pillaca (2019) *Gestión del talento humano y calidad del servicio en los restaurantes del distrito de Ayacucho, 2018*. (Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Ayacucho - Perú. Cuyo objetivo general: Describir las características que presentan la gestión del talento humano y la calidad de servicios en los restaurantes del distrito de Ayacucho 2018 Así mismo la metodología de esta investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental transversal. Con una muestra de 43 restaurante de una población de 102 , a quienes se les se aplicó como técnica una encuesta de estilo likert y como instrumento un cuestionario de 20 preguntas cerradas, obteniendo los siguientes resultados: El 35% de los encuestados, la mayoría de veces recluta personal; el 67% fija la remuneraciones de acuerdo a las funciones del personal; el 33% algunas veces si algunas veces no promueven programas de capacitación; 40% no concluye el servicio en el tiempo prometido; del 44% de los encuestados el personal no escucha con atención cualquier duda; el 42% siempre consideran importante generar credibilidad en

los usuarios finalmente, se puede concluir que las diversas características que presentan la gestión del talento humano y la calidad de servicios en los restaurantes, son vitales para planificar, organiza, dirigir y controlar con los trabajadores y así cumplir los mismos objetivos y brindar un servicio de calidad.

Bautista (2020) *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad en las MYPES del sector comercio, rubro abarrotes, imperial cañete, 2020.* (Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Cañete - Perú. El trabajo de investigación tuvo como enunciado del problema: por lo tanto, se declara el problema a modo del enunciado: ¿Cuáles son las propuestas de mejora en el desempeño laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro abarrotes, Imperial-Cañete, 2020? Tuvo como objetivo, Elaborar la propuesta de mejora en el desempeño laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro abarrotes, Imperial-Cañete, 2020. La metodología utilizada fue: tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño de investigación transversal-no experimental; para el recojo de información se determinó como muestra 07 MYPES. La técnica aplicada fue la encuesta y el instrumento de recolección fue el cuestionario. Como resultado se observa en las encuestas sobre si motiva a su personal por el cumplimiento de su buen desempeño, los encargados dicen que ocasionalmente motivan a su personal, para un mejor desempeño laboral en las tiendas de abarrotes. Concluyendo que se está enfocando en determinar el desempeño laboral, motivando al personal a desenvolverse para un mejor rendimiento en

su desempeño, entregando compromiso en el trabajo, bajo objetivos planteados y así la tienda de abarrotes como el cliente quede satisfecha de acuerdo a los resultados obtenidos. Es importante tener en cuenta el trabajo en equipo ya que ayuda a coordinar e interaccionar con los demás colaboradores, ya que es la clave para obtener buenos resultados en la productividad y para un buen clima laboral.

Ore (2019) *Propuesta de mejora en la atención al cliente para la gestión de la calidad de la micro empresa: hotel el Dorado, distrito de San Vicente, provincia de Cañete, 2019.* (Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Cañete - Perú. La investigación denominada “Propuesta de mejora en la atención al cliente para la gestión de la calidad de la micro empresa: Hotel El Dorado, Distrito de San Vicente, Provincia de Cañete, 2019.” Tiene como enunciado: ¿Cuál es la propuesta de mejora en la atención al cliente para la gestión de calidad en la micro y pequeña empresa: Hotel El Dorado, Distrito de San Vicente, Provincia de Cañete, 2019? Para ello se planteó el siguiente objetivo general: Elaborar la propuesta de mejora en la atención al cliente para la gestión de la calidad de la micro empresa: Hotel El Dorado, distrito de San Vicente, provincia de Cañete, 2019. Asimismo, metodológicamente, la investigación tiene un enfoque cuantitativo, con un nivel descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal. Con la aplicación de un cuestionario bajo la técnica de encuesta, que se realizó a 361 huéspedes. Respecto a la atención al cliente: la investigación señala que el servicio brindado por el hotel “EL DORADO” es considerado de nivel bueno por el 58.4% de los

encuestados y con un nivel regular por el 41.6%, esto significa que hay aspectos por mejorar, en relación a la capacidad de respuesta y lenguaje usado por el personal, y de esa manera mantener satisfechos a sus huéspedes. Respecto a la Gestión de Calidad: La investigación señala que los servicios brindados por el hotel “EL DORADO” son considerados buenos en un 83.3% y con el 16.7% lo considera regular, es decir aplica los procesos de gestión de la calidad. Por lo tanto, se concluye que la propuesta de mejora estará centrada en mejorar la atención al cliente usando un lenguaje adecuado y entendible para el cliente, así como mejorar la rapidez en la prestación del servicio y solución oportuna de inconvenientes.

### ***2.1.3 Antecedentes Locales***

Benavente et al. (2018) *La motivación del talento humano en la unidad de gestión educativa local de Coronel Portillo, 2017* (tesis para optar el título profesional de licenciado en administración). Universidad Nacional de Ucayali. Pucallpa – Perú. La presente investigación, se realizó con el objetivo de determinar la relación de la motivación laboral y la gestión del talento humano en la UGEL de Coronel Portillo, 2017, con el propósito de beneficiar a sus trabajadores y a la organización en general. La investigación trabajamos con el método descriptivo correlacional, y con diseño transeccional correlacional, se aplicó ambas variables motivación laboral y gestión del talento humano a una muestra de 51 trabajadores, con un cuestionario de preguntas cerradas con 20 ítems cada uno, 5 opciones de respuesta, las encuestas se procesaron en el programa Excel, y el análisis de los datos se hizo a través la prueba estadística de

coeficiente de correlación de Pearson, en el programa (SPSSv24). 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.

Cima (2020) *Propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio: caso empresa Rodríguez Forest E.I.R.L-Callería, Pucallpa, 2020*. (Tesis para optar el título de licenciado en administración). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Pucallpa - Perú. La presente investigación tuvo por objetivo general establecer una propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio: caso empresa Rodríguez Forest EIRL - Callería, Pucallpa, 2020, cuya realización se justificó porque es importante conocer las características de la gestión para determinar las mejores prácticas administrativas y oportunidades de mejora. La metodología que se siguió fue del tipo cuantitativo, de diseño no experimental y descriptivo. La muestra fue conformada por 9 trabajadores incluido el gerente de la empresa, que respondieron a un cuestionario estructurado de 26 preguntas relacionadas a las variables en investigación. Para el plan de análisis, se utilizó la estadística descriptiva para la interpretación de las variables. Como principales resultados se identifica que se trata de empresa joven, con personal poco capacitado y tiempo en la empresa cuya gestión es empírica e informal sin procesos administrativos,

se carece de indicadores y herramientas de gestión como misión y visión y plan de negocio. La planificación es verbal y a corto plazo, la organización no está implementada y el aspecto más crítico lo constituye el control. Finalmente, se propone un plan de mejora para atender la situación problemática, la cual involucra a trabajadores y gerente.

Pérez (2019) *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las MYPES del sector comercial, rubro comercialización de aguas y bebidas - Callería, 2019*. (Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración).

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Pucallpa - Perú. El objetivo de la tesis ha sido determinar la “Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las MYPES del sector comercial, rubro comercialización de aguas y bebidas-Callería, 2019”. Esta investigación define como problemática que la carencia de procesos administrativos impide a las MYPES en estudio tomar mejores decisiones en su interés de satisfacer las necesidades de sus clientes, alejándose de una gestión con calidad. Por esta razón se realizó el siguiente enunciado: ¿La gestión de calidad en las MYPES del sector comercial, rubro comercialización de aguas y bebidas en el distrito de Callería se soportan en procesos administrativos eficaces? En el desarrollo, la metodología de investigación que se empleó fue del tipo cuantitativa, nivel descriptivo - correlacional y diseño no experimental, transversal y correlacional. Se aplicó como instrumento un cuestionario estructurado con 25 preguntas obteniéndose como resultados que los negocios son gestionados con poco conocimiento técnico de administración y un

enfoque en el cliente que debe madurar, en razón que el 90,0% de las MYPES nunca realizó una retroalimentación con sus clientes. Otros resultados importantes es que no se realiza seguimiento a lo planificado, se carece de organigrama y no se utilizan técnicas para la toma de decisiones. Finalmente, como conclusiones se determina que existe relación entre las dimensiones de las variables gestión de calidad y procesos administrativos, comprobando una mayor correlación entre enfoque al cliente, calidad de diseño y las acciones de planificación según el coeficiente de Pearson.

Manturano (2018) *Gestión del talento humano y el clima organizacional en los docentes de la carrera profesional de contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional De Ucayali, 2018.*

La investigación titulado Gestión del talento humano y el clima organizacional en los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, 2018, cuyo objetivo fue analizar de qué manera el programa del comportamiento organizacional permite la satisfacción laboral, donde las precisiones específicas responden a las dimensiones formuladas como problemas específicos; así mismo se precisa que el tipo de investigación fue experimental con el diseño pre experimental. Con una población de 34 docentes y como muestra fueron los mismos, entonces denominado población muestral que fueron estudiada, donde los instrumentos aplicados fueron distribuidos de acuerdo a las dimensiones de las variables. Como resultado se creó una base de datos obtenidos de la encuesta como instrumento, estos fueron

procesados a nivel descriptivo, además se contrastó la hipótesis. Se corroboró como la  $t$  calculado es 41,236 es mayor que el  $t$  teórico o crítico 6,584, y el P-valor es menor que 0.05; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, se precisó que la Gestión del talento humano tiene relación significativa y el clima organizacional en los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, 2018.

Sepúlveda et al. (2019) *La Gestión del talento humano y su relación con la calidad de servicio de los trabajadores del área ventas de Credivargas Pucallpa, 2019.* La presente investigación se desarrolló para definir la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio de los Trabajadores del área de Ventas de Credivargas Pucallpa, 2019, análisis para desarrollar mejor la Gestión del Talento Humano y obtener resultados más favorables en cuanto a la Calidad de Servicio de la empresa Credivargas. El estudio fue de tipo descriptivo - correlacional, y el diseño transaccional correlacional, trabajando con las variables: Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio, tomando una muestra de 30 trabajadores, aplicando dos instrumentos de interrogantes específicas con 14 reactivos respectivamente, 5 alternativas para su contestación, los sondeos se desarrollaron en el software Excel, y el procesamiento de la información se realizó mediante la muestra de datos estadísticos de coeficiente de correlación de la prueba de Rho de Spearman, en el software (SPSSv24). Concluyendo que si hay una alta relación entre las variables Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio en los Trabajadores del Área de Ventas de Credivargas

Pucallpa, en consecuencia se determinó que la Gestión del Talento Humano si es influyente o referente en el desarrollo de la Calidad de Servicio de los trabajadores.

## **2.2 Bases Teóricas de la Investigación**

### **2.2.1 *Gestión del Talento Humano***

Chiavenato (2009). Define que “La administración del talento humano es un conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos administrativos en cuanto a las personas o los recursos humanos, como el reclutamiento, la selección, la formación, las remuneraciones y la evaluación del desempeño” (p. 9). Por otra parte Hatum (2011) Define “La gestión del talento como una actividad estratégica alineada con la estrategia de negocios de la empresa, cuyo objetivo es atraer, desarrollar y retener empleados talentosos en los diversos niveles de la organización” (p. 36)

La preocupación por gestionar adecuadamente a las personas (capacitarlas, motivarlas, aumentar su compromiso, etc.) aporta un gran potencial para la mejora de la competitividad de las empresas y, en general, para un aumento de la eficacia de cualquier tipo de organización. (Oltra, 2013, p.17)

Las organizaciones nacen para aprovechar la sinergia del esfuerzo de varias personas que trabajan en conjunto. En tal sentido la gestión del talento humano es el proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo humano; las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades y todas las cualidades que posee el ser humano como miembro de la organización, en beneficio de la propia organización y del país en general.

Las organizaciones del nuevo milenio buscan contar con colaboradores que posean talentos, las cuales pueden ser utilizadas como una ventaja competitiva para la consecución de los objetivos. Desde la visión de Dessler y Valera (2011) como se citó en Mojica (2018), el capital humano tiene que ver con “los conocimientos, la educación, la capacitación, las habilidades y la pericia de los colaboradores de una organización”, (p.25)

**Chiavenato (2009).** Menciona que, “para tener talento, la persona debe poseer cualidades diferenciadoras y competitivas que la valoren. Existen cuatro aspectos esenciales en el talento de las personas que reflejan la competencia individual” (p.88).

- **Conocimiento.** 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.
- **Habilidad.** Se trata de saber hacer. Significa utilizar y aplicar el conocimiento, ya sea para resolver problemas o situaciones, crear e innovar. En otras palabras, habilidad es la transformación del conocimiento en resultado.
- **Juicio.** 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.
- **Actitud.** Se trata de saber hacer que ocurra. La actitud emprendedora permite alcanzar y superar metas, asumir riesgos, actuar como agente de cambio, agregar valor, llegar a la excelencia y enfocarse en los resultados. Es lo que lleva a la

persona a alcanzar la autorrealización de su potencial.

El termino recurso humano describe a la persona como un instrumento no como el capital principal de la empresa que poseen talentos, los cuales puedan ser utilizadas como una ventaja competitiva para la consecución de los adjetivos.

El talento humano, posee habilidades y características que le dan vida, movimiento y acción a toda organización; por tanto, en la actualidad, se utiliza el término talento humano, ya que todas las personas poseemos talentos... En tal sentido se considera al talento humano como el capital más valioso para las organizaciones, por tanto, debe existir una correcta administración del mismo.

La gestión del talento humano busca el desarrollo e involucramiento del capital humano, elevando las competencias de cada persona que trabaja en la empresa; la gestión del talento humano permite la comunicación entre los trabajadores y la organización involucrando la empresa con las necesidades y deseos de sus trabajadores con el fin de ayudarlos, respaldarlos y ofrecerles un desarrollo personal capaz de enriquecer la personalidad y motivación de cada trabajador que se constituye en el capital más importante de la empresa

La gestión del talento humano requiere reclutar, seleccionar, orientar, recompensar, desarrollar, auditar y dar seguimiento a las personas, además formar una base de datos confiable para la toma de decisiones, que la gente se sienta comprometida con la empresa y sentido de pertinencia, solo de esta forma se logrará la productividad, calidad y cumplimiento de los objetivos organizativos.

La gestión del talento humano se efectúa a través de procesos administrativos como: planificar, dirigir, coordinar, organizar, controlar y ejecutar.

Chiavenato (2009) como se citó en Iturralde, et al. (2020) el talento humano al ser poseedor de conocimientos, experiencias, actitudes y comportamientos, se lo reconoce como elemento fundamental para la creación de ventajas competitivas que otras empresas no podrán igualar. Esta hazaña fue percibida por empresas exitosas, quienes ahora tratan a sus trabajadores como proveedores de competencias. (p. 344)

En virtud de lo expuesto, es importante destacar que el talento humano es el que le da valor a otros recursos, mediante el desarrollo de ideas y competencias individuales lo permitirá desarrollar una ventaja competitiva que pueda ser sostenida y que perdure en el tiempo, posibilitando así que pueda hablarse de la construcción de un recurso humano que no pueda ser imitado, que sea único y competitivo

### ***2.2.2 Importancia de la Gestión del Talento***

No cabe duda, que uno de los recursos más valiosos con el que cuenta cualquier tipo de empresa, son las personas. La necesidad de gestionar este valioso recurso ha hecho que, en las empresas, se dedique un área a su gestión y dirección, la denominada gestión de talento humano, quién, a través de diversas prácticas, trata de adquirir, retener y/o desarrollar dichos recursos. Desde esta perspectiva, surge el enfoque de dirección estratégica de gestión humana como una disciplina encargada de estudiar todo lo relativo al talento humano, su gestión y su contribución al valor de la empresa y a su competitividad sostenible.

Prieto (2013) al talento humano se le considera la clave del éxito de una empresa y, su gestión hace parte de la esencia de la gerencia empresarial. Con una asertiva gestión del talento humano, una organización eficiente ayuda a crear una mejor calidad de la vida de trabajo, dentro de la cual sus empleados estén motivados a realizar sus funciones, a disminuir los costos de ausentismo y la fluctuación de la fuerza de trabajo. (p. 21)

### ***2.2.3 Objetivos de la Gestión del Talento***

Los objetivos de la Gestión del Talento Humano son diversos y para que estos se alcancen es necesario que los gerentes traten a las personas como promotoras de la eficacia organizacional. Chiavenato considera que el objetivo general de la gestión del talento humano es la correcta integración de la estrategia, la estructura, los sistemas de trabajo y las personas, con la finalidad de lograr de las personas el despliegue de todas sus habilidades y capacidades y lograr la eficiencia y la competitividad organizacional.

### ***2.2.4 Aspectos Fundamentales de la Gestión del Talento Humano***

Según Chiavenato (2009) la gestión del talento humano se basa en algunos aspectos fundamentales:

- a) Las personas como seres humanos:** Están dotados de personalidad propia y profundamente diferentes entre sí, poseedores de conocimientos, habilidades, destrezas y capacidades indispensables para la gestión adecuada de los recursos organizacionales.
- b) Las personas como activadores de los recursos organizacionales:** Las personas son fuente de impulso propio que dinamizan la organización, y no como agentes pasivos,

inertes y estáticos.

**c) Las personas como asociados de la organización:** Invierten en la organización esfuerzo, dedicación, responsabilidad, compromiso, riesgos, etc. Con la esperanza de recibir retornos de estas inversiones: salarios, incentivos financieros, crecimiento profesional, carrera, etc. Cualquier inversión solo se justifica cuando trae un retorno razonable.

**d) Las personas como talento.** Las personas como elementos vivos y portadores de competencias esenciales para el éxito de la organización. Cualquier organización puede comprar máquinas y adquirir tecnologías para equipararse con sus competidores; esto es relativamente fácil, pero construir competencias similares a las que poseen los competidores es extremadamente difícil, lleva tiempo, maduración y aprendizaje.

### ***2.2.5 Los Procesos de la Gestión del Talento Humano***

**2.2.5.1 Procesos para Integrar a las Personas.** Son los procesos para incluir a nuevas personas en la empresa y se hace mediante:

**2.2.5.1.1 El Reclutamiento.** Es un conjunto de medios y procedimientos encaminados a atraer candidatos que estén calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la empresa. Se establece sistema de información mediante el cual las organizaciones ofrecen al mercado de recursos humanos las oportunidades de empleo. Referente al tema Chiavenato (2009). Menciona que el reclutamiento es “el proceso de generar un conjunto de candidatos para un cargo específico” (p.95)

## a) Las Fuentes de Reclutamiento

- **Fuentes de reclutamiento Internas.** La búsqueda de candidatos se realiza dentro de la propia empresa. Hay dos vías para cubrir una vacante de forma interna: rotación/traslados y promoción. La decisión sobre escoger una u otra dependerá de la política general de recursos humanos y del momento en que se encuentre la empresa. (Oltra, 2013, p.120)

***Rotación/traslados:*** La rotación es un cambio de puesto dentro de un mismo nivel jerárquico. Una persona con unas competencias determinadas, que está desempeñando un puesto eficazmente, realiza un movimiento horizontal en el organigrama, pasando a ocupar un puesto que requiere competencias muy similares a las que hasta ahora desempeñaba en su posición. (Oltra, 2013, p.121)

***La Promoción:*** Es el movimiento hacia un nuevo puesto en sentido vertical, ascendiendo a través de la estructura de la empresa. A diferencia de la rotación, una promoción requiere no solamente la adquisición de nuevos conocimientos, sino también el desarrollo de competencias. En consecuencia, la persona promovida debe tener el potencial de desarrollo necesario para asumir mayores responsabilidades. (Oltra, 2013, p.121)

- **Fuentes de Reclutamiento Externas.** La búsqueda de candidatos se realiza fuera de la empresa. Hay ocasiones en que la organización no posee personal adecuado para el puesto y toma la decisión de utilizar fuentes externas,

aportando candidatos ajenos a la empresa para ocupar una vacante (...) (Oltra, 2013, p.122)

**2.2.5.1.2 Selección del Personal.** Es el proceso mediante la cual la organización escoge a la persona más idónea y que cumpla con los requisitos dispuesto para desempeñar el cargo. Este proceso debe ser con igualdad de acceso y oportunidades de empleo entre los diferentes candidatos, a través de un procedimiento transparente y claro que responda a las necesidades de la empresa. Una adecuada gestión del proceso de selección de los trabajadores garantiza un adecuado nivel de competitividad de la empresa. Esta premisa lleva implícita la idea de que las personas representan un activo básico y que su selección y posterior integración a la organización son fundamentales para la consecución de los objetivos empresariales. (Oltra, 2013, p.107)

Entre las técnicas de selección tenemos:

**a) La Entrevista**

Con la entrevista se intenta recabar toda la información que un sujeto nos pueda proporcionar a través de preguntas que se le planteen, en la mayor cantidad y calidad posible. (Experiencia; intereses, motivaciones, etc.).”

