



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD CIENCIAS E INGENIERÍA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

PROPUESTA DE MEJORA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y  
SELECCIÓN DE PERSONAL EN LA MICROEMPRESA  
ASOCIACION CIVIL SIN FINES DE LUCRO DE  
MANTENIMIENTO VIAL VALLE IPOKI, DISTRITO DE  
SATIPO, JUNÍN, 2022

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

**AUTOR**

PACHECO HOPPEN, JHON HERVIN

ORCID: 0000-0001-7457-5366

**ASESOR**

MGTR. ESTRADA DÍAZ, ELIDA ADELIA

ORCID: 0000-0001-9618-6177

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2022**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Pacheco Hoppen, Jhon Hervin

ORCID: 0000-0001-7457-5366

Universidad Católica Los Ángeles Chimbote

Estudiante de pregrado, Satipo, Perú

### **ASESOR**

Mgtr. Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Universidad Católica Los Ángeles Chimbote

Facultad de Ciencias e Ingeniería

Escuela Profesional de Administración, Chimbote, Perú

### **JURADO**

Mgtr. Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID 0000 0003 2177 5676

Dr. Salinas Gamboa, José Germán

ORCID 0000-0002-8491-0751

Dra. Mino Asencio, María Isabel

ORCID 0000-0003-1132-2243

## **JURADO EVALUADOR Y ASESOR**

Mgtr. Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID 0000 0003 2177 5676

**Presidente**

Dr. Salinas Gamboa, José Germán

ORCID 0000-0002-8491-0751

**Miembro**

Dra. Mino Asencio, María Isabel

ORCID 0000-0003-1132-2243

**Miembro**

Mgtr. Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

**Asesor**

## AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer en estas líneas a todas las personas que hicieron posible esta investigación y que de alguna manera estuvieron conmigo en los momentos difíciles, alegres, y tristes. Estas palabras son para ustedes. A mis padres Belinda y Hernán por todo su apoyo, comprensión y amor, pero sobre todo gracias infinitas por la paciencia que me tienen. No tengo palabras para agradecerles las incontables veces que me brindaron su apoyo en las decisiones que he tomado a lo largo de mi vida, unas buenas, otras malas, otras locas. Gracias por darme la libertad de desenvolverme como ser humano.

A mi hermano Nelkin por ese ejemplo de lucha y perseverancia constante, demostrándome que si uno se propone algo hay que luchar hasta poder conseguirlo por todos los consejos brindados, a mi hermana Arashely por llenarme de alegría día tras día, por ser una de las personas que más cree en mí, gracias a los dos por la constante confianza que depositan en mí para lograr mis metas y objetivos.

A mis abuelos Adelaida y Alfonso por enseñarme a ser una persona responsable, íntegra y llegar de buenos valores que día a día me sirve para enfrentarme a la vida, a mis tíos Alex y Rubén que fueron fundamentales en mi

formación como persona y que gracias a ellos aprendí a no rendirme nunca, que si me caigo cien veces tengo que levántame cien veces, a Jasminda y Jorge por ser siempre mis segundos padres y brindarme su ayudarme cuando lo necesite, a mis primas Mili y Fany por ser mis cómplices en travesuras y locuras.

En memoria de mi tío Denis, prima Wendy y hermana Rocio, gracias por haber sido parte de mi vida y que con sus palabras aplacaron la tristeza que sentía, siempre estarán en mi memoria y corazón.

No puedo dejar de agradecerte especialmente a ti Zumilda, por ser mi apoyo y por darme esas palabras de aliento día tras día pese a los días llenos de problemas y dificultades me llenas de confianza y fuerza para poder ponerme de pie y seguir luchando por cumplir mis sueños, mi compañera fiel de corazón y vida.

## **DEDICATORIA**

Esta tesis está dedicada a mis padres Belinda y Hernán hermanos Nelkin y Arashely quienes con su amor, paciencia, esfuerzo y apoyo constante me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, a mis abuelos Adelaida y Alfonso gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo, valentía y perseverancia, a mi novia Zumilda por ser un apoyo constante e incondicional y ayudarme a no temer a las adversidades y luchar por cumplir mis metas y objetivos día a día.

Finalmente quiero dedicar esta tesis a todos mis familiares, por apoyarme cuando más lo necesito, por extender su mano en momentos difíciles y por el amor brindado cada día, de verdad mil gracias promo.

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general determinar si la propuesta de mejora de gestión de calidad y selección de personal permite un óptimo funcionamiento de la microempresa Asociación Civil sin fines de lucro de mantenimiento Vial Valle Ipoki, distrito de Satipo, Junín, 2022. La investigación fue de diseño no experimental-transversal-descriptivo de propuesta. Se utilizaron para ambas variables una población finita compuesta por 12 personas y una muestra de tipo censal de 12 personas integradas por representantes y trabajadores de Asociación civil sin fines de lucro de mantenimiento vial Valle Ipoki del distrito de Satipo. La técnica fue la encuesta y como instrumento dos cuestionarios, 10 preguntas para medir la variable gestión de la calidad y 10 preguntas para medir la variable de selección de personal. Como resultados, el 33.3% de los encuestados no tiene claro sus roles y planes afectando la gestión; se carece de un protocolo de atención con sus proveedores; el 66.7% indicó que en los procesos de selección del personal no se realiza ningún comunicado de convocatoria; el 50.0% de los encuestados indicaron que la decisión de elección del candidato considera aspectos no técnicos. Como conclusión, los resultados evidencian que la empresa en estudio no práctica aspectos técnicos para la selección de personal que repercute en la calidad de candidato que se integra a la organización y la gestión se caracteriza por ausencia de uso de técnicas para toma de decisiones y buen desempeño de los trabajadores.

**Palabras claves:** asociación, gestión de calidad, selección del personal.

## ABSTRACT

The general objective of the research was to determine if the proposal to improve quality management and personnel selection allows an optimal operation of the non-profit microenterprise Asociación Civil sin fines de lucro de mantenimiento Vial Valle Ipoki, district of Satipo, Junín, 2022. The research was of non-experimental design - transversal-descriptive proposal. For both variables, a finite population of 12 people and a census sample of 12 people composed of representatives and workers of the non-profit civil association for road maintenance Valle Ipoki in the district of Satipo were used. The technique was the survey and the instrument was two questionnaires, 10 questions to measure the quality management variable and 10 questions to measure the personnel selection variable. As results, 33.3% of the respondents are not clear about their roles and plans, affecting management; there is a lack of a protocol for dealing with suppliers; 66.7% indicated that in the personnel selection process no announcement is made; 50.0% of the respondents indicated that the decision to choose a candidate takes into account non-technical aspects. In conclusion, the results show that the company under study does not practice technical aspects for the selection of personnel, which affects the quality of the candidate who joins the organization and the management is characterized by the absence of the use of techniques for decision making and good performance of workers.

**Key words:** partnership, quality management, personnel selection.



## CONTENIDO

1. Título de la tesis	i
2. Equipo de trabajo	ii
3. Hoja de firma del jurado y asesor	iii
4. Hoja de agradecimiento y dedicatoria	iv
5. Resumen y abstract	vii
6. Contenido	ix
7. Índice de tablas y figuras	xi
I. Introducción	1
II. Revisión de literatura	6
III. Hipótesis	32
IV. Metodología	33
4.1 Diseño de la investigación	33
4.2 Población y muestra	35
4.3 Definición y operacionalización de las variables	36
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
4.5 Plan de análisis	39
4.6 Matriz de consistencia	40
4.7 Principios éticos	42
V. Resultados	44
5.1. Resultados	44
5.2. Análisis de resultados	52
VI. Conclusiones	58
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS:	60

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	70
ANEXOS	74
Anexo 1. Cronograma de actividades	74
Anexo 2. Presupuesto	75
Anexo 3. Instrumento de recolección de datos, variable gestión de calidad.	76
Anexo 4. Instrumento de recolección de datos, variable selección de personal.	77
Anexo 5. Consentimiento informado	84
Anexo 6. Carta de solicitud de autorización	87
Anexo 7. Carta de aceptación	88
Anexo 8. Validación de instrumento	89
Anexo 9. Hoja de tabulación	97
Anexo 10. Figuras	103

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características de principios de calidad en la microempresa Asociación Civil sin fines de Lucro de Mantenimiento Vial Valle Ipoki, distrito de Satipo, Junín, 2022. .....	44
Tabla 2. Características de principios de calidad en la microempresa Asociación Civil sin fines de Lucro de Mantenimiento Vial Valle Ipoki, distrito de Satipo, Junín, 2022.(Continúa) .....	45
Tabla 3. Características de cultura de cambio en la microempresa Asociación Civil sin Fines de Lucro de Mantenimiento Vial Valle Ipoki, distrito de Satipo, Junín, 2022. .....	46
Tabla 4. Características del reclutamiento de selección de personal en la microempresa Asociación Civil sin fines de Lucro de Mantenimiento Vial Valle Ipoki, distrito de Satipo, Junín, 2022.....	47
Tabla 5. Características de evaluación de selección de personal en la microempresa Asociación Civil sin fines de Lucro de Mantenimiento Vial Valle Ipoki, distrito de Satipo, Junín, 2022.....	48
Tabla 6. Características para la decisión de selección de personal en la microempresa Asociación Civil sin Fines de Lucro de Mantenimiento Vial Valle Ipoki, distrito de Satipo, Junín, 2022.....	49
Tabla 7. Elaborar una propuesta de mejora de gestión de calidad y selección de personal en la microempresa asociación civil sin fines de lucro de mantenimiento vial valle Ipoki, distrito de Satipo, Junín, 2022. ....	50

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1. La microempresa cumple con los requisitos y expectativas de sus clientes. .....	103
Figura 2. La microempresa difunde la visión de futuro.....	103
Figura 3. Capacitación para mejorar desempeño.....	104
Figura 4. Identificación de procesos que interactúan en la organización para desempeñarse eficazmente.....	104
Figura 5. Implementación de procesos de mejora orientados a satisfacción de los clientes .....	105
Figura 6. En la empresa se toma decisiones en base a datos y hechos .....	105
Figura 7. Existe una relación de confianza empresa-proveedor. ....	106
Figura 8. Conocimiento de roles, planes y objetivos de la microempresa.....	106
Figura 9. Establece una clara visión del futuro de la organización.....	107
Figura 10. El personal inspira confianza y muestra buena disposición para atenderlo. .....	107
Figura 11. La selección del personal toma en cuenta el reclutamiento interno. ....	108
Figura 12. La selección del personal toma en cuenta el reclutamiento externo.....	108
Figura 13. Considera que la convocatoria para la selección del personal acude a medios de comunicación. ....	109
Figura 14. El proceso de entrevista es riguroso a las expectativas del puesto. ....	109
Figura 15. La evaluación de conocimientos a los postulantes es rigurosa.....	110
Figura 16. Las pruebas psicológicas son suficientes.....	110
Figura 17. Se destaca las habilidades interpersonales de los postulantes .....	111

Figura 18. La decisión de elección del candidato se basa en la meritocracia .....	111
Figura 19. La decisión de elección del candidato considera aspectos no técnicos ..	112
Figura 20. Considera que se realiza una adecuada contratación del candidato .....	112

## **I. INTRODUCCIÓN**

Los continuos desequilibrios mundiales que hoy se viven involucran a todos los países por el efecto de la globalización y concientizan la importancia del “papel de las micros y pequeñas empresas (mypes) en el desarrollo de la economía de una nación. Entre los acontecimientos negativos se mencionan las fuertes caídas del consumo, despidos masivos de empresas, devaluaciones de monedas, inflación, recesión económica, entre otros. Las mypes al ser dueñas de un porcentaje importante de la fuerza laboral, representan un medio viable de dinamismo para la salud económica.

En el continente europeo, existen países como España que destinan fuertes montos de inversión y entidades públicas para el análisis de la relación de las mypes y las tecnologías de información en el propósito de mejorar la gestión y el nivel de servicio que ofrecen. Como resultado de este trabajo, España experimenta el siguiente porcentaje de tiempo de vida de una microempresa: entre 1 día y 3 años de vida: 9.68%; entre 4 y 10 años de vida: 32, 36%; entre 11 y 20 años de vida: 48,39% y más de 20 años de vida: 9.68% (Loayza, 2018).

En contraparte en nuestro país, según reporte del Instituto Nacional de Estadística e Informática (2020), la tasa de mortalidad empresarial fue 0,2%, es decir más de 5,400 microempresas desaparecieron antes del primer año. Lo que nos permite suponer que la falta de capacitación en administración y gestión como la principal causa de desaparición prematura de las microempresas, (Inei, 2020).

Por otro lado, vivimos en un mundo de cambios acelerados, turbulentos, donde se hace necesario que los responsables de dirigir e integrar las empresas se adapten con rapidez a los cambios del mercado y actuar con innovación, velocidad y capacidad

de aprendizaje a mantenerse firmes y competitivos. Es por este motivo que es necesario integrar en las organizaciones empresariales candidatos que estén en la capacidad de responder con resultados esperados. Bajo esta estrategia, mejorarán las decisiones dentro de la empresa y en consecuencia se obtendrán resultados que permitan mejorar los ingresos y la empresa en el mercado, (Ganga & Sánchez, 2018).

En el distrito de Satipo, donde se desarrolló el trabajo de investigación las microempresas en su mayoría carecen de una gestión de calidad basada en la aplicación de técnicas administrativas, filosofía de la mejora continua, enfoque en el desarrollo del cliente. Todo lo contrario, donde el enfoque de sus propietarios es la rentabilidad o recupero pronto de la inversión descuidando el primer año de vida de la empresa que es crucial para su sostenibilidad, siendo un factor crítico establecer y mantener la relación con el cliente, aspecto que no se brinda la importancia oportuna y en consecuencia no se atiende con ninguna estrategia al respecto, (Delgadillo, 2018).

Esta situación es también extensiva a la microempresa Asociación Civil sin Fines de Lucro de Mantenimiento Vial Valle Ipoki, cuya junta directiva que la componen, carece de conocimientos como planificación de la gestión, misión y visión, organización operativa y con una incipiente orientación a identificar alternativas para mejorar el nivel de servicio, tan necesario para asegurar su presencia operativa y la perspectiva u opinión positiva del cliente. Para este fin, representa una importante alternativa integrar a la empresa nuevos candidatos que reúnan los suficientes requisitos profesionales para revertir -con mejores resultados- la actual gestión de la Asociación Civil sin Fines de Lucro de Mantenimiento Vial Valle Ipoki mediante la práctica de adecuados procesos de selección de personal como aliado técnico para el reclutamiento óptimo de candidatos idóneos para los puestos disponibles.

Por lo anteriormente expresado, se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿La propuesta de mejora de gestión de calidad y selección de personal permite un óptimo funcionamiento de la microempresa Asociación Civil sin fines de lucro de mantenimiento Vial Valle Ipoki, distrito de Satipo, Junín, 2022?

Para dar solución a la problemática en referencia se planteó como objetivo general determinar si la propuesta de mejora de gestión de calidad y selección de personal permite un óptimo funcionamiento de la microempresa Asociación Civil sin fines de lucro de mantenimiento Vial Valle Ipoki, distrito de Satipo, Junín, 2022; asimismo, para alcanzar dicho objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos: Describir las características de principios de calidad en la microempresa Asociación Civil sin fines de Lucro de Mantenimiento Vial Valle Ipoki, distrito de Satipo, Junín, 2022. Describir las características de cultura de cambio en la microempresa Asociación Civil sin Fines de Lucro de Mantenimiento Vial Valle Ipoki, distrito de Satipo, Junín, 2022. Describir las características del reclutamiento de selección de personal en la microempresa Asociación Civil sin fines de Lucro de Mantenimiento Vial Valle Ipoki, distrito de Satipo, Junín, 2022. Describir las características de evaluación de selección de personal en la microempresa Asociación Civil sin fines de Lucro de Mantenimiento Vial Valle Ipoki, distrito de Satipo, Junín, 2022. Conocer las características para la decisión de selección de personal en la microempresa Asociación Civil sin fines de Lucro de Mantenimiento Vial Valle Ipoki, distrito de Satipo, Junín, 2022 y elaborar una propuesta de mejora de gestión de calidad y selección de personal en la microempresa Asociación Civil sin fines de lucro de Mantenimiento Vial Valle Ipoki, distrito de Satipo, Junín, 2022.



Como justificación, la investigación sentó su importancia en la funcionalidad de la microempresa en estudio mediante la adopción de mecanismos de gestión de calidad y selección de personal para una mejor operación en beneficio de la propia asociación, trabajadores y clientes que esperan recibir servicios eficientes que satisfagan sus necesidades y expectativas. Como justificación metodológica, la investigación utilizará un diseño e instrumento para recoger los datos que permitirán identificar las características de las variables. Como justificación teórica, los resultados recogidos de la realidad del comportamiento de las variables serán comparadas con otras investigaciones y teorías citadas para generar nuevo conocimiento que complementará las ya existentes en las ciencias administrativas. Finalmente, como justificación práctica, las conclusiones que se determinen podrán ser objeto de aplicabilidad a la gestión de la Asociación Civil sin Fines de Lucro de Mantenimiento Vial Valle Ipoki, distrito de Satipo, Junín, 2022.

La metodología de esta investigación fue de tipo cuantitativo, transversal y no experimental. Para la recolección de información se utilizó una población finita compuesta por 12 representantes y trabajadores de la microempresa Asociación civil sin fines de lucro de mantenimiento vial Valle Ipoki del distrito de Satipo y una muestra de tipo censal compuesta para ambas variables de 12 personas integradas por representantes y trabajadores de la microempresa Asociación civil sin fines de lucro de mantenimiento vial Valle Ipoki del distrito de Satipo. Se utilizó la encuesta como técnica y dos cuestionarios como instrumento que constó de 10 preguntas para medir la variable gestión de calidad y otro de 10 preguntas que midió la variable selección de personal los cuales nos permitieron tener los siguientes resultados: Como resultados, el 33.3% de los encuestados no tiene claro sus roles y planes afectando la

gestión; se carece de un protocolo de atención con sus proveedores; el 66.7% indicó que en los procesos de selección del personal no se realiza ningún comunicado de convocatoria; el 50.0% de los encuestados indicaron que la decisión de elección del candidato considera aspectos no técnicos.

Como conclusión final, los resultados evidencian que la empresa en estudio no práctica aspectos técnicos para la selección de personal que repercute en la calidad de candidato que se integra a la organización y la gestión se caracteriza por ausencia de uso de técnicas para toma de decisiones y buen desempeño de los trabajadores.

