



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DEL
TALENTO HUMANO COMO FACTOR RELEVANTE DE
LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DE VENTA MINORISTA DE
ABARROTOS, DISTRITO DE AMARILIS, PROVINCIA
DE HUÁNUCO, 2019**

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

AUTORA

MENDOZA CAMACHO, VANESSA

ORCID: 0000-0002-4420-6073

ASESOR

CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS

ORCID: 0000-0002-6399-5928

CHIMBOTE – PERÚ

2021

Equipo de trabajo

AUTORA

Mendoza Camacho, Vanessa

ORCID: 0000-0002-4420-6073

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

ASESOR

Centurión Medina, Reinerio Zacarias

ORCID: 0000-0002-6399-5928

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de
Administración, Chimbote, Perú.

JURADO

Rosillo de Purizaca, María Del Carmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Salinas Gamboa, José Germán

ORCID: 0000-0002-8491-0751

Mino Asencio, María Isabel

ORCID: 0000-0003-1132-2243

Jurado evaluador y asesor

Mgtr. José Germán Salinas Gamboa
Miembro

Mgtr. María Isabel Mino Asencio
Miembro

Mgtr. María Del Carmen Rosillo de Purizaca
Presidente

Dr. Reinerio Zacarias Centurión Medina
Asesora

Agradecimiento

A Dios el creador de todo en el universo,
quien en cada momento de mi vida
estuvo a mi lado, me dio la fuerza y la
voluntad para lograr todos los objetivos
de mi vida hasta este momento.

A mis docentes y compañeros de la
Universidad Católica los Ángeles
de Chimbote filial Huánuco, por
sus enseñanzas académicas y de
vida, a su compañerismo y apoyo
en el cumplimiento de las metas
comunes.

Dedicatoria

A Dios, que inspiro para la realización de este estudio, por darme salud y bendición para alcanzar mis metas como persona y como profesional.

A mis padres, porque ellos han dado razón a mi vida. Por sus consejos y apoyado, paciencia incondicional en todo momento todo lo que hoy soy es gracias a ellos, gracias por su motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien.

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar las características de la gestión del talento humano como factor relevante de la gestión de la calidad y plan de mejora de las micro y pequeñas empresas de venta minorista de abarrotes, distrito de amarilis, provincia de Huánuco, 2019, La investigación fue de un diseño no experimental transversal, tipo descriptivo y nivel cuantitativo. Tuvo una muestra de 10 micro y pequeñas empresas, se aplicó un cuestionario de 23 preguntas, mediante técnicas de encuestas, los resultados fueron: El 70% tiene entre 31 a 50 años de edad, el 60% son de género masculino, el 70% tienen estudios superiores no universitarios, el 80% cuentan de 1 a 5 trabajadores, el 60% tienen de 4 a 6 años de permanencia, el 70% conoce sobre la gestión de calidad, el 70% utiliza la observación como técnica para medir el rendimiento del personal, la totalidad afirma que la gestión de la calidad ayuda a alcanzar sus objetivos, el 90% conoce el termino gestión del talento humano y un 90% indica que se organizan equipos de trabajo para el cumplimiento de sus metas. Finalmente, se concluye que todas las micro y pequeñas empresas encuestadas conocen sobre la gestión del talento humano, pero no todas la aplican porque desconocen los procesos para realizarlo por el nivel de estudios que tienen sus representantes, además los trabajadores no se sienten motivados para realizar una atención de calidad el cual genera que los ingresos disminuyan y por consecuencia el cierre del negocio.

Palabras clave: calidad, gestión, Mypes, representantes, talento humano.

Abstract

The general objective of this research was to determine the characteristics of human talent management as a relevant factor in quality management and improvement plan for micro and small grocery retail businesses, Amaryllis district, Huánuco province, 2019, The research was of a non-experimental cross-sectional design, descriptive type and quantitative level. A sample of 10 micro and small companies was obtained to whom a 23-question questionnaire was applied, using survey techniques, obtaining the following results: 70% are between 31 and 50 years of age, 60% are male, 70% have non-university higher education, 80% have 1 to 5 workers, 60% have 4 to 6 years of permanence, 70% know about quality management, 70% use observation as a technique to To measure the performance of the personnel, all affirm that quality management helps them achieve their objectives, 90% know the term human talent management and 90% indicate that work teams are organized to fulfill their goals. Finally, it is concluded that all the micro and small companies surveyed know about the management of human talent, but not all apply it because they do not know the processes to carry it out due to the level of studies that their representatives have, in addition the workers do not feel motivated to carry out quality care which generates a decrease in income and consequently the closure of the business.

Keywords: quality, management, Mypes, representatives, human talent

Contenido

	Pág.
Título de la tesis	i
Equipo de trabajo	ii
Jurado evaluador y asesor	iii
Agradecimiento.....	iv
Dedicatoria.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
Contenido.....	viii
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos.....	x
Índice de cuadros	xi
I. Introducción	1
II. Revisión de la literatura	12
2.1. Antecedentes.....	12
2.2. Bases teóricas de la investigación	24
III. Hipótesis.....	52
IV. Metodología	53
4.1. Diseño de la investigación.....	53
4.2. Población y muestra.....	53
4.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores	55
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	59
4.5. Plan de análisis	59
4.6. Matriz de consistencia	61
4.7. Principios éticos.....	62
V. Resultados.....	64
5.1. Resultados.....	64
5.2. Análisis de resultados	69
VI. Conclusiones.....	82
Aspectos complementarios	92
Referencias bibliográficas.....	93
Anexos	96

Índice de tablas

Tabla 1 Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas de venta minorista de abarrotes, distrito de amarilis, provincia de Huánuco, 2019.	64
Tabla 2 Características de las micro y pequeñas empresas de venta minorista de abarrotes, distrito de amarilis, provincia de Huánuco, 2019.	65
Tabla 3 Características de la Gestión del talento humano como factor relevante de la gestión de la calidad y plan de mejora de las micro y pequeñas empresas de venta minorista de abarrotes, distrito de amarilis, provincia de Huánuco, 2019.	66

Índice de gráficos

Figura 1. Edad de los representantes	116
Figura 2. Género de los representantes	116
Figura 3. Grado de instrucción de los representantes	117
Figura 4. Cargo que desempeñan los representantes	117
Figura 5. Tiempo que desempeñan los representantes en el cargo	118
Figura 6. Tiempo de permanencia de las micro y pequeña empresa en el rubro	119
Figura 7. Número de trabajadores en las micro y pequeñas empresas	119
Figura 8. Vinculo de las personas que trabajan en las micro y pequeña empresa ...	120
Figura 9. Objetivo de la creación de las micro y pequeñas empresas	120
Figura 10. Conocimiento del término gestión de calidad	121
Figura 11. Técnicas modernas de la gestión de calidad.....	121
Figura 12. Dificultades del personal para implementar una gestión de calidad	122
Figura 13. Conocimiento de técnicas para medir el rendimiento del personal.....	122
Figura 14. Contribución de la gestión de calidad a un mejor rendimiento.....	123
Figura 15. La gestión de calidad ayudando a alcanzar los objetivos y metas.....	123
Figura 16. Conocimiento del término gestión del talento humano.....	124
Figura 17. Medios utilizados para reclutar al personal	124
Figura 18. Cuenta con un perfil del empleado.....	125
Figura 19. Personal que realiza la selección del personal.....	125
Figura 20. Criterios para la selección del personal	126
Figura 21. Se organizan equipos de trabajo según su capacidad y conocimiento ...	126
Figura 22. El personal de venta tiene conocimiento y práctica en la labor que desempeña	127
Figura 23. El personal que labora demuestra respeto, puntualidad, cumplimiento y compromiso	127

Índice de cuadros

Cuadro 1. Operacionalización de variables e indicadores	55
Cuadro 2. Matriz de consistencia	61

I. Introducción

Las micro y pequeñas empresas en el Perú según Avolio et al. (2017) es un fenómeno que se manifestó con firmeza en los años setenta proveniente de dos causas, la caída de la modificación del sistema agrario del gobierno del ex presidente Velasco Alvarado que dejó sin empleo a muchas personas del campo, y el sector industrial no tenía suficiente capacidad para emplearlos, es entonces donde estas personas sin trabajo y con necesidad económica deciden crear sus propios negocios para poder generar ingresos, muchos de ellos decidiendo migrar a la capital, es ahí que se hace notar la creatividad e ingenio del peruano para poder subsistir.

Las micro y pequeñas empresas en su mayoría son formadas y puestas en ejercicio por personas con espíritu emprendedor, pero con falta de empleo, y que tienen la necesidad de generar ingresos para su hogar para la sostenibilidad de su familia y lograr una mejor calidad de vida. Pero a lo largo de la carrera en el mercado, algunas se quedan en los primeros años de vida, o como otras que logran mantenerse, o expandirse y llegar hacer grande empresa.

Las micro y pequeñas empresas son piezas fundamentales para el crecimiento y progreso de un país, ya que coopera en la creación de empleos, así como también le añade peso a la participación total de empresas, contribuye en el aumento del Producto Bruto Interno (PBI), y asciende las estadísticas de la Población Económicamente Activa (PEA).

La importancia de las Mypes se puede observar en la generación del empleo, ya que es una principal fuente de esta, brindándoles oportunidad de trabajo a las personas desempleadas, así como también es el motor de la actividad económica en el país, las

Micro y pequeñas empresas otorgan el 80% de empleo a los ciudadanos a nivel nacional, convirtiéndose en una población económicamente activa que produce aproximadamente el 40% del Producto Bruto Interno (Roca, 2017).

A pesar de su importancia, las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro transporte tienen ciertas dificultades como lo es la gestión de calidad en cuanto a la organización de su personal para darle atención al cliente y la insatisfacción de estos por el mal servicio recibido.

Pero esta problemática no solo aqueja a las Mypes peruanas si no también afecta al ámbito internacional como lo es el caso de los países de Europa. Por ejemplo en España según la Fundación para el Análisis Estratégico y Desarrollo de la Pequeña y Mediana empresa (2016) manifiesta que si bien las pequeñas y medianas empresas son el centro de atención por su capacidad en la generación de empleo y por su ayuda en la incrementación de las riquezas, aún necesitan de técnicas y estrategias para la toma de decisiones para la mejora continua de su gestión de calidad, como lo es la capacitación de su capital humano, expone que son dificultades que aún limitan su desarrollo y no las hace capaces de afrontar retos competitivos.

Siguiendo por América empezamos por la Central y nos encontramos con una de las potencias mundiales como lo es Estados Unidos donde el 99% de sus empresas son MIPYMES, que abastece el 75% de los nuevos empleos que se origina cada año, aportando con el 40,9% en las ventas privadas. A pesar de todo esto los datos registran que el 40% de estas empresas desaparece antes de los 5 años. Mientras que el resto logra ascender a la segunda y tercera generación. Pero sus necesidades son similares a

la de otros países, requieren de preparación y capacidad para abrir mercados, y sobre todo necesitan refuerzo para su habilidad empresarial (Cruz et al., 2017).

Pasando por América Latina empezamos por México donde el 95.2% son microempresas, que brinda trabajo al 45.6% de la población, mientras que las pequeñas empresas representan el 4.3% y brindan empleo a 23.8% , y el 47.1% de estas empresas se dedican al sector servicio, pero entre los problemas primarios que afectan a estas MYPES se encuentran el acceso y funcionamiento al mercado de bienes y servicios producidos por una deficiente gestión de calidad y cooperación empresarial, entre otros de carácter particulares, según Muñoz, A. y Mayor, M., (2016). En el sector servicio de transporte público en la ciudad de Toluca en México también se presentan deficiencias principalmente en los niveles tácticos y estratégicos, así como también existe una escasa intervención pública que se encargue de regular el servicio, por lo tanto, no existe un esquema de regulación que garantice la calidad para un servicio deseado.

Algo similar ocurre en el país de Bolivia, donde se reconoce la importancia de las MYPES, por su contribución a la incrementación del empleo, pero en detalle el sector servicio contribuye al PBI en un aproximado de 9,000 dólares mensuales, se conoce también que estas MYPES operan bajo una conducta de negocio familiar y casi siempre la persona que ocupa el liderazgo no posee formación y capacitación necesaria para administrar la organización con herramientas y técnicas de gestión de calidad, por lo cual entonces la administración que ejercen es empírica . El servicio de transporte en la ciudad de La Paz, se estima que es de mala calidad por factores como el desgaste

de la unidad que presta el servicio, falta de ofertas, faltas en el cumplimiento del servicio como la ruta y/o horario, pésima atención al cliente, etc. (Pastor, 2017).

Llegando a Perú se puede observar que, según Angulo (2016) el 98,4% de empresas son MYPES, generando el 88% de trabajo en el sector privado, logrando que la producción nacional se aproxime al 42%, y que una de las deficiencias en las MYPES es el escaso uso de técnicas de gestión debido a la falta de preparación de los micro y pequeños empresarios.

En mayo del 2018 el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), informó que las actividades de servicios de apoyo aumentaron en un 3.78% manteniendo el crecimiento por el décimo tercer mes consecutivo, principalmente por la actividad de centrales telefónicas debido a la gran demanda de servicios de cobranza, atención al cliente y utilización de sistema de Respuesta de Voz Interactiva (IVR) empleado por las principales industrias de telecomunicaciones, banca, seguros, tecnología y salud (Agencia Peruana de Noticias Andina, 2018).

Chau (2018) sobre las micro y pequeñas empresas dijo: 85 de cada 100 puestos de trabajos se generan de las micro y pequeñas empresas (Mype). El ministro de la producción Raúl Pérez Reyes, mencionó que las micro y pequeñas empresas participan de un 24% del Producto Bruto Interno (PBI), también indicó que tiene un aporte en la economía del país y se debería acompañar con la formalidad para que estas se puedan desarrollar y convertirse en medianas empresas.

Torres et al. (2015) en la revisión de la literatura sobre gestión de la calidad, dice que la gestión de calidad de procesos, servicios y bienes es una necesidad para todas las empresas. Las herramientas y metodologías de la gestión de calidad son necesarias

para mantener una ventaja competitiva. El tema más examinado sigue siendo el ISO 9000, seguido por La implementación de los sistemas de calidad, se destaca la importancia de que la metodología de estudio más usada es la encuesta, seguida por el estudio de casos, respaldando los estudios acerca de la gestión de calidad desde varias perspectivas.

En los últimos años, las microempresas han enfrentado un alto índice de rotación de personal según el Ministerio de trabajo y promoción del empleo (2016), la problemática se centra a que la mayoría de las empresas no aplican buenas herramientas, esto se debe a una inadecuada gestión de los representantes, al no planificar adecuadamente el proceso de selección y no adaptarse a los cambios, ocasionando gastos extras en estas empresas por etapas de selección y capacitación recurrentes. De la necesidad de realizar un trabajo de investigación sobre las características de la gestión del talento humano como factor relevante de la gestión de la calidad se deduce el problema, ya que el rubro creció por décimo tercer mes consecutivo hasta mayo del 2018 en un 3,78% según el INEI en Agencia Peruana de Noticias (2018). Por ello, la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, por medio de la Escuela Profesional de Administración ha desarrollado la línea de investigación con el fin del desarrollo de las MYPES en busca de diferenciación y mejora continua.

El Diario La República (2016) informó que, en Latino América, Perú es el tercer país con mayor rotación de personal, dentro de las causas se encuentra el uso precario de herramientas o la falta de sistematización en el proceso de selección. Según Teresa Morales, especialista regional en gestión de talento y recursos humanos del Grupo Solftland, que, de cada tres personas elegidas para ocupar un cargo, uno deja la

organización, provocando en un corto plazo el 43% de sobre costos de la misma. Así mismo afirmó que el 44% de compañías en Latino América en la actualidad, utiliza herramientas básicas para la selección de personal, y Perú no es una excepción, sin embargo, deja de ser competitiva por carecer de una gestión que permita la capacidad de análisis, decisión, respuesta y previsión. Pero si bien Perú cuenta con una tasa alta de rotación, el nivel de evaluación interna es muy alto en comparación a otros Países de la región.

Pérez (2014) sobre selección de personal por competencias en las empresas de servicio, menciona que el reclutamiento del talento humano por competencias se constituye como herramienta imprescindible que provee flexibilidad y optimiza procesos, produce cambios en la forma que se concibe el desempeño, su evaluación, la retribución y el desarrollo de carrera. Su implantación ayuda al personal a integrarse al puesto, disminuye la incertidumbre e incentiva a la mejora continua. Pero elegir al mejor candidato para el puesto, no puede asegurar el cumplimiento de los objetivos, por ello se debe motivar constantemente tanto verbalmente como económicamente; si el trabajador realiza multifuncionalidad, su remuneración debe ser proporcional a sus tareas y funciones.

Alonso et al. (2015) sobre los procedimientos de selección de personal en pequeñas y medianas empresas españolas, dice que las herramientas más usadas son el currículum, las referencias y la entrevista no estructurada. Indicando que estas herramientas tienen índice de fiabilidad y validez más bajos, también incremento el uso de otros instrumentos con propiedades psicométricas. Las empresas deben emplear herramientas más fiables, validas, que contribuyan al incremento de la utilidad

económica de sus procesos de selección de talento humano. En las empresas con menor número de trabajadores es donde se debe gestionar más los recursos humanos ya que este tipo de empresas optimizan los procesos de selección.

Agreda (2016) el éxito de la empresa está ligado al reclutamiento de capital humano con niveles de motivación hacia el trabajo y capaces de desarrollarse en cualquier puesto. Por lo cual debe implementarse al requerimiento de la empresa y al perfil de esta. Una buena planificación de talento humano permitirá la satisfacción de requerimientos del personal y esto proveerá herramientas enfatizando el análisis de los puestos, el proceso de selección tiene cuatro etapas: planificación, reclutamiento, selección y control. De estas etapas dependen los subprocesos o fases. En cuanto a las críticas y detracciones del reclutamiento, refutan el uso del test psicométrico, la invasión en la vida de la persona y violación de sus derechos. También critica el fenómeno de la discriminación, sea por estereotipos o por discapacidad, las empresas deben tomar en cuenta las afecciones que atentan a la dignidad y humanidad de las personas.

Revista Andina (2019) La tecnología se convirtió en un aliado en el momento de seleccionar, retener, desarrollar y formar al personal, el currículum vitae y la entrevista personal hoy en día son desplazados por el reclutamiento 4.0, podrías pasar un mes para realizar las etapas de la selección de personal, ahora lo podrás resolver en 48 horas. Ahora puedes utilizar las redes sociales, el Bing data y el Smart video para agilizar sus procesos e incorporar a la persona idónea. Esta herramienta reduce al mínimo los tramites, mejora el clima organizacional, monitorea e identifica las habilidades a potenciar.

El ministerio de trabajo y promoción del empleo (2016) informó que, en enero del 2016, la tasa de rotación registrada en las empresas privadas formales para el ámbito Perú urbano fue de 3,8% representado en 144 mil 291 transacciones laborales. Donde el sector servicio obtuvo la mayor tasa y las principales subramas que respaldaron una tasa de rotación del 5,1% están representadas en 84,117 el número de transacciones que fueron: la enseñanza, los servicios prestados a otras empresas, y los servicios sociales y comunales. Dentro los servicios prestados a otras empresas, se encuentran las empresas de ventas al por menor.

En Huánuco uno de los grandes problemas que afrontan las micro y pequeñas empresas, no se cuenta con especialistas que se hagan cargo de la gestión del talento humano dentro de la organización, debido al presupuesto ajustado que manejan estas empresas, casi siempre, esta labor la realiza el propietario o alguien asignado por éste. Uno de los casos que se observa con mayor frecuencia es aquel en el que la empresa está conformada por familiares, amigos del propietario o personas "recomendadas"; el problema aquí radica en que se pierde control sobre la cadena de mando ya que es muy difícil ser igual de estricto con un familiar o amigo que con un tercero contratado para cumplir determinada función.

En el distrito de Amarilis, sucede algo similar debido a que el error común es que los propietarios no realizan una buena gestión del talento humano, y en consecuencia es la pérdida de clientes el cual busca encontrar un vínculo emocional con la marca más que enfocarse en los atractivos específicos que brinda un producto o servicio, busca calidad, trata amable y profesional. Los representantes de las MYPES desconocen la gestión de calidad, por lo que no lo aplican, perdiendo oportunidades y limitando su

desarrollo, en un mercado que ofrece muchas oportunidades; las limitaciones de no gestionar la calidad con el uso de esta herramienta importante como lo es la gestión del talento humano retardan el crecimiento y desarrollo de estas micro empresas.

Del escenario descrito se enuncia el problema a investigar: ¿Cuáles son las características de la gestión del talento humano como factor relevante de la gestión de la calidad y plan de mejora de las micro y pequeñas empresas de venta minorista de abarrotes, distrito de amarilis, provincia de Huánuco, 2019?

Para resolver el problema se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las características de la gestión del talento humano como factor relevante de la gestión de la calidad y plan de mejora de las micro y pequeñas empresas de venta minorista de abarrotes, distrito de amarilis, provincia de Huánuco, 2019.

Para lograr alcanzar el objetivo general, se planteó los siguientes objetivos específicos: Identificar las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas de venta minorista de abarrotes, distrito de amarilis, provincia de Huánuco, 2019. Describir las características de las micro y pequeñas empresas de venta minorista de abarrotes, distrito de amarilis, provincia de Huánuco, 2019. Describir las características de la gestión del talento humano como factor relevante de la gestión de la calidad y plan de mejora de las micro y pequeñas empresas de venta minorista de abarrotes, distrito de amarilis, provincia de Huánuco, 2019. Elaborar un plan de mejora de la gestión del talento humano como factor relevante de la gestión de la calidad y plan de mejora de las micro y pequeñas empresas de venta minorista de abarrotes, distrito de amarilis, provincia de Huánuco, 2019.

La investigación se justifica porque se desarrolló en un marco de impulso a las micro y pequeñas empresas de venta minorista de abarrotes, distrito de amarilis, provincia de Huánuco, ya que con la investigación se logró proponerle un plan de mejora. Así mismo se justifica por que brinda información e invoca a la auto reflexión de los representantes de las Mypes del sector de estudio, al reconocer con facilidad como se puede dirigir una organización con una gestión de calidad adecuada en el talento humano, logrando así que el administrativo planifique, organice, dirija y controle a los trabajadores y así cumplir los mismos objetivos evitando perdidas en sus ganancias, obteniendo la competitividad en el mercado. Se justifica también porque ayuda a evitar errores y riesgos futuros, en los posibles emprendedores que aventuren a incursionar en el la venta minorista de abarrotes, tomando así decisiones premeditadas. Esta investigación se justifica también porque facilita información detallada y explícita a la sociedad en general, ya que describe las principales características la gestión del talento humano como factor relevante de la gestión de la calidad. Además, este trabajo de investigación será de beneficio para estudiantes, ya que se podrá usarse como herramienta de consulta, que se desarrollen dentro del ámbito geográfico de la región y el país, que busquen profundizar más en el tema de Gestión del talento humano, tomando en cuenta que el elemento principal en una organización es el cliente.