**b) Pruebas Escritas**

Pruebas escritas constituyen otro procedimiento importante para recabar, transmitir y evaluar información sobre un candidato. Entre los tipos de pruebas escritas tenemos

### **c) Pruebas de Conocimiento o Capacidades**

Chiavenato (2007). Considera que “Las pruebas de conocimientos son instrumentos para evaluar el nivel de conocimiento general y específico de los candidatos exigidos por el cargo vacante.” (p. 182)

Las pruebas de conocimiento permiten saber las nociones que tiene el candidato, la capacidad general de aprender y resolver problemas. Mide el grado de capacidad y habilidades que tiene para realizar ciertas tareas y el manejo de los materiales que va a utilizar a la vez que nos permiten comprobar su desempeño.

### **d) Prueba de Personalidad**

Este tipo de pruebas pretenden evaluar el carácter y temperamento existentes en la persona, resultantes de procesos biológicos, psicológicos y sociales.” Las pruebas de personalidad nos permiten conocer los rasgos y el carácter existente en la persona, conociendo su estabilidad emocional, seguridad en sí mismo, sociabilidad, y conocer si la persona es introvertida o extrovertida.

**2.2.5.2 Procesos para Organizar a las Personas.** Procesos utilizados para diseñar las actividades que las personas realizaran en la empresa, orientar y acompañar su desempeño. Incluyen diseño organizacional y diseño de cargos, análisis y descripción de cargos, orientación de las personas y evaluación del desempeño. (Chiavenato, 2009, p.53).

**2.2.5.2.1 La Orientación a las Personas.** Permite ubicar de forma adecuada en sus labores, dando a conocer cada detalle de las funciones que tienen que realizar y los objetivos al que debe llegar, la orientación representa definir el lugar en el que se encuentra, para guiar, dirigir y mostrar el camino correcto que le permita seguir adelante.

**2.2.5.2.2 Evaluación del Desempeño.** Es un procedimiento organizado que nos permite medir, apreciar y evaluar el desarrollo en sus labores comportamiento y resultados relacionados con sus actividades de trabajo de cada persona, así como el nivel de desinterés y en qué medida es productivo el empleado y si podrá mejorar su rendimiento en el futuro.

La evaluación del desempeño es relevante ya que: “Permite implantar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo.

**2.2.5.3 Compensación de las Personas.** Procesos utilizados para incentivar a las personas y satisfacer las necesidades individuales, más sentidas. Incluyen recompensas remuneración, beneficios y servicios sociales.

Cuesta (2010). Menciona que la Compensación es un proceso o actividad clave de la GRH. Hay que gestionarla muy bien, pues significa lo que ofrece la organización al empleado a cambio del desempeño que esa persona le entrega específicamente a esa organización para el cumplimiento de sus objetivos estratégicos. (p. 387).

Las organizaciones no solo captan y aplican sus recursos humanos de manera correcta, sino que también los mantiene en la organización este comprende la remuneración, planes de beneficios sociales y otros, que hacen parte de un sistema de recompensas que la organización brinda a sus colaboradores con el fin de tenerlos satisfechos y motivados.

Según Mercer (2000) como se citó en (DE PUESTOS, S. D. V. Universidad Abierta). “La compensación es el elemento que permite, a la empresa, atraer y retener los recursos humanos que necesita, y al empleado, satisfacer sus necesidades materiales, de seguridad y de ego o estatus” (p.3)

Chiavenato (2011) las compensaciones o remuneraciones permiten que el trabajador reciba una retribución a cambio de los trabajos que desempeña dentro de la organización sea este en dinero o motivo que permita al trabajador desempeñarse cabalmente y sentirse a gusto dentro de la organización satisfaciendo sus necesidades.

Dentro de toda organización el incentivar y motivar es fundamental para todos los colaboradores, las recompensas para los colaboradores sobresalen entre los principales procesos del ARH de la empresa. (Chiavenato, 2009, p.278).

Dentro de las compensaciones podemos encontrar hay dos tipos, las remuneraciones, que son el proceso de intercambio entre los colaboradores por el desarrollo de sus actividades, este debe ser justo y a la medida que satisfaga las necesidades de los colaboradores. (Chiavenato, 2009, p.286). La otra forma de compensación es un programa de incentivos y prestaciones, este permite que los

trabajadores logren resultados esperados que requiera la organización. Se considera prestaciones a los pagos económicos indirectos como los seguros de vida y salud, las vacaciones, becas educativas. (Chiavenato, 2009, p.344)

**2.2.5.4 Desarrollo de las Personas.** Son los procesos empleados para capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal. Incluyen entrenamiento y desarrollo de las personas, programas de cambio y desarrollo de las carreras y programas de comunicación e integración.

**2.2.5.4.1 Capacitación y Desarrollo.** Para el autor Dessler (2001) La “Capacitación consiste en proporcionar a los empleados, nuevos o actuales, las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo. Proceso de enseñanza de las aptitudes básicas que los nuevos empleados necesitan para realizar su trabajo.” (p. 185)

El desarrollo de las personas está relacionado no sólo con la formación escolar o académica sino también con las diferentes oportunidades que tienen en las organizaciones de ocupar diferentes posiciones, desempeñar variados cargos y participar en diversas actividades. Los movimientos que todo ello implica significan la "carrera profesional" o "carrera vital en las organizaciones laborales" (Cuesta, 2010, p. 341)

Herrero et al. (2018). Define la carrera profesional como el conjunto de movimientos o desplazamiento entre puestos de trabajo, grupos y/o categorías profesionales y niveles retributivos, o una combinación de todos ellos, que un trabajador experimenta a lo largo de su vida profesional. La carrera profesional está compuesta por todas las tareas y puestos que desempeña el individuo durante su vida laboral. Por todo

esto, es necesaria la administración de la carrera profesional, es decir, establecer un procedimiento que permita que los empleados entiendan y desarrollen mejor sus habilidades e intereses de carrera, y hacer que utilicen esas habilidades e intereses de manera más eficaz. (p. 156)

**2.2.5.4.2 Objetivos de la Capacitación y Desarrollo.** Los principales objetivos de la capacitación y desarrollo humano son:

- Preparar a los colaboradores para la ejecución de las diversas tareas y responsabilidades de la organización., desarrollando el sentido de responsabilidad hacia la empresa a través de una mayor competitividad y conocimientos apropiados
- Mantener a los ejecutivos y empleados permanentemente actualizados frente a los cambios científicos y tecnológicos que se generen proporcionándoles información sobre la aplicación de nueva tecnología.”

Mediante la capacitación y desarrollo se pueden lograr cambios en el comportamiento del personal con el propósito de mejorar las relaciones interpersonales entre todos los miembros de la empresa.

**2.2.5.4.3 Etapas de la Capacitación.** Chiavenato (2011). La capacitación es un proceso cíclico y continuo que pasa por cuatro etapas

- El diagnóstico consiste en realizar un inventario de las necesidades o las carencias de capacitación que deben ser atendidas o satisfechas. Las necesidades pueden ser pasadas, presentes o futuras.

- El diseño consiste en preparar el proyecto o programa de capacitación para atender las necesidades diagnosticadas.
- La implantación es ejecutar y dirigir el programa de capacitación.
- La evaluación consiste en revisar los resultados obtenidos con la capacitación.

La evaluación de los resultados es la última etapa de la capacitación, en el que se comprueba si la capacitación ha cumplido con las expectativas establecidas al inicio y si se ha obtenido cambios en las necesidades encontradas en el diagnóstico, así como también en el progreso de los colaboradores.

**2.2.5.5 Mantenimiento de las Personas.** Procesos utilizados para crear condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades de las personas, incluye, administración de la disciplina, higiene, seguridad, calidad de vida y mantenimiento de las relaciones sindicales.

Echabaudez y Carhuachuco (2019) afirma que es importante prestar atención a diferentes aspectos dentro de la convivencia organizacional, entre los aspectos más representativos encontramos, las relaciones laborales son aquí donde se debe prestar atención a las políticas de la organización en relación a los empleados. La higiene laboral, este punto hace referencia a las normas que buscan proteger la integridad física y mental de los trabajadores. La seguridad en el trabajo también es un punto a considerar ya que este es importante a la hora de prevenir accidentes, implementando los EPP y capacitando a los empleados para que se adapten a trabajar de esta manera segura. (p. 9)

**2.2.5.6 Evaluación de las Personas.** Procesos empleados para acompañar y controlar las actividades de las personas y verificar resultados. Incluye base de datos y sistemas de información gerenciales, (Auxiliares de personal, Analistas de disciplina).

Podemos definir la evaluación de las personas como un instrumento o procedimiento que pretende apreciar, de la forma más sistemática y objetiva posible, el rendimiento, actitudes y potencialidades de los empleados de una organización en vistas a lograr una serie de objetivos que permitirán obtener beneficios a todas las partes implicadas. (Oltra, 2013, p.182)

La evaluación se hace sobre la base de:

- 1) El trabajo desarrollado.
- 2) Los objetivos fijados.
- 3) Las responsabilidades asumidas.
- 4) Las conductas observadas.

### **2.2.6 Gestión de la Calidad**

La gestión de la calidad es el conjunto de actividades que se despliegan de la función general de la dirección, enfocadas a determinar e implantar la política de calidad, los objetivos y las responsabilidades; que se establecen por medio de la planificación de la calidad, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y la mejora de la calidad dentro de un sistema de gestión. (Uribe, 2011, p. 23)

American ASQC y ANS, definen la calidad como “la suma de las propiedades y características de un producto o servicio que tienen que ver con la capacidad para

satisfacer una necesidad determinada” (Vargas, 2007, p. 73).

**2.2.6.1 Principios Básicos de la Calidad.** Cortés (2017) Tomando como partida los conceptos básicos de la calidad, los padres de la calidad moderna (Deming, Crosby y Juran) enunciaron, cada uno por su lado, una serie de principios básicos que con el pasar de los años se han transformado en clásicos de referencia dentro del mundo de la gestión de la calidad. (pp. 22 - 24)

***2.2.6.1.1 Los 14 Principios de la Calidad de Deming.***

1. Crear un propósito constante hacia la mejora de los productos y servicios, asignando recursos para cubrir necesidades a largo plazo en vez de buscar rentabilidad a corto plazo.
2. Adoptar la nueva filosofía de la estabilidad económica rechazando niveles normalmente aceptados de demoras, errores, materiales defectuosos y defectos de fabricación.  
  
Esta filosofía implica la necesidad de eliminar cualquier defecto, error o no conformidad de los productos y servicios. En una época de gran competencia, solamente la búsqueda de la ausencia de defectos garantiza el éxito empresarial.
3. Eliminar la dependencia de inspecciones masivas: La calidad no proviene de la inspección de los productos y servicios, sino de la mejora de los procesos. Si los procesos mejoran, y se eliminan las causas que provocan los errores en los productos y servicios, no hará falta inspección de los mismos.
4. Reducir el número de proveedores eliminando a los no cualificados.

5. Se deben seleccionar los proveedores que ofrezcan calidad (y no exclusivamente bajo precio) en sus productos o servicios. Sólo así podrán constituirse relaciones a largo plazo entre proveedores y clientes; relaciones basadas en la calidad de los productos y servicios, y en la satisfacción mutua.
6. Implantar la formación en el trabajo. Si los trabajadores están inadecuadamente formados, fácilmente errores y defectos en los productos o servicios que desarrollen. continua debe ser instituida como política fundamental de las empresas.
7. Adoptar e implantar el liderazgo. La labor de los directivos no es simplemente mandar o castigar. Deben concentrar su labor en ayudar al personal a desempeñar mejor su trabajo, tomar medidas inmediatas en cuanto a imperfecciones, fomentar el trabajo en equipo, motivar a las personas, etc.
8. Erradicar el miedo. Debe erradicarse el miedo a la duda, a preguntar, a cambiar de forma de trabajo. Esto es aplicable tanto para trabajadores como para directivos. Muchos trabajadores temen tomar una decisión, manifestar una postura, o simplemente, preguntar. De este modo continuarán haciendo las cosas mal, o simplemente no las harán.
9. Romper las barreras existentes entre los departamentos de la empresa estimulando trabajos en equipo, congregando esfuerzos de áreas diferentes
10. Erradicar las metas para la mano de obra. No son las personas las que comenten la mayor parte de los errores, sino los procesos en los que trabajan. Pedir al

trabajador que mejore sus herramientas, suele ser contra productivo. Trabajo sin mejorar los procesos o las herramientas, suelen ser contra productivo

11. Erradicar los objetivos numéricos  
Alcanzar únicamente los objetivos numéricos suelen ser síntoma de baja calidad de los productos o servicios.
12. Derribar los obstáculos que impiden el sentimiento de orgullo que produce un trabajo bien hecho. Todo colaborador desea hacer un trabajo bien hecho. Es necesario erradicar las herramientas que se lo impiden por no estar adecuadas para su trabajo; los horarios y rotaciones improductivas; los materiales de baja calidad que no ofrecen garantías, etc.
13. Establecer un fuerte programa de educación y formación. Este punto es complementario al número 6, y hace hincapié en el hecho de formarse y educarse para el cambio, para la implantación de nuevos procesos, nuevas competencias, nuevas responsabilidades.
14. Poner en marcha las medidas para asegurar los 13 puntos anteriores, empezando por uno mismo. La calidad es responsabilidad de todos.

#### ***2.2.6.1.2 Los 4 Principios de Calidad de Crosby.***

1. La calidad se define como cumplir con los requisitos. La calidad de los productos y servicios se alcanza logrando que las cosas sean bien hechas a la primera. Para ello es imprescindible conocer los requisitos del cliente (interno o

externo), ya que sólo así se puede conocer con certeza las características que lograrán su satisfacción.

2. El sistema de calidad es prevención. La verificación, ya sea que se llame comprobación, inspección, prueba o con cualquier otro nombre, siempre se realiza tras la elaboración del producto, cuando ya se han producido los errores. El secreto de la prevención está en observar el proceso y determinar las posibles causas de error. Estas causas pueden ser controladas y eliminadas. La prevención se enfoca hacia el proceso, para eliminar las posibilidades de error, disminuyendo el tiempo y los recursos se emplean en prevenir defectos, no en solucionarlos después de ocurridos.
3. Dentro de una organización, todos los resultados son obtenidos por personas. Cada servicio o producto es creado a través de varias tareas que se realizan dentro de la empresa y en su trato con los proveedores. Cada una de estas tareas deberá de hacerse apropiadamente si se desea alcanzar resultados.
4. Los productos y servicios defectuosos deben ser corregidos o desechados para ser sustituidos por otros. En ambos casos existe un coste derivado, bien de la corrección del defecto, bien de la sustitución del producto. Este coste económico, así como otros derivados, como la pérdida de credibilidad, la pérdida de clientes, etc., son el precio que se paga por la no calidad de los productos o servicios realizados.

**2.2.6.1.3 La Trilogía de Juran.** El enfoque de Joseph Juran, conocido más comúnmente como la trilogía de la calidad, consiste en planear, controlar y mejorar la calidad. Sus puntos corresponden entonces a la planeación de la calidad, independientemente de la organización del producto o proceso.

**a) Planeamiento de la Calidad**

Miranda, Chamorro y Rubio (2007). Consiste en acercarse al cliente actual y al potencial, e investigar sus necesidades, que son cambiantes. Se pretende conocer a través de estas investigaciones las demandas del cliente en cuanto a características deseadas en el producto. Para lograr integrar las necesidades del cliente en los productos se debe en primer lugar identificar a los clientes. En este intento, Juran diferenciará entre cliente externo (ajeno a la empresa) y cliente interno (que será todo miembro de la organización afectado por el producto). Las demandas de los clientes son finalmente transferidas al diseño del producto y del proceso productivo para obtener un producto final acorde con dichas necesidades del cliente. (p, 54)

Aldana y Vargas (2014) “La calidad se puede generar en una serie de pasos llamada mapa de planeación de la calidad” (p.83). En él se trabajan los siguientes aspectos:

- Identificar a los clientes.
- Determinar las necesidades de esos clientes.
- Traducir las necesidades al lenguaje propio.
- Producir productos con características que respondan en forma óptima a las necesidades de los clientes.

- Transferir el proceso a la operación.
- Desarrollar un proceso que sea capaz de producir las características del producto.

#### **b) El Control de la Calidad**

Es un complemento indispensable de la planificación, actuando como un sistema de retroalimentación. Según Juran el control no debe limitarse a la dirección, sino que deben emprenderlo todos los empleados de la empresa. El proceso de control comienza evaluando el comportamiento real de la calidad, comparándolo con los objetivos inicialmente establecidos, para finalmente actuar sobre las posibles desviaciones. Juran desarrolló los siguientes aspectos:

- Establecer un lazo de retroalimentación en todos los niveles y para todos los procesos.
- Asegurar que cada empleado se encuentre en estado de autocontrol.
- Establecer los objetivos de calidad y una unidad de medición para ellos.
- Proporcionar a las fuerzas operativas medios para ajustar el proceso de conformidad con los objetivos.
- Transferir responsabilidad de control.
- Evaluar el desempeño del proceso y la conformidad del producto mediante análisis estadístico.
- Aplicar medidas correctivas para restaurar el estado de conformidad con los objetivos de calidad.

### **c) La mejora de la Calidad**

Trata de realizar los cambios oportunos para que se alcancen niveles de calidad más elevados que en periodos anteriores. Para Juran el proceso de mejoramiento de la calidad se basa áreas fundamentales como:

1. Realizar todas las mejoras, proyecto por proyecto.
2. Establecer un consejo de calidad.
3. Definir un proceso de selección de proyectos.
4. Designar para cada proyecto un equipo de seis a ocho personas con la responsabilidad de completarlo.
5. Otorgar reconocimientos y premios.
6. Aumentar el peso del parámetro de calidad en la evaluación de desempeño en todos los niveles de la organización.
7. Participar de la alta dirección en la revisión del progreso de las mejoras de calidad.
8. Proporcionar entrenamiento extensivo a todo el equipo administrativo en el proceso de mejora de calidad, así como los métodos y herramientas para establecer el programa de mejora de calidad anual.

A Joseph Juran también se le debe una de las metodologías de solución de problemas que consta de los siguientes pasos.

- Probar la necesidad de la mejora
- Identificar los procesos de mejora

- Organizar los equipos para cada Proyecto
- Diagnosticar las causas del problema
- Proporcionar un remedio y probar su efectividad
- Gestionar la resistencia al cambio por parte de los trabajadores
- Instituir controles para mantener las mejoras logradas

### ***2.2.7 Herramientas Básicas de la Calidad.***

Según Cuatrecasas (2009). Menciona que “La implantación de la calidad y su mejora puede llevarse a cabo con la ayuda de las denominadas siete herramientas básicas” (p. 65).

#### 1. Diagrama de Pareto.

Es una herramienta que puede ayudar a detectar aquellos factores de mayor relevancia a la hora de explicar el problema de que se trate, y que consiste en la clasificación de estos factores por orden de importancia para poder tratar cada uno de ellos de acuerdo con su importancia relativa. El análisis de Pareto centra la atención en los problemas realmente importantes para alcanzar el máximo rendimiento.

Muchas veces, cuando se aplica esta herramienta, los resultados muestran que un pequeño porcentaje de los factores causantes del problema (entorno al 20%) ocasionan un gran porcentaje del problema (entorno al 80%). Por ello, se suele decir que esta técnica trata de separar los «pocos vitales» de los «muchos triviales», permitiendo una mejora del 80% eliminando tan solo un 20% de los problemas.

2. Diagrama Causa-Efecto o de Ishikawa.

También denominado diagrama de «espina de pescado» o diagrama de Ishikawa, permite identificar y categorizar las causas de un problema, en nuestro caso relacionado con la calidad, estableciendo de forma gráfica una relación entre el problema o efecto y sus posibles causas, ayudando de este modo a visualizarlo mejor

3. Histograma.

En él se representan de forma gráfica los datos de un problema, reflejando la disposición de los valores respecto a la media. Utilizando el histograma se puede observar con claridad la forma de distribución y pueden inferirse resultados sobre la población, que serían difícilmente observables en una tabla numérica. Generalmente recoge los resultados de un proceso

4. Gráfico de Control.

Es parte del Control Estadístico de Procesos, permiten detectar las causas que provocan la fabricación de productos no sujetos a las especificaciones de calidad establecidas. Según Deming estos gráficos detectan si un proceso está bajo control estadístico o no, representando de forma ordenada las informaciones recogidas sobre el resultado de las operaciones en un producto y la evolución de las características medidas, detectando las denominadas causas asignables o especiales de variabilidad

5. Diagrama de Correlación o Dispersión.

Analiza la correlación existente entre dos características de un determinado proceso y está basado en el análisis de regresión y la representación gráfica de su

resultado. Se elabora representando en el eje de abscisas una determinada característica de calidad y en ordenadas, a una escala adecuada, la segunda característica.