## **II. REVISIÓN DE LITERATURA**

### **2.1 Antecedentes**

#### **Antecedentes internacionales**

##### **Variable: Gestión de calidad**

Escobar & Goyes (2019) en su trabajo de investigación *Estudio de modelos de Gestión de calidad en restaurantes del Cantón Playas, 6 Provincial del Guayas*, para optar el título de Licenciado en turismo y hotelería, Guayaquil - Ecuador. Tuvo como objetivo general Analizar los procesos de gestión de calidad de los restaurantes del Cantón Playas, Provincia del Guayas. Como metodología de investigación fue de tipo analítica e inductiva, con un enfoque cuantitativo, diseño descriptivo de corte transversal. Con una población de 900 clientes. Como resultados, se pudo corroborar que la empresa hay falencia con respecto al sistema de la gestión de calidad y en la atención al cliente 48% considera que el servicio que se brinda es regular, el 60% está de acuerdo que se cumple con las normas correcta del funcionamiento y el 100% está de acuerdo que se cumple con un protocolo de servicio, también el 64% considera que falta presencia de personal especializado en la cocina, el 19% de los clientes indican que el aspecto más importante que debe de mejorar es la seguridad exterior, el 60% indican que no cumple con los requisitos de higiene, justificando la falta de limpieza y baño en mal estado. Luego del análisis de la información se considera elaborar un plan que permita mejorar los siguientes ejes estratégicos para desarrollar las actividades de mejor manera. Como conclusiones, se implementará un modelo de gestión donde permitirá brindar un correcto servicio al cliente y gestión de calidad de los alimentos que se brindan en el mismo. Se puede decir que el modelo de gestión de

calidad que esté basado en la normativa ISO es fundamental para brindar productos de calidad.

Parreño (2019) en su trabajo de investigación *Diseño de un sistema de gestión de calidad bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 para el restaurante “La Jama”, ubicado en el Cantón Duran de la Provincia del Guayas*, para obtener el título de ingeniero en sistemas de calidad y emprendimiento, Guayaquil – Ecuador. Tuvo como objetivo general Evaluar los procesos operativos y recursos internos del Restaurante la Jama, para diseñar un sistema de gestión de calidad bajo los lineamientos de la Norma ISO 9001:2015. Como metodología de investigación fue de tipo enfoque cuantitativo, diseño descriptivo de corte transversal. Con una población de 700 clientes que frecuenta el restaurante, se aplicó un cuestionario de 18 preguntas cerradas. Como resultados, se evidencio la insatisfacción de los clientes, además se evidencio una falencia en el sistema de gestión de calidad bajo los lineamientos de la norma ISO; también que el 67% si conocen sobre gestión de la calidad, el 100% conoce sobre la atención al cliente, un 73% del personal no se adapta al cambio, un 67% miden el rendimiento a través de la observación, el 100% están convencidos que los principios de la gestión de calidad si ayuda a alcanzar las metas de la empresa, la mayoría 60% si conocen el termino atención al cliente, la totalidad el 100% si aplican la gestión de calidad en la atención al cliente, la totalidad un 100% considera que si es fundamental la atención al cliente para que este regresen y se sientan satisfechos con el servicio brindado. Como conclusiones, tomar la decisión de implementar la norma ISO 9001:2015, para la mejora del plan económico del restaurante La Jama. Se puede decir que la implementación de las normas ISO ayudará a mejorar la calidad del servicio y/o producto que brinda la organización.

Parra (2017) en su trabajo de investigación *Sistema de gestión de la calidad en el hotel Brisas Covarrubias, Cuba, presentado en la Universidad de Las Tunas, Cuba*. Tuvo por objetivo general elaborar un procedimiento para el diseño del sistema de gestión de calidad (SGC) dirigido a los procesos operativos de atención al cliente en el hotel Brisas Covarrubias, Cuba. Como metodología de investigación se caracterizó por ser cuantitativa y aplicada. Como principales resultados se determinó insuficiencias en las actividades recreativas desarrolladas, pues las ejecutadas en su mayoría son producto de improvisaciones y no se encuentran respaldadas por procedimientos ni fichas técnicas; poca disponibilidad en las actividades de atención al cliente. Las actividades no cubren las expectativas del cliente. La identificación de las necesidades de los clientes implicó la determinación de las características de calidad, a través de las encuestas que se les realizaron. Las conclusiones de la investigación son: 1) El procedimiento elaborado constituye una herramienta para el diseño de un sistema de gestión de la calidad que tenga en cuenta las etapas del ciclo de Deming (planificar, hacer, verificar, actuar) y puede ser aplicable en todos los procesos de la instalación. 2). Asimismo, permitió que se diseñara parcialmente el sistema de gestión de calidad en el proceso operativo de atención al cliente. Esto evidencia que el hotel continúa trabajando para la mejora continua de la calidad.

### **Variable: Selección de personal**

Beltrán (2020) en su trabajo de investigación *Elaboración del manual de procedimiento de los subsistemas de Talento Humano: Reclutamiento, selección, remuneración y retribuciones. Caso: Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Girón, Periodo 2020* presentado en la Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca para la obtención del Título de Licenciada en Psicología del Trabajo. Tuvo como objetivo

general elaborar un manual de procesos y procedimientos de los subsistemas de talento humano: Reclutamiento, selección; y remuneración y retribuciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Señor de Girón”. Se utilizó una metodología de investigación con enfoque cualitativo, la técnica de recopilación de información fue entrevistas, el instrumento utilizado fue un cuestionario de preguntas de tipo estructurado. La población de estudio fue la dirección departamental de Talento Humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Señor de Girón” representada por la Ingeniera Verónica Delgado y no se aplicaron criterios de muestreo considerando el tamaño de la población. Como conclusión se determinó que los manuales de procesos y procedimientos son una herramienta de trabajo que contribuye al cumplimiento eficaz.

Ramírez et al., (2020) en su trabajo de investigación: *Diseño del Proceso de selección de Personal de la empresa TECHNICAL URSERVICES. SA. Bogotá* presentado en la Universidad Nacional Abierta a Distancia. Tuvo como objetivo general diseñar el proceso de reclutamiento y selección de personal para la empresa Technical UR Services S.A. ubicada en la ciudad de Bogotá. Se desarrolló una investigación de tipo cualitativo que por su propia naturaleza no requiere de la cuantificación de unos resultados que se puedan obtener por medio de experimentación. La investigación cualitativa incluye una perspectiva humanística que es precisamente el factor que se busca analizar. Para la obtención de la información que se realizó por medio de la aplicación de encuestas a una muestra de 10 personas, que compone el 66,7% del total de empleados de la empresa. La herramienta utilizada fue la encuesta elaborada por las investigadoras, tomando en consideración los siguientes criterios: medio de difusión de la vacante, requerimientos propios de la empresa para proveer un cargo, realización de entrevistas personales, inducción al cargo y

condiciones de salud ocupacional previas. Como resultado respecto a la selección y contratación de personal muestran un descontento general de la forma en que los empleados fueron ingresados a la misma, el 65% de los empleados entrevistados manifiestan no haber recibido un proceso de inducción y el 80% de ellos considera que el proceso de selección no fue adecuado. Como conclusión se pudo verificar la necesidad de la creación de un proceso de selección y vinculación de personal en la empresa TECHNICAL UR SERVICES S.A. de la ciudad de Bogotá y se indagó al interior de la empresa sobre la forma en que se realizan las nuevas contrataciones, encontrando falencias que son factibles de superar con la implementación de un proceso de selección de personal adecuado, que incluya la debida capacitación de los nuevos empleados y la apropiación de sus responsabilidades.

Medina (2017) en su trabajo de investigación *La selección de personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa LO&LO* presentada en la Universidad Técnica de Ambato para obtener el título de psicólogo industrial. El objetivo principal fue analizar la incidencia que tiene la selección de personal en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa; en la cual indica que en el último trimestre del 2016 e inicios del 2017 se presentaron bajos niveles de desempeño laboral lo que se vio manifestado en la insatisfacción del personal por el puesto o cargo al que habían sido destinados, reflejando una escasa motivación de los miembros de la administración. La investigación describe los procesos de selección de personal desde la descripción de puestos en un perfil de cargo como los métodos adecuados de reclutamiento para potenciales candidatos a ocupar una vacante, de la misma forma con los instrumentos de evaluación que permiten medir que tan capacitados se encuentran para ocupar dichos puestos. El enfoque que se utiliza es cuantitativo y

cuenta con un nivel correlacional. Se utilizó la técnica de la encuesta mediante la creación de un cuestionario que constaba de 10 preguntas dirigidas a 50 personas que pertenecen a la institución. Llegó a las siguientes conclusiones: El 78% de los encuestados considera que los procesos de reclutamiento para ocupar un cargo no son los adecuados ya que se realizan arbitrariamente y por recomendación y no por mérito provocando que un 60% de trabajadores presenten una insatisfacción en el trabajo. Se debe implementar un buen sistema de selección de personal con la finalidad de poder elevar los niveles de desempeño garantizando la inserción y contratación de un nuevo personal para que así permita el cumplimiento de sus responsabilidades y genere un cambio sobre la percepción de insatisfacción de los trabajadores. Las conclusiones mencionadas son importantes porque, reafirma lo buscado en la investigación con la variable selección y desempeño laboral. Además, se utiliza uno de los teóricos para conceptualizar la variable selección por competencias lo que reafirma el apoyo en la variable seleccionada, así mismo, se puede tomar como referencia su instrumento ya que se considera al mismo autor para la variable de estudio.

### **Antecedentes nacionales**

#### **Variable: Gestión de calidad**

Córdova (2021) en su trabajo de investigación *Gestión de calidad y responsabilidad social en las mypes rubro estación de servicio del distrito de Chulucanas - Piura año 2021*, presentado a la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote para optar el título profesional de Licenciada en Administración. Tuvo por objetivo general conocer las características que tiene la gestión de calidad responsabilidad social en la MYPES rubro estación de servicio del Distrito de Chulucanas – Piura año 2021. Como metodología de investigación fu de tipo



cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, la población fue de carácter finita para ambas variables la muestra conformada por 5 gerentes o propietarios. Se aplicó la técnica de la encuesta y se utilizó el instrumento cuestionario de 24 preguntas. Como principales resultados, en cuanto a gestión de calidad el 100% utiliza el principio gestión al cliente de igual manera en los elementos de gestión de calidad el 100% utiliza el liderazgo; por otro lado, para características de la responsabilidad social el 100% la considera importante para las MYPE, finalmente para la responsabilidad social el 80% obtienen beneficios en rentabilidad. Como conclusiones, se determinó que el principio cliente es el que tuvo mayor relevancia; para los elementos de gestión de calidad el liderazgo fue el más dominante; además para las características de responsabilidad social la práctica responsable es la que prevalece y en cuanto rentabilidad la economía es la parte que deben reforzar

Chambi (2019) en su trabajo de investigación *Gestión de calidad del ciclo de Deming y la gestión administrativa de las MYPE del sector servicio rubro restaurantes del barrio santa bárbara distrito de Juliaca año 2019* presentado en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Como metodología, fue de tipo cuantitativa, nivel descriptivo y diseño no experimental, para el estudio se trabajó con una población de 30 y una muestra de 23 MYPE. Como técnica se empleó la encuesta y el instrumento fue un cuestionario, que estuvo conformado por 20 interrogantes, que fueron respondidos por los propietarios de los restaurantes. Como resultados, del 100% de los encuestados el 83% indica que nunca se cumple con el seguimiento del proceso del sistema de gestión de calidad. Por otro lado, se observó que no se utiliza programas de sistematizaciones modernas de ventas y compras, debido a que hay una adecuada planeación y la utilización del avance de la tecnología por lo que del 100% de los

encuestados el 65% afirma que nunca, no se utiliza programas sistematizaciones ventas y compras. El 70% afirman que nunca se aplica la mejora continua de la calidad en la manipulación de alimentos. El 61% manifiesta que casi siempre cumplen con el rol que les corresponden sin quejas. 57% de los encuestados indican que nunca cumple en efectuar diagrama de flujo para mejorar el rendimiento del negocio. 43% indicaron que nunca las MYPE no está en marcha de acuerdo con planes y proyectos. Como conclusiones, se determinó las principales características de la gestión de calidad del ciclo Deming y la gestión administrativa, en que la mayoría de las MYPE estudiadas presentan déficit en la gestión de calidad y administrativa pues no hay objetivos, metas, estrategias, organización, los cuales repercuten en los resultados de la gestión, los cuales no son eficientes afectando así enormemente el avance y desarrollo de los restaurantes. Con respecto a la gestión de calidad con el ciclo de Deming, y sus dimensiones planificar, hacer, verificar y actuar, conforme a los resultados no se cumplió con el seguimiento del proceso del sistema de gestión de calidad, por otro lado argumentaron que no se aplica la mejora continua de calidad en la manipulación de alimentos, siendo el problema fundamental para este estudio, en cuanto se refiere a que no se realiza cronogramas de actividades para mejorar el rendimiento del negocio en un tiempo determinado, en que a su vez se consolida que nunca se controla el abastecimiento mediante el requerimiento de bienes y servicios. Finalmente, en relación a la gestión administrativa y sus dimensiones planificación, organización, dirección y control, según resultados expresaron que nunca se ha diseñado mediante un plan o proyecto el negocio, en lo respecta al proceso de organización se demostró que no cuentan con organigrama estructural ni funcional, de igual forma se identificó que nunca se realiza la práctica de toma de decisiones en el servicio al cliente, en

cuanto a la dimensión de control expresaron que no se realiza el control de estados financieros del abastecimiento.

Pedraza (2019) en su trabajo de investigación *Gestión administrativa y calidad de servicio de la Asociación Civil Hermana Tierra O.N.G. Callao, 2019* presentado en la Universidad César Vallejo. Tuvo por objetivo general determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio de la Asociación Civil Hermana Tierra O.N.G. Callao, 2019. Como metodología, fue de tipo aplicada, nivel descriptivo correlacional, con el diseño metodológico no experimental de corte transversal. La población de estudio estuvo constituida por 51 voluntarios entre hombre y mujeres relacionados al área de voluntariado de la asociación civil Hermana Tierra ONG. Como instrumento de medición se realizó un cuestionario, el cual fue elaborado por 21 preguntas en escala de Likert, posteriormente, se procedió a analizarlo mediante el software estadístico SPSS 24, logrando medir el nivel de confiabilidad de las preguntas a través del Alfa de Cron Bach. Como resultados, se determinó que la muestra es mayor que 50 en este caso es 51 Voluntarios, por lo que, se ejecutó la prueba de Kolmogórov-Smirnov, la significación calculada nos manifiesta que las variables de la distribución son menores a 0.05, es decir ( $0.002 < 0.05$ ); por otro lado, la correlación de Rho de Spearman es de 0.720 es una relación moderada según los resultados. Además, la significancia bilateral es 0.00 donde es menor a 0.05, lo cual nos lleva a tomar la decisión de rechazar la Hipótesis nula ( $H_0$ ) y manifestar así mismo que existe la relación de las variables planteadas de gestión administrativa con la variable calidad de servicio de los voluntarios en la Asociación civil “Hermana Tierra”-ONG. Como conclusiones, se determinó que la variable gestión administrativa influye en la calidad de servicio, con los resultados adquiridos en el procesamiento de data con un 0.05 muy

debajo del margen establecido por los autores de los diferentes libros de la investigación. La variable de gestión administrativa es un factor importante para considerar en la ONG en una correlación alta de 0.720 para obtener una buena calidad de servicio. Pues, esto se debe a que la ONG está administrando sus recursos, planifica y tiene una buena toma de decisiones en la gestión administrativa. También, se demostró que la gestión administrativa influye en la certeza dado que los resultados alcanzados en la investigación. Se concluye que la variable de la gestión administrativa es de mayor importancia en la ONG, relevante a manifestar con una correlación alta de 0.740 tener un óptimo desarrollo en la seguridad, ya que es muy importante mantener los conocimientos, las habilidades, atención y la confianza en la Asociación Civil Hermana Tierra ONG. Por otro lado, se demostró que la gestión administrativa influye en la confiabilidad al procesar la data de las encuestas aplicada a los voluntarios de la ONG. Resaltando la investigación que la gestión administrativa una variable de mayor importancia un nivel de 0.620 de correlación moderada de un óptimo desarrollo de la confiabilidad. Ya que es muy importante tener la confianza de los beneficiarios de los proyectos sociales el cual ayuda a cumplir con los objetivos y metas de la ONG. Finalmente, se demostró que la gestión administrativa participa con la variable de capacidad de respuesta, el investigador compila la información para dar un resultado. Reformula que la gestión administrativa es de importancia en la entidad con una correlación de 0.680 moderada para una óptima capacidad de respuesta. Ya que es muy relevante tener el compromiso, disposición y voluntad de los voluntarios para brindar una buena calidad de servicio que cumpla con los objetivos y metas de la ONG.

## **Variable 2: Selección de personal**

Amaranto (2020) en su trabajo de investigación *Gestión de calidad en la selección del personal y plan de mejora de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro gimnasio del Distrito de Chimbote, 2018* para optar el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Se planteó como objetivo general determinar las principales características de la Gestión de calidad en la selección del personal y plan de mejora, de las micro y pequeñas empresas, del sector servicio, rubro gimnasio, del distrito de Chimbote, 2018. La metodología utilizada en esta investigación tuvo un diseño no experimental-transversal descriptivo. Fue no experimental, porque se realizó sin manipular deliberadamente la variable gestión de calidad en la selección del personal. Fue Transversal, porque el estudio de investigación se desarrolló en un espacio de tiempo determinado teniendo inicio y un fin específicamente en el año 2018. Fue descriptivo, porque solo se describió las características más relevantes de las variables en estudio. Se utilizó una muestra de 6 micro y pequeñas empresas de una población de 8 micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 21 preguntas. Obteniendo como resultados que el 100% de las micro y pequeñas empresas indican que el encargado de seleccionar al personal es el dueño. Demostrando que en su totalidad de las micro y pequeñas empresas el responsable de seleccionar al personal es el dueño, debido a que dicha persona muestra liderazgo, compromiso y sobre todo experiencia para la selección del personal y que el 83.33% de las micro y pequeñas empresas toman en cuenta la experiencia para la selección del personal, por otro lado, el 16.67% toman en cuenta a las recomendaciones. Esto indica que la mayoría de las micro y pequeñas empresas es más importante la experiencia para la selección del

personal. Se concluye afirmando que la Gestión de calidad mejora el rendimiento en la empresa, los dueños son quienes se encargan de seleccionar al personal, teniendo en cuenta que un buen personal permitirá a la empresa ser eficiente y lograr un posicionamiento en el mercado. La mayoría de las micro y pequeñas empresas tienen conocimiento sobre gestión de calidad, la mayoría afirma que otros problemas son los que impiden que los trabajadores implementen la gestión de calidad, la mayoría de los representantes conocen como técnica para medir el rendimiento del personal es la observación, en su totalidad los representantes afirman que la gestión de calidad contribuye con el mejoramiento del negocio, la mayoría de personas que trabajan son personas no familiares, en la cual aplican el medio digital para reclutarlos y no cuentan con un perfil del empleado, en la mayoría de las micro y pequeñas empresas el encargado de seleccionar al personal es el dueño, y los criterios que toman en cuenta para seleccionar al personal es la experiencia laboral, cuya prueba es la entrevista personal, la mayoría el personal seleccionado no desempeña sus labores según las expectativas.