La investigación fue de un diseño no experimental transversal, tipo descriptivo y nivel cuantitativo. Tuvo una muestra de 10 micro y pequeñas empresas, se aplicó un cuestionario de 23 preguntas, mediante técnicas de encuestas, los resultados fueron: El 70% tiene entre 31 a 50 años de edad, el 60% son de género masculino, el 70% tienen estudios superiores no universitarios, el 80% cuentan de 1 a 5 trabajadores, el 60% tienen de 4 a 6 años de permanencia, el 70% conoce sobre la gestión de calidad, el

70% utiliza la observación como técnica para medir el rendimiento del personal, la totalidad afirma que la gestión de la calidad ayuda a alcanzar sus objetivos, el 90% conoce el termino gestión del talento humano y un 90% indica que se organizan equipos de trabajo para el cumplimiento de sus metas. Finalmente, se concluye que todas las micro y pequeñas empresas encuestadas conocen sobre la gestión del talento humano, pero no todas la aplican porque desconocen los procesos para realizarlo por el nivel de estudios que tienen sus representantes, además los trabajadores no se sienten motivados para realizar una atención de calidad el cual genera que los ingresos disminuyan y por consecuencia el cierre del negocio.

II. Revisión de la literatura

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

Santos (2018) en su trabajo de investigación *Reclutamiento de personal como herramienta para mejorar la calidad docente en empresas educativas privadas de la cabecera departamental de Huehuetenango* (Guatemala). Presentado en la universidad del Valle de Guatemala para optar el grado de Licenciada en Administración. Tuvo como objetivo general, Bosquejar una metodología de incorporación de empleados para instituciones de educación particulares con la finalidad de optimizar la excelencia educativa, alcanzando como consecuencia una asistencia de excelencia que exprese las peticiones insuficiencias de la formación educativa en la localidad de Huehuetenango. En relación a la metodología, esta investigación fue descriptiva, la población estuvo conformada por 54 personas, para la recopilación de la información se empleó la técnica de la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario. Tuvo como resultado que la elección de empleados tiene una efectividad de 50% en secuela se conjetura verdadero, el 68% de los representantes tienen el cargo de administrador, el 30% de los representantes tienen de 5 a 6 años desempeñando en el cargo, el 62% de los representantes mantiene una edad entre 30 a 40 años de edad, el 60% de los representantes tienen el género masculino, el 50% de los representantes tienen superior universitaria completa, el 40% de las micro y pequeñas empresas tienen de 3 a 4 años de permanencia en el rubro, el 40% de las micro y pequeñas empresas tienen de 5 a 10 trabajadores, el 60% de las micro y pequeñas empresas tienen como objeto de creación la subsistencia, un 91% consideran que la gestión de calidad contribuye, el 45% hace uso de las pruebas de conocimientos para la selección del personal, el 40% de las micro y pequeñas empresas tienen un remuneración promedio de 900 a 1500 soles.

Finalmente, concluyó que: El método de incorporación de empleados es una medida básica para optimizar la excelencia en el trabajo del pedagogo en compañías dedicadas a la educación, debido a que es un procedimiento que establece la coyuntura del momento concerniente a los empleados de la organización, sus pedidos e inquietudes, sus competencias, destrezas, fundamentos que llegan a proveerlas determinaciones tomadas con relación al sector del trabajo de los empleados de toda organización.

Mena (2018) en su trabajo de investigación *Propuesta de un modelo de gestión del talento humano basado en competencias, desde la caracterización del clima organizacional en la corporación internacional para el desarrollo educativo – CIDE* (Colombia). Realizada en la Universidad Libre de Colombia para optar el grado de maestro. Se tuvo como objetivo general: Caracterizar variables del clima organizacional en CIDE, relacionadas con la comunicación, el trabajo en equipo, el liderazgo y la realización personal, para diseñar un modelo de gestión del talento humano que potencien el bienestar y el desarrollo humano de los docentes. La metodología fue un enfoque mixto, el cual implica la utilización de un conjunto de procesos de recolección, análisis y vinculación de datos de tipo cuantitativo y cualitativo; tipo descriptivo. Obtuvo los siguientes resultados: La existencia de canales y procedimientos para dar información relacionada con el desempeño de la función es percibida como alta en un 37%, seguida de un 29.6% que la considera media, un 18.5% la percibe como muy alta, un 11.1% como baja y un 3.7% la percibe como muy baja. En lo relacionado con el reconocimiento económico del rendimiento laboral, la percepción es del 40.7% media, 29.6% baja, 14.8% muy baja, 7.4 % alta y 7.4% muy alta. Se concluye que según lo anterior permite observar que en la mayoría de categorías se considera el nivel medio, llamando la atención que los docentes de medio

tiempo y honorarios reportan los porcentajes de muy alto, sólo los docentes de término indefinido reportan el nivel alto.

Carrera (2019) en su tesis *Análisis de la gestión del talento humano de empresas dedicadas al diseño y producción de señalética y rotulación, en el distrito Metropolitano de Quito, durante el año 2018* (Ecuador). Realizada en la Escuela Politécnica Nacional de Ecuador para optar el grado de magíster. Propuso el objetivo general: Identificar la situación actual de la gestión del talento humano en las empresas dedicadas al diseño y producción de señalética y rotulación, en el Distrito Metropolitano de Quito, durante el año 2018. Sus objetivos específicos fueron: a) Diseñar una metodología que permita identificar la situación actual de la gestión del talento humano en las empresas del rubro señalado. c) Analizar los resultados de la investigación, determinando las características que tiene la actual la gestión del talento humano y las características que contribuyen a la generación de un estancamiento organizacional. c) Desarrollar una propuesta para mejorar la gestión del talento humano en las empresas. En la metodología se realizó a partir de un proceso de recopilación de información como resultado de un análisis de la teoría y de un estudio de campo, todo ello con la finalidad de analizar la gestión del talento humano en las empresas de rotulación y señalización, para determinar las problemáticas y proponer soluciones. Los resultados obtenidos fueron: Si los empleados se encuentran motivados para alcanzar las metas, un 67% respondió que esto sucede generalmente, el 22% afirmó que casi siempre, el 8% confirmó que rara vez y el 2% mencionó que nunca. Para los encuestados el departamento de talento humano nunca vela por el personal de la empresa (33%), el 31% indica que rara vez, el 20% generalmente, y el 16% refiere que casi siempre. Se concluye que se ha logrado completar el análisis de

la gestión del talento humano en las empresas, lo cual lleva a la posibilidad de que los actuales problemas se pueden solucionar con la implementación de un modelo de gestión de talento humano, que este justamente direccionado a mejorar las condiciones del talento humano, además de tener pasos a seguir para seleccionar, contratar, inducir, capacitar, evaluar y mantener al personal motivado, de forma que se cumpla con el perfil establecido para el cargo en el cual se va a desempeñar.

2.1.2. Antecedentes nacionales

De La Cruz (2018) en su tesis *Gestión de talento humano y desempeños laborales en las carpinterías metálicas en la ciudad de Ayacucho, 2017*. Tuvo como objetivo general: Determinar la influencia de un sistema de gestión estratégica de talento humano en los desempeños laborales en las carpinterías metálicas de la ciudad de Ayacucho. Para desarrollar el objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos: Evaluar la incidencia de los métodos tradicionales de trabajo en los rendimientos de la fuerza laboral existente en las carpinterías metálicas de la ciudad de Ayacucho. Analizar las consecuencias de la falta de organización de equipos de trabajo en los desempeños laborales en las carpinterías metálicas de la ciudad de Ayacucho. La investigación tuvo un diseño no experimental – transversal – descriptivo. La muestra estuvo constituida por 10 micro y pequeñas empresas a las cuales se aplicó un cuestionario de 24 preguntas. Realizada la investigación se obtuvieron los siguientes resultados: El 29.1% de los encuestados manifiestan que están muy de acuerdo con la dotación de materiales, herramientas e insumos y el 22.7% está de acuerdo, mientras que un 17.3 % nos dice que están en desacuerdo y un 23.6% muy en desacuerdo y que no tienen a disposición lo necesario en materia de herramientas para trabajar, un 7.3% se encuentra en este grupo de los indecisos. El

34.5% de los encuestados opinan que siempre tienen iniciativa y creatividad para elaborar nuevos productos, un 31.8% de empleados manifiestan que casi siempre hay iniciativa y creatividad, y un 2.7% nos dicen que alguna vez que alguna vez tuvieron iniciática, Mientras que un 17.3% mencionan que rara vez tienen esa iniciativa y creatividad y el 13.6 manifiestan que nunca han tenido iniciativa y que solo cumplen las órdenes del jefe. Es por ello y de acuerdo a sus resultados concluyó lo siguiente: Es preciso resaltar como resultado final que, una nueva concepción para los directivos y trabajadores en general de las carpinterías metálicas de Ayacucho, es el reto que tienen de adecuarse a las exigencias del contexto y los cambios, siendo necesario adaptar todo un sistema de gestión de talento humano en busca de la excelencia organizacional, debido a la influencia significativa de ésta en los desempeños laborales. Asimismo, tienen que comprender mejor el desarrollo de habilidades y destrezas, así como capacidades para el manejo de la tecnología aplicada, capacidades para el trabajo en equipo, fomentar el desarrollo de la creatividad e iniciativa, capacidades para el desarrollo de proyectos, para tomar decisiones de riesgo, orientar adecuadamente las actitudes y conductas, la práctica de valores, la capacitación de talento humano, etc. Es decir, encaminar su accionar hacia un sistema de gestión de talento humano como estrategia de desarrollo y cambio de las instituciones públicas, porque los talentos influyen en los desempeños laborales de los trabajadores de las referidas instituciones

Valentín (2017) en su tesis *Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal de la red de salud Huaylas Sur, 2016*. Realizada en la Universidad Inca Garcilaso De La Vega, Lima – Perú para optar el grado de Licenciado en Administración. Su objetivo general fue: Determinar de qué manera la gestión del

talento humano influye en el desempeño laboral del personal de la Red de Salud Huaylas Sur, 2016. El tipo de investigación es descriptivo. No experimental transversal. Los resultados obtenidos fueron: El 11.8% del personal considera que la gestión del talento humano presenta un nivel alto, mientras que el 65.2% considera que la gestión del talento humano es de nivel de regular y el 23.0% considera que la gestión del talento humano presenta un nivel de bajo, a la vez el 23.6% de los encuestados manifiesta que el desempeño laboral presenta un nivel de desarrollo alto, mientras que para la mayoría de encuestados (69.6%), considera que tiene un nivel de desarrollo regular y el 6.8% refiere que tiene un nivel de desempeño bajo. Por último, Como conclusión: El nivel de influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral del personal de salud, es directa de causa efecto, de nivel alto y altamente significativa ($r = 0.8154$, $p = 0.000$), determinando que el 49.69% de encuestados considera que la gestión del talento humano en la Red de Salud Huaylas Sur es de nivel regular, y el desarrollo del desempeño laboral también es regular. El nivel de influencia del proceso de incorporación en el desempeño laboral del personal de la Red de Salud Huaylas Sur, es directa de causa efecto, altamente significativa ($p = 0.000$), donde el 42.86% de los encuestados considera que el proceso de incorporación es de nivel regular y el desarrollo del desempeño laboral es también regular.

Rosales & Segura (2019) en su tesis *Gestión del talento humano y satisfacción del usuario en el Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2019*. Tuvo como objetivo principal dar a conocer la relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción del usuario en el Hospital Víctor Ramos Guardia de la ciudad de Huaraz en el período 2019. Usó un enfoque de tipo cuantitativo, un nivel de estudio correlacional, tipo de

investigación aplicada, de acuerdo con el diseño: no experimental de tipo transversal o transeccional. La población estuvo compuesta por 386 colaboradores con más de 3 meses de experiencia; en el caso de los usuarios, se estimó la población en 380 quedando un tamaño de muestra de 193 tanto para colaboradores como para los usuarios. Se utilizó la técnica de la encuesta. Sus conclusiones demuestran que existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y la satisfacción del usuario sustentado por la prueba de Chi cuadrado cuyo resultado es 0.015 menor a la estimación estadística. De igual manera, la gestión del talento humano se da de manera regular. Para el 48.7% existe un nivel regular de motivación laboral; mientras que en relación a la satisfacción del usuario el 59.1% considera que se encuentra en un nivel regular.

2.1.3. Antecedentes locales

Molina (2019) en su tesis *Gestión del Talento Humano y su relación con la Calidad de Servicio En La Cevicherías El Mordisco, Distrito, Provincia y Región Huánuco, 2018*. Tuvo como objetivo general: Determinar la relación de la gestión del talento humano con la calidad de servicio en la Cevichería El Mordisco Distrito, Provincia y región Huánuco 2018. Para desarrollar su objetivo general planteó los siguientes objetivos específicos: Conocer la relación del desarrollo de capacidades con la calidad de servicio en la Cevichería El Mordisco Distrito, Provincia y región Huánuco 2018. Determinar la relación de la recompensa al personal con la calidad de servicio en la Cevichería El Mordisco Distrito, Provincia y región Huánuco 2018. Conocer la relación de la agilidad intelectual con la calidad de servicio en la Cevichería El Mordisco Distrito, Provincia y región Huánuco 2018. El diseño de la investigación fue no experimental, de tipo transversal y de alcance descriptivo y se utilizó una muestra

dirigida a 10 micros y pequeñas empresas a los cuales se aplicó una encuesta de 24 Ítems. Realizada la investigación se obtuvieron los siguientes resultados: 11 trabajadores que equivalen al 41% califican como regular el desempeño laboral en la Cevichería el Mordisco de la ciudad de Huánuco, 8 trabajadores que corresponden al 30% califican como bueno, mientras 5 trabajadores que equivalen al 19% lo califican como excelente, y tan solo 3 trabajadores que corresponde al 11% lo califican como malo. 12 trabajadores que equivalen al 44% califican como regular la forma de entrega de incentivos laborales en la Cevichería el Mordisco de la ciudad de Huánuco, 8 trabajadores que corresponden al 30% califican como bueno, mientras 4 trabajadores que equivalen al 15% lo califican como excelente, y tan solo 3 trabajadores que corresponde al 11% lo califican como malo. La mayoría de trabajadores califican como regular la forma de entrega de incentivos laborales a los trabajadores en la Cevichería el Mordisco de la ciudad de Huánuco. 10 trabajadores que equivalen al 37% califican como regular la forma de motivación en la Cevichería el Mordisco de la ciudad de Huánuco, 8 trabajadores que corresponden 60 al 30% califican como bueno, mientras 6 trabajadores que equivalen al 22% lo califican como excelente, y tan solo 3 trabajadores que corresponde al 11% lo califican como malo. Las conclusiones indican que: La Gestión de Talento Humano y la calidad de servicio de la Cevichería El Mordisco Distrito, Provincia y región Huánuco, luego de someterse al coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0.579, lo que indica que existe una correlación positiva alta, entre gestión de talento humano y calidad de servicio. Demostrando así que, si se desarrolla una buena gestión de talento humano, se reflejará en la calidad de servicio que se brinda a los clientes. Realizando esta acción podemos lograr que los trabajadores estén comprometidos con la visión, misión, objetivos, metas y políticas

de la organización. El desarrollo de capacidades y la satisfacción del cliente de la Cevichería El Mordisco Distrito, Provincia y región Huánuco, nos permite demostrar a través del coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0.586, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, entre el desarrollo de capacidades y la satisfacción del cliente.

Acosta (2019) en su tesis *Gestión del talento humano y calidad de servicio en la empresa inversiones Hinostroza S.A.C, distrito de Amarilis - Huánuco. 2017.* Presentado en la universidad ULADECH para optar el grado de Licenciado en Administración. Tuvo como objetivo general, determinar la relación entre la gestión del talento Humano y la calidad del servicio prestado en la empresa de inversiones Hinostroza del distrito de Amarilis, En relación a la metodología, esta investigación fue de diseño no experimental y correlacional, la población estuvo conformada por los trabajadores de la empresa, tuvo una muestra de 20 trabajadores, para la recopilación de la información se empleó la técnica de la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario. En cuanto a los resultados obtenidos en la investigación indican que el 55% ha indicado que no utiliza tecnología de última generación, el 35% menciona que si utiliza y el 10% no sabe. El 50% opinó que la empresa no realiza eventos de formación laboral ni capacitaciones, el 40% menciona que si promueve eventos de capacitación y el 10% no opina. Los resultados indican que la apariencia laboral y las capacitaciones tienen que hacerlo los mismos trabajadores. El 50% ha señalado que no hay una buena comunicación dentro de la empresa, él 45% afirma que sí y el 5% no opinan sobre el tema. El 50% ha señalado que la alta dirección de la empresa no está comprometida con la capacitación de los personales, el 45% afirma que sí y el 5% no opinan sobre el tema. el 50% que si conocen los nuevos productos que la empresa trae

para la venta, el 45% no tiene conocimiento sobre los productos que tiene para la venta la empresa y el 5% no sabe. El 60% de los entrevistado dijo que sí la empresa vende a menor precio los productos al mercado, el 35% dice que no, y el 5% no opina sobre el tema. El 75% ha opinado que la empresa tiene cultura de calidad total de sus productos y mientas que 25% dicen que no tienen en cuenta de la cultura de la calidad total de los productos. El 60% ha señalado que, si contribuyen para mejorar calidad de servicio al cliente, el 35% mencionan que no contribuyen en ese aspecto, 5% no opina al respecto. El 40% ha señalado que, si la empresa cuenta con sistema de mejora continua, el 50% dice que no cuenta con un sistema de mejora continua y el 10% no sabe. el 5% de los encuestados nos manifestaron que la empresa Inversiones Hinostroza si tiene equipos y el 90% nos manifestaron que la empresa donde laboran no tiene equipos necesarios para el control de calidad, y el 5% no sabe. El 50% de los trabajadores de la empresa menciona que, si transmiten confianza a los, el 35% que no transmiten confianza a los clientes, el 15% no sabe al respecto. El 85% ha señalado que, si siempre están dispuestos ayudar al cliente, el 15% no opina al respecto. Finalmente, con estos resultados se concluyó que la gestión de talento humano y la satisfacción del cliente de la Empresa de Inversiones Hinostroza S.A.C. del distrito de Amarilis, nos permite demostrar a través del coeficiente de Pearson arrojó un valor de 0.640, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, entre la gestión de talento humano y la satisfacción del cliente. Teniendo en claro el perfil de trabajador que se necesite para cubrir un puesto de trabajo y de esta manera seleccionar a la persona más idónea para el puesto solo así podemos determinar y hablar de calidad de trabajo.

Masgo (2020) en su tesis *Propuesta de mejora del proceso de selección del personal como factor relevante para la gestión de calidad de las MYPES sector servicio rubro*

seguridad y vigilancia privada del distrito de Huánuco, 2020. Presentado en la universidad ULADECH para optar el grado de Licenciada en Administración. Tuvo como objetivo general, Proponer las mejoras en la selección de personal como factor relevante para la Gestión de calidad en las micros y pequeñas empresas del sector servicios, rubros Seguridad y Vigilancia Privada del Distrito de Huánuco, la metodología fue de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, con diseño no experimental transversal. La población y muestra de estudio fueron las 19 Mypes del sector servicios, rubro seguridad y vigilancia, del distrito de Huánuco. Los principales resultados muestran que el 53 % se encuentran en un rango de edad de 31 40 años de edad, y un 5 % un rango menor de 20 a 30 años de edad. un 68% son del género masculino y un 32% son del género femenino. El 68% tienen nivel superior y en un 32% solo cuentan con secundaria. El 68% son dueños, el 16% administradores y otro 16% gerentes. El 58% permanecen de 5 a 8 años en el mercado y de 3 a 5 años en un 16% y de 9 a más años están en un porcentaje del 26%. El 58% de las Mypes pertenecen a las S.A. y que no existe ninguna Mypes que pertenezca a una E.I.R.L. el 100% de las Mypes cuentan con 11 a 20 empleados. El 74% conoce poco sobre el proceso de selección del personal como factor relevante de la gestión de calidad el 16% de representantes si conoce sobre el proceso de selección y en un 10% conoce muy poco. El 68% siempre pre selecciona al personal que va a contratar. El 47% de estas Mypes a veces determina mediante pruebas psicológicas las actitudes del candidato para ser seleccionado como trabajador. 53% a veces realiza las pruebas de conocimiento del postulante para evaluar si cumple con el perfil del puesto de trabajo. El 100% cree que hacer entrevistas de selección es importante ya que a través de ella se conoce mejor al candidato. El 66% siempre analiza la claridad de Respuesta del

postulante sobre las preguntas. El 47 % siempre En la entrevista se analiza si el candidato escucha activamente las preguntas. El 53% de las preguntas realizadas al postulante son estrechamente estructuradas de acuerdo al perfil de puesto de trabajo. El 74% a veces es importante tomar la decisión de contratar al agente de seguridad de acuerdo al proceso de selección de personal y en un 36% siempre Es importante tomar la decisión de contratar al personal de acuerdo al proceso de selección de personal. El 84% siempre se le informa a la persona seleccionada para establecer contrato de trabajo y el 16% a veces. El 58% da a conocer al trabajador sobre las actividades que va realizar en la empresa y un 16% nunca se le informa al nuevo trabajador de la actividad que debe realizar. El 47% a veces da a conocer al personal contratado sobre las normas y políticas de la empresa mientras que un 37% siempre y un 16% nunca. Del total de las Mypes encuestadas sobre si se le hace conocer sobre las actividades que realiza la empresa al trabajador que se incorpora por primera vez al puesto de trabajo un 94.74% respondió que siempre. De las Mypes encuestadas sobre si se realiza el seguimiento del nuevo trabajador para auxiliarle en caso de necesidad y hacer la evaluación de su desempeño laboral un 84,21% a veces lo hace. El trabajo concluye que las principales características del proceso de selección de personal como factor relevante de la gestión de calidad no son tan optimista porque la mayoría de las Mypes en estudio no siempre realizan o siguen un correcto proceso de selección del personal, lo cual ocasiona que el colaborador contratado no cumpla con el perfil del puesto de trabajo y en consecuencia un mal desenvolvimiento al momento de prestar su servicio ocasionando la desconfianza del cliente.