Posteriormente, se irán marcando los valores de cada variable y los puntos de corte según rectas perpendiculares. Se obtiene así una nube de puntos que determinará el tipo de correlación entre las variables

#### 6. Hoja de Recogida de Datos.

Son los documentos base para la recolección de datos, que permiten realizar el seguimiento de trabajos en el proceso de resolución de problemas. Se contabilizan las frecuencias de las diferentes categorías. Son muy utilizadas para construir un histograma.

#### 7. Diagrama de flujo

Es un modo de representar gráficamente flujos o procesos, es decir, representar la secuencia de pasos que se realizan para obtener un determinado resultado, así como las relaciones entre las diferentes actividades que lo componen a través de un conjunto de símbolos. El diagrama de flujo tiene como finalidad ordenar los procesos y puede ser utilizado individualmente, aunque resulta más eficaz si se emplea de manera conjunta con alguna otra herramienta de la calidad. El diagrama de flujo permite entender «de un vistazo» el proceso en su conjunto, sus problemas y los puntos críticos

### ***2.2.8 Sistema de Gestión de la Calidad***

El sistema de gestión de la calidad no es más que un conjunto de actividades empresariales planificadas y controladas, que se desarrollan sobre un conjunto de

elementos para lograr la calidad y estos son:

**2.2.8.1 Estructura Organizacional.** Es el modo en la que la empresa organiza a su plantilla, según unas funciones y tareas, concretando así el rol que cada uno desempeña en la misma. En definitiva, sería el organigrama que establece la empresa para alcanzar sus objetivos.

**2.2.8.2 Planificación.** Supone las actividades que permiten a la organización diseñar un plan para alcanzar los objetivos que se ha planteado. Disponiendo de una adecuada planificación, se deben responder las siguientes cuestiones en una organización: ¿Dónde se desea llegar? ¿Qué se va a hacer para lograrlo? ¿Cómo se va a hacer? ¿Qué se va a necesitar?

**2.2.8.3 Recursos.** Constituye todo aquello que será necesario para poder lograr materializar los objetivos de la empresa (personas, equipos, infraestructura, dinero y otros.)

**2.2.8.4 Procesos.** Es el conjunto de actividades que transforman elementos de entradas en servicios y productos. Todas las empresas desarrollan procesos, aunque no siempre están identificados.

**2.2.8.5 Procedimientos.** Constituyen el modo de realizar un proceso. Serían el conjunto de pasos precisados para poder convertir los elementos de entradas del proceso en producto o servicio.

Un sistema de gestión de la calidad se centra en garantizar que lo que ofrece una organización cumple con las especificaciones establecidas previamente por la empresa y

el cliente, asegurando una calidad continúa a lo largo del tiempo.

### **2.2.9 Las Mypes**

Según el Art. 2 de la Ley 28015, la Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios

**2.2.9.1 Características de las Mypes.** Estas deben reunir las siguientes características:

**1. El número total de trabajadores:**

*La microempresa* abarca de uno (1) hasta diez (10) trabajadores.

*La pequeña empresa* abarca de uno (1) hasta cincuenta (50) trabajadores

**2. Niveles de ventas anuales:**

*La Micro empresa:* Hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias

*La Pequeña empresa:* A partir del monto máximo señalado para las microempresas y hasta 850 Unidades Impositivas Tributarias

**2.2.9.2 Importancia de las Mypes.** Las micros y pequeñas empresas son parte fundamental y activa dentro de la estructura económica de un país ya que son fuentes generadoras de empleo en forma directa e indirecta. Como afirma Sánchez, B. (2006). Menciona en la revista de investigación de la UNMSM “*Las*

*Mypes en Perú. Su importancia y propuesta tributaria*". Que las micros y pequeñas empresas en el Perú son componente muy importante de nuestra economía. A nivel nacional, las Mypes brindan empleo al 80% de la población económicamente activa y generan alrededor del 40% del Producto Bruto Interno. (Sánchez, 2006, pp. 127-131)

### **2.3 Marco Conceptual**

Aquí citaremos un conjunto de términos que son necesarios para la mejor comprensión de las actividades propias de la gestión de las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa, Coronel Portillo, 2021.

**Calidad:** Atributo de un producto que no se refiere simplemente al nivel de operatividad de sus principales características, sino fundamentalmente a su capacidad para satisfacer una necesidad. (Galindo, 2009, p.32).

**Capacitación:** Actividades estructuradas, generalmente bajo la forma de un curso, con fechas y horarios conocidos y objetivos predeterminados. (Alles, 2011, p.34).

**Capital humano:** Conocimientos, experiencia y competencias de las personas que integran la organización, considerados como factor valuable que integra el capital intelectual de la misma. (Alles, 2011, p.74).

**Compensación:** Conjunto conformado por dinero y beneficios con los cuales se compensa o retribuye a un colaborador por el trabajo realizado. (Alles, 2011, p.96).

**Competitividad:** La competitividad empresarial significa lograr una rentabilidad igual o

superior a los competidores. Es la capacidad para competir en condiciones favorables (precio más bajo, calidad o imagen mejor, etc.) y hace referencia a la posición relativa que tiene una empresa en relación a sus competidores, y a la aptitud para sostenerla de forma duradera y mejorarla, si es posible. (Galindo, 2009, p.50).

**Conocimiento.** Conjunto de saberes ordenados sobre un tema en particular, materia o disciplina. (Alles, 2011, p.107).

**Eficacia:** La eficacia se define como el logro de los objetivos propuestos. Así, se dice que una actividad es eficaz cuando logra el cumplimiento de los objetivos propuestos (Galindo, 2009, p.86).

**Eficiencia:** En un sentido general, es la capacidad para alcanzar un objetivo utilizando la menor cantidad posible de recursos. (Galindo, 2009, p.86).

**Entorno competitivo:** El entorno es todo aquello que es ajeno a la empresa como organización y está formado por todos los factores externos que influyen en sus decisiones y resultado. (Galindo, 2009, p.91).

**Equipo:** Tipo de grupo con características adicionales: alto grado de interacción interdependiente y coordinada, y sus miembros tienen un fuerte sentido de responsabilidad para conseguir sus metas. (Porter et.al., 2006, p.713).

**Gestión:** Acciones conducentes al logro de un objetivo. (Alles, 2011, p. 19)

**Globalización:** Se conoce por globalización el fenómeno de apertura de las economías y las fronteras, como resultado del incremento de los intercambios comerciales, los movimientos de capitales, la circulación de las personas y las ideas, la difusión de la

información, los conocimientos y las técnicas, y de un proceso de desregulación. (Prieto, 2013, p.10).

**Objetivos:** Condiciones o metas finales que los administradores de la compañía se esfuerzan por conseguir. (Porter et.al., 2006, p.715).

**Productividad:** Concepto que indica la cantidad de productos obtenidos con los recursos utilizados. (Galindo, 2009, p.202).

**Recursos humanos:** Son considerados en la época moderna como el principal activo de las organizaciones, la variable más importante para la generación de ventajas competitivas (Galindo, 2009, p.214).

**Retención de personal:** Es el proceso que implica mantener las competencias laborales de los empleados manteniéndolos motivados, emocionalmente activos e incentivados. (Prieto, 2013, p.11).

**Trabajo:** Es el esfuerzo personal para la producción y comercialización de bienes y/o servicios con un fin económico. (Prieto, 2013, p.11).

### **III. Hipótesis**

El presente trabajo no se planteó ninguna hipótesis por ser una investigación de tipo cuantitativa. Según el autor Hernández et al. (2010) menciona que no en todas las investigaciones cuantitativas se plantean hipótesis. El hecho de que formulemos o no la hipótesis depende de un factor esencial: el alcance inicial del estudio. Las investigaciones cuantitativas que formulan hipótesis son aquellas cuyo planteamiento define que su alcance será correlacional o explicativo, o las que tienen un alcance

descriptivo, pero que intentan pronosticar una cifra o un hecho. (p.137)

## **IV. Metodología**

### **4.1 Diseño de la Investigación**

#### ***4.1.1 Tipo de Investigación***

**Cuantitativa.** Es cuantitativa por que se utiliza herramientas de análisis matemático y estadístico para describir, explicar y predecir fenómenos mediante datos numéricos.

#### ***4.1.2 Nivel de Investigación***

**Descriptivo.** Se describe las variables en estudio tal y como se observó en la realidad y en el momento en que se recogió la información.

Hernández et al. (2010) con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan estas (p.125)

#### ***4.1.3 Diseño de la Investigación***

El diseño está compuesto por las siguientes características para un mejor tratamiento y comprensión de la investigación.

#### **Transversal**

Hernández et al. (2010) es transversal ya que se recolectan datos en un solo

momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede. (p.187)

### **No experimental**

Hernández et al. (2010) Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos. (p.185)

## **4.2 Población y Muestra**

### **4.2.1 Población**

La población está constituida por 20 micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa, Coronel Portillo, 2021

Según Hernández (2011) “Población es cualquier conjunto de elementos que tengan una o más propiedades en común definidas por el investigador y que puede ser desde toda la realidad, hasta un grupo muy reducido de fenómenos” (p.50).

### **4.2.2 Muestra**

Se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia del investigador, la muestra está constituida por (7) micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa, Coronel Portillo, 2021

Según Hernández (2011) menciona que “las muestras no probabilísticas, el

procedimiento para elegir la muestra no es mecánica ni se basa en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores” (p. 209). En tal sentido el criterio de la selección de la muestra estuvo en función de la voluntad y disponibilidad de los propietarios en proporcionar la información necesaria para la investigación.

**Inclusión:** Para la variable Gestión del Talento Humano y la Gestión de la Calidad a todos los propietarios, administradores y personal jerárquico, ya que son ellos los que dirigen y toman las decisiones sobre las políticas de gestión de las micros y pequeñas empresas.

**Exclusión:** Para la variable Gestión del Talento Humano y la Gestión de la Calidad a todos los trabajadores de las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa, Coronel Portillo, 2021

### 4.3 Matriz de Operacionalización de las Variables

| Variable                   | Definición conceptual   | Dimensiones                               | Indicadores                             | Ítems | Nivel  |
|----------------------------|---|---|---|-------|--|
| Gestión del Talento Humano | Chiavenato (2009). Define que la “Administración del talento humano es un conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos administrativos en cuanto a las personas o los recursos humanos, como el reclutamiento, la selección, la formación, las remuneraciones y la evaluación del desempeño” (p. 9).  | Procesos de la Gestión del Talento Humano | Procesos para integrar a las personas   | 1     | <b>Escala de Likert</b><br>1. Nunca<br>2. Muy pocas<br>3. Algunas veces<br>4. Casi siempre<br>5. Siempre |
|                            |   |   | Procesos para organizar a las personas. | 2     |  |
|                            |   |   | Compensación de las personas            | 3     |  |
|                            |   |   | Desarrollo de las personas.             | 4     |  |
|                            |   |   | Mantenimiento de las personas.          | 5     |  |
|                            |   |   | Evaluación de las personas              | 6     |  |
| Gestión de la Calidad      | Es el conjunto de actividades coordinadas que se despliegan de la función general de la dirección, enfocadas a determinar e implantar la política de calidad, los objetivos y las responsabilidades; que se establecen por medio de la planificación de la calidad, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y la mejora de la calidad dentro de un sistema de gestión. (Uribe, 2011, p. 23). | Gestión de la Calidad                     | Planeamiento de la Calidad              | 7     |  |
|                            |   |   | Control de la Calidad                   | 8     |  |
|                            |   |   | Mejora de la Calidad                    | 9     |  |

#### **4.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

En el presente trabajo de investigación se aplicó una encuesta (técnica), mediante un cuestionario (instrumento) estructurado con preguntas en función a los objetivos específicos planteados y la definición operacional de las variables.

#### **4.5 Plan de Análisis.**

Para este trabajo de investigación se entrevistó a los propietarios, y /o administradores, de las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa, Coronel Portillo, 2021 para solicitarle la autorización correspondiente para la aplicación de la encuesta (técnica) y el uso de la información. Aclarando que los datos personales de los entrevistados no podrán ser publicados en la investigación. Una vez identificado la población y la muestra se procedió a elaborar el cuestionario (herramienta) según escala de Likert, la cual se aplicó en una hora y fecha prevista por el propietario y/o administrador

Para el análisis de los datos que se recolectaron en la investigación, se utilizó el análisis descriptivo, que consistió en asignar un atributo a cada variable, para el procesamiento y la tabulación de los datos se utilizó como soporte el programa Excel. Luego de la interpretación y análisis de las tablas y figuras se revisó y se comparó con otros estudios que han sido verificados y admitidos por expertos.

#### 4.6 Matriz de Consistencia

### Propuesta de mejora en la Gestión del Talento Humano como factor relevante para la Gestión de la Calidad en las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa, Coronel Portillo, 2021

| Problema  | Objetivos  | Variables  | Metodología y Diseño  | Población y Muestra  | Instrumento y Procedimientos  |
|---|--|--|---|--|---|
| <p><b>Problema General</b><br/>¿Cuál es la propuesta de mejora en la Gestión del Talento Humano como factor relevante para la Gestión de la Calidad en las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa, Coronel Portillo, 2021?</p> | <p><b>Objetivo General</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar la propuesta de mejora en la Gestión del Talento Humano como factor relevante para la Gestión de la Calidad en las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa, Coronel Portillo, 2021.</li> </ul> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar los factores relevantes en la Gestión del Talento Humano, en las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa, Coronel Portillo, 2021.</li> <li>Describir la Gestión de la Calidad en las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro, envasado y distribución de agua de mesa, Coronel Portillo, 2021.</li> <li>Determinar la propuesta de mejora en la Gestión del Talento Humano como factor relevante para la Gestión de la Calidad en las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa, Coronel Portillo, 2021.</li> </ul> | <p><b>Variable 1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión del Talento Humano</li> </ul> <p><b>Variable 2</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de la Calidad</li> </ul> | <p><b>Tipo y Nivel de la Investigación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tipo cuantitativa</li> <li>Nivel descriptivo</li> </ul> <p><b>Diseño de la Investigación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>No experimental</li> <li>Transversal</li> </ul> | <p><b>Población</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La población está constituida por (20) micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa, Coronel Portillo, 2021.</li> </ul> <p><b>Muestra</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La muestra está constituida por (7) micros y pequeñas empresas, Se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia del investigador</li> </ul> | <p><b>Técnica</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Encuesta</li> </ul> <p><b>Instrumento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cuestionario</li> </ul> |

## **4.7 Principios Éticos**

Este trabajo de investigación se desarrollo según los principios éticos que rigen en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, la cual fue Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0973-2019-CU-ULADECH Católica, de fecha 16 de agosto del 2019. Con el propósito de salvaguardar la dignidad, derechos, seguridad y bienestar de todos los participantes actuales y potenciales de la investigación.

### ***4.7.1 Respeto por las Personas***

En el desarrollo de la investigación, se tendrá en cuenta la su dignidad humana e integridad de cada uno de las personas involucradas en la investigación, se les informará sobre el propósito, la finalidad y utilidad de la investigación y se le solicitará su consentimiento y se valorará y respetará su opinión.

### ***4.7.2 Beneficencia y no Maleficencia***

La investigación tiene como fin beneficiar a las micros y pequeñas empresas, mediante las propuestas de mejoras en la gestión del talento humano como factor relevante en la gestión de la calidad. La conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

### ***4.7.3 Justicia.***

El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus

capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Los resultados de la investigación serán divulgados y estarán accesibles para todas aquellas personas que necesitan una fuente de consulta, permitiendo así la igualdad al acceso del conocimiento.

#### ***4.7.4 Integridad Científica***

La integridad o rectitud deben ceñirse no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación.

#### ***4.7.5 Consentimiento Informado y Expreso***

En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigación o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

#### ***4.7.6 Cuidado al Medio Ambiente y la Biodiversidad***

Se tomará todas las medidas necesarias para el cuidado de los recursos que brinda la naturaleza, tomando las precauciones y acciones para evitar el deterioro del medio ambiente.

## V. Resultados

### 5.1 Resultados

**Tabla 1**

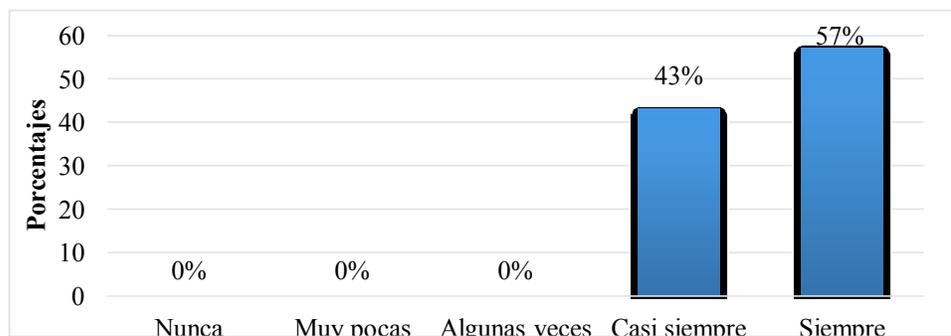
*La Empresa Realiza el Reclutamiento Interno*

| Escala        | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Valido |
|---------------|------------|------------|-------------------|
| Nunca         | 0          | 0          | 0                 |
| Muy pocas     | 0          | 0          | 0                 |
| Algunas veces | 0          | 0          | 0                 |
| Casi siempre  | 3          | 43         | 43                |
| siempre       | 4          | 57         | 57                |
| Total         | 7          | 100        | 100               |

*Fuente:* Encuesta realizada a los propietarios y/o administradores de las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa, Coronel Portillo, 2021

**Figura 1**

*La Empresa Realiza el Reclutamiento Interno*



*Fuente:* Tabla 1

**Interpretación:** Como se observa en la tabla y figura 1 el 57% de las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa Coronel Portillo, 2021, mencionaron que siempre la empresa realiza el reclutamiento interno para captar nuevos trabajadores, asimismo el 43% restante indicaron que lo realizan casi siempre.

**Tabla 2**

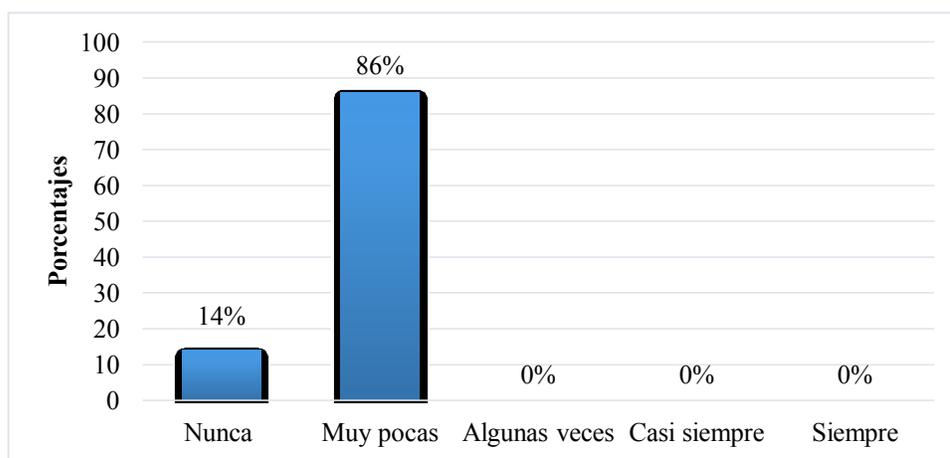
*La empresa Realiza el Reclutamiento Externo*

| Escala        | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje valido |
|---------------|------------|------------|-------------------|
| Nunca         | 1          | 14         | 14                |
| Muy pocas     | 6          | 86         | 86                |
| Algunas veces | 0          | 0          | 0                 |
| Casi siempre  | 0          | 0          | 0                 |
| Siempre       | 0          | 0          | 0                 |
| Total         | 7          | 100        | 100               |

*Fuente:* Encuesta realizada a los propietarios y/o administradores de las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa, Coronel Portillo, 2021

**Figura 2**

*La empresa realiza el reclutamiento externo*



*Fuente:* Tabla 2

**Interpretación:** Como se observa en la tabla y figura 2 el 86% de las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa Coronel Portillo, 2021, mencionaron que son muy pocas las empresas que realizan el reclutamiento externo para captar nuevos trabajadores y un 14% nunca lo realizan.