Chapa (2020) en su trabajo de investigación *Propuesta de mejora en la selección de personal como factor relevante para la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes en la Urbanización industrial Infantas Distrito de Los Olivos 2019* presentado en la Universidad Católica de Los Ángeles de Chimbote. Tuvo como objetivo general elaborar una proponer las mejoras de la selección de personal como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes en la urbanización industrial Infantas distrito de los Olivos, 2019. El presente estudio de investigación fue de tipo cuantitativa, de diseño no experimental y de corte transversa

con una población de 14 micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes las cuales fueron materia de estudio aplicándose un cuestionario el cual es medido en escala Likert, aplicando como técnica, la encuesta. Como resultado se obtuvo que El 57% de los encuestados menciona que la empresa siempre toma en cuenta las habilidades y conocimientos del postulante, por otra parte, el 50% menciona que la empresa muy pocas veces realiza pruebas escritas al postulante, así como el 86% menciona que la empresa siempre toma en cuenta la entrevista personas como factor determinante para la selección de personal. Se concluye que existe un bajo porcentaje que identifica que la empresa siempre toma en cuenta que todos los postulantes tengan conocimiento del puesto al que postulan, por otro lado, existe un porcentaje considerable que identifica que la empresa siempre toma en cuenta las 124 habilidades y conocimientos del postulante y toma en cuenta la experiencia laboral de los postulantes al puesto de trabajo.

Masgo (2020) en su trabajo de investigación *Propuesta de mejora del proceso de selección del personal como factor relevante para la gestión de calidad de las mypes sector servicio rubro seguridad y vigilancia privada del distrito de Huánuco, 2020*, presentada a la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Tuvo por objetivo general, proponer las mejoras en la selección de personal como factor relevante para la Gestión de calidad en las micros y pequeñas empresas del sector servicios, rubros Seguridad y Vigilancia Privada del Distrito de Huánuco. Como metodología, se siguió el enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, con diseño no experimental transversal. La población y muestra de estudio fueron las 19 Mypes del sector servicios, rubro seguridad y vigilancia, del distrito de Huánuco. Como resultados, se determinó que más del 52,63% se encuentran en un rango de edad de 31

y 40 años, respecto al género de los representantes se determinó que un 68,42% son del género masculino y el 68,42% tienen grado de instrucción superior. Referente a las características de las empresas se concluyó que la mayoría de ellas tiene más de 5 a 8 años operando en el mercado y el 57,89% de la muestra están constituidas como empresas S.A. Respecto al proceso selección del personal como factor relevante de la gestión de calidad: el 73,68% poco conocen sobre el proceso de selección de personal como factor de calidad, El 84,21% a veces realizan el seguimiento y evaluación de su desempeño laboral. Como conclusiones, la mayoría de los representantes de las Mypes de seguridad y vigilancia privada tienen de 31 a 40 años de edad, son de sexo masculino, tienen estudios superiores y son los mismos dueños que ocupan los cargos de gerente; la mayoría de las micro y pequeñas empresas (MYPE) encuestadas del rubro seguridad y vigilancia privada del distrito de Huánuco, están en el mercado de 5 a 8 años de actividad en el rubro y la totalidad de micro y pequeñas empresas (MYPE) cuentan con la cantidad de 11 a más empleados y están constituidos como S.A.; la mayor parte de las micro y pequeñas empresas (MYPE) del rubro seguridad y vigilancia privada no realizan un proceso de selección de calidad, aunque siempre apliquen la preselección y a veces las preguntas son estructuradas para la entrevista de acuerdo al perfil del puesto de trabajo mientras que la totalidad de Mypes de seguridad y vigilancia privada establecen contratos de trabajo con el postulante y siempre dan conocer sobre las actividades de la empresa al empleado contratado, mientras la minoría a veces en la entrevista analiza al candidato si escucha activamente las preguntas por lo tanto las Mypes del rubro de seguridad y vigilancia privada del distrito de Huánuco a veces realizan un proceso de selección de calidad. Finalmente, se



elaboró una propuesta de mejora que se estableció en el contenido del presente estudio de investigación.

## **Antecedentes locales**

### **Variable 1: Gestión de calidad**

Pinedo (2020) en su trabajo de investigación *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector financiero, cooperativas de ahorro y crédito, Juanjuí, San Martín, 2019*, que presentó a la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, para optar el título profesional en Licenciada en Administración. Tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector financiero, cooperativas de ahorro y crédito - Juanjuí, 2019. La metodología que se utilizó fue del tipo cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional y de diseño: no experimental, transversal, descriptivo-correlacional. Se obtuvo como resultados que la gestión de calidad: el 100.0% se gestiona bajo la filosofía de la mejora continua; se conocen las necesidades de los clientes; asimismo se halló que en las cooperativas no es frecuente el uso de herramientas de calidad. De los procesos administrativos: el 100.0% de las cooperativas realizan la planeación de sus actividades y se revisa su cumplimiento; existe la departamentalización según funciones; la dirección tiene un liderazgo definido y coherente y los controles son efectivos. Finalmente, se concluye que existe correlación entre las dimensiones de las variables gestión de calidad y procesos administrativos sustentados en las pruebas T y correlación de Pearson aplicadas con el SPSS, versión 25.

Barbarán (2019) en su trabajo de investigación *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, rubro catering, distrito de Callería, año 2019*, para optar el título de Licenciado en Administración, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Su objetivo fue determinar la gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector. La metodología de investigación se caracterizó por ser mixta y de nivel descriptivo; con diseño de la investigación no experimental, transversal y descriptiva. Con la aplicación de la técnica de encuesta y un cuestionario estructurado de 17 preguntas se entrevistó a los microempresarios que indicaron que estos negocios, son administrados por el sexo femenino, y que solo cuentan con estudios básicos. De acuerdo con la gestión de calidad: 75,0% de las mypes no establece su misión, visión y valores, tampoco 13 gestiona con la mejora de la filosofía continua; y que a su vez el 62,5% no fortalece el trabajo en equipo. De acuerdo con los procesos administrativos, el 50,0% a veces revisa el cumplimiento de la planeación, el 62,5% no tiene elaborado un organigrama y tampoco hace de conocimiento a su mype, esto sucede porque el proceso de dirección en la empresa es autoritario. Finalmente, el servicio de catering utiliza los inventarios para un buen mecanismo de control, y por otra parte los indicadores de gestión.

Donayre (2018) en su trabajo de investigación *Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector financiero, cooperativas de ahorro y crédito, Distrito de Calleria, 2018*, que presentó en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, para optar por el título profesional de Licenciado en Administración. Tuvo como objetivo general comprobar en las microempresas del sector empresarial, cooperativas de ahorro y crédito, del distrito de Calleria, año 2018 la gestión con herramientas de calidad y orientación a calidad en servicio al cliente;

tuvo una metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, de diseño no experimental, transversal y descriptiva. Como resultados se determina que el sector de cooperativas carece de procedimientos de atención a sugerencias y reclamos y área de post venta como soporte al cliente, también no todas las gerencias están involucradas en dirigir un papel protagónico de atención al cliente. Se concluye que las cooperativas deben diseñar un procedimiento y extenderlo a todos sus integrantes con respecto al tratamiento de atención a sugerencias, reclamos y la visibilidad de un área de post venta como soporte al cliente, como parte de la identificación de mecanismos para involucrase en las acciones de atención al cliente.

## **Variable 2: Selección de personal**

Ly y Vera (2018) en su trabajo de investigación *Proceso de selección y desempeño laboral del personal de la empresa sede Chimbote S.A. 2018*, para obtener el título profesional de Licenciada en Administración en la Universidad Cesar vallejo. El objetivo principal determinar la relación entre proceso de selección y desempeño laboral del personal de la empresa sede Chimbote S.A. 2018. La investigación es de enfoque cuantitativo de tipo descriptivo correlacional con un diseño no experimental de alcance transversal. La población estuvo conformada por 164 colaboradores y el instrumento utilizado para la recolección de datos fue el cuestionario, este contó con 29 preguntas de tipo Likert. Llegó a las siguientes conclusiones: Existe relación entre el proceso de selección y desempeño laboral en la empresa sede Chimbote S.A 2018 ya que el valor de la significancia fue menor al 0.05. Se enfatiza que, al contar con un proceso de selección eficiente, se obtiene un desempeño laboral bueno por parte del personal, obteniendo como resultado que el 44% de los colaboradores consideran que el proceso de selección se realiza de manera eficiente, mientras que un 39% consideran

que se da un proceso deficiente, repercutiendo en que el 31% está de acuerdo con el reclutamiento realizado en la empresa. Identificando así que, un 49% de los colaboradores cuentan con un desempeño laboral bueno mientras que el 38% de colaboradores tienen un desempeño laboral malo, demostrando que un 34% son eficaces al momento de realizar sus labores. El aporte radica en que una buena selección eficiente permite tener un buen desempeño laboral, esto está comprobado en los resultados de la investigación realizada a los trabajadores en donde a través de la percepción de ellos se pudo conocer cómo estaba la situación de la empresa. Esto permite tomarlo como referencia o tomar en cuenta las herramientas necesarias para poder aplicarlas en la investigación. Es importante porque concluye en que es necesario y de suma importancia el primer filtro, la selección de personal, para que esto repercuta en el desempeño de los colaboradores.

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

### **Variable Gestión de calidad**

#### **Definiciones.**

Correa (2021), sostiene que la gestión de calidad es la alineación ordenada de una serie de procesos conducentes a un valor agregado que satisface al cliente y en consecuencia permite que la empresa se mantenga en el mercado.

Ramos (2018), considera que la gestión de calidad es la metodología para que las empresas alejen la posibilidad del fracaso mediante una administración metódica y organizada con orientación de servicio al cliente.

Rincón (2021) dice que la gestión de calidad se fundamenta en la innovación de sus procesos para mejorar el producto final en concordancia con los requerimientos del cliente y la posición en el mercado.

## **Dimensiones e indicadores.**

### **Dimensión: Principios de la calidad**

Carrión (2020) considera que las empresas que gestionan con calidad son aquellas que han introducido una cultura de servicio al cliente que a su vez son el principal soporte para competir en el mercado frente a una competencia ágil y cambiante.

Por tal motivo sugiere:

- Involucrar al personal a todo nivel en la organización
- Hacer hincapié en la prevención antes del error
- Tener presente que la calidad es tarea de todos

En esa misma línea, para que la estrategia de calidad surta efecto en la organización, es necesario que exista el involucramiento alta dirección (Gómez, 2019) y seguir la filosofía de la mejora continua que conlleva al éxito en el ejercicio de la organización con el:

- Compromiso de las personas
- Enfoque a procesos
- Enfoque al cliente

- Gestión de las relaciones
- Liderazgo
- Mejora
- Toma de decisiones basada en la evidencia

**Indicadores:**

**- Enfoque al cliente**

Gómez (2019) el propósito de la adopción de una gestión es el cliente y todos los procesos internos de una organización empresarial deben estar orientados a satisfacer sus requerimientos.

**- Liderazgo**

Ramos (2018), el liderazgo es la cualidad indispensable en los integrantes de una organización para motivarse y exigirse disciplina en la calidad de actos para lograr los objetivos planteados.

**- Compromiso de las personas**

Sánchez (2017), el compromiso es el respeto por todos los integrantes de la organización, de hacer con el ejemplo.

**- Enfoque a procesos**

Sandoval (2020), es el mecanismo más directo para sostener un proceso de mejora continua.

- **Mejora continua**

Vásquez (2020), la mejora continua es la filosofía que mejor se ha comprendido a nivel empresarial para liderar cambios, gracias a ella, grandes organizaciones hicieron inimaginables logros en aspectos de calidad y satisfacción al cliente.

- **Toma de decisiones**

Velasco (2017) destaca que en la gestión de la empresa la prueba del liderazgo se da en la oportunidad y calidad de la toma de decisiones, las que marcan estricta relación con los resultados.

### **Dimensión cultura de cambio**

La cultura de cambio es la asunción de un compromiso para pasar de una situación inicial a una situación deseada mediante el cambio de actitud. Así lo refirió Rosas (2020) en su obra “Siete perspectivas del triunfo”.

La cultura de cambio es la interiorización de la aceptación por una mejora y es el mecanismo para mejorar situaciones problemáticas en la sociedad y empresas.

### **Indicadores:**

- **Gestión de relaciones**

Este indicador mide el nivel alcanzado en la relación de confianza empresa-proveedor. Es necesario generar un ambiente adecuado para contribuir al flujo de negociaciones, (Rosas, 2020).

- **Valores**

En una cultura de cambio son imprescindible la acción en el marco de normas de convivencia aceptadas. Esto contribuye a relaciones más beneficiosas en un esquema “ganar-ganar”, (Rosas, 2020).

- **Actitudes**

En una cultura de cambio es importante que los participantes demuestren predisposición para asumir roles para la gestión de la empresa y en consecuencia se genera un ambiente de apertura, responsabilidad y oportunidad, (Rosas, 2020).

## **Variable 2: Selección de personal**

### **Definición**

Tejada et al. (2020) definen que la selección de personal es un proceso de escogencia de personas para completar la nómina de una empresa para lograr los objetivos organizacionales. Existen diferentes criterios para establecer los procesos según las necesidades, algunos con procesos muy rigurosos y otros especializados.

Torres-Flórez et al. (2020) dicta que el proceso de selección de personal es indispensable para la elección del personal que sumará a la organización, sin embargo, indica que es un proceso que requiere de presupuesto para su efectividad.

Torres-Flórez et al. (2020) el proceso de selección de personal es un proceso sistemático que contiene actividades particulares que involucran pruebas psicológicas, psicotécnicas que permiten tomar decisiones correctas en la parte final del proceso, elegir al personal idóneo.



## **Dimensiones e indicadores**

Para realizar un mejor análisis de la variable selección de personal, hemos considerado la siguiente descomposición en dimensiones:

### **Dimensión Reclutamiento**

El reclutamiento es parte del proceso de selección de personal porque alimenta con candidatos para iniciar las pruebas técnicas de selección que permitirá filtrar a los candidatos que mejor condición presentan respecto al perfil de puesto establecido, (Torres-Flórez et al., 2020).

#### **Indicadores.**

- **Reclutamiento interno:** es cuando se invita al proceso de selección a candidatos que actualmente son ya parte de la organización, resulta más beneficioso desde el punto de vista económico y es más rápido. (Chiavenato 2017)
- **Reclutamiento externo:** llamado proceso abierto porque pueden participar personas ajenas a la organización. Es un proceso más riguroso porque los participantes deben superar determinados filtros, (Chiavenato, 2017).

### **Dimensión Evaluación**

Para Atalaya (2017), este proceso radica en (...) “consiste en la aplicación de los instrumentos de selección de personal que incluyen la evaluación psicológica y evaluación de conocimientos es fundamental de que los instrumentos aplicados estén

relacionados con las características críticas de éxitos del puesto de trabajo, para lo cual la entrevista se perfila como una herramienta”

Por otra parte, para Martínez (2018) tiene el siguiente punto de vista: (...) “la evaluación del personal de la empresa es una completa descripción de los puestos, perfectamente analizados, descritos y valor a dos están ocupados por individuos cuya actuación dista mucho de ser igual en cuanto la eficiencia y eficacia”

### **Indicadores.**

- **Entrevista:** constituye una herramienta que se aplica a un grupo seleccionado que cumple con los requisitos básicos y se busca conocerlos más respecto a determinados comportamientos. Usualmente, esta fase la dirige el área que requiere del candidato, (Delgado y Ventura, 2018).
- **Evaluación de conocimiento:** consiste en determinar el nivel de competencia del candidato mediante pruebas técnicas, (Segarra y Bou 2004).

### **Dimensión Decisión**

Al respecto, el reconocido autor Chiavenato (2017) indica que: “la decisión final de aceptar o rechazar los candidatos es siempre responsabilidad del organismo solicitante de este modo, la selección es responsabilidad de línea”.

### **Indicadores.**

Para este proceso operativo definimos:

- **Elección:** esta fase consiste en el uso de criterios para elegir al candidato ganador del proceso que más se acerque al perfil, (Chiavenato, 2017)
- **Contratación:** es la fase final del proceso de selección y consiste en generar un compromiso formal mediante la firma de un contrato, en la cual el candidato ganador se somete en subordinación a la organización empresarial, (Delgado y Ventura, 2018)

### **Marco conceptual.**

- **Reclutamiento:**

Es la etapa inicial del proceso de selección de personal, que se orienta a convocar de distintas fuentes a candidatos a participar del puesto disponible en función a los requerimientos y competencias del perfil establecidos, (Aguirre & Yataco, 2017).

- **Selección:**

Es la etapa que consiste en la elección de los candidatos que cumplen con la mayoría de los requisitos o competencias del perfil del puesto. (Aguirre & Yataco, 2017).

- **Inducción:**

Este proceso muy importante consiste en la orientación, capacitación y supervisión de primera línea que garantizará un desempeño del nuevo colaborador dentro de lo esperado, (Aguirre & Yataco, 2017).

- **Competencia:**

Es la capacidad desarrollada por el candidato y que representa una ventaja diferencial respecto a otros candidatos. Las competencias permiten un mejor desempeño en el puesto de trabajo, (Aguirre & Yataco, 2017).

### **III. HIPÓTESIS**

En la investigación *Propuesta de mejora de gestión de calidad y selección de personal en la microempresa Asociación civil sin fines de lucro de mantenimiento vial Valle Ipoki, distrito de Satipo, Junín, 2022*, no se planteó hipótesis por ser una investigación de tipo descriptiva.

Las investigaciones de tipo descriptiva enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, por lo tanto, no es necesario establecer hipótesis, dado que se trata solo de mencionar las características de la situación problemática (Sánchez, 2019).

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1 Diseño de la investigación**

El diseño de la investigación fue transversal y no experimental- descriptivo- de propuesta.

#### **No experimental**

Una investigación es no experimental cuando se basa en conceptos, variables, sucesos y contextos que se dan sin la participación directa del investigador. Según Sánchez (2019), no se manipula las variables cuando se estudia el estado existente de la investigación, no existe control en las variables ni se influyen en ellas (p.152).

En la presente investigación titulada: Propuesta de mejora de gestión de calidad y selección de personal en la microempresa Asociación civil sin fines de lucro de mantenimiento vial Valle Ipoki, distrito de Satipo, Junín, 2022, fue no experimental porque no se manipuló deliberadamente las variables, solamente se observó conforme a la realidad sin sufrir ningún tipo de modificaciones.

#### **Transversal o transeccional**

La investigación siguió un diseño de corte transversal porque se recolectaron los datos en un solo momento y en un tiempo determinado. Para Sánchez (2019) también se denomina transeccional y se trata de la recolección de datos en un solo momento, en un tiempo único. El propósito es describir las variables y analizar su comportamiento de acuerdo a los datos recolectados.

En la investigación titulada: Propuesta de mejora de gestión de calidad y selección de personal en la microempresa Asociación civil sin fines de lucro de mantenimiento vial Valle Ipoki, distrito de Satipo, Junín, 2022, se desarrolló en un espacio de tiempo determinado con un inicio y fin, específicamente el año 2022.

### **Descriptivo**

Según Sánchez (2019), las investigaciones de nivel descriptivo describen situaciones y eventos, es decir, como es y cómo se muestra determinado fenómeno y busca especificar propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis, (p.155).

La investigación fue descriptiva porque solo se detallaron las principales características de las variables gestión de calidad y selección de personal de la microempresa Asociación civil sin fines de lucro de mantenimiento vial Valle Ipoki del distrito de Satipo, Junín, 2022.

