



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
CARACTERIZACIÓN DE LA GESTION DE LA CALIDAD Y
DEL TALENTO HUMANO, EN LA MYPE LA VARESINA
S.A. UBICADO EN LA AV. EL SANTUARIO N° 1101
DISTRITO SAN JUAN DE LURIGANCHO. LIMA. 2018**

**TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OPTAR EL GRADO
ACADEMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

AUTOR

CINDY AIDA QUISPE HUAMANI

ORCID: 0000-0003-2014-3917

ASESOR

DRA. CARMEN ROSA ZENOZAIN CORDERO

ORCID: 0000-0001-6079-2319

LIMA – PERU

2020

1. Título de la tesis

Caracterización de la gestión de la calidad y del talento humano, en la mype la varesina sa, ubicado en la av. El santuario n°1101 distrito san juan de lurigancho lima, 2018

2. Equipo de trabajo

AUTOR

Quispe Huamani, Cindy Aida

ORCID: 0000-0003-2014-3917

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

ASESOR

Zenozain Cordero, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-6079-2319

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

JURADO

Apellidos y nombres

Meza De los Santos, Juan Pablo

ORCID: 0000-0001-8852-1342

Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002-5746-9374

Espinosa Otoya, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

3. Hoja de firma de Jurado y Asesor

Mgtr. Juan Pablo Meza De los Santos
Presidente

Mgtr. Yuly Yolanda Morillo Campos
Miembro

Lic. Víctor Hugo Espinosa Otoyá
Miembro

Dra. Carmen Rosa Zenozain Cordero
Asesora

4. Agradecimiento

Agradezco a la universidad católica los ángeles de Chimbote por la enseñanza día a día que nos brindó en este ciclo académico.

5. Dedicatoria

Este trabajo de investigación esta dedicado a mi angelito que desde el cielo me cuida y protege mi mamita Leonora, estoy bendecida con su cuidado y su enseñanza e inculcarme en sus valores.

6. Resumen

La investigación tiene como problema: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de la calidad y del talento humano? obtuvo como objetivo principal: determinar las principales características de la gestión de la calidad y del talento humano en las mypes del sector producción de calzados en la mype La Varesina SA, ubicado en la av. El santuario n° 1101 distrito de san San Juan de Lurigancho y departamento de Lima. La metodología de la investigación fue de nivel descriptivo, tipo cuantitativo y diseño no experimental, se utilizó la técnica encuesta y instrumento cuestionario con 16 preguntas teniendo como los siguientes resultados: la gestión de la calidad y del talento humano en la mype la varesina sa sector producción se concluye : el 66.67% desarrolla con una gestión de la calidad utilizando los elementos de calidad de manera eficiente y el 33.33% desarrolla una gestión de la calidad de manera empírica, el 66.67% con respecto al talento humano manifiestan que dentro de la organización no se efectúa la motivación, el 33.33% confronta que si están de acuerdo con la organización. Finalmente, es de gran importancia los instrumentos de la investigación de tal forma que puedan utilizar a cada cierto periodo diferentes dimensiones dentro de la organización.

Palabras Clave: Gestión de calidad, talento humano, Mype y pequeñas empresas.

7. Abstract

The research problem is: What are the main characteristics of quality management and human talent? The main objective was: to determine the main characteristics of quality management and human talent in the mypes of the footwear production sector in the mype La Varesina SA, located at av. The sanctuary n ° 1101 district of San Juan de Lurigancho and department of Lima. The research methodology was descriptive level, quantitative type and non-experimental design, the survey technique and questionnaire instrument with 16 questions were used, having as the following results: quality management and human talent in the mype la varesina sa sector production it concludes : 66.67% develop with quality management using quality elements efficiently and 33.33% develop quality management empirically, 66.67% with respect to human talent state that within the organization there is no effect the motivation, 33.33% confront that if they agree with the organization. Finally, the research instruments are of great importance in such a way that they can use different dimensions within the organization at every certain period.

Key Words: Quality management, human talent and Mycro and small business.

8. CONTENIDO

1. TÍTULO DE LA TESIS	II
2. EQUIPO DE TRABAJO.....	III
3. HOJA DE FIRMA DE JURADO Y ASESOR.....	IV
4. AGRADECIMIENTO.....	V
5. DEDICATORIA	VI
6. RESUMEN	VII
7. ABSTRACT	VIII
8. CONTENIDO.....	IX
I. INTRODUCCION.....	1
II. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	7
2.1 Antecedentes	7
2.2 Bases teoricas de la investigación	17
3.3 Marco Conceptual	50
III. METODOLOGIA.....	52
3.4. La Población y la Muestra	53
4.4 Definicion y operalización de variables	55
3.5 “Tecnica e instrumentos de recoleccion de datos.....	56
3.7 PRINCIPIOS ETICOS.....	59
IV. RESULTADO	62
V. CONCLUSIONES	88

VI. RECOMENDACIONES	89
VII. REFERENCIAS BIBLOGRAFICAS	90
ANEXOS	93

Indice de Tablas

Tabla 1: operalización de variables.....	55
Tabla 2: matriz de consistencia.....	58
Tabla 3 : edad.....	62
Tabla 4 : genero del empresario.....	62
Tabla 5: region que proviene	64
Tabla 6: grado de instrucción.....	65
Tabla 7: tiempo de permanencia en el mercado.....	66
Tabla 8: número de trabajadores	67
Tabla 9: talentos humanos que son:	68
Tabla 10: tipo de constitución de la empresa	69
Tabla 11:¿se están cumplimiento con las metas de producción?.....	70
Tabla 12: ¿trabajan mediante una planificación bajo la política de la empresa?	71
Tabla 13: ¿desarrollan sus actividades con objetivos?.....	72
Tabla 14: ¿se organizan para obtener una producción productiva?	73
Tabla 15:¿realizan seguimientos a los procesos de la empresa?.....	74
Tabla 16: ¿se realiza evaluaciones a los resultados de la empresa?.....	75
Tabla 17:¿de acuerdo a los objetivos se encuentra una mejora continua en la producción? ...	76
Tabla 18: ¿ existe un control de procedimiento en la empresa?	77

Tabla 19: ¿la empresa tiene un compromiso organizacional con los talentos humano?.....	78
Tabla 20: ¿los reconocimientos y logros es favorable en la organización?	79
Tabla 21: ¿el clima organizacional motiva al talento humano?.....	80
Tabla 22: ¿existe alguna premiación dentro de la organización?	81
Tabla 23: ¿las capacitaciones son utiles para el mejoramiento de las empresas?.....	82
Tabla 24: ¿la organización le da interés al cumplimiento de los objetivos?.....	83
Tabla 25: ¿los talentos humanos tienen participación y compromiso en la empres?	84
Tabla 26: ¿se tiene como política la rotación interna en la empresa?.....	85

Indice de Figuras.

Figura 1: Edad.....	62
Figura 2: Genero	63
Figura 3: Region que proviene.....	64
Figura 4: Grado de instrucción.....	65
Figura 5: Tiempo de permanencia en el mercado	66
Figura 6: Número de trabajadores	67
Figura 7: Talentos humanos	68
Figura 8: Tipo de constitución de la empresa	69
Figura 9: ¿Se están cumpliendo con las metas de producción?	70
Figura 10: ¿Trabajan mediante una planificación bajo la política de la empresa?.....	71
Figura 11: ¿Desarrollan sus actividades con objetivos?.....	72
Figura 12: ¿Se organizan para obtener una producción productiva?	73
Figura 13: ¿Realizan seguimientos a los procesos de la empresa?	74
Figura 14: ¿Se realiza evaluaciones a los resultados de la empresa?.....	75
Figura 15: ¿De acuerdo a los objetivos se encuentra una mejora continua en la producción?	76
Figura 16: ¿Existe un control de procedimiento en la empresa?.....	77
Figura 17: ¿La empresa tiene un compromiso organizacional con los talentos humano?	78
Figura 18: ¿Los reconocimientos y logros es favorable en la organización?.....	79
Figura 19: ¿El clima organizacional motiva al talento humano?.....	80
Figura 20: ¿Existe alguna premiación dentro de la organización?.....	81
Figura 21: ¿Las capacitaciones son utiles para el mejoramiento de las empresas?.....	82
Figura 22: ¿La organización le da interés al cumplimiento de los objetivos?	83
Figura 23: ¿Los talentos humanos tienen participación y compromiso en la empres?	84
Figura 24: ¿Se tiene como política la rotación interna en la empresa?	85

I. INTRODUCCION

Palma, H. G. H., Parejo, I. B., & Sierra, D. M. (2018) La gestión de la calidad a través del tiempo ha sido estudiada por diversos autores que la definen según el resultado de sus investigaciones mediante conceptos establecidos, como herramienta fundamental para optimizar los procesos de dimensión que es la planeación, hacer, verificar y actuar con el mejoramiento de la calidad en una organización empresarial, la conceptualización de la gestión de la calidad se hace significativa en épocas actuales con el desarrollo y su importancia a partir de la deficiencia de calidad.

La gestión de calidad y el talento humano es un factor clave del éxito para implementar, mantener y mejorar el sistema de gestión de la calidad, por cuanto los procesos de prestación del servicio tienen un elevado componente de intervención del ser humano, reconoce este factor es un requisito de la gestión del talento humano debemos ver que ahí solo se hace la diferencia a las competencias de los servidores o particulares que ejercen funciones y que realizan trabajos o actividades que afectan la calidad del producto o servicio, en tal sentido el marco de la exigencia de los requisitos que debe satisfacer el talento humano se limita a unos mínimos, relacionados precisamente con la determinación de las dichas competencias: la formación para adquirir o desarrollar las que se requieren para la gestión del talento humano: la evaluación de las acciones tomadas para los mismos efectos, en términos de eficacia y efectividad de la gestión de la calidad, asegurar la toma de conciencia del talento humano que ejercen sus funciones en cuanto a la pertinencia e importancia de sus actividades dentro de las organizaciones y su aporte en los objetivos de la actividad.

En la actualidad la gestión de calidad bajo y del talento humano es un campo académico relativamente joven que carece de investigación científica para probar y validar ideas conceptuales y básicas, las organizaciones han cambiado su enfoque sobre el área de recursos humanos y gestión del talento humano por que una buena relación en los colaboradores y las organizaciones son necesarias para el logro de estrategias organizacionales para así incrementar la productividad y ser eficientes, para ello tiene la necesidad donde el empleador no ha logrado tener un vínculo con la organización porque se sienten insatisfechos, desmotivados y con falta de compromiso, generando un impacto negativo.

La empresa de estudio permanece al sector producción siendo una industria que actualmente posee dificultades en contar con personal calificado, se realiza estudios por el MINTRA, se obtiene que el 42.35% de las empresas tiene dificultades para conseguir talentos humanos calificados, en esta investigación se propone un modelo de gestión en el talento humano se trata de lograr metas relacionadas con las organizaciones y satisfacer las necesidades.

Para enfatizar a la problemática visualizada se ha formulado el siguiente problema: ¿Cuáles las son principales características de la gestión de la calidad y del talento humano sector producción rubro calzados en la mype LA VARESINA SA ubicado en la av. El santuario n° 1101 en el distrito san juan de Lurigancho provincia y departamento Lima, 2018? Y como propósito de logro se ha propuesto los siguientes objetivos, objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de la calidad y del talento humano en la mype LA VARESINA SA, ubicado en la av. El santuario N° 1101 distrito San juan de Lurigancho Lima, 2018; para lograr el objetivo general se han desagregado en los siguientes objetivos específicos:

- Determinar las principales características del representante de la mype LA VARESINA SA, ubicado en la av. El santuario n° 1101 en el distrito san juan de lurigancho Lima, 2018.

- Determinar las principales características de la mype LA VARESINA SA, ubicado en la av. El santuario n° 1101 en el distrito san juan de lurigancho Lima, 2018.
- Describir las principales características de la Gestión de la Calidad en la mype LA VARESINA SA, ubicado en la av. El santuario n° 1101 en el distrito san juan de lurigancho Lima, 2018.
- Describir las principales características del Talento Humano sector producción de calzados en la mype LA VARESINA SA, ubicado en la av. El santuario n° 1101 en el distrito san juan de lurigancho Lima, 2018

1. PLANEAMIENTO DE LA INVESTIGACION

1.1 Planteamiento del problema

a) Caracterización del problema

Hoy por hoy vivimos en un mundo globalizado, la gestión de calidad en el talento humano es un elemento transcendental para el cumplimiento de las metas y organizaciones, pero a pesar de ello a un existen empresas que no le están dando la debida importancia al talento humano por consiguiente esto se ve afectado en los resultados de la producción, ya que el talento humano siente que las organizaciones no se preocupan por ellos o no hay interés propia de las organizaciones, solo ven como un recurso lucrativo, en respuestas a ellos los trabajadores no se sienten satisfechos con el trato que reciben y por ende su desenvolvimiento no es adecuado en el entorno laboral y es ineficiente y eficaz.

Podemos visualizar que en esta empresa LA VARESINA SA hay una falta de la persona líder que pueda orientar o ayudar, apoyar a su grupo de talentos humanos para que cada uno pueda saber qué es lo que correctamente deber hacer, ya que es una persona capacitada en dirigir a un grupo de talentos humanos quien lograra dividir sus actividades y buscara una unión entre ellos, pues de esto se tendrá un mejor clima laboral.

Se ha visto que en la empresa LA VARESINA SA los talentos humanos tienen una baja remuneración que no cubre las necesidades de los talentos humanos y todo ello afecta al empleador en sus labores diarias dentro de la empresa como también fuera de la organización, porque el talento humano no está satisfecho, no se siente identificado con la empresa ya que está en preocupaciones por que su sueldo es mínimo no le alcanza para vivir bien o cubrir todas sus necesidades básicas que tiene cada ser humano, como también les recargan a los trabajadores se sienten desmotivadas, utilizados y con el tiempo reduce su rendimiento del talento humano que se siente desmotivado por parte de su organización.

Además de ellos, se ha identificado que en la empresa no motivan a los talentos humanos, ya que no cuentan con iniciativa propia de los incentivos no tienen reconocimientos por sus esmeros realizados en el desempeño de sus labores, y como consecuencia de ello se genera la falta de interés laboral, que implica que los talentos humanos bajen el nivel de desempeño en sus actividades, ya que tiene un factor motivacional que los incentive a seguir esforzándose.

Asimismo, la falta de capacitación, debido a que no invierten en adiestramiento para los talentos humanos, genera que no estén preparados para desempeñar eficiente sus funciones, lo cual trae como consecuencia un bajo rendimiento laboral, y esto repercute en los resultados de la organización, ya que el buen desempeño laboral, puede afectar las metas y en los propósitos de la empresa como también la gestión de calidad se debe considerar la productividad y la calidad del fruto.

b) Enunciado del Problema

¿Cuáles son las principales características de la gestión de la calidad y del talento humano en las mypes del sector producción rubro calzados en la en la mype LA VARESINA SA, ubicado en la av.El santuario N° 1101 distrito San Juan de Lurigancho provincia y departamento de Lima, 2018?

1.2 Objetivos de la investigación

1.2.1 Objetivo General

Determinar las principales características de la gestión de la calidad y del talento humano en la mype LA VARESINA SA, ubicado en la av.El santuario N° 1101 distrito San juan de Lurigancho Lima, 2018

1.2.2 Objetivos Específicos

- Determinar las principales características del representante de la mype LA VARESINA SA, ubicado en la av. El santuario n° 1101 en el distrito san juan de lurigancho Lima, 2018.
- Determinar las principales características de la mype LA VARESINA SA, ubicado en la av. El santuario n° 1101 en el distrito san juan de lurigancho Lima, 2018.
- Describir las principales características de la Gestión de la Calidad en la mype LA VARESINA SA, ubicado en la av. El santuario n° 1101 en el distrito san juan de lurigancho Lima, 2018.
- Describir las principales características del Talento Humano sector producción de calzados en la mype LA VARESINA SA, ubicado en la av. El santuario n° 1101 en el distrito san juan de lurigancho Lima, 2018

1.2.3 Justificación de la investigación

Actualmente la gestión de calidad y el talento humano son primordial en las empresas es un factor muy importante, ya que depende de ello que los talentos humanos se sientan cómodos en la empresa para que puedan laborar productivamente, por ello los talentos humanos deben tener un guía para que los estimule a trabajar en equipo y direccionados al éxito de la meta planificados en las organizaciones. Los factores de motivación, capacitación, incentivos y rotación tiene que ser base principal para los subordinados, ya que desarrollan eficientemente el cumplimiento de sus actividades, asimismo la sobre carga laboral puede ser un factor negativo para la organización, ya

que los colaboradores se sientan presionados y no puedan desempeñarse eficientemente en sus actividades lo cual genera un bajo rendimiento, sumado a ello una baja remuneración causa inquietud en los empleados, lo cual ocasiona pérdida de interés en las metas de la empresa.

Según **Varas (2012)** Menciona que la **justificación teórica** es contribuir conocimientos sabios, teorías nuevas, figuras nuevas de comprender los problemas empresariales, inferir problemas antiguos formas nuevas creativas, se desarrollaran criterios o resolver errores en la teoría.

Teórica: La actual investigación ayudara a contribuir a los grupos estudiantiles, con los resultados importantes acerca de la aplicación de estrategia motivacionales para un buen clima laboral de los talentos humanos, debido a que esta investigación busca profundizar el estudio de estrategias motivacionales en el sector de producción. En donde la presente investigación será como una fuente de antecedente, para la ayuda de futuras investigaciones.

Según **Varas (2012)** explicó que la **justificación práctica** es aportar información veraz que los problemas empresariales se puedan resolver en ámbitos generales como no tener consecuencias negativas, precaver y solucionar errores con mejor eficiencia y eficacia. Se describió que la justificación practica cuando el desarrollo que se utiliza apoya a resolver problemas o plantear estrategias al ser aplicados va a contribuir a solucionarlos.

Practica: Se optó por diagnosticar las fábricas de insumos de calzados ya que se viene incrementando su comercializadora, debido a que se está captando mayor atención de la demanda. La presente investigación aportará acerca de la importancia de aplicación de estrategias motivacionales para mejorar el clima laboral de los talentos humanos en la empresa LA VARESINA SA S.J.L., asimismo se demostrará como a la empresa puede mejorar el clima laboral, y las ventajas que pueden traer consigo en el desempeño laboral. Por ello esta investigación se

basa en identificar las estrategias motivacionales que ayudaran a tener un buen clima laboral para el talento humano.

Se determina que se apunta en el proyecto inicial se recopila datos basados en la elaboración de un cuestionario, se genera su propio instrumento se plantea sus nuevos métodos para generar nuevos conocimientos y herramientas de evaluación.

La indagación permite tener nuevos resultados de la investigación para ello se realiza con los instrumentos que se plantea de manera metodológica donde sabremos sobre la medición que genera las herramientas de evaluación.

Metodológica: Para lograr el objetivo de estudio de la actual investigación, es necesario utilizar fuentes primarias como las encuestas, de tal manera que se puede analizar el clima laboral de los talentos humanos, y con ello genera el mecanismo de recolección de datos que se obtiene de la muestra, por ello se espera estudiar los datos obtenidos con el propósito de organizarlos mediante cuadros estadísticos para estudiar detalladamente las variables de investigación y lograr los objetivos de la investigación.

II. Marco Teórico Conceptual

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Guadalupe M. G. (2016) En su tesis **titulada** “LA IMPORTANCIA DE LA RETENCION DEL TALENTO HUMANO EN UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE CALZADO” en la “universidad nacional autonoma de mexico”, esta indagacion tiene como **objetivo** profundizar el talento humano iniciando un recultamiento y selección personal, se menciona las principales características de una grande empresa es el entorno donde se desarrolla al talento humano y enfocarse fundamentalmente que el lider debe practicar para retener al talento humano, la

metodología que se implanto es de un analisis de encuestas, a las acciones que realizan la imagen de dirigir al talento humano. Se **concluyo** se optuvo informacion mediante un analisis de encuestas que hoy en dia para cualquier empresa logre su permanencia y crecimiento dentro del sector productivo debe estar alerta a cambios que se presentan en su entorno y por consiguiente preparar al talento huamano con que cuenta, para que juntos vayan acorde a las exigencias del mercado.

Herrera (2015) En su tesis titulada “LA GESTION DEL TALENTO HUMANO Y SU EFECTO EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LA EMPRESA SECOHI” en la “universidad tecnica de ambato facultad de ciencias administrativas”, el **objetivo** que mueve la presente investigacion es determinar estrategias para ejecutar al talento humano y la productividad laboral de la emopresa, los resultados del proceso investigativo revelaron el ambito en la propuesta del presente proyecto de indagacion y la presencia que la empresa tiene como enfasis alcanzar una productividad laboral y eficiencia y eficaz, que tiene como crecimiento significativo en la identidad, reflejando en la productividad de los colaboradores. **Metodologia** cuantitativa, uso como instrumento la entrevista. Se **concluye** con la informacion recolectada de los resultados revelaron que el ambito de la gestion de la calidad es determinar estrategias para la gestion del talento humano y la productividad laboral de las organizaciones.

Delgado Taipicaña (2016) El trabajo se orienta con la **tesis** “LA GESTION DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA FLORICOLA AGROGANA ESPINOSA CHRIBOGA” se efectuó en la “universidad técnica de Ambato en la facultad ciencias humanas y la educación carrera psicología” tiene como **objetivo** determinar la incidencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral, mediante un estudio que involucre a directivos, personal administrativo y operativo orientado al diseño de un modelo de gestión para fortalecimiento del desempeño laboral, entre sus objetivos específicos se busca determinar los lineamientos en el proceso de admisión mediante los juicios de autores y expertos con la finalidad

que faciliten la información y permita cumplir el objeto del estudio, identificar las estrategias para el desarrollo organizacional que permitan el cumplimiento de los objetivos de la institución, para la cual se utilizó una **metodología** utilizo un enfoque cualitativo donde se realizan las tecinas de las encuestas y determinar las técnicas necesarias para tener un buen clima laboral, y determinar un modelo de gestión de la unidad de talento humano para fortalecer el desempeño laboral, el estudio expresa a la investigación de campo con las personas involucradas de manera directa con la Florícola Agrogana Espinosa Chiriboga de la ciudad de Latacunga, además de los instrumentos relevantes para el desarrollo, de igual manera se **concluye** la investigación documental con la finalidad de extraer la información correspondiente a la organización del talento humano, los aspectos del desempeño laboral, entre otros, el diseño facilitó examinar varias alternativas en el transcurso del trabajo de investigación para establecer el tiempo, el lugar y las herramientas indispensables para que de tal manera se obtengan excelentes resultados mediante la participación de los servidores públicos.