2.2. Bases teóricas de la investigación

Gestión de Calidad

Gestión

Es un conjunto de acciones, a donde se llega por medio de técnicas y métodos, se emplea para dirigir y administrar una organización con la aportación de un equipo de trabajo, que con sus habilidades, destrezas y capacidades cooperan en el logro de metas y objetivos de la organización.

Así Luna (2015) señala que la gestión se desarrolla a través del capital humano, generalmente por medio de equipos de trabajo, con el fin de obtener resultados, así también el ejercer una gestión auténtica mejorará la forma en que una empresa reconoce y clasifica sus mejores iniciativas, proporciona los recursos necesarios para que estas se lleven a cabo y se asegura que una vez implementadas sean gestionadas de forma intensiva.

Una gestión apropiada dentro de una organización se logra a través de un equipo de trabajo que tenga una misión estratégica, que este siempre dispuesto a colaborar, a través de propuestas, análisis, y asumiendo riesgos, con el fin obtener resultados positivos y genere progreso.

Como suele suceder, cuando se obtiene buenos resultados dentro de la gestión lo que se quiere es permanecer así, y lo recomendable es proveer los recursos necesarios para el equipo de trabajo, de tal manera que se sientan cómodos y valorados dentro de su área de trabajo; para que los frutos de su esfuerzo sigan significando pasos importantes en el progreso de su organización.

Calidad

Calidad es lo que normalmente se espera de un producto o servicio por recibir, pero ahora se trata de la calidad en la gestión empresarial que es “el grupo de personas que hacen posible esa gestión”.

Se podría decir entonces que la calidad es una característica innata del ser humano que se encuentra capacitado para poder integrar un grupo de trabajo; con el único objetivo de conseguir un logro en común para la empresa u organización.

La calidad en el ser humano competente, lo lleva a buscar siempre lo mejor explotando sus conocimientos y capacidades, agotando todas las vías posibles y necesarias, buscando así las mejores estrategias para el cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa u organización.

Es un atributo inherente de dicha persona que permite caracterizarlo dentro del grupo y es sinónimo de excelencia.

Gestión de calidad

Gestión de calidad es un método actual que toda empresa necesita implementar en su organización si esperan ser líderes en su rubro en un futuro, la gestión de calidad se conoce como un conglomerado de actividades que centra toda su atención en planificar, organizar y controlar políticas de calidad, estableciendo responsabilidades y funciones con el objetivo de alcanzar una mejora continua.

Así lo afirma Luna (2015) que define a la gestión de calidad como un conjunto de actividades sistematizadas que provienen de la función de las personas que conforman el directorio de la empresa, debe estar centrada en definir y establecer la política de calidad, las responsabilidades, y objetivos, que se acuerdan 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, incluyendo también “la planeación estratégica, la asignación de recursos, el desarrollo de actividades operacionales y la evaluación relativa a la calidad”.

Esta gestión de calidad se logra cuando se tiene a un equipo de trabajo adecuado, esto quiere decir que debe estar capacitado, motivado, y dentro un excelente clima laboral, para que este pueda explotar sus virtudes, convirtiéndose en estrategias que se dirigen al cumplimiento de las metas empresariales. Así lo sostiene Gallego (2016) afirmando que una gestión de calidad se puede dar cuando; se logra que todas y cada una de las personas que conforman la empresa reconozcan y entiendan claramente el objetivo de su trabajo, para hacerlo bien desde el principio, es esencial que se trabaje dentro de un clima de cordialidad y satisfacción en donde cada día se tenga un reto al iniciar y un logro al terminar.

Entonces se puede definir qué; la calidad comienza por la actitud de los integrantes del equipo de trabajo y los de alto mando para lograr obtener relaciones favorables para ambas partes, así adoptaran la capacidad de prevenir y resolver problemas que afecten al cliente; con criterio, planteando cambios para el rendimiento de la calidad, la capacidad de análisis y la observación de procesos para mejorar en forma continua (Luna, 2015).

La importancia de la gestión de calidad es relevante ya que concede una herramienta para perfeccionar y asegurar la calidad en todos y cada uno de los procesos de la organización, así también puede favorecer a la empresa aumentando la satisfacción de sus clientes, enfocando a la empresa a que analice y considere los requisitos que el

cliente dispone para luego determinar los procesos y actividades que se deben ejecutar para producir esos bienes o servicios aceptables para el cliente y de esa forma mantener todos los procesos controlados, ayudando así a la empresa a adquirir resultados favorables.

Sistema de gestión

El sistema de gestión de calidad es un conjunto de técnicas administrativas que se emplea a una organización con la intención de que el proceso de gestión que realice esta sea de calidad, este sistema se aplica empezando por la estructura de la organización es decir al capital humano, demarcando funciones y delegando responsabilidades a los participantes, ya que es ahí donde se empieza por cambiar la mentalidad del personal. Para poder llevar a la práctica esta gestión es necesario tener en cuenta la situación actual de la organización, así también es necesario saber a dónde se quiere llegar, y para ello se tiene que diseñar cambios y procesos que los encamine a la mejora continua; donde se comprometa también a los participantes.

Los sistemas de gestión pueden aplicarse a cualquier tipo de organización que necesite evaluar su capacidad para proveer productos o servicios que acaten los requerimientos de sus clientes y las normas que sean de aplicación, siempre que su objetivo sea la satisfacción, en busca de asegurar la calidad en beneficio de todas las partes interesadas, este sistema ayuda a mejorar continuamente su desempeño.

Adoptar un sistema de gestión de calidad es una decisión estratégica de la organización, que busca aumentar su eficacia por medio del mejoramiento continuo y la eficiencia de los procesos, es un instrumento clave, ya que ayuda a la organización a cumplir su política y objetivos de calidad que tiene establecido. En relación a lo antes

expresado Gallego (2016) señala que un sistema de gestión de calidad es un vinculado de acciones y procesos que se relacionan entre sí, con la finalidad de lograr objetivos dirigidos a la calidad de la organización, se trata de una combinación armoniosa de todos los instrumentos requeridos para programar una gestión orientada a cumplir los acuerdos y requerimientos pactados con los clientes, al igual que los requisitos y las leyes aplicables, con la intención de prevenir fallas y riesgos. Además, emplea un enfoque dinámico que apunta hacia las causas de fallas, y al mejoramiento continuo del desempeño.

Implementación de la Gestión de Calidad

El desarrollar una gestión de calidad dentro de una organización es como entrar a un mundo incierto donde no sabes qué resultados obtendrás, pero lo que si sabes es que traerá cambios. Para desarrollar una gestión de calidad es necesario que todos los que conforman la organización “se la crean” y, piensen igual, que conozcan y entiendan su labor a realizar sin temor de lo que sucederá, saber que deben hacerle frente a cualquier obstáculo que venga como consecuencia de la nueva estrategia a implementar. Lo importante es que los directivos y subordinados se encuentren motivados ante esta nueva etapa dentro de la organización sintiéndose identificados con la misión y visión, logrando así sacar a flote todo el potencial que tienen para dar con el único objetivo de alcanzar las metas de la organización, así Gallego (2016) afirma que para emplear una estrategia fundada en la calidad es preciso que toda la organización, empezando por la organización de los directivos (gerencia) hasta el último eslabón de la cadena de trabajadores (operarios), se encuentren incluidos, se involucren y participen del proyecto. Por este motivo los recursos humanos juegan un papel importante en el proceso y logro de objetivos de gestión de calidad. Es casi nula

la posibilidad de llevar a cabo tales objetivos de calidad que se tiene establecido sino ocurre una clara motivación de todo el recurso humano que integra la organización de la empresa, con entusiasmo y certeza plena de que es la mejor opción para satisfacer absolutamente a todos los clientes y lograr el grado de excelencia que se desea.

La gestión de calidad puede parecer un modelo de gestión de difícil implantación, ya que supone una alteración en la manera de pensar y en el enfoque de gestión, esto a su vez conduce a vencer una cadena de resistencias y conflictos que puedan presentarse, ya que al emplear una nueva estrategia en la organización trae una serie de cambios y aceptaciones ya sea nuevas ideas, enfoques, actitudes y nuevas herramientas, que puede generar inestabilidad a la organización si no se encuentra preparada.

Según Gallego (2016) existen dos hipótesis fundamentales para lograr que la implantación de Gestión de Calidad tenga éxito, la primera de ellas es contar con el compromiso activo de la dirección, así también contar con la gestión adecuada de los recursos humanos, esto se puede lograr mediante capacitación y motivación, la segunda es; contar con los mecanismos necesarios para lograr obtener información fiable y certera acerca de lo que esté ocurriendo en los procesos, productos y departamentos de la organización.

Fomentar cambios siempre representa afrontar retos y correr riesgos, solucionando con éxito los primeros y disminuyendo lo segundo, además demanda de voluntad y empuje, un esfuerzo pronosticado que se base en el conocimiento de nosotros mismos y reconociendo la realidad de donde partimos, para Gallego (2016) existen cinco aspectos fundamentales para asegurar una implantación exitosa:

- Definir y entender con claridad el concepto de Calidad Total.

- Comprender con precisión los alcances de sus principios y la significancia de sus elementos fundamentales, así como las implicaciones de éstos a lo largo y ancho de la organización.
- Contar con su liderazgo efectivo de alta dirección para asegurar que la organización logre en primer término el control de sus procesos para después iniciar un proceso de mejora continua.
- Enmarcar la implantación de Calidad Total en el plan estratégico de la empresa y contar con un plan maestro.
- Desarrollar entre todo el personal un sentido de copropiedad hacia la implantación de Calidad Total.

La organización debe comprender que la nueva cultura que trae consigo la nueva estrategia de Gestión de Calidad tiene ventajas que son indudablemente importantes, ya que lleva a la organización a una mejora continua, elevando su competitividad y buscando la excelencia como empresa.

Ventajas de la Gestión de Calidad

En todas las empresas siempre existe una forma de ver la calidad, ya sea dándole merecida importancia o dejándolo pasar y pensar solo en el lucro, pero no en la satisfacción del cliente, ignorando que de este es de quien depende su organización.

Este comportamiento dependerá de la administración que se encuentre a cargo, la Gestión de Calidad lo que haces es proponer una filosofía diferente, la cual debe ser

primero interpretada para luego ser adecuada a la empresa para su funcionamiento, transmitiéndolo a todo el personal competente, hasta convertirla en un ideal común y que todos deciden adoptar.

Para Gallego (2016) la Gestión de Calidad Ayuda a desarrollar todas las actividades de la empresa dentro de la calidad, aumentando el interés y la confianza de todo el equipo de trabajo hacia la empresa, y creando recíprocamente una atmosfera de confianza donde cada uno entienda su responsabilidad de trabajo y se comprometa a hacerlo bien desde el principio.

Las ventajas de una buena gestión de calidad es que los adquirientes de los productos o servicios que son los clientes; se sientan satisfechos por lo recibido, empezando por la calidad en atención y terminando en la calidad del producto a recibir, lo cual traería consigo un aumento eficaz del nivel de ventas de la organización, traduciéndose en un incremento de los ingresos y ganancias, manifestándose en la rentabilidad de la organización.

Gestión del talento humano

Vivimos en un contexto empresarial de constantes cambios, especialmente en el área de recursos humanos, actualmente llamado gestión de talento humano Es por ello, que, en la actualidad, es primordial que toda empresa capacite constantemente a su personal. El personal que gestiona el área de Recursos humanos debe estar bien capacitado ya que son los responsables de evaluar, seleccionar y entrenar a los

colaboradores para que estos puedas gestionar todas sus funciones de la manera correcta, al mismo tiempo este departamento es considerado como un intermediario entre la gerencia y los empleados, creando un punto medio entre ambos que sirve para mejorar continuamente la relación empleador – Empleado y por ende el climas laboral dentro de la empresa.

Definición

La gestión de talento humano, es un proceso mediante el cual las organizaciones seleccionan al personal con el que trabajarán y capacitarán, a fin de que puedan contribuir con sus habilidades personales, utilizándolas como fortaleza de la institución para empoderarla en el contexto empresarial. El blog Talento Humano (2013) define lo siguiente: Es la capacidad de las empresas para atraer, motivar, fidelizar y desarrollar a los profesionales más competentes, más capaces, más comprometidos y sobre todo de su capacidad para convertir el talento individual, a través de un proyecto ilusionante, en Talento Organizativo. [...] En otras palabras, es la materia prima que constituye el talento organizativo. (párr. 5)

Esto quiere decir, que la gestión del talento humano es la estrategia de las instituciones para contratar, alentar, concientizar y capacitar al personal más dotado, eficaz, cumplidor y especialmente, transformar ese valor individual en grupal mediante un trabajo organizado.

Al respecto, Chiavenato (2017) indica que la gestión de recursos humanos es una de las funciones administrativas más importantes, la cual se dedica al entretenimiento, adquisición, evaluación y remuneración de todos los trabajadores.

Asimismo, Paredes (2019) sostiene que los recursos humanos es la denominación que reciben los empleados, trabajadores o colaboradores que con su trabajo aportan a la empresa. La gestión de recursos humanos busca alinear las políticas de RR. HH al grupo de trabajadores y prepararlos como estratégicamente para lograr el éxito organizacional.

En conclusión, la llamada Gestión del Talento Humano, entonces, se convierte en un aspecto crucial, pues si el éxito de las instituciones y organizaciones depende en gran medida de lo que las personas hacen y cómo lo hacen, entonces invertir en las personas puede generar grandes beneficios. Es así que un área operativa, Recursos Humanos se convierte en el socio estratégico de todas las demás áreas, siendo capaz de potenciar el trabajo en equipo y transformar la organización radicalmente. Esa es su finalidad: Que las personas se desarrollen integralmente de manera individual y grupal, y así conseguir el crecimiento de la organización. En conclusión, es un proceso en el cual las autoridades utilizan diferentes evaluaciones para captar personal idóneo que contribuya en el surgimiento de su organización.

Definición de gestión

En primer lugar, definiremos la palabra Gestión, la cual se puede indicar que según Talma (2018), proviene “Del latín gestio y hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo”, es decir, básicamente es el acto de dirigir y establecer las estrategias necesarias para lograr la visión y misión de cualquier organización, sea cual fuera. Por lo tanto, se puede expresar que es el trabajo ejecutado por la persona a cargo de una labor específica, y que la debe realizar en coordinación con los diferentes estamentos del organismo en el que se encuentre.

Definición de talento

Según el diccionario de la Real Academia Española, es “persona inteligente o apta para determinada ocupación”. Esto quiere decir que, es un don nato o enseñado de cualquier individuo que labora en una determinada área asignada por su empleador. El desarrollará su trabajo de la mejor manera, finalmente llegarán a la meta trazada en esa institución.

El término talento (del latín talentum) está vinculado a la aptitud física o mental para realizar una actividad concreta. Una persona talentosa es aquella que tiene una capacidad o destreza superior a la de la mayoría en una actividad que requiere cierto tipo de habilidades.

El talento implica el potencial de una persona de desarrollar tareas científicas, artísticas, deportivas, expresivas, sociales o lógicas con un alto grado de rendimiento, creatividad y eficiencia, debido a que sus características físicas y psíquicas son idóneas para realizar esa actividad.

Importancia de la gestión del talento humano

El talento humano es de vital importancia dentro de una organización, pues son las personas quienes se encargan de diseñar, producir, distribuir, controlar la calidad, asignar recursos y elaborar las estrategias para cristalizar los objetivos de la misma. La importancia de la gestión del talento humano radica en dirigir la relación entre los trabajadores y la organización. Por lo tanto, las organizaciones están enfocadas en ser rentables y crecer, pero esto no sería posible si no se contará con personal eficaz y eficiente, la capacitación y motivación del personal.

Las organizaciones dependen de las personas para su funcionamiento y el alcance de sus objetivos. Las personas dependen de las organizaciones para alcanzar objetivos personales, pues estos podrán ser alcanzados en tanto se crezca dentro de la organización. La gestión del talento humano es importante porque crea una buena relación entre trabajadores y organización, lo que permite el logro de objetivos de ambas partes. (Ver anexo N° 2).

En resumen, la importancia de una adecuada gestión de recursos humanos, recae en que gracias a ello se puede alcanzar las metas y objetivos organizacionales, ya que los responsables de ejecutarlos, los trabajadores, serán un grupo humano competente, productivo, eficiente y eficaz. Para toda empresa, es indispensable poder contar con un personal actualizado y motivado que se comprometa con el trabajo y el futuro de la organización.

Objetivos de la gestión del talento humano

Las personas dentro de una organización influyen directamente a fortalecerla o debilitarla, esto dependerá de cómo se gestionen sus capacidades. La gestión del talento humano tiene varios objetivos, entre ellos destaca el contribuir con las organizaciones a lograr las metas propuestas y cristalizar su misión. Anteriormente, se le daba mayor importancia a seguir los lineamientos dados por la empresa para que esta pudiera conseguir los objetivos planteados, pero con el nuevo enfoque por resultados, las empresas se volvieron más flexibles. Además de ello, se busca brindar a las organizaciones, personal capacitado e inspirado, proporcionándoles un entrenamiento continuo y reconociendo el logro de las metas asignadas. Sin embargo, debemos de tener en cuenta que estas deben ser claras, así como el método para medirlas. (Chiavenato, 2009, pp. 11 - 13).

Procesos de la gestión del talento humano

Selección del Personal

Chiavenato (2014) define la selección de recursos humanos como la escogencia del hombre adecuado para el cargo adecuado, o más ampliamente, entre los candidatos reclutados, aquellos más adecuados a los cargos existentes en la empresa, con miras a mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal".

Asimismo, se puede definir la actividad de selección de personal como el proceso mediante el cual, partiendo de la determinación de las necesidades de fuerza de trabajo por parte de una organización y habiendo definido los requisitos y competencias del mismo, se escoge entre un grupo de candidatos a aquellos que mejor rellenen las competencias que se han establecido como requisitos para desempeñar con éxito una actividad determinada.

Objetivos de la selección de personal

La selección de personal tiene como objetivo valorar a cada candidato por las características necesarias que requiere para desempeñar eficazmente el puesto a cubrir. Tal como afirma Ayala (2007):

Selección de personal resultará de gran importancia en la medida en que contribuirá a introducir en la empresa una serie de candidatos que en gran medida constituirán una de las bases, si no la más importante, de la ventaja competitiva sostenida. (p3556)

El proceso de valoración que tiene la selección de personal es muy significativo para la empresa porque se debe de tener en cuenta el comportamiento de cada uno de los postulantes. Tal como afirma Alfaro (2012):

Debemos regular de manera justa y técnica las diferentes fases de las relaciones laborales de una organización para promover al máximo el mejoramiento de bienes y servicios producidos. Lograr que el personal al servicio del organismo social trabaje para alcanzar los objetivos organizacionales. (p.13)

Las experiencias, los conocimientos, las habilidades, son intangibles. “Se manifiestan sólo a través del comportamiento de las personas en las organizaciones”. (p.16)

Según los resultados obtenidos en mi investigación los representantes de las Mypes si cuentan con perfil adecuado para su micro y pequeña empresa y aseguran que el encargado de la selección de personal son los dueños porque conocen el tipo de persona que quiere para su MYPE y quiere supervisar las habilidades y destrezas que tiene el postulante, además consideran que el criterio para seleccionar al personal es la experiencia laboral estos tres pasos colaboran a una adecuada selección de personal, hay muchos más pero que la micro y pequeña empresas tengan el conocimiento de esto podrá cubrir lo que quieren con el objetivo de llegar a metas y tener logros para la MYPE.

Importancia de la selección de personal

La importancia que tiene la selección de personal es fundamental para cada MYPE para establecer los objetivos para cada área de recursos humano teniendo proyecciones sobre un perfil del cargo, y como será evaluado el postulante al puesto de trabajo teniendo en cuenta que tenemos que ver sus habilidades y el conocimiento, además de muchos elementos que son fundamentales que tiene que poseer el postulante con el

único afán de cumplir las metas y retos propios de la empresa de las cuales tendrá un aporte de sostenibilidad. Tal como afirma Padilla (2012):

Que una empresa sea o no competente en un mercado tan hostil como el de hoy es una tarea titánica para los empresarios y más aún para los que apenas están iniciando con la idea de emprender. Con la competencia creciendo y los mercados exigiendo se hace necesario contar con un equipo humano comprometido con la organización para que le ayude a alcanzar sus metas, que le ayuden a la organización a gestionar sus recursos de la mejor manera procurando siempre en una gana-gana para la compañía y para el empleado. (p.3)

De acuerdo con los resultados obtenidos se manifiesta que los representantes de las micro y pequeñas empresas utilizan la observación como técnica de medición del rendimiento este paso es muy importante porque verifican el desenvolvimiento de cada persona en el puesto que se asignado para ver si cumple con el perfil ya establecido por la MYPE. Así mismo una vez ya verificado como es su rendimiento los representantes creen que a veces su personal desempeña sus labores según sus expectativas.

Procesos de integración de recursos humanos

Los procesos de integración se relacionan con el suministro de personas a la organización. Son los procesos responsables de los insumos humanos y comprenden todas las actividades relacionadas con la planeación, reclutamiento, selección de personal y control, así como su integración con las tareas organizacionales. Con el

objetivo de abastecer a la organización de los talentos humanos necesarios para su funcionamiento.

Proceso de planeación de personal

Chiavenato (2014) La planeación de personal es el proceso de decisión respecto a los recursos humanos necesarios para alcanzar los objetivos organizacionales en determinado tiempo se trata de anticipar cual es la fuerza de trabajo y los talentos humanos necesarios para la realización de la actividad futura.

El proceso de Reclutamiento

Chiavenato (2014) El reclutamiento implica un proceso que varía de acuerdo con la organización. En muchas organizaciones, el inicio del proceso de reclutamiento depende de una decisión de línea. en otras palabras, el departamento de reclutamiento no tiene autoridad para efectuar ninguna actividad al respecto sin que el departamento en el que se encuentre el área a ser ocupada haya tomado la decisión correspondiente. Como el reclutamiento es una función de staff sus medidas dependen de una decisión de línea que se oficializa a través de una especie de orden de servicio, denominada requisición de personal.

- **Selección de personal Interna:** El reclutamiento es considerado interno según Blasco (2014) cuando los puestos vacantes solicitados son ocupados por trabajadores antiguos de la empresa o propios de la misma (practicantes o sustitutos). El proceso de reclutamiento es culminado y liderado por el departamento de recursos humanos o área especializada en selección.
- **Selección de personal externo:** El reclutamiento es considerado externo cuando el candidato a seleccionar no pertenece a la misma empresa. Las

convocatorias para la búsqueda de nuevo personal son externas y necesitan de la decisión de fuente o fuentes a usar.