**Tabla 3**

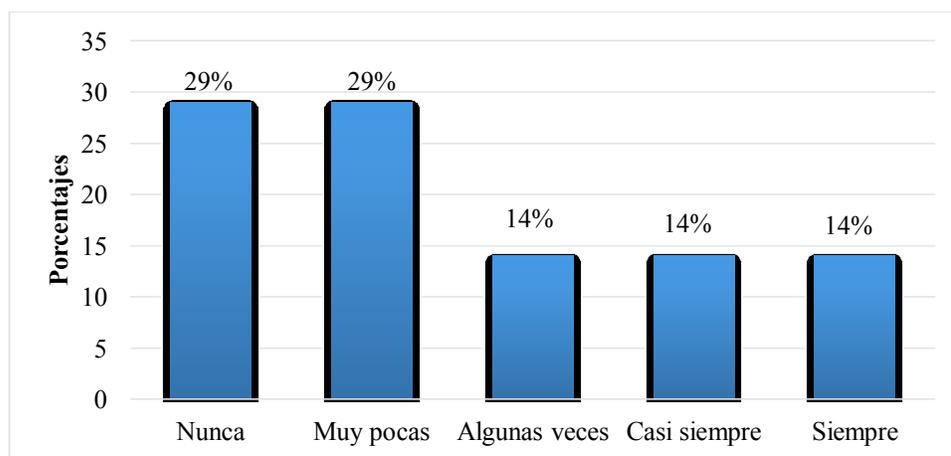
*La Empresa Utiliza las Redes Sociales Como Medio de Reclutamiento*

| Escala        | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje valido |
|---------------|------------|------------|-------------------|
| Nunca         | 2          | 29         | 29                |
| Muy pocas     | 2          | 29         | 29                |
| Algunas veces | 1          | 14         | 14                |
| Casi siempre  | 1          | 14         | 14                |
| Siempre       | 1          | 14         | 14                |
| Total         | 7          | 100        | 100               |

*Fuente:* Encuesta realizada a los propietarios y/o administradores de las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa, Coronel Portillo, 2021

**Figura 3**

*La Empresa Utiliza las Redes Sociales como Medio de Reclutamiento*



*Fuente:* Tabla 3

**Interpretación:** Como se observa en la tabla y figura 3 el 29% de las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa Coronel Portillo, 2021, mencionaron que nunca utilizan las redes sociales como medio de reclutamiento, el 29% lo utilizan muy pocas y solo un 14% lo utilizan siempre.

**Tabla 4**

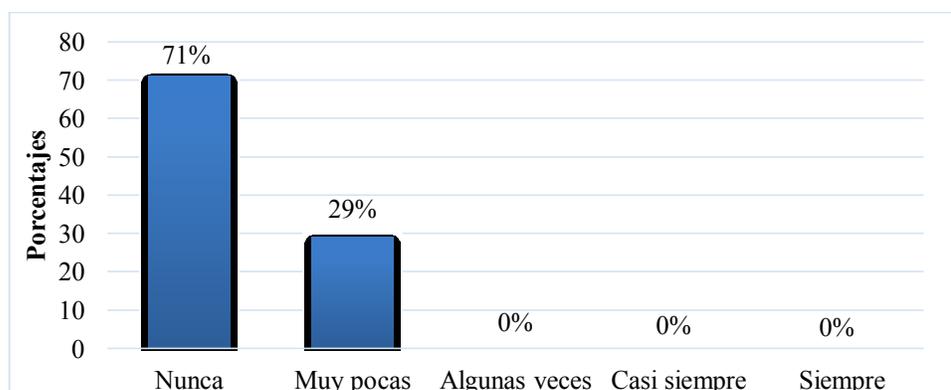
*La Empresa Utiliza los Medios Escritos y Televisivos para el Reclutamiento de Trabajadores*

| Escala        | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje valido |
|---------------|------------|------------|-------------------|
| Nunca         | 5          | 71         | 71                |
| Muy pocas     | 2          | 29         | 29                |
| Algunas veces | 0          | 0          | 0                 |
| Casi siempre  | 0          | 0          | 0                 |
| Siempre       | 0          | 0          | 0                 |
| Total         | 100        | 100        | 100               |

*Fuente:* Encuesta realizada a los propietarios y/o administradores de las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa, Coronel Portillo, 2021

**Figura 4**

*La Empresa Utiliza los Medios Escritos y Televisivos para el Reclutamiento de Trabajadores*



*Fuente:* Tabla 4

**Interpretación:** Como se observa en la tabla y figura 4 el 71% de las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa Coronel Portillo, 2021, mencionaron que nunca utilizan los medios escritos y televisivos como medio de reclutamiento y solo un 29% lo utilizan muy pocas.

**Tabla 5**

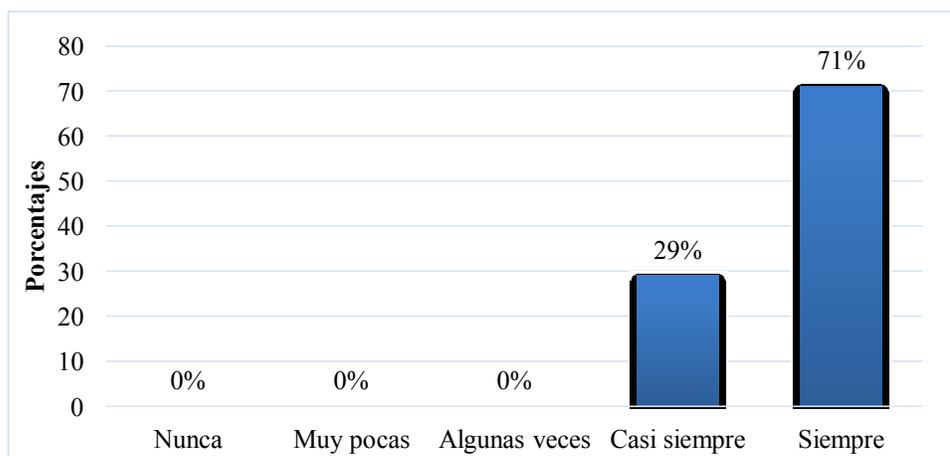
*Su Instrumento de Selección Está Basado en Entrevistas*

| Escala        | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje valido |
|---------------|------------|------------|-------------------|
| Nunca         | 0          | 0          | 0                 |
| Muy pocas     | 0          | 0          | 0                 |
| Algunas veces | 0          | 0          | 0                 |
| Casi siempre  | 2          | 29         | 29                |
| Siempre       | 5          | 71         | 71                |
| Total         | 100        | 100        | 100               |

*Fuente:* Encuesta realizada a los propietarios y/o administradores de las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa, Coronel Portillo, 2021

**Figura 5**

*Su Instrumento de Selección Está Basado en Entrevistas*



*Fuente:* Tabla 5

**Interpretación:** Como se observa en la tabla y figura 5 el 71% de las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa Coronel Portillo, 2021, mencionaron que su instrumento de selección está basado siempre en entrevistas y un 29% casi siempre.

**Tabla 6**

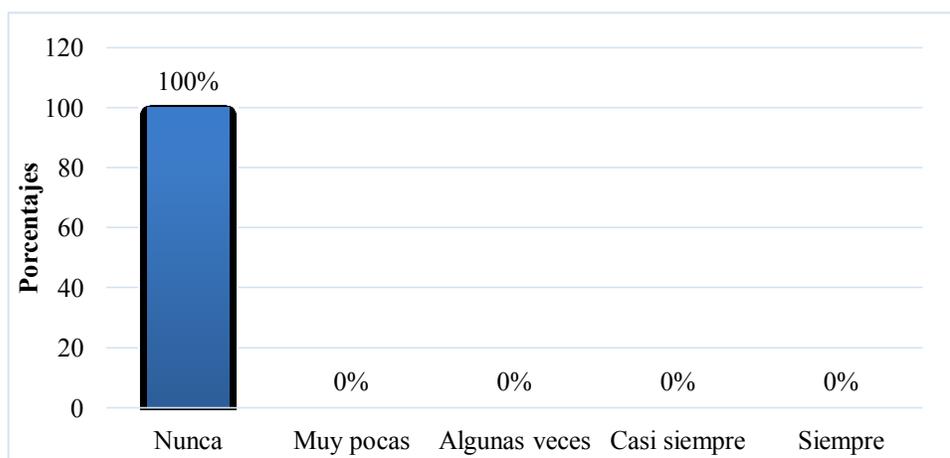
*Su Instrumento de Selección Está Basado en Pruebas Escritas*

| Escala        | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje valido |
|---------------|------------|------------|-------------------|
| Nunca         | 7          | 100        | 100               |
| Muy pocas     | 0          | 0          | 0                 |
| Algunas veces | 0          | 0          | 0                 |
| Casi siempre  | 0          | 0          | 0                 |
| Siempre       | 0          | 0          | 0                 |
| Total         | 7          | 100        | 100               |

*Fuente:* Encuesta realizada a los propietarios y/o administradores de las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa, Coronel Portillo, 2021

**Figura 6**

*Su Instrumento de Selección Está Basado en Pruebas Escritas*



*Fuente:* Tabla 6

Interpretación: Como se observa en la tabla y figura 6 el 100% de las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa Coronel Portillo, 2021, mencionaron que nunca su instrumento de selección está basado en pruebas escritas.

**Tabla 7**

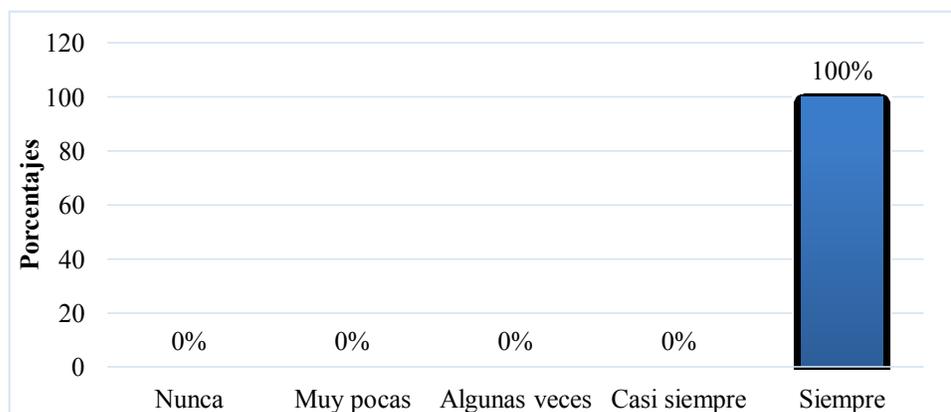
*La Empresa Orienta a sus Trabajadores en las Labores y Funciones que Desempeñara Dentro de la Empresa*

| Escala        | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje valido |
|---------------|------------|------------|-------------------|
| Nunca         | 0          | 0          | 0                 |
| Muy pocas     | 0          | 0          | 0                 |
| Algunas veces | 0          | 0          | 0                 |
| Casi siempre  | 0          | 0          | 0                 |
| Siempre       | 7          | 100        | 100               |
| Total         | 7          | 100        | 100               |

*Fuente:* Encuesta realizada a los propietarios y/o administradores de las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa, Coronel Portillo, 2021

**Figura 7**

*La Empresa Orienta a sus Trabajadores en las Labores y Funciones que Desempeñara Dentro de la Empresa*



*Fuente:* Tabla 7

**Interpretación:** Como se observa en la tabla y figura 7 el 100% de las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa Coronel Portillo, 2021, mencionaron que siempre la empresa orienta a sus trabajadores en las labores y funciones que desempeñara dentro de la empresa.

**Tabla 8**

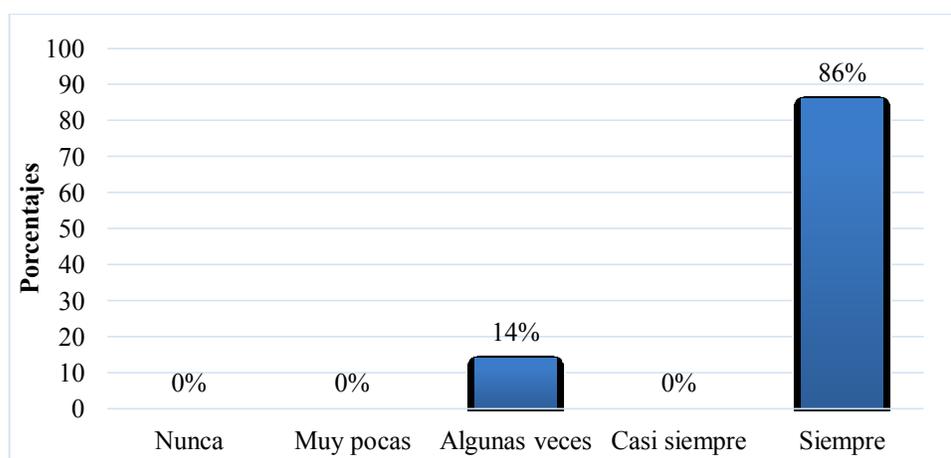
*La Empresa Acompaña el Desempeño de Sus Trabajadores*

| Escala        | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje valido |
|---------------|------------|------------|-------------------|
| Nunca         | 0          | 0          | 0                 |
| Muy pocas     | 0          | 0          | 0                 |
| Algunas veces | 1          | 14         | 14                |
| Casi siempre  | 0          | 0          | 0                 |
| Siempre       | 6          | 86         | 86                |
| Total         | 7          | 100        | 100               |

*Fuente:* Encuesta realizada a los propietarios y/o administradores de las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa, Coronel Portillo, 2021

**Figura 8**

*La Empresa Acompaña el Desempeño de Sus Trabajadores*



*Fuente:* Tabla 8

**Interpretación:** Como se observa en la tabla y figura 8 el 86% de las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa Coronel Portillo, 2021, mencionaron que siempre la empresa acompaña el desempeño de sus trabajadores y un 14% algunas veces.

**Tabla 9**

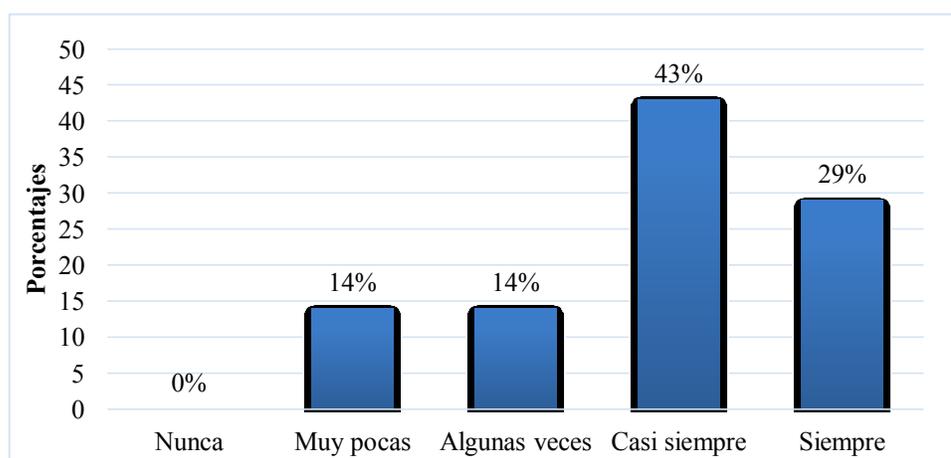
*Los Pagos de los Trabajadores son Diarios*

| Escala        | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje valido |
|---------------|------------|------------|-------------------|
| Nunca         | 0          | 0          | 0                 |
| Muy pocas     | 1          | 14         | 14                |
| Algunas veces | 1          | 14         | 14                |
| Casi siempre  | 3          | 43         | 43                |
| Siempre       | 2          | 29         | 29                |
| Total         | 7          | 100        | 100               |

*Fuente:* Encuesta realizada a los propietarios y/o administradores de las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa, Coronel Portillo, 2021

**Figura 9**

*Los Pagos de los Trabajadores son Diarios*



*Fuente:* Tabla 9

**Interpretación:** Como se observa en la tabla y figura 9 el 43% de las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa Coronel Portillo, 2021, mencionaron que casi siempre los pagos de los trabajadores son diarios, un 29% indicaron siempre y un 14% algunas veces.

**Tabla 10**

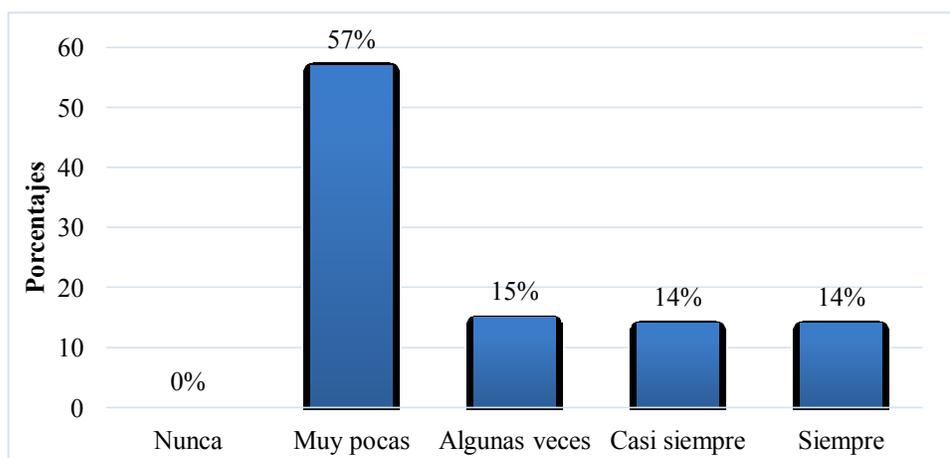
*Los Pagos de los Trabajadores son Semanales*

| Escala        | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje valido |
|---------------|------------|------------|-------------------|
| Nunca         | 0          | 0          | 0                 |
| Muy pocas     | 4          | 57         | 57                |
| Algunas veces | 1          | 15         | 15                |
| Casi siempre  | 1          | 14         | 14                |
| Siempre       | 1          | 14         | 14                |
| Total         | 7          | 100        | 100               |

*Fuente:* Encuesta realizada a los propietarios y/o administradores de las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa, Coronel Portillo, 2021

**Figura 10**

*Los Pagos de los Trabajadores son Semanales*



*Fuente:* Tabla 10

**Interpretación:** Como se observa en la tabla y figura 10 el 57% de las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa Coronel Portillo, 2021, mencionaron que muy pocas son los pagos semanales, un 15% indicaron algunas veces y un 14% casi siempre.

**Tabla 11**

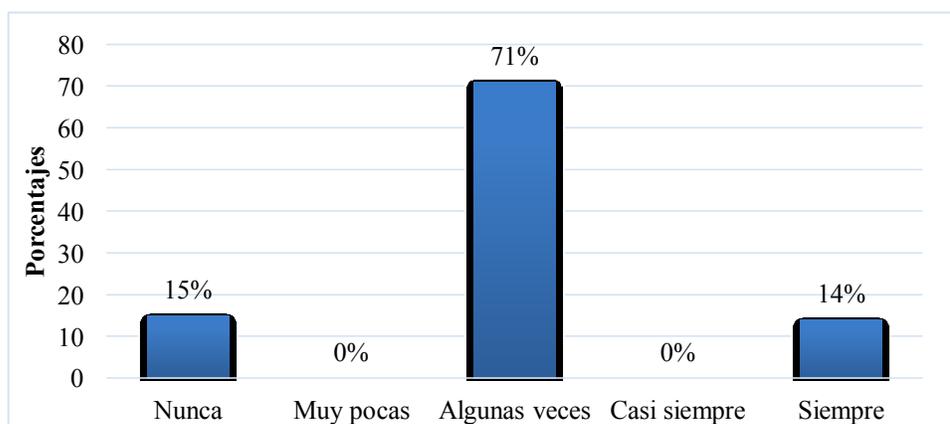
*Los Pagos de los Trabajadores son Mensuales*

| Escala        | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje valido |
|---------------|------------|------------|-------------------|
| Nunca         | 1          | 15         | 15                |
| Muy pocas     | 0          | 0          | 0                 |
| Algunas veces | 5          | 71         | 71                |
| Casi siempre  | 0          | 0          | 0                 |
| Siempre       | 1          | 14         | 14                |
| Total         | 7          | 100        | 100               |

*Fuente:* Encuesta realizada a los propietarios y/o administradores de las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa, Coronel Portillo, 2021

**Figura 11**

*Los Pagos de los Trabajadores son Mensuales*



*Fuente:* Tabla 11

**Interpretación:** Como se observa en la tabla y figura 11 el 71% de las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa Coronel Portillo, 2021, mencionaron que algunas veces los pagos de los trabajadores son mensuales, un 15% indicaron nunca y un 14% indicaron siempre.