Fonseca (2015) En la **tesis** titulada “LA GESTION DE CALIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCCION DE LA EMPRESA DE CALZADO TORY SPORT DE LA CIUDAD DE AMBATO” se realizo en la “universidad tecnica de ambato facultad ciencias administrativas” tuvo como **objetivo** general desarrollar la gestion de la calidad y su productividad, La empresa Tory Sport es una fábrica dedicada a la producción y comercialización de calzado para damas, caballeros, niños y niñas, esta organización inició sus actividades hace 4 años como maquila de cortes posteriormente, gracias al emprendimiento y visión del propietario se implementó toda la maquinaria y se creó lo que hoy es la fábrica de calzado. En la actualidad los productos que ofrece la empresa son distribuidos a nivel nacional, generando un crecimiento organizacional, creando la necesidad de reorganizar diferentes aspectos de la empresa. Es por esta razón que el presente trabajo de investigación se ha enfocado en realizar un análisis de la organización, para establecer

un modelo de gestión idóneo de acuerdo a las necesidades de la empresa y dar soluciones a los problemas existentes. La investigación se ha realizado la siguiente **metodología** modalidad básica de la investigación es de caso, bibliográfico – documental y un nivel o tipo de investigación exploratorio, descriptivo y correlacional. Se **concluye** con los resultados obtenidos con la investigación de campo aplicado al recurso humano de la empresa indican que es trascendental corregir factores como el proceso productivo, calidad del calzado, maquinaria, instalaciones de la planta de producción y capacitación a los trabajadores, ya que estos aspectos son considerados como falencias que se deben corregir. Así la propuesta para dar solución a los problemas de la empresa me llevo a plantear el modelo de gestión de excelencia EFQM en el cual se desarrolla 9 criterios, en los que se creó un conjunto de criterios y reglas de excelencia empresarial que abarcan todas las áreas del funcionamiento de la organización y están enfocadas en guiar y evaluar el comportamiento de la organización.

Travez remache (2015) El Trabajo de **tesis** tiene como título “LA GESTION DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL RENDIMIENTO LABORAL EN EL NIVEL OPERACIONAL DE LA EMPRESA MULTISA DE LA CIUDAD DE LATACUNGA PROVINCIA DE COTOPAXI”. Se presenta en la “universidad técnica de Ambato facultad ciencias humanas y de la educación escuela psicología” El presente trabajo investigativo tiene como **objetivo** mejorar los subsistemas de la gestión del talento humano en reclutamiento, selección, inducción, retención al personal, evaluación de desempeño en la empresa Multisa e implementar un correcto modelo para conseguir una selección eficiente, usa su **metodología** tipo de investigación cuantitativa – cualitativo, técnicas y encuestas. Se **concluye** la empresa Multisa no cuenta con un manejo adecuado de la gestión del talento humano, el déficit de incentivos y reconocimientos de parte de la organización, radica en la existencia de aplicación de políticas de motivación por falta de profesionales capacitados para afrontar tales retos en el ambiente laboral.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Quispe (2019) En su **tesis** autorizada “GESTION DE CALIDAD EN LA CAPACITACION Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICROS Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR MANUFACTURA-RUBRO FABRICACION DE CALZADO, DISTRITO DE FLORENCIA DE MORA PARTE BAJA,2018” De tal manera la investigación tuvo como **objetivo** determinar los principios de la gestion de calidad y se plantea en mejoramiento en las capacitaciones de las empresas, su **metodo** de exploración es cuantitativa. Se optiene como muestra la localidad de 20 organizaciones pequeñas y la muestra de 15 (Mypes), para recolectar los antecedentes que se realiza de los cuestionarios de 25 preguntas y se realizo con la indagacion. El resultado es 80% son dueños, 100% generan ganancias, 40% su deficiencia es la gestion de calidad, 47% tiene como medicion el rendimiento de su personal, 80% son empiricos al crear una empresa, 53% no realiza una capacitacion en los ultimos años, 80% se capacita de 01 a 03 veces, 60% tiene como lucro de inversion en la capacitacion, 53% no capacita al trabajador, 60% no tiene ninguna motivacion al trabajador, el 67% no capacita por falta de inversion, el 53% no tiene conocimiento si las motivaciones tienen una mejora al trabajador. Tiene como una **conclusion** que los representantes le falta conocimiento respecto a la gestion de calidad, de acuerdo al trabajador no tiene motivacion y capacitacion de acuerdo al entorno laboral.

Vargas (2018) En su **tesis** autorizada “GESTION DE CALIDAD EN LA CAPACITACION DE LA MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO – RUBRO VENTA DE CALZADOS EN LA CIUDAD DE HUARAZ, 2017”. Esta investigacion tiene como **objetivo** general, decidir las principales características de “la gestion de calidad en la capacitacion de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de calzado en la ciudad de Huaraz, 2017,” su **metodologia** de indagacion es de tipo cuantitativo, no experimental – transversal, tiene

como muestra el tamaño de la población se realiza mediante las encuestas de una población y muestra de 15 empresarios, se realiza datos 100% (MYPES) fueron creadas para generar ganancias, el 67% de las mypes tiene como tiempo de inicio de su negocio de 4-6 años, respecto a su **conclusion** para alcanzar los objetivos de mejora en la gestión de calidad se determinó, que el 27% de las encuestas plantean métodos, de acuerdo a los resultados tiene 7% que no se les brinda ninguna capacitación para un cambio de actitud, el 20% opinan agradecen a las capacitaciones de los trabajadores son más empáticos con los clientes .

Acosta (2017) En su **tesis** autorizada “GESTION DE CALIDAD EN LA CAPACITACION EN VENTAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESA DEL SECTOR COMERCIO RUBRO ZAPATERIAS, CENTRO DE LA CIUDAD DE CHIMBOTE, 2016” En esta investigación tiene como **objetivo** determinar las principales características de la gestión de calidad en la capacitación en ventas de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro zapaterías, centro de la ciudad de Chimbote, 2016. Tiene como **metodología** una investigación de nivel descriptivo, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental transversal. Se obtiene como muestra de 14 Mypes que se aplicó una encuesta de 20 preguntas, se **concluye** como resultados el 71,4% de edades 31 – 50 años, el 64,3% mujeres, el 57,1% tienen 7 años un aproximado en el mercado, 57,1% tienen 6 a 10 colaboradores, el 78,6% se genera ganancias, el 57,1% tiene noción de gestión de calidad, el 100% si conocen a mejorar del negocio con la gestión de calidad, 71,4% responden la gestión de calidad si ayuda a mejorar los objetivos y metas de cada empresa, el 57,1% si se capacitan para la atención al cliente, el 50,0% aceptan a la capacitación para la atención al cliente, el 50,0% perciben capacitaciones 3 veces al año, el 57,1% obtienen más capacitaciones y el 100,0% si son eficiente la empresa cuando atienden y dan alternativas de solución a los inconvenientes de los clientes. Se concluye que las empresa

Alva (2018) En la **tesis** “GESTION DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA ATIPANA DEX SAC, SAN MARTIN DE PORRES, 2018” La investigación tuvo como **objetivo** general determinar la influencia de la gestión de calidad en la productividad de la empresa Atipana Dex S.A.C en San Martín de Porres en el 2018, la localidad fue de 52 talentos humanos de las distintas áreas de la empresa, su **metodología** fueron recogidos mediante la técnica de encuesta y se usó el instrumento denominado cuestionario que contiene 40 preguntas; 20 ítems para la variable independiente Gestión de Calidad y 20 ítems para la variable dependiente Productividad. Los datos fueron procesados por el software estadístico IBM SPSS v25, y llego a las siguientes **conclusiones**: se obtiene mediante resultado que existe una correlación positiva considerable de un 79.8% y que la variación de la productividad está explicada por un 79.6% de la gestión de calidad aceptando la hipótesis alternativa (H1) y determinando que existe una influencia positiva alta de la gestión de calidad en la productividad de la empresa.

Hung (2016) En su **tesis** titulada “CARACTERIZACION DE LA CAPACITACION EN LAS MICRO Y PEQUEÑA EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO-RUBRO VENTA DE CALZADO, EN EL MERCADO MODELO DEL DISTRITO DE CHIMBOTE, 2013” la investigación tiene como **objetivo** determinar las características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de calzados, utilizo como **metodología** no experimental, transversal y descriptivo. Se **concluye** opteniendo como muestra 10 Mypes se aplico cuestionario de 13 preguntas cerradas, opteniendo como resultado el 70% micro y pequeñas empresas encuestas del rubro venta de calzado, conocen la eficiencia de la capacitación en sus trabajadores y 100% examinan a su empresa competitiva.

2.1 Local

Huaman Castillo, A. L. (2019). La **tesis** autoriza “LA GESTIÓN DE CALIDAD Y SUS INFLUENCIA EN LOS BENEFICIOS DE LAS MYPES DEL SECTOR PRODUCCIÓN – RUBRO PASTELERÍAS, DE LA AVENIDA GRAN CHIMU, LIMA 2018”. El presente investigación tuvo como **objetivo** general determinar la influencia de la gestión de calidad den los beneficios de las MYPE del sector producción – rubro pastelerías, de la Avenida gran chimú, Lima 2018. La **metodologia** fue de manera cuantitativa, **diseño** no experimental – transversal – correlacional, se aplica mediante el instrumentado cuestionario realizando las encuestas teniendo un resultado planteados en los objetivos que son gestión de calidad y su influencia para ello se optenio mayor información. Se **concluye** finalmente que la pasteleria necesitan un mejorar en su gestión de calidad y sercvicio apta que puedan obtener una rentabilidad y eficiencia. Se **aporta** teniendo una mejor gestión de calidad en el negocio hay una rentabilidad, rendimiento y fedelidad de los clientes para llegar de con eficacia de sus productos.

Ognio Cardenas, C. T. (2019). La **tesis** autorizada “GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y MOTIVACIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE ENFERMERÍA EN UN INSTITUTO DE SALUD, LIMA 2019”. El presente investigación tuvo como **objetivo** general determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la motivación laboral de los colaboradores de enfermeria del servicio de adultos de Instituto Nacional Cardiovascular-2019. L. La **metódologia** utiliza un metodo cuantitativo, **diseñado** no experimental descriptivo correlacional y corte transversal, donde se aplica el instrumento de cuestionario y la encuesta donde tenemos diferentes **resultados** para medir las variables, de acuerdo a los resultados del análisis se determina la gestión del talento humano se menciona en la institución es mediante eficaz y la motivación se encuentra en un nivel alto de coeficiencia. La **conclución** finalmente una tendencia directa por lo tanto a mayor gestión del talento humano mejor motivación en todas sus

dimensiones. **Aporte** se menciona que la investigación se evaluó de manera favorable por los beneficiarios y poder contribuir con los análisis de las variables, por estos factores se encuentran diferentes respuestas.

Moza Infante, D., & Rojas Berru, R. J. (2019). La **tesis** autorizada “GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DE LA OFICINA DE SEGUROS DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA LIMA 2018”. El presente investigación tuvo como **objetivo** general determinar en que medida la aplicación de la gestión del talento humano, mediante el análisis corporativo influye en el desempeño laboral de los trabajadores. La investigación es básicamente descriptiva, **diseño** no experimental y descriptivo. La **metodología** se realiza mediante el cuestionario y las encuestas, teniendo un **resultado** de rango confiable 0.92 y aceptable se utilizó gráficos. La **concluye** que existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral entre los trabajadores de seguro del hospital nacional arzobispo de loayza lima 2018. Se **aporte** que la gestión del talento humano que un buen clima laboral es fundamental en toda organización para poder llegar a todo objetivo planteado por la empresas.

Chavez (2018) La **tesis** autorizada “GESTION DE CALIDAD CON EL MODELO DE LA PRODUCTIVIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO VENTA DE PARTES, PIEZAS Y ACCESORIOS DE VEHICULOS AUTOMOTORES DEL DISTRITO DE HUARAZ, 2017”. La presente investigación tuvo como **objetivo** general, describir las principales características de la Gestión de Calidad con el Modelo Integral de la Productividad en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de partes, piezas y accesorios de vehículos automotores del Distrito de Huaraz, 2017. La investigación fue cuantitativa descriptiva no experimental, para el recojo de información se determinó mediante la fórmula del muestreo aleatorio estratificado, una

muestra de 16 representantes de las micro y pequeñas empresas de venta de partes, piezas y accesorios de vehículos automotores, a quienes se les aplicó un cuestionario de 10 preguntas cerradas, aplicando la **metodología**: técnica de la encuesta obteniéndose los siguientes resultados: el 50% de representantes encuestados usan los medios de promoción a veces, el 31,25% usan los medios de comunicación pocas a veces, el 81,25% relacionan la calidad del producto con el precio siempre, un 75% maneja base de datos para registrar sus proveedores siempre y un 43,75% trabaja en coordinación con sus colaboradores muchas veces por lo tanto, en el presente estudio se **concluye**, que las micro y pequeñas empresas del Distrito de Huaraz, aplican el Modelo Integral de la Productividad a veces, ya que ofrecen una propuesta de valor para clientes usando los medios que le permita informar su existencia, tecnología y nuevas estrategias que les permitirá ser más demandados en el mercado comercial.

Isla (2019). En su **tesis** “Propuesta de mejora de la selección de personal como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubros frigoríficos, del distrito de huacho”. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración, en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote, cuyo **objetivo** fue 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, rubro frigoríficos, del distrito de Huacho, 2018, La población de la investigación fueron las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro frigoríficos, del distrito de Huacho, la muestra fueron 16 representantes y/ o dueños de las tiendas y locales, su **metodología** de la investigación de tipo descriptiva, el diseño fue no experimental y su instrumento fue el cuestionario, sus principales **conclusiones** fueron: referente a las características de los representantes, se puede determinar que más del 50% se encuentran en un rango de edad de 31 y 50 años. Así mismo, la totalidad de trabajadores son del género masculino y solo el 44% son de grado universitario. Referente a las características de la empresa se puede concluir que la mayoría

de las empresas tiene más de un año operando en el mercado y gran parte de la muestra fueron creadas para generar ganancias y están constituidas como empresas EIRL, esta representa el 81% de las mypes que se estudiaron. De acuerdo a gestión de calidad se concluye que más del 50% de empresas planifica sus estrategias de acuerdo a sus objetivos establecidos. También se puede mencionar que el 56% de mypes hacen un seguimiento de sus procesos de mejora de calidad. Y por último referente a la gestión de talento humano se concluye que las mypes del sector servicio, rubros frigoríficos planifican y diagnostican la capacidad de personal, si falta o sobra. Por el lado del reclutamiento se puede concluir que más del 50% de mypes realizan un reclutamiento interno y posteriormente lo hacen público. La evaluación de personal, solo el 38% de mypes lo realizan. Así mismo, una minoría del total de mypes del distrito de huacho aplican métodos prácticos para la inducción del personal hacia la empresa.

2.2 Bases teoricas de la investigación

La Gestión de la calidad

La gestión de calidad a través del tiempo ha sido estudiada por diversos autores que la definen según resultados de sus investigadores mediante conceptos establecidos en el contexto del sistema de gestión de la calidad (SGC) como instrumento fundamental para optimizar los procesos de planeación, control, aseguramiento y mejoramiento de la calidad en una organización empresarial. La conceptualización de la gestión de calidad se hace significativa en épocas actuales de retos empresariales, por lo cual, en el desarrollo del presente artículo se evidencia su importancia a partir de la definición del concepto por diferentes autores, introduciéndose sobre la base de la revisión teórica en la gestión implementada empresarialmente en los últimos cinco años.

Según Deming (1986) la calidad consiste en transformar las necesidades y expectativas futuras del cliente de manera cuantificable y medible, convirtiéndose esto en la única vía para diseñar y

desarrollar productos por los cuales el cliente estara dispuesto a pagar logrando asi su plena satisfacci3n, en consecuencia se desprende de esta concepci3n que la calidad solo puede medirse desde perspectiva del cliente. Zaharias, P., & Pappas, C. (2016). (p183)

Seg3n el autor de Deming (1986) Es aquel enfoque tecnico que se realiza a travez de un control estadistico de procesos de la gestion, se caracteriza por un planteamiento humanista y sistematico encaminando con la direcci3n a la eficacia de incidir o dar una gran validez a la gestion de calidad, se determina por la traducci3n en ingles “management”, sistema de gestionar de calidad teniendo en cuenta planificaci3n, control, mejora de calidad que definen en distintas organizaciones.

Es asi como la gesti3n de calidad puede ser utilizada como un arma o herramienta estrategica en las organizaciones para alcanzar nuevos niveles de competitividad, eficiencia dentro de las empresas con la productividad de calidad, dado que permitira estar en sintonia con las necesidades del mercado y satisfacer al cliente externo.

Palma, H. G. H., Parejo, I. B., & Sierra, D. M. (2018) La gesti3n de la calidad hoy en d3a una estrategia para impulsar la competitividad empresarial que permite, desde una perspectiva integral, observar la organizaci3n como un conjunto de procesos interrelacionados, lograr la satisfacci3n de los clientes, el prop3sito es analizar como la gesti3n de la calidad puede usarse, independientemente del sector, como elemento clave para el desarrollo de las organizaciones.

En la actualidad, el mercado se modifica a pasos grandes, hace algunos a3os las empresas comercializaban sus productos y servicios en el escenario local, de alg3n modo les permite mantener cierto grado de competitividad suficiente para mantenerse y en pocos casos para crecer y desarrollarse hoy en d3a la situaci3n ha cambiado. (p180)

Sin embargo la gestión de la calidad no debe funcionar de manera aislada con respecto a otros sistemas de gestión, como la responsabilidad social empresarial, es importante asegurar que cada uno de los sistemas de gestión trabajen de manera sinérgica y coordinada, integrando procesos e impulsando la mejora continua en todas las organizaciones la cual materializan en términos de rentabilidad desde todo aspecto, por ello, el dialogar de calidad sitúa su conceptualización en una continua evolución, vincula al crecimiento histórico y los resultados esperados que se enriquecen con el desarrollo empresarial, industrial y social de cada tiempo y que sin duda continuará haciéndolo en el futuro de manera paralela e integral.

Traba, L. A. (2020). Con el fin poner conceptos en común, lo primero que se debe señalar es que cuando hablamos de calidad es necesario tener presente que se trata de un concepto abstracto que cualquier individuo puede definir según tan diversos factores personales como su pasado, su educación, su nivel social, su expectativa o necesidad entre otros. (Pg. 40)

Según Traba cuando se habla de calidad menciona diversos posicionamientos la cual definimos que calidad abarca en todo factor interno y externo de cada individuo, calidad tiene abarcamiento es todos los aspectos para poder definir su concepto.

Por lo tanto la calidad debe ser siempre entendida como la factibilidad de que un producto alcance los niveles de prestaciones para los que fue diseñado y que esto satisfaga al cliente, por lo que no debe ser confundida con variedad, costo exclusividad, modelo o tipo de ese mismo producto. En esta descripción debemos ser eficientes con el cliente o usuario, son muy importantes en los servicios ya este factor subjetivo define mucho su satisfacción de la calidad, asimismo este factor más allá de que se concuerde con esta definición en términos globales es claro que la calidad no es una condición monolítica sino que las respuestas al uso poseen distintas características o dimensiones sobre las que se pueda concluir o definición.

La gestión de la calidad total (TQM) (Deming, Ishikawa, Shewart)

Juran, (1993) Es un enfoque que indaga mejorar la calidad y cumplimiento de forma de ajustarse o superar las expectativas del cliente, tiene como finalidad lograr todas las funciones y procesos relacionados con la calidad de una entidad, tiene el control de asegurar la capacidad de un servicio o un producto, ya que se realiza una gestión integral del valor añadido mediante el cumplimiento y la superación de las expectativas de los clientes, teniendo en cuenta todas las medidas de calidad en todos los niveles e involucran todos los empleados.

Como antecedentes de la TQM podemos citar al control estadístico de la calidad que es de más antiguo y que se instaló como fundamental en la planificación y el monitoreo de la producción. Este control se ha implementado a través de lo que se conoce como los siete instrumentos: la hoja de colección de datos, el histograma o gráfico de barra, el diagrama causa-efecto de Ishikawa, el análisis por estratificación, el diagrama de correlación, el diagrama de Pareto y la carta de control.

Tanto es esta instancia como en todas las actividades diarias, la tecnología de trabajo en equipo es central ya que no es espontáneo organizar explícitamente un grupo que comparta objetivos, valores, reglas, y que obtenga logros mediante actividades independientes y coordinadas a la vez.

Las siguientes son técnicas básicas utilizadas en este proceso:

- Selección de problemas donde se clasifican y jerarquizan los problemas de acuerdo con la importancia que le da cada miembro.
- El diagrama causa-efecto de Ishikawa que ya mencionamos.
- El diagrama de Pareto también descrito.
- Tormenta de ideas cuyo objetivo es fomentar la creatividad a partir del aporte libre de los miembros de grupo.

Visualizamos una síntesis de los cambios producidos en las empresas las siguientes:

Gestion tradicional

- Define la calidad a su modo
- Mantiene el statu que impaciente, controplacista.
- La calidad se controla.
- Contrata por precio
- Los gerentes resuelven problemas
- Reduce costos administrativos.

Gestion de la calidad

- El cliente define la calidad
- El primero es el clientes
- Orientada al proceso
- La calidad es fabrica
- Capacita a todos
- Mejora continua
- Contrata por calidad
- Todos resuelves problemas

Concepto de calidad

Calidad (2002) La inspeccion tiene como finalidad determinar que los productos deficiente no llegen a los clientes, es verificar la propiedad de la produccion con los estandares implantados o servicios y comprobar que los requisitos establecidos cumplan con la finalidad de constituir su conformidad de los clientes, la verificiacion de los productos defectuosos y la conformidad de un producto final eficaz.

Según Juran (1993) entiende por calidad la ausencia de deficiencias que pueden presentarse como retrasos en la entrega, fallas durante la prestación de servicios, facturas incorrectas, cancelación de contratos de ventas

Control de la calidad total

El control de la calidad total es el conjunto de técnicas y actividades, de carácter operativo, utilizados para verificar los requisitos relativos a la calidad del producto o servicio.