La capacitación al personal

Según Chiavenato (2011) la capacitación constituye un factor fundamental, donde todo el personal de la empresa, adquiere conocimientos actualizados, mejora sus habilidades y destrezas relacionados al trabajo, aportando lo mejor para alcanzar los niveles de productividad, cambiando actitudes negativas por favorables, ya que la capacitación es uno de los procesos más importantes de la administración de recursos humanos. Además, se debe contar con un plan de capacitación donde se establezcan estrategias, para que se tome decisiones correctas, ya que al contar con capacitación adecuada el personal se encuentra más preparado y pueda desempeñar eficientemente sus funciones, brindando excelentes servicios a sus clientes, además con el conocimiento adquirido prevenga y solucione anticipadamente problemas que se presenten en la empresa.

Propósitos de la capacitación

Según Aguilar (2009) señala los seis propósitos fundamentales que debe perseguir la capacitación.

- Crear, difundir, reforzar, mantener y actualizar la cultura y valores de la organización.
- Para realizar estas tareas dependerá bastante del grado de sensibilidad, concientización, compromiso y comprensión del gerente y/o administrador de la empresa y llevarlo a la práctica con todos los miembros que lo integran.

- Clarificar, apoyar y consolidar los cambios organizacionales
- Las empresas que brindan capacitaciones a los trabajadores, muestra un cambio de conducta efectiva en el aprendizaje del capacitado respecto a las funciones que realizan, asegurando mayor demanda y cambios en las organizaciones.
- Elevar la calidad del desempeño
- Los problemas de desempeño deficiente del personal mayormente se generan por la falta de capacitaciones a los niveles superiores de las organizaciones, ya que ellos muestran dificultad para gestionar de manera correcta la empresa y esto mayormente repercute a los trabajadores disminuyendo la calidad en sus actividades.
- Resolver problemas
- Los gerentes constantemente se encuentran en solución de problemas, ya sea de índole financiero, administrativo, tecnológicos y humanos, por lo que la enseñanza y la capacitación constituyen un eficaz proceso de apoyo para dar solución a los problemas que se presenten en las empresas.
- Inducción y orientación del nuevo personal en la empresa
- Esto va permitir que el personal nuevo se familiarice con la empresa, conozca todas sus políticas, reglas, objetivos, procedimientos, estructura organizacional, estándares de desempeño, ya que una eficaz inducción y orientación al personal llevara a obtener buenos resultados incrementado su rentabilidad.

- Actualizar conocimientos y habilidades
- En toda organización, el constante reto viene hacer las nuevas tecnologías y métodos para hacer que el trabajo mejore y la empresa sea más efectiva, pero al contar con personal actualizado en conocimiento y habilidades se obtendrá cambios favorables, permitiendo a la empresa subsistir, crecer y desarrollar en el mercado.

Importancia de la Capacitación

Según Castro (2009) la capacitación es clave para cualquier organización, donde incrementa la productividad de los empleados y sus ingresos, además el personal mejora su adaptabilidad a los diferentes cargos que se le asignen, pero es necesario recalcar que tanto emprendedores como gerentes deben saber que esta es una inversión, que a futuro retribuirá a la empresa con mayores ingresos, ya que un personal bien formado es mayormente productivo pero siempre y cuando trabaje en un ambiente que le permita poner en práctica todos sus conocimientos, habilidades adquiridos, ya que un ambiente con trabajadores bien capacitados enseña buenos hábitos donde resulta muy provechoso para todos.

Por otro lado, es importante mencionar que la capacitación no solo se trata de impartir destrezas, habilidades cognitivas sino también desarrollar valores, actitudes y comportamientos para un correcto desempeño laboral.

Formas de capacitación

Según Cano (2009) la capacitación es uno de los instrumentos fundamentales de las empresas competitivas, donde su propósito es siempre mejorar el rendimiento del trabajador, mediante la adquisición de nuevos conocimientos, habilidades específicas

y la adecuación de actitudes de los empleados, las capacitaciones al personal incrementan su potencial, siempre y cuando que no solo se base en una simple instrucción, además la capacitación se divide en capacitación en el trabajo y capacitación para el trabajo.

Respecto a la capacitación en el trabajo se refiere a las acciones encaminadas a desarrollar actividades y mejorar las actitudes del personal, con esto se busca el crecimiento integral del trabajador en cuanto a sus aptitudes y habilidades.

Referente a la capacitación para el trabajo está dirigido al trabajador de la empresa, el cual va desempeñar una nueva tarea, ya sea por el reciente ingreso o por haber ascendido de cargo, para una nueva inducción.

Estrategia de la capacitación del personal

Maggi (2011) vinculado al concepto esta técnica de los trabajadores se ganan a través de la capacitación y entrenamiento por parte de la empresa que les brinda mediante una inversión para poder asegurar la rentabilidad y eficiencia de los logros organizacionales los trabajadores crecen individualmente, aprenden cosas nuevas técnicas modernas, tienen mayor coordinación al ponerse de acuerdo para mejoras del proceso productivo siendo de esta manera es beneficioso tanto para la empresa como para el trabajador, debido a que ellos aprenderán técnicas y obtendrán nuevo conocimientos saciaran sus necesidades propias y por otro lado la empresa lograra sus objetivos y metas organizacionales.

De igual manera la capacitación ha demostrado ser un medio muy eficaz para hacer productivas a las personas, su eficacia se ha demostrado en más del 80% de todos los programas de capacitación. No obstante, los gerentes no deben dar por hecho que

exista una relación causal entre el conocimiento impartido o las destrezas enseñadas y el aumento significativo de la productividad.

Beneficios de capacitar

Volviendo la mirada hacia la capacitación permite evitar la obsolescencia de los conocimientos del personal, que ocurre generalmente entre los empleados más antiguos si no han sido reentrenados. Asimismo faculta adaptarse a los rápidos cambios sociales, como la situación de las mujeres que trabajan, la mayor esperanza de vida, mayor índice de egresados universitarios haciendo el mundo laboral más competitivo, la actualización de los servicios y productos, el aumento de la demanda y oferta del mercado, la tecnología implementada en las áreas de las empresas todo esto reduce la rotación del personal y mientras tanto forman a sustitutos cercanos en el caso un trabajador se retire de la empresa este puede ocupar las funciones eficaz y rápidamente. Otra tarea prioritaria es que el financiamiento en capacitación repercute directamente en beneficios tanto para la empresa que capacita como para la persona capacitada.

Administración de Recursos Humanos

La Administración del Personal se puede lograr por diversas vías, depende de las circunstancias organizacionales y personales que rodeen a quienes tienen bajo su responsabilidad este tema. Hay cinco funciones básicas que todos los gerentes desempeñan, como el planeamiento, organización, formación de un equipo de trabajo, dirección y control.

Cada una de estas funciones del proceso administrativo incluye las siguientes actividades:

- **Planeación:** Establecer metas y estándares; desarrollar reglas y procedimientos; desarrollar planes y proyectos; es decir, predecir o pronosticar algunos acontecimientos futuros.
- **Organización:** Asignar a cada subordinado una tarea específica; establecer departamentos; delegar autoridad a los subordinados; establecer canales de autoridad y comunicación; coordinar el trabajo de los subordinados.
- **Formación de un equipo de trabajo:** Decidir qué tipo de personas se debe contratar; reclutar a posibles empleados; seleccionar a los empleados; establecer estándares para el desempeño; compensar a los trabajadores; evaluar el rendimiento; asesorar a los empleados; capacitar y desarrollar a los trabajadores.
- **Dirección:** Lograr que los demás hagan el trabajo; mantener la moral elevada, motivar a los subordinados. Ejercer liderazgo.
- **Control:** Fijar estándares tales como cuotas de ventas, estándares de calidad o niveles de producción; comparar la forma en que el desempeño real corresponde a estos estándares; tomar acciones correctivas cuando se requiera.

Entonces al igual que en la formación, la dirección juega un papel vital en el éxito de cualquier programa de evaluación del rendimiento. La evaluación es una herramienta de dirección, así que es ésta quien tiene que hacerla funcionar. La dirección debe apoyar el programa y vincularlo con las metas generales de la empresa. Evidentemente,

la evaluación tiene que contar para algo, y es la dirección quien tiene la autoridad de concederle esa influencia. Si los aumentos de sueldo se basan en el rendimiento, pero resulta que todos los empleados cobran lo mismo, entonces el programa de evaluación perderá credibilidad. Lo mismo sucederá si las promociones se supone que se basan en la ejecución, pero se conceden según la antigüedad.

De este modo, las principales utilidades de la información recogida en la evaluación son las siguientes:

- **Formación del personal**, quizás la utilidad más importante de la información sea dar feedback a los empleados. El feedback o la retroinformación acentúa los puntos fuertes y débiles de éstos. Por supuesto que la evaluación debe ocuparse sólo de características referidas al trabajo. Así, las deficiencias o puntos flacos se pueden convertir en objetivos para formación. De este modo, la formación sólo trataría aquellas áreas a las que se les atribuye la causa de dicha ejecución pobre o deficiente del individuo y no se ocuparía de aspectos referidos al ambiente laboral. El supervisor desempeña un papel clave a la hora de ayudar al empleado a desarrollar sus habilidades. Aunque, la evaluación del rendimiento sea valorativa, en este contexto, sirve más como ayuda diagnóstica. Ya que la mayoría de los empleados no conocen sus puntos débiles, será más eficaz un supervisor que anime y apoye, que uno que amenace o sea crítico.
- **Pagas y administración del salario**, la segunda titularidad más habitual de estos programas de evaluación, probablemente sea en la decisión sobre los aumentos. Los aumentos en la paga se conceden, en parte, según el rendimiento

laboral. Se pueden diseñar los programas de evaluación, de modo que haya una relación directa entre la evaluación y la proporción del aumento. Dos de los aspectos de la evaluación, como el desarrollo del personal y la administración salarial no siempre se llevan bien. Si se combina a las dos funciones, los empleados pueden ponerse más a la defensiva. Cuando el admitir los puntos débiles supone un incremento salarial menor, el desarrollo personal pasa a un segundo plano de importancia. Asimismo, se deben de dividir los roles de los supervisores a la hora de evaluar. Un rol es el consejero, para discutir el desarrollo del empleado o su mejora en la ejecución. La evidencia nos enseña que la mayoría de los supervisores no pueden jugar ambos papeles simultáneamente.

- **Colocación**, la información de la evaluación del rendimiento es esencial para tomar decisiones sobre colocación o asignación a un puesto de trabajo. A los nuevos empleados se les expone a distintas actividades o trabajos en un primer momento, así en un período de 1 año, un trabajador en formación puede haber pasado por marketing, finanzas y economía. Después de ser evaluado en cada uno de ellos, se le puede asignar al área dónde haya rendido mejor. Al identificar los puntos fuertes de un empleado, la evaluación indica dónde se podrían aprovechar mejor sus cualidades.

- **Promociones**, la posibilidad de promoción puede deberse al rendimiento actual de un empleado. Las evaluaciones identifican a los empleados que rinden más o mejor, y aquel que no ejecute bien su trabajo no será considerado en una promoción. Pero el rendimiento no es la única razón para ascender, ya

que las promociones son una combinación de mérito y antigüedad. Si se basa la promoción sólo en el rendimiento, es posible que surjan actitudes defensivas. La mayor parte de los expertos están de acuerdo en que debe tenerse en cuenta la experiencia en el trabajo.

- **Investigación del Personal**, así las evaluaciones del criterio se derivan de las valoraciones del rendimiento. El criterio es una medida del éxito del trabajo, y que es esto justo lo que se supone que miden las evaluaciones del rendimiento. Cuando el departamento del personal quiere validar un nuevo test predictor, correlaciona sus puntuaciones con las medidas del criterio, que en la mayoría de las ocasiones se extraen de los ficheros sobre evaluaciones del rendimiento, propiedad de la empresa. El valor de cualquier estrategia de selección, es igual de bueno que el criterio que trata de predecir. Por tanto, las evaluaciones deben ser una medida relevante del éxito en el trabajo. De esta manera la discriminación injusta puede darse no sólo en el lado del predictor, sino también por parte de la conducta de trabajo que el test está tratando de predecir. La relación entre la evaluación del rendimiento y la ley, mostraron varias áreas posibles de discriminación.

Las Micro y pequeñas empresas

Según la Ley N° 28015, Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa, en su artículo 2, define a la Micro y pequeña empresa (MYPE) como una unidad económica compuesta por una persona ya sea natural o jurídica, puede tener cualquier tipo de organización empresarial (según forma jurídica), y puede dedicarse a una actividad específica como la extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios (2003).

Se puede decir que; son organizaciones pequeñas con ánimo de lucro que puede ser formada por cualquier persona con espíritu emprendedor pero siempre bajo ciertas reglas y un régimen específico, pero muchas veces estas organizaciones nacen de la unión familiar por la idea brillante de un integrante de la familia, que se ve en la obligación de ingeniárselas en la búsqueda de una oportunidad de negocio y así proveer en la canasta familiar, y es así como logran emerger en el mundo empresarial, es por eso que casi siempre estas organizaciones son dirigidas por el propio dueño, estas pequeñas organizaciones pueden dedicarse a cualquier tipo de negocio como lo puede ser la producción, comercialización o prestación de servicios. Pero para que puedan ser consideradas como micro empresa deben tener ventas con un tope de 150 UIT, y para ser considerada pequeña empresa debe tener un mínimo de 150 UIT y un máximo de 1700 UIT en ventas anuales.

Anteriormente las empresas que deseaban acogerse al régimen de las Mypes tenían que cumplir con ciertas características:

- Micro empresa: de 1 a 10 trabajadores, con un monto máximo de ventas de 150 UIT.
- Pequeña empresa: de 1 a 100 trabajadores, con un monto máximo de ventas de 1700 UIT.

Pero, en la actualidad según menciona la Ley 30056 (2013) Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial, en su título II, capítulo I, en su artículo 11, señala que la micro y pequeña empresa debe adoptar ciertas características:

- Micro empresas: debe tener ventas anuales hasta un monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- Pequeña empresa: debe tener ventas anuales superiores a 150 UIT, hasta un monto máximo de 1700 UIT

Estas características pueden ser modificadas cada dos años, siendo determinado por un decreto supremo y autorizado por el Ministerio de economía y finanzas, y el Ministerio de producción.

La importancia de las micro y pequeñas empresas es algo innegable, ya que son protagonistas principales en el desarrollo productivo de los países que conforman América Latina, por su aporte a la generación de empleo, por su participación en el número total de empresas, por el peso que le otorga a Producto Bruto Interno, y por su impacto en el desarrollo de la economía global.

En el Perú, las micro y pequeñas empresas juegan un papel importante en su economía, ya que generan muchos puestos de trabajos elevando así la Población Económicamente Activa (PEA), además es la pieza fundamental en el desarrollo de nuestro país, ya que genera ingresos gracias a su actividad comercial y a las exportaciones de productos, viéndose reflejado en el incremento del Producto Bruto Interno (PBI), generando el crecimiento económico.

2.3. Marco conceptual

Micro y pequeña empresa

Las MYPES están conformadas por personas jurídicas que sirven para generar empleos para así tener una mejor producción en la economía y tener un crecimiento bueno para nuestro país, abriendo nuevas inversiones que nos ayudan con las transformaciones de bienes y servicios.

Gestión de calidad

Se define en mejorar un producto ya que de eso satisfacen las necesidades de los clientes con un buen servicio y tratándoles bien van a tener una mejora producción son técnicas de estrategias que realizan las empresas para llamar la atención de las personas así tiene una mejor ganancia.

Selección al personal

Quiere decir que cada gerente o representante de la empresa tiene que contratar a un mejor personal que tenga capacidad de hacer buen trabajo, que tengan ánimos y una autoestima alta para realizar una buena actividad para así obtener un resultado exitoso.

III. Hipótesis

La presente investigación que lleva por título Propuesta de mejora de la gestión del talento humano como factor relevante de la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas de venta minorista de abarrotes, distrito de amarilis, provincia de Huánuco, 2019, no plantea hipótesis porque la perspectiva de estudio de esta investigación es de tipo descriptiva, por lo tanto, enumera las características del objetivo de estudio, mencionando las propiedades de la situación problemática. (Hernández & Torres, 2016)

IV. Metodología

4.1. Diseño de la investigación

En la presente investigación se utilizó el diseño no experimental – transversal

Según Hernández et al. (2018) manifiesta:

No experimental. - porque no se manipuló deliberadamente a la variable Gestión del talento humano, solo se describió tal y como se presenta en la realidad de las micro y pequeñas empresas de venta minorista de abarrotes, distrito de amarilis, provincia de Huánuco, 2019, sin sufrir ningún tipo de modificaciones.

Transversal. - fue transversal porque el estudio de investigación denominado Gestión del talento humano como factor relevante de la gestión de la calidad y plan de mejora de las micro y pequeñas empresas de venta minorista de abarrotes, distrito de amarilis, provincia de Huánuco, 2019 se realizó en un espacio de tiempo determinado, el cual tuvo un inicio y un fin específicamente el año 2019.

Descriptivo. - fue descriptivo porque solo describió las principales características de los representantes de la micro y pequeñas empresas de venta minorista de abarrotes, distrito de amarilis, provincia de Huánuco, 2019.

4.2. Población y muestra

Población:

Según Cabrero (2018) señala que la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica.

Se utilizó una población de 10 micro y pequeñas empresas de venta minorista de abarrotes, distrito de amarilis, provincia de Huánuco, 2019. La información se obtuvo a través de la técnica de sondeo y observación. (Anexo 3)

Muestra:

La muestra es un subconjunto de individuos pertenecientes a una población, y representativos de la misma. Existen diversas formas de obtención de la muestra en función del análisis que se pretenda efectuar (Freire, 2018).

Se utilizó una muestra dirigida de 10 micro y pequeñas empresas de venta minorista de abarrotes, distrito de amarilis, provincia de Huánuco, 2019. Solo participaron las micro y pequeñas empresas que brindaron información para el trabajo de investigación. (Anexo 3)

4.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores

Cuadro 1. *Operacionalización de variables e indicadores*

Aspecto complementario	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Medición
Representantes de las micro y pequeñas empresas	Persona natural o jurídica que representa y asume la responsabilidad de una empresa	Los representantes son personas que son de diferentes géneros, edades, algunos cuentan con estudios superiores y otros fueron adquiriendo experiencia con los años que han desempeñado el cargo.	Edad	18 a 30 años 31 a 50 años 51 a más años	Razón
			Género	Masculino Femenino	Nominal
			Grado de instrucción	Sin instrucción Primaria Secundaria Superior técnico Superior universitaria	Ordinal
			Cargo en la empresa	Dueño Administrador	Nominal
			Tiempo en el cargo	0 a 3 años 4 a 6 años 7 a más años	Razón

Aspecto complementario	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Medición
Micro y pequeñas empresas	Las micro y pequeñas son unidades económicas constituida por una persona natural y/o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.	Las Mypes son pequeños negocios con un tiempo de actividad, con un número de trabajadores, que han sido creados con el objetivo de generar ganancias o subsistir, generando puestos de trabajos a familiares como otras personas.	Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro	<ul style="list-style-type: none"> - 0 a 3 años - 4 a 6 años - 7 a más años 	Razón
			Número de Trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> - 1 a 5 trabajadores - 6 a 10 trabajadores - 11 a más trabajadores 	
			Trabajadores en la empresa	<ul style="list-style-type: none"> - Personas familiares - Personas no familiares 	Nominal
Objetivo de creación de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> - Generar ganancia - Subsistencia 				

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Medición
Gestión del talento humano como factor relevante de la gestión de la calidad	Udaondo, M. (1992), en su libro Gestión de calidad, menciona que debe Entenderse al conjunto de caminos mediante los cuales se consigue la calidad, incorporándolo por tanto, al proceso de gestión, que es como traducimos el término inglés “management”, que alude a dirección, gobierno y coordinación de actividades. En cuanto a la gestión del talento humano corresponde a buscar siempre que el factor humano brinde	El talento humano aplica la gestión de calidad en el servicio a sus clientes para que así se sientas satisfecho con el servicio, es fundamental utilizar herramientas para un servicio de calidad teniendo en cuenta los principales factores y poder tener una buena selección al personal para que así pueda surgir la empresa y no tenga una mala atención a los clientes, tiene que dar un aspecto y tener una buena capacitación para realizar su trabajo y tener buenos resultados como empresa.	Conocimiento del término de gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Si - No - Tiene poco conocimiento 	Nominal
			Técnicas modernas de la gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Benchmarking - Marketing - Empowerment - las 5 c - outsourcing - otros 	
			Dificultades del personal para la implementación de gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"> - poca iniciativa - aprendizaje lento - no se adapta a los cambios - desconocimiento del puesto - otros 	
			Técnicas para medir el rendimiento del personal	<ul style="list-style-type: none"> - La observación - La evaluación - Escala de puntuaciones - Evaluación de 360° - otros 	
			La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio	<ul style="list-style-type: none"> - si - no - A veces 	

sus mejores características profesionales y laborales a la empresa, mejorando así su eficiencia para alcanzar ciertas metas laborales	Conocimiento del término gestión del talento humano	- Si - No - Tiene poco conocimiento
	Medios utilizados para reclutar al personal	- Avisos - Información verbal - Medio digital - Otros - Ninguno
	Cuenta con un perfil del empleado	- Si - No
	Personal que realiza la selección del personal	- Dueño - Administrador
	Criterios para la selección del personal	- Experiencia - laboral - Estudios superiores - Parentesco - Por recomendaciones
	Se organizan equipos de trabajo según su capacidad y conocimiento	- Si - No - A veces
	El personal de venta tiene conocimiento y práctica en la labor que desempeña	- Si - No - A veces
	El personal que labora demuestra respeto, puntualidad, cumplimiento y compromiso	- Si - No - A veces

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según Paz & Baena (2017) una encuesta es la aplicación de un cuestionario a un grupo representativo del universo que estamos estudiando para detectar sobre la persona o la comunidad todos los elementos que permitan conocer de ellas desde sus orígenes hasta el momento actual.

En el presente trabajo de investigación se utilizó la técnica de la encuesta que ayudó en la recolección de datos de las micro y pequeñas empresas de venta minorista de abarrotes, distrito de amarilis, provincia de Huánuco, 2019, que fueron esenciales para la investigación.