**Tabla 12**

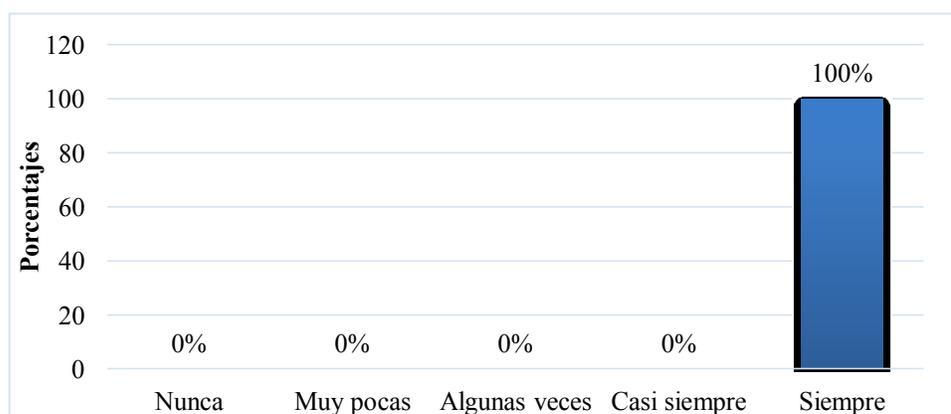
*La Empresa Brinda Comisiones a sus Trabajadores Como Incentivo*

| Escala        | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje valido |
|---------------|------------|------------|-------------------|
| Nunca         | 0          | 0          | 0                 |
| Muy pocas     | 0          | 0          | 0                 |
| Algunas veces | 0          | 0          | 0                 |
| Casi siempre  | 0          | 0          | 0                 |
| Siempre       | 7          | 100        | 100               |
| Total         | 7          | 100        | 100               |

*Fuente:* Encuesta realizada a los propietarios y/o administradores de las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa, Coronel Portillo, 2021

**Figura 12**

*La Empresa Brinda Comisiones a sus Trabajadores Como Incentivo*



*Fuente:* Tabla 12

**Interpretación:** Como se observa en la tabla y figura 12 el 100% de las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa Coronel Portillo, 2021, mencionaron que siempre la empresa brinda comisiones a sus trabajadores como una forma de incentivarlos.

**Tabla 13**

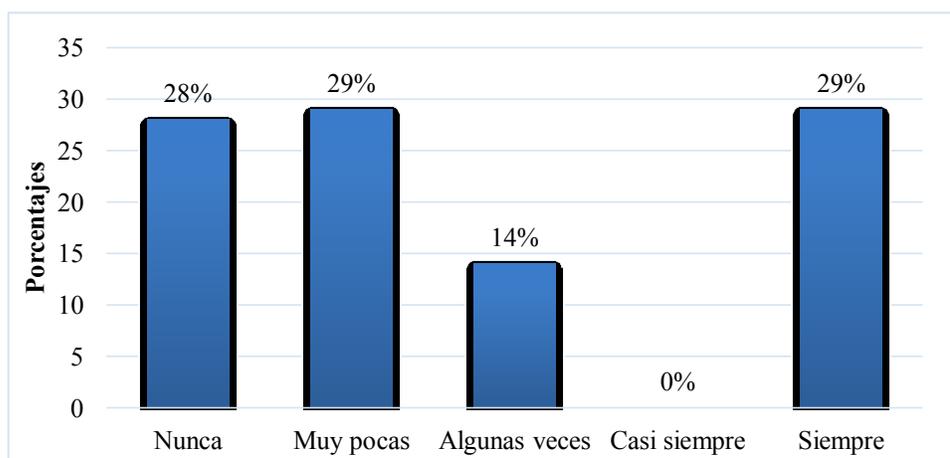
*Los Trabajadores Cuenta con Seguro de Vida y Salud*

| Escala        | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje valido |
|---------------|------------|------------|-------------------|
| Nunca         | 2          | 28         | 28                |
| Muy pocas     | 2          | 29         | 29                |
| Algunas veces | 1          | 14         | 14                |
| Casi siempre  | 0          | 0          | 0                 |
| Siempre       | 2          | 29         | 29                |
| Total         | 7          | 100        | 100               |

*Fuente:* Encuesta realizada a los propietarios y/o administradores de las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa, Coronel Portillo, 2021

**Figura 13**

*Los Trabajadores Cuenta con Seguro de Vida y Salud*



*Fuente:* Tabla 13

**Interpretación:** Como se observa en la tabla y figura 13 el 29% de las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa Coronel Portillo, 2021, mencionaron que los trabajadores muy pocas cuentan con seguro de vida y salud, un 29% siempre, un 28% nunca y un 14% indicaron que algunas veces si cuentan con seguro de vida y salud.

**Tabla 14**

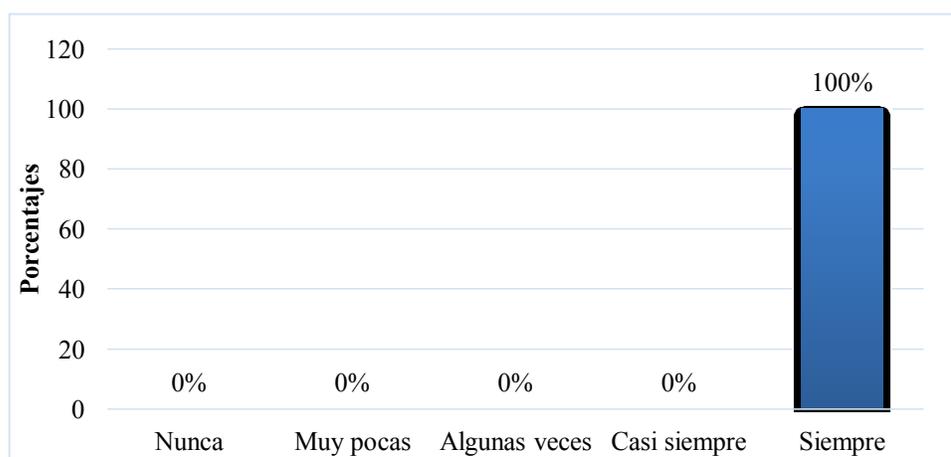
*La Empresa Brinda Vacaciones a sus Trabajadores*

| Escala        | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje valido |
|---------------|------------|------------|-------------------|
| Nunca         | 0          | 0          | 0                 |
| Muy pocas     | 0          | 0          | 0                 |
| Algunas veces | 0          | 0          | 0                 |
| Casi siempre  | 0          | 0          | 0                 |
| Siempre       | 7          | 100        | 100               |
| Total         | 7          | 100        | 100               |

*Fuente:* Encuesta realizada a los propietarios y/o administradores de las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa, Coronel Portillo, 2021

**Figura 14**

*La Empresa Brinda Vacaciones a sus Trabajadores*



*Fuente:* Tabla 14

**Interpretación:** Como se observa en la tabla y figura 14 el 100% de las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa Coronel Portillo, 2021, mencionaron que siempre la empresa brinda vacaciones a sus trabajadores.

**Tabla 15**

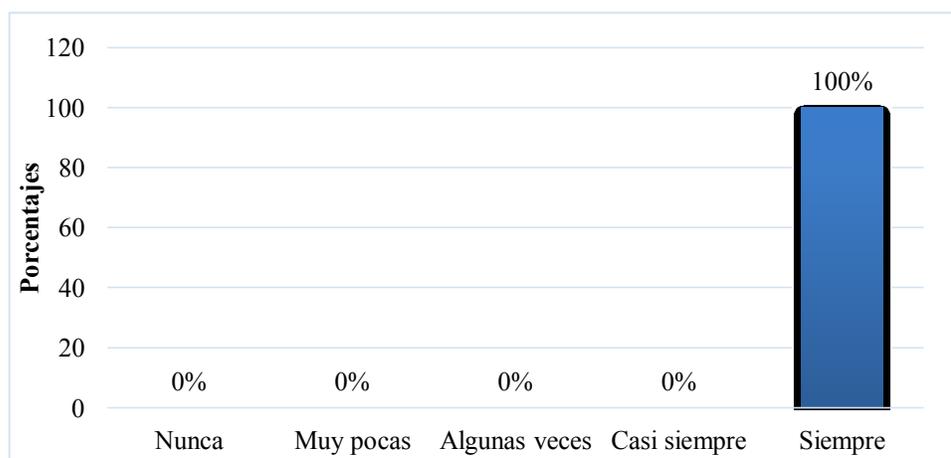
*La Empresa Entrega Aguinaldos a sus Trabajadores*

| Escala        | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje valido |
|---------------|------------|------------|-------------------|
| Nunca         | 0          | 0          | 0                 |
| Muy pocas     | 0          | 0          | 0                 |
| Algunas veces | 0          | 0          | 0                 |
| Casi siempre  | 0          | 0          | 0                 |
| Siempre       | 7          | 100        | 100               |
| Total         | 7          | 100        | 100               |

*Fuente:* Encuesta realizada a los propietarios y/o administradores de las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa, Coronel Portillo, 2021

**Figura 15**

*La Empresa Entrega Aguinaldos a sus Trabajadores*



*Fuente:* Tabla 15

**Interpretación:** Como se observa en la tabla y figura 15 el 100% de las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa Coronel Portillo, 2021, mencionaron que siempre la empresa entrega aguinaldos a sus trabajadores.

**Tabla 16**

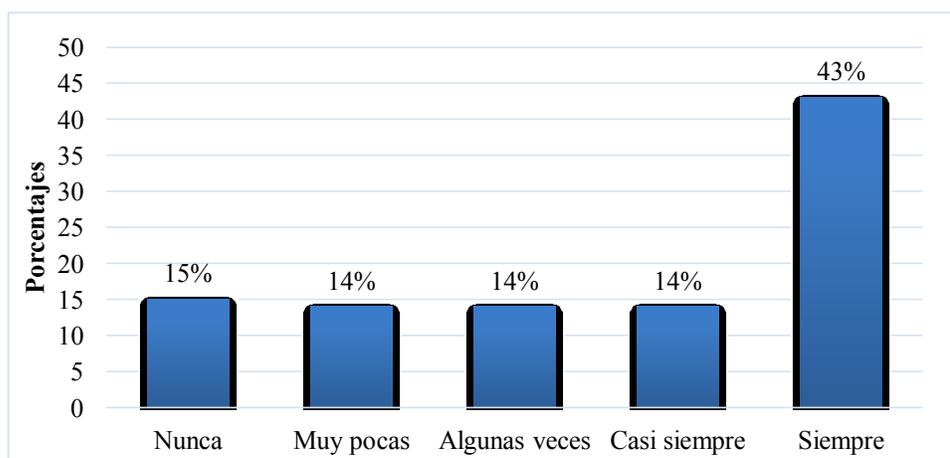
*La Empresa Capacita a sus Trabajadores*

| Escala        | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje valido |
|---------------|------------|------------|-------------------|
| Nunca         | 1          | 15         | 15                |
| Muy pocas     | 1          | 14         | 14                |
| Algunas veces | 1          | 14         | 14                |
| Casi siempre  | 1          | 14         | 14                |
| Siempre       | 3          | 43         | 43                |
| Total         | 7          | 100        | 100               |

*Fuente:* Encuesta realizada a los propietarios y/o administradores de las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa, Coronel Portillo, 2021

**Figura 16**

*La Empresa Capacita a sus Trabajadores*



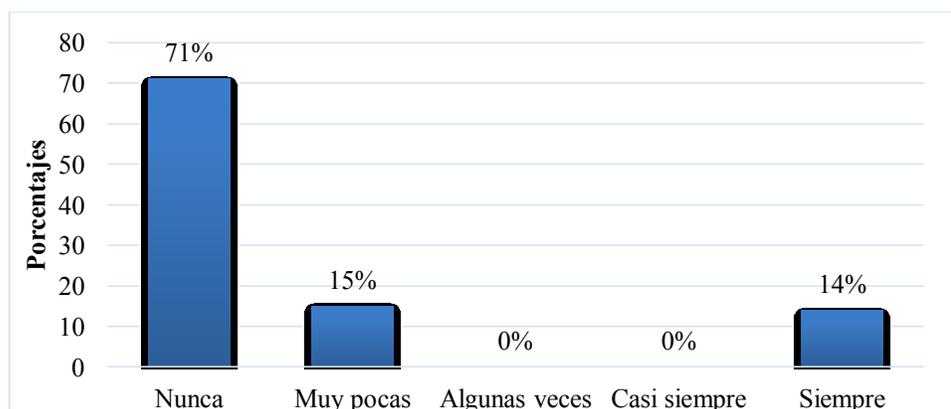
*Fuente:* Tabla 16

**Interpretación:** Como se observa en la tabla y figura 16 el 43% de las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa Coronel Portillo, 2021, mencionaron que siempre la empresa capacita a sus trabajadores, un 15% nunca y solo un 14% los capacita casi siempre.

**Tabla 17***La Empresa Cuenta Con Programas de Desarrollo de Carrera para sus Trabajadores*

| Escala        | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje valido |
|---------------|------------|------------|-------------------|
| Nunca         | 5          | 71         | 71                |
| Muy pocas     | 1          | 15         | 15                |
| Algunas veces | 0          | 0          | 0                 |
| Casi siempre  | 0          | 0          | 0                 |
| Siempre       | 1          | 14         | 14                |
| Total         | 7          | 100        | 100               |

*Fuente:* Encuesta realizada a los propietarios y/o administradores de las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa, Coronel Portillo, 2021

**Figura 17***La Empresa Cuenta Con Programas de Desarrollo de Carrera para sus Trabajadores*

*Fuente:* Tabla 17

**Interpretación:** Como se observa en la tabla y figura 17 el 71% de las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa Coronel Portillo, 2021, mencionaron que nunca la empresa cuenta con programas de desarrollo de carrera para sus trabajadores, un 15% muy pocas y solo un 14% indicaron que siempre cuenta con programas de desarrollo de carrera para sus trabajadores.

**Tabla 18**

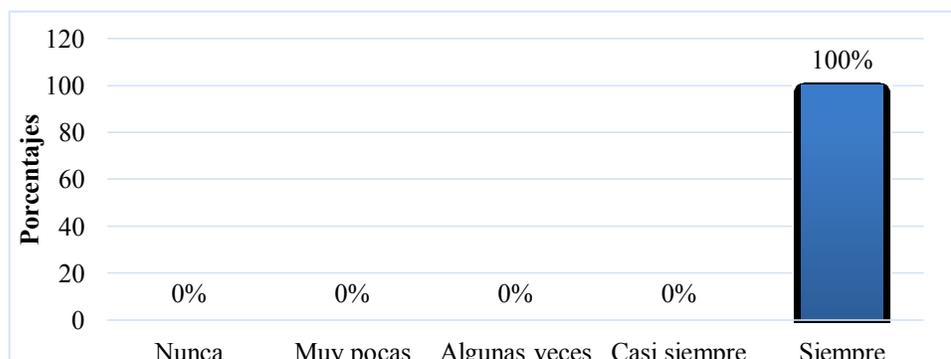
*La Empresa se Preocupa por Crear Condiciones Ambientales y Psicológicas Favorables para el Normal Desarrollo de las Actividades en la Empresa*

| Escala        | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje valido |
|---------------|------------|------------|-------------------|
| Nunca         | 0          | 0          | 0                 |
| Muy pocas     | 0          | 0          | 0                 |
| Algunas veces | 0          | 0          | 0                 |
| Casi siempre  | 0          | 0          | 0                 |
| Siempre       | 7          | 100        | 100               |
| Total         | 7          | 100        | 100               |

*Fuente:* Encuesta realizada a los propietarios y/o administradores de las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa, Coronel Portillo, 2021

**Figura 18**

*La Empresa se Preocupa por Crear Condiciones Ambientales y Psicológicas Favorables para el Normal Desarrollo de las Actividades en la Empresa*



*Fuente:* Tabla 18

**Interpretación:** Como se observa en la tabla y figura 18 el 100% de las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa Coronel Portillo, 2021, mencionaron que siempre la empresa se preocupa por crear condiciones ambientales y psicológicas favorables para el normal desarrollo de las actividades en la empresa.

**Tabla 19**

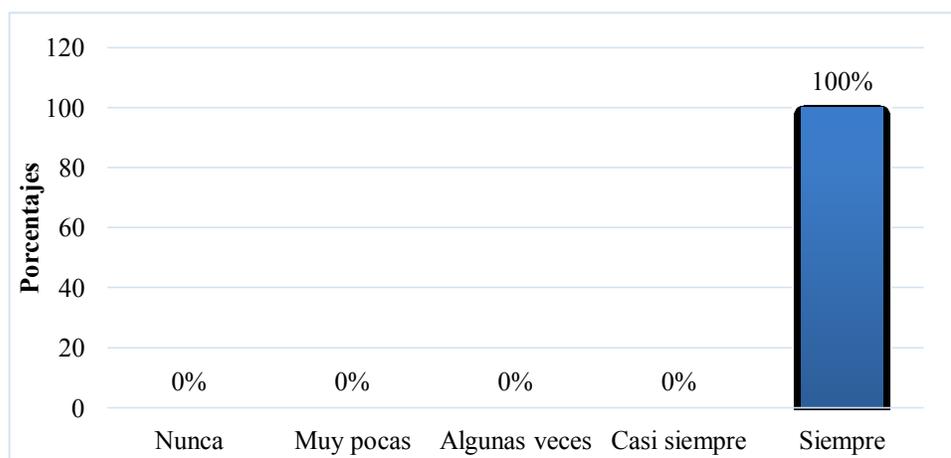
*La Empresa se Preocupa por Garantizar la Seguridad en el Trabajo*

| Escala        | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje valido |
|---------------|------------|------------|-------------------|
| Nunca         | 0          | 0          | 0                 |
| Muy pocas     | 0          | 0          | 0                 |
| Algunas veces | 0          | 0          | 0                 |
| Casi siempre  | 0          | 0          | 0                 |
| Siempre       | 7          | 100        | 100               |
| Total         | 7          | 100        | 100               |

*Fuente:* Encuesta realizada a los propietarios y/o administradores de las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa, Coronel Portillo, 2021

**Figura 19**

*La Empresa se Preocupa por Garantizar la Seguridad en el Trabajo*



*Fuente:* Tabla 19

**Interpretación:** Como se observa en la tabla y figura 19 el 100% de las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa Coronel Portillo, 2021, mencionaron que siempre la empresa se preocupa por garantizar la seguridad en el trabajo.

**Tabla 20**

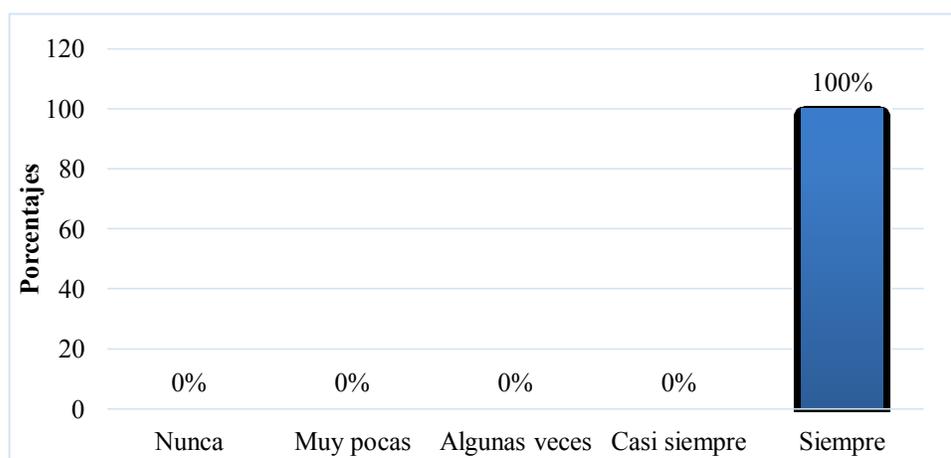
*La Empresa Acompaña y Controla las Actividades de los Trabajadores*

| Escala        | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje valido |
|---------------|------------|------------|-------------------|
| Nunca         | 0          | 0          | 0                 |
| Muy pocas     | 0          | 0          | 0                 |
| Algunas veces | 0          | 0          | 0                 |
| Casi siempre  | 0          | 0          | 0                 |
| Siempre       | 7          | 100        | 100               |
| Total         | 7          | 100        | 100               |

*Fuente:* Encuesta realizada a los propietarios y/o administradores de las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa, Coronel Portillo, 2021

**Figura 20**

*La Empresa Acompaña y Controla las Actividades de los Trabajadores*



*Fuente:* Tabla 20

**Interpretación:** Como se observa en la tabla y figura 20 el 100% de las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa Coronel Portillo, 2021, mencionaron que siempre la empresa acompaña y controla las actividades de los trabajadores.