Pulido, D. S. (2003) Se conoce como proceso de calidad total, es solamente aspecto técnico para lograr la transformación a la que nos hemos venido refiriendo al control de la calidad total se a encontrar las herramientas técnicas que nos ayuden a realizar las mejoras para nuestra función, es un proceso de calidad total actuemos con estos conceptos de control y calidad, garantizando los resultados de nuestro trabajo y asegurando el cumplimiento de los cuatro pilares de la calidad, considerando que el reto es grande es un proceso que se va adar paulativamente, estamos encaminando logrando con el esfuerzo y cooperación de todos, control es mantener un acontecimiento dentro de ciertos límites preestablecidos, como especificaciones o normas de calidad, para tener una efectividad debes tener un autocontrol, con la finalidad del control es asegurar los resultados, total significa que todos debemos actuar en el proceso de cambio hacia la mejora continua, con todo lo que hacemos en las diferentes situaciones. (Pág 40)

Según **Edward Deming** es el uso de la estadística la única forma de ir logrando la calidad total y la mejora continua, aplicada a todos los procesos que se desarrollan en una organización, de una manera sencilla y ordenada, las organizaciones han comprendido y han aplicado sus beneficios. (Pág 26)

Según **Joseph M. Juran** sugiere lograr la mejor continua a través de equipos de trabajo, donde el primer grupo efectivo sea de manera gerarquica dentro de las organizaciones y aplicando una metodología de análisis y solución de problemas y logrando la mejora continua. (Pg 26)

Según **Ishikawa** estudia la calidad total como el todo de la organización, considera que el “control” como el medio de prevenir los errores para que sea eficiente debe ser “autocontrol” esto es una prevención en lugar de corrección, fue el número en calida en Japón. (Pg 27)

Mencioma **Philip B. Crosby** que calidad tiene conceptos de los grandes tratadistas de la calidad, su metodología que aplico es através de libros con título como: la calidad es gratis, calidad sin lagrimas, entre otros y promoviendo temas de calidad por todo el mundo. Se le conoce como “el hombre de cero defectos”. (Pg 27)

Modelos para la gestión de la calidad

Si pensamos en la implantacion integral de los conceptos aquí vertidos en una organozacion es necesario destacar primero que los niveles de desarrollo que puede alcanzar un sistema de gestion de la calidad son diversos. Desde inexistencia de una politica al respecto hast la calidad total hay una gran escala de perfeccionamiento a saber:

- ✓ Sin sistema de calidad
- ✓ Inspección del 100% de los productos para la verificacion de las especificaciones
- ✓ Inspección por muestreo por ejemplo d las military standards
- ✓ Control de calidad a partir de in control estadistico de los procesos
- ✓ Aseguramiento de la calidad de acuerdo con las normas ISO 9001/9002
- ✓ Calidad total o TQM (Total Quality Management) como lo plantean la ISO 9004 y de los modelos de los premios Deming, malcon Baldruge o el nacional a la calidad.

El aseguramiento de la calidad

Calidad (2002) Son labores que se plantean con responsabilidad para asegurar que el producto del proceso productivo corresponde a los niveles de calidad, con la prioridad de que toda la empresa estara implica en la planeación, diseño y ejecucion de las politicas de calidad. Es un concepto que rechaza asegurar el proceso a traves de la inspencción y con funciones organizativas para obtener una eficiencia en el producto. Ishiakama (1954) “menciona que la garantia de la calidad es la esencia del control al proceso de los producto, teniendo en cuenta la satisfación de las necesidades del cliente, procede al entregar el producto con eficiencia y calidad”.

Se enfoca del proceso de la productividad del producto y su constante mejora continua con los procesos de calidad.

Control de la calidad

Calidad (2002) Se caracteriza control de calidad teniendo en cuenta su proposito de generar productos no defectuosos, introducen la calidad en el proceso, es la verificacion de los procesos de produccion, la conformidad implica en reducir costos de materias primas y de procesos, se determina los desplazamientos de metodos para mejorar la eficiencia de las lineas de produccion con los estadanres desarrollados, la mejor manera de confortar a los problemas es manejando la trflogia de la calidad, planificación, control y mejorando en la mejora continua.

Enfoques de calidad

Guadalupe (2012) Menciona sobre calidad los significados de calidad, tiene como diferentes cualidades para obtener la iformacion que constante :

Enfoque trascendente:

Es aquello que que indica la calidad como excelencia innata, como una cualidad no realizable y que se disntingue por el aprendizaje, las personas y el tiempo mantienen este concepto atracez

de ello se puede medir diferentes inconvenientes para poder evaluar lo que es o lo que no es la calidad.

Enfoque basado en el producto:

Se representa a través la calidad con variables medibles que representan diferencia en la cantidad de factores o beneficio de un producto, la calidad sería inherente del producto, elemento fundamental como la impresión del cliente.

Enfoque basado en el usuario :

Es sustancia de la calidad la cual se relaciona con los productos que mejor se satisfacen a las expectativas de los usuarios con una visualidad en el tiempo a medio y largo plazo que largo plazo

Enfoque basado en la fabricación :

Se identifican la calidad con la responsabilidad de las revisiones basados principalmente en los procesos de fabricación su principal perspectiva es la calidad, tiene como prioridad las empresas u organizaciones que son competitivas en la mejora continua y complacer las obligaciones que manifiestan los consumidores.

Enfoque basado en el valor :

Se determina este enfoque basado en el valor con las variaciones de los precios en los productos algunos de los clientes muchas veces buscan calidad y precio, ya que las diferentes organizaciones afirman que un producto es de calidad con cualidades a sus competidores, si el precio varía en un menor costo o si el precio obtiene mayor beneficio o satisfacción, tiene una compensación entre la características del producto, servicio o costo de producción.

Enfoque basado en la producción :

Determina por la conformidad del producto o servicio en las organizaciones, este concepto se menciona de diversas formas, es aquello de lo que se pueda producir para poder vender el producto, la producción es básicamente la capacidad es mínima y la demanda de productos superior a la oferta.

Herramientas para la gestión de la calidad

Se señaló en varias ocasiones que para que funcione el sistema deben funcionar los círculos de calidad, o aquellos grupos de trabajo que “hagan las veces de”, pero también hay que decir que para que éstos funcionen deben seguir ciertas pautas y contar con determinadas herramientas que optimicen su trabajo. Reuniones improductivas de largas horas, con discusiones inconducentes, sin información pertinente o analizando montañas de ella desorganizada, son la alternativa esperada.

Ahora, en la búsqueda generada por esa necesidad se puede recurrir a un numeroso cuerpo de técnicas y metodologías, pero lo primero que se debe hacer es determinar para qué se necesita y en qué ámbito se va a utilizar. Tanto para el trabajo en equipo en pos de la identificación y resolución de problemas que hagan a la mejora continua, como para la alimentación de la información en forma sistematizada, como para la concreción en la tarea diaria de los preceptos vistos hasta aquí, existen herramientas expresadas en técnicas y/o procedimientos, los que a través de su aplicación materializan la filosofía de la calidad. Exhibamos algunos de ellos rápidamente.

En primer lugar, tenemos la línea de trabajo alrededor del control estadístico de la calidad, que es la más antigua y que se ha constituido como fundamental en la planificación y el monitoreo de la producción. Este control se ha implementado a través de lo que se conoce los siete instrumentos:

1. La hoja de recolección de datos, un instrumento existente pero que debe ser rediseñado a los fines de mejorar el imprescindible registro de la información de los procesos.

2. El histograma o gráfico de barras, como forma práctica y visualmente óptima de representación de la información.
3. El diagrama causa-efecto de Ishikawa, que tiene por objetivo describir la concatenación en los distintos niveles en un síntoma visualizado un sus posibles orígenes.
4. El análisis por estratificación, donde se busca identificar las fuentes de las variaciones de los datos mediante la clasificación de factores a partir de examinar las diferencias de los valores a partir de examinar las diferencias de los valores medios y la variación de las clases.
5. El diagrama de correlación, que es una técnica estadística muy común que se utiliza para estudiar las relaciones entre dos variables, básicamente si es directamente proporcional o inversa o no existe ninguna relación.
6. El diagrama de Pareto es un tipo especial de gráfico de barras, donde se ordenan decrecientemente las medidas de las causas sobre los defectos que permite ver los problemas prioritarios basándose en la resolución de un problema está en la atención a un pequeño número de causas.
7. La carta de control, que es un gráfico que muestra la tendencia de la evolución de un proceso y si se mantiene dentro de un rango preestablecido. En este proceso que puede evidenciar el estudio estadístico de la variación del proceso.

Para implementar estos preceptos, la organización debe contar efectivamente con círculos de calidad en operación, lo cual supone que estos equipos, como dijimos antes, en los posible multidisciplinarios, multijerárquicos e interáreas, pasen cronológicamente a través de las etapas descritas y en ese proceso utilicen técnicas para generar ideas, identificar causas y efectos, priorizar ambos, tomar decisiones consensuadas finalmente presentarlas a quienes definen las políticas.

Principios de gestión de la calidad

Lizarzaburu Bolaños, E. (2016). Estos principios que promueven un fundamento filosófico esencial para las organizaciones y normas. Las normas se basan en 8 principios de gestión de la calidad se define:

Enfoque al cliente: Satisfacer sus requisitos y esforzarse por exceder sus expectativas.

Liderazgo: Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de las organizaciones.

Participación del personal: El personal constituye la esencia de una organización

Enfoque basado a los procesos: Los resultados obtenidos mediante sus actividades y los recursos relacionados a la gestión.

Enfoque de sistema para la gestión: Un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

Mejora continua: Los desempeños de una organización deben ser constantes a una mejora continua.

Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones: Se basan en análisis de datos e información.

Relaciones beneficiosas con el proveedor: Una relación mutuamente beneficiosa que aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Técnicas de la gestión de calidad

Es la herramienta de gestión de la calidad “Conjunto de conocimientos y técnicas necesarios para revisar, analizar, mejorar e innovar de forma continua los procesos y servicios prestados por

la Comunidad Portuaria, asegurando la excelencia en la gestión global de las empresas que la integran, Conocer el vocabulario asociado al ámbito de calidad (calidad, mejora continua, eficacia, eficiencia, registros, etc. Tener un conocimiento básico de los planes de calidad implantados en la Entidad” se dará de comprender las siguientes técnicas para poder adaptar a una organización mundialmente.

Benchmarking

Arbós, L. C., & Babón, J. G. (2017). Menciona la obtención de ventajas competitivas es el objetivo prioritario de la estrategia de las empresas y de la gestión de ña calidad total. De hecho las empresas deberían incorporar la calidad total como estrategia básica para toda su gestión, la calidad supone hacer las cosas bien hechas, de toda gestión empresarial.

Besterfield, D. H. (2019). El benchmarking obliga a comparar constantemente los procesos internos con las mejores prácticas en la industria, que promueve el trabajo en equipo liderando la atención a los hábitos empresariales, así como a que la productividad siga siendo la competitiva, la técnica no es discutible, si otro organización puede hacer mejor determinado proceso o práctica, el benchmarking permite que una empresa establezca metas realistas o aceptable. (Pg 110)

- 1. Benchmarking Interno:** Es utilizado generalmente en las empresas grandes multinacional que les ayudar a ser más productivos, administrativamente que se asemeja más a ello para poder tener una gestión de la calidad la eficaz.
- 2. Benchmarking competitivo:** Es la competitividad directamente con los competidores del exterior, está directamente direccionado a una motivación de superación e innovación, menciona Robert, C. es la aplicación correcta para aplicar para llegar al éxito del proceso de gestión de la calidad.

- 3. Benchmarking funcional:** Tiene más accesibilidad en el intercambio de gestión de la calidad como experiencias más rentables para la organización teniendo bastante energía para la innovación y podría ser copiado por las demás organizaciones para el éxito.

DIMENSIONES DE DEMING COMO UNA HERRAMIENTA

El ciclo de “deming” es de mejoramiento continuo su principal desarrollo fue definido por Swewart, se menciona son: “un proceso metodológico elemental, aplicable en cualquier campo de la actividad, con el fin de asegurar la mejora continua de dichas actividades”. La cual se aplica en un proceso que se realiza mediante un conocimiento de herramientas fundamentales:

Planificar.

Edmundo(1996) Se define la visión o metas donde se requiere de objetivos de la mejora, se diagnostica la problemática, se define una teoría de solución y se determina un plan de trabajo para que se realice en las organizaciones, existe estas herramientas que facilitan a los procesos.

Hacer.

Edmundo (1996) En esta secuencia se plantea la práctica del plan de trabajo, se establece el seguimiento de interés del entorno laboral, para llevar un control de lo que se programa.

Verificar.

Edmundo (1996) Este método se verifica los resultados obtenidos y se realiza una comparación con la programación, ya que esta metodología ayuda a medir la estructura normal.

Actuar.

EDMUNDO (1996) Para finalizar las etapas de ciclo de calidad, se efectúa a través de verificar los resultados con objetivos planteados, tiene como responsabilidad sistematizar y documentar los cambios, este método que se aplica a través de una importancia de mejora continua.

Los principios de la calidad de jurand

Los diez principios de jurand para implantar la mejora continua son:

Principio 1: Despertar la conciencia sobre las oportunidades de mejora

Es el primer paso para determinar la mejora de una organización y enfocarse para solucionar problemas que permiten ahorrar costos de sus procesos.

Principio 2: Establecer metas de mejoramiento:

Un paso principal para cualquier empresa el alcanzar el éxito de su negocio y para ello necesita tener metas claras.

Principio 3: Crear planes de mejora

Un plan de mejora es un conjunto de actividades diseñadas para llegar a un meta que permite mejorar el desempeño de la organización y esto lleva a mejorar su calidad en sus proyectos ya sean productivo o administrativo.

Principio 4: Impartir capacitacion

Mediante la capacitacion las empresas proporciona a sus trabajadores la capacidad de desarrollar habilidades que aumentan la seguridad de que sus procesos seran hechos con calidad.

Principio 5: Llevar a cabo los proyectos de resolucion de problemas

Este principio se lleva a cabo en todas las organizaciones los problemas que se presentan y darle una solucion.

Principio 6: Informar sobre los procesos

Informar sobre los progresos que permite que la empresa visualice el punto inicial de donde partió, al punto donde se encuentra de la meta que se ha propuestado.

Principio 7: Dar un reconocimiento individual sobre el éxito

Existen evidencias de que las organizaciones hagan reconocimiento especial por el éxito obtenido.

Principio 8: Comunicar resultados

La comunicación permite que los individuos conozcan resultados, al visualizar los resultados, la empresa puede tomar conciencia de que parametros han sido mejorados y cuales debe tener como objetivo a resolver.

Principio 9: Llevar el recuento del progreso

Este principio se refiere a que la empresa continuamente debe contabilizar los aciertos que ha tenido en la mejora de sus procesos.

Principio 10: Mantener el impetu sobre el mejoramiento

Mantener el impetu de la mejora, significa que la empresa debe de estar en continuo movimiento y crecimiento, lo cual se obtiene a traves de la mejora continua de sus procesos, para ello debe apoyarse en diversas metodologias.

ISO 9001: Calidad

Sánchez, J. M. C. (2017). Para resaltar con el analisis de la norma ISO 9001 es una organización que agrupa institutos nacionales de normalizacion a fin de promover en todo el mundo la

elaboración de normas relacionadas con productos y servicios en sectores e industrias particulares. La ISO no es una organización internacional pública, sus miembros no son de obligaciones nacionales, mientras que otros pertenecen al sector privado y han sido establecidos mediante alianzas de asociaciones de la industria.

La norma ISO 9001 tal y como la conocemos ahora es una norma genérica y aplicable en cualquier organización sin importar su tipo o tamaño, sector al que pertenezca o actividades que lleve a cabo, como se ha visto en el enfoque de la norma era hacia empresas dedicadas a la producción y a la fabricación, gracias al éxito y difusión de la certificación de calidad, las diversas revisiones, especialmente la del año 2,000, se han orientado precisamente a la generalización de la norma para todo tipo de sectores y actividades, esta generalización se ha conseguido gracias a los cinco elementos clave presentados por ISO en la revisión del año 2,000 y que mantienen en la actualidad:

- ❖ Requisitos generales y de la documentación.
- ❖ Requisitos para la dirección de la empresa.
- ❖ Gestión de los recursos.
- ❖ Gestión de la producción apoyada en la gestión por procesos.
- ❖ El análisis, la medición y mejora del sistema de gestión.

Estructura de ISO 9001

La norma de ISO 9001 esta organización por nueve secciones:

Alcance, objetivo y campo de aplicación

Aspectos legales (normatividad)

Terminología-definiciones

Sistema de gestión de calidad – documentación.

Responsabilidad de la dirección.

Gestión de recursos

Realización del producto

Medición, análisis y mejora

Ventajas y beneficios de implementar ISO 9001.

Para implementar un ISO 9001

Talento Humano

Las organizaciones están comprendiendo que el principal capital para el logro de toda estrategia es el talento humano, la gente con sus metas, los seres humanos con sus miedos, es ahora cuando

la promoción constante del pensamiento estratégico y su interacción con las metas de sus colaboradores se visualizan como foco para generar resultados lleva a las organizaciones a migrar de medidas financieras como punto de apoyo para tomar decisiones a medidas alineadas a conseguir la visión empresarial y el crecimiento focalizado en resultados a nivel y la generación de valor constante, tenemos la facilidad para subvalorarnos a los demás sin alcanzar a dimensionar e interiorizar que cada pensamiento o palabra y acción negativa que consignamos en nuestra mente termina por mitigar la fuerza, el impulso y la intensidad de nuestras metas y propósitos, olvidamos que las palabras que materializan los pensamientos tienen el poder de impulsar o detener los movimientos sin importar que tan grande o pequeños sean. Toda organización existe por una razón de ser para suplir una necesidad, crearla o potenciarla y enmarcarse en la gestión por resultados y a promover herramientas de seguimiento, medición, planeación y mejora llevados a cabo desde su planteamiento hasta la ejecución con el total involucramiento, incentivos, motivación, capacitación y un buen clima laboral de los diversos talentos humanos con los que se cuenta en cada unidad de trabajo. La verdadera razón de las organizaciones debe ser el tener un punto común de llegada, una visión cautivante a un propósito con significado, que debe ir más allá del objetivo de generar utilidades. (pg. 12)

Chiavenato (2006) El talento humano tiene por objetivo direccionar a colaboradores que trabajan en un entorno laboral, en la actualidad se cuenta con tres elementos que distinguen al talento humano son la consideración, integrador y estrategia organizacional. El talento humano tiene como compromiso estratégico en las diferentes áreas de trabajo, surge el compromiso de los talentos humanos para incrementar la competitividad empresarial e identificar potenciales talentos en las organizaciones, que producen excelentes resultados en todas las empresas que gestionan.

Reyes Gaytán, G. y Bouzas Ortiz, J. A. (2019). La teoría de la administración de recursos humanos es el espacio teórico en el que se inscribe la noción del talento humano y parte de que toda

expresión de concurrencia de sujetos con fines productivos, se refiere un proceso de organización en la sociedad, en esas condiciones, organización en todas las actividades, sin importar sus fines que los colaboradores establecen en la sociedad.

Idalberto Chiavenato es un teórico del tema, quien desarrolla la concepción de la organización con apoyo en la teoría de sistemas, construida en la sociología y filosofía, afirma que la administración de recursos humanos hace referencia a las relaciones entre las personas que participan en la organización con roles determinados y añade que alcanzar los objetivos de las organizaciones depende de la conducta de las personas, por ello las personas son fundamentales mientras que las organizaciones surgen para aprovechar la sinergia de los esfuerzos de varios individuos que conjunto y la administración de recursos humanos con la finalidad conciliar los objetivos personales con los de la organización. (pg. 29)

Reyes Gaytán, G. y Bouzas Ortiz, J. A. (2019). La administración de recursos humanos parte de administrar con las personas a quienes se les ve como agentes activos y proactivos dotados de habilidades manuales, físicas o artesanales, así como de inteligencia, creatividad y habilidades intelectuales. Las personas no son recursos que la organización consume y utiliza y que producen costos; por el contrario, las personas constituyen un factor de competitividad de la misma forma que el mercado y la tecnología. (pg.29)

“Al hablar de talento humano en las organizaciones, implica saber qué representa realmente el capital humano. Es por eso que entender qué significa capital humano es indispensable que el presente trabajo de investigación.” (Idalberto, 2006)

Según Chiavenato et al. (2006) nos menciona:

“El capital humano está compuesto por dos aspectos principales: los talentos, dotados de conocimientos, habilidades y competencias que son reforzados, actualizados y recompensados de forma constante. Y el otro aspecto, es el ambiente interno adecuado para que los talentos florezcan y crezcan.”

Estrategia empresarial que subraya la importancia propia frente a la vinculación colectiva entre las organizaciones y trabajadores. La misión del talento humano se requiere de distintas actividades que necesitan de la jerarquía, la participación de los talentos humanos de la organización, tiene como objetivo es promover una relación de cooperación entre el empleador y los trabajadores para poder evitar alguna ineficiencia. El compromiso de los talentos humanos con las metas mencionadas por las organizaciones teniendo en cuenta las dimensiones como incentivos, motivación, capacitación y clima laboral.

La terminología recurso humano describe a la persona como un instrumento no como capital principal de la organización, poseen diferentes capacidades y propiedades que le dan a la vida, movimientos y acciones de toda organización; en la actualidad se utiliza el término talento humano ya que todas las personas poseen diferentes talentos. Vallejo (2015)

Según Alcantara (2017) Se manifiesta a través de las personas inteligentes o aptas para definir ocupaciones, inteligentes, con la finalidad que conozca y comprenda, tiene el talento de decidir dificultades con dichas habilidades, capacidades y hábitos útiles para ello, obtiene diferentes entendimientos que puede ayudar constantemente en las tareas de acuerdo a sus habilidades y métodos para una disposición de su desempeño laboral.

Las organizaciones para que logren sus metas u meta requiere de una serie de requerimientos, que permiten alcanzar sus metas. Consiste son :

- Recurso material
- Recurso técnico
- Talento humano

La misión del talento humano es un grupo de deberes y derechos esenciales para orientar los aspectos administrativos en cuanto a las personas o los talentos humano, se refiere a los incentivos, motivación, capacitación y clima laboral.

Objetivos de la administración del talento humano

Vallejo, L. M. (2015) Según los objetivos del talento humano en las organizaciones son las funciones que permite contribuir la eficacia de las organizaciones son:

- Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y realizar su misión.
- Proporcionar competitividad a la organización
- Proporcionar a la organización personas idóneas y motivadas
- Incrementar la satisfacción en el trabajo
- Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo
- Administrar y generar cambios
- Mantener políticas éticas y de transparencias
- Diseñar el trabajo individual y en equipo
- Recompensar a los talentos
- Evaluar su desempeño

Importancia del talento humano

Vallejo, L. M. (2015) Existen trabajadores que están insatisfechos con el empleo actual o el clima organizacional, convirtiéndose en una preocupación para los gerentes; estos problemas, si no se resuelven al momento, se convertirán en urgencias por resolverse. En las empresas, existe

un sinnúmero de problemas y conflictos que deben ser resueltos por las personas que trabajan en la organización; para ello es necesario contar con trabajadores calificados, con capacidad de respuesta inmediata y resolución de conflictos.

Proceso de la Gestión del Talento Humano

La moderna gestión del talento humano implica varias actividades, como descripción y análisis de cargos, planeación de RH, reclutamiento, selección, orientación y motivación de las personas, evaluación del desempeño, remuneración, entrenamiento y desarrollo, relaciones sindicales, seguridad, salud y bienestar, entre otros.