Según Paz & Baena (2017) “Un cuestionario es el instrumento fundamental de las técnicas de interrogación, hay elementos que debemos considerar en la elaboración de las preguntas, tanto a su clase como la manera de redactarlas y de colocarlas en el cuestionario”. (p. 101)

El instrumento que se utilizó para registrar los datos obtenidos fue el cuestionario el cual estuvo estructurado con 23 preguntas; de las cuales 5 estuvieron dirigidas a los representantes de las micro y pequeñas empresas, 4 dirigidas a las micro y pequeñas empresas, y 14 dirigidas a la variable Gestión del talento humano como factor relevante de la gestión de la calidad. Dichas preguntas fueron de intervalos, dicotómicas, de alternativas múltiples, etc.

4.5. Plan de análisis

Para hacer un plan de análisis es necesario saber que:

Después de haber recogido los datos mediante la aplicación del cuestionario se procede a ingresar los datos en una hoja de cálculo o también puede ser en el Spss, dónde se elaboran tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales de las variables en estudio y los gráficos estadísticos que correspondan, se efectúa el análisis descriptivo de cada variable que se presentan en los resultados. (Escobar et al., 2018, p. 33)

Después de redactar la información a través de la técnica de encuesta usando cuestionario se procedió a tabular los resultados, utilizando Microsoft Excel, y Microsoft Word, cabe resaltar que ambos programas fueron de gran utilidad al momento de contabilizar y plasmar las encuestas. Al usar Microsoft Excel se pudo diseñar las tablas describiendo todos los datos de la variable en estudio, fueron de gran ayuda, ya que me sirvieron como guía para tener un análisis dentro de la investigación. (Anexo 5). Después se plasmó toda la información en gráficos que se pueden encontrar en (Anexo 6) y se procedió a convertirlo a PDF con la finalidad de que el informe de investigación no sufra distorsiones en el archivo.

4.6. Matriz de consistencia

Cuadro 2. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variable	Población y muestra	Metodología	Técnicas e instrumentos
¿Cuáles son las características de la gestión del talento humano como factor relevante de la gestión de la calidad y plan de mejora de las micro y pequeñas empresas de venta minorista de abarrotes, distrito de amarilis, provincia de Huánuco, 2019?	<p>Objetivo general Determinar las características de la gestión del talento humano como factor relevante de la gestión de la calidad y plan de mejora de las micro y pequeñas empresas de venta minorista de abarrotes, distrito de amarilis, provincia de Huánuco, 2019.</p> <p>Objetivos específicos Identificar las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas de venta minorista de abarrotes, distrito de amarilis, provincia de Huánuco, 2019. Describir las características de las micro y pequeñas empresas de venta minorista de abarrotes, distrito de amarilis, provincia de Huánuco, 2019. Describir las características de la gestión del talento humano como factor relevante de la gestión de la calidad y plan de mejora de las micro y pequeñas empresas de venta minorista de abarrotes, distrito de amarilis, provincia de Huánuco, 2019. Elaborar un plan de mejora de la gestión del talento humano como factor relevante de la gestión de la calidad y plan de mejora de las micro y pequeñas empresas de venta minorista de abarrotes, distrito de amarilis, provincia de Huánuco, 2019.</p>	Propuesta de mejora de la gestión del talento humano como factor relevante de la gestión de la calidad	<p>Población: La población estuvo conformada por 10 micro y pequeñas empresas de venta minorista de abarrotes, distrito de amarilis, provincia de Huánuco, 2019</p> <p>Muestra: La muestra estuvo conformada por 10 micro y pequeñas empresas</p>	<p>Tipo de investigación: Descriptivo</p> <p>Nivel de investigación: Cuantitativo</p> <p>Diseño: Transversal No experimental</p>	<p>Técnica: - Encuesta</p> <p>Instrumento: - Cuestionario</p> <p>Plan de Análisis: Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hizo uso del análisis descriptivo; para la tabulación de los datos se utilizó como soporte el programa Excel.</p>

4.7. Principios éticos

Según el Código de Ética para la Investigación (versión 002) de la (ULADECH, 2019) indica que los principios éticos que se tuvo en cuenta en la presente investigación:

- **Protección a las personas**

En la información que presenta el trabajo de investigación, se respetó la identidad, la diversidad y privacidad de los representantes de las micro y pequeñas empresas.

- **Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad**

Se utilizó hojas de papel boom reciclado, además se utilizó los ordenadores y equipos informático solo cuando fue necesario.

- **Libre participación y derecho a estar informado**

En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigados o titular de los datos consiente el uso de la información para los fines específicos establecidos en el trabajo de investigación, para el cual se comunicó al propietario a que firme la autorización, y así realizar las encuestas y puedan brindar información.

- **Beneficencia y no maleficencia**

En la presente investigación se garantizó el bienestar de los representantes de las MYPE que participaron en el trabajo de investigación.

- **Justicia**

A los propietario y colaboradores se les dio un trato con equidad y justicia, no se realizaron comentarios maliciosos o fuera de lugar, para no causar inconvenientes, además en la investigación no se manipuló, ni se cambió los datos adquiridos durante la encuesta.

- **Integridad científica**

Se respetaron los derechos de autor, colocando las citas bibliográficas de acuerdo a las Normas APA.

V. Resultados

5.1. Resultados

Tabla 1

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas de venta minorista de abarrotes, distrito de amarilis, provincia de Huánuco, 2019.

Datos Generales	N	%
Edad (en años)		
18 – 30 años	2	20.00
31 – 50 años	7	70.00
51 a más años	1	10.00
Total	10	100.00
Género		
Masculino	6	60.00
Femenino	4	40.00
Total	10	100.00
Grado de instrucción		
Sin instrucción	0	0.00
Educación básica	2	20.00
Superior no universitaria	7	70.00
Superior universitaria	1	10.00
Total	10	100.00
Cargo que desempeña		
Dueño	7	70.00
Administrador	3	30.00
Total	10	100.00
Tiempo que se desempeña en el cargo		
0 a 3 años	3	30.00
4 a 6 años	6	60.00
7 a más años	1	10.00
Total	10	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas de venta minorista de abarrotes, distrito de amarilis, provincia de Huánuco, 2019

Tabla 2

Características de las micro y pequeñas empresas de venta minorista de abarrotes, distrito de amarilis, provincia de Huánuco, 2019.

De características de las micro y pequeña empresa	N	%
Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro		
0 a 3 años	4	40.00
4 a 6 años	6	60.00
7 a más años	0	0.00
Total	10	100.00
Número de Trabajadores		
1 a 5 trabajadores	8	80.00
6 a 10 trabajadores	2	20.00
11 a más trabajadores	0	0.00
Total	10	100.00
Las personas que trabajan en su empresa son:		
Familiares	3	30.00
Personas no familiares	7	70.00
Total	10	100.00
Objetivo de creación de la empresa		
Generar ganancia	10	100.00
Subsistencia	0	0.00
Total	10	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas de venta minorista de abarrotes, distrito de amarilis, provincia de Huánuco, 2019.

Tabla 3

Características de la Gestión del talento humano como factor relevante de la gestión de la calidad y plan de mejora de las micro y pequeñas empresas de venta minorista de abarrotos, distrito de amarilis, provincia de Huánuco, 2019.

Gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente	N	%
Conoce el termino gestión de calidad		
Si	7	70.00
No	0	0.00
Tengo cierto conocimiento	3	30.00
Total	10	100.00
Técnicas modernas de la gestión de calidad		
Benchmarking	0	0.00
Marketing	6	60.00
Empowerment	0	0.00
las 5 c	0	0.00
outsourcing	0	0.00
otros	3	30.00
Ninguno	1	10.00
Total	10	90.00
Dificultades tienen los trabajadores que impiden la implementación de gestión de calidad		
poca iniciativa	6	60.00
aprendizaje lento	2	20.00
no se adapta a los cambios	1	10.00
desconocimiento del puesto	1	10.00
otros	0	0.00
Total	10	100.00
Técnicas para medir el rendimiento del personal conoce		
La observación	7	70.00
La evaluación	3	30.00
Escala de puntuaciones	0	0.00
Evaluación de 360°	0	0.00
otros	0	0.00
Total	10	100.00
Contribución de la gestión de calidad a un mejor rendimiento		
Si	10	100.00
No	0	0.00
Total	10	100.00

Continua...

Tabla 3

Características de la Gestión del talento humano como factor relevante de la gestión de la calidad y plan de mejora de las micro y pequeñas empresas de venta minorista de abarrotes, distrito de amarilis, provincia de Huánuco, 2019.

La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la empresa		
Si	9	90.00
No	0	0.00
A veces	1	10.00
Total	10	100.00
Conocimiento del término gestión del talento humano		
Si	9	90.00
No	0	0.00
Tengo cierto conocimiento	1	10.00
Total	10	100.00
Medios utilizados para reclutar al personal		
Avisos	6	60.00
Información verbal	0	0.00
Medio digital	4	40.00
Otros	0	0.00
Ninguno	0	0.00
Total	10	100.00
Cuenta con un perfil del empleado		
Si	10	100.00
No	0	0.00
Total	10	100.00
Personal que realiza la selección del personal		
Comunicación	7	70.00
Confianza	3	30.00
Total	10	100.00

Continua...

Tabla 3

Características de la Gestión del talento humano como factor relevante de la gestión de la calidad y plan de mejora de las micro y pequeñas empresas de venta minorista de abarrotes, distrito de amarilis, provincia de Huánuco, 2019.

Criterios para la selección del personal		
Experiencia	7	70.00
laboral	2	20.00
Estudios superiores	1	10.00
Parentesco	0	0.00
Por recomendaciones	0	0.00
Total	10	100.00
Se organizan equipos de trabajo según su capacidad y conocimiento		
Buena	9	90.00
Regular	0	0.00
Malo	1	10.00
Total	10	100.00
El personal de venta tiene conocimiento y práctica en la labor que desempeña		
Si	6	60.00
No	4	40.00
A veces	0	0.00
Total	10	100.00
El personal que labora demuestra respeto, puntualidad, cumplimiento y compromiso		
Si	9	90.00
No	0	0.00
A veces	1	10.00
Total	10	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas de venta minorista de abarrotes, distrito de amarilis, provincia de Huánuco, 2019.

5.2. Análisis de resultados

Tabla 1

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas de venta minorista de abarrotes, distrito de amarilis, provincia de Huánuco, 2019.

1. Edad: El resultado muestra que el 70% tienen entre 31 a 50 años de edad (Tabla 1), estos datos coinciden con Santos (2018) quien tuvo como resultados un 50%, también coinciden con De La Cruz (2018) quien obtuvo como resultado un 75% en el mismo rango de edad, seguidamente también coinciden con Valentín (2017) quien tuvo como resultados que el 81.82 % tienen la edad entre 31 a 50 años de edad. Estos resultados demuestran que las micro y pequeñas empresas hoy en día reflejan que son personas adultas que pueden tomar decisiones con certeza en el ámbito donde se encuentran en una edad con ganas de seguir superándose económicamente que se dedican a su trabajo y que la gran mayoría a esta edad tienen familia y velan por ella, buscando así tener alguna rentabilidad para una mejor calidad de vida.

2. Género de los representantes: Según los resultados el 60% pertenecen al género masculino (Tabla 1), lo cual coincide con los resultados encontrados por De La Cruz (2018) donde indica que el 58 % son del género masculino, seguidamente coincide con los resultados obtenidos por Valentín (2017) ya que señala que el 77% son del género masculino; asimismo coincide con los resultados encontrados por Rosales & Segura (2019) ya que en sus resultados obtuvo que el 78% son del género masculino, pero contrastan con los resultados obtenidos por Molina (2019) lo cual manifiesta que el 65% son del género femenino. De acuerdo al resultado respecto al género de los representantes de las micro y pequeñas empresas, se obtuvo que la mayoría son del género masculino, todo ello suscita principalmente a que este género hoy en día está

incursionando más en el mundo gastronómico, teniendo la vocación al preparar comidas y toman la decisión de experimentar emprendiendo su propio negocio.

3. Grado de instrucción: El 70% de los representantes tienen educación superior no universitaria (Tabla 1), lo cual concuerda con los resultados encontrados por Molina (2019) ya que arrojó en sus resultados que el 54.55% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen educación superior no universitaria, a su vez coincide con los resultados de Valentín (2017) donde se determina que el 52.9% de estos representantes tienen educación superior no universitaria, y contrasta con los resultados obtenidos por De La Cruz (2018), donde expresa que el 54.55% de los representantes tienen un grado superior universitario, asimismo contrasta con los resultados de Acosta (2019) quien expresa que el 54.40% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen un nivel primario. De acuerdo a este resultado que se obtuvo en donde la mayoría de estos representantes de las micro y pequeñas empresas tienen educación superior no universitaria, los cuales emplean la experiencia que estos adquieren a lo largo de los años para ejercer estrategias que les brinde abarcar gran parte del mercado.

4. Cargo que desempeñan: El 70% de los son los dueños de las micro y pequeñas empresas (Tabla 1), lo cual estos resultados concuerdan con lo indicado por Rosales & Segura (2019) donde manifiesta que el 66.67% son dueños de las micro y pequeñas empresas, asimismo concuerda con los resultados obtenidos por Masgo (2020) quien indica que el 80% son dueños de las micro y pequeñas empresas, y por lo contrario, contrasta con los resultados indicados por Molina (2019) quien señala que el 54.55% son los administradores en las micro y pequeñas empresas. Este tipo de empresas, están

conformadas por aquellas personas naturales, como también jurídicas quienes emprenden algún tipo de negocio de manera independiente, respecto a los resultados que se obtuvo indican que en su mayoría son dueños de las micro y pequeñas empresas, estas personas decidieron independizarse y superarse para una mejor calidad de vida para ellos y su familia por tener una edad madura motivo que les llevó a emprender su propio negocio para generar rentabilidad en él, ahorrando de alguna u otra manera para poder adquirir un local o puesto en donde puedan desarrollarse como empresarias.

5. Tiempo que desempeñan en el cargo: El 60% de ellos tienen de 4 a 6 años en el cargo (Tabla 1), lo cual coincide con los resultados de Rosales & Segura (2019) quien expresa que el 66.67% vienen desempeñándose en el cargo entre 4 a 6 años, también coincide con los resultados encontrados por Molina (2019) quien encontró que un 54.55% tiene de 4 a 6 años de permanencia en el cargo. Pero contrasta con los resultados obtenidos por Acosta (2019) quien señala que el 73.4% tienen de 0 a 3 años en el cargo. De acuerdo a los resultados, esto refleja que estos representantes ya tienen tiempo que iniciaron en el negocio que les ayudaron a adquirir experiencia y usando las técnicas administrativas adecuadas pueden seguir creciendo día a día.

Tabla 2

Características de las micro y pequeñas empresas de venta minorista de abarrotes, distrito de amarilis, provincia de Huánuco, 2019.

6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro: El 60% de las micro y pequeñas empresas tienen entre 4 a 6 años de permanencia en el rubro (Tabla 2), lo cual coincide con los resultados de Rosales & Segura (2019) quien expresa que el 66.67% vienen desempeñándose en el cargo entre 4 a 6 años, también coincide con los resultados

encontrados por Molina (2019) quien encontró que un 54.55% tiene de 4 a 6 años de permanencia en el cargo. Pero contrasta con los resultados obtenidos por Acosta (2019) quien señala que el 73.4% tienen de 0 a 3 años en el cargo. El resultado que se obtuvo refleja que, este rubro tiene un gran legado, tentador para el cliente ya que este tipo de negocio es rentable, es por ello que estos representantes mantienen su negocio con el fin de continuar adquiriendo poco a poco más experiencia.

7. Número de trabajadores: El 80% cuentan con 1 a 5 trabajadores (Tabla 2), coincidiendo a su vez con los resultados de Molina (2019) quien expresa que el 100% cuentan con 1 a 5 trabajadores, asimismo coincide también con los resultados obtenidos por Acosta (2019) la cual señala que el 66.63% cuentan con 1 a 5 trabajadores, del mismo modo concuerda con los resultados de Masgo (2020) donde arrojó que el 100% de las micro y pequeñas empresas tienen entre 1 a 5 trabajadores. Los resultados demuestran que las empresas tienen entre 1 a 5 trabajadores, debido que las empresas son pequeñas y necesitan una cantidad regular de empleados para realizar sus funciones.

8. Las personas que trabajan en las micro y pequeñas empresas son: El 70% del personal son no son familiares (Tabla 2), lo cual concuerda con Rosales & Segura (2019) quien indica que el 100% de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas no son familiares, además con resultados parecidos tenemos a Acosta (2019) en cual obtuvo el 86.80%, también coinciden con De La Cruz (2018) quien obtuvo un 81.82% y por lo contrario contrasta con los resultados obtenidos por Molina (2019) que indica que el 72.73% de los trabajadores son familiares. Estas micro y pequeñas empresas son tan indispensable hoy en día para el país, ya que a través de ella se genera el empleo

para la población y que estas puedan mejorar su estilo de vida, donde su aporte también se ve reflejado en el PBI, refleja que de alguna u otra forma posiblemente estos representantes prefieren no vincularse con su familia, ya que podría existir con el tiempo algunas diferencias para la toma de decisiones.

9. Objetivo de creación de la empresa: El 100% de los representantes dijeron que el objetivo de creación de su negocio es con el fin de generar ganancia (Tabla 2), resultado que concuerda con lo mencionado por Masgo (2020) quien señala que el 100% de los representantes su objetivo de creación de sus micro y pequeñas empresas es para generar ganancias, asimismo coincide con los resultados de Rosales & Segura (2019) quien señala que el 75% crearon su empresa para generar ganancias, y por último coincide con los resultados obtenidos de Molina (2019) quien manifiesta que el 63.64% de los representantes crearon sus micro y pequeñas empresas para generar ganancias. Aquí se puede analizar claramente que estos representantes al crear las micro y pequeñas empresas más allá de la subsistencia, las crearon para generar un mayor ingreso económico que les ayude a mejorar su estilo de vida como también del entorno en la que viven, y gracias a ello, permite que estos representantes de alguna u otra manera puedan apoyar para la educación de sus hijos y a su vez considerándose este rubro un medio de satisfacción de necesidad.

Tabla 3

Características de la Gestión del talento humano como factor relevante de la gestión de la calidad y plan de mejora de las micro y pequeñas empresas de venta minorista de abarrotes, distrito de amarilis, provincia de Huánuco, 2019.

10. Conocimiento del término gestión de calidad: El 70% de los representantes de que fueron encuestadas dijeron que si tienen conocimiento referente al término gestión de calidad (Tabla 3), lo cual coinciden con los resultados obtenidos por Masgo (2020) quien señala que el 100% de los representantes conocen el término gestión de calidad, asimismo coinciden con los resultados de Rosales & Segura (2019) quien expresa que el 58.33% de los representantes encuestados si conocen el término gestión de calidad y por último coinciden con los resultados obtenidos por Acosta (2019) quien indica que el 86.80% tienen conocimiento del término gestión de calidad. Definitivamente de acuerdo al resultado, indica que estos representantes indica que las organizaciones mayormente desde el proyecto del inicio del funcionamiento de la empresa conocen el termino la terminología de gestión de calidad por ser la base fundamental en la mejora continua de su producto llegando ser el factor muy importante en la competencia y éxito por delante de la competencia.

11 Técnicas modernas de gestión de calidad: El 60% de ellos conocen atención al cliente como técnica moderna de gestión de calidad (Tabla 3), lo cual coinciden con los resultados obtenidos de Acosta (2019) quien indica que el 66.80% utilizan como técnica de atención al cliente, asimismo contrasta con los resultados de Rosales & Segura (2019) donde expresa que el 73.66% usan o como técnica de atención al cliente y finalmente contrasta con los resultados obtenidos por Molina (2019) quien indica que el 75.0% conocen el liderazgo empresarial como técnica moderna de gestión de calidad. Al ver en este resultado que en su mayoría, los representantes solamente conocen como técnica de gestión de calidad lo que es Atención al cliente, refleja que carecen de conocimiento de otras técnicas de gestión de calidad que posteriormente puedan aplicarlas para las mejoras constantes de sus negocios,

asesorarse, buscar información para un correcto manejo administrativo para poder satisfacer las necesidades del cliente, brindándoles una atención personalizada y no solo enfocarse solamente en el ingreso económico.

12. Dificultades que tienen los trabajadores que impiden la implementación de gestión de calidad: El 60% de los representantes respondió que es la poca iniciativa de los trabajadores (Tabla 3), este resultado contrasta con lo indicado por Rosales & Segura (2019) quien manifiesta que el 72% tienen como dificultad la poca iniciativa para implementar la gestión de calidad, del mismo modo tenemos en los resultados de Acosta (2019) quien encontró que un 58% de los trabajadores tienen poca iniciativa para implementar gestión de calidad. De acuerdo al resultado se observa que, posiblemente estas personas solo se enfocan en percibir un sueldo, sumado a esto la falta de planificación constante entre el grupo de colaboradores, dan prioridad a la producción primero que a la calidad del producto también es más común que los colaboradores trabajen en modo automático.

13. Técnicas para medir el rendimiento del personal que conocen los representantes: El 70% conocen la observación como técnica para medir el rendimiento de sus trabajadores (Tabla 3), esto concuerda con los resultados obtenidos por Acosta (2019) quien indica que el 65% conocen la observación para medir el rendimiento del personal. De la misma forma coinciden con los datos de Molina (2019) quien encontró un 81.82% aplica la técnica de la observación para medir el rendimiento de su personal. También con resultados parecidos tenemos a Rosales & Segura (2019) quien obtuvo como resultado el 50% miden el rendimiento de su personal con la observación. Se aprecia claramente que para estos representantes se les hace más factible y rápido

medir el rendimiento de sus trabajadores por medio de la observación ya que es una de las técnicas de medición más simple, existiendo también otras técnicas que cumplen un papel sumamente importante para medir el desenvolvimiento y/o aprendizaje del personal para que con el tiempo no existan dificultades que generen atrasos para el desarrollo de la empresa.

14. La gestión de calidad contribuye a mejorar el negocio de los representantes: El 100% de los representantes encuestados dijo que la gestión de calidad contribuye a mejorar el negocio (Tabla 3), que coincide con los resultados obtenidos por Masgo (2020) quien señala que el 100% de los representantes consideran que la gestión de calidad contribuye a mejorar el negocio. Con resultados similares tenemos a Rosales & Segura (2019) quien muestra en sus resultados un 75% indican que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de sus negocios. También tenemos con resultados similares a Acosta (2019) quien obtuvo un 100% indicaron que la gestión de calidad si contribuye a la empresa. En este caso se aprecia que los representantes en su totalidad tienen muy en claro que la gestión de calidad es sumamente importante para el crecimiento de los negocios, y asimismo lo correcto es aplicarlo con el fin de realizar un buen manejo administrativo y tomar decisiones que favorezcan a la empresa.