### **De propuesta**

Según Hernández et al., (2014) una investigación de propuesta está enfocada a determinar e identificar detalles, características y perfiles de personas o grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis, con el fin de establecer su estructura o comportamiento.

En la investigación que se presenta se elaboró una propuesta y un plan de mejora respecto a los resultados encontrados en la investigación de las variables gestión de calidad y selección de personal de la microempresa Asociación civil sin fines de lucro de mantenimiento vial Valle Ipoki del distrito de Satipo, Junín, 2022.

## **4.2 Población y muestra**

### **Población.**

Sánchez (2019) refiere que una población es el conjunto de todos los casos que integran un grupo de especificaciones (características) predeterminadas, (p.66).

La población para ambas variables estuvo conformada por los representantes y trabajadores de la microempresa Asociación civil sin fines de lucro de mantenimiento vial Valle Ipoki del distrito de Satipo por ser un estudio de caso. Se trata de una población finita compuesta por 12 personas.

### **Muestra.**

Pino (2018) refiere que una muestra es siempre un grupo más pequeño o un subconjunto dentro de una población.

Para la presente investigación, la muestra fue de tipo censal para ambas variables que tomó a los 12 representantes y/o trabajadores de la microempresa Asociación civil sin fines de lucro de mantenimiento vial Valle Ipoki del distrito de Satipo, Junín, 2022.

### **Criterios de inclusión:**

- Representantes
- Trabajadores

### **Criterios de exclusión:**

- Clientes
- Proveedores



### 4.3 Definición y operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Fuente	Escala
Gestión de calidad	Conjunto de trazos, de directrices o principios establecidos para el cumplimiento de los estándares que poseen los productos y los procesos en una empresa. (Correa,2021).	La gestión de calidad contribuye a trascender a la empresa en la oferta y la demanda, de tal manera que ofrece productos o servicios de calidad sujeto a un sistema de mejora continua a través del tiempo. (Rincón, 2021)	Principios de calidad	Enfoque en el cliente	1.- ¿Considera que la mype cumple con los requisitos y expectativas de sus clientes?	Trabajadores	Likert
				Liderazgo	2.- ¿Considera que la empresa ha puesto de manifiesto de forma clara cuáles son sus objetivos de la organización?		
				Compromiso de las personas	3.- ¿Ha recibido capacitación apropiada para desempeñar eficientemente su trabajo?		
				Enfoque en los procesos	4.- ¿Ha identificado los procesos que interactúan en la organización para desempeñarse eficazmente?		
				Mejora continua	5.- ¿Se ha implementado procesos de mejora orientados a satisfacción de los clientes?		
				Toma de decisiones	6.- ¿Considera que la empresa toma decisiones en base a datos y hechos?		
				Gestión de las relaciones	7.- ¿Existe una relación de confianza empresa-proveedor?		
			Cultura de cambio	Valores	8.- ¿Es consciente de cuáles son sus roles y los planes y objetivos de la empresa?		
				Actitudes	9.- ¿Muestra una actitud de responsabilidad ante las tareas encomendadas?		
					10.- ¿Reconoce que los cambios también representan beneficios para usted?		

Nota: elaborado por Jhon Hervin Pacheco Hoppen.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Fuente	Escala
Selección de personal	Es un proceso que, partiendo del reclutamiento, elige, filtra y decide aquel o aquellos candidatos que tengan mayores probabilidades de ajustarse a las necesidades del puesto. (Eugenio, 2021)	La selección de personal tiene el propósito de cubrir una vacante en la organización con el candidato adecuado. (Eugenio, 2021)	Reclutamiento	Reclutamiento interno	1.- ¿Considera que para la selección del personal se toma en cuenta el reclutamiento interno?	Trabajadores	Likert
				Reclutamiento externo	2.- ¿Considera que para la selección del personal se toma en cuenta el reclutamiento externo?		
				Convocatoria	3.- ¿Considera que la convocatoria para la selección del personal acude a medios de comunicación?		
			Evaluación	Entrevista	4.- ¿Considera que el proceso de entrevista es riguroso a las expectativas del puesto?		
				Evaluación de conocimientos	5.- ¿Considera que la evaluación de conocimientos a los postulantes es rigurosa?		
				Elección	6.- ¿Considera que las pruebas psicológicas son suficientes?		
			7.- ¿Se identifica las habilidades interpersonales de los postulantes?				
			Decisión	Contratación	8.- ¿La decisión de elección del candidato se basa en la meritocracia?		
					9.- ¿La decisión de elección del candidato considera aspectos no técnicos?		
					10.- ¿Considera que se realiza una adecuada contratación del candidato?		

Nota: elaborado por Jhon Hervin Pacheco Hoppen,

#### **4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

##### **Técnicas.**

Para Sánchez (2019) la técnica de encuesta permite recoger información; es decir, conocer aspectos de la realidad que no se puede observar directamente.

En la investigación se empleó la técnica de encuesta, que consistió en aplicar el cuestionario de preguntas a los representantes y/o trabajadores de la microempresa Asociación civil sin fines de lucro de mantenimiento vial Valle Ipoki del distrito de Satipo, Junín, 2022 y obtener información para su análisis.

##### **Instrumentos.**

Sánchez (2019) explica que un instrumento está conformado por un cuestionario. El cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir del estudio, (p.322).

Los instrumentos fueron los cuestionarios de preguntas que permitieron recolectar información necesaria de las variables destinadas a lograr los objetivos de investigación y como tipo de respuesta se utilizó la escala de Likert.

Los cuestionarios utilizados en la investigación son:

- Para medir la variable gestión de calidad, un cuestionario de 10 preguntas (Anexo 3).
- Para medir la variable selección de personal, un cuestionario de 10 preguntas. (Anexo 4)

#### **4.5 Plan de análisis**

Sánchez (2018) explica que el plan de análisis consiste en procesar los datos (dispersos, desordenados, individuales) obtenidos de la muestra seleccionada durante el trabajo de campo y tiene como finalidad generar resultados (datos agrupados y ordenados), a partir de los cuales se realizó el correspondiente análisis.

En la investigación se aplicó la encuesta tras la aceptación del consentimiento informado. Con los datos obtenidos se elaboró una base de datos para su posterior análisis y comprensión de los resultados, utilizando software como Excel, SPSS, Word, Pdf y Power Point.

#### 4.6 Matriz de consistencia

TÍTULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	PLAN DE ANÁLISIS
Propuesta de mejora de gestión de calidad y selección de personal en la microempresa Asociación civil sin fines de lucro de mantenimiento vial Valle Ipoki, distrito de Satipo, Junín, 2022	¿La propuesta de mejora de gestión de calidad y selección de personal permite un óptimo funcionamiento de la microempresa Asociación Civil sin Fines de Lucro de Mantenimiento Vial Valle Ipoki, distrito de Satipo, Junín, 2022?	<p><b>Objetivo general</b> Determinar si la propuesta de mejora de gestión de calidad y selección de personal permite un óptimo funcionamiento de la microempresa Asociación Civil sin fines de lucro de mantenimiento Vial Valle Ipoki, distrito de Satipo, Junín, 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p><b>Variable gestión de calidad:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Describir las características de principios de calidad en la microempresa Asociación Civil sin fines de Lucro de Mantenimiento Vial Valle Ipoki, distrito de Satipo, Junín, 2022.</li> <li>- Determinar las características de cultura de cambio en la microempresa Asociación Civil sin Fines de Lucro de Mantenimiento Vial Valle Ipoki, distrito de Satipo, Junín, 2022.</li> </ul>	<p>Variable 1</p> <p>Gestión de calidad</p> <p>Variable 2</p> <p>Selección de personal</p>	<p><b>Diseño de investigación</b></p> <p>No experimental Transversal Descriptivo De propuesta.</p>	<p><b>Población</b> Se utilizó una sola población para ambas variables conformada por los representantes y/o trabajadores de Asociación Civil sin fines de lucro de mantenimiento vial valle Ipoki, distrito de Satipo, Junín, 2022: 12 personas.</p> <p><b>Muestra:</b> Censal, 12 personas entre representantes y/o trabajadores de Asociación Civil sin fines de lucro de mantenimiento vial valle Ipoki, distrito de Satipo, Junín, 2022</p>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Dos cuestionarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Para medir la variable gestión de calidad, un cuestionario de 10 preguntas (Anexo 3).</li> <li>- Para medir la variable selección de personal, un cuestionario de 10 preguntas. (Anexo 4)</li> </ul>	Se hizo uso de los siguientes programas informáticos : Microsoft (Word, Excel, PPT), Pdf, Turnitin y SPSS para el análisis descriptivo.

		<p><b>Variable selección de personal:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Describir las características del reclutamiento de selección de personal en la microempresa Asociación Civil sin fines de Lucro de Mantenimiento Vial Valle Ipoki, distrito de Satipo, Junín, 2022.</li> <li>- Describir las características de evaluación de selección de personal en la microempresa Asociación Civil sin fines de Lucro de Mantenimiento Vial Valle Ipoki, distrito de Satipo, Junín, 2022.</li> <li>- Conocer las características para la decisión de selección de personal en la microempresa Asociación Civil sin Fines de Lucro de Mantenimiento Vial Valle Ipoki, distrito de Satipo, Junín, 2022.</li> <li>- Elaborar una propuesta de mejora de gestión de calidad y selección de personal en la microempresa asociación civil sin fines de lucro de mantenimiento vial valle Ipoki, distrito de Satipo, Junín, 2022.</li> </ul>					
--	--	---	--	--	--	--	--

*Nota:* elaborado por Jhon Hervin Pacheco Hoppen

#### **4.7 Principios éticos**

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

- **Principio de beneficencia y no maleficencia**

La presente investigación por su naturaleza no representó riesgo alguno ni para los participantes de la investigación ni para el investigador. Durante el recojo de información se informó de ello a los integrantes de la muestra. En todo momento se busca maximizar los beneficios en favor de la investigación, sin ir en contra de los derechos de los participantes.

- **Principio de justicia,**

En la presente investigación fue fundamental el principio de justicia pues e trabajó en total respeto hacia este principio, ya que se tomaron las debidas precauciones para que cualquier indicio de injusticia se erradique de la investigación.

- **Principio de integridad científica**

Así mismo la presente investigación fue íntegra y honesta, ya que no se usaron datos modificados por conveniencia, ni se falsificaron la información redactada. Este principio ético nos permitió ser mejores profesionales y ser personas honestas, responsables y empáticos respecto a los demás estudiantes y la sociedad en sí.

- **Principio de libre participación y derecho a estar informado**

En la presente investigación antes del recojo de información se solicitó expresamente el consentimiento informado a cada participante, así mismo se solicitó hagan llegar todas sus dudas o consultas respecto a la investigación para ser absueltas oportunamente y evitar cualquier contratiempo durante o después de la investigación.

- **Principio de protección a las personas**

Para esta investigación se usó de principio de protección de personas ya que no se registraron sus datos, se tomaron información de sus respuestas obtenidas a las preguntas que se les señalo, del mismo modo fue de manera voluntaria a responderlas. Los resultados obtenidos fueron con fines de estudio y no se usó la información con malicia, ni para el beneficio propio o de otras personas ajenas al estudio.

- **Principio cuidado del medio ambiente y a la biodiversidad**

En señal de compromiso con el medio ambiente para la presente investigación se utilizó papeles reciclables con el fin de minimizar la contaminación. Asimismo, se hizo uso responsable de la energía eléctrica evitando la sobrecarga de equipos electrónicos.



## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

**Variable:** Gestión de calidad

**Tabla 1.**

*Características de principios de calidad en la microempresa Asociación Civil sin fines de Lucro de Mantenimiento Vial Valle Ipoki, distrito de Satipo, Junín, 2022.*

<b>Principios de calidad</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>La microempresa cumple con los requisitos y expectativas de sus clientes</b>		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	2	16.67
Casi siempre	6	50.00
Siempre	4	33.33
Total	12	100.00
<b>La microempresa difunde los objetivos</b>		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	4	33.33
Casi siempre	5	41.67
Siempre	3	25.00
Total	12	100.00
<b>Capacitación para mejorar desempeño</b>		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	6	50.00
Casi siempre	2	16.67
Siempre	4	33.33
Total	12	100.00
<b>Identificación de procesos que interactúan en la organización para desempeñarse eficazmente</b>		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	2	16.67
Casi siempre	6	50.00
Siempre	4	33.33
Total	12	100.00

*Nota:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la microempresa Asociación Civil sin fines de Lucro de Mantenimiento Vial Valle Ipoki, distrito de Satipo, Junín 2022.

**Tabla 2.**

*Características de principios de calidad en la microempresa Asociación Civil sin fines de Lucro de Mantenimiento Vial Valle Ipoki, distrito de Satipo, Junín, 2022. (Continúa)*

<b>Principios de calidad</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Implementación de procesos de mejora orientados a satisfacción de los clientes		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	5	41.67
Casi siempre	4	33.33
Siempre	3	25.00
Total	12	100.00
En la empresa se toma decisiones en base a datos y hechos		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	4	33.33
Casi siempre	6	50.00
Siempre	2	16.67
Total	12	100.00
Existe una relación de confianza empresa-proveedor		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	5	41.67
Casi siempre	3	25.00
Siempre	4	33.33
Total	12	100.00

*Nota:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la microempresa Asociación Civil sin fines de Lucro de Mantenimiento Vial Valle Ipoki, distrito de Satipo, Junín 2022.

**Tabla 3.**

*Características de cultura de cambio en la microempresa Asociación Civil sin Fines de Lucro de Mantenimiento Vial Valle Ipoki, distrito de Satipo, Junín, 2022.*

<b>Cultura de cambio</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Conocimiento de roles, planes y objetivos de la microempresa</b>		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	4	33.33
Casi siempre	2	16.67
Siempre	6	50.00
Total	12	100.00
<b>Se establece una clara visión del futuro de la organización</b>		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	1	8.33
Casi siempre	7	58.33
Siempre	4	33.33
Total	12	100.00
<b>El personal inspira confianza y muestra buena disposición para atenderlo</b>		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	4	33.33
Casi siempre	2	16.67
Siempre	6	50.00
Total	12	100.00

*Nota:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la microempresa Asociación Civil sin fines de Lucro de Mantenimiento Vial Valle Ipoki, distrito de Satipo, Junín 2022.

**Variable:** Selección de personal

**Tabla 4.**

*Características del reclutamiento de selección de personal en la microempresa Asociación Civil sin fines de Lucro de Mantenimiento Vial Valle Ipoki, distrito de Satipo, Junín, 2022.*

<b>Reclutamiento</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>La selección del personal toma en cuenta el reclutamiento interno.</b>		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	2	16.67
Algunas veces	6	50.00
Casi siempre	3	25.00
Siempre	1	8.33
Total	12	100.00
<b>La selección del personal toma en cuenta el reclutamiento externo</b>		
Nunca	1	8.33
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	2	16.67
Siempre	9	75.00
Total	12	100.00
<b>Considera que la convocatoria para la selección del personal acude a medios de comunicación</b>		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	3	25.00
Algunas veces	8	66.67
Casi siempre	1	8.33
Siempre	0	0.00
Total	12	100.00

*Nota:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la microempresa Asociación Civil sin fines de Lucro de Mantenimiento Vial Valle Ipoki, distrito de Satipo, Junín 2022.

**Tabla 5.**

*Características de evaluación de selección de personal en la microempresa Asociación Civil sin fines de Lucro de Mantenimiento Vial Valle Ipoki, distrito de Satipo, Junín, 2022.*

<b>Enfoque en procesos</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>El proceso de entrevista es riguroso a las expectativas del puesto</b>		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	6	50.00
Casi siempre	2	16.67
Siempre	4	33.33
Total	12	100.00
<b>La evaluación de conocimientos a los postulantes es rigurosa</b>		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	5	41.67
Casi siempre	3	25.00
Siempre	4	33.33
Total	12	100.00
<b>Las pruebas psicológicas son suficientes</b>		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	4	33.33
Algunas veces	6	50.00
Casi siempre	2	16.67
Siempre	0	0.00
Total	12	100.00
<b>Se destaca las habilidades interpersonales de los postulantes</b>		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	4	33.33
Casi siempre	6	50.00
Siempre	2	16.67
Total	12	100.00

*Nota:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la microempresa Asociación Civil sin fines de Lucro de Mantenimiento Vial Valle Ipoki, distrito de Satipo, Junín 2022.

**Tabla 6.**

*Características para la decisión de selección de personal en la microempresa Asociación Civil sin Fines de Lucro de Mantenimiento Vial Valle Ipoki, distrito de Satipo, Junín, 2022.*

<b>Decisión</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
La decisión de elección del candidato se basa en la meritocracia		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	3	25.00
Algunas veces	4	33.33
Casi siempre	2	16.67
Siempre	3	25.00
Total	12	100.00
La decisión de elección del candidato considera aspectos no técnicos		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	1	8.33
Algunas veces	3	25.00
Casi siempre	6	50.00
Siempre	2	16.67
Total	12	100.00
Considera que se realiza una adecuada contratación del candidato		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	5	41.67
Casi siempre	3	25.00
Siempre	4	33.33
Total	12	100.00

*Nota:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la microempresa Asociación Civil sin fines de Lucro de Mantenimiento Vial Valle Ipoki, distrito de Satipo, Junín 2022.

**Tabla 7.**

*Elaborar una propuesta de mejora de gestión de calidad y selección de personal en la microempresa asociación civil sin fines de lucro de mantenimiento vial valle Ipoki, distrito de Satipo, Junín, 2022.*

<b>Indicadores</b>	<b>Problemas encontrados</b>	<b>Causas del problema</b>	<b>Consecuencia del problema</b>	<b>Acciones de mejora</b>	<b>Responsable</b>
Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal desconoce objetivos de la organización.</li> <li>- Descoordinaciones funcionales.</li> <li>- Poco involucramiento del personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gerencia no se reúne con personal.</li> <li>- Ausencia de un liderazgo capaz de orientar el sentido de dirección de la organización.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel de desempeño por debajo de lo esperado.</li> <li>- Sobrecostos por operaciones infructuosas.</li> <li>- Rotación de personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de inducción (misión, visión, metas, objetivos empresariales).</li> <li>- Reuniones periódicas con gerencia y administración para mejorar comunicación interna.</li> <li>- Formar líderes.</li> </ul>	Gerencia/administración/personal.
Compromiso de las personas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal no conoce alcance de sus funciones.</li> <li>- Duplicidad de esfuerzos.</li> <li>- Malestar laboral (clima laboral)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Carencia de proceso de selección formal.</li> <li>- Carencia de proceso de inducción.</li> <li>- Poco interes por mejorar el desempeño.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incumplimiento de objetivos empresariales.</li> <li>- Sobrecostos laborales.</li> <li>- Perdidas de horas hombre.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de capacitación en función a las necesidades.</li> <li>- Monitorear el desempeño.</li> <li>- Implementar la práctica del trabajo en equipo.</li> <li>- Difundir organigrama y contribución de cada puesto.</li> </ul>	Gerencia/administración/personal.

Toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Errores en toma de decisiones.</li> <li>- No se tiene base de datos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desconocimiento de la importancia del registro de eventos.</li> <li>- No existen indicadores de gestión.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No se administra por objetivos.</li> <li>- Falta de efectividad de decisiones.</li> <li>- Sobrecostos y desperdicio de recursos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementar indicadores de gestión.</li> <li>- Capacitar e implementación de registros.</li> <li>- Monitorear del comportamiento de los procesos.</li> </ul>	Gerencia/administración/personal.
Evaluación de conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contratación de personal que no cumple con conocimientos exigidos para el puesto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proceso de selección informal.</li> <li>- Toma de decisiones en base a percepciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rotación de personal.</li> <li>- Incumplimiento de metas.</li> <li>- Sobrecostos laborales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementar proceso formal de selección de personal.</li> <li>- Implementar inducción de personal.</li> <li>- Tomar decisiones en función a méritos alcanzados por postulantes.</li> </ul>	Gerencia/administración.

*Nota: elaborado por Jhon Hervin Pacheco Hoppen*



## 5.2. Análisis de resultados

### **Tabla 1 Características de principios de calidad en la microempresa Asociación Civil sin fines de Lucro de Mantenimiento Vial Valle Ipoki, distrito de Satipo, Junín, 2022.**

Considera que la mype cumple con los requisitos y expectativas de sus clientes. El 50.00% de los encuestados respondieron que consideran que la mype casi siempre cumple con los requisitos de sus clientes. Resultado que guarda coincidencia con Escobar & Goyes (2019), en cuya investigación el 48,0% de los clientes encuestados indicaron que el servicio es regular, que puede mejorar ya que existe un protocolo de servicio que se debe cumplir rigurosamente. De igual manera, coincide con Parreño (2019), donde el 100,0% cumple con la atención al cliente como mecanismo para que el cliente retorne al negocio.

Considera que la empresa ha puesto de manifiesto de forma clara: cuál es la visión de futuro. El 41.67% de los encuestados indicaron que la empresa casi siempre ha puesto en manifiesto claramente la visión de futuro. Coincide con Parreño (2019), donde el 67,0% de los encuestados conocen la misión y visión de la empresa. En este aspecto, el resultado se relaciona con teoría de Correa (2021) en la cual determina que la gestión de calidad es la dirección de la empresa en función a la misión y visión definida en orientación al cumplimiento de las necesidades del cliente.

Ha recibido capacitación apropiada para desempeñar eficientemente su trabajo. El 50.00% de los encuestados indicaron que se ha recibido casi siempre capacitaciones para mejorar su desempeño.

Ha identificado los procesos que interactúan en la organización para desempeñarse eficazmente. El 50.00% de los encuestados indicaron que han identificado casi siempre los procesos que interactúan para un buen desempeño. Este resultado contrasta con Parra (2017), al identificar que la organización empresarial, carece de procedimientos y controles propios de una gestión de calidad debidamente implementada.

Se ha implementado procesos de mejora orientados a satisfacción de los clientes. El 41.67% de los encuestados indicaron que algunas veces se han implementado procesos de mejora para satisfacer a los clientes. Coincide con la investigación de Chambi (2019), en la cual el 83,0% de los encuestados indica que, en la empresa estudiada, no se sigue ningún proceso relacionado a buenas prácticas de gestión, lo cual constituye una limitante para lograr un adecuado sistema de gestión. Por otro lado, contrasta con Escobar & Goyes (2019), porque en razón de los resultados en su mayoría regulares, la gerencia optó por poner en marcha un plan de mejora con la participación de todos los trabajadores de la empresa estudiada.

Considera que la empresa toma decisiones en base a datos y hechos. El 50.00% de los encuestados indican que la empresa casi siempre toma decisiones en base de hechos y datos reales. Coincide con la investigación de Pedraza (2019), puesto que una administración planifica el uso de sus recursos y toma adecuadas decisiones de acuerdo a su gestión administrativa. Por otro lado, contrasta con la investigación de Chambi (2019), donde se determinó que no existe la aplicación de técnicas de gestión en la empresa estudiada.

Existe una relación de confianza empresa-proveedor. El 41.67% de los encuestados indican que algunas veces hay una relación de confianza con los proveedores.

**Tabla 2. Características de cultura de cambio en la microempresa Asociación Civil sin Fines de Lucro de Mantenimiento Vial Valle Ipoki, distrito de Satipo, Junín, 2022.**

Es consciente de cuáles son sus roles y los planes y objetivos de la empresa. El 50.00% de los encuestados indican que siempre tienen consciencia de sus roles, objetivos y planes de la empresa. El resultado coincide con la investigación de Pinedo (2020), donde se evidencia que los integrantes de la empresa estudiada conocen su organización y funciones, indispensables para lograr una adecuada gestión empresarial. Sin embargo, contrasta con la investigación de Barbarán (2019), donde el 75,0% del personal desconoce los valores, organización, funciones, misión y visión de la empresa donde valora, generando sobre costos en la gestión de la misma.

Establece una clara visión del futuro de la organización. El 58.33% de los encuestados indicaron que casi siempre se establece una visión clara del futuro de la organización. Este resultado coincide con Parreño (2019), donde el 67,0% de los encuestados conocen la misión y visión de la empresa.

Considera que el personal que lo atendió le inspira confianza y muestra buena disposición para atenderlo. El 50.00% de los encuestados indicaron que siempre el personal que los atendió le inspira confianza y buena disposición. Todo lo contrario, con los resultados de la investigación de Donayre (2018), donde la empresa carece de procedimientos y protocolos de atención al cliente que desencadenan en reclamos del cliente.

**Tabla 3. Características del reclutamiento de selección de personal en la microempresa Asociación Civil sin fines de Lucro de Mantenimiento Vial Valle Ipoki, distrito de Satipo, Junín, 2022.**

Considera que para la selección del personal se toma en cuenta el reclutamiento interno. El 50.00% de los encuestados indicaron que para seleccionar personal algunas veces se toma en cuenta el reclutamiento interno. Este resultado guarda relación con la investigación de Beltrán (2020), donde se cita que la empresa estudiada ejecuta un conjunto de manuales de procesos de reclutamiento que representan hojas de ruta para que el proceso sea armonioso y efectivo para la empresa. Por otra parte, el resultado contrasta con la investigación de Ramírez et al., (2020), donde se advierte que el personal no participó de un adecuado proceso de selección y careció de inducción. Esto se debió a una serie de carencias que posteriormente se superaron con un plan de mejora.

Considera que para la selección del personal se toma en cuenta el reclutamiento externo. El 75.00% de los encuestados indicaron que para la selección del personal siempre se toma en cuenta el reclutamiento externo. Este resultado guarda relación con la investigación de Beltrán (2020) en el sentido de la existencia de un procedimiento interno en la empresa para seleccionar personal según la fuente disponible. Al respecto, la teoría de Tejada et al. (2020) indica que el éxito de un proceso de selección es la aplicación de criterios aplicados en función a las necesidades de la empresa donde algunos procesos propiamente pueden ser rigurosos y otros tanto especializados.

Considera que la convocatoria para la selección del personal acude a medios de comunicación. El 66.67% de los encuestados indicaron que algunas veces la

convocatoria de selección de personal acude a medios de comunicación. Este resultado encuentra coincidencia con la investigación de Medina (2017) en la cual la empresa no ejecuta un proceso adecuado de selección de personal, según lo manifiestan el 78,0% de los trabajadores, generando insatisfacción y desmotivación ante eventos de contratación cuestionable de personal (sin mérito).

**Tabla 4. Características de evaluación de selección de personal en la microempresa Asociación Civil sin fines de Lucro de Mantenimiento Vial Valle Ipoki, distrito de Satipo, Junín, 2022.**

Considera que el proceso de entrevista es riguroso a las expectativas del puesto. El 50.00% considera que el proceso de entrevista algunas veces es riguroso para los puestos. Contrasta con la investigación de Ly y Vera (2018) que obtuvieron como resultado que el proceso de selección que se efectúa es eficaz porque contribuye con su rigurosidad a que el personal seleccionado sea el correcto y sume a la empresa.

Considera que las pruebas psicológicas son suficientes. El 50.00% de los encuestados indicaron que las pruebas psicológicas casi siempre son suficientes. Resultado que contrasta con la investigación de Chapa (2020), en la cual se determinó que en la empresa estudiada muy pocas veces se realizan pruebas escritas a los postulantes.

Se identifica las habilidades interpersonales de los postulantes. El 50.00% de los encuestados indicaron que casi siempre identifican las habilidades interpersonales de los postulantes. En este aspecto, este resultado coincide con la investigación de Chapa (2020), en la cual se determinó que el 57,0% de los encuestados mencionó que la empresa siempre toma en cuenta las habilidades y conocimiento de los postulantes.

**Tabla 5. Características para la decisión de selección de personal en la microempresa Asociación Civil sin Fines de Lucro de Mantenimiento Vial Valle Ipoki, distrito de Satipo, Junín, 2022.**

La decisión de elección del candidato se basa en la meritocracia. El 33.33% de los encuestados indican que la decisión de elección del candidato casi siempre se basa en la meritocracia. Este resultado contrasta con el resultado obtenido por Chapa (2020), donde el 86,0% de los entrevistados refieren que siempre para la decisión final se toma en cuenta la entrevista personal, que representa el factor determinando en el proceso de selección de personal.

La decisión de elección del candidato considera aspectos no técnicos. El 50.00% de los encuestados indicaron que la decisión de elección del candidato casi siempre considera aspectos no técnicos. Este resultado también encuentra coincidencia con la investigación de Medina (2017) porque la empresa estudiada carece de un proceso adecuado de selección de personal, según lo manifiestan el 78,0% de los trabajadores.

Considera que se realiza una adecuada contratación del candidato. El 41.67% de los encuestados indicaron que algunas veces se realiza una adecuada contratación del candidato. Este resultado también encuentra coincidencia con la investigación de Medina (2017) porque la empresa estudiada carece de prácticas adecuadas de selección de personal, según lo manifiestan el 78,0% de los trabajadores.

## VI. CONCLUSIONES

La práctica de los principios de gestión de calidad en la asociación se sustenta en la orientación al cliente, sin embargo, está limitada por la carencia de capacitación tanto gerencial como del personal que limita mejores contribuciones a la gestión para el alcance de los objetivos de la asociación y fortalecer su relación con sus proveedores.

La adopción de una cultura de cambio está limitada por la práctica aún incipiente de buenas prácticas de gestión como el establecimiento y difusión de los objetivos, roles y planes debido al conocimiento gerencial nato, sin embargo, se destaca la disposición del personal para proponer mejoras.

La asociación prioriza las fuentes externas sobre las fuentes internas para seleccionar un candidato para una posición vacante, situación que genera malestar y desmotivación en sus trabajadores, mucho más cuando no se realiza una debida comunicación; la razón se daría por políticas gerenciales que tienen como preferencia personal nuevo, por la posibilidad de implementar con facilidad la ejecución de decisiones gerenciales limitadas por personal antiguo.

Los procesos de evaluación no gozan de suficiente rigurosidad, la aplicación de pruebas psicológicas es eventual, determinando que el proceso se orienta más a la identificación de habilidades interpersonales de los postulantes (entrevista), es decir sopesa más la personalidad respecto al conocimiento.

La decisión de selección recae en la entrevista, aspecto que de acuerdo a los resultados obtenidos es considerado subjetivo por la mayoría de los entrevistados, pues consideran que debería ser por meritocracia y aspectos técnicos del postulante.

Como conclusión final, los resultados permiten evidenciar que en selección de personal la empresa en estudio no práctica aspectos técnicos en sus procesos, lo que repercute en la calidad de candidato que se integra a la organización y la gestión se caracteriza por ausencia de uso de técnicas para toma de decisiones y buen desempeño de los trabajadores.



## **ASPECTOS COMPLEMENTARIOS**

### **Recomendaciones**

- Reforzar en el personal la visión y misión de la empresa. El personal integrado al carecer de un proceso formal de selección carece de cierto conocimiento que debe ser suplido en capacitaciones.
- Implementar un plan de capacitación. Este plan debe iniciarse desde un requerimiento de necesidades de la empresa para complementar la formación del personal y sintonizar con sus funciones, esperando un mejor desempeño.
- Implementar indicadores de gestión. Bajo el monitoreo de los indicadores se puede conformar una base histórica que es muy útil para la toma de decisiones a todo nivel gerencial.
- Implementar en el proceso de selección evaluaciones que garanticen que la selección sea técnica del postulante y se complemente con la entrevista a fin de que la decisión final sea por mérito y de esta manera se escoja al candidato más conveniente para la organización.

# **PLAN DE MEJORA DIRIGIDO A LA ASOCIACIÓN CIVIL SIN FINES DE LUCRO DE MANTENIMIENTO VIAL VALLE IPOKI, DISTRITO DE SATIPO, JUNÍN, 2022.**

## **1. Datos generales:**

- Razón social: ASOCIACIÓN CIVIL SIN FINES DE LUCRO DE MANTENIMIENTO VIAL VALLE IPOKI, DISTRITO DE SATIPO, JUNÍN, 2022.
- Persona Jurídica: Asociación
- Nombre comercial: Valle Ipoki
- Dirección: BL. 1RO DE NOVIEMBRE NRO. S/N (PREGUNTAR EN ESTUDIO CONTABLE ESTABRIDIS) JUNIN - SATIPO - SATIPO
- Actividad: CIU 93098
- RUC: 20486433702
- Fecha de inicio: 1 de mayo de 2006

## **2. Misión**

Ser siempre una asociación civil sin fines de lucro, de carácter social y humanitaria, apoyando en beneficio social de sus asociados, brindando asistencia social, apoyo y colaboración a las personas para mejorar la calidad de vida.

## **3. Visión**

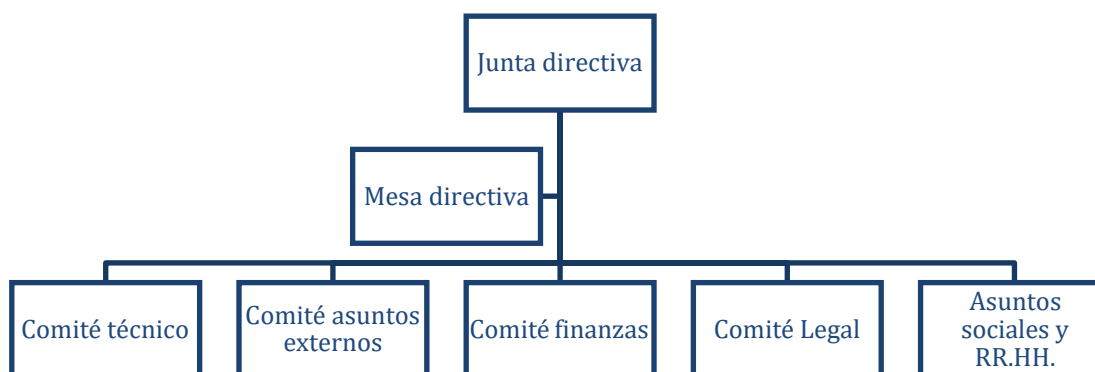
Es llegar a ser una organización que opere a nivel regional llevando actividades a personas con necesidades en zonas de selva.

## 5. Objetivos

- Incorporar una gestión administrativa que permita una administración eficaz que garantice la vida de la asociación.
- Alcance de clientes potenciales en cercanía física.
- Brindar calidad de servicios a sus asociados.

## 6. Organigrama

Organigrama de la Asociación Civil sin fines de lucro de mantenimiento vial Valle Ipoki, distrito de Satipo, Junín, 2022.



*Nota:* elaboración Jhon Hervin Pacheco Hoppen.

## 7. Diagnostico General

<b>FACTOR INTERNO</b>	<b>FORTALEZAS (F)</b>	<b>DEBILIDADES (D)</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Única microempresa del rubro en la zona.</li> <li>2. La integra personal especializado.</li> <li>3. Reconocimiento de la comunidad.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Procesos administrativos no implementados.</li> <li>2. Toma de decisiones empírica.</li> <li>3. Carece de indicadores.</li> <li>4. Gerencia con limitado conocimiento de gestión.</li> </ol>
<b>FACTOR EXTERNO</b>		
<b>OPORTUNIDADES (O)</b>	<b>ESTRATEGIAS (FO)</b>	<b>ESTRATEGIAS (DO)</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nuevos contratos especializados.</li> <li>2. Incremento de personal especializado.</li> <li>3. Nuevos programas de desarrollo social del Estado.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Integrar a la organización personal altamente calificado (F1, F2, O1, O2)</li> <li>2. Mejorar procesos de negociación (F3, O3)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implementar procesos administrativos de soporte (D1, D2, O1)</li> <li>2. Implementar indicadores de gestión (D3, D4, O2, O3)</li> </ol>
<b>AMENAZAS (A)</b>	<b>ESTRATEGIAS (FA)</b>	<b>ESTRATEGIAS (DA)</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formación de otras empresas similares.</li> <li>2. Poca disponibilidad de personal especializado.</li> <li>3. Corte de presupuesto de servicios de entidades del estado.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan de capacitación para especializar y buen servicio (F1, F2, A1, A2).</li> <li>2. Participar en nuevas licitaciones del estado. (F2, F3, O3).</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gestionar registro de datos para la buena toma de decisiones y seguimiento. (D1, D2, A1)</li> <li>2. Integrar bajo un proceso adecuado de selección, personal especialista en contrataciones. (D3, D4 A2, A3)</li> </ol>

*Nota:* elaboración Jhon Hervin Pacheco Hoppen.

## 8. Problemas

Indicadores	Problemas encontrados	Causas del problema
Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal desconoce objetivos de la organización.</li> <li>- Descoordinaciones funcionales.</li> <li>- Poco involucramiento del personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gerencia no se reúne con personal.</li> <li>- Ausencia de un liderazgo capaz de orientar el sentido de dirección de la organización.</li> </ul>
Compromiso de las personas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal no conoce alcance de sus funciones.</li> <li>- Duplicidad de esfuerzos.</li> <li>- Malestar laboral (clima laboral)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Carencia de proceso de selección formal.</li> <li>- Carencia de proceso de inducción.</li> <li>- Poco interes por mejorar el desempeño.</li> </ul>
Toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Errores en toma de decisiones.</li> <li>- No se tiene base de datos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desconocimiento de la importancia del registro de eventos.</li> <li>- No existen indicadores de gestión.</li> </ul>
Evaluación de conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contratación de personal que no cumple con conocimientos exigidos para el puesto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proceso de selección informal.</li> <li>- Toma de decisiones en base a percepciones.</li> </ul>

*Nota:* elaboración Jhon Herwin Pacheco Hoppen.