Los seis procesos de la gestión del talento humano:

- ✓ Admisión por personas
- ✓ Aplicación de personas
- ✓ Compensación de las personas
- ✓ Desarrollo de las personas
- ✓ Mantenimiento de las personas
- ✓ Evaluación de las personas

Capital humano

El incremento en la capacidad de producción en el trabajo es alcanzado con las capacidades de trabajadores; estas capacidades se adquieren con el entrenamiento, la educación y la experiencia; se refiere al conocimiento práctico, las habilidades adquiridas y las capacidades aprendidas que

hacen que desempeñe o realice bien su trabajo. Es la calidad del trabajo la que incrementa la productividad; para ello es necesario la inversión en la educación y entrenamiento de la mano de obra para lograr los objetivos corporativos.

Gestión por Competencia

Herramienta estratégica indispensable para enfrentar los nuevos desafíos que impone el medio. Es impulsar a nivel de excelencia las competencias individuales, de acuerdo a las necesidades operativas. Garantiza el desarrollo y administración del potencial de las personas, "de lo que saben hacer" o podrían hacer.

Importancia del Desarrollo del Capital Humano en la empresa

La tecnología de avanzada es indispensable para lograr la productividad que hoy nos exige el mercado, pero vemos también que el éxito de cualquier emprendimiento depende principalmente de la flexibilidad y de la capacidad de innovación que tenga la gente que participa en la organización.

Funciones de Gestión del Talento Humano

El departamento de Talento Humano es fundamental de trabajo, sus funciones varían dependiendo del tipo de organización al que pertenezca, asu vez, asesora, no dirige a sus gerentes, tiene facultad de dirigir las operaciones de los departamentos.

Entre sus funciones fundamentales se puede destacar las siguientes:

- Contribuye y prestar servicios a la organización

- Describe las responsabilidades que definen cada función laboral y las habilidades que tiene cada talento humano.
- Diagnosticar el desempeño del talento humano, promoviendo el desarrollo del liderazgo.
- Alistar al personal idóneo para cada puesto.
- Capacitar y desarrollar diferentes programas, actividades de acuerdo a sus funciones del mejoramiento de los conocimientos del talento humano.
- Ofrecer ayuda psicológica a sus trabajadores en función de mantener la armonía en el clima laboral.
- Transferir el control de beneficios de los colaboradores.
- Diseñar un marco personal basado en competencias.
- Observar la administración de los programas de prueba.
- Garantizar la diversidad en el puesto de trabajo, que permite a la organización triunfar en los distintos mercados nacionales y globales.

DIMENSIONES DEL TALENTO HUMANO

a) Incentivos

Según Lusthaus et al. (2002) nos indica:

Los sistemas de incentivos son una parte importante de la motivación organizacional y son cruciales para ayudar a los que realizan diagnósticos a comprender las fuerzas motrices de la organización. Los incentivos de la organización se relacionan con el motivo por el cual el personal ingresa a la organización y la manera que una organización premia o castiga al personal. (p.108).

b) Motivación

Según (Robbins,1991) menciona que la motivación “a volutar de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia las metas organizaciones, condicionados por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual”. (pg 53)

Motivación es un factor muy importante en toda organización, no hay satisfacción, son de las personas dinamicas, las limitaciones de trabajo, el entorno, el acuerdo que recibe cada superiores, el respeto y reconocimiento de los directivos por la función de cada uno, la calidad de vida en el clima laboral son factores de la satisfacción importantes y una satisfactoria motivación el colabor de lo mejor de el o ella.

Asimismo, para Sánchez et al. (2011)se refiere que “La motivación en el trabajo es la disposición a emplear grandes niveles de esfuerzo en el desempeño de las tareas laborales para alcanzar los objetivos organizacionales, a condición de que el esfuerzo satisfaga alguna necesidad personal” (p.264).

Por lo descrito por Sánchez se puede interpretar que la motivación hace que los empleados estén más empeñosos en realizar sus trabajos, pero como recompensa por estos esfuerzos se debe cubrir alguna necesidad que tenga el trabajador o brindarle algún beneficio.

c) Capacitación

Esta capacitación es una asignatura pendiente en los países menos desarrollados porque los programas de capacitación han sido improvisados en la mayoría de los casos, pues no existe registro de resultados y menos una sólida programación al respecto.

La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de un organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes de colaborador ... La capacitación es la función educativa de una organización por la cual satisfacen necesidades presentes y se prevén necesidades futuras respecto de la preparación y habilidades de los colaboradores (Siliceo, 2004, pág. 84)

Para De Cenzo y Robbins (2008) nos informa que “Es necesario capacitar a los empleados para que realicen su trabajo eficazmente dentro de la organización, y alguien debe supervisar esto. Además, una vez que se ha contratado y capacitado al trabajador, la organización debe proporcionarle un desarrollo personal continuo” (pág.6).

Por lo anteriormente manifestado por De Cenzo y Robbins podemos inferir que capacitar los empleados es importante, y esto debe ser desde un principio y manera continua ya que a través de ello van a cumplir su trabajo de manera eficiente, asimismo también la empresa debe controlar estas capacitaciones a través del rendimiento de los trabajadores.

d) Clima laboral

El clima o ambiente organizacional se refiere a un conjunto de características del lugar de trabajo percibidas por los individuos que labores en ese lugar y sirve como fuerza primordial para influir en su conducta en su función (Hodgestts, 1981). Existen varios factores que contribuyen al clima organizacional, sin embargo los diferentes autores no se han puesto de acuerdo en cuanto al tipo de dimensiones que tienen que ser evaluadas, a fin de tener un explicación la más exacta posible del clima organizacional.

Esta expresión hace referencia a las condiciones de relaciones humanas que privan en la empresa típicamente en los centros de trabajo se llega a escuchar expresiones como: “en esa empresa todos están contra todos”, “en esa empresa no vale la pena comprometerse porque los incrementos en productividad que se alcanzan no benefician a los trabajadores” o “en esa empresa debes caerle bien al de recursos humanos”. La existencia de estas prácticas o de otras semejantes es en primer lugar responsabilidades de recursos humanos lo cual determina el clima laboral que será factor importante para tener el éxito perseguido en la organización.

Con el estudio realizado de Bordas (2016) nos indica que “Uno de los factores fundamentales para generar clima laboral que genere satisfacción y compromiso entre los empleados es el líder o jefe inmediato, con su capacidad de influir, para bien o para mal, en dicho clima laboral” (p.215).

El clima laboral hace que en una agrupación de personas genere satisfacción y compromiso esto teniendo un líder con la capacidad de que influya e impacte en su compromiso y rendimiento que pueda dar en una organización.

El estudio realizado por Gan & Triginé (2012) nos informa que “El clima laboral es un indicador fundamental de la vida de la empresa, condicionado por múltiples cuestiones: desde las normas internas de funcionamiento, las condiciones ergonómicas del lugar del trabajo y equipamiento” (pág.46).

Con la investigación de Gan & Triginé sabemos que el entorno laboral es el indicador de una organización, de las cuales reflejadas el comportamiento de los colaboradores ya sean en distintos áreas de servicio donde se ve el desempeño del trabajo y el fortalecimiento de los equipos.

Micros y pequeñas empresas.

Su consideración de las Mypes en el Perú es de gran mayor rentabilidad, ya que cualquier persona que formalice una pequeña empresa o un pequeño negocio a través de diferentes productos o servicios, se constituye con personas naturales con negocio o jurídicas, se forma mediante organizaciones o dirigir empresarialmente que observa en el reglamento vigente, su meta es extender diferentes funciones de extracción, modificación, productividad, comercializan de bienes o prestaciones de servicios.

Es Actualmente, la labor que llevan a cabo las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) es de indiscutible relevancia, no solo teniendo en cuenta su contribución a la generación de empleo, sino también considerando su participación en el desarrollo socioeconómico de las zonas en donde se ubican, afirman que los pequeños negocios son considerados como la fuerza impulsora del crecimiento económico, la generación de empleo y la reducción de la pobreza en los países en desarrollo. En términos económicos, cuando un empresario del micro o pequeña empresa crece, genera más empleo, porque demanda mayor mano de obra. Además, sus ventas se incrementan, y logra con esto mayores beneficios, lo cual contribuye, en mayor medida, a la formación del producto bruto interno”

a) Definición de las “Mypes”

Según Hung (2016) “Son las unidades económicas constituidas por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios”.

Menciona la ley N°28015 (2013) “Se conduce como objetivo de la competitividad, de formalizar y desarrollar a las mypes para incrementar el empleo en el Perú, su contribución al Producto Bruto Interno (PBI), el mercado interno y las exportaciones y su aporte al impuesto tributario”.

b) Características de las “Mypes”

Mediante la legislación N° 30056 (2013) Las micros y pequeñas empresas deben incrementar en las siguientes categorías empresariales:

Microempresa: “Su venta anual como supremo es de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT)”.

Pequeña empresa: Para su venta anual tiene que ser extraordinario a 150 UIT y hasta un monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

c) Importancia de las “Mypes”

Hoy en día su consideración de las MYPES genera trabajos en el Perú su magnitud de incrementación económico, que genera las microempresas y pequeñas empresas su empleo crece en un 75.9% de total de las organizaciones y población, del porcentaje 75.9% las generaciones o la población se encuentra establecido en

pequeñas empresas que son denominados “microempresa” y el solo 5.0% se encuentra en pequeña empresa.

Tello Cabello, (2014). Manifiesto en “El siguiente trabajo tiene por finalidad demostrar la importancia que tienen las micro, pequeñas y medianas empresas para el desarrollo de un país. No es una casualidad que la prestigiosa revista inglesa The Economist, en su informe, El Mundo 2001, reconozca a este dinámico fenómeno planetario como “la piedra angular de la economía sin fronteras Las pequeñas y medianas empresas (PYMES) son actores importantes en el desarrollo productivo de los países de América Latina por su contribución a la generación de empleo, su participación en el número total de empresas y, en menor medida, por su peso en el producto bruto interno. Su producción está mayormente vinculada con el mercado interno, por lo que una parte significativa de la población y de la economía de la región dependen de su actividad. Al mismo tiempo, a diferencia de lo que ocurre en los países más desarrollados, la participación de las PYME en las exportaciones es bastante reducida como resultado de un escaso desempeño en términos de competitividad, que también se expresa en la marcada brecha de productividad respecto de las grandes empresas” en la republica peruana los mypes están creciendo considerablemente para el crecimiento de los micros empresarios.

d) Estrategia de mypes y pequeñas empresas

Considero que las micro y pequeñas empresas enfrentan múltiples y graves problemas requieren soluciones diversas imaginamos la sala de emergencia de un hospital, una persona ha ingresado por quemaduras, otro por un pre infarto, más allá, una mujer víctima de un grave caso de violencia doméstica. Todos son casos graves que requieren tratamiento distinto en el terreno de la promoción al micro y pequeñas y medianas empresas, no hemos estado muy lejos de esta

situación. Existen una gama creciente de instrumentos de intervención y experiencia que han logrado éxito gracias a su persistencia, sin embargo, aún es poco lo que conocemos en profundidad de dichos segmentos y de diversas realidades que hay al interior de los mismos

Las cuales se puede contar con estas estrategias son:

- Fortalecimiento de negocios
- Visión de integración o de asociación
- Innovación de los productos o servicio que ofrece
- Crear valor en las mypes
- Desarrollo y crecimiento sostenido

Para el logro de estos retos se debe implementar todo un conjunto de estrategias o acciones cuyos resultados no son inmediatos, el empresario de una micro o pequeña empresa es un emprendedor intuitivo, muy orientado a la acción, aunque poco dedicado a la planificación y buena organización de su negocio. Para crecer de forma sostenida y segura, las estrategias reactivas deben ser reemplazadas por estrategias planificadas de mediano o largo plazo, que deben ser elaboradas en base a un análisis profundo del entorno y de las capacidades y características de cada micro y pequeña empresa.

La mype La Varesina SA

La empresa LA VARESINA SA con el RUC 20100170095 ubicada en la av. El santuario n° 1101 san juan de Lurigancho, en un área de 1,383.50 m². Gerente general es FELIPE MERELLO SOLARI, gerente administrativo Gladys Custodio Paredes, es una empresa de capital privado con 10 años en el mercado del sector industrial, fue constituida el 09 de julio, ante el notario público Dr. Javier Aspauza Gamara el grupo se desarrolla sistemas altamente tecnológicos con el objetivo de alcanzar un proceso completamente integrado que, a partir del diseño de la horma. Alcance la comercialización del zapato, traduciendo, de manera tangible, en comentarios sobre la calidad del

producto y los servicios para el consumidor, el objetivo principal de la empresa es dedicarse a la fabricación de la industria del calzado, principalmente tacos, tapillas, plantillas de armado, plantas. Se caracteriza por la excelencia calidad de sus productos lo que ha permitido afianzarse en el mercado peruano y ser considerado como una empresa de primer nivel.

Misión

Seguir delirando el mercado nacional de los insumos para la industria del calzado y ser siempre reconocidas por la excelencia calidad de los productos que vendemos.

Visión

Contribuir al éxito de nuestros clientes brindándoles productos de excelencia calidad y a la vanguardia de la moda con precios competitivos, generando satisfacción y comodidad al consumidor final que vestirá el calzado fabricando con nuestros insumos.

Para lograr nuestra misión contamos con un excelente grupo humano identificando con nuestros valores, asimismo tenemos el compromiso de respetar el medio ambiente manteniendo siempre nuestra maquinaria en buen estado.

3.3 Marco Conceptual

3.3.1 Gestión: Gómez, L. R., Balkin, D. B., & Cardy, R. L.. Es una técnica que le permite a cualquier organización plantear, ejecutar y controlar las actividades para el desarrollo de las organizaciones.

3.3.2 Calidad: E.w. Deming (1988). La calidad es el grado que debe ajustarse a las necesidades del mercado, es una serie de cuestionamiento hacia una mejora continua.

3.3.3 Calzados: Paredes Guillén, V. H., & Vela Gastelú, J. A. (2019). Es una pieza fundamental al vestido por una variedad de motivos, incluyendo la protección del pie, la higiene o el simple adorno.

3.3.4 Talento humano: CHIAVENATO (2006) Es un conjunto de procesos y estrategias dentro de una organización, diseñadas para atraer, gestionar, desarrollar, motivar y retener a los colaboradores.

3.3.5 Motivación: Sánchez (2011) se refiere que “La motivación en el trabajo es la disposición a emplear grandes niveles de esfuerzo en el desempeño”.

3.3.6 Benchmarking: Arbós, L. C., & Babón, J. G. (2017) Enmarcado dentro de la estrategia empresarial basada en la gestión de la calidad total

3.8 Hipótesis

Hernández R, Fernández C y Baptista M. (2014). Indica que “No, en todas las investigaciones cuantitativas se plantean hipótesis. El hecho de que formulemos o no hipótesis depende de un factor esencial: el alcance inicial del estudio” (pág.104)

El presente trabajo de investigación no se formularon hipotesis por ser estudio descriptivo.

III. METODOLOGIA

En este tipo de investigación se aplica el método cuantitativo para desarrollar el proyecto.

El tipo de investigación

El tipo de investigación será **Cuantitativo**

Se resalta por ser objetiva, deductiva y por el uso estadístico inferencial por tener las variables bien estudiadas para desarrollar y poder realizar recogiendo y analizando los datos obtenidos como las técnicas de la observación. (Fernández & Díaz, 2003)

Nivel de la investigación

El nivel de la investigación será **Descriptivo**

Menciona **Salgado** (2018) enunció que tiene como motivo comprender la conexión que existen entre dos variables o más, categorías, noción en la muestra en particular (p. 62).

Según Hernández, Fernández y Baptista. (2014). “Tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población. El procedimiento consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas u otros seres vivos, objetos, situaciones, contextos, fenómenos, comunidades, etc., y proporcionar su descripción” (pág. 155)

Diseño de la investigación.

El diseño de la investigación será **Transversal / No Experimental**

Transversal

Según **Salgado** (2018) menciona que es la recolección de datos en un instante y tiempo único de la línea de investigación, el objetivo es explicar las variables y obtener un análisis en su interrelación e incidencia en un tiempo dado. Por ello, busca la relación positiva o negativa de dos o más variables de estudio, se determina en un periodo de tiempo. (pág. 68)

No experimental

Según **Palella & Martins** (2012) mencionan es el que ejecuta sin modificar de forma intencionada ninguna de las variables, solo se observa los hechos como están en su entorno real y en el tiempo definido. Por ende, en el diseño mencionado no se va a construir una situación específica si no que se van a observar las ya existentes (pág. 87).

3.4. La Población y la Muestra.

3.4.1 Población

Todas las mypes del sector producción de calzado del distrito de san juan de Lurigancho en Lima N= 35 (municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2019)

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

3.4.2 Muestra

La muestra será No **Probabilística** ya que es una técnica de por la cual las **muestras** son recogidas en un proceso que brinda a todos los individuos de la población las mismas oportunidades de ser seleccionados. para el estudio de caso de una micro empresa y será aplicada a la empresa de calzados La Varesina SA.

Para **Hernández R, Fernandez C, y Baptista P. (2003)**, la muestra no probabilística es la elección de los elementos no depende de la probabilidad, si no de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra. La muestra probabilística tiene muchas ventajas su principal objetivo en el diseño es reducir al mínimo el error al se le llama el error estándar. (pág. 241)

La muestra será **No probabilística** ya que estará compuesta por el estudio de caso de una micro empresa y será aplicada al Gerente general de la empresa La Varesina S.A, al jefe de RRHH y al administrado de la empresa. $n = 3$.

Criterios de Inclusión: Son características que debe poseer el encuestado para participar en el ensayo y son:

1. son trabajadores que laboran en la mype la varesina y toman decisiones de gestion de la calidad
2. trabajadores que laboran en la empresa la varesina y toman decisiones de la gestion del talento humano

Criterios de Exclusión: Son características que debe poseer para participar en el ensayo.

1. Trabajadores operativos de la mype la varesina que no toman decisiones de gestión de la calidad ni gestión del talento humano.
2. Ex trabajadores de la mype la varesina
3. No estan incluidos los proveedores de la mype la varesina.

4.4 Definición y operalización de variables

Tabla 1 Operalización de variables

VARIABLES	DEFINICION	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	CONCEPTO DEFINICION	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN
LA GESTION DE CALIDAD	Según el autor de Deming (1989) Es aquel enfoque tecnico que se realiza a través de un control estadístico de procesos de la gestión, se caracteriza por un planteamiento humanista y sistemático encaminado con la dirección a la eficacia de incidir o dar una gran validez a la gestión de calidad.	ISO 9001(2015) “Las organizaciones dependen de los clientes y por lo tanto deben entender sus necesidades actuales y futuras, un incremento de la eficacia en el uso de los recursos de la organización para alcanzar la satisfacción de los clientes, conduce a investigar y comprender las necesidades y expectativas del cliente.”	Planificar	Se desarrollan planeación de la calidad, objetivos y estrategias.	1. Metas	Licker
					2. Políticas	
			Hacer	Se implementa el plan de ejecución de las actividades.	3. Procesos de Actividades	Licker
					4. Organización	
			Verificar	Se controla la calidad en las actividades.	5. Seguimientos	Licker
					6. Evaluaciones	
			Actuar	Se implementa la mejora continua en las organizaciones.	7. Mejora Continua	Licker
					8. Control de procedimientos	
TALENTO HUMANO	Según Chiavenato et al. (2009) nos menciona: “El capital humano está compuesto por dos aspectos principales: los talentos, dotados de conocimientos, habilidades y competencias que son reforzados, actualizados y recompensados de forma constante. Y el otro aspecto, es el ambiente interno adecuado para que los talentos florezcan y crezcan.”	Según Alcantara (2017) Se manifiesta a través de las personas inteligentes o aptas para definir ocupaciones, inteligentes con la finalidad, tiene el talento de decidir dificultades con dichas habilidades, capacidades y hábitos útiles para ello, que puede ayudar constantemente en las tareas de acuerdo a sus habilidades y métodos para una disposición de su desempeño laboral.	Incentivos	Los sistemas de incentivos son una parte importante de la motivación organizacional	9. Compromiso Organizacional	Licker
					10. Reconocimientos y logros.	
			Motivación	la motivación a volutar de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia las metas organizacionales.	11. Clima organizacional	Licker
					12. Logro	
			Capacitación	La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una organización.	13. Mejoramiento de funciones.	Licker
					14. Cumplimiento de objetivos	
			Clima laboral	El clima o ambiente organizacional se refiere a un conjunto de características del lugar de trabajo percibidas.	15. Falta de participación y compromiso.	Licker
					16. Rotación Interna	

3.5 Técnica e instrumentos de recolección de datos

3.5.1 Técnica

La Técnica que se utilizó para explicarse en proyecto de investigación fue; la encuesta esta metodología nos permite obtener datos reales de la investigación y nos permite obtener información de la gestión de la calidad y del talentos humanos esta investigación obtiene mucha relevancia al investigador.

La técnica que se utilizará será la **encuesta**.

Baena, G. (2017). “Las encuestas juega un papel muy importante en el proceso de investigación científica, a tal grado que se le puede definir como la estructura del proceso de la investigación científica”.(pag.68)

TATANA (2019) manifiesta : Se desallora la tecnica como fuente de bases reales, las encuestas para obtener datos efectivos de los colaboradores que facilita al investigador a conseguir datos veridicos de mucha importancia para el investigador.

La tecnica que se empleo en la indagacion son las encuestas con esta metodologia facilita los datos de la informacion importante para el investigador.

3.5.2 El instrumento

El instrumento de investigación es un mecanismo que usa el investigador para recoger información y registra datos, se representa mediante la herramienta que se plasma para la acumulación de datos del investigador.

El instrumento a utilizarse será el **cuestionario**.

Según **Hernández R, Fernandez C, y Baptista P. (2003)**, “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir.” (pág.322).

3.5.3 Plan de análisis de datos

“El análisis de datos está plasmado para producir los primeros resultados de una encuesta unas pocas semanas después de terminado el trabajo en la empresa LA VARESINA SA, esto contiene información que le ayudará a obtener los objetivos, para la tabulacionse uso el programa de Excel versión 2019”. (Valderrama, 2014).

Para la recolección de datos se utilizo como instrumento el cuestionario semiestructurado y se aplicó al representante y los colaboradores de la mype la varesina sa.que toman decisiones de gestion de la calidad y de la gestion del talento humano. Para realizar la tabulación de los datos se utilizó el programa de Excel versión 2019.