15. La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados de la empresa: El 90% de los representantes consideraron que la gestión de calidad si ayuda a alcanzar con los objetivos y metas de la empresa (Tabla 3), Datos similares encontramos en Acosta (2019) quien manifiesta que un 100% indicaron que la gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la empresa. También a

estos resultados similares se suma el de De La Cruz (2018) quien obtuvo un 54.55% indican que la gestión de calidad sí ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas por la empresa. También coinciden con Masgo (2020) quien obtuvo un 100% manifiestan que la gestión de la calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas por la organización. Esto indica que los representantes de la micro y pequeñas empresas tienen claro que la gestión de calidad siempre va a lograr alcanzar los objetivos que las empresas puedan trazarse, ya que de ella depende el desarrollo de un negocio.

16. Conocimiento del término gestión del talento humano: El 90% de los representantes conocen el término atención al cliente (Tabla 3), Estos resultados coinciden con los encontrado por Masgo (2020) quien tuvo un 100% conocen el vocablo gestión del talento humano. También tenemos con datos similares a Rosales & Segura (2019) quien obtuvo un 91.67% indican que si conocen el término gestión del talento humano. También a Molina (2019) quien tuvo como resultados un 100% tiene conocimiento del término talento humano. Referente a los resultados obtenidos, se aprecia que los representantes definitivamente en su mayoría conocen el término talento humano ya que al crear su propio negocio tienen desde ya ese conocimiento de organización del personal para una mejor atención o servicio al consumidor según lo que estos requieran.

17. Medios utilizados para reclutar al personal: El 60% de los representantes dijeron que lo hacen a través de avisos (Tabla 3), Estos resultados coinciden con los encontrados por Molina (2019) quien obtuvo un 72.73% utiliza avisos para reclutar personal. Del mismo modo con datos similares tenemos a Acosta (2019) quien tuvo como resultados que un 65% utiliza avisos para reclutar personal. También con datos

parecidos encontramos en De La Cruz (2018) quien obtuvo un 54.55% utiliza avisos al momento de reclutar personal. De acuerdo a este resultado, indica que los representantes de las micro y pequeñas empresas como jefes de sus propios negocios conocen de la importancia que es la publicidad por medio de avisos para dar a conocer la necesidad de personal para la empresa, ya que de eso depende el crecimiento y por ende la permanencia en el mercado de sus negocios.

18. Cuenta con un perfil del empleado: El 100% indicaron que si es fundamental contar con el perfil del empleado (Tabla 3). Estos resultados coinciden con Masgo (2020) quien obtuvo un 100% indican si cuentan con el perfil de los empleados. Datos similares tenemos en Acosta (2019) quien obtuvo un 100% que indica también que cuenta con un perfil del empleado. Estos resultados demuestran que contar con el perfil del empleado es fundamental para la empresa, porque ayuda conseguir las metas de la organización pues tienen en claro el tipo de desempeño que buscan en una persona, y las formas en cómo serán medidos en la productividad, siendo fundamental para que el negocio crezca.

19. Personal que realiza la selección del personal: El 70% de los representantes indicaron que la selección del personal es realizada por el dueño de la empresa (Tabla 3), resultados similares tenemos en Rosales & Segura (2019) quien obtuvo un 83.33% en su trabajo de investigación donde indica que la comunicación es importantes para tener un servicio de calidad. También tenemos con datos similares a Molina (2019) quien obtuvo un 72% que indican que la selección del personal lo realiza el dueño del negocio. Pero difieren con los encontrados por De La Cruz (2018) quien obtuvo como resultados 65% indican la selección del personal lo realiza el administrador de la

empresa. Esto demuestra que la mayoría de estos representantes cuenta con la información necesaria para realizar este proceso el cual implica realizar un adecuado análisis y evaluación de los requerimientos necesarios del postulante, pues siendo dueños tienen la visión de lo que se quiere lograr como empresa y hacen todo lo posible para que sus trabajadores puedan mejorar en cuanto a su desenvolvimiento.

20. Criterios para la selección del personal: El 70% dijeron que unos de los criterios de la elección del personal es la experiencia (Tabla 3), Con resultados parecido tenemos a Masgo (2020) quien obtuvo un 80% que indican que también utilizan la experiencia como factor de selección del personal. Datos similares también encontramos en Rosales & Segura (2019) quien obtuvo un 68% que indican que la experiencia es lo necesario al momento de la selección del personal. Pero contrasta con los encontrado por Molina (2019) quien obtuvo un 72% que indican que el factor para contratar a una persona es el parentesco que tienen. Estos resultado reflejan que para la mayoría de los representantes lo que más aplican para la selección del personal es la experiencia que puedan tener al puesto que postulan, porque es necesario contar con un personal calificado que pueda cumplir con las competencias, capacidades y habilidades requeridas para el cumplimiento de las metas que tiene la empresa.

21. Se organizan equipos de trabajo según su capacidad y conocimiento: El 90% de los representantes dijeron que si se organizan equipos de trabajo según su capacidad y conocimiento (Tabla 3). Con resultados similares tenemos a Acosta (2019) quien tuvo un 53.4% que manifiestas que se organizan en equipos de trabajo. También se suma a estos resultados similares De La Cruz (2018) quien obtuvo en sus resultados un 72.73% indican que se organizan equipos de trabajo según su capacidad y

conocimiento. Esto indica que los representantes tienen en claro el trabajo que tienen que realizar un trabajo organizado utilizando los conocimientos y habilidades para lograr un trabajo articulado en toda la organización.

22. El personal de venta tiene conocimiento y práctica en la labor que desempeña: El 60% de los representantes encuestados dijeron que el personal de venta tiene conocimiento y práctica en la labor que desempeña (Tabla 3), resultados parecidos tenemos en Masgo (2020) quien indica que un 65% tiene un personal con conocimiento y practica en las labores encomendadas. También datos similares nos presenta Rosales & Segura (2019) quien tuvo como resultados un 72% indican el personal de venta tiene conocimiento y práctica en la labor que desempeña. Pero contrastan con los obtenido por Molina (2019) quien tiene un 70% el personal de venta tiene cierto conocimiento y práctica en la labor que desempeña. De acuerdo a este resultado, se observa que la mayoría de los representantes capacitan al personal contratado para que puedan realizar una mejor atención para que los clientes estén satisfechas al adquirir el servicio.

23. El personal que labora demuestra respeto, puntualidad, cumplimiento y compromiso: El 70% de los representantes de las micro y pequeñas empresas indican que sus trabajadores demuestran respeto, puntualidad, cumplimiento y compromiso (Tabla 3), Estos resultados coinciden con los encontrado por Masgo (2020) quien tuvo como resultados un 72.33% que indican su personal demuestra respeto, puntualidad, cumplimiento y compromiso. Del mismo modos se tiene con resultados parecidos a Rosales & Segura (2019) quien evidencia en sus resultados un 75% de su personal demuestra respeto, puntualidad, cumplimiento y compromiso. Pero contrasta con los

resultados indicados por Molina (2019) quien señala que el 72% de los trabajadores demuestra respeto, puntualidad, cumplimiento y compromiso. Respecto a este resultado se observa que, en su mayoría, los representantes dicen haber logrado conseguir que sus trabajadores demuestren valores como el respeto, puntualidad, cumplimiento y compromiso el cual genera una experiencia diferente en los clientes que asisten a locales donde reciben algún servicio incrementando así el aumento de sus ventas por brindar una buena atención al cliente, lo cual definitivamente que un cliente que recibe una buena atención es un punto a favor de la empresa.

5.3. Plan de mejora

1. Datos generales

Nombre o razón social: venta minorista de abarrotes

Giro de la empresa: venta

Dirección: Huánuco

Nombre del representante: Representante de las tiendas de abarrotes

Historia:

El rubro de la venta de abarrotes es un mercado en expansión y ante esto, las micro empresas cuantificadas que hay en nuestro distrito también están involucradas, por lo cual es preciso un estudio de su comportamiento en cuanto a la gestión del talento humano. Los productos ofrecidos en el mercado son variados, de esta manera aumenta la exigencia de los que los consumen (consumidores), los cuales empiezan a adquirir y buscar productos cada vez de más calidad, unido a un servicio también de calidad, buscando una nueva experiencia que complazca sus necesidades y cumpla sus expectativas.

2. Misión

Proponer a nuestros clientes una atención buena y amable, en la venta de los productos abarrotes con bajo precio.

3. Visión

Ser empresas, que se distinguen por la buena atención como prioridad para el cliente en la venta al público en general.

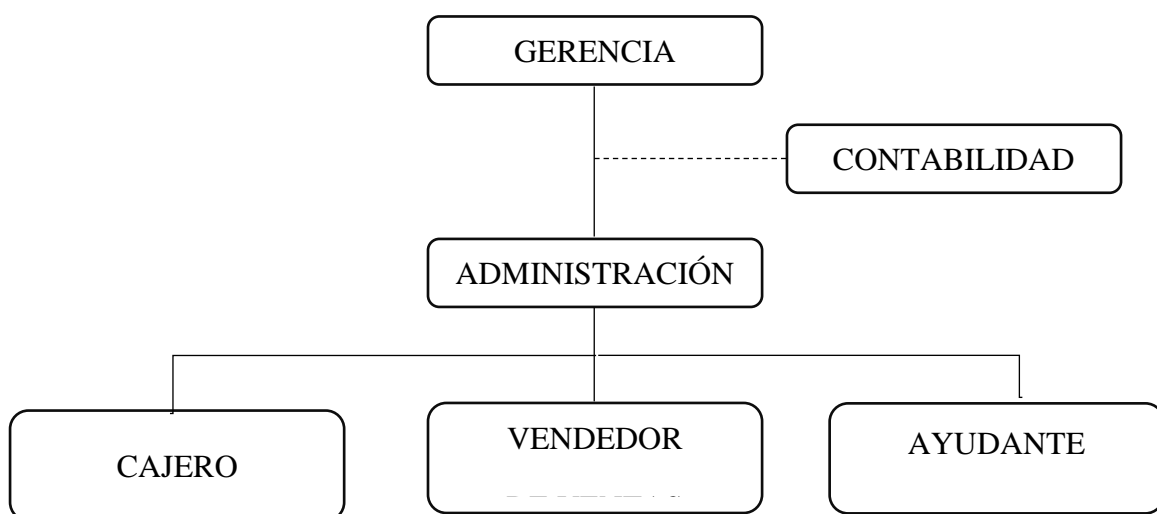
4. Objetivos

- Ser vistos por el público como la mejor alternativa en la venta de abarrotes
- Dar un servicio muy bueno y buena atención
- Obtener ganancias para poder comprar y vender
- Pagar a nuestros empleados sus remuneraciones.

5. Servicio

Variedad de productos y abarrotes en general para el consumo familiar, al por menor.

6. Organigrama



7. Diagnostico General

Para poder tomar cualquier una decisión estratégica, es importante realizar un diagnóstico a la empresa. El análisis FODA ayuda a plantear acciones que se debe poner en práctica para aprovechar las fortalezas y oportunidades detectadas y preparar a la organización contra las amenazas y debilidades.

Fortalezas	Debilidades
Tener insumos variados	No tener la infraestructura adecuada
No tener la infraestructura adecuada	No contar con personal capacitado
Productos ordenados según las necesidades	Falta de compromiso de los trabajadores
Oportunidades	Amenazas
Ubicado cerca de la plaza de armas	Inestabilidad económica
Contar con un clima tropical durante todo el año	Falta de compromiso de los clientes.

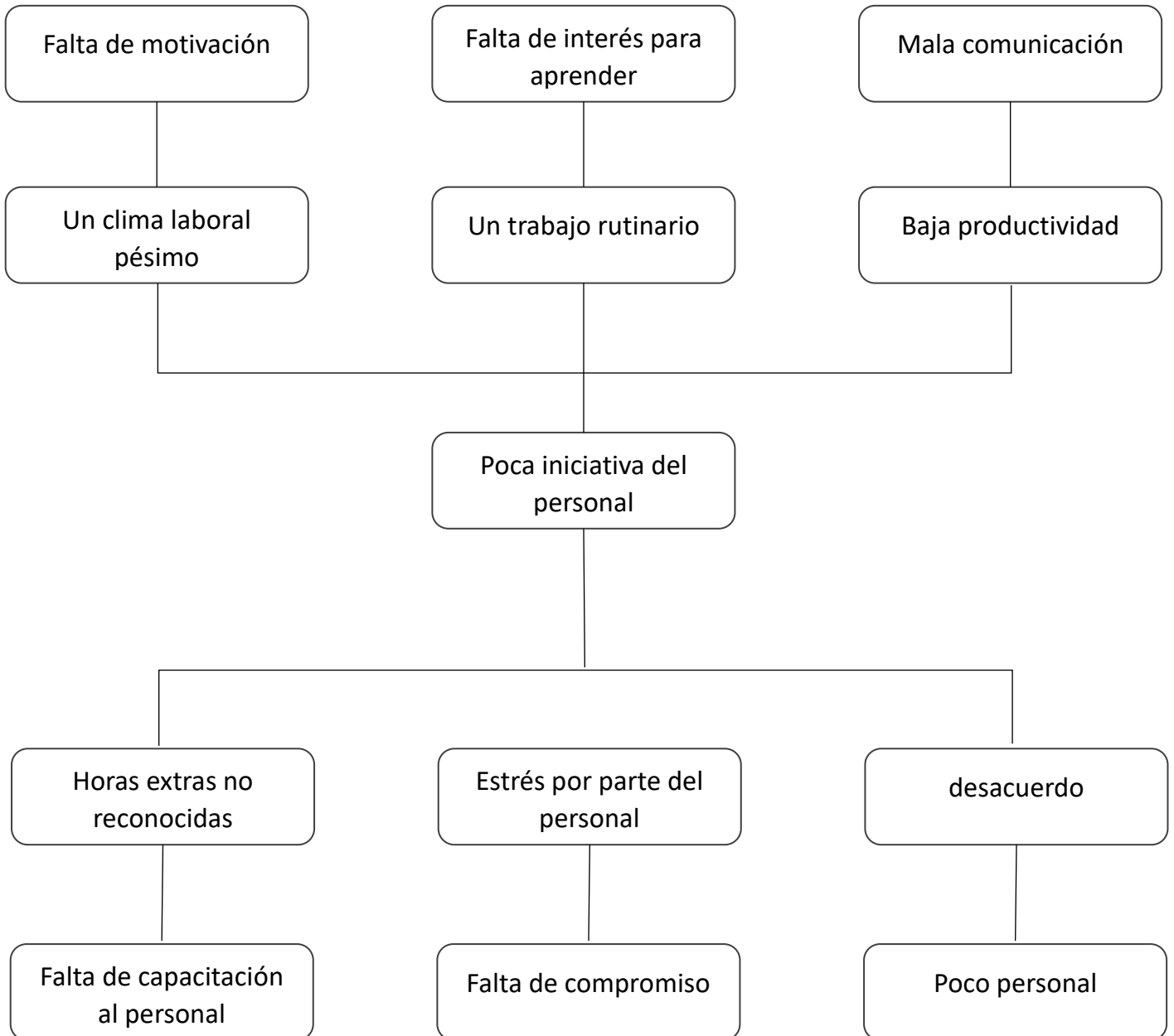
8. Indicadores de una Buena Gestión

Indicadores	Evaluación de indicadores dentro de la Micro y pequeñas empresas
Dificultad del personal para la implementación de la gestión de calidad	La dificultad que se presenta para implementar correctamente la Gestión de Calidad es que el trabajador muestra poca iniciativa, por temor a ser removidos de su zona de confort.
Aplica la Gestión de Calidad en su servicio	La empírica aplicación del término Gestión de Calidad es por desconocimiento del término y todo lo que esta implica.
Gestión del talento humano	La gestión del talento humano, no tiene la debida dirección la cual no está siendo impulsada en características personales, capacidad de desempeño en el trabajo, movilización de atributos necesarios, aptitudes, actitudes, valores, habilidades, destrezas, facultad de toma de decisiones y comunicación eficaz, no sólo en lo que la persona sabe y puede hacer sino de lo que se puede hacer para lograr una competitividad comercial de acuerdo a las exigencias.
Factores del talento humano	Consideran como factor la selección de personal, olvidando que todos los factores se complementan entre sí.

9. Problemas

Indicadores	Problema	Surgimiento del problema
Preselección recepción y clasificación de curriculum	Un grupo reducido de Mypes no realizan la preselección.	Escaso conocimiento y falta de interés de los representantes.
Elección de candidato que cumple con los requisitos según el interés de la empresa.	pocas veces contratan según el perfil del puesto.	Realizan inadecuada proceso de selección de personal
Normas y políticas de las empresas	Muy poco conocen las normas y políticas de trabajo de la organización	Las nomas y políticas de la empresa no están estructuradas
Evaluación del desempeño del empleado contratado.	La evaluación del candidato se realiza a veces.	La falta de capacitación de gerente para evaluar a sus colaboradores.

10. Causas (diagrama de causa efecto)



11. Establecer acciones

Indicadores	Problema	Acción de mejora
Preselección recepción y clasificación de curriculum	Un grupo reducido de Mypes no realizan la preselección.	Organizar y Planificar un tiempo determinado para realizar preselección de calidad.
Elección de candidato que cumple con los requisitos según el interés de la empresa.	pocas veces contratan según el perfil del puesto.	Gestionar una proceso de selección de calidad y tomar una buena decisión.
Normas y políticas de las empresas	Muy poco conocen las normas y políticas de trabajo de la organización	Estructurar políticas y normas propias.
Evaluación del desempeño del empleado contratado.	La evaluación del candidato se realiza a veces.	Evaluar el desempeño de los colaboradores para lograr un servicio de calidad.

12. Recursos para la implementación de las estrategias

N°	Estrategia	Recursos Humanos	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
1	Motivar y capacitar al personal en temas de gestión de calidad	Personal de atención (5)	S/. 400.00	Internet Laptop Impresora	7 días
2	Brindar información acerca del Tema Gestión de Calidad y sus beneficios del sistema y su implantación.	Representante	S/. 300.00	Internet Laptop Impresora	5 días
3	Orientar al personal en cuanto al trabajo en equipo para lograr una mejor Atención al Cliente.	Personal de Atención (5)	S/. 400.00	Internet Laptop Impresora	4 día
4	Proporcionar teorías de vanguardia según estudios actuales de administración moderna, que haga hincapié en la el majeo del talento humano.	Representante	S/. 400.00	Laptop	5 días

13. Cronograma de Actividades

N°	Tarea	Inicio	Final	Enero			
1	Motivar y capacitar al personal en temas de gestión de calidad	02/01/2022	09/01/2022				
2	Brindar información acerca del Tema Gestión de Calidad y sus beneficios del sistema y su implantación.	12/01/2022	17/01/2022				
3	Orientar al personal en cuanto al trabajo en equipo para lograr una mejor Atención al Cliente.	18/01/2022	22/01/2022				
4	Proporcionar teorías de vanguardia según estudios actuales de administración moderna, que haga hincapié en la el majeo del talento humano.	23/01/2022	28/01/2022				

VI. Conclusiones

La mayoría de los microempresarios encuestados tienen de 31 a 50 años de edad, quienes pertenecen al género masculino teniendo como grado de instrucción superior no universitaria, desempeñándose en sus empresas como dueños de ellas, asumiendo este cargo entre 4 a 6 años. Estas micro y pequeñas empresas son representadas por personas adultas, con un grado de instrucción superior no universitaria, que por la edad y la carga familiar buscan la manera de salir adelante a través de su negocio.

La totalidad de las microempresas encuestadas consideraron que el objetivo de creación de sus negocios es con la finalidad de generar ganancia. La mayoría cuentan con 1 a 5 trabajadores, donde a su vez los representantes y tienen de 4 a 6 años desempeñándose en el rubro, teniendo, además manifestaron que las personas que trabajan en ellas no son familiares. Estos negocios son conformados con el fin de solamente generar ganancias, sin tomar en cuenta que un buen manejo administrativo y una buena atención son parte también del éxito en la empresa.

La totalidad de los microempresarios aseguran que la gestión de calidad sí contribuye a mejorar su negocio y que gestión del talento humano es sumamente fundamental para que estos retornen al establecimiento. La mayoría conoce el término de gestión de calidad, conocen los avisos como medios utilizados para reclutar al personal, que cuentan con el perfil de los trabajadores que es necesario para el progreso de la empresa, también el dueño es el que realiza la selección del personal, que tienen organizados los equipos de trabajo para realizar el cumplimiento de las metas empresariales, el personal viene siendo capacitado para el mejor desempeño de sus funciones que se refleja en el respeto, puntualidad, cumplimiento y compromiso.

Aspectos complementarios

Recomendaciones

Implementar e implantar todo un sistema de gestión de talento humano para optimizar y desarrollar su potencial humano, debido a la influencia de la gestión de talento humano en los desempeños laborales, de manera que estas organizaciones se adecúen cada vez a las exigencias del público usuario.

Aplicar nuevas herramientas y adecuadas en la selección de personal, que les permitirá gestionar un mejor proceso en la empresa.

Promover de alguna forma más capacitaciones para el personal, para así mejorar la calidad de servicio que se ofrecen en las diversas oficinas de la universidad. Así se evitará disgustos a los usuarios que acuden a esta institución.

Referencias bibliográficas

- Acosta, M. N. (2019). *Gestión del talento humano y calidad de servicio en la empresa inversiones Hinostroza S.A.C, distrito de Amarilis - Huánuco. 2017.* Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Avolio, B., Mesones, A., & Roca, E. (2017). Factores que limitan el crecimiento de las micro y pequeñas empresas en el Perú (MYPES). *Strategia*, 22, 70–80.
- Cabrero, J. (2018). Metodología de la investigación. *Técnicas de recogida de datos.* URL disponible en: http://perso.wanadoo.es/aniorte_nic/apunt_metod_investigac4_9.htm.
- Carrera, J. (2019). *Análisis de la gestión del talento humano de empresas dedicadas al diseño y producción de señalética y rotulación, en el distrito Metropolitano de Quito, durante el año 2018.* Escuela Politécnica Nacional de Ecuador.
- Cruz, M., López, E., Cruz, R., & Meneses, G. (2017). ¿Por qué no crecen las Micro y Pequeñas empresas en México. *San Juan del Río Querétaro: Universidad Tecnológica de Tecámac.*
- De La Cruz, P. V. (2018). *Gestión de talento humano y desempeños laborales en las carpinterías metálicas en la ciudad de Ayacucho. 2017.* Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Escobar, A., Rodríguez, M., & Ramos, B. (2018). *Metodología de la investigación científica* (Vol. 15). 3Ciencias.