## 9. Establecer soluciones

Indicadores	Problemas encontrados	Acciones de mejora
Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal desconoce objetivos de la organización.</li> <li>- Descoordinaciones funcionales.</li> <li>- Poco involucramiento del personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de inducción (misión, visión, metas, objetivos empresariales).</li> <li>- Reuniones periódicas con gerencia y administración para mejorar comunicación interna.</li> <li>- Formar líderes.</li> </ul>
Compromiso de las personas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal no conoce alcance de sus funciones.</li> <li>- Duplicidad de esfuerzos.</li> <li>- Malestar laboral (clima laboral)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de capacitación en función a las necesidades.</li> <li>- Monitorear el desempeño.</li> <li>- Implementar la práctica del trabajo en equipo.</li> <li>- Difundir organigrama y contribución de cada puesto.</li> </ul>
Toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Errores en toma de decisiones.</li> <li>- No se tiene base de datos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementar indicadores de gestión.</li> <li>- Capacitar e implementación de registros.</li> <li>- Monitorear del comportamiento de los procesos.</li> </ul>
Evaluación de conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contratación de personal que no cumple con conocimientos exigidos para el puesto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementar proceso formal de selección de personal.</li> <li>- Implementar inducción de personal.</li> <li>- Tomar decisiones en función a méritos alcanzados por postulantes.</li> </ul>

*Nota:* elaboración Jhon Hervin Pacheco Hoppen.

## 10. Recursos para la implementación de las estrategias

<b>Estrategias</b>	<b>Recursos humanos</b>	<b>Recursos económicos</b>	<b>Recursos tecnológicos</b>	<b>Tiempo</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de inducción (misión, visión, metas, objetivos empresariales).</li> <li>- Reuniones periódicas con gerencia y administración para mejorar comunicación interna.</li> <li>- Formar líderes.</li> </ul>	Gerencia/ administración/ personal.	<p>S/.1,500.00</p> <p>S/.1,500.00</p> <p>S/.2,000.00</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proyector</li> <li>- Instructor</li> <li>- Equipo de computo</li> </ul>	Permanente
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de capacitación en función a las necesidades.</li> <li>- Monitorear el desempeño.</li> <li>- Implementar la práctica del trabajo en equipo.</li> <li>- Difundir organigrama y contribución de cada puesto.</li> </ul>	Gerencia/ administración/ personal.	<p>S/.4,000.00</p> <p>S/.1,000.00</p> <p>S/.1,000.00</p> <p>S/.1,000.00</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proyector</li> <li>- Instructor</li> <li>- Equipo de computo</li> </ul>	Mensual

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementar indicadores de gestión.</li> <li>- Capacitar e implementación de registros.</li> <li>- Monitorear del comportamiento de los procesos.</li> </ul>	<p>Gerencia/ administración/ personal.</p>	<p>S/.3,000.00</p> <p>S/.2,000.00</p> <p>S/.1,300.00</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proyector</li> <li>- Instructor</li> <li>- Equipo de computo</li> </ul>	<p>Mensual</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementar proceso formal de selección de personal.</li> <li>- Implementar inducción de personal.</li> <li>- Tomar decisiones en función a méritos alcanzados por postulantes.</li> </ul>	<p>Gerencia/ administración/ personal.</p>	<p>S/.2,000.00</p> <p>S/.2,000.00</p> <p>S/.2,000.00</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proyector</li> <li>- Instructor</li> <li>- Equipo de computo</li> </ul>	<p>Por evento</p>

*Nota:* elaboración Jhon Herwin Pacheco Hoppen.



## 11. Cronograma de actividades

	Estrategias	Inicio Término	Setiembre 2022				Octubre 2022				Noviembre 2022			
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
			1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de inducción (misión, visión, metas, objetivos empresariales).</li> <li>- Reuniones periódicas con gerencia y administración para mejorar comunicación interna.</li> <li>- Formar líderes.</li> </ul>	01/09/2022 30/11/2022	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de capacitación en función a las necesidades.</li> <li>- Monitorear el desempeño.</li> <li>- Implementar la práctica del trabajo en equipo.</li> <li>- Difundir organigrama y contribución de cada puesto.</li> </ul>	01/09/2022 30/11/2022	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementar indicadores de gestión.</li> <li>- Capacitar e implementación de registros.</li> <li>- Monitorear del comportamiento de los procesos.</li> </ul>	01/09/2022 30/11/2022	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

4	- Implementar proceso formal de selección de personal.	01/09/2022	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		30/11/2022												
	- Implementar inducción de personal.	01/09/2022												
	- Tomar decisiones en función a méritos alcanzados por postulantes.	30/11/2022												
		01/09/2022												
		30/11/2022												

*Nota:* elaboración Jhon Herwin Pacheco Hoppen.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amaranto, D. (2020) Gestión de calidad en la selección del personal y plan de mejora de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro gimnasio del distrito de Chimbote, 2018. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/23561>
- Barbarán, A. (2019). Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, rubro catering, distrito de Callería, año 2019, (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/11603>
- Beltrán, M. (2020) Elaboración del manual de procedimiento de los subsistemas de Talento Humano: Reclutamiento, selección, remuneración y retribuciones. Caso: Cooperativa de ahorro y crédito Señor de Girón, Periodo 2020. Universidad Politécnica Salesiana. <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/18715>
- Código de Ética Uladech v004 de 2021. Código de ética para la investigación versión 004 de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Resolución N° 0037-2021-CU-ULADECH Católica, de fecha 13 de enero del 2021(Perú).
- Córdova, J. (2021) Gestión de calidad y responsabilidad social en las mypes rubro estación de servicio del distrito de Chulucanas - Piura año 2021. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3129853>
- Chambi, C. (2020). Gestión de calidad del ciclo de Deming y la gestión administrativa de las mype del sector servicio rubro restaurantes del barrio

Santa Bárbara distrito de Juliaca año 2019. (Tesis inédita de pregrado).  
Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/18211/GESTION\\_CALIDAD\\_CICLO\\_DEMING\\_CHAMBI\\_HUALPA\\_CIPREANA.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/18211/GESTION_CALIDAD_CICLO_DEMING_CHAMBI_HUALPA_CIPREANA.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Chapa, Y. (2020) Propuesta de mejora en la selección de personal como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes en la urbanización industrial infantas distrito de los olivos, 2019. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/21345>

Chambi, C. (2020) Gestión de calidad del ciclo de Deming y la gestión administrativa de las MYPE del sector servicio rubro restaurantes del barrio santa bárbara distrito de Juliaca año 2019. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/18211>

Donayre, E. (2018). Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector financiero, cooperativas de ahorro y crédito, Distrito de Calleria, 2018. (Tesis inédita de posgrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/5919?show=full>

Escobar, J. y Goyes, J. (2019) Estudio de modelos de Gestión de calidad en restaurantes del Cantón Playas, Provincial del Guayas. Para obtener el título de licenciado en turismo y hotelería. Guayaquil -Ecuador.  
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/46078>

Ley N. ° 30056 de 2013. Ley que modifica diversas leyes para facilitar la

inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial. 2 de julio de 2013. D.O. Nro. 498461.

Ley N° 28015 de 2003. Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa. D.O. Nro. 247377.

Ly, B. y Vera, C. (2018). Proceso de selección y desempeño laboral del personal de la empresa Seda Chimbote S.A. 2018 (Tesis inédita de pregrado).  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28994/Ly\\_TBE\\_Vera\\_PCJ.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28994/Ly_TBE_Vera_PCJ.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Masgo, M. (2020) Propuesta de mejora del proceso de selección del personal como factor relevante para la gestión de calidad de las mypes sector servicio rubro seguridad y vigilancia privada del distrito de Huánuco, 2020. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/20163/GESTION\\_CALIDAD\\_MICRO\\_Y\\_PEQUENAS\\_EMPRESAS\\_MASGO\\_AGUSTIN\\_MARILU.pdf?sequence=1](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/20163/GESTION_CALIDAD_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_MASGO_AGUSTIN_MARILU.pdf?sequence=1)

Medina, A. (2017) La selección de personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa LO&LO. Universidad Técnica de Ambato.  
<http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/25037>

Parra, I. (2017) Sistema de gestión de la calidad en el hotel Brisas Covarrubias, Cuba. Universidad de Las Tunas. Cuba.  
[https://revistas.ulima.edu.pe/index.php/Ingenieria\\_industrial/article/view/1793](https://revistas.ulima.edu.pe/index.php/Ingenieria_industrial/article/view/1793)

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

en sistemas de calidad y emprendimiento. Guayaquil – Ecuador.

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

Pedraza, M. (2019). Gestión administrativa y calidad de servicio de la Asociación Civil Hermana Tierra O.N.G. Callao, 2019. (Tesis inédita de pregrado). Universidad César Vallejo.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53788?locale-attribute=es>

Pinedo, K. (2020). Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las Mypes del sector financiero, cooperativas de ahorro y crédito, Juanjuí, San Martín, 2019. (Tesis inédita de posgrado) presento Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAD\\_4c8307876339c448317c97f35c8b1451](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAD_4c8307876339c448317c97f35c8b1451)

Ramírez, A.; Meneces, D.; Duque, G.; Zúñiga, Y; Fernández, Y. (2020) Diseño del Proceso de selección de Personal de la empresa TECHNICAL URSERVICES.

Universidad Nacional Abierta a Distancia UNAD-ECAEN.

<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/38486/ghduque.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## ANEXOS

### Anexo 1. Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	ACTIVIDADES	2022															
		ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del proyecto		X	X	X	X											
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación					X											
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación						X										
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor							X									
5	Mejora del marco teórico							X									
6	Redacción de la revisión de literatura								X								
7	Elaboración de consentimiento informado (*)									X							
8	Ejecución de la metodología									X							
9	Resultados de la investigación										X						
10	Conclusiones y recomendaciones											X					
11	Redacción del pre-informe de investigación												X				
12	Redacción del informe final													X			
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación													X			
14	Presentación de ponencia en eventos científicos														X	X	
15	Redacción de artículo científico															X	

*Nota:* elaborado por Jhon Hervin Pacheco Hoppen

## Anexo 2. Presupuesto

<b>Presupuesto desembolsable</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>Número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Suministros (*)</b>			
· Papel bond A-4 (500 hojas)	16	1	16.00
· Lapiceros (docena)	12	1	12.00
· Lápices (docena)	10	1	10.00
· Fotocopias	0.2	300	60.00
· USB	30	1	30.00
<b>Servicios</b>			
· Internet (horas)	1	430	430.00
· Uso de Turnitin	100	1	100.00
· Taller co-curricular / Taller de titulación	3000	1	3000.00
<b>Subtotal</b>			<b>3,658.00</b>
<b>Gastos de viaje</b>			
Movilidad (ida y vuelta)	15	15	225.00
Alimentación	15	15	225.00
<b>Subtotal</b>			<b>450.00</b>
<b>Total de presupuesto desembolsable</b>			<b>4,108.00</b>
<b>Presupuesto no desembolsable (Universidad)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>Número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Servicios</b>			
· Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30	4	120.00
· Búsqueda de información en base de datos	35	2	70.00
· Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University)	40	4	160.00
· Publicación de artículo en repositorio institucional	50	1	50.00
<b>Subtotal</b>			<b>400.00</b>
<b>Recurso humano</b>			
· Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63	4	252.00
<b>Subtotal</b>			<b>252.00</b>
<b>Total de presupuesto no desembolsable</b>			<b>652.00</b>
<b>Total (S/.)</b>			<b>4,760.00</b>

Nota: elaborado por Jhon Hervin Pacheco Hoppen



### Anexo 3. Instrumento de recolección de datos, variable gestión de calidad.



Buenos días, me encuentro realizando una investigación con la finalidad de recoger información sobre el tema: *Propuesta de mejora de gestión de calidad y selección de personal en la microempresa Asociación civil sin fines de lucro de mantenimiento vial Valle Ipoki, distrito de Satipo, Junín, 2022*, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud. considere más conveniente. Su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera los resultados, los que se publicarán en el repositorio de la universidad. Se le agradece anticipadamente alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de la información que usted proporcione.

1	2	3	4	5
Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

DIMENSIÓN	INDICADORES	VALORACIÓN
-----------	-------------	------------

N°	Ítems	Alternativas				
<b>V1: Gestión de calidad</b>						
<b>D1: Principios de calidad</b>						
1	¿Considera que la mype cumple con los requisitos y expectativas de sus clientes?	1	2	3	4	5
2	¿Considera que la empresa ha puesto de manifiesto de forma clara: cuál es la visión de futuro?	1	2	3	4	5
3	¿Ha recibido capacitación apropiada para desempeñar eficientemente su trabajo?	1	2	3	4	5
4	¿Ha identificado los procesos que interactúan en la organización para desempeñarse eficazmente?	1	2	3	4	5
5	¿Se ha implementado procesos de mejora orientados a satisfacción de los clientes?	1	2	3	4	5
6	¿Considera que la empresa toma decisiones en base a datos y hechos?	1	2	3	4	5
7	¿Existe una relación de confianza empresa-proveedor?	1	2	3	4	5
<b>D2: Cultura de cambio</b>						
8	¿Es consciente de cuáles son sus roles y los planes y objetivos de la empresa?	1	2	3	4	5
9	¿Muestra una actitud de responsabilidad ante las tareas encomendadas?	1	2	3	4	5
10	¿Reconoce que los cambios también representan beneficios para usted?	1	2	3	4	5

*Nota:* elaborado por Jhon Hervin Pacheco Hoppen

#### Anexo 4. Instrumento de recolección de datos, variable selección de personal.



Buenos días, me encuentro realizando una investigación con la finalidad de recoger información sobre el tema: *Propuesta de mejora de gestión de calidad y selección de personal en la microempresa Asociación civil sin fines de lucro de mantenimiento vial Valle Ipoki, distrito de Satipo, Junín, 2022*, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud. considere más conveniente. Su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera los resultados, los que se publicarán en el repositorio de la universidad. Se le agradece anticipadamente alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de la información que usted proporcione.

1	2	3	4	5
Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

DIMENSIÓN	INDICADORES	VALORACIÓN
-----------	-------------	------------

Nº	Ítems	Alternativas				
<b>V2: Selección de personal</b>						
<b>D1: Reclutamiento</b>						
1	¿Considera que para la selección del personal se toma en cuenta el reclutamiento interno?	1	2	3	4	5
2	¿Considera que para la selección del personal se toma en cuenta el reclutamiento externo?	1	2	3	4	5
3	¿Considera que la convocatoria para la selección del personal acude a medios de comunicación?	1	2	3	4	5
<b>D2: Evaluación</b>						
4	¿Considera que el proceso de entrevista es riguroso a las expectativas del puesto?	1	2	3	4	5
5	¿Considera que la evaluación de conocimientos a los postulantes es rigurosa?	1	2	3	4	5
6	¿Considera que las pruebas psicológicas son suficientes?	1	2	3	4	5
7	¿Se identifica las habilidades interpersonales de los postulantes?	1	2	3	4	5
<b>D3: Decisión</b>						
8	¿La decisión de elección del candidato se basa en la meritocracia?	1	2	3	4	5
9	¿La decisión de elección del candidato considera aspectos no técnicos?	1	2	3	4	5
10	¿Considera que se realiza una adecuada contratación del candidato?	1	2	3	4	5



Buenos días, me encuentro realizando una investigación con la finalidad de recoger información sobre el tema: *Propuesta de mejora de gestión de calidad y selección de personal en la microempresa Asociación civil sin fines de lucro de mantenimiento vial Valle Ipoki, distrito de Saipo, Junín, 2022*, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud. considere más conveniente. Su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera los resultados, los que se publicarán en el repositorio de la universidad. Se le agradece anticipadamente alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de la información que usted proporcione.

1	2	3	4	5
Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

DIMENSIÓN	INDICADORES	VALORACIÓN
-----------	-------------	------------

Nº	Items	Alternativas				
<b>VI: Gestión de calidad</b>						
<b>D1: Principios de calidad</b>						
1	¿Considera que la mype cumple con los requisitos y expectativas de sus clientes?	1	2	3	4	5
2	¿Considera que la empresa ha puesto de manifiesto de forma clara: cuál es la visión de futuro?	1	2	3	4	5
3	¿Ha recibido capacitación apropiada para desempeñar eficientemente su trabajo?	1	2	3	4	5
4	¿Ha identificado los procesos que interactúan en la organización para desempeñarse eficazmente?	1	2	3	4	5
5	¿Se ha implementado procesos de mejora orientados a satisfacción de los clientes?	1	2	3	4	5
6	¿Considera que la empresa toma decisiones en base a datos y hechos?	1	2	3	4	5
7	¿Existe una relación de confianza empresa-proveedor?	1	2	3	4	5
<b>D2: Cultura de cambio</b>						
8	¿Es consciente de cuáles son sus roles y los planes y objetivos de la empresa?	1	2	3	4	5
9	¿Muestra una actitud de responsabilidad ante las tareas encomendadas?	1	2	3	4	5
10	¿Reconoce que los cambios también representan beneficios para usted?	1	2	3	4	5



Buenos días, me encuentro realizando una investigación con la finalidad de recoger información sobre el tema: *Propuesta de mejora de gestión de calidad y selección de personal en la microempresa Asociación civil sin fines de lucro de mantenimiento vial Valle Ipoki, distrito de Satipo, Junín, 2022*, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud. considere más conveniente. Su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera los resultados, los que se publicarían en el repositorio de la universidad. Se le agradece anticipadamente alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de la información que usted proporcione.

1	2	3	4	5
Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
DIMENSIÓN	INDICADORES			VALORACIÓN

Nº	Ítems	Alternativas				
<b>V2: Selección de personal</b>						
<b>D1: Reclutamiento</b>						
1	¿Considera que para la selección del personal se toma en cuenta el reclutamiento interno?	1	2	3	4	5
		X				
2	¿Considera que para la selección del personal se toma en cuenta el reclutamiento externo?	1	2	3	4	5
		X				
3	¿Considera que la convocatoria para la selección del personal acude a medios de comunicación?	1	2	3	4	5
			X			
<b>D2: Evaluación</b>						
4	¿Considera que el proceso de entrevista es riguroso a las expectativas del puesto?	1	2	3	4	5
			X			
5	¿Considera que la evaluación de conocimientos a los postulantes es rigurosa?	1	2	3	4	5
			X			
6	¿Considera que las pruebas psicológicas son suficientes?	1	2	3	4	5
				X		
7	¿Se identifica las habilidades interpersonales de los postulantes?	1	2	3	4	5
				X		
<b>D3: Decisión</b>						
8	¿La decisión de elección del candidato se basa en la meritocracia?	1	2	3	4	5
				X		
9	¿La decisión de elección del candidato considera aspectos no técnicos?	1	2	3	4	5
			X			
10	¿Considera que se realiza una adecuada contratación del candidato?	1	2	3	4	5
		X				





Buenos días, me encuentro realizando una investigación con la finalidad de recoger información sobre el tema: *Propuesta de mejora de gestión de calidad y selección de personal en la microempresa Asociación civil sin fines de lucro de mantenimiento vial Valle Ipoki, distrito de Saipo, Junín, 2022*, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud. considere más conveniente. Su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera los resultados, los que se publicarán en el repositorio de la universidad. Se le agradece anticipadamente alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de la información que usted proporcione.