4.6 Matriz de consistencia

Tabla 2 Matriz de consistencia

ENUNCIADO O PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL Y ESPECIFICO	POBLACION Y MUESTRA	VARIABLE	METODOLOGIA Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	INSTRUMENTO Y PROCEDIMIENTO
<p>¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad y el talento humano en la mype LA VARESINA SA, ubicado en la av. El santuario n° 1101 san juan de Lurigancho Lima, 2018?</p>	<p>Determinar las principales características de la gestión de la calidad y del talento humano en la mype LA VARESINA SA, ubicado en la av.El santuario N° 1101 distrito San juan de Lurigancho Lima, 2018</p> <p>OBJETIVO ESPECIFICO</p> <ul style="list-style-type: none"> -Determinar las principales características del representante de la mype LA VARESINA SA, ubicado en la av. El santuario n° 1101 en el distrito san juan de lurigancho Lima, 2018. -Determinar las principales características de la mype LA VARESINA SA, ubicado en la av. El santuario n° 1101 en el distrito san juan de lurigancho Lima, 2018. -Describir las principales características de la Gestión de la Calidad en la mype LA VARESINA SA, ubicado en la av. El santuario n° 1101 en el distrito san juan de lurigancho Lima, 2018. -Describir las principales características del Talento Humano sector producción de calzados en la mype LA VARESINA SA, ubicado en la av. El santuario n° 1101 en el distrito san juan de lurigancho Lima, 2018 	<p>POBLACIÓN Todas las mypes del sector producción de calzado del distrito de san juan de Lurigancho en Lima N= 35 (municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2018)</p> <p>MUESTRA Estará constituida por la mype del sector producción, rubro calzados por los trabajadores que gestionan la calidad y el talento humano en la empresa LA VARESINA SAC. n=4</p>	<p>GESTION DE CALIDAD</p> <p>TALENTO HUMANO</p>	<p>DISEÑO No experimental/transversal</p> <p>TIPO Cuantitativo</p> <p>NIVEL Descriptivo</p>	<p>TECNICA Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO Cuestionario</p>

3.7 Principios éticos

3.8. Principios éticos

Los principios éticos aplicados al presente trabajo de investigación, están en concordancia al Código de ética para la Investigación en su versión 002, aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0973-2019-CU-ULADECH Católica de fecha 16-08-2019.

a. Protección a las personas. - La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesita cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio.

En las investigaciones en las que se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no sólo implica que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente y dispongan de información adecuada, sino también involucra el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular, si se encuentran en situación de vulnerabilidad.

b. Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad. - Las investigaciones que involucran el medio ambiente, plantas y animales, deben tomar medidas para evitar daños. Las investigaciones deben respetar la dignidad de los animales y el cuidado del medio ambiente incluido las plantas, por encima de los fines

científicos; para ello, deben tomar medidas para evitar daños y planificar acciones para disminuir los efectos adversos y maximizar los beneficios.

c. Libre participación y derecho a estar informado. - Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que desarrollan, o en la que participan; así como tienen la libertad de participar en ella, por voluntad propia.

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 consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

d. Beneficencia no maleficencia. - Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

e. Justicia. - El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurar que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está

también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación.

f. Integridad científica. - La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.

IV. RESULTADO

Respecto a los representantes de las mypes.

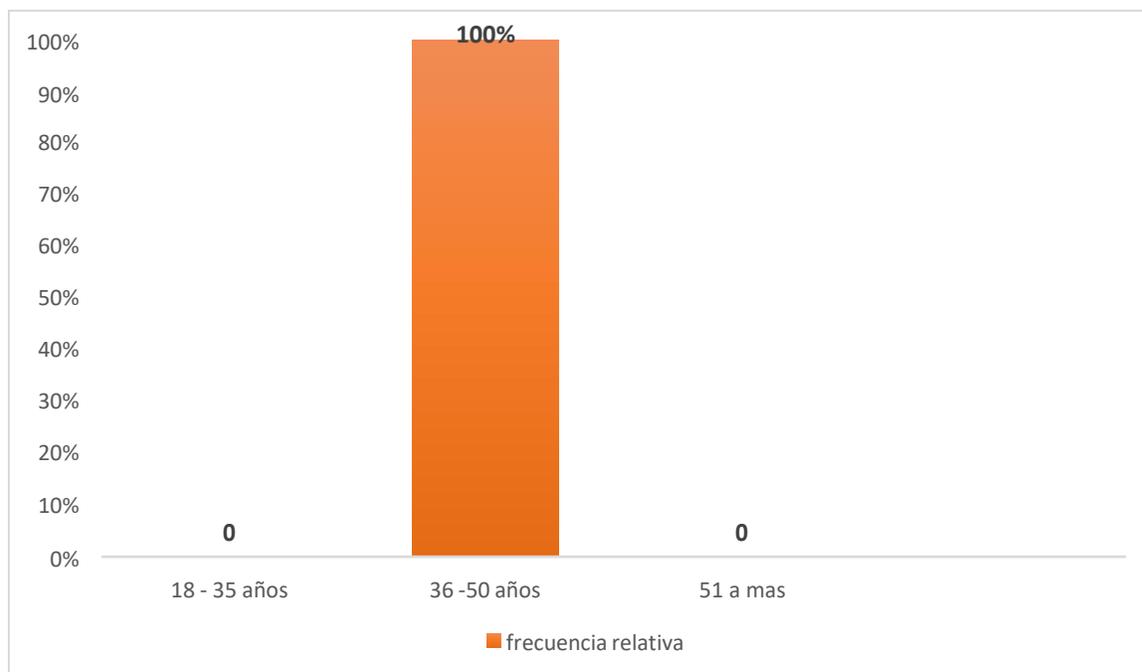
A. Datos Generales

Tabla 3 : Edad

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
18 – 35 años	0.00	0.00%	0.00%
36 – 50 años	1	100.00%	100.00%
51 a mas	0.00	0.00%	0.00%
Total	1	100.00%	

Fuente: Encuestada realizada a la mype la varesina sa

Figura 1: Edad



Fuente: Tabla 3

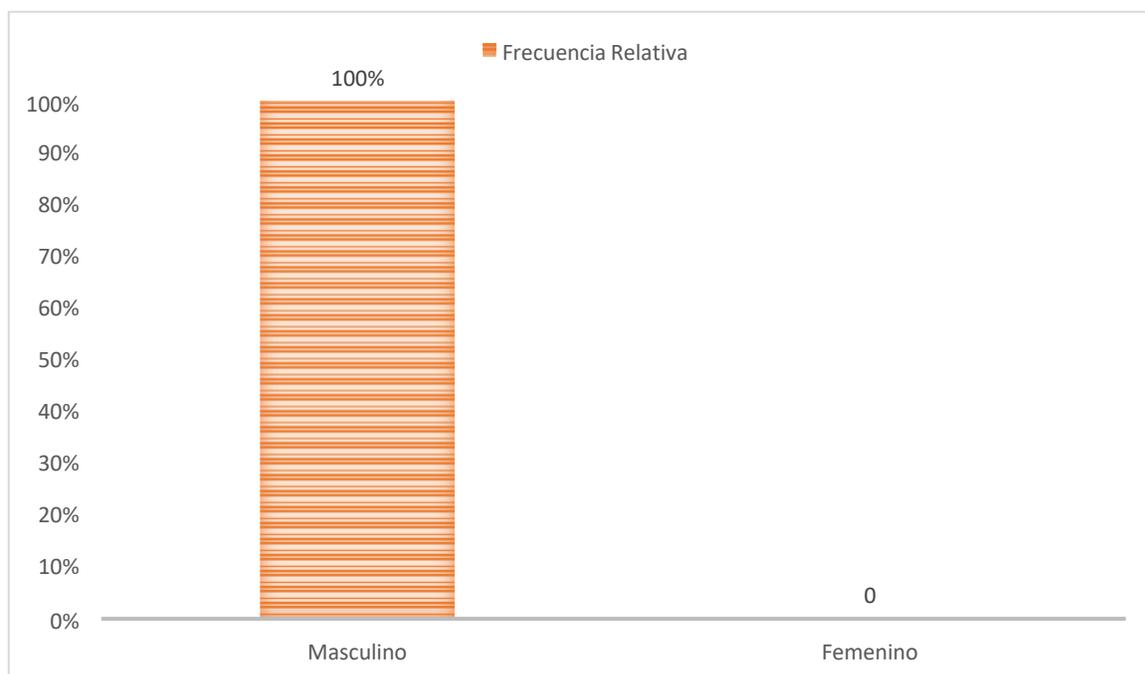
Interpretación: la totalidad del 100% de los encuestados tienen entre 36 a 50 años.

Tabla 4 : Genero del empresario

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Masculino	1	100.00%	100.00%
Femenino	0.00	0.00%	0.00%
Total	1	100.00%	

Fuente: Encuestada realizada a la mype la varesina sa

Figura 2: Genero



Fuente: tabla 4

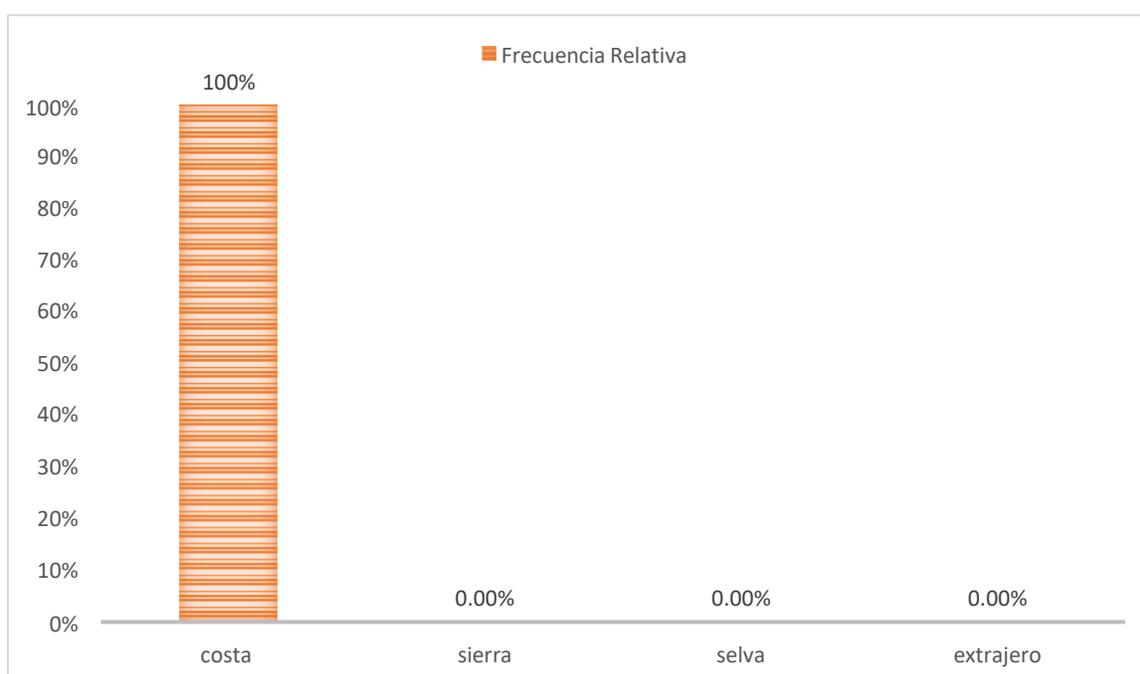
Interpretación: la totalidad del 100% de los encuestados son de genero masculinos.

Tabla 5: Region que proviene

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Costa	1	100.00%	100.00%
Sierra	0.00	0.00%	0.00%
Selva	0.00	0.00%	0.00%
Extranjero	0.00	0.00%	0.00%
Total	1	100.00%	

Fuente: Encuestada realizada a la mype la varesina sa

Figura 3 Region que proviene



Fuente: tabla 5

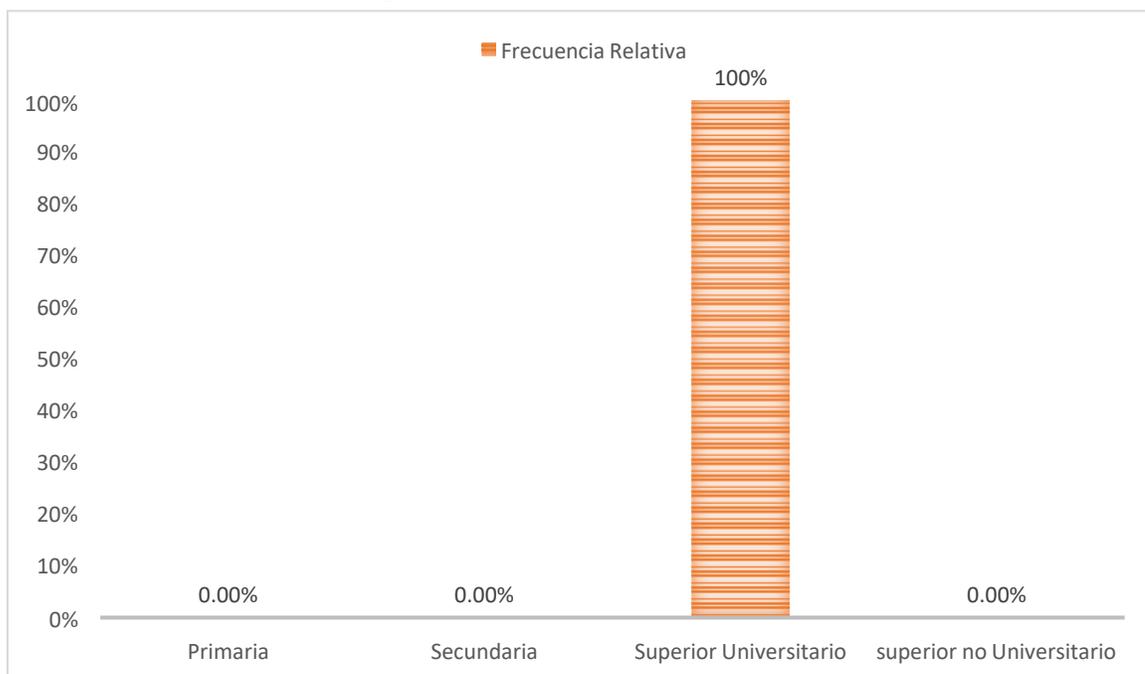
Interpretación: la totalidad del 100% de los encuestados provienen de la region de la costa.

Tabla 6: Grado de instrucción

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Primaria	0.00	0.00%	0.00%
Secundaria	0.00	0.00%	0.00%
Superior	1	100.00%	100.00%
Universitario	0.00	0.00%	0.00%
Superior No Universitario	0.00	0.00%	0.00%
Total	1	100.00%	

Fuente: Encuestada realizada a la mype la varesina sa

Figura 4: Grado de instrucción



Fuente : Tabla 6

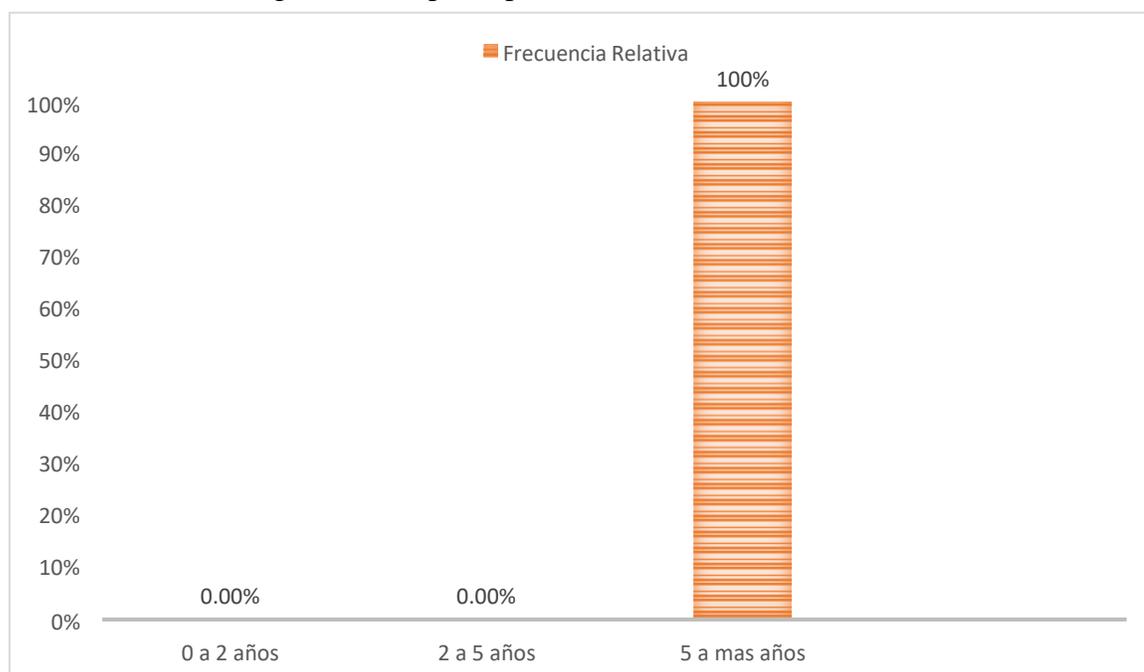
Interpretación: la totalidad del 100% de los encuestados tienen el grado de instrucción superior universitario.

Tabla 7: Tiempo de permanencia en el mercado

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
0 a 2 años	0.00	0.00%	0.00%
2 a 5 años	0.00	0.00%	0.00%
5 a mas años	1	100.00%	100.00%
Total	1	100.00%	

Fuente: Encuestada realizada a la mype la varesina sa

Figura 5: Tiempo de permanencia en el mercado



Fuente: Tabla 7

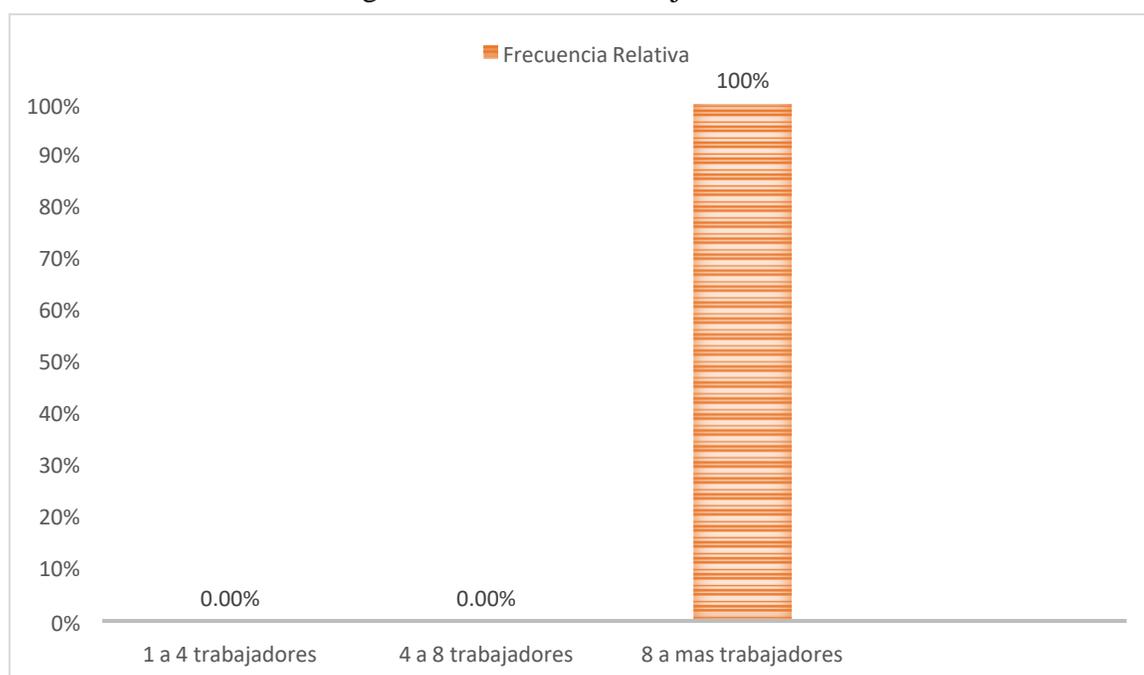
Interpretación: la totalidad del 100% de los encuestados tienen tiempo de permanencia en el mercado de 5 a mas años.

Tabla 8: Número de trabajadores

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
1 a 4 trabajadores	0.00	0.00%	0.00%
4 a 8 trabajadores	0.00	0.00%	0.00%
8 a mas trabajadores	1	100.00%	100.00%
Total	1	100.00%	

Fuente: Encuestada realizada a la mype la varesina sa

Figura 6: Número de trabajadores



Fuente: Tabla 8

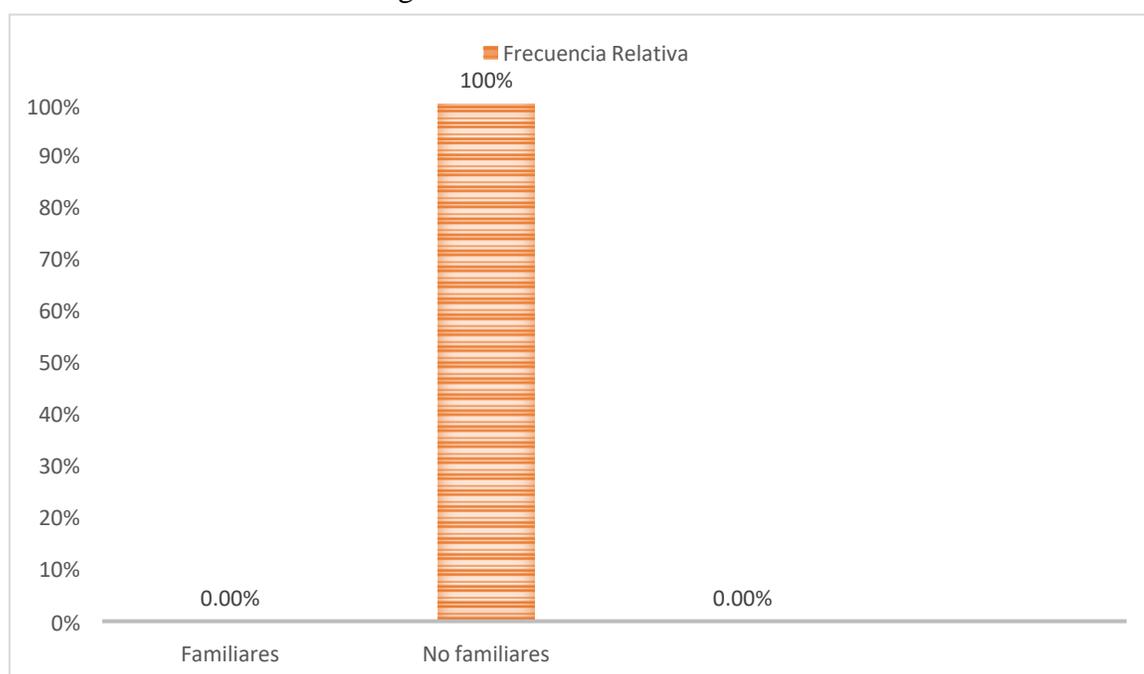
Interpretación: la totalidad del 100% de los encuestados tienen, número de trabajadores de 8 a mas.