- Freire, E. E. (2018). La hipótesis en la investigación. *Mendive. Revista de Educación*, 16(1), 122–139.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. del P. (2018). *Metodología de la investigación* (Vol. 4). McGraw-Hill Interamericana México eD. F DF.
- Hernández, R., & Torres, C. (2016). *Metodología de la investigación* (Vol. 4). McGraw-Hill Interamericana México eD. F DF.
- Masgo, M. (2020). *Propuesta de mejora del proceso de selección del personal como factor relevante para la gestión de calidad de las MYPES sector servicio rubro seguridad y vigilancia privada del distrito de Huánuco, 2020*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Mena, R. (2018). *Propuesta de un modelo de gestión del talento humano basado en competencias, desde la caracterización del clima organizacional en la corporación internacional para el desarrollo educativo – CIDE*. Universidad Libre de Colombia.
- Molina, L. M. (2019). *Gestión del talento humano y su relación con la calidad de servicio en la cevichería el Mordisco, Distrito, Provincia y Región Huánuco, 2018*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Paz, G., & Baena, E. (2017). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria.
- Roca, E. (2017). Micro y Pequeñas Empresas en el Perú (MYPES). *Perú, Revistas PUCP, recuperado el, 10*.

Rosales, M. Á., & Segura, G. (2019). *Gestión del talento humano y satisfacción del usuario en el hospital Víctor Ramos Guardia-2019*. Universidad César Vallejo.

Santos, J. (2018). *Reclutamiento de personal como herramienta para mejorar la calidad docente en empresas educativas privadas de la cabecera departamental de Huehuetenango*. Universidad del Valle de Guatemala.

Valentín, H. A. (2017). *Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal de la red de salud Huaylas Sur, 2016*. Universidad Inca Garcilazo de la Vega.

ANEXOS

Anexo 1: Cronograma de actividades

N°	Actividades	2019				2020								2021			
		Semestre II				Semestre I				Semestre II				Semestre I			
		MES				MES				MES				MES			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	X															
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación		X														
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			X													
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación				X												
5	Mejora del Marco Teórico y Metodológico					X											
6	Elaboración y Validación del instrumento de recolección de datos						X										
7	Elaboración del Consentimiento Informado						X										
8	Recolección de datos							X									
9	Presentación de Resultados							X									
10	Análisis e Interpretación de los resultados								X								
11	Redacción de Informe Preliminar									X	X	X	X				
12	Revisión del Informe Final de la Tesis por el Jurado de Investigación													X			
13	Aprobación del informe final de la Tesis por el Jurado de Investigación														X		
14	Presentación de ponencia en jornadas de investigación															X	
15	Redacción de Artículo Científico																X

Anexo 2: Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
Categoría			
Suministros			
• Impresiones	70.00	2	14.00
• Fotocopias	80.00	1	80.00
• Papel bond A4	2.00	22.5	45.00
• Lapiceros	3.00	0.8	2.4
Servicios			0.00
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			241.40
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información	200.00	1	200.00
Sub total			200.00
Total de presupuesto desembolsable			441.40
Presupuesto desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
Servicios			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (módulo de investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			400.00
Recursos humanos			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/)			1093.40

Anexo 3: Cuadro de sondeo

N°	Nombre de la empresa	Dirección
1	Mi tienda virtual DISLAC	Puesto 3
2	Autoservicios Don Pedro	Puesto 8
3	Comercial "SANTA ANA"	Puesto 9
4	Autoservicio LIDERCLOUD	Puesto 10
5	Comercial Lidia	Puesto 11
6	Supermix Huánuco	Puesto 13
7	Tiendas Andina	Puesto 16
8	Abarrotes y MAS	Puesto 17
9	EDUMARKET tiendas	Puesto 19
10	Comercial Calicanto	Puesto 20

Anexo 4: Consentimiento informado



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO COMO FACTOR RELEVANTE DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE VENTA MINORISTA DE ABARROTES, DISTRITO DE AMARILIS, PROVINCIA DE HUÁNUCO, 2019 y es dirigido por Vanessa Mendoza Camacho, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar las características de la gestión del talento humano como factor relevante de la gestión de la calidad y plan de mejora de las micro y pequeñas empresas de venta minorista de abarros, distrito de amarilis, provincia de Huánuco, 2019..

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 15 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 una Videoconferencia. Si desea, también podrá escribir al correo 4811142046@uladech.pe 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: Sandoval Huima Jesús

Fecha: 18/10/2019

Correo electrónico: jesusalexanderaguirre53@hotmail.com

Firma del participante:

Firma del investigador (o encargado de recoger información):

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO COMO FACTOR RELEVANTE DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE VENTA MINORISTA DE ABARROTES, DISTRITO DE AMARILIS, PROVINCIA DE HUÁNUCO, 2019 y es dirigido por Vanessa Mendoza Camacho, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar las características de la gestión del talento humano como factor relevante de la gestión de la calidad y plan de mejora de las micro y pequeñas empresas de venta minorista de abarros, distrito de amarilis, provincia de Huánuco, 2019..

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 15 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 una Videoconferencia. Si desea, también podrá escribir al correo 4811142046@uladach.pe 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: Cruz Barbaran Ana María

Fecha: 17/10/2019

Correo electrónico: anahelenkeller@gmail.com

Firma del participante:  _____

Firma del investigador (o encargado de recoger información):  _____

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADACH CATÓLICA

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula ATENCIÓN AL CLIENTE COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO PIZZERÍAS DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO, AÑO 2019 y es dirigido por Mallqui Sáenz Katherine, investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Identificar las características de la atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pizzerías de la ciudad de Huánuco, año 2019.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 15 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 una Videoconferencia. Si desea, también podrá escribir al correo 4811142046@uladech.pe 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: Valencia Yovera Agustin

Fecha: 17/10/2019

Correo electrónico: agustinboissiere@hotmail.com

Firma del participante: _____

Firma del investigador (o encargado de recoger información): _____

Anexo 5: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO COMO FACTOR RELEVANTE DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE VENTA MINORISTA DE ABARROTES, DISTRITO DE AMARILIS, PROVINCIA DE HUÁNUCO, 2019. Para obtener para obtener el título profesional en ciencias administrativas. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

I. REFERENTE A LOS REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS

1. Edad

- a) 18 – 30 años
- b) 31 – 50 años
- c) 51 a más años

2. Género

- a) Masculino
- b) Femenino

3. Grado de instrucción

- a) Sin instrucción
- b) Educación básica
- c) Superior técnico
- d) Superior universitaria

4. Cargo que desempeña

- a) Dueño

b) Administrador

5. Tiempo que desempeña en el cargo

a) 0 a 3 años

b) 4 a 6 años

c) 7 a más años

II. REFERENTE A LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS

6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

a) 0 a 3 años

b) 4 a 6 años

c) 7 a más años

7. Número de Trabajadores

a) 1 a 5 trabajadores

b) 6 a 10 trabajadores

c) 11 a más trabajadores.

8. Las personas que trabajan en su empresa son:

a) Familiares

b) Personas no familiares.

9. Objetivo de creación de la empresa

a) Generar ganancia

b) Subsistencia

III. REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

10. ¿Conoce el término Gestión de Calidad?

a) Si

b) No

c) Tengo cierto conocimiento.

11. ¿Qué técnicas modernas de la gestión de calidad conoce?

a) Benchmarking

b) Marketing

c) Empowerment

d) La 5s

e) Outsourcing

- f) Otros
- g) Ninguno

12. ¿Qué dificultades tienen los trabajadores que impiden la implementación de gestión de calidad?

- a) Poca iniciativa
- b) Aprendizaje lento
- c) No se adapta a los cambios
- d) Desconocimiento del puesto
- e) Otros

13. ¿Qué técnicas para medir el rendimiento del personal conoce?

- a) La observación
- b) La evaluación
- c) Escala de puntuaciones
- d) Evaluación de 360°
- e) Otros

14. ¿La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?

- a) Si
- b) No

15. ¿La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la empresa?

- a) Si
- b) No
- c) A veces

IV. REFERENTE A LA GESTION DEL TALENTO HUMANO

16. ¿Conoce el término gestión del talento humano?

- a) Si
- b) No
- c) Tengo cierto conocimiento.

17. ¿Qué medios utiliza para reclutar al personal?

- a) Avisos
- b) Información verbal

- c) Medio digital
- d) Otros
- e) Ninguno

18. ¿Cuenta con un perfil del empleado?

- a) Si
- b) No

19. ¿Quién es el encargado de la selección del personal?

- a) Dueño
- b) Administrador

20. ¿Qué criterios toma en cuenta para la selección del personal?

- a) Experiencia
- b) laboral
- c) Estudios superiores
- d) Parentesco
- e) Por recomendaciones

21. ¿Se organizan en equipos de trabajo según su capacidad y conocimiento?

- a) Si
- b) No
- c) A veces

22. ¿Considera usted que el personal de venta tiene conocimiento y práctica en la labor que desempeña?

- a) Si
- b) No
- c) A veces

23. ¿El personal que labora demuestra respeto, puntualidad, cumplimiento y compromiso?

- a) Si
- b) No
- c) A veces

(Cuestionario validado con la línea de investigación Gestión de calidad)

Anexo 6: Cuestionario aplicado a los microempresario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS
Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO COMO FACTOR RELEVANTE DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE VENTA MINORISTA DE ABARROTOS, DISTRITO DE AMARILIS, PROVINCIA DE HUÁNUCO, 2019. Para obtener para obtener el título profesional en ciencias administrativas. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

I. REFERENTE A LOS REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS

1. Edad

- a) 18 – 30 años
- b) 31 – 50 años
- c) 51 a más años

2. Género

- a) Masculino
- b) Femenino

3. Grado de instrucción

- a) Sin instrucción
- b) Educación básica
- c) Superior técnico
- d) Superior universitaria

4. Cargo que desempeña

- a) Dueño
- b) Administrador

5. Tiempo que desempeña en el cargo

- a) 0 a 3 años

- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

II. REFERENTE A LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS

6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

- a) 0 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

7. Número de Trabajadores

- a) 1 a 5 trabajadores
- b) 6 a 10 trabajadores
- c) 11 a más trabajadores.

8. Las personas que trabajan en su empresa son:

- a) Familiares
- b) Personas no familiares.

9. Objetivo de creación de la empresa

- a) Generar ganancia
- b) Subsistencia

III. REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

10. ¿Conoce el término Gestión de Calidad?

- a) Si
- b) No
- c) Tengo cierto conocimiento.

11. ¿Qué técnicas modernas de la gestión de calidad conoce?

- a) Benchmarking
- b) Marketing
- c) Empowerment
- d) La 5s
- e) Outsourcing
- f) Otros
- g) Ninguno

12. ¿Qué dificultades tienen los trabajadores que impiden la implementación de gestión de calidad?

- a) Poca iniciativa

- b) Aprendizaje lento
- c) No se adapta a los cambios
- d) Desconocimiento del puesto
- e) Otros

13. ¿Qué técnicas para medir el rendimiento del personal conoce?

- a) La observación
- b) La evaluación
- c) Escala de puntuaciones
- d) Evaluación de 360°
- e) Otros

14. ¿La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?

- a) Si
- b) No

15. ¿La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la empresa?

- a) Si
- b) No
- c) A veces

IV. REFERENTE A LA GESTION DEL TALENTO HUMANO

16. ¿Conoce el término gestión del talento humano?

- a) Si
- b) No
- c) Tengo cierto conocimiento.

17. ¿Qué medios utiliza para reclutar al personal?

- a) Avisos
- b) Información verbal
- c) Medio digital
- d) Otros
- e) Ninguno

18. ¿Cuenta con un perfil del empleado?

- a) Si
- b) No

19. ¿Quién es el encargado de la selección del personal?

- a) Dueño

b) Administrador

20. ¿Qué criterios toma en cuenta para la selección del personal?

a) Experiencia

b) laboral

c) Estudios superiores

d) Parentesco

e) Por recomendaciones

21. ¿Se organizan en equipos de trabajo según su capacidad y conocimiento?

a) Si

b) No

c) A veces

22. ¿Considera usted que el personal de venta tiene conocimiento y práctica en la labor que desempeña?

a) Si

b) No

c) A veces

23. ¿El personal que labora demuestra respeto, puntualidad, cumplimiento y compromiso?

a) Si

b) No

c) A veces

(Cuestionario validado con la línea de investigación Gestión de calidad)

Anexo 7: Hoja de tabulación

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas de venta minorista de abarrotes, distrito de amarilis, provincia de Huánuco, 2019.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Edad	18 – 30 años	II	2	20.00
	31 – 50 años	IIII-II	7	70.00
	51 a más años	I	1	10.00
	Total	IIII-IIII	10	100.00
Género	Masculino	IIII-I	6	60.00
	Femenino	IIII	4	40.00
	Total	IIII-IIII	10	100.00
Grado de instrucción	Sin instrucción		0	0.00
	Educación básica	II	2	20.00
	Superior no universitaria	IIII-II	7	70.00
	Superior universitaria	I	1	10.00
	Total	IIII-IIII	10	100.00
Cargo que desempeña	Dueño	IIII-II	7	70.00
	Administrador	III	3	30.00
	Total	IIII-IIII	10	100.00
Tiempo que se desempeña en el cargo	0 a 3 años	III	3	30.00
	4 a 6 años	IIII-I	6	60.00
	7 a más años	I	1	10.00
	Total	IIII-IIII	10	100.00

Características de las micro y pequeñas empresas de venta minorista de abarrotes,
 distrito de amarilis, provincia de Huánuco, 2019.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro	0 a 3 años	III	3	30.00
	4 a 6 años	IIII-I	6	60.00
	7 a más años	I	1	10.00
	Total	IIII-IIII	10	100.00
Número de Trabajadores	1 a 5 trabajadores	IIII-III	8	80.00
	6 a 10 trabajadores	II	2	20.00
	11 a más trabajadores		0	0.00
	Total	IIII-IIII	10	100.00
Las personas que trabajan en su empresa son:	Familiares	III	3	30.00
	Personas no familiares	IIII-II	7	70.00
	Total	IIII-IIII	10	100.00
Objetivo de creación de la empresa	Generar ganancia	IIII-IIII	10	100.00
	Subsistencia		0	0.00
	Total	IIII-IIII	10	100.00

Características de la Gestión del talento humano como factor relevante de la gestión de la calidad y plan de mejora de las micro y pequeñas empresas de venta minorista de abarrotes, distrito de amarilis, provincia de Huánuco, 2019.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Conoce el termino gestión de calidad	Si	IIII-II	7	70.00
	No		0	0.00
	Tengo cierto conocimiento	III	3	30.00
	Total	IIII-IIII	10	100.00
Técnicas modernas de la gestión de calidad	Benchmarking		0	0.00
	Atención al cliente	IIII-I	6	60.00
	Empowerment		0	0.00
	las 5 c		0	0.00
	outsourcing		0	0.00
	otros	III	3	30.00
	Ninguno	I	1	10.00
	Total	IIII-IIII	10	100.00
Dificultades tienen los trabajadores que impiden la implementación de gestión de calidad	poca iniciativa	IIII-I	6	60.00
	aprendizaje lento	II	2	20.00
	no se adapta a los cambios	I	1	10.00
	desconocimiento del puesto	I	1	10.00
	otros		0	30.00
	Total	IIII-IIII	10	100.00
Técnicas para medir el rendimiento del personal conoce	La observación	IIII-II	7	70.00
	La evaluación	III	3	30.00
	Escala de puntuaciones		0	0.00
	Evaluación de 360°		0	0.00
	otros		0	30.00
	Total	IIII-IIII	10	100.00
Contribución de la gestión de calidad a un mejor rendimiento	Si	IIII-IIII	10	70.00
	No		0	0.00
	Total	IIII-IIII	10	100.00

La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la empresa	Si	IIII-III	9	70.00
	No		0	0.00
	A veces	I	1	10.00
	Total	IIII-III	10	100.00
Conocimiento del término gestión del talento humano	Si	IIII-III	9	70.00
	No		0	0.00
	Tengo cierto conocimiento	I	1	30.00
	Total	IIII-III	10	100.00
Medios utilizados para reclutar al personal	Avisos	IIII-I	6	60.00
	Información verbal		0	0.00
	Medio digital	III	4	40.00
	Otros		0	30.00
	Ninguno		0	10.00
	Total	IIII-III	10	100.00
Cuenta con un perfil del empleado	Si	IIII-III	10	100.00
	No		0	0.00
	Total	IIII-III	10	100.00
Personal que realiza la selección del personal	Dueño	IIII-III	10	70.00
	Administrador		0	30.00
	Total	IIII-III	10	100.00
Criterios para la selección del personal	Experiencia	IIII-II	7	70.00
	laboral	II	2	20.00
	Estudios superiores	I	1	10.00
	Parentesco		0	0.00
	Por recomendaciones		0	0.00
	Total	IIII-III	10	100.00
Se organizan equipos de trabajo según su capacidad y conocimiento	Si	IIII-III	9	70.00
	No		0	0.00
	A veces	I	1	10.00
	Total	IIII-III	10	100.00
El personal de venta tiene conocimiento y práctica en la labor que desempeña	Si	IIII-I	6	70.00
	No	III	4	0.00
	A veces		0	10.00
	Total	IIII-III	10	100.00

El personal que labora demuestra respeto, puntualidad, cumplimiento y compromiso	Si	IIII-III	9	70.00
	No		0	0.00
	A veces	I	1	10.00
	Total	IIII-III	10	100.00

Anexo 8: Figuras

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas de venta minorista de abarrotes, distrito de amarilis, provincia de Huánuco, 2019.

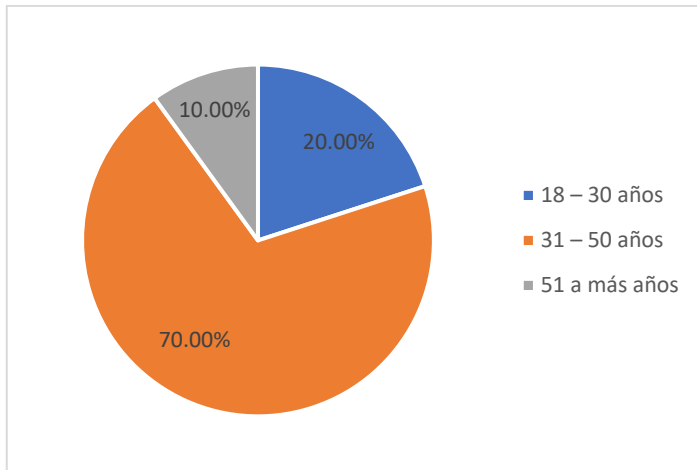


Figura 1. Edad de los representantes

Fuente. Tabla 1

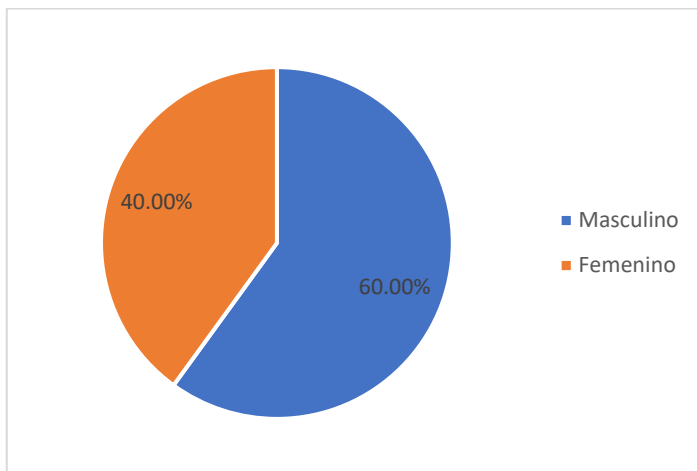


Figura 2. Género de los representantes

Fuente. Tabla 1

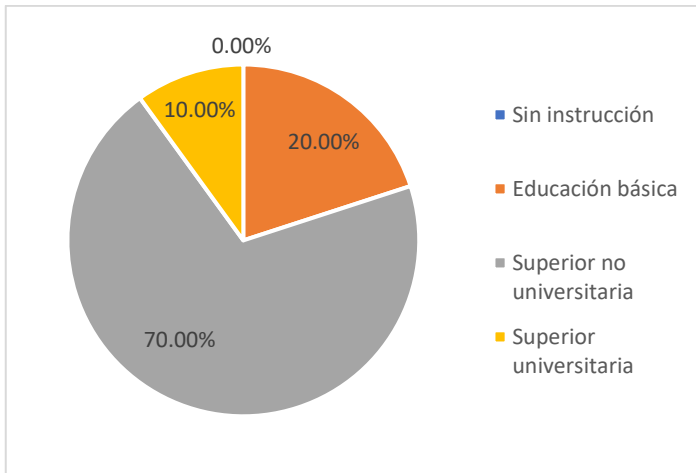


Figura 3. Grado de instrucción de los representantes

Fuente: Tabla 1

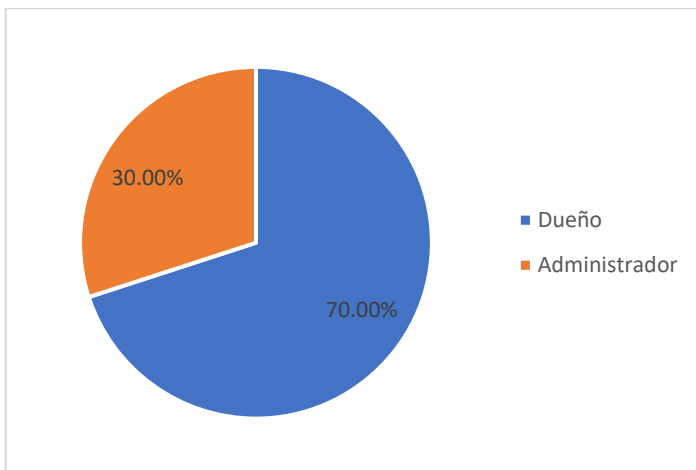


Figura 4. Cargo que desempeñan los representantes

Fuente: Tabla 1

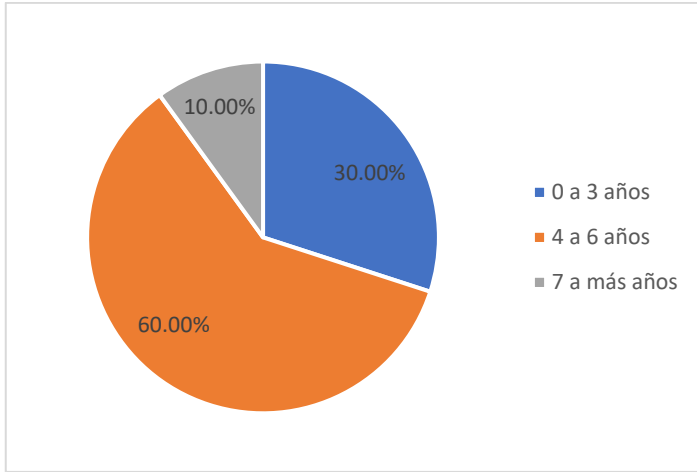


Figura 5. Tiempo que desempeñan los representantes en el cargo

Fuente: Tabla 1

Características de las micro y pequeñas empresas de venta minorista de abarrotes, distrito de amarilis, provincia de Huánuco, 2019.