1	2	3	4	5
Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

DIMENSIÓN	INDICADORES	VALORACIÓN
-----------	-------------	------------

N°	Items	Alternativas				
<b>VI: Gestión de calidad</b>						
<b>D1: Principios de calidad</b>						
1	¿Considera que la mype cumple con los requisitos y expectativas de sus clientes?	1	2	3	4	5
2	¿Considera que la empresa ha puesto de manifiesto de forma clara: cuál es la visión de futuro?	1	2	3	4	5
3	¿Ha recibido capacitación apropiada para desempeñar eficientemente su trabajo?	1	2	3	4	5
4	¿Ha identificado los procesos que interactúan en la organización para desempeñarse eficazmente?	1	2	3	4	5
5	¿Se ha implementado procesos de mejora orientados a satisfacción de los clientes?	1	2	3	4	5
6	¿Considera que la empresa toma decisiones en base a datos y hechos?	1	2	3	4	5
7	¿Existe una relación de confianza empresa-proveedor?	1	2	3	4	5
<b>D2: Cultura de cambio</b>						
8	¿Es consciente de cuáles son sus roles y los planes y objetivos de la empresa?	1	2	3	4	5
9	¿Muestra una actitud de responsabilidad ante las tareas encomendadas?	1	2	3	4	5
10	¿Reconoce que los cambios también representan beneficios para usted?	1	2	3	4	5



Buenos días, me encuentro realizando una investigación con la finalidad de recoger información sobre el tema: *Propuesta de mejora de gestión de calidad y selección de personal en la microempresa Asociación civil sin fines de lucro de mantenimiento vial Valle Ipoki, distrito de Satipo, Junín, 2022*, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud. considere más conveniente. Su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera los resultados, los que se publicarán en el repositorio de la universidad. Se le agradece anticipadamente alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de la información que usted proporcione.

1	2	3	4	5
Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

DIMENSIÓN	INDICADORES	VALORACIÓN
-----------	-------------	------------

Nº	Ítems	Alternativas				
<b>V2: Selección de personal</b>						
<b>D1: Reclutamiento</b>						
1	¿Considera que para la selección del personal se toma en cuenta el reclutamiento interno?	1	2	3	4	5
			X			
2	¿Considera que para la selección del personal se toma en cuenta el reclutamiento externo?	1	2	3	4	5
				X		
3	¿Considera que la convocatoria para la selección del personal acude a medios de comunicación?	1	2	3	4	5
		X				
<b>D2: Evaluación</b>						
4	¿Considera que el proceso de entrevista es riguroso a las expectativas del puesto?	1	2	3	4	5
		X				
5	¿Considera que la evaluación de conocimientos a los postulantes es rigurosa?	1	2	3	4	5
		X				
6	¿Considera que las pruebas psicológicas son suficientes?	1	2	3	4	5
				X		
7	¿Se identifica las habilidades interpersonales de los postulantes?	1	2	3	4	5
				X		
<b>D3: Decisión</b>						
8	¿La decisión de elección del candidato se basa en la meritocracia?	1	2	3	4	5
			X			
9	¿La decisión de elección del candidato considera aspectos no técnicos?	1	2	3	4	5
					X	
10	¿Considera que se realiza una adecuada contratación del candidato?	1	2	3	4	5
		X				



Buenos días, me encuentro realizando una investigación con la finalidad de recoger información sobre el tema: *Propuesta de mejora de gestión de calidad y selección de personal en la microempresa Asociación civil sin fines de lucro de mantenimiento vial Valle Ipoki, distrito de Satipo, Junín, 2022*, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud. considere más conveniente. Su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera los resultados, los que se publicarán en el repositorio de la universidad. Se le agradece anticipadamente alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de la información que usted proporcione.

1	2	3	4	5
Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

DIMENSIÓN	INDICADORES	VALORACIÓN
-----------	-------------	------------

Nº	Items	Alternativas				
<b>VI: Gestión de calidad</b>						
<b>D1: Principios de calidad</b>						
1	¿Considera que la mype cumple con los requisitos y expectativas de sus clientes?	1	2	3	4	5
2	¿Considera que la empresa ha puesto de manifiesto de forma clara: cuál es la visión de futuro?	1	2	3	4	5
3	¿Ha recibido capacitación apropiada para desempeñar eficientemente su trabajo?	1	2	3	4	5
4	¿Ha identificado los procesos que interactúan en la organización para desempeñarse eficazmente?	1	2	3	4	5
5	¿Se ha implementado procesos de mejora orientados a satisfacción de los clientes?	1	2	3	4	5
6	¿Considera que la empresa toma decisiones en base a datos y hechos?	1	2	3	4	5
7	¿Existe una relación de confianza empresa-proveedor?	1	2	3	4	5
<b>D2: Cultura de cambio</b>						
8	¿Es consciente de cuáles son sus roles y los planes y objetivos de la empresa?	1	2	3	4	5
9	¿Muestra una actitud de responsabilidad ante las tareas encomendadas?	1	2	3	4	5
10	¿Reconoce que los cambios también representan beneficios para usted?	1	2	3	4	5





Buenos días, me encuentro realizando una investigación con la finalidad de recoger información sobre el tema: *Propuesta de mejora de gestión de calidad y selección de personal en la microempresa Asociación civil sin fines de lucro de mantenimiento vial Valle Ipoki, distrito de Satipo, Junín, 2022*, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud. considere más conveniente. Su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera los resultados, los que se publicarán en el repositorio de la universidad. Se le agradece anticipadamente alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de la información que usted proporcione.

1	2	3	4	5
Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

DIMENSIÓN	INDICADORES	VALORACIÓN
-----------	-------------	------------

Nº	Ítems	Alternativas				
<b>V2: Selección de personal</b>						
<b>D1: Reclutamiento</b>						
1	¿Considera que para la selección del personal se toma en cuenta el reclutamiento interno?	1	2	3	4	5
				X		
2	¿Considera que para la selección del personal se toma en cuenta el reclutamiento externo?	1	2	3	4	5
				X		
3	¿Considera que la convocatoria para la selección del personal acude a medios de comunicación?	1	2	3	4	5
			X			
<b>D2: Evaluación</b>						
4	¿Considera que el proceso de entrevista es riguroso a las expectativas del puesto?	1	2	3	4	5
			X			
5	¿Considera que la evaluación de conocimientos a los postulantes es rigurosa?	1	2	3	4	5
		X				
6	¿Considera que las pruebas psicológicas son suficientes?	1	2	3	4	5
				X		
7	¿Se identifica las habilidades interpersonales de los postulantes?	1	2	3	4	5
				X		
<b>D3: Decisión</b>						
8	¿La decisión de elección del candidato se basa en la meritocracia?	1	2	3	4	5
		X				
9	¿La decisión de elección del candidato considera aspectos no técnicos?	1	2	3	4	5
						X
10	¿Considera que se realiza una adecuada contratación del candidato?	1	2	3	4	5
		X				



## Anexo 5. Consentimiento informado



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

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

La investigación se titula: Propuesta de mejora de gestión de calidad y selección de personal en la microempresa Asociación civil sin fines de lucro de mantenimiento vial Valle Ipoki, distrito de Satipo, Junín, 2022 y es dirigido por Jhon Hervin Pacheco Hoppen, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: Determinar si la propuesta de mejora de gestión de calidad y selección de personal permite un óptimo funcionamiento de la microempresa Asociación Civil sin Fines de Lucro de Mantenimiento Vial Valle Ipoki, distrito de Satipo, Junín, 2022. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará [10] minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de los medios oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo [Hervin\\_jhon@hotmail.com](mailto:Hervin_jhon@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: Vilma Villar Yoranga

Fecha: 09/05/2022

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Firma del participante: Vilma Villar

Firma del investigador (o encargado de recoger información): Jhon Hervin Pacheco Hoppen

## 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 investigación se titula: Propuesta de mejora de gestión de calidad y selección de personal en la microempresa Asociación civil sin fines de lucro de mantenimiento vial Valle Ipoki, distrito de Satipo, Junín, 2022 y es dirigido por Jhon Hervin Pacheco Hoppen, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: Determinar si la propuesta de mejora de gestión de calidad y selección de personal permite un óptimo funcionamiento de la microempresa Asociación Civil sin Fines de Lucro de Mantenimiento Vial Valle Ipoki, distrito de Satipo, Junín, 2022. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará [10] minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de los medios oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo [Hervin\\_jhon@hotmail.com](mailto:Hervin_jhon@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: Rosber Salinas Ramirez

Fecha: 09/05/2022

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Firma del participante: Rosber

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

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

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

La investigación se titula: Propuesta de mejora de gestión de calidad y selección de personal en la microempresa Asociación civil sin fines de lucro de mantenimiento vial Valle Ipoki, distrito de Satipo, Junín, 2022 y es dirigido por Jhon Hervin Pacheco Hoppen, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: Determinar si la propuesta de mejora de gestión de calidad y selección de personal permite un óptimo funcionamiento de la microempresa Asociación Civil sin Fines de Lucro de Mantenimiento Vial Valle Ipoki, distrito de Satipo, Junín, 2022. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará [10] minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de los medios oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo [Hervin\\_bon@hotmail.com](mailto:Hervin_bon@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: Richard Milton Huamanchagua Paucarcayos

Fecha: 09/05/2022

Correo electrónico: —

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

## Anexo 6. Carta de solicitud de autorización



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

Carta Nro.001-2022-JHPH-ULADECH CATÓLICA

Pucallpa, 7 de mayo de 2022

Sres.

Asociación civil sin fines de lucro de mantenimiento vial Valle Ipoki

Satipo

Presente.-

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo, asimismo presentarme soy Jhon Hervin Pacheco Hoppen identificado con DNI 47093590 alumno de la Escuela profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote con código de matrícula 1611102019, con la finalidad de solicitar autorización para ejecutar la investigación titulada: Propuesta de mejora de gestión de calidad y selección de personal en la microempresa Asociación civil sin fines de lucro de mantenimiento vial Valle Ipoki, distrito de Satipo, Junio, 2022, que tendrá una duración de 4 meses (abril-julio) del presente año.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde atención a la presente a fin de ejecutar satisfactoriamente la investigación, la misma que redundará en beneficio de su organización.

En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,



Jhon Hervin Pacheco Hoppen  
DNI: 47093590

## Anexo 7. Carta de aceptación



ASOCIACION CIVIL SIN FINES DE LUCRO  
DE MANTENIMIENTO VIAL  
**VALLE IPOKI**  
RUC. 2040643702



---

**"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"**

Satipo, 8 de mayo de 2022

**CARTA N° 005-2022-P/ACSFLMV-VI**

Señor:  
Jhon Hervin Pacheco Hoppen  
Presente.-

**ASUNTO :** Autorización para realizar proyecto de investigación

**REFERENCIA:** Carta Nro.001-2022-JHPH-ULADECH CATÓLICA

De mi consideración:

Por medio de la presente expreso mi cordial saludo, a la vez en relación con el documento de la referencia que solicita autorización para ejecutar su proyecto de investigación en nuestra representada, al respecto:

Disponer el otorgamiento de la autorización correspondiente, para desarrollar su proyecto de investigación titulado Propuesta de mejora de gestión de calidad y selección de personal en la microempresa Asociación civil sin fines de lucro de mantenimiento vial Valle Ipoki, distrito de Satipo, Junín, 2022, por los meses de abril a julio del presente año.

Sin otro particular quedo de Ud.

Atentamente,

  
MARIO RAMIRO MORALES  
C.O. de Satipo







Buenos días, me encuentro realizando una investigación con la finalidad de recoger información sobre el tema: *Propuesta de mejora de gestión de calidad y selección de personal en la microempresa Asociación civil sin fines de lucro de mantenimiento vial Valle Ipoki, distrito de Sanjos, Arequipa, 2022*, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un signo (X) en la respuesta que Ud. considere más conveniente. Su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera los resultados, los que se publicarían en el repositorio de la universidad. Se le agradece anticipadamente alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de la información que usted proporcione.

1	2	3	4	5
Totalmente de acuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

DIMENSIÓN	INDICADORES	VALORACIÓN
-----------	-------------	------------

N°	Ítem	Alternativas				
<b>V2: Selección de personal</b>						
<b>D1: Reclutamiento</b>						
1	¿Considera que para la selección del personal se toma en cuenta el reclutamiento interno?	1	2	3	4	5
2	¿Considera que para la selección del personal se toma en cuenta el reclutamiento externo?	1	2	3	4	5
3	¿Considera que la convocatoria para la selección del personal acude a medios de comunicación?	1	2	3	4	5
<b>D2: Evaluación</b>						
4	¿Considera que el proceso de entrevista es riguroso a las expectativas del puesto?	1	2	3	4	5
5	¿Considera que la evaluación de conocimientos a los postulantes es rigurosa?	1	2	3	4	5
6	¿Considera que las pruebas psicológicas son suficientes?	1	2	3	4	5
7	¿Se identifica las habilidades interpersonales de los postulantes?	1	2	3	4	5
<b>D3: Decisión</b>						
8	¿La decisión de elección del candidato se basa en la meritocracia?	1	2	3	4	5
9	¿La decisión de elección del candidato considera aspectos técnicos?	1	2	3	4	5
10	¿Considera que se realiza una adecuada contratación del candidato?	1	2	3	4	5

  
 Sergio Orellana Ortiz Corzo  
 DR. ADMINISTRADOR  
 C.I.A.O. N° 62334

  
 Mg. Ramón Mori Arancibia  
 C.I.A.O. Reg. Instito de Colegios N° 2756

  
 Wladimir  
 C.I.A.O. N° 62334

## Experto 1

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Valdiviezo Saravia, Crysber Moisés
- 1.2. Grado Académico: Magister en Administración - MBA
- 1.3. Profesión: Licenciado en Administración
- 1.4. Institución donde labora: Universidad Nacional de Ucayali
- 1.5. Cargo que desempeña: Docente - Investigador
- 1.6. Denominación del instrumento: Gestión de calidad y selección de personal
- 1.7. Autor del instrumento: Jhon Hervin Pacheco Hoppen
- 1.8. Carrera: Administración

#### II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1: gestión de calidad

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir al indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: Principios de calidad</b>							
1	✓		✓		✓		<i>Validez</i>
2	✓		✓		✓		
3	✓		✓		✓		
4	✓		✓		✓		
5	✓		✓		✓		
6	✓		✓		✓		
7	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 2: Cultura de cambio</b>							
8	✓		✓		✓		✓
9	✓		✓		✓		✓
10	✓		✓		✓		✓


 UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI  
 Facultad de Ciencias Administrativas  
 MBA Crysber E. Valdiviezo Saravia  
 Docente Titular Investigador



Ítems correspondientes al Instrumento 2: selección de personal

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Reclutamiento							
1	✓		✓		✓		Válida
2	✓		✓		✓		
3	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Evaluación							
4	✓		✓		✓		✓
5	✓		✓		✓		✓
6	✓		✓		✓		✓
7	✓		✓		✓		✓
Dimensión 3: Decisión							
8	✓		✓		✓		✓
9	✓		✓		✓		✓
10	✓		✓		✓		✓
Dimensión 3: Toma de decisiones							

Otras observaciones generales: *Instrumento válido y aplicable*

  
 MRS. Crisley M. Villalobos Barrios  
 Psicóloga, T. U. C. 11256  
 Q.L.A.P. 11256

## Experto 2

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Kevin Mori Arencibia  
 1.2. Grado Académico: Magister en Administración  
 1.3. Profesión: Licenciado en Administración  
 1.4. Institución donde labora: OEFA - Pucallpa  
 1.5. Cargo que desempeña: Administrador de oficina  
 1.6. Denominación del instrumento: Gestión de calidad y selección de personal  
 1.7. Autor del instrumento: Jhon Herwin Pacheco Hoppen  
 1.8. Carrera, Administración: Administración

#### II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1: gestión de calidad

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Principios de calidad							
1	X		X		X		✓
2	X		X		X		
3	X		X		X		
4	X		X		X		
5	X		X		X		
6	X		X		X		
7	X		X		X		
Dimensión 2: Cultura de cambio							
8	X		X		X		✓
9	X		X		X		
10	X		X		X		

  
 Lic. Mg. Kevin Mori Arencibia  
 CLAD - Reg. Del. de Colegiados Nº 118

Ítems correspondientes al Instrumento 2: selección de personal

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Reclutamiento							
1	X		X		X		/
2	X		X		X		
3	X		X		X		
Dimensión 2: Evaluación							
4	X		X		X		/
5	X		X		X		
6	X		X		X		
7	X		X		X		
Dimensión 3: Decisión							
8	X		X		X		/
9	X		X		X		
10	X		X		X		
Dimensión 3: Toma de decisiones							

Otras observaciones generales:



### Experto 3

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del Informante (Experto): Ortiz García, Sergio  
 1.2. Grado Académico: Doctor en Administración  
 1.3. Profesión: Lic. en Administración  
 1.4. Institución donde labora: ESSALUD - PUCALLPA  
 1.5. Cargo que desempeña: Coordinador de Rehabilitación-Hosp. III  
 1.6. Denominación del instrumento: Gestión de calidad y selección de personal  
 1.7. Autor del instrumento: Jhon Harvin Pacheco Hoppen  
 1.8. Carrera: Administración

### II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1: gestión de calidad

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Principios de calidad							
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
4	X		X		X		
5	X		X		X		
6	X		X		X		
7	X		X		X		
Dimensión 2: Cultura de cambio							
8	X		X		X		
9	X		X		X		
10	X		X		X		

  
 Sergio Ortiz García  
 DR. ADMINISTRADOR  
 -CLAD- CLAD. N° 62304

Ítems correspondientes al Instrumento 2: selección de personal

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Reclutamiento							
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
Dimensión 2: Evaluación							
4	X		X		X		
5	X		X		X		
6	X		X		X		
7	X		X		X		
Dimensión 3: Decisión							
8	X		X		X		
9	X		X		X		
10	X		X		X		
Dimensión 3: Toma de decisiones							

Otras observaciones generales:



Sofía Casella Ortiz García  
DS. ADMINISTRADOR  
C.I. 402 02364

## Anexo 9. Hoja de tabulación

*Características de principios de calidad en la microempresa Asociación Civil sin fines de Lucro de Mantenimiento Vial Valle Ipoki, distrito de Satipo, Junín, 2022.*

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Considera que la mype cumple con los requisitos y expectativas de sus clientes	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Algunas veces		2	16.67
	Casi siempre	-	6	50.00
	Siempre		4	33.33
	Total	-    -	12	100.00
Considera que la empresa ha puesto de manifiesto de forma clara: cuál es la visión de futuro	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Algunas veces		4	33.33
	Casi siempre		5	41.67
	Siempre		3	25.00
	Total	-    -	12	100.00
Ha recibido capacitación apropiada para desempeñar eficientemente su trabajo	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Algunas veces	-	6	50.00
	Casi siempre		2	16.67
	Siempre		4	33.33
	Total	-    -	12	100.00
Ha identificado los procesos que interactúan en la organización para desempeñarse eficazmente	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Algunas veces	-	6	50.00
	Casi siempre		2	16.67
	Siempre		4	33.33
	Total	-    -	12	100.00

*Características de principios de calidad en la microempresa Asociación Civil sin fines de Lucro de Mantenimiento Vial Valle Ipoki, distrito de Satipo, Junín, 2022.*