Tabla 9: Talentos Humanos que son:

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Familiares	0.00	0.00%	0.00%
No familiares	1	100.00%	100.00%
Total	1	100.00%	

Fuente: Encuestada realizada a la mype la varesina sa

Figura 7: Talentos Humanos



Fuente: Tabla 9

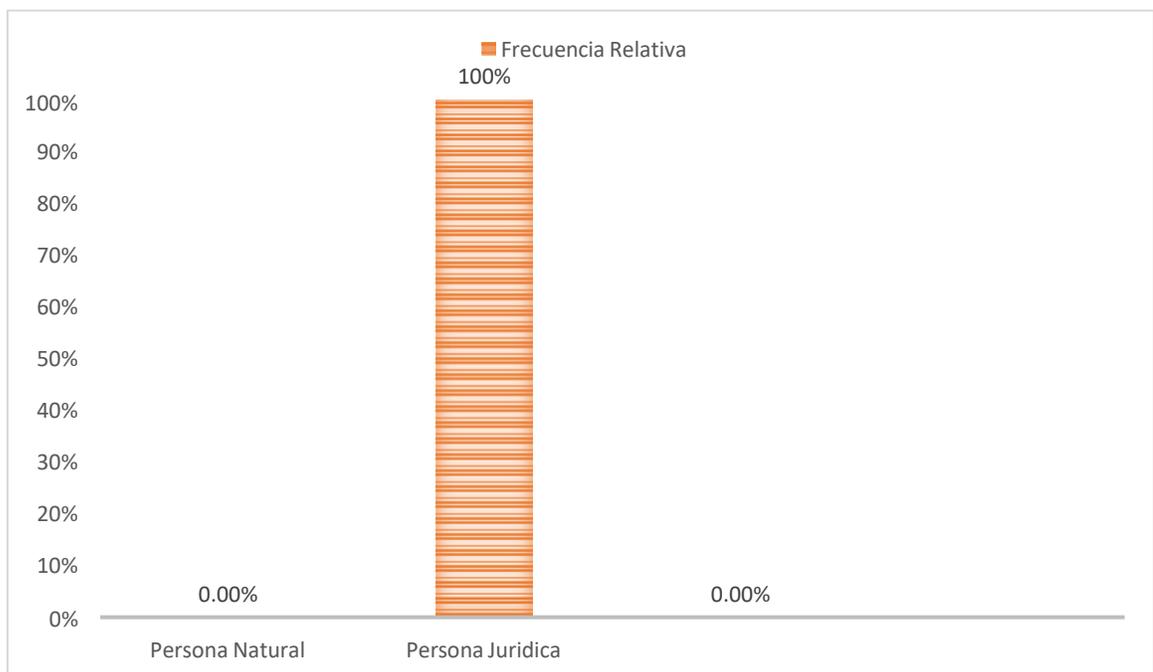
Interpretación: la totalidad del 100% de los encuestado del talento humano no son familiares dentro de la organización.

Tabla 10: Tipo de constitución de la empresa

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Persona Natural	0.00	0.00%	0.00%
Persona Juridica	1	100.00%	100.00%
Total	1	100.00%	

Fuente: Encuestada realizada a la mype la varesina sa

Figura 8: Tipo de constitución de la empresa



Fuente: Tabla 10

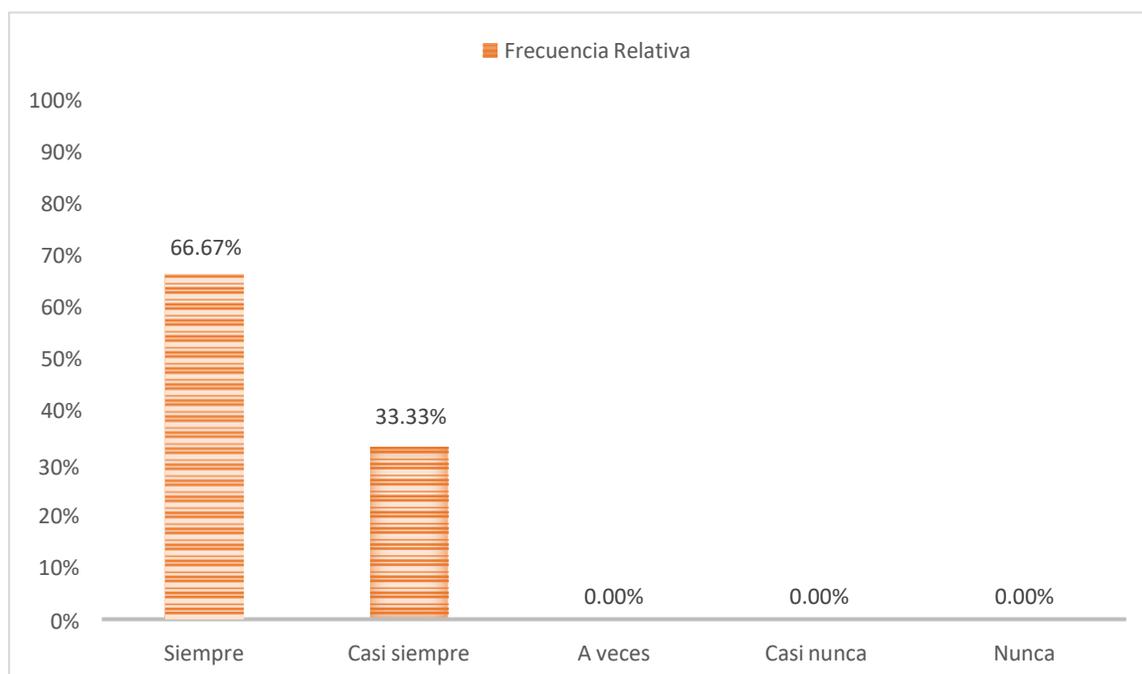
Interpretación: la totalidad del 100% de los encuestado tienen de tipo de constitución de la empresa como persona jurídica.

B. Gestion de la calidad

Tabla 11: ¿Se están cumpliendo con las metas de producción?

Escala	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada
Siempre	2	66.67%	66.67%
Casi siempre	1	33.33%	33.33%
A veces	0	0.00%	0.00%
Casi nunca	0	0.00%	0.00%
Nunca	0	0.00%	0.00%
Total	3	100%	

Figura 9: ¿Se están cumpliendo con las metas de producción?



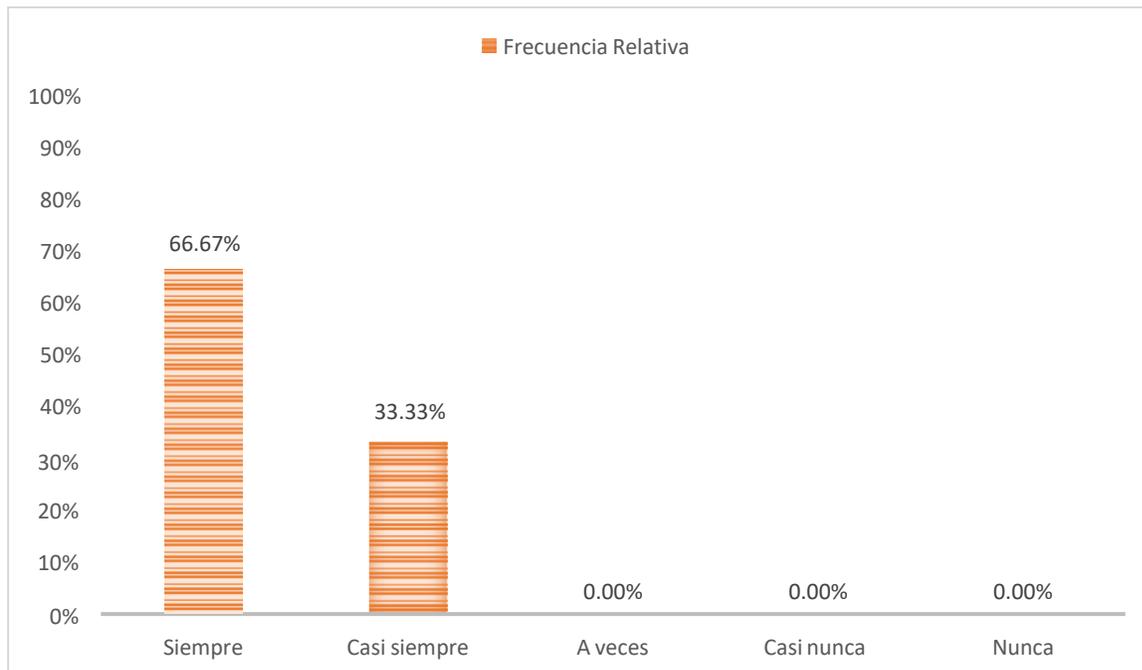
Fuente: Tabla 11

Interpretación: En este resultado observamos que la dimensión planificar tiene el % de siempre 66.67%, casi siempre tiene 33.33% , como resultado final es un 100% .

Tabla 12: ¿Trabajan mediante una planificación bajo la política de la empresa?

Escala	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada
Siempre	2	66.67%	66.67%
Casi siempre	1	33.33%	33.33%
A veces	0	0.00%	0.00%
Casi nunca	0	0.00%	0.00%
Nunca	0	0.00%	0.00%
Total	3	100%	

Figura 10: ¿Trabajan mediante una planificación bajo la política de la empresa?



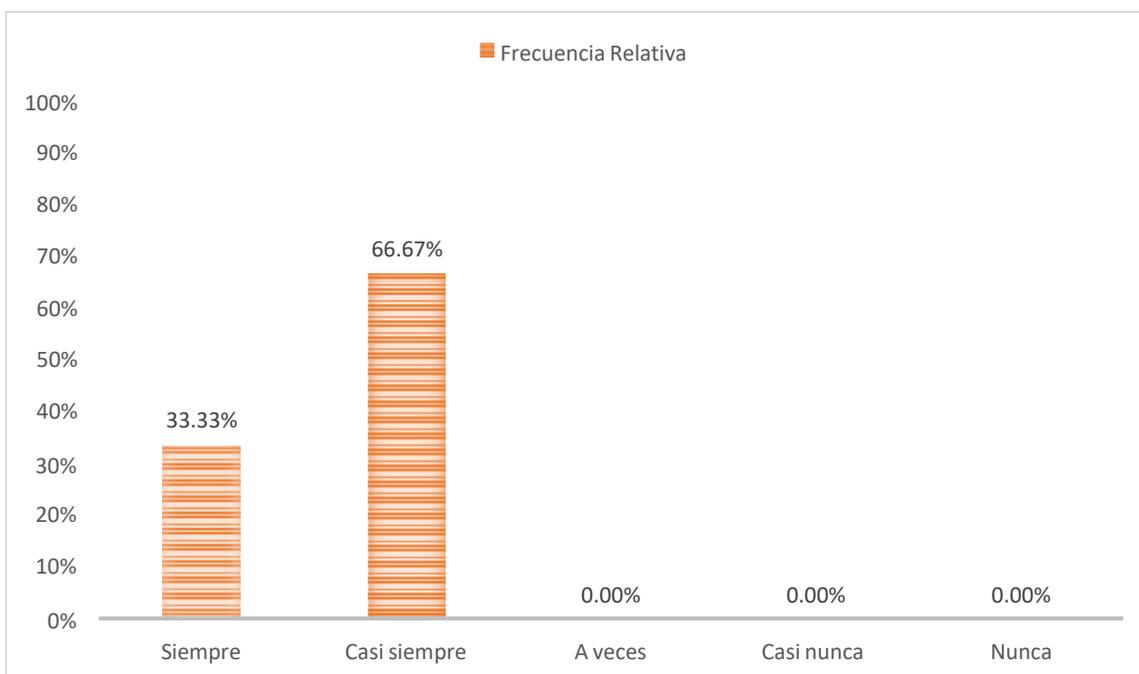
Fuente: Tabla 12

Interpretación: En este resultado observamos que la dimensión planificar tiene el % de siempre 66.67%, casi siempre tiene 33.33% , como resultado final es un 100% .

Tabla 13: ¿Desarrollan sus actividades con objetivos?

Escala	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada
Siempre	1	33.33%	33.33%
Casi siempre	2	66.67%	66.67%
A veces	0	0.00%	0.00%
Casi nunca	0	0.00%	0.00%
Nunca	0	0.00%	0.00%
Total	3	100%	

Figura 11: ¿Desarrollan sus actividades con objetivos?



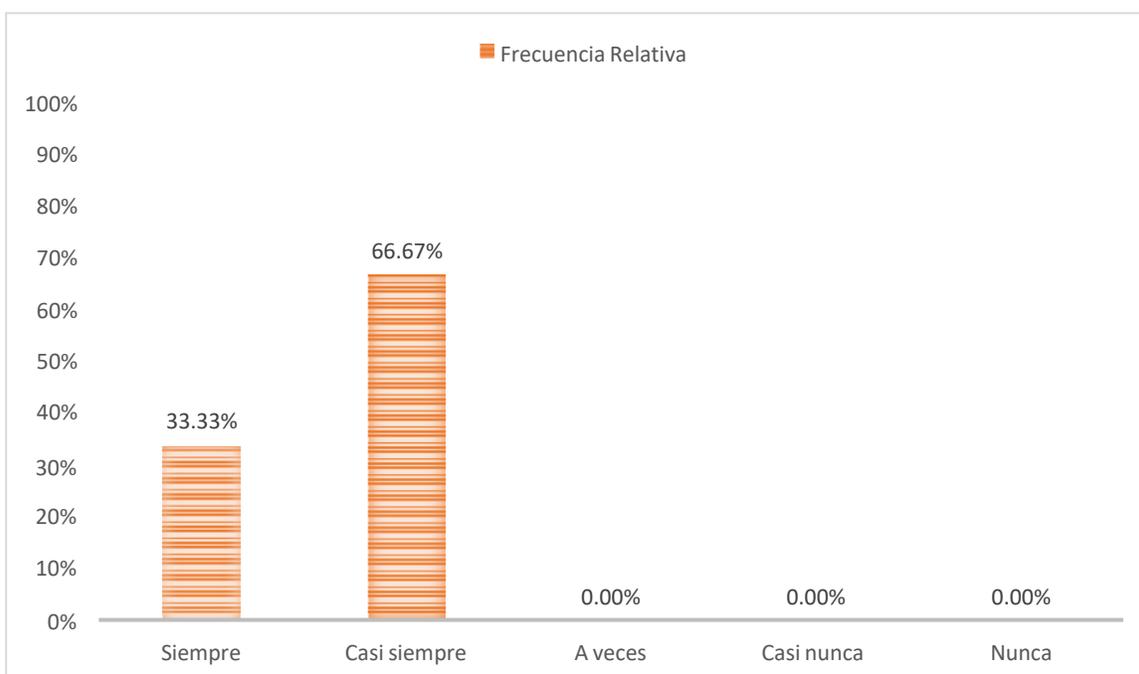
Fuente: Tabla 13

Interpretación: En este resultado observamos que la dimensión Hacer tiene los porcentajes de siempre 33.33%, casi siempre 66.67%, y como resultado final 100%.

Tabla 14: ¿Se organizan para obtener una producción productiva?

Escala	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada
Siempre	1	33.33%	33.33%
Casi siempre	2	66.67%	66.67%
A veces	0	0.00%	0.00%
Casi nunca	0	0.00%	0.00%
Nunca	0	0.00%	0.00%
Total	3	100%	

Figura 12: ¿Se organizan para obtener una producción productiva?



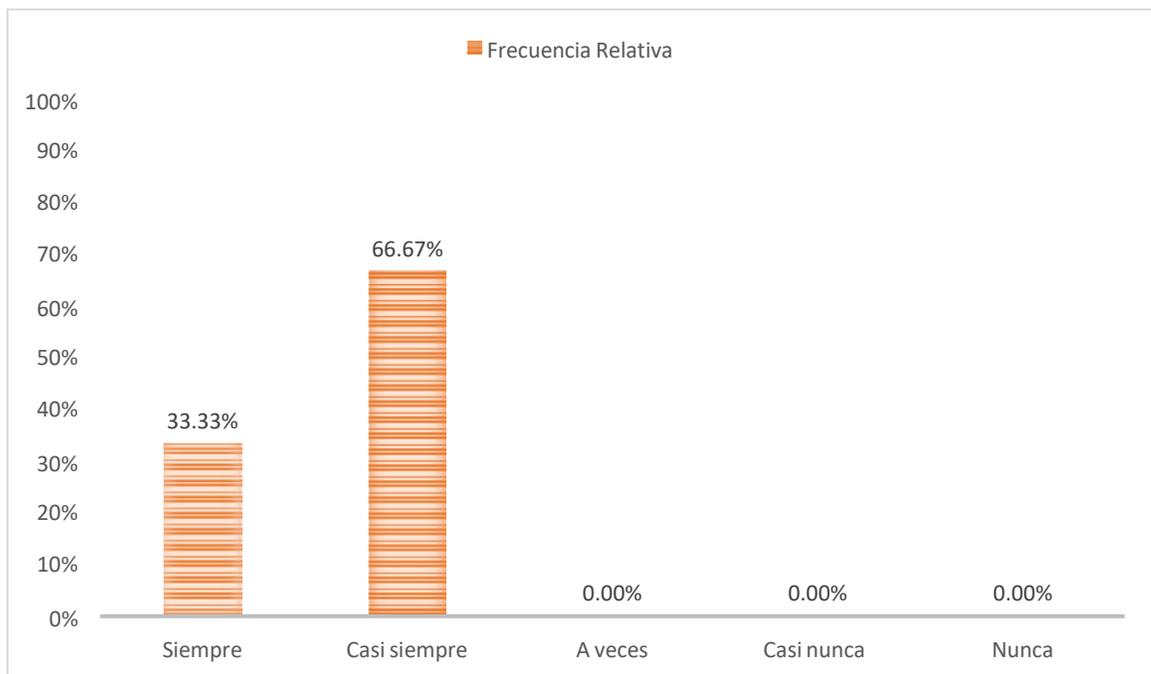
Fuente: Tabla 14

Interpretación: En este resultado observamos que la dimensión Hacer tiene los porcentajes de siempre 33.33%, casi siempre 66.67% y como resultado final 100%.

Tabla 15: ¿Realizan seguimientos a los procesos de la empresa?

Escala	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada
Siempre	1	33.33%	33.33%
Casi siempre	2	66.67%	66.67%
A veces	0	0.00%	0.00%
Casi nunca	0	0.00%	0.00%
Nunca	0	0.00%	0.00%
Total	3	100%	

Figura 13: ¿Realizan seguimientos a los procesos de la empresa?



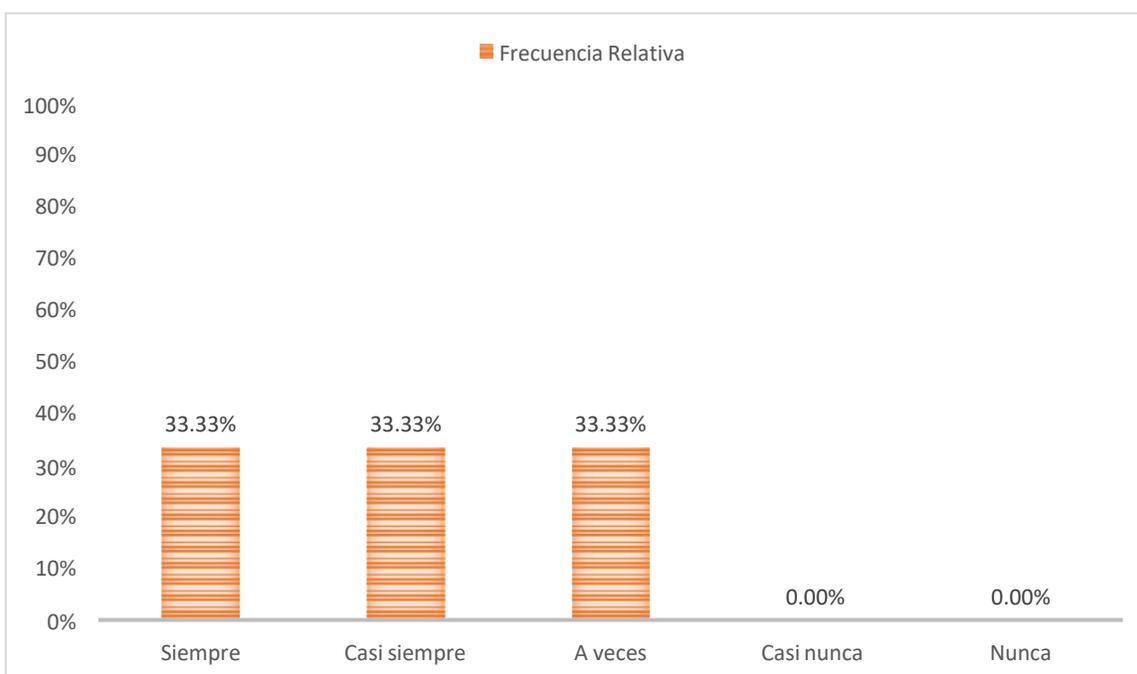
Fuente: Tabla 15

Interpretación: En este resultado observamos que la dimensión Verificar tiene los porcentajes de siempre 33.33, casi siempre 66.67%, y como resultado final 100%.

Tabla 16: ¿Se realiza evaluaciones a los resultados de la empresa?

Escala	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada
Siempre	1	33.33%	33.33%
Casi siempre	1	33.33%	33.33%
A veces	1	33.33%	33.33%
Casi nunca	0	0.00%	0.00%
Nunca	0	0.00%	0.00%
Total	3	100.0%	

Figura 14: ¿Se realiza evaluaciones a los resultados de la empresa?