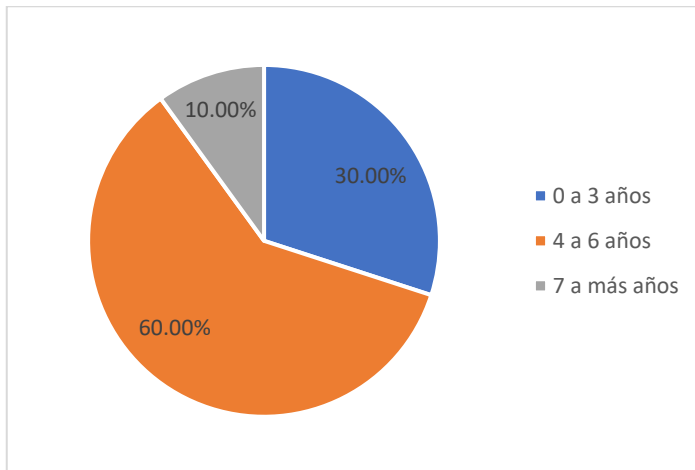


Figura 6. Tiempo de permanencia de las micro y pequeña empresa en el rubro
Fuente. Tabla 2

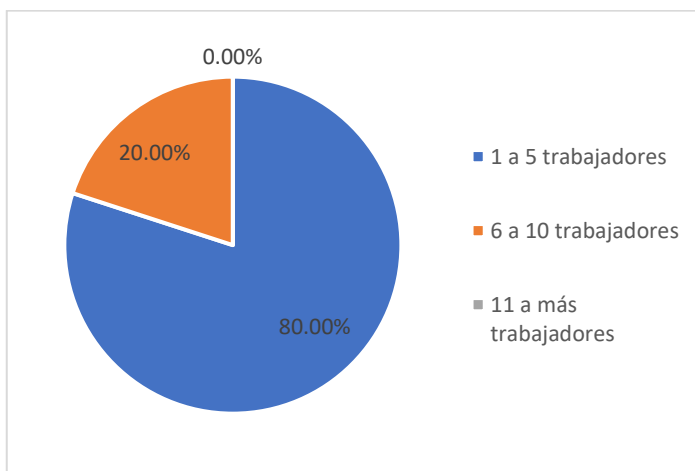


Figura 7. Número de trabajadores en las micro y pequeñas empresas
Fuente. Tabla 2

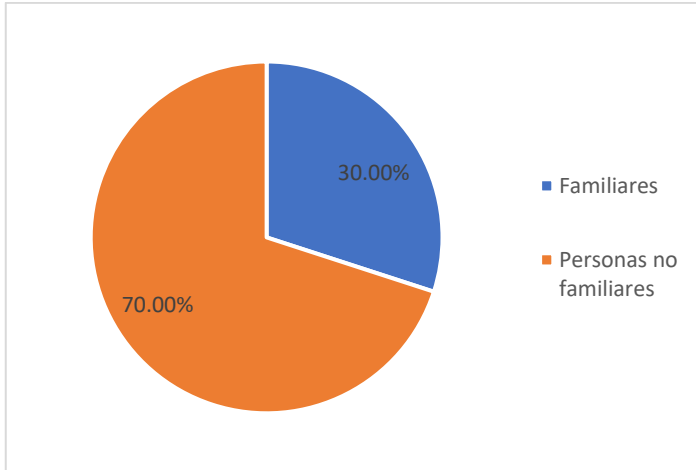


Figura 8. Vinculo de las personas que trabajan en las micro y pequeña empresa

Fuente. Tabla 2

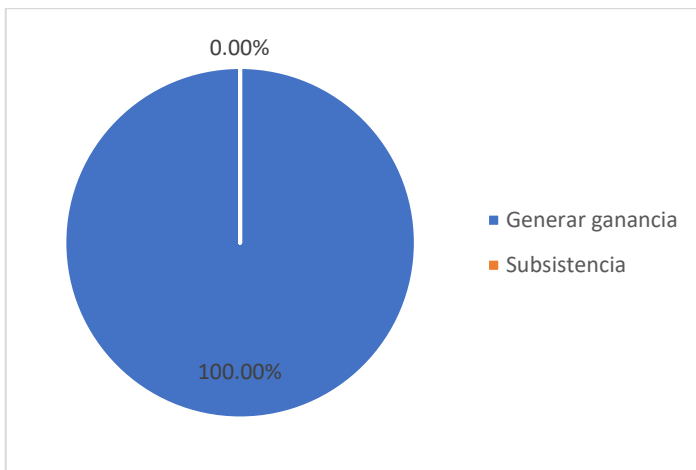


Figura 9. Objetivo de la creación de las micro y pequeñas empresas

Fuente. Tabla 2

Características de la Gestión del talento humano como factor relevante de la gestión de la calidad y plan de mejora de las micro y pequeñas empresas de venta minorista de abarrotes, distrito de amarilis, provincia de Huánuco, 2019.

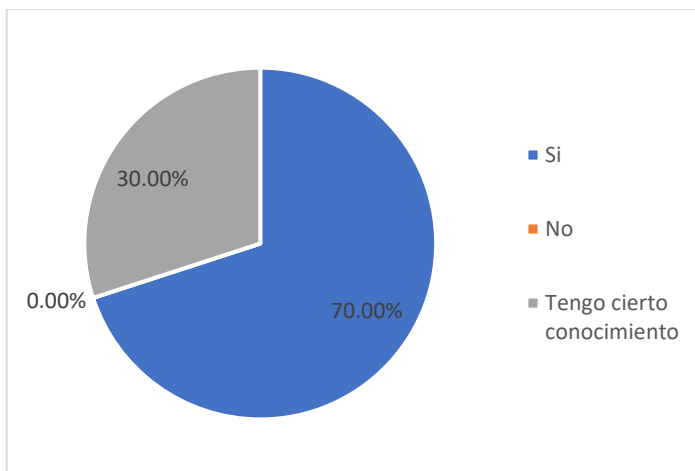


Figura 10. Conocimiento del término gestión de calidad

Fuente. Tabla 3

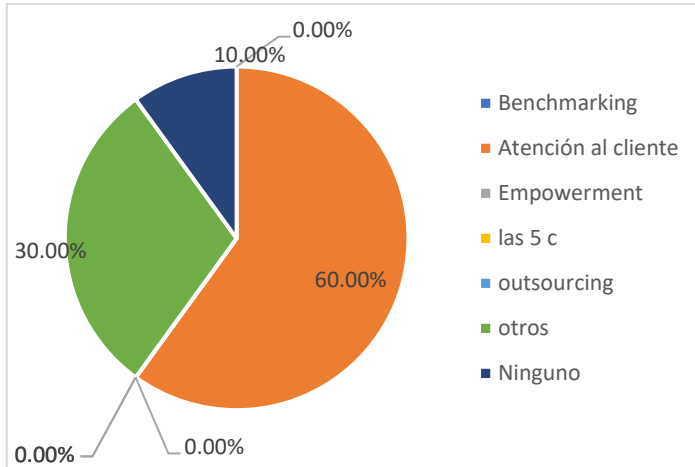


Figura 11. Técnicas modernas de la gestión de calidad

Fuente. Tabla 3

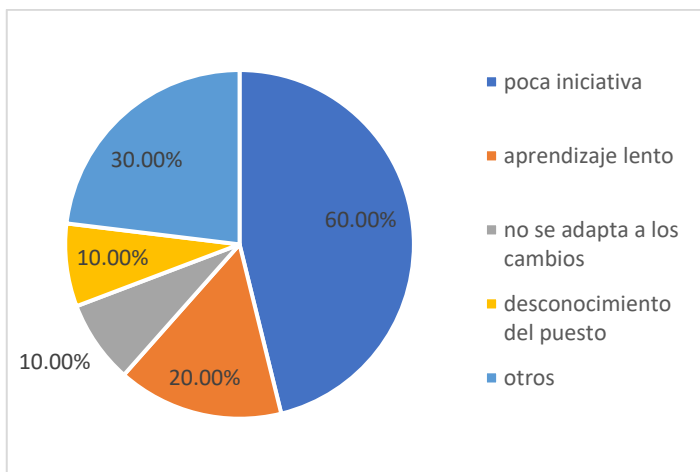


Figura 12. Dificultades del personal para implementar una gestión de calidad
Fuente. Tabla 3

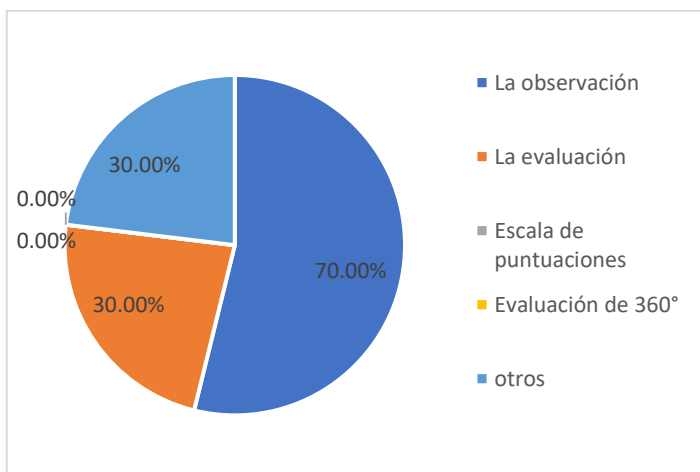


Figura 13. Conocimiento de técnicas para medir el rendimiento del personal
Fuente. Tabla 3

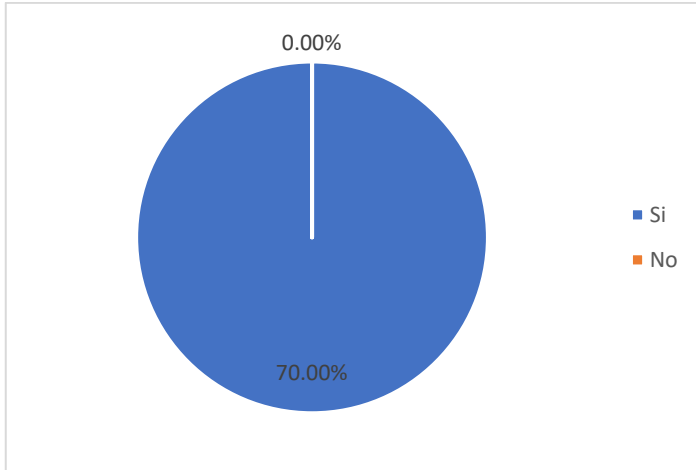


Figura 14. Contribución de la gestión de calidad a un mejor rendimiento

Fuente. Tabla 3

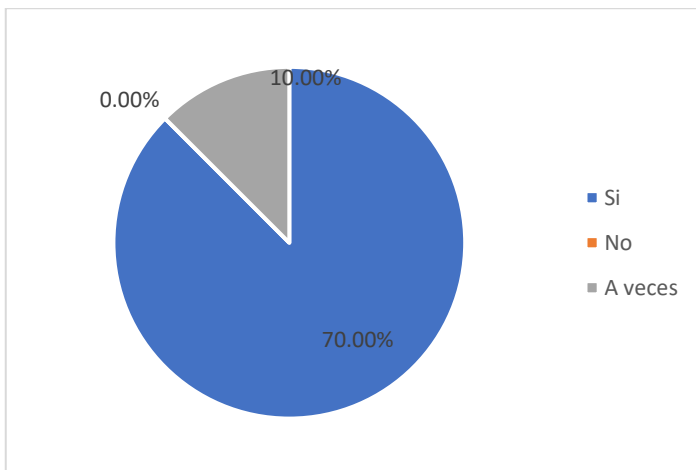


Figura 15. La gestión de calidad ayudando a alcanzar los objetivos y metas

Fuente. Tabla 3

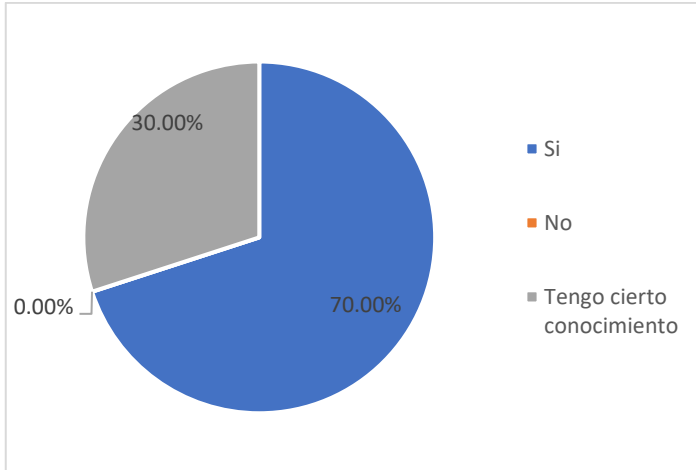


Figura 16. Conocimiento del término gestión del talento humano

Fuente. Tabla 3

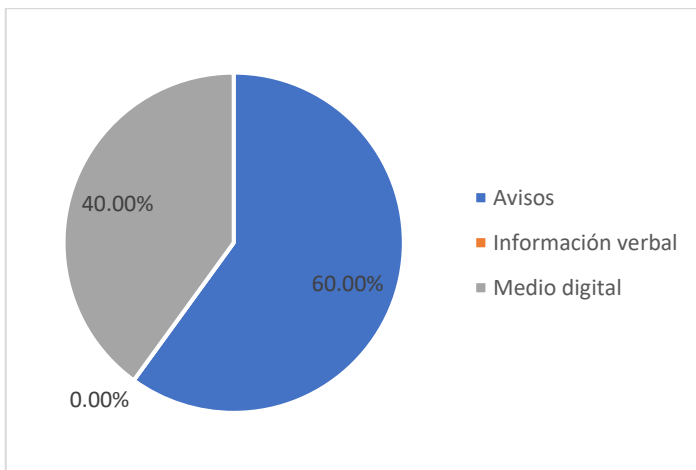


Figura 17. Medios utilizados para reclutar al personal

Fuente. Tabla 3

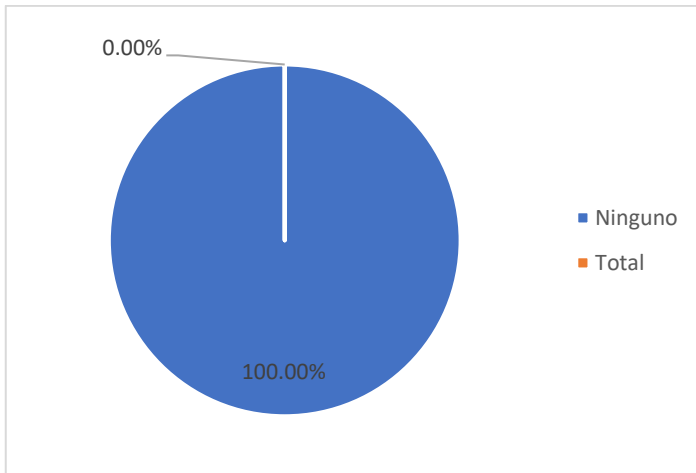


Figura 18. Cuenta con un perfil del empleado

Fuente. Tabla 3

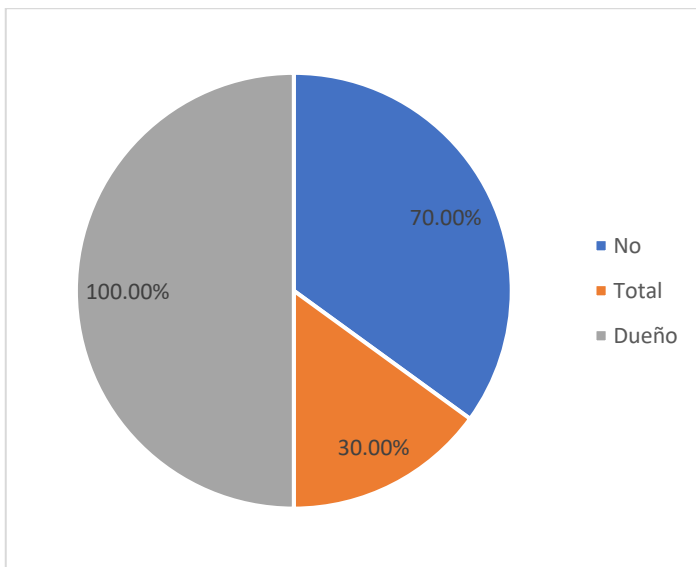


Figura 19. Personal que realiza la selección del personal

Fuente. Tabla 3

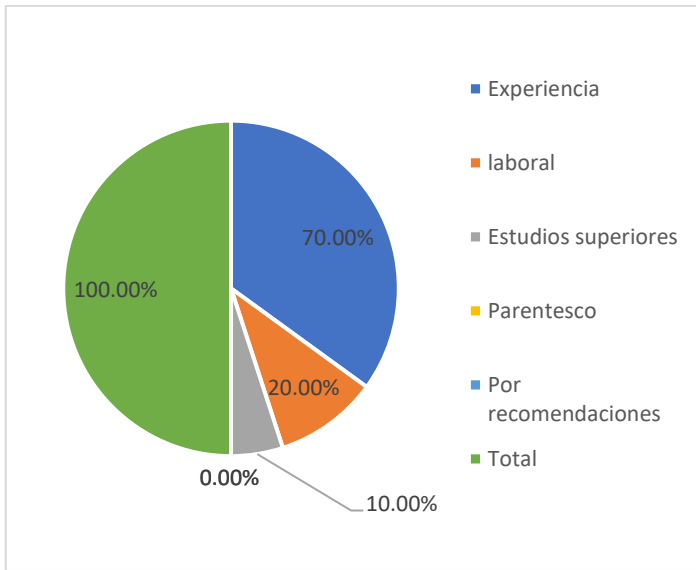


Figura 20. Criterios para la selección del personal

Fuente. Tabla 3

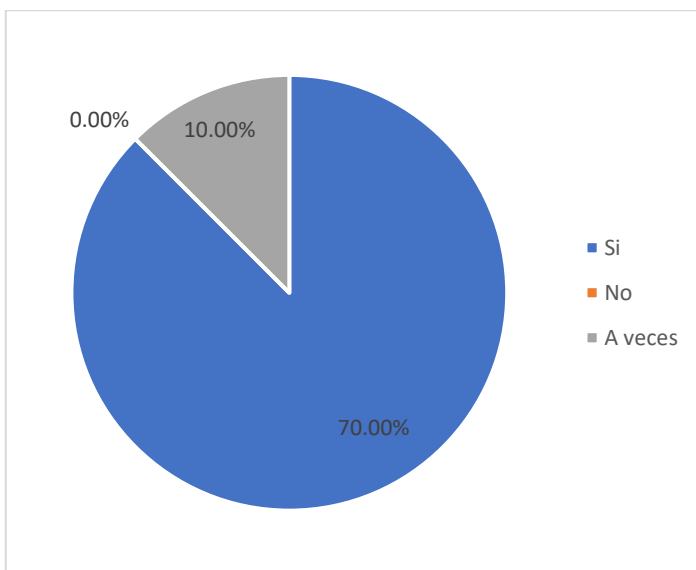


Figura 21. Se organizan equipos de trabajo según su capacidad y conocimiento

Fuente. Tabla 3

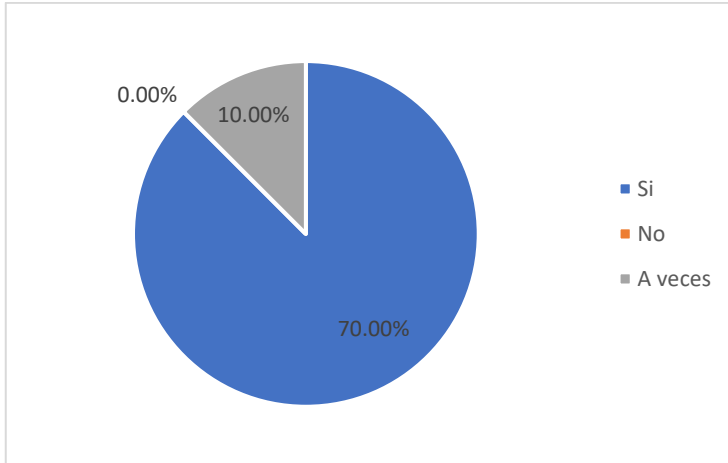


Figura 22. El personal de venta tiene conocimiento y práctica en la labor que desempeña

Fuente. Tabla 3

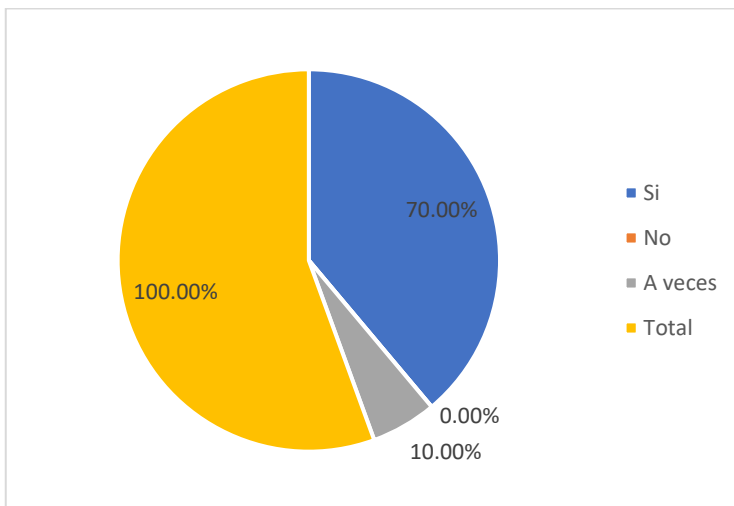


Figura 23. El personal que labora demuestra respeto, puntualidad, cumplimiento y compromiso

Fuente. Tabla 3