**Tabla 21**

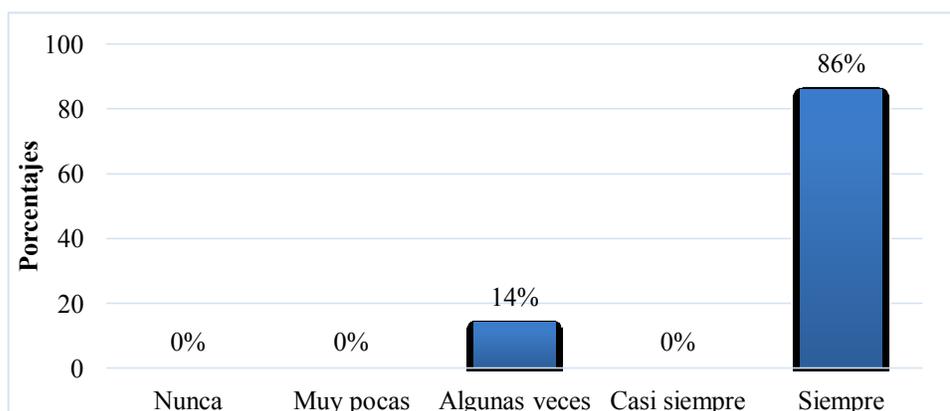
*Evalúa el Rendimiento de sus Trabajadores*

| Escala        | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje valido |
|---------------|------------|------------|-------------------|
| Nunca         | 0          | 0          | 0                 |
| Muy pocas     | 0          | 0          | 0                 |
| Algunas veces | 1          | 14         | 14                |
| Casi siempre  | 0          | 0          | 0                 |
| Siempre       | 6          | 86         | 86                |
| Total         | 7          | 100        | 100               |

*Fuente:* Encuesta realizada a los propietarios y/o administradores de las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa, Coronel Portillo, 2021

**Figura 21**

*Evalúa el Rendimiento de sus Trabajadores*



*Fuente:* Tabla 21

**Interpretación:** Como se observa en la tabla y figura 21 el 86% de las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa Coronel Portillo, 2021, mencionaron que siempre la empresa evalúa el rendimiento de sus trabajadores y solo un 14% algunas veces.

**Tabla 22**

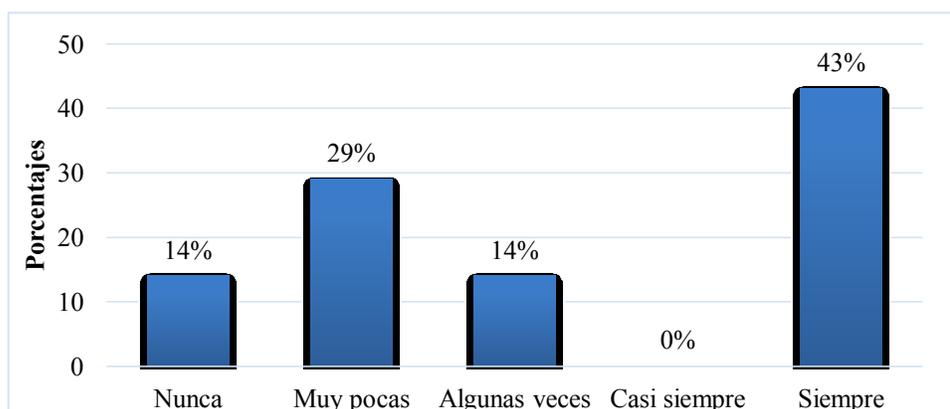
*Evalúa las Actitudes de sus Trabajadores*

| Escala        | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje valido |
|---------------|------------|------------|-------------------|
| Nunca         | 1          | 14         | 14                |
| Muy pocas     | 2          | 29         | 29                |
| Algunas veces | 1          | 14         | 14                |
| Casi siempre  | 0          | 0          | 0                 |
| Siempre       | 3          | 43         | 43                |
| Total         | 7          | 100        | 100               |

*Fuente:* Encuesta realizada a los propietarios y/o administradores de las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa, Coronel Portillo, 2021

**Figura 22**

*Evalúa las Actitudes de sus Trabajadores*



*Fuente:* Tabla 22

**Interpretación:** Como se observa en la tabla y figura 22 el 43% de las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa Coronel Portillo, 2021, mencionaron que siempre la empresa evalúa las actitudes de sus trabajadores, un 29% muy pocas, un 14% algunas veces y un 14% nunca evalúa las actitudes de sus trabajadores.

**Tabla 23**

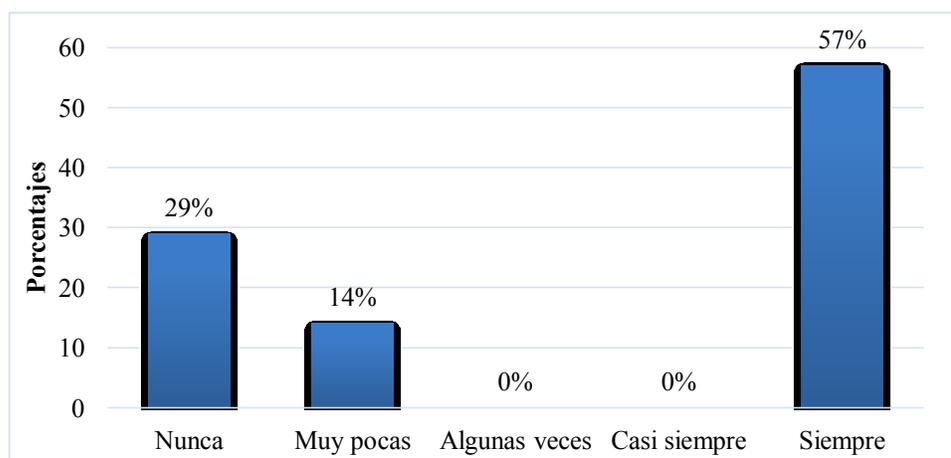
*La Empresa Identifica a sus Clientes y Determina sus Necesidades*

| Escala        | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje valido |
|---------------|------------|------------|-------------------|
| Nunca         | 2          | 29         | 29                |
| Muy pocas     | 1          | 14         | 14                |
| Algunas veces | 0          | 0          | 0                 |
| Casi siempre  | 0          | 0          | 0                 |
| Siempre       | 4          | 57         | 57                |
| Total         | 7          | 100        | 100               |

*Fuente:* Encuesta realizada a los propietarios y/o administradores de las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa, Coronel Portillo, 2021

**Figura 23**

*La Empresa Identifica a sus Clientes y Determina sus Necesidades*



*Fuente:* Tabla 23

**Interpretación:** Como se observa en la tabla y figura 23 el 57% de las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa Coronel Portillo, 2021, mencionaron que siempre la empresa identifica a sus clientes, un 29% nunca y solo un 14% muy pocas.

**Tabla 24**

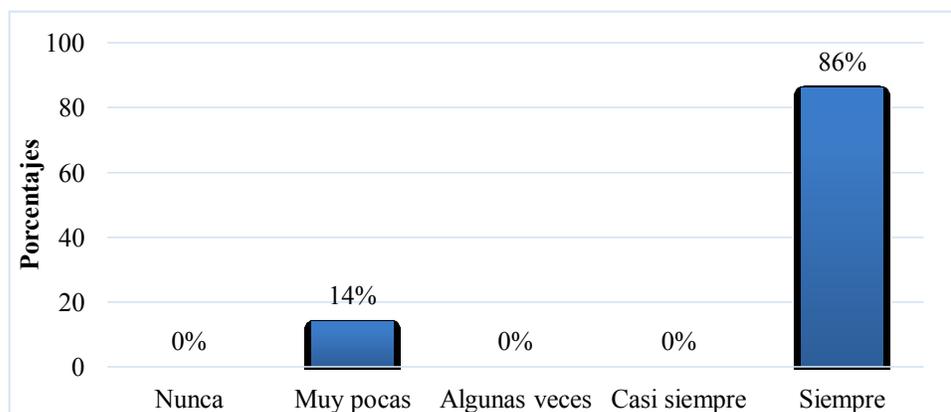
*La Empresa Desarrolla Productos con Características que Respondan a las Necesidades de los Clientes*

| Escala        | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje valido |
|---------------|------------|------------|-------------------|
| Nunca         | 0          | 0          | 0                 |
| Muy pocas     | 1          | 14         | 14                |
| Algunas veces | 0          | 0          | 0                 |
| Casi siempre  | 0          | 0          | 0                 |
| Siempre       | 6          | 86         | 86                |
| Total         | 7          | 100        | 100               |

*Fuente:* Encuesta realizada a los propietarios y/o administradores de las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa, Coronel Portillo, 2021

**Figura 24**

*La Empresa Desarrolla Productos con Características que Respondan a las Necesidades de los Clientes*



*Fuente:* Tabla 24

**Interpretación:** Como se observa en la tabla y figura 24 el 86% de las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa Coronel Portillo, 2021, mencionaron que siempre la empresa desarrolla productos con características que respondan a las necesidades de los clientes y un 14% muy pocas.

**Tabla 25**

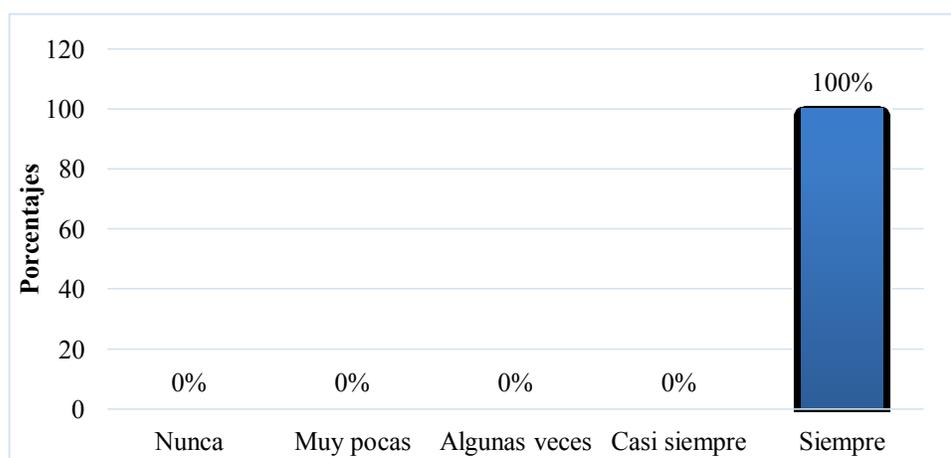
*La Empresa Planifica sus Procesos de Producción para Garantizar la Calidad*

| Escala        | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje valido |
|---------------|------------|------------|-------------------|
| Nunca         | 0          | 0          | 0                 |
| Muy pocas     | 0          | 0          | 0                 |
| Algunas veces | 0          | 0          | 0                 |
| Casi siempre  | 0          | 0          | 0                 |
| Siempre       | 7          | 100        | 100               |
| Total         | 7          | 100        | 100               |

*Fuente:* Encuesta realizada a los propietarios y/o administradores de las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa, Coronel Portillo, 2021

**Figura 25**

*La Empresa Planifica sus Procesos de Producción para Garantizar la Calidad*



*Fuente:* Tabla 25

**Interpretación:** Como se observa en la tabla y figura 25 el 100% de las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa Coronel Portillo, 2021, mencionaron que siempre la empresa planifica sus procesos de producción para garantizar la calidad.

**Tabla 26**

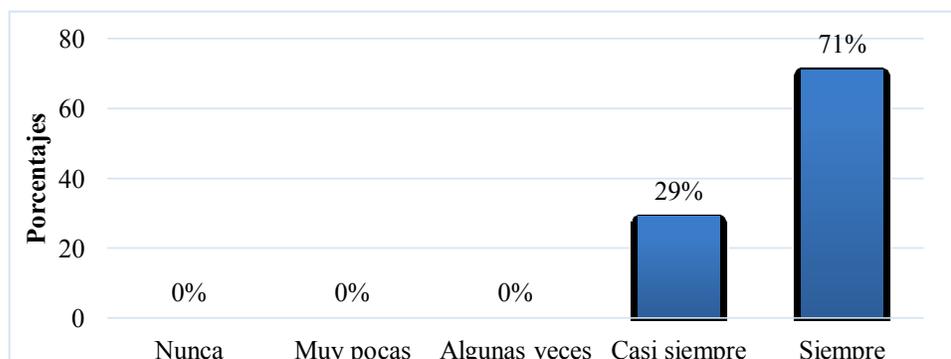
*La Empresa Establece un Lazo de Retroalimentación en Todos los Niveles y para Todos los Procesos*

| Escala        | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje valido |
|---------------|------------|------------|-------------------|
| Nunca         | 0          | 0          | 0                 |
| Muy pocas     | 0          | 0          | 0                 |
| Algunas veces | 0          | 0          | 0                 |
| Casi siempre  | 2          | 29         | 29                |
| Siempre       | 5          | 71         | 71                |
| Total         | 7          | 100        | 100               |

*Fuente:* Encuesta realizada a los propietarios y/o administradores de las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa, Coronel Portillo, 2021

**Figura 26**

*La Empresa Establece un Lazo de Retroalimentación en Todos los Niveles y Para Todos los Procesos*



*Fuente:* Tabla 26

**Interpretación:** Como se observa en la tabla y figura 26 el 71% de las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa Coronel Portillo, 2021, mencionaron que siempre la empresa establece un lazo de retroalimentación en todos los niveles y para todos los procesos y solo un 29% casi siempre.

**Tabla 27**

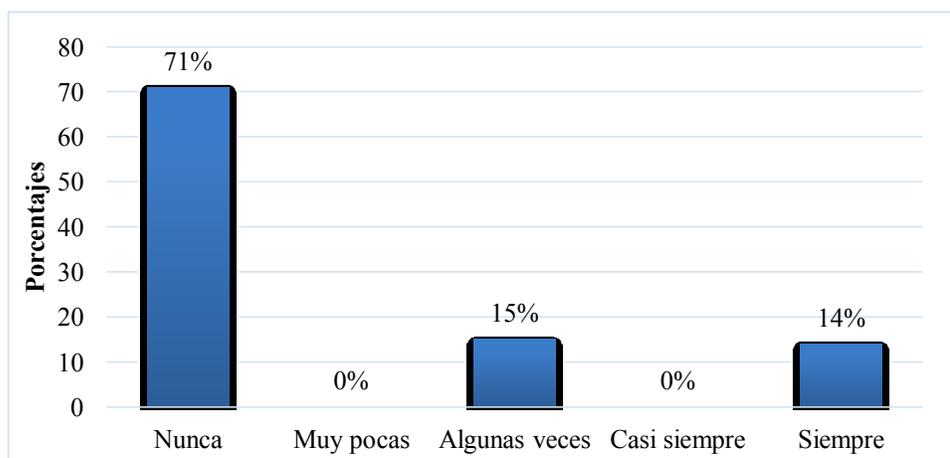
*Cuenta con un Supervisor de Calidad*

| Escala        | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje valido |
|---------------|------------|------------|-------------------|
| Nunca         | 5          | 71         | 71                |
| Muy pocas     | 0          | 0          | 14                |
| Algunas veces | 1          | 15         | 15                |
| Casi siempre  | 0          | 0          | 0                 |
| Siempre       | 1          | 14         | 14                |
| Total         | 7          | 100        | 100               |

*Fuente:* Encuesta realizada a los propietarios y/o administradores de las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa, Coronel Portillo, 2021

**Figura 27**

*Cuenta con un Supervisor de Calidad*



*Fuente:* Tabla 27

**Interpretación:** Como se observa en la tabla y figura 27 el 71% de las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa Coronel Portillo, 2021, mencionaron que nunca la empresa cuenta con un supervisor de calidad.

**Tabla 28**

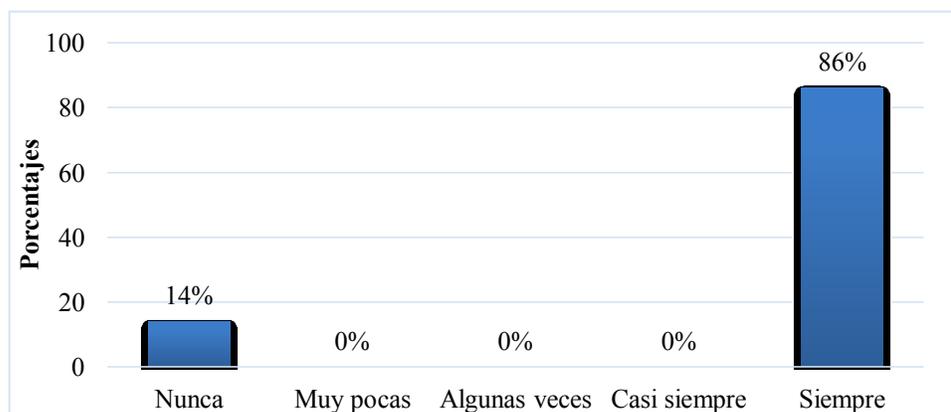
*Aplica Medidas Correctivas para Restaurar el Estado de Conformidad con los Objetivos de Calidad*

| Escala        | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje valido |
|---------------|------------|------------|-------------------|
| Nunca         | 1          | 14         | 14                |
| Muy pocas     | 0          | 0          | 0                 |
| Algunas veces | 0          | 0          | 0                 |
| Casi siempre  | 0          | 0          | 0                 |
| Siempre       | 6          | 86         | 86                |
| Total         | 7          | 100        | 100               |

*Fuente:* Encuesta realizada a los propietarios y/o administradores de las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa, Coronel Portillo, 2021

**Figura 28**

*Aplica Medidas Correctivas para Restaurar el Estado de Conformidad con los Objetivos de Calidad*



*Fuente:* Tabla 28

**Interpretación:** Como se observa en la tabla y figura 28 el 86% de las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa Coronel Portillo, 2021, mencionaron que siempre la empresa aplica medidas correctivas para restaurar el estado de conformidad con los objetivos de calidad y un 14% nunca.

**Tabla 29**

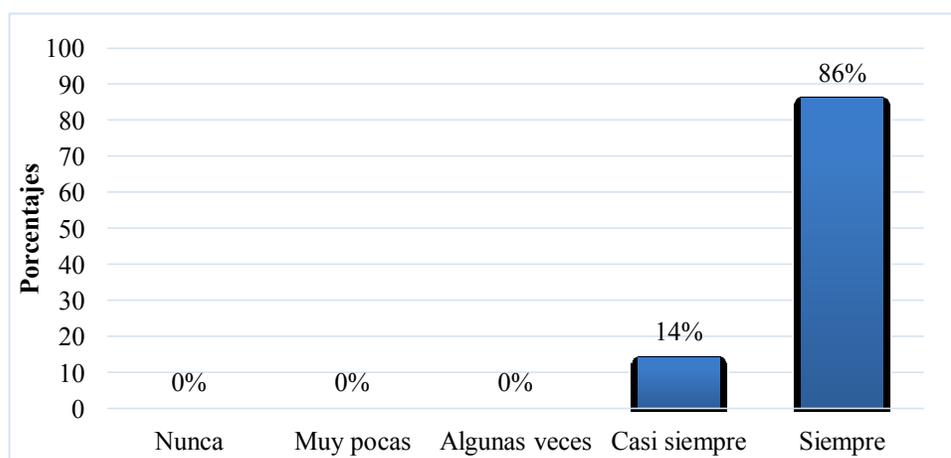
*Aplica las Mejoras de Calidad en los Diferentes Procesos de Producción*

| Escala        | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje valido |
|---------------|------------|------------|-------------------|
| Nunca         | 0          | 0          | 0                 |
| Muy pocas     | 0          | 0          | 0                 |
| Algunas veces | 0          | 0          | 0                 |
| Casi siempre  | 1          | 14         | 14                |
| Siempre       | 6          | 86         | 86                |
| Total         | 7          | 100        | 100               |

*Fuente:* Encuesta realizada a los propietarios y/o administradores de las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa, Coronel Portillo, 2021

**Figura 29**

*Aplica las Mejoras de Calidad en los Diferentes Procesos de Producción*



*Fuente:* Tabla 29

**Interpretación:** Como se observa en la tabla y figura 29 el 86% de las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa Coronel Portillo, 2021, mencionaron que siempre la empresa aplica las mejoras de calidad en los diferentes procesos de producción y un 14% casi siempre.