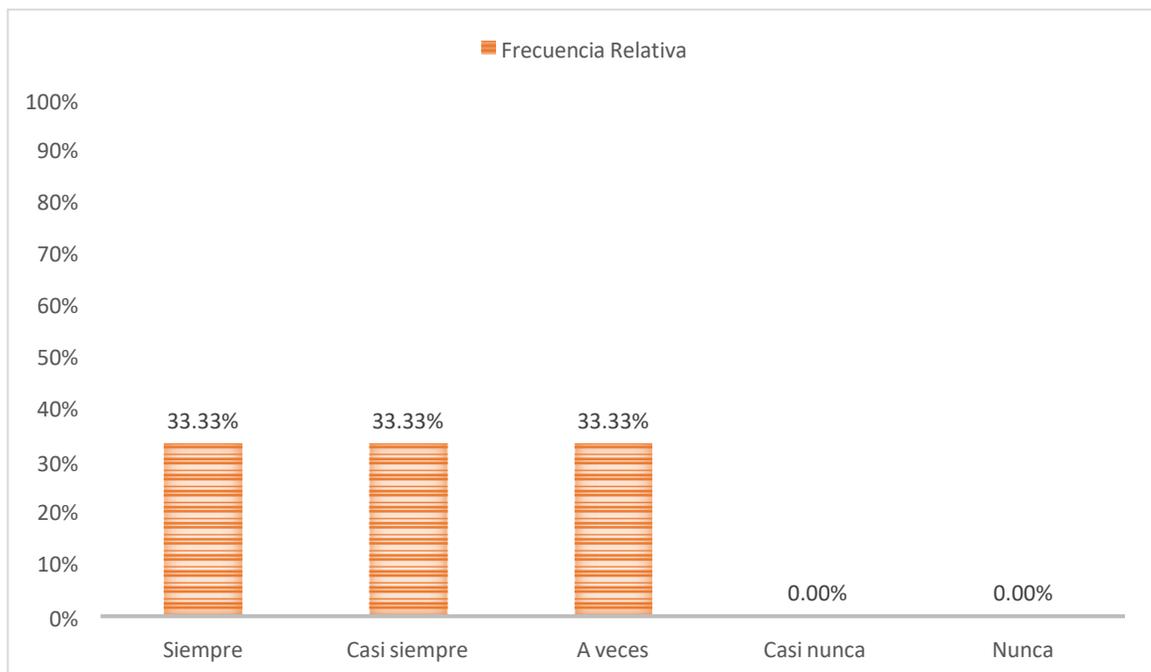
Fuente: Tabla 16

Interpretación: En este resultado observamos que la dimensión Verificar tiene los porcentajes de siempre 33.33%, casi siempre 33.33%, a veces 33.33%, y como resultado final 100%.

Tabla 17: ¿De acuerdo a los objetivos se encuentra una mejora continua en la producción?

Escala	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada
Siempre	1	33.33%	33.33%
Casi siempre	1	33.33%	33.33%
A veces	1	33.33%	33.33%
Casi nunca	0	0.00%	0.00%
Nunca	0	0.00%	0.00%
Total	3	100.0%	

Figura 15: ¿De acuerdo a los objetivos se encuentra una mejora continua en la producción?



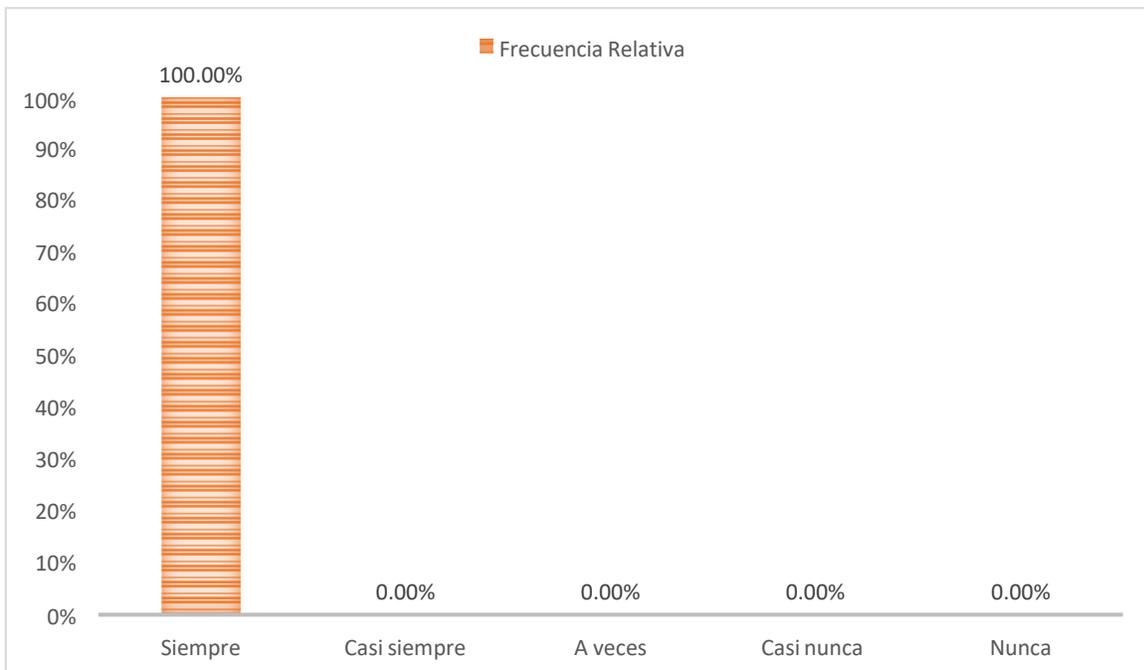
Fuente: Tabla 17

Interpretación: En este resultado observamos que la dimensión Verificar tiene los porcentajes de siempre 33.33%, casi siempre 33.33%, a veces 33.33%, y como resultado final 100%.

Tabla 18: ¿ Existe un control de procedimiento en la empresa?

Escala	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada
Siempre	3	100.00%	100.00%
Casi siempre	0	0.00%	0.00%
A veces	0	0.00%	0.00%
Casi nunca	0	0.00%	0.00%
Nunca	0	0.00%	0.00%
Total	3	100.00%	

Figura 16: ¿ Existe un control de procedimiento en la empresa?



Fuente: Tabla 18

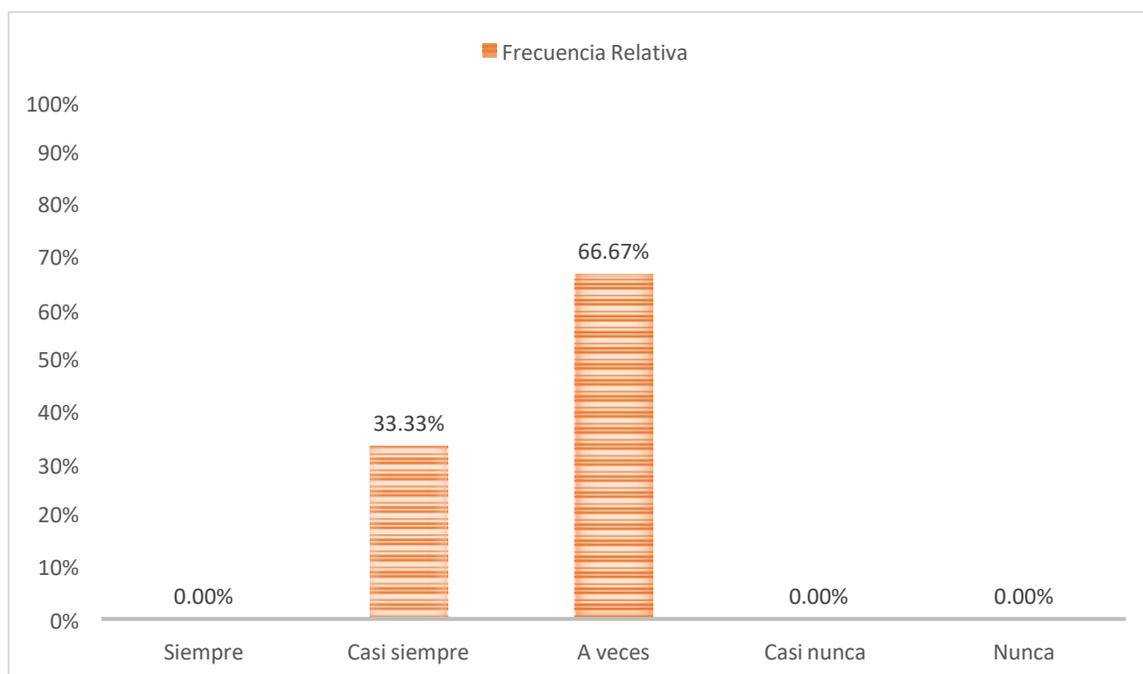
Interpretar: En este resultado observamos que la dimensión Actuar tiene los porcentajes de siempre 100.00%, y como resultado final 100%.

C) Talento humano

Tabla 19: ¿La empresa tiene un compromiso organizacional con los talentos humano?.

Escala	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada
Siempre	0	0.00%	0.00%
Casi siempre	1	33.33%	33.33%
A veces	2	66.67%	66.67%
Casi nunca	0	0.00%	0.00%
Nunca	0	0.00%	0.00%
Total	3	100.0%	

Figura 17: ¿La empresa tiene un compromiso organizacional con los talentos humano?



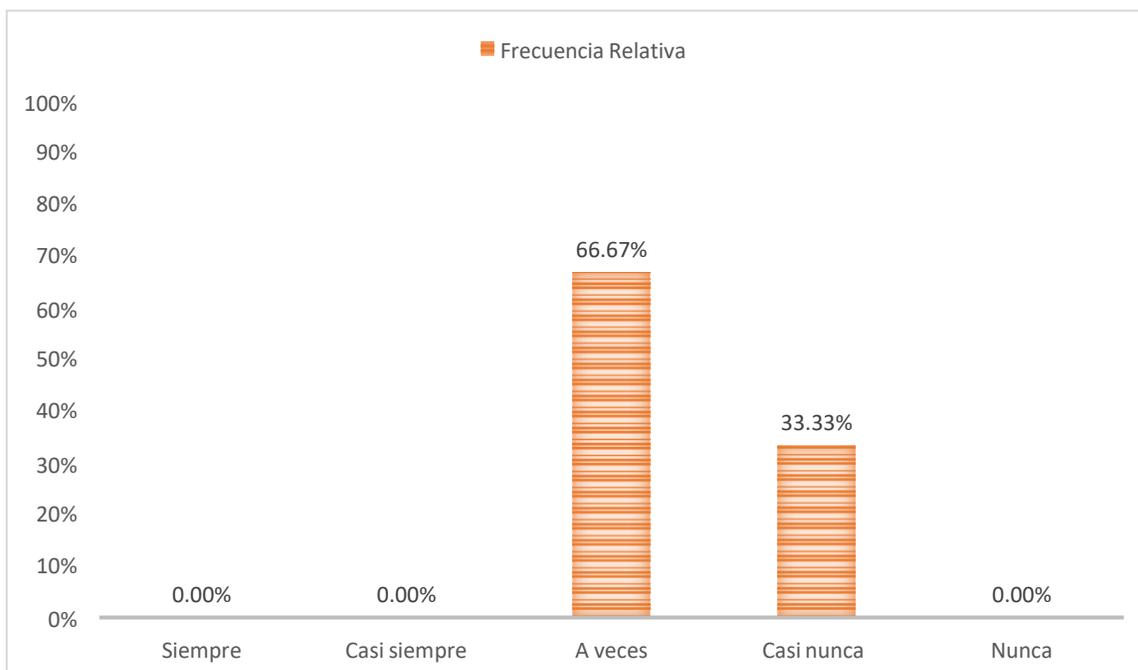
Fuente: Tabla 19

Interpretar: En este resultado observamos que la dimensión Incentivos tiene los porcentajes casi siempre 33.33% a veces 66.67%, y como resultado final 100%.

Tabla 20: ¿Los reconocimientos y logros es favorable en la organización?

Escala	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada
Siempre	0	0.00%	0.00%
Casi siempre	0	0.00%	0.00%
A veces	2	66.67%	66.67%
Casi nunca	1	33.33%	33.33%
Nunca	0	0.00%	0.00%
Total	3	100%	

Figura 18: ¿Los reconocimientos y logros es favorable en la organización?



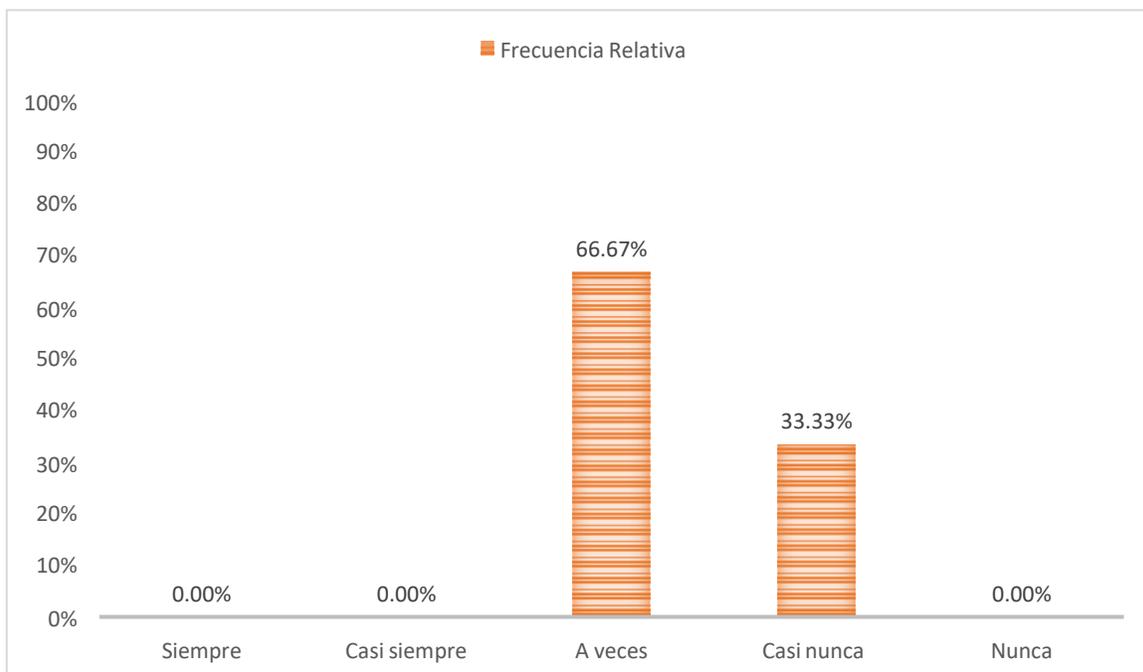
Fuente: Tabla 20

Interpretación: En este resultado observamos que la dimensión Incentivos tiene los porcentajes de a veces 66.67%, casi nunca 33.33%, y como resultado final 100%.

Tabla 21: ¿El clima organizacional motiva al talento humano?

Escala	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada
Siempre	0	0.00%	0.00%
Casi siempre	0	0.00%	0.00%
A veces	2	66.67%	66.67%
Casi nunca	1	33.33%	33.33%
Nunca	0	0.00%	0.00%
Total	3	100%	

Figura 19: ¿El clima organizacional motiva al talento humano?



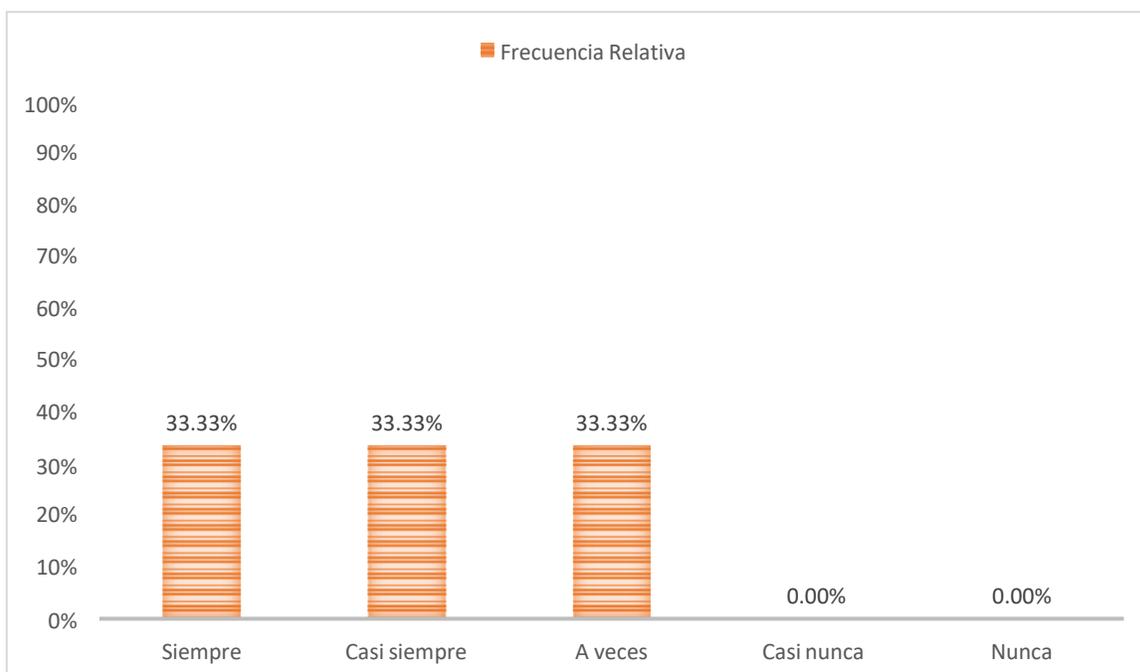
Fuente: Tabla 21

Interpretación: En este resultado observamos que la dimensión Motivación tiene los porcentajes de a veces 66.67%, casi nunca 33.33%, y como resultado final 100%.

Tabla 22: ¿Existe alguna premiación dentro de la organización?

Escala	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada
Siempre	1	33.33%	33.33%
Casi siempre	1	33.33%	33.33%
A veces	1	33.33%	33.33%
Casi nunca	0	0.00%	0.00%
Nunca	0	0.00%	0.00%
Total	3	100%	

Figura 20: ¿Existe alguna premiación dentro de la organización?



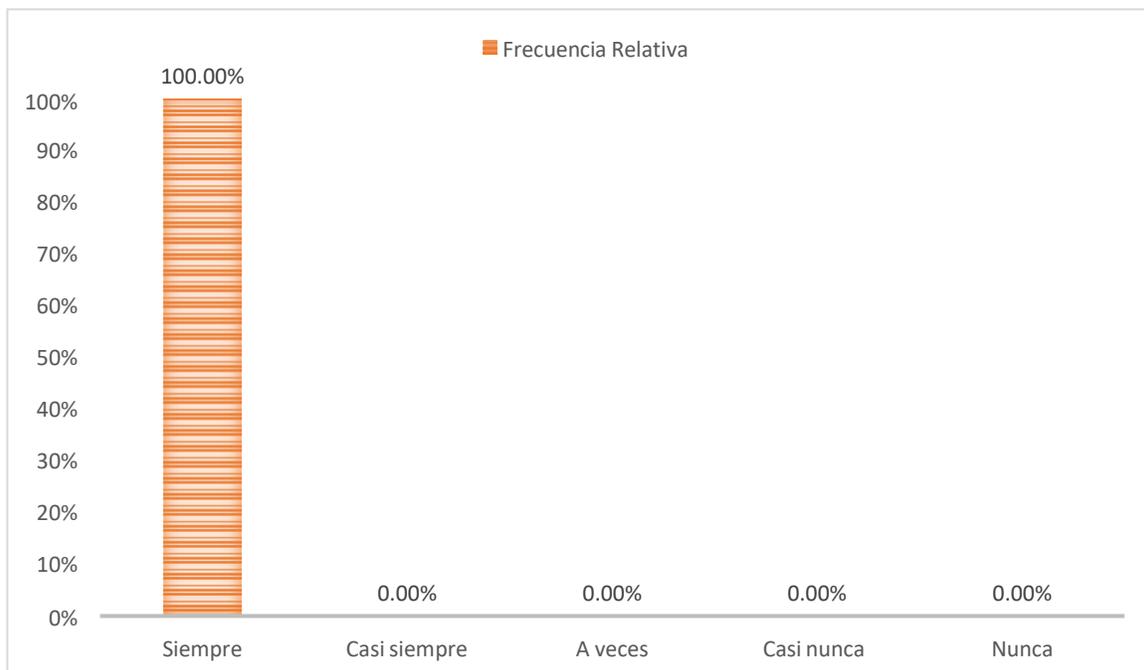
Fuente: Tabla 22

Interpretación: En este resultado observamos que la dimensión Motivación tiene los porcentajes de siempre 33.33%, casi siempre 33.33%, a veces 33.33%, y como resultado final 100%.

Tabla 23: ¿Las capacitaciones son utiles para el mejoramiento de las empresas?

Escala	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada
Siempre	3	100.00%	100.00%
Casi siempre	0	0.00%	0.00%
A veces	0	0.00%	0.00%
Casi nunca	0	0.00%	0.00%
Nunca	0	0.00%	0.00%
Total	3	100%	

Figura 21: ¿Las capacitaciones son utiles para el mejoramiento de las empresas?



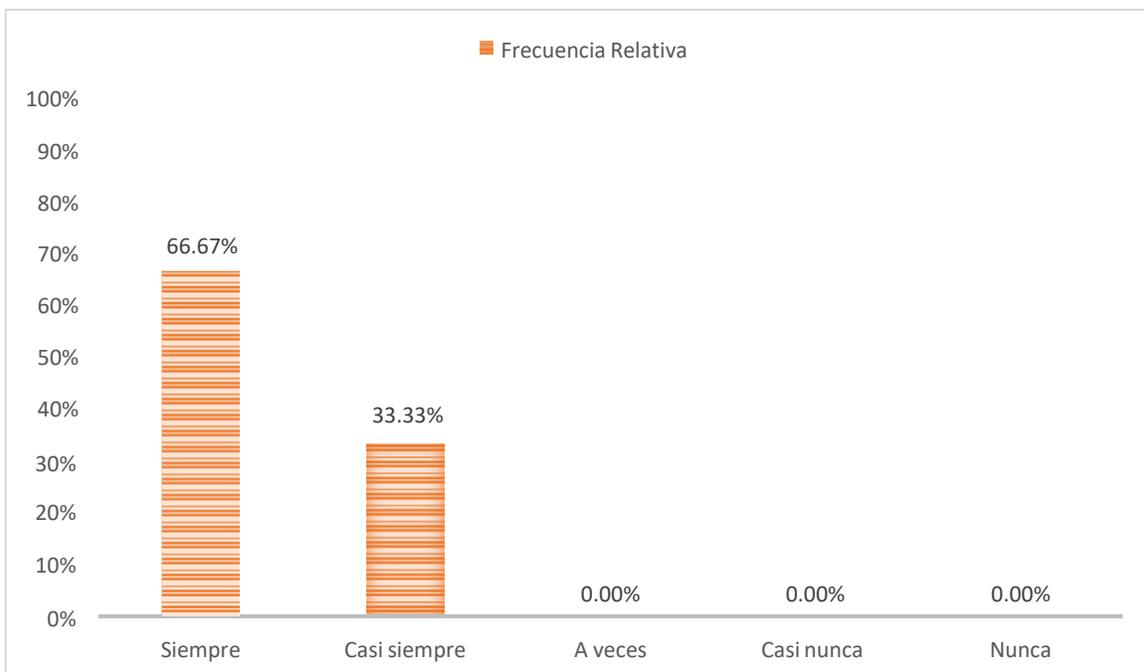
Fuente: Tabla 23

Interpretación: En este resultado observamos que la dimensión Capacitación tiene los porcentajes de siempre 100.00%.

Tabla 24: ¿La organización le da interés al cumplimiento de los objetivos?

Escala	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada
Siempre	2	66.67%	66.67%
Casi siempre	1	33.33%	33.33%
A veces	0	0.00%	0.00%
Casi nunca	0	0.00%	0.00%
Nunca	0	0.00%	0.00%
Total	3	100%	

Figura 22: ¿La organización le da interés al cumplimiento de los objetivos?



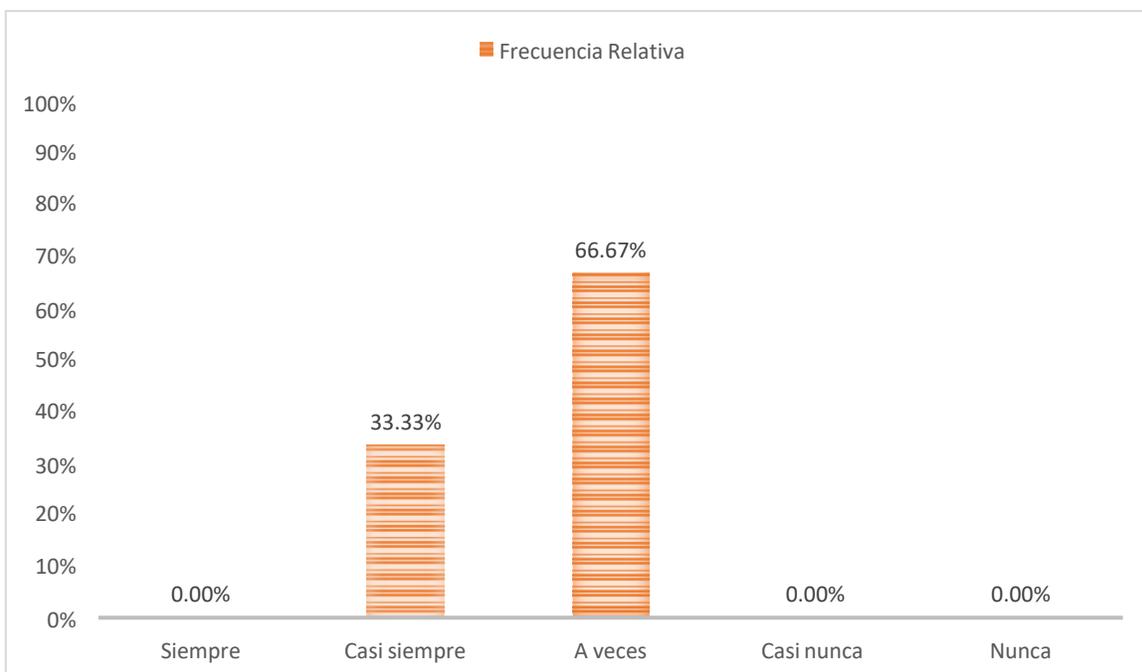
Fuente: Tabla 24

Interpretación: En este resultado observamos que la dimensión Capacitación tiene los porcentajes de siempre 66.67%, casi siempre 33.33%, y como resultado final 100%.

Tabla 25: ¿Los talentos humanos tienen participación y compromiso en la empresas?

Escala	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada
Siempre	0	0.00%	0.00%
Casi siempre	1	33.33%	33.33%
A veces	2	66.67%	66.67%
Casi nunca	0	0.00%	0.00%
Nunca	0	0.00%	0.00%
Total	0	100%	

Figura 23: ¿Los talentos humanos tienen participación y compromiso en la empresas?



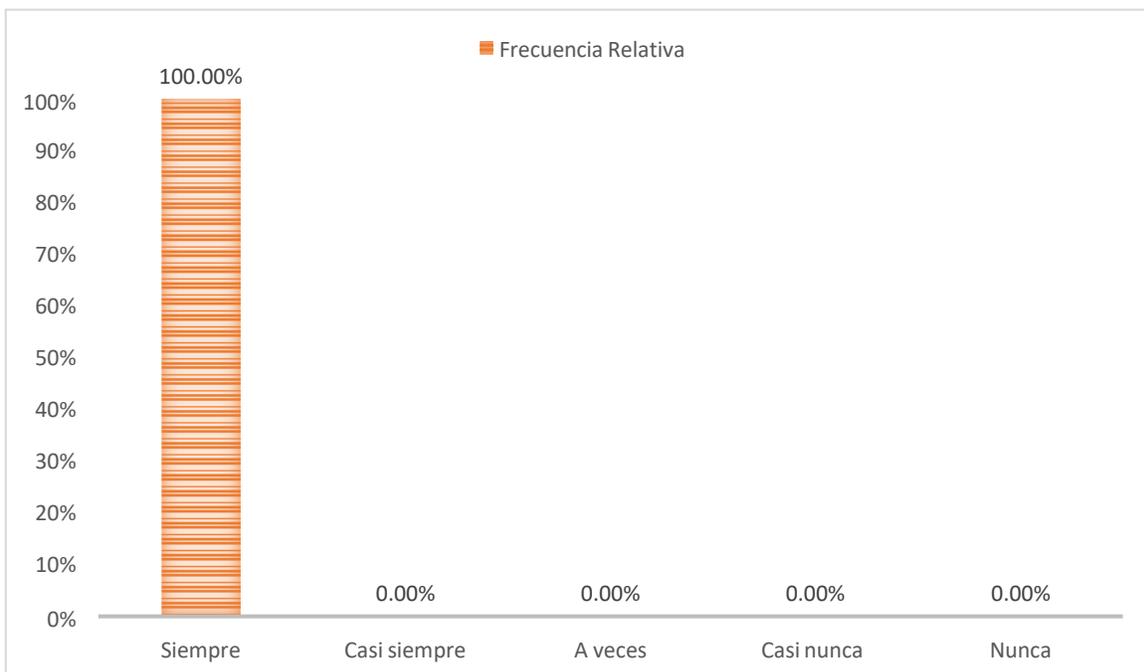
Fuente : Tabla 25

Interpretación: En este resultado observamos que la dimensión Laboral tiene los porcentajes de casi siempre 33.33%, a veces 66.67%, y como resultado final 100%.

Tabla 26: ¿Se tiene como política la rotación interna en la empresa?

Escala	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada
Siempre	3	100.00%	100.00%
Casi siempre	0	0.00%	0.00%
A veces	0	0.00%	0.00%
Casi nunca	0	0.00%	0.00%
Nunca	0	0.00%	0.00%
Total	21	100%	

Figura 24: ¿Se tiene como política la rotación interna en la empresa?



Fuente : Tabla 26

Interpretación: En este resultado observamos que la dimensión Clima Laboral tiene los porcentajes de siempre 100.00%.

4.2 Analisis y discusión de los resultados

Respecto al objetivo específico 1. Determina las principales características del representante de la mype La Varesina SA.

Las características de los representantes son que tienen entre 36 y 50 años, teniendo un porcentaje del 100% esto confronta con Acosta (2017) ya que afirma que el porcentaje de los representantes tienen mas de 31 a 50 años con un porcentaje de 71.4% y tambien confronta con que Marco (2018) ya que menciona que más de la mitad de los representantes tienen entre 31 a 50 años, la retribución según género el representante es de genero masculino teniendo un porcentaje del 100% esto confronta con lo que menciona Acosta (2017) y Marco (2018) ya que mencionan que más de la mitad de los representantes son de género femenino, lugar de procedencia el representante es de la región costa teniendo un porcentaje del 100%, en cuanto al grado de instrucción el representante tiene superior universitario, teniendo un porcentaje del 100% esto confronta con lo que sostiene Acosta (2017) y Marco (2018) ya que indican que un alto porcentaje de los presentante son de instrucción de los representantes son de instrucción superior universitario.

Respecto al objetivo específico 2. Determina las principales características de la mype La Varesina SA.

Teniendo el tiempo de permanencia en el mercado de su empresa es de 5 años a más, teniendo un porcentaje del 100% esto confronta con los que sostienen Quispe (2019), Acosta (2017) y Marco (2018) menciona que casi la mitad de los representantes indican que las empresas tienen más de 8 años a mas en el mercado, su numero de trabajadores de la empresa de 8 a más, teniendo como porcentaje de 100% esto confronta con lo que sostiene Quispe (2019) y Acosta

(2019) con que tiene un alto porcentaje de las empresas cuentan mas de 10 colaboradores, el talento humano que trabaja en su empresa no son familiares teniendo un porcentaje del 100% , en cuanto al tipo de constitución de la empresa es de persona juridica teniendo un porcentaje del 100%.

Respecto al objetivo especifico 3. Describir las principales características de la gestión de la calidad en la mype La Varesina SA.

La gestión de la calidad en la empresa tiene un porcentaje del 66.66% que conocen de los elementos de la calidad en la encuesta, esto confronta con lo que sostiene Huaman (2019) menciona que el porcentaje del 100% se basa a la gestión de la calidad de su servicio, esto confronta con lo que menciona Vargas (2018) ya que indica que tiene un porcentaje del 54.00% tienen para mejorar la gestion de calidad en su empresa.

Respecto al objetivo especifico 4. Describir las principales características del talento humano en la mype La Varesina SA.

El talento humano en la empresa tiene un porcentaje del 33.33% que reconocen la motivación del colaborador, esto confronta con la que sostiene Ognio Cardenas (2019) menciona que el porcentaje del 66.67% se basa en el talento humano dando la motivación a sus colaboradores, esto confronta con lo que menciona Fernando (2017) menciona que el porcentaje 59% tiene que mejorar en base a sus colaboradores ya que mediante los colaboradores debe haber un involucramiento dentro de la organización .

V. Conclusiones

De acuerdo a los datos obtenidos en la presente investigación y a la información obtenida en la empresa La Varesina S.A., se determinan las siguientes conclusiones.

De los representantes de la mype la varesina sa el 100% es de edad adulta mayor y se observa que predominan el sexo masculino que es un 100% de la población y el 42% indica dedicarse al rubro más de 8 años y muestra que el 100% que tiene mas de 8 trabajadores laborando en la empresa.

Indica el representante de acuerdo a la gestion de la calidad con respecto a la planificación bajo una politica tiene un 66,67% establecida en la mype, en cuanto al control de procedimientos un 100% tiene establecidos por la mype.

Se muestra que el 66,67% con respecto al clima organizacional motiva a los colaboradores, para poder llegar a la satisfacción de los colaboradores tiene que ver un compromiso con la organización, en cuanto a las capacitaciones son utiles para el mejoramiento de la empresa ya que tiene un porcentaje del 100%.

VI. Recomendaciones

Analizando el resultado obtenido en el presente estudio se recomienda a la Mype la Varesina SA, que todas sus actividades se rijan por medio de una planificación, la misma que debe constar de objetivos, actividades, presupuesto para alcanzar de manera eficiente sus metas para que puedan alcanzar una buena gestión de la calidad

También se recomienda a la Mype La Varesina SA que deben realizar actividades para optimizar el clima organizacional, se recomienda entre otras que puedan realizar un trato amable y gentil, realizar actividades de reconocimiento a la labor de los trabajadores, debe primar la cortesía entre los trabajadores, entre otras actividades que busquen optimizar el clima organizacional y por ende facilitar la gestión del talento humano en la empresa

VII. Referencias bibliograficas

- Acosta, M. (2017). *Gestion De Calidad En La Capacitacion En Ventas De Las Micros Y Pequeñas Empresas Del Sector Comercio Rubro Zapaterias, Centro De La Ciudad De Chimbote*, 2016. Universidad Catolica Los Angeles De Chimbote , Facultad De Ciencias Contables, Financieras Y Administrativas , Chimbote .
- Arbós, L. C., & Babón, J. G. (2017). *Gestión integral de la calidad: implantación, control y certificación*. Profit editorial.
- Alexandra, F. R. (2015). *La Gestion De Calidad Y Su Incidencia En La Produccion De La Empresa De Calzado Tory Sport De La Ciudad De Ambato*. Mexico.
- Alva Aguirre, J. R. (2018). *Gestión de calidad y su influencia en la productividad de la empresa Atipana Dex SAC*, San Martín de Porres, 2018.
- Ana, Q. (2019). *Gestion De Calidad En La Capacitacion Y Plan De Mejora En Las Micro Y Pequeña Empresas Del Sector Manufacturera - Rubro Fabricacion De Calzado*. Tesis De Licenciatura , Unversidad Catolica Los Angeles De Chimbote , Facultad Ciencias Contables Financieras Y Administrativas , Trujillo .
- Bordas, M. (2016).”Gestión Estratégica Del Clima Laboral. Madrid: Uned”.
- Besterfield, D. H. (2019). *Control de calidad*.
- Calidad, A. E. (2002). *Herramientas Para La Calidad*. Madrid.
- Camision Cesar, C. S. (2006). *Gestion De Calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos*. Madrid: Pearson Educacion S.A.
- Chavez Marcos, M. V. (2018). *Gestión De Calidad Con El Modelo Integral De La Productividad En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Rubro Venta De Partes, Piezas Y Accesorios De Vehiculos Automotores Del Distrito De Huaraz, 2017*. Huraz.
- Chiavenato (2006) “Administración De Recursos Humanos. Edición Popular.”
- Delgado Taipicaña, C. X. (2016). *Gestión De Talento Humano, Desempeño Laboral, Clima Organizacional*. Mexico : Universidad Tecnica De Ambato.
- De Cenzo, D & Robbins, S. (2008): “Administración De Recursos Humanos. México”: Limusa.
- Edmundo, g. G. (1996). *Administracion de la calidad total*. Mexico: editorial pax mexico.
- Fonseca, M. (2015). *La gestión de calidad y su incidencia en la producción de la empresa de calzado TORY SPORT de la ciudad de Ambato*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.

- Freire, m. C. A. (2019). Diseño de procesos de gestión de talento humano. Publicaciones y libros-consejo editorial uta, (1), 116.
- Gan, F. & Triginé, J. (2012). Clima Laboral. Madrid: Ediciones Díaz De Santo
- Guadalupe, f. (2012). *Estrategia y política de empresa*.
- Guadalupe, m. G. (2016). *La importancia de la retencion del talento humano* . Mexico.
- Gómez, L. R., Balkin, D. B., & Cardy, R. L. (2019). *Gestión de recursos humanos*.
- Hernández sampieri, r., fernandez collado, c., & baptista lucio, m. D. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico df: interamericana editores s.a. de cv.
- Herrera, k. H. (2015). *La gestion del talento humano y su efecto en la productividad laboral de la empresa seohi*. Ecuador.
- Hung, f. (2016). Caracterizacion de la capacitacion en las micros y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de calzado, en el mercado modelo del distrito de chimbote, 2013. Tesis de licenciatura , universidad catolicas los angeles de chimbote , facultad ciencias contables, financieras y administrativas , chimbote.
- Huamàn Castillo, A. L. (2019). La gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las MYPES del sector Producción-Rubro Pastelerías, De La Avenida Gran Chimú, Lima 2018.
- Isla Panta, D. J. R. (2019). Propuesta de mejora de selección de personal como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro transporte de carga terrestre, de la avenida Luna Pizarro, del distrito La Victoria, 2018.
- Juran, g. (1961). *Manual de calidad* . Español: mc graw hill.
- Lizarzaburu Bolaños, E. (2016). La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. *Revista Universidad y Empresa*, 18(30), 33-54.
- Lusthaus, c., adrien, m., anderson, g., carden, f. & plinio, g. (2002). “evaluación organizacional”. Washington d.c: idb bookstore.
- Palma, H. G. H., Parejo, I. B., & Sierra, D. M. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio libre*, 16(28), 169-185.
- Moza Infante, D., & Rojas Berru, R. J. (2019). Gestión Del Talento Humano Y Su Influencia En El Desempeño Laboral De Los Colaboradores Administrativos De La Oficina De Seguros Del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018
- Ognio Cardenas, C. T. (2019). Gestión del talento humano y motivación laboral de los colaboradores de enfermería en un Instituto de Salud, Lima-2019.
- Pulido, D. S. (2003). Manual de calidad total para operarios/Total Quality Manual for Operators. Editorial Limusa.

- Quispe, a. (2019). Gestion de calidad en la capacitacion y plan de mejora en las micros y pequeñas empresas del sector manufacturera - rubro fabricacion de calzado. Tesis licenciatura , universidad catolica los angeles de chimbote , ciencias contables financieras y administrativas , trujillo .
- Renzo, a. A. (2018). Gestión de calidad y su influencia en la productividad de la empresa atipana dex sac, san martin de porres, 2018. Peru .
- Reyes Gaytán, G. Y Bouzas Ortiz, J. A. (2019). Gestión del talento humano. IURE Editores. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/130372?Page=58>
- Robbins, M. P., Hartnoll, J., & Morris, P. (1991). Phenylpropanoid defence responses in transgenic *Lotus corniculatus* L. Glutathione elicitation of isoflavan phytoalexins in transformed root cultures. *Plant cell reports*, 10(2), 59-62.
- Sánchez, g. Albacete, c., barrales (2011) administración de empresas. Madrid: pirámide.
- Sánchez, J. M. C. (2017). Sistemas de Gestión de Calidad (Iso 9001: 2015). ICB Editores.
- Siliceo Aguilar, A. (2004). Capacitación y desarrollo de personal. *México: Limusa*, 200, 14-25.
- Tatana, h. C. (2019). *Gestion de calidad de la capacitacion del talento humano* . Chimbote.
- Tello Cabello, S. Y. (2014). Importancia de la micro, pequeñas y medianas. *Perú: Lex*.
- Traba, l. A. (2020). Teoría, y práctica, de las organizaciones: herramientas para una gestión de calidad.
- Travez remache, e. E. (2015). La gestion del talento humano y su incidencia en el rendimiento laboral en el nivel operacional de la empresa multisa de la ciudad de latacunga provincia de cotopaxi. Mexico.
- Vallejo Chávez, L. M. (2015). Gestión del talento humano. Riobamba: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Instituto de Investigaciones.
- Varas Cruz, G. M. (2012). Aplicación de módulos de aprendizaje para mejorar la producción de textos narrativos en los estudiantes del quinto grado de educación primaria de la institución educativa n° 80882 “jorge Chávez”, de la provincia de trujillo en el año 2012.
- Vilchis, J. L. Z. (2020). Administración de Recursos Humanos vs. Gestión del Capital Humano. Diferencias, coincidencias y contradicciones. *Revista Gestión y estrategia*, (56), 37-50.
- Vargas, m. (2018). Gestion de calidad en la capacitacion de las micros y pequeñas empresasdel secotr de comercio. Tesis en licenciatura , universidad catolica los angeles de chimbote , ciencia contables financieras y administrativas , huaraz.
- Zaharias, P., & Pappas, C. (2016). Quality Management of Learning Management Systems: A User Experience Perspective. *Current Issues in Emerging eLearning*, 3 (1), 5.

ANEXOS

Anexo n° 1



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

FILIAL - LIMA

CUESTIONARIO QUE EMPLEARA A LOS REPRESENTANTES A LA EMPRESALA VARESINA SA, RUBRO PRODUCCION

Este presente cuestionario tiene como finalidad recaudar dicha información de la empresa LA VARESINA SA, para poder incrementar en el desarrollo de la investigación “La Gestión de calidad bajo el enfoque del Talento Humano sector producción, ubicado en la av. El santuario n° 1101 san juan de Lurigancho provincia y departamento lima, 2018”.

La información que usted nos ayuda tiene con fines académicos y de la investigación, teniendo en cuenta se le agradece su gentil colaboración, las respuestas marcar (x).”

Representante de LA VARESINA SA

A. DATOS GENERALES

1. EDAD

a) 18 – 35 años b) 36 – 50 años c) 51 a mas

2. GENERO

a) MASCULINO b) FEMENINO

3. REGION QUE PROVIENE

a) Costa b) Sierra c) Selva d) Extranjero

4. GRADO DE INSTRUCCIÓN

a) Primaria b) Secundaria c) Superior Universitario d) Superior No Universitario

CARACTERISTICAS DE LA EMPRESA LA VARESINA SA

5) PERMANENCIA DE LA EMPRESA EN EL MERCADO

a) 0 a 2 años b) 2 a 5 años c) 5 a mas años

6) NUMERO DE TRABAJADORES

a) 1 a 4 Trabajadores b) 4 a 8 Trabajadores c) 8 a mas trabajadores

7) TALENTO HUAMANO QUE SON:

A) Familiares B) No Familiares

8) TIPO DE CONSTITUCION DE LA EMPRESA

a) Persona Natural

b) Persona Juridica

4. ANEXO 2

ENCUESTA

LA GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DEL TALENTO HUMANO SECTOR PRODUCCION EN LA EMPRESA LA VARECINA SA, UBICADO EN LA AV. EL SANTUARIO N°1101 EN EL DISTRITO SAN JUAN DE LURIGANCHO PROVINCIA Y DEPARTAMENTO LIMA, 2018

PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
V1 GESTION DE CALIDAD					
D1 PLANIFICAR					
1. ¿Se están cumpliendo con las metas de producción?					
1. ¿Trabajan mediante una planificación bajo la política de la empresa?					
D2 HACER					
2. ¿Desarrollan sus actividades con objetivos?					
3. ¿Se organizan para obtener una producción productiva?					
D3 VERIFICAR					
4. ¿Realiza seguimiento a los procesos de la empresa?					
5. ¿Se realiza evaluaciones a los resultados de la empresa?					
D4 ACTUAR					
6. ¿De acuerdo a los objetivo se encuentra una mejora continua en la producción?					
7. ¿Existe un control de procedimiento en la empresa?					
TALENTO HUAMANO					
D1 INCENTIVOS					
8. ¿La empresa tiene un compromiso organizacional con los talentos humanos?					
9. ¿Los reconocimientos y logros es favorable en la organización?					
D2 MOTIVACION					
10. ¿El clima organizacional motiva al talento humano?					
11. ¿Existe alguna premiación dentro de la organización?					
D3 CAPACITACION					
12. ¿Las capacitaciones son útiles para el mejoramiento de las empresas?					
13. ¿La organización le da interés al cumplimiento de los objetivos?					
D4 CLIMA LABORAL					
14. ¿Los talentos humanos tienen participación y compromiso en la empresa?					
15. ¿Se tiene como política la rotación interna en la empresa?					

2. CONSENTIMIENTO INFORMADO.


UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

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: "Caracterización de la gestión de la calidad y del talento humano, en las mypes del sector producción rubro de calzados en la mype La Varesina SA, ubicado en la av. El santuario san juan de Lurigancho provincia y departamento de Lima, 2018, y es dirigido por Quispe Huamani Cindy Aida, investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar las principales características de la gestión de la calidad y del talento humano en las mypes del sector producción rubro calzados en la en la mype LA VARESINA SA, ubicado en la av. El santuario N° 1101 distrito San juan de Lurigancho provincia y departamento de Lima, 2018.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 30 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 informe realizado. Si desea, también podrá escribir al correo cindy11_2006@hotmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: Gladys Custodio Paredes

Fecha: 20 setiembre 2019

Correo electrónico: cindy11_2006@hotmail.com


UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE
LA VARESINA S.A.
RUC: 20160170095

Firma del participante: _____

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