**Tabla 30**

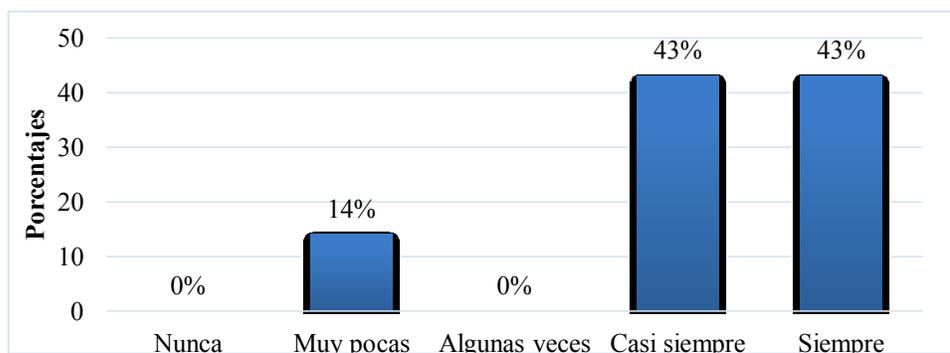
*Establece Parámetros de Calidad Cada vez más Altos en Evaluación del Desempeño en Todos los Niveles de la Empresa*

| Escala        | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje valido |
|---------------|------------|------------|-------------------|
| Nunca         | 0          | 0          | 0                 |
| Muy pocas     | 1          | 14         | 14                |
| Algunas veces | 0          | 0          | 0                 |
| Casi siempre  | 3          | 43         | 43                |
| Siempre       | 3          | 43         | 43                |
| Total         | 7          | 100        | 100               |

*Fuente:* Encuesta realizada a los propietarios y/o administradores de las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa, Coronel Portillo, 2021

**Figura 30**

*Establece Parámetros de Calidad Cada vez más Altos en Evaluación del Desempeño en Todos los Niveles de la Empresa*



*Fuente:* Tabla 30

**Interpretación:** Como se observa en la tabla y figura 30 el 43% de las empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa Coronel Portillo, 2021, mencionaron que siempre la empresa establece parámetros cada vez más altos en evaluación del desempeño en todos los niveles de la empresa, un 43% casi siempre y solo un 14% muy pocas.

**Tabla 31**

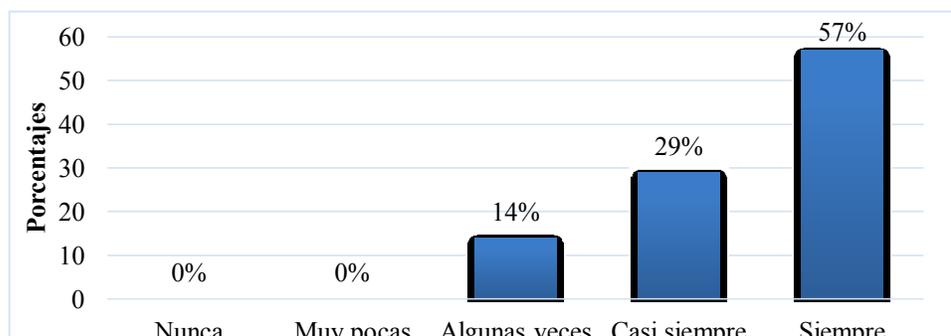
*Proporciona Entrenamiento Extensivo a Todos tus Trabajadores en el Proceso de Mejora de la Calidad*

| Escala        | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje valido |
|---------------|------------|------------|-------------------|
| Nunca         | 0          | 0          | 0                 |
| Muy pocas     | 0          | 0          | 0                 |
| Algunas veces | 1          | 14         | 14                |
| Casi siempre  | 2          | 29         | 29                |
| Siempre       | 4          | 57         | 57                |
| Total         | 7          | 100        | 100               |

*Fuente:* Encuesta realizada a los propietarios y/o administradores de las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa, Coronel Portillo, 2021

**Figura 31**

*Proporciona Entrenamiento Extensivo a Todos tus Trabajadores en el Proceso de Mejora de la Calidad*



*Fuente:* Tabla 31

**Interpretación:** Como se observa en la tabla y figura 31 el 57% de las empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa Coronel Portillo, 2021, mencionaron que siempre la empresa proporciona entrenamiento extensivo a todos sus trabajadores el proceso de mejora de la calidad, un 29% casi siempre y solo un 14% algunas veces.

## **5.2 Análisis de Resultados**

### ***5.2.1 Respecto al Objetivo General***

**Elaborar la propuesta de mejora en la Gestión del Talento Humano como factor relevante para la Gestión de la Calidad en las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa, Coronel Portillo, 2021.**

Según los resultados de las tablas 16, 23 y 30 se ha elaborado la propuesta de mejora desarrollada en las recomendaciones de acuerdo al esquema de informe de tesis, por ello se elabora la propuesta de mejora enfocado a desarrollar las capacidades, habilidades y proporcionar nuevos conocimientos a los trabajadores mediante las capacitaciones (Dimensión Procesos de la Gestión del Talento Humano), por otra parte las empresas deben identificar a los clientes y determinar sus necesidades, establecer parámetros de Calidad cada vez más altos en evaluación del desempeño en todos los niveles de la empresa (Dimensión Gestión de la calidad), En tal sentido Oltra (2013). Menciona que la preocupación por gestionar adecuadamente a las personas (capacitarlas, motivarlas, aumentar su compromiso, etc.) aporta un gran potencial para la mejora de la competitividad de las empresas y, en general, para un aumento de la eficacia de cualquier tipo de organización. (p.17)

### ***5.2.2 Respecto al Objetivo Específico 1***

**Identificar los factores relevantes en la Gestión del Talento Humano, en las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa, Coronel Portillo, 2021.**

Según la tabla 1 se puede apreciar que el 57% de las micros y pequeñas empresas siempre realiza el proceso de reclutamiento interno, este reclutamiento se hace en base a las recomendación de los mismos trabajadores las cuales recomiendan a sus familiares y amigos para cubrir una vacante. Estos resultados fueron comparados con los encontrados por Cabarcas y Arrieta (2019) en su trabajo de investigación titulada “La gestión del talento humano en las MIPYMES de Barranquilla” quien concluyo que el 86% de las empresas no tiene un proceso de reclutamiento interno estructurado, ya que este proceso se hace por recomendaciones de los trabajadores, las cuales recomiendan a sus familiares y amigos como candidatos para ocupar un puesto de trabajo. Oltra (2013). Menciona que el reclutamiento interno, consiste en la búsqueda de candidatos la cual se realiza dentro de la propia empresa. Hay dos vías para cubrir una vacante de forma interna: rotación/traslados y promoción. La decisión sobre escoger una u otra dependerá de la política general de recursos humanos y del momento en que se encuentre la empresa. (p. 120)

Según la tabla 2 se puede apreciar que el 86% de las micros y pequeñas empresas muy pocas realizan el reclutamiento externo. Oltra (2013) menciona que el reclutamiento externo es la búsqueda de candidatos fuera de la empresa. Hay ocasiones

en que la organización no posee personal adecuado para el puesto y toma la decisión de utilizar fuentes externas, aportando candidatos ajenos a la empresa para ocupar una vacante. (p, 122)

Según la tabla 7 se puede apreciar que el 100% de las micros y pequeñas empresas orientan a sus trabajadores en las labores y funciones que desempeñara dentro de la empresa. Según Chiavenato (2009) indica que esto permite ubicar de forma adecuada en sus labores, dando a conocer cada detalle de las funciones que tienen que realizar y los objetivos al que debe llegar, la orientación representa definir el lugar en el que se encuentra, para guiar, dirigir y mostrar el camino correcto que le permita seguir adelante al trabajador. (p. 53)

Según la tabla 8 se puede apreciar que el 86% de las micros y pequeñas empresas acompaña y evalúa el desempeño de sus trabajadores, estos resultados fueron comparados y contrastan con los hallados por Cabarcas y Arrieta (2019) en su trabajo de investigación titulada “La gestión del talento humano en las MIPYMES de Barranquilla” donde se evidencia que el 89% de las micro y pequeña empresa no acompañan el desempeño de sus trabajadores. Oltra (2013) define la evaluación de las personas como un instrumento o procedimiento que pretende apreciar, de la forma más sistemática y objetiva posible, el rendimiento, actitudes y potencialidades de los empleados de una organización en vistas a lograr una serie de objetivos que permitirán obtener beneficios a todas las partes implicadas. (p.182)

Según la tabla 16 se puede apreciar que el 43% de las micros y pequeñas empresas siempre capacita a sus trabajadores, estos resultados fueron comparado y contrastan con los encontrado por Hilario (2018) en su trabajo de tesis titulada “Gestión de calidad de la capacitación del talento humano en las Mypes del sector industrial, rubro pesca, distrito de Chimbote, año 2018” quien concluyo que el 37% no capacita a sus trabajadores. Para Dessler (2001) la capacitación “consiste en proporcionar a los empleados, nuevos o actuales, las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo” (p. 185)

### ***5.2.3 Respecto al Objetivo Específico 2***

**Describir la Gestión de la Calidad en las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro, envasado y distribución de agua de mesa, Coronel Portillo, 2021.**

Según la tabla 23 se puede apreciar que el 57% de las micros y pequeñas empresas siempre identifican a sus clientes y determina sus necesidades. Miranda, Chamorro y Rubio (2007). Indica que al cliente actual y al potencial, hay que investigar sus necesidades, que son cambiantes. Se pretende conocer a través de estas investigaciones las demandas del cliente en cuanto a características deseadas en el producto. Para lograr integrar las necesidades del cliente en los productos, se debe en primer lugar identificar a los clientes (...) Las demandas de los clientes son finalmente transferidas al diseño del producto y del proceso productivo para obtener un producto final acorde con dichas necesidades del cliente. (p, 54)

Según la tabla 25 se puede apreciar que el 100% de las micros y pequeñas empresas siempre planifican su proceso de producción para garantizar la calidad del producto.

Según la tabla 27 se puede apreciar que el 71% de las micros y pequeñas empresas mencionaron que nunca cuenta con un supervisor de calidad.

Según la tabla 30 se puede apreciar que el 43% de las micros y pequeñas empresas mencionaron que siempre establecen parámetros de calidad cada vez más altos en evaluación del desempeño en todos los niveles de la empresa

### ***5.2.3 Respecto al Objetivo Específico 3***

**Determinar la propuesta de mejora en la Gestión del Talento Humano como factor relevante para la Gestión de la Calidad en las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa, Coronel Portillo, 2021.**

De los resultados obtenidos en la tabla 16 se puede apreciar que el 15% de las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa Coronel Portillo, 2021, indicaron que nunca capacitan a sus trabajadores, en la tabla 23 se puede apreciar que el 29% de las micro y pequeñas empresas nunca identifica a sus clientes y determina sus necesidades y en la tabla 30 se puede apreciar que el 14% de las micros y pequeñas empresas muy pocas establecen parámetros de calidad cada vez más altos en evaluación del desempeño en todos los niveles de la empresa. Estos resultados indican los aspectos deficientes para determinar la propuesta de mejora, la

cual se basara en brindar capacitaciones, identificar a los clientes y determinar sus necesidades y establecer parámetros de calidad cada vez más altos en evaluación del desempeño en todos los niveles de la empresa.

## **VI. Conclusiones**

### **6.1 Conclusiones**

**De acuerdo al objetivo general: Elaborar la propuesta de mejora en la Gestión del Talento Humano como factor relevante para la Gestión de la Calidad en las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa, Coronel Portillo, 2021**

Se concluye que algunas micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa, Coronel Portillo, 2021, no capacitan a sus trabajadores, en tal sentido la propuesta de mejora está orientada a desarrollar y repotenciar las capacidades, habilidades y proporcionar nuevos conocimientos a los trabajadores, con el fin que estos puedan desempeñar mejor su trabajo y sean más productivos. (Capacitación permanente) (Dimensión Procesos de la Gestión del Talento Humano). Identificar a los clientes y determinar sus necesidades, desarrollando encuestas periódicas que permita conocer las necesidades y preferencias de los clientes, Establecer parámetros de Calidad cada vez más altos en evaluación del desempeño en todos los niveles de la empresa a través de la implementación de un programa de evaluación permanente (Dimensión gestión de la calidad).

**De acuerdo al objetivo específico 1: Según el objetivo, Identificar los factores relevantes en la Gestión del Talento Humano, en las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa, Coronel Portillo, 2021**

En la dimensión Gestión del talento humano: Se identificó como factores relevantes los Procesos de la Gestión del Talento Humano, en la cual se conoció los diferentes indicadores que nos permitió conocer como gestionan el talento humano, y en la cual se llegó a las siguientes conclusiones:

- Que las micros y pequeñas empresas siempre realizan el reclutamiento interno para captar trabajadores, este reclutamiento se hace por recomendación de los trabajadores y amigos ya que son ellos quienes recomiendan a los futuros trabajadores que ocuparan un cargo dentro de la empresa, esto demuestra que estas empresas no realizan un proceso de reclutamiento interno estructurado.
- Que las micros y pequeñas empresas siempre orientan a sus trabajadores en las labores y funciones que desempeñara dentro de la empresa
- Que las micros y pequeñas empresas siempre acompañan el desempeño de sus trabajadores
- Que las micros y pequeñas empresas siempre capacitan a sus trabajadores

**De acuerdo al objetivo específico 2: Según el objetivo, Describir la Gestión de la Calidad en las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro, envasado y distribución de agua de mesa, Coronel Portillo, 2021**

En la dimensión Gestión de la calidad, se describió como gestionan la calidad, tomando como base la Trilogía de la Calidad de Juran la cual consiste en planear, controlar y mejorar la calidad, y en la cual se llegó a las siguientes conclusiones:

- Que las micros y pequeñas empresas siempre identifican a sus clientes y determina sus necesidades
- Que las micros y pequeñas empresas nunca cuentan con un supervisor de calidad
- Que las micros y pequeñas empresas siempre establecen parámetros de calidad cada vez más altos en evaluación del desempeño en todos los niveles de la empresa

**De acuerdo al objetivo específico 3: Según el objetivo, Determinar la propuesta de mejora en la Gestión del Talento Humano como factor relevante para la Gestión de la Calidad en las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa, Coronel Portillo, 2021.**

Se determinó que la propuesta de mejora debe enfocarse en los siguientes aspectos deficientes encontrados en la investigación como la falta de capacitación (Gestión del Talento Humano), identificar a los clientes y determinar sus necesidades, establecer parámetros de calidad cada vez más altos en evaluación del desempeño en todos los niveles de la empresa (Gestión de la Calidad)

## **6.2 Propuesta de Mejora**

**Propuesta de mejora en la Gestión del Talento Humano como factor relevante para la Gestión de la Calidad en las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa, Coronel Portillo, 2021**

### **Diagnóstico:**

De la investigación realizada podemos resumir como factores a ser mejorado:

- En relación a la Gestión del Talento Humano:

Se encontró que existe deficiencias en la capacitación del personal en tal sentido las empresas deben implementar un plan de capacitación que refuercen las capacidades, habilidades y que proporcione nuevos conocimientos a los trabajadores, con el fin que estos puedan desempeñar mejor su trabajo, sean más productivos y competitivos.

- En relación a la Gestión de la Calidad

Se encontró que existe deficiencia en identificar a los clientes y determinar sus necesidades, así como también establecer parámetros de calidad cada vez más altos en evaluación del desempeño en todos los niveles de la empresa, en tal sentido las empresas deben implementar un sistema de información, que permitirá recopilar, guardar y procesar la información de los clientes la cual servirá como base de datos para la toma de decisiones. Es necesario también realizar encuestas que permita conocer las inquietudes, preferencias y necesidades de los clientes.

### 6.3 Plan de Mejora

#### PROPUESTA DE MEJORA

| <b>PROBLEMAS ENCONTRADOS</b>   | <b>ACCIONES</b>   | <b>OBJETIVO</b>   | <b>METAS</b>                                       | <b>INDICADORES DE MEDICIÓN</b>             | <b>RESPONSABLE</b> | <b>PRESUPUESTO S/.</b> |
|--|---|---|--|--|--------------------|------------------------|
| Falta capacitación   | Capacitar en:<br>Atención al cliente<br>Manejo de las TIC                       | Proporcionar:<br>Habilidades<br>Conocimientos<br>Actitudes                                      | 6 capacitaciones al año                            | Numero de capacitaciones                   | Gerente General    | S/. 300.00             |
| Falta identificar a los clientes y determinar sus necesidades  | Implementar un sistema de información<br>Realizar encuestas periódicas          | Recopilar, guardar y procesar la información de los clientes, para que sirva como base de datos | Crear una base de datos para la toma de decisiones | Base de datos<br>Numero de encuestados     | Gerente General    | S/. 4,000.00           |
| Falta establecer parámetros de calidad cada vez más altos en evaluación de desempeño en todos los niveles de la empresa. | Establecer parámetros de calidad cada vez más altos en evaluación del desempeño | Contar con parámetros de calidad sobre el trabajo y el servicio desarrollado                    | Evaluar el desempeño                               | Productividad<br>Puntualidad<br>Eficiencia | Especialista       | S/. 300. 00            |

## Referencias Bibliográficas

- Achio, M. (2003). *Los comités de ética y la investigación en Ciencias Sociales*. Revista de Ciencias Sociales (Cr), 1(99), 85-95.  
<https://www.redalyc.org/pdf/153/15309907.pdf>
- Aldana, L. y Vargas, M. (2014). *Calidad y servicio: conceptos y herramientas (3a. ed.)*. Ecoe Ediciones. <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/114317>
- Alles, M. A. (2011). *Diccionario de términos de Recursos Humanos*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/66733?>
- Barragan, A (2020). *Propuesta de mejora del marketing mix como factor relevante para la gestión de calidad en la mypes del sector vitivinícola de la provincia de cañete, 2020*. (Tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración). <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/18964>
- Bautista, K. (2020). *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad en las mypes del sector comercio, rubro abarrotes, imperial - cañete, 2020*. (Tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración). <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/19350>
- Benavente, K., Pinedo, G., y Correa, K. (2018). *La motivación del talento humano en la unidad de gestión educativa local de Coronel Portillo, 2017* (Tesis, Universidad Nacional de Ucayali).  
<http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/3832>
- Cabarcas, M. y Arrieta, E. (2019). *La gestión del talento humano en las MIPYMES de Barranquilla*. INVESTICGA: Revista de Investigación en Gestión Administrativa y Ciencias de la Información, 3, 27-35.  
<http://revistas.sena.edu.co/index.php/ricga/article/view/2553/2988>

- Cenobio Méndez García, J. C. (2006). *Gestión de la calidad en procesos de servicios y productivos*. Mexico D.F, Instituto Politécnico Nacional.  
<https://elibro.net/es/ereader/uladech/101737?>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos Humanos: El capital Humano de las organizaciones*. 8va Edición. Editorial Mc Graw Hill.  
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1144>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Mc graw hill.  
<http://104.207.147.154:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. Mc Graw Hill.  
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1145>
- Cima, M. (2020). *Propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio: caso empresa Rodríguez Forest EIRL-Callería, Pucallpa, 2020*.  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/19498>
- Cortés, J. M. (2017). *Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015)*. Editorial ICB.  
<https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/56053>
- Cuatrecasas, L. (2009). *Gestión integral de la calidad: implantación, control y certificación (3a. ed.)*. Ediciones Gestión 2000.  
<https://elibro.net/es/ereader/uladech/60223?>
- Cuesta Santos, A. (2010). *Gestión del talento humano y del conocimiento*. Bogotá, Colombia:Ecoe Ediciones. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/69130?>

DE PUESTOS, S. D. V. Universidad Abierta.

<http://biblioteca.utec.edu.sv/interactiva/41886/41886.pdf>

Dessler, G. y Valera, R. (2001). *Administración de personal* PEARSON Educación.

<http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/handle/123456789/1558>

Echabaudez, A y Carhuachuco, J. (2019). *Influencia del modelo de gestión del talento humano en la mejora del clima organizacional*.

<http://hdl.handle.net/20.500.12840/2283>

Escobar, J. y Goyes, J. (2019) *Estudio de modelos de Gestión de calidad en restaurantes del Cantón Playas, Provincial del Guayas. Para obtener el título de licenciado en turismo y hotelería*. Guayaquil -Ecuador.

<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/46078>

Galindo Martín, M. Á. (2009). *Diccionario de dirección de empresas y marketing*.

Ecobook - Editorial del Economista.

<https://elibro.net/es/ereader/uladech/60453?>

Gamarra, A (2020) *Propuesta de mejora del marketing estratégico para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Pollerías del JR. Dos de Mayo, San Vicente-Cañete, 2020. Cañete – Perú*.

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/20511>

García, J, Duran, E., y Prieto, R. (2017). *Políticas de gestión de talento humano para el desarrollo de competencias gerenciales en empresas metalmecánica*.

<http://hdl.handle.net/20.500.12442/2905>

Hatum, A. O. (2011). *El futuro del talento: gestión del talento para sobrevivir la crisis*.

Buenos Aires, Temas Grupo Editorial.

<https://elibro.net/es/ereader/uladech/116693?>

- Hernández, R; Fernández, C; y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México DF: Mc Graw Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández León, R. A. (2011). *El proceso de investigación científica*. Ciudad de La Habana, Cuba: Editorial Universitaria. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/71435?>
- Herrero Blasco, A. María del Rosario Perello Marin y Herrero Blasco, A. (2018). *Dirección de recursos humanos: gestión de personas*. Valencia, Spain: Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/57469?page=18>.
- Hilario, B. (2018). *Gestión de calidad de la capacitación del talento humano en las Mypes del sector industrial, rubro pesca, distrito de Chimbote, año 2018*. (Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración). <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/9128>
- Iturralde, et al. (2020). *La gestión del talento humano como factor determinante del éxito competitivo de las medianas empresas Machaleñas*. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.433>
- Manturano, T. (2018) *Gestión del talento humano y el clima organizacional en los docentes de la carrera profesional de contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional De Ucayali, 2018*. (Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración). <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/4314>

Miranda González, F. J. Chamorro Mera, A. y Rubio Lacoba, S. (2007). *Introducción a la gestión de la calidad*. Delta Publicaciones.

<https://elibro.net/es/ereader/uladech/170128?>

Mojica Montoya, F. L. (2018). *Los retos del talento humano en el posconflicto*.

Fundación Universitaria San Mateo.

<https://elibro.net/es/ereader/uladech/128022?>

Oltra Comorera, V. (2013). *Desarrollo del factor humano*. Barcelona, Spain: Editorial

UOC. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/56325?>

Ore, J. (2019) *Propuesta de mejora en la atención al cliente para la gestión de la calidad de la micro empresa: hotel el Dorado, distrito de San Vicente, provincia de Cañete, 2019*. (Tesis Para optar el título profesional de licenciada en administración).

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/19111>

Pardo, C; y Porras, J. (2011). *La gestión del talento humano ante el desafío de organizaciones competitivas*.

[https://www.academia.edu/8571783/La\\_gesti%C3%B3n\\_del\\_talento\\_humano\\_ante\\_el\\_desaf%C3%ADo\\_de\\_organizaciones\\_competitivas](https://www.academia.edu/8571783/La_gesti%C3%B3n_del_talento_humano_ante_el_desaf%C3%ADo_de_organizaciones_competitivas)

Parreño, R. (2019) *Diseño de un sistema de gestión de calidad bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 para el restaurante “La Jama”, ubicado en el Cantón Duran de La Provincia del Guayas*. Para obtener el título de ingeniero en sistemas de calidad y emprendimiento. Guayaquil – Ecuador.

<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/47146>

- Pérez, C. (2019). *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las Mypes del sector comercial, rubro comercialización de aguas y bebidas- Callería, 2019*. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/17719>
- Pillaca, G. (2019). *Gestión del talento humano y calidad del servicio en los restaurantes del Distrito de Ayacucho, 2018*. (Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración).  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11309>
- Pola Maseda, Á. (2009). *Gestión de la calidad*. Barcelona, Spain: Marcombo.  
<https://elibro.net/es/ereader/uladech/45847?>
- Porter, L. W. A. Hitt, M. y W. Porter, L. (2006). *Administración*. Pearson Educación.  
<https://elibro.net/es/ereader/uladech/74114?>
- Prieto, P. (2013). *Gestión del talento humano como estrategia para retención del personal* (Bachelor's thesis, Universidad de Medellín).  
<http://hdl.handle.net/11407/160>
- Quezada, B. (2016) *Propuesta de un modelo de gestión de calidad para la mejora de los restaurantes de la Ciudad de Ambato*. Para optar el título profesional de Ingeniero en Gestión de Alimentos y Bebida en la Universidad Regional Autónoma de los Andes.  
<http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/5749>
- Rodríguez, J (2017). *Gestión de talento humano y desempeño laboral en los trabajadores de la Oficina de Operaciones Salud Alto Mayo-Unidad Ejecutora 401, 2016*.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30897/rodriguez\\_gj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30897/rodriguez_gj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Rondón, M.,y Ammar, M. (2016) *Gestión del talento humano en organizaciones educativas*, *Revista de Investigación*, 40(88), 148-165.  
[http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1010-29142016000200008&lng=es&tlng=en](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1010-29142016000200008&lng=es&tlng=en).
- Sánchez, B (2006). *Las MYPES en Perú. Su importancia y propuesta tributaria*. *Quipukamayoc*, 13(25), 127-131.  
<https://doi.org/10.15381/quipu.v13i25.5433>
- Sepulveda, R; López, Y; Flores, K. (2019). *La Gestión del talento humano y su relación con la calidad de servicio de los trabajadores del área ventas de Credivargas Pucallpa*, 2019. <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/4364>
- Uribe Macías, M. E. (2011). *Los sistemas de gestión de la calidad: el enfoque teórico y la aplicación empresarial*. Sello Editorial Universidad del Tolima.  
<https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/71132>
- Vargas Quiñones, M. E. (2007). *Calidad en el servicio*. Bogotá, Colombia: Universidad de La Sabana. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/69024?>

## Anexos

### Anexo 1: Instrumento de Recolección de Datos

#### Cuestionario

#### Encuesta

#### Instrumento para evaluar la Gestión del Talento Humano

Instrumento de evaluación: Cuestionario según escala de Likert

Aplicación: A propietarios y/o administradores de las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa, Coronel Portillo, 2021.

**Objetivo del instrumento.** Recopilar información de las variables gestión del talento humano

#### Instrucciones:

Estimado propietario, en el presente cuestionario se le hará preguntas sobre la gestión del talento humano, cuya respuesta será anónima, agradeciéndole que responda con veracidad todos los ítems. Marque con una (x), la respuesta que más se acerca a su opinión sobre la gestión del talento humano, según la siguiente valoración.

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

## Gestión del Talento Humano

| N° | <b>Dimensiones: Procesos de la Gestión del Talento Humano</b><br><b>Indicadores: Procesos para integrar a las personas</b>  | <b>Escala de valoración</b> |          |          |          |          |
|----|---|-----------------------------|----------|----------|----------|----------|
|    |   | <b>1</b>                    | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
|    | <b>Preguntas</b>  |                             |          |          |          |          |
| 1  | La empresa realiza el proceso de reclutamiento interno  |                             |          |          |          |          |
| 2  | La empresa realiza el proceso de reclutamiento externo  |                             |          |          |          |          |
| 3  | La Empresa Utiliza las Redes Sociales Como Medio de Reclutamiento   |                             |          |          |          |          |
| 4  | La Empresa Utiliza los Medios Escritos y Televisivos para el Reclutamiento de Trabajadores                                  |                             |          |          |          |          |
| 5  | Su Instrumento de Selección Está Basado en Entrevistas  |                             |          |          |          |          |
| 6  | El proceso de selección está basado en pruebas escritas   |                             |          |          |          |          |
| N° | <b>Dimensiones: Procesos de la Gestión del Talento Humano</b><br><b>Indicadores: Procesos para organizar a las personas</b> | <b>Escala de valoración</b> |          |          |          |          |
|    |   | <b>1</b>                    | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
|    | <b>Preguntas</b>  |                             |          |          |          |          |
| 7  | La Empresa Orienta a sus Trabajadores en las Labores y Funciones que Desempeñara Dentro de la Empresa                       |                             |          |          |          |          |
| 8  | La Empresa Acompaña el Desempeño de Sus Trabajadores  |                             |          |          |          |          |
| N° | <b>Dimensiones: Procesos de la Gestión del Talento Humano</b><br><b>Indicadores: Compensación de las personas</b>           | <b>Escala de valoración</b> |          |          |          |          |
|    |   | <b>1</b>                    | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
|    | <b>Preguntas</b>  |                             |          |          |          |          |
| 9  | Los Pagos de los Trabajadores son Diarios   |                             |          |          |          |          |
| 10 | Los Pagos de los Trabajadores son Semanales   |                             |          |          |          |          |
| 11 | Los Pagos de los Trabajadores son Mensuales   |                             |          |          |          |          |
| 12 | La Empresa Brinda Comisiones a sus Trabajadores Como Incentivo  |                             |          |          |          |          |
| 13 | Los Trabajadores Cuenta con Seguro de Vida y Salud  |                             |          |          |          |          |
| 14 | La Empresa Brinda Vacaciones a sus Trabajadores   |                             |          |          |          |          |

|    |   |                             |          |          |          |          |
|----|---|-----------------------------|----------|----------|----------|----------|
| 15 | La Empresa Entrega Aguinaldos a sus Trabajadores  |                             |          |          |          |          |
| N° | <b>Dimensiones: Procesos de la Gestión del Talento Humano</b>   | <b>Escala de valoración</b> |          |          |          |          |
|    | <b>Indicadores: Desarrollo de las personas</b>  |                             |          |          |          |          |
|    | <b>Preguntas</b>  | <b>1</b>                    | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| 16 | La Empresa Capacita a sus Trabajadores  |                             |          |          |          |          |
| 17 | La Empresa Cuenta Con Programas de Desarrollo de Carrera para sus Trabajadores  |                             |          |          |          |          |
| N° | <b>Dimensiones: Procesos de la Gestión del Talento Humano</b>   | <b>Escala de valoración</b> |          |          |          |          |
|    | <b>Indicadores: Mantenimiento de las personas</b>   |                             |          |          |          |          |
|    | <b>Preguntas</b>  | <b>1</b>                    | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| 18 | La Empresa se Preocupa por Crear Condiciones Ambientales y Psicológicas Favorables para el Normal Desarrollo de las Actividades en la Empresa |                             |          |          |          |          |
| 19 | La Empresa se Preocupa por Garantizar la Seguridad en el Trabajo  |                             |          |          |          |          |
| N° | <b>Dimensiones: Procesos de la Gestión del Talento Humano</b>   | <b>Escala de valoración</b> |          |          |          |          |
|    | <b>Indicadores: Evaluación de las personas</b>  |                             |          |          |          |          |
|    | <b>Preguntas</b>  | <b>1</b>                    | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| 20 | La Empresa Acompaña y Controla las Actividades de los Trabajadores  |                             |          |          |          |          |
| 21 | Evalúa el Rendimiento de sus Trabajadores   |                             |          |          |          |          |
| 22 | Evalúa las Actitudes de sus Trabajadores  |                             |          |          |          |          |



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

## Cuestionario

### Encuesta

#### Instrumento para evaluar la Gestión de la Calidad

Instrumento de evaluación: Cuestionario según escala de Likert

Aplicación: a propietarios y/o administradores de las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de agua de mesa, Coronel Portillo, 2021.

**Objetivo del instrumento.** Recopilar información de las variables gestión de la Calidad

#### Instrucciones:

Estimado propietario, en el presente cuestionario se le hará preguntas sobre la gestión del talento humano, cuya respuesta será anónima, agradeciéndole que responda con veracidad todos los ítems

Marque con una (x), la respuesta que más se acerca a su opinión sobre la Gestión del Talento Humano, según la siguiente valoración.

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

#### Gestión de la Calidad

| N° | Dimensiones: Procesos de la Gestión de la Calidad<br>Indicadores: Planeamiento de la Calidad | Escala de valoración |   |   |   |   |
|----|--|----------------------|---|---|---|---|
|    |  | 1                    | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 23 | La Empresa Identifica a sus Clientes y Determina sus Necesidades                             |                      |   |   |   |   |

|    |  |                             |          |          |          |          |
|----|--|-----------------------------|----------|----------|----------|----------|
| 24 | La Empresa Desarrolla Productos con Características que Respondan a las Necesidades de los Clientes              |                             |          |          |          |          |
| 25 | La empresa planifica sus procesos de producción para garantizar la calidad                                       |                             |          |          |          |          |
| 26 | La Empresa Establece un Lazo de Retroalimentación en Todos los Niveles y para Todos los Procesos                 |                             |          |          |          |          |
| Nº | <b>Dimensiones: Procesos de la Gestión de la Calidad</b><br><b>Indicadores: Control de la Calidad</b>            | <b>Escala de valoración</b> |          |          |          |          |
|    | <b>Preguntas</b>   | <b>1</b>                    | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| 27 | Cuenta con un Supervisor de Calidad  |                             |          |          |          |          |
| 28 | Aplica Medidas Correctivas para Restaurar el Estado de Conformidad con los Objetivos de Calidad                  |                             |          |          |          |          |
| Nº | <b>Dimensiones: Procesos de la Gestión de la Calidad</b><br><b>Indicadores: Mejora de la Calidad</b>             | <b>Escala de valoración</b> |          |          |          |          |
|    | <b>Preguntas</b>   | <b>1</b>                    | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| 29 | Aplica las Mejoras de Calidad en los Diferentes Procesos de Producción   |                             |          |          |          |          |
| 30 | Establece Parámetros de Calidad Cada vez más Altos en Evaluación de Desempeño en Todos los Niveles de la Empresa |                             |          |          |          |          |
| 31 | Proporciona Entrenamiento Extensivo a Todos tus Trabajadores en el Proceso de Mejora de la Calidad               |                             |          |          |          |          |

Instrumento adaptado de Gamarra (2020)

## Anexo 2: Protocolo de Consentimiento Informado para Encuesta



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

### Anexo 4: Consentimiento Informado

#### PROCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

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 en la Gestión del Talento Humano como Factor Relevante para la Gestión de la Calidad en las Micros y Pequeñas Empresas del Sector Industrial, Rubro Envasado y Distribución de Agua de Mesa, Coronel Portillo, 2021** y es dirigido por **Ruiz Tafur, Juan Carlos**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: Elaborar la propuesta de Mejora en la Gestión del Talento Humano como Factor Relevante para la Gestión de la Calidad en las Micros y Pequeñas Empresas del Sector Industrial, Rubro Envasado y Distribución de Agua de Mesa, Coronel Portillo, 2021

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 20 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 su correo o por el medio que usted desea. Si desea, también podrá escribir al correo [juancarlosruiztafur@gmail.com](mailto:juancarlosruiztafur@gmail.com), 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: Karen Vanessa Collazos Flores

Fecha: 20/08/2021

Correo electrónico: Karencollazosflores@gmail.com

Firma del participante: CollazosK. 

Firma del investigador (o encargado de recoger información) 



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

#### Anexo 4: Consentimiento Informado

##### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

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 en la Gestión del Talento Humano como Factor Relevante para la Gestión de la Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Industrial, Rubro Envasado y Distribución de Agua de Mesa, Coronel Portillo, 2021** y es dirigido por **Ruiz Tafur, Juan Carlos**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Elaborar la propuesta de Mejora en la Gestión del Talento Humano como Factor Relevante para la Gestión de la Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Industrial, Rubro Envasado y Distribución de Agua de Mesa, Coronel Portillo, 2021

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 20 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 su correo o por el medio que usted desea. Si desea, también podrá escribir al correo [juancarlosruiztafur@gmail.com](mailto:juancarlosruiztafur@gmail.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: LUIS ENRIQUE GARCIA TORRES

Fecha: 20/08/2021

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Firma del participante: \_\_\_\_\_ 

Firma del investigador (o encargado de recoger información) \_\_\_\_\_ 



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**Anexo 4: Consentimiento Informado**

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS**

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 en la Gestión del Talento Humano como Factor Relevante para la Gestión de la Calidad en las Micros y Pequeñas Empresas del Sector Industrial, Rubro Envasado y Distribución de Agua de Mesa, Coronel Portillo, 2021** y es dirigido por **Ruiz Tafur, Juan Carlos**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: Elaborar la propuesta de Mejora en la Gestión del Talento Humano como Factor Relevante para la Gestión de la Calidad en las Micros y Pequeñas Empresas del Sector Industrial, Rubro Envasado y Distribución de Agua de Mesa, Coronel Portillo, 2021

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 20 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 su correo o por el medio que usted desea. Si desea, también podrá escribir al correo [juancarlosruiztafur@gmail.com](mailto:juancarlosruiztafur@gmail.com), 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: Torres Villacorta, Reynaldo

Fecha: 27-08-2021

Correo electrónico: reynaldo.torresvillacorta@gmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información) 



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**Anexo 4: Consentimiento Informado**

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS**

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 en la Gestión del Talento Humano como Factor Relevante para la Gestión de la Calidad en las Micros y Pequeñas Empresas del Sector Industrial, Rubro Envasado y Distribución de Agua de Mesa, Coronel Portillo, 2021** y es dirigido por **Ruiz Tafur, Juan Carlos**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: Elaborar la propuesta de Mejora en la Gestión del Talento Humano como Factor Relevante para la Gestión de la Calidad en las Micros y Pequeñas Empresas del Sector Industrial, Rubro Envasado y Distribución de Agua de Mesa, Coronel Portillo, 2021

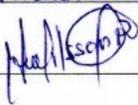
Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 20 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de su correo o por el medio que usted desea. Si desea, también podrá escribir al correo [juancarlosruiztafur@gmail.com](mailto:juancarlosruiztafur@gmail.com), 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: Hilda Nubith Nilsson Perez

Fecha: 23/08/2021

Correo electrónico: aguademesa.amazonica@gmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información) 



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**Anexo 4: Consentimiento Informado**

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS**

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 en la Gestión del Talento Humano como Factor Relevante para la Gestión de la Calidad en las Micros y Pequeñas Empresas del Sector Industrial, Rubro Envasado y Distribución de Agua de Mesa, Coronel Portillo, 2021** y es dirigido por **Ruiz Tafur, Juan Carlos**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: Elaborar la propuesta de Mejora en la Gestión del Talento Humano como Factor Relevante para la Gestión de la Calidad en las Micros y Pequeñas Empresas del Sector Industrial, Rubro Envasado y Distribución de Agua de Mesa, Coronel Portillo, 2021

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 20 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 su correo o por el medio que usted desea. Si desea, también podrá escribir al correo [juancarlosruiztafur@gmail.com](mailto:juancarlosruiztafur@gmail.com), 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: Eduardo Quevedo León Kios

Fecha: 27/08/21

Correo electrónico: EduardoQuevedo60@HOTMAIL.COM

Firma del participante: [Firma]

Firma del investigador (o encargado de recoger información) [Firma]



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**Anexo 4: Consentimiento Informado**

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS**

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 en la Gestión del Talento Humano como Factor Relevante para la Gestión de la Calidad en las Micros y Pequeñas Empresas del Sector Industrial, Rubro Envasado y Distribución de Agua de Mesa, Coronel Portillo, 2021** y es dirigido por **Ruiz Tafur, Juan Carlos**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: Elaborar la propuesta de Mejora en la Gestión del Talento Humano como Factor Relevante para la Gestión de la Calidad en las Micros y Pequeñas Empresas del Sector Industrial, Rubro Envasado y Distribución de Agua de Mesa, Coronel Portillo, 2021

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 20 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 su correo o por el medio que usted desea. Si desea, también podrá escribir al correo [juancarlosruiztafur@gmail.com](mailto:juancarlosruiztafur@gmail.com), 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: Igor Sanchez Manzano

Fecha: 26-08-2021

Correo electrónico: tinosa@gmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información) 



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**Anexo 4: Consentimiento Informado**

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS**

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 en la Gestión del Talento Humano como Factor Relevante para la Gestión de la Calidad en las Micros y Pequeñas Empresas del Sector Industrial, Rubro Envasado y Distribución de Agua de Mesa, Coronel Portillo, 2021** y es dirigido por **Ruiz Tafur, Juan Carlos**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: Elaborar la propuesta de Mejora en la Gestión del Talento Humano como Factor Relevante para la Gestión de la Calidad en las Micros y Pequeñas Empresas del Sector Industrial, Rubro Envasado y Distribución de Agua de Mesa, Coronel Portillo, 2021

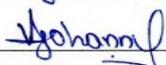
Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 20 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de su correo o por el medio que usted desea. Si desea, también podrá escribir al correo [juancarlosruiztafur@gmail.com](mailto:juancarlosruiztafur@gmail.com). 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: Johanny Vela del Aguila.

Fecha: 27-08-21

Correo electrónico: Johanny2006@hotmail.com.

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información) 

### Anexo 3: Lista de Empresas que Conforman la Muestra del Estudio

| <b>LISTA DE EMPRESAS QUE CONFORMA LA POBLACIÓN DEL ESTUDIO</b> |                               |             |   |
|--|-------------------------------|-------------|---|
| <b>Nº</b>  | <b>Empresas</b>               | <b>RUC</b>  | <b>Dirección</b>                                |
| 1  | Brisanti E.I.R.L.             | 20602932053 | JR. Emancipación-A.H. Emancipación Mz A Lote 23 |
| 2  | Agua Yali                     | 10000840161 | JR. Emancipación-A.H. Emancipación Mz G Lote 37 |
| 3  | Agua San Tiago                | 10413311506 | CAR. Antigua Yarina Cocha Mz A Lote 3           |
| 4  | Servicios Generales El Caudal | 20393815672 | JR. Aguaytia 246 P.J San Fernando               |
| 5  | Agua Amazónica                | 10764458481 | JR. Antonio Maya de Brito 368 A.H Bellavista    |
| 6  | Agua la Cascada               | 10062968490 | CAR. Federico Basadre Mz A 5 Lote 11            |
| 7  | Agua Samar                    | 10433023159 | AV. 3 De Abril 630 A.H Micaela Bastida          |