<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Tabulación</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa</b>
Se ha implementado procesos de mejora orientados a satisfacción de los clientes	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Algunas veces		5	41.67
	Casi siempre		4	33.33
	Siempre		3	25.00
	Total	-    -	12	100.00
Considera que la empresa toma decisiones en base a datos y hechos	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Algunas veces		4	33.33
	Casi siempre	-	6	50.00
	Siempre		2	16.67
	Total	-    -	12	100.00
Existe una relación de confianza empresa-proveedor	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Algunas veces		5	41.67
	Casi siempre		3	25.00
	Siempre		4	33.33
	Total	-    -	12	100.00

*Características de cultura de cambio en la microempresa Asociación Civil sin Fines de Lucro de Mantenimiento Vial Valle Ipoki, distrito de Satipo, Junín, 2022.*

<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Tabulación</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa</b>
Es consciente de cuáles son sus roles y los planes y objetivos de la empresa	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Algunas veces		4	33.33
	Casi siempre		2	16.67
	Siempre	-	6	50.00
	Total	-    -	12	100.00
Establece una clara visión del futuro de la organización	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Algunas veces		1	8.33
	Casi siempre	-	7	58.33
	Siempre		4	33.33
	Total	-    -	12	100.00
Considera que el personal que lo atendió le inspira confianza y muestra buena disposición para atenderlo	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Algunas veces		4	33.33
	Casi siempre		2	16.67
	Siempre	-	6	50.00
	Total	-    -	12	100.00



*Características del reclutamiento de selección de personal en la microempresa Asociación Civil sin fines de Lucro de Mantenimiento Vial Valle Ipoki, distrito de Satipo, Junín, 2022.*

<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Tabulación</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa</b>
Considera que para la selección del personal se toma en cuenta el reclutamiento interno	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces		2	16.67
	Algunas veces	-	6	50.00
	Casi siempre		3	25.00
	Siempre		1	8.33
	Total	-    -	12	100.00
Considera que para la selección del personal se toma en cuenta el reclutamiento externo	Nunca		1	8.33
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Algunas veces	-	0	0.00
	Casi siempre		2	16.67
	Siempre	-	9	75.00
	Total	-    -	12	100.00
Considera que la convocatoria para la selección del personal acude a medios de comunicación	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces		3	25.00
	Algunas veces	-	8	66.67
	Casi siempre		1	8.33
	Siempre	-	0	0.00
	Total	-    -	12	100.00

*Características de evaluación de selección de personal en la microempresa Asociación Civil sin fines de Lucro de Mantenimiento Vial Valle Ipoki, distrito de Satipo, Junín, 2022.*

<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Tabulación</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa</b>
Considera que el proceso de entrevista es riguroso a las expectativas del puesto	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Algunas veces	-	6	50.00
	Casi siempre		2	16.67
	Siempre		4	33.33
	Total	-    -	12	100.00
Considera que la evaluación de conocimientos a los postulantes es rigurosa	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Algunas veces		5	41.67
	Casi siempre		3	25.00
	Siempre		4	33.33
	Total	-    -	12	100.00
Considera que las pruebas psicológicas son suficientes	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces		4	33.33
	Algunas veces	-	6	50.00
	Casi siempre		2	16.67
	Siempre	-	0	0.00
	Total	-    -	12	100.00
Se identifica las habilidades interpersonales de los postulantes	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Algunas veces		4	33.33
	Casi siempre	-	6	50.00
	Siempre		2	16.67
	Total	-    -	12	100.00

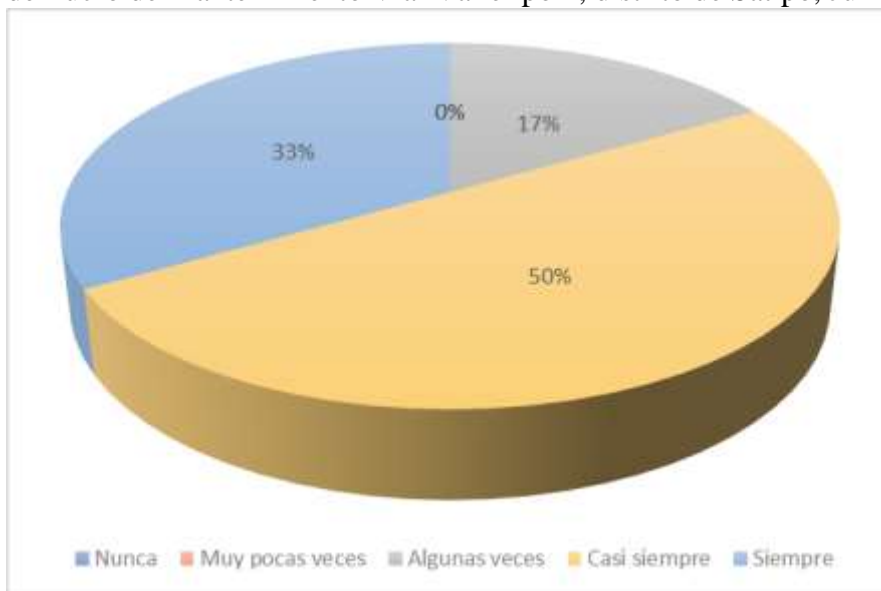
*Características para la decisión de selección de personal en la microempresa Asociación Civil sin Fines de Lucro de Mantenimiento Vial Valle Ipoki, distrito de Satipo, Junín, 2022.*

<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Tabulación</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa</b>
La decisión de elección del candidato se basa en la meritocracia	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces		3	25.00
	Algunas veces		4	33.33
	Casi siempre		2	16.67
	Siempre		3	25.00
	Total	-    -	12	100.00
La decisión de elección del candidato considera aspectos técnicos	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces		1	8.33
	Algunas veces		3	25.00
	Casi siempre	-	6	50.00
	Siempre		2	16.67
	Total	-    -	12	100.00
Considera que se realiza una adecuada contratación del candidato	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Algunas veces		5	41.67
	Casi siempre		3	25.00
	Siempre		4	33.33
	Total	-    -	12	100.00

## Anexo 10. Figuras

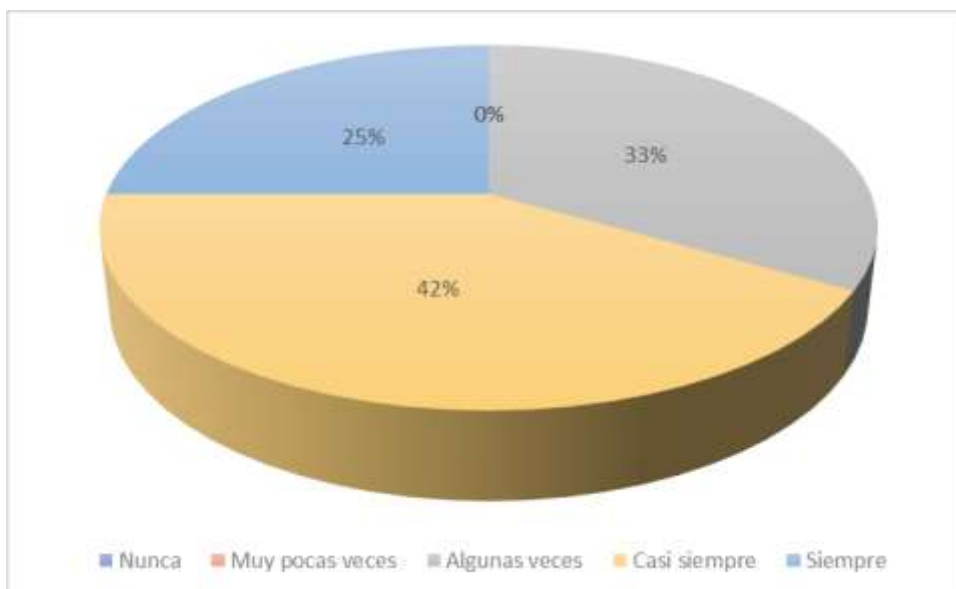
### Variable: Gestión de calidad

Características de principios de calidad en la microempresa Asociación Civil sin fines de Lucro de Mantenimiento Vial Valle Ipoki, distrito de Satipo, Junín, 2022.



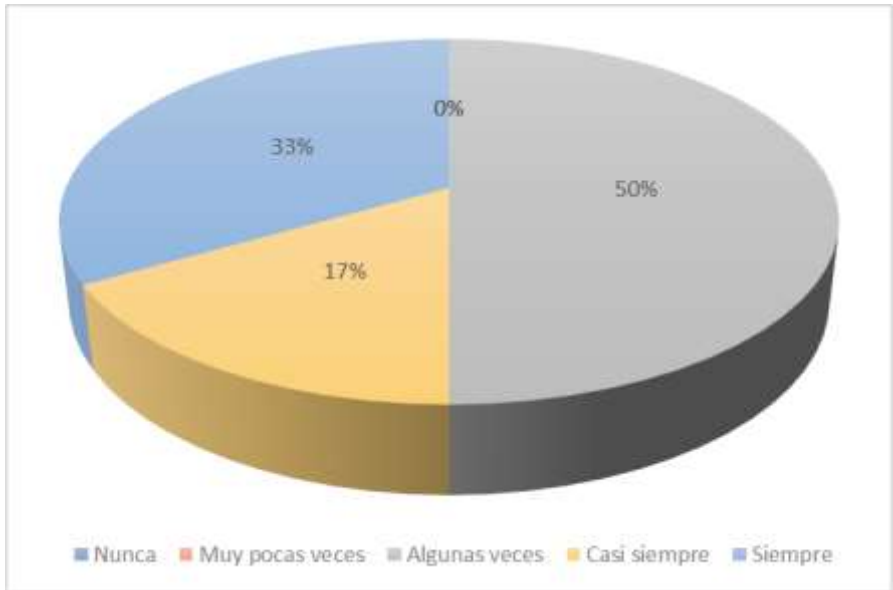
**Figura 1.** La microempresa cumple con los requisitos y expectativas de sus clientes.

*Fuente: Tabla 1.*



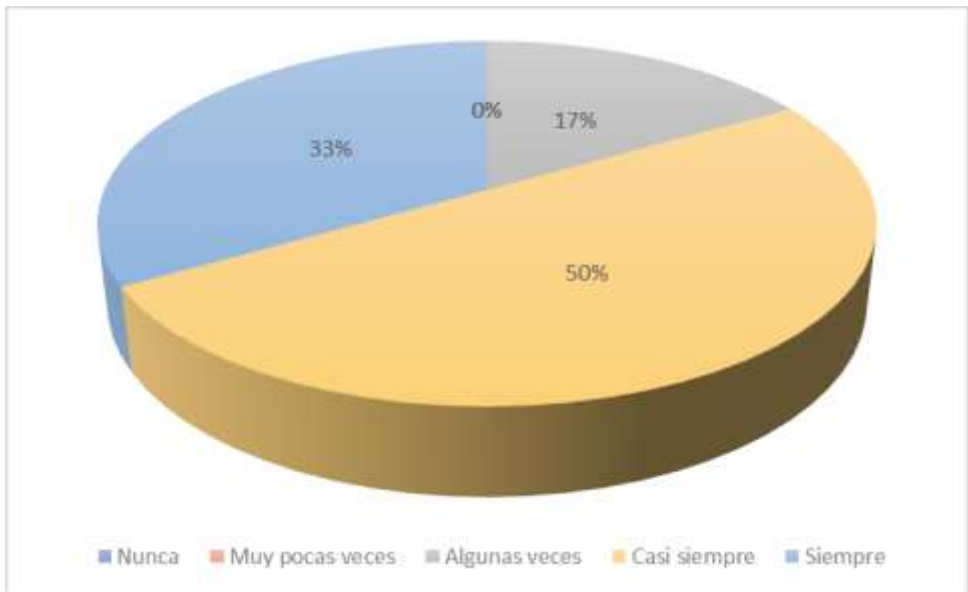
**Figura 2.** La microempresa difunde la visión de futuro.

*Fuente: Tabla 1.*



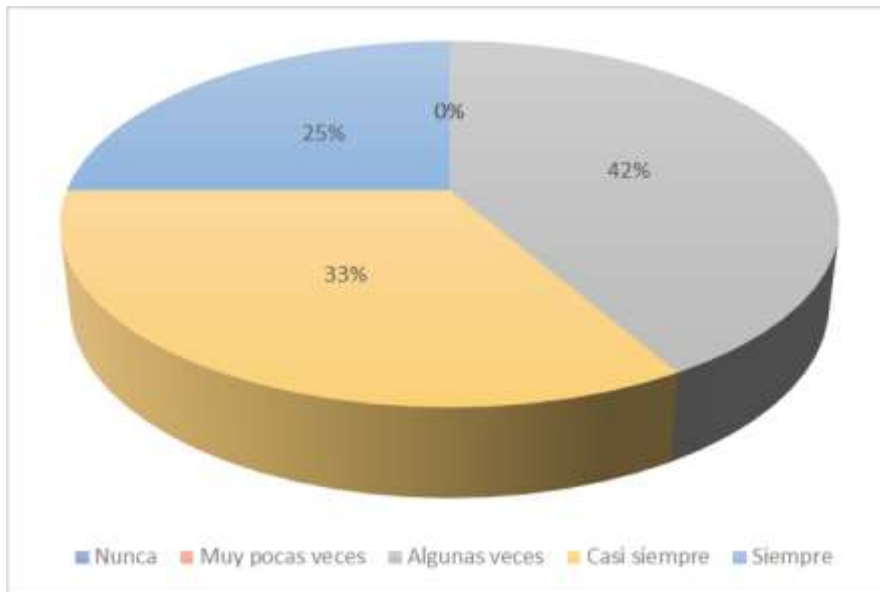
**Figura 3.** Capacitación para mejorar desempeño.

*Fuente: Tabla 1.*



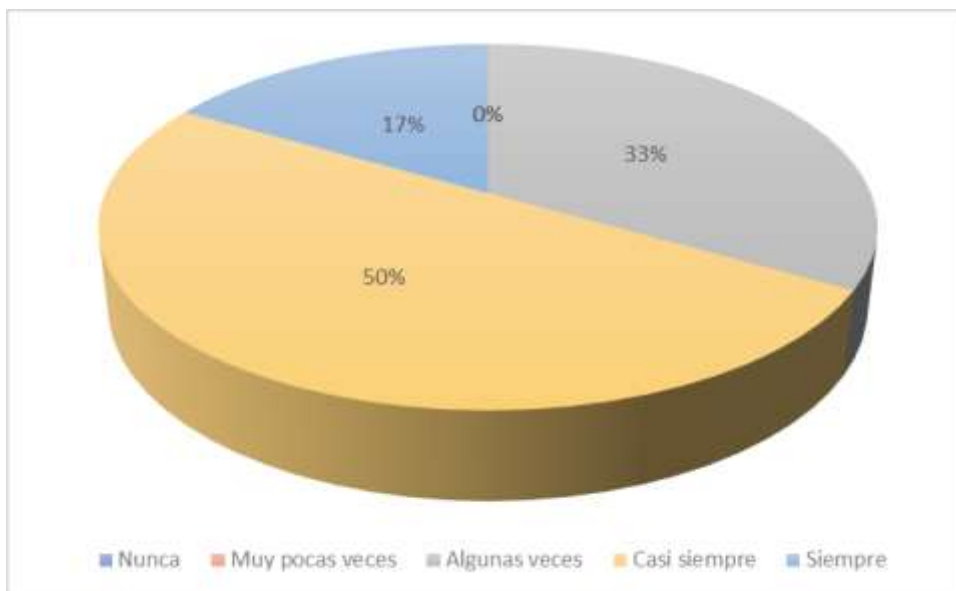
**Figura 4.** Identificación de procesos que interactúan en la organización para desempeñarse eficazmente.

*Fuente: Tabla 1.*



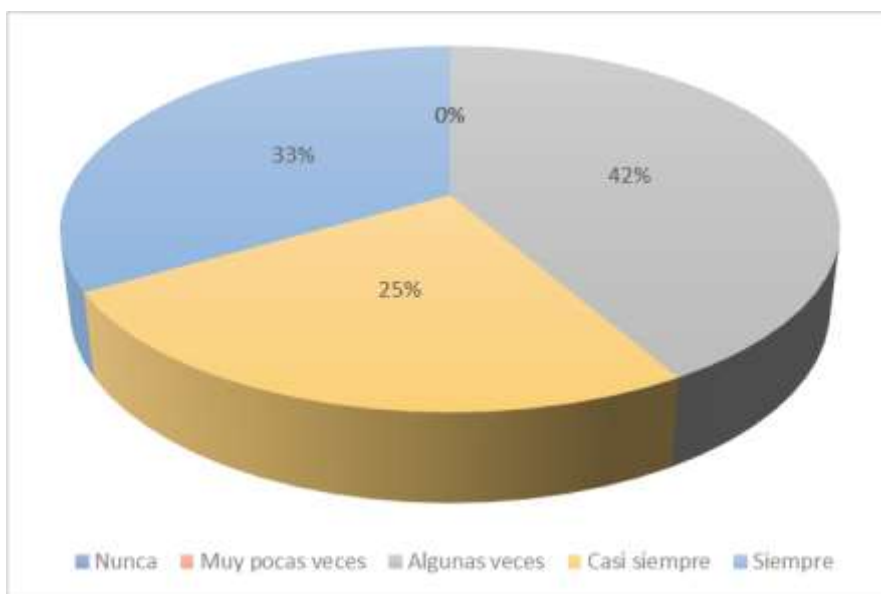
**Figura 5.** Implementación de procesos de mejora orientados a satisfacción de los clientes.

*Fuente: Tabla 1.*



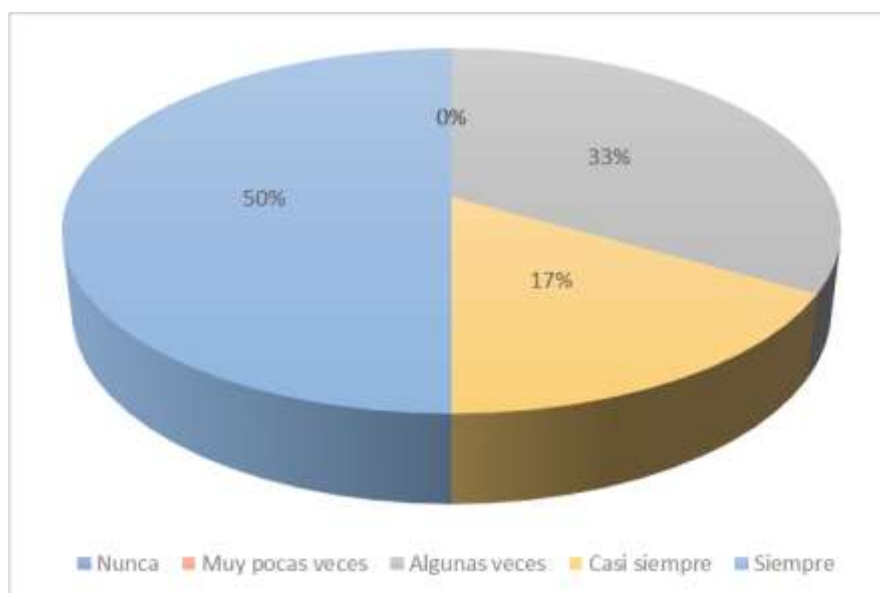
**Figura 6.** En la empresa se toma decisiones en base a datos y hechos.

*Fuente: Tabla 1.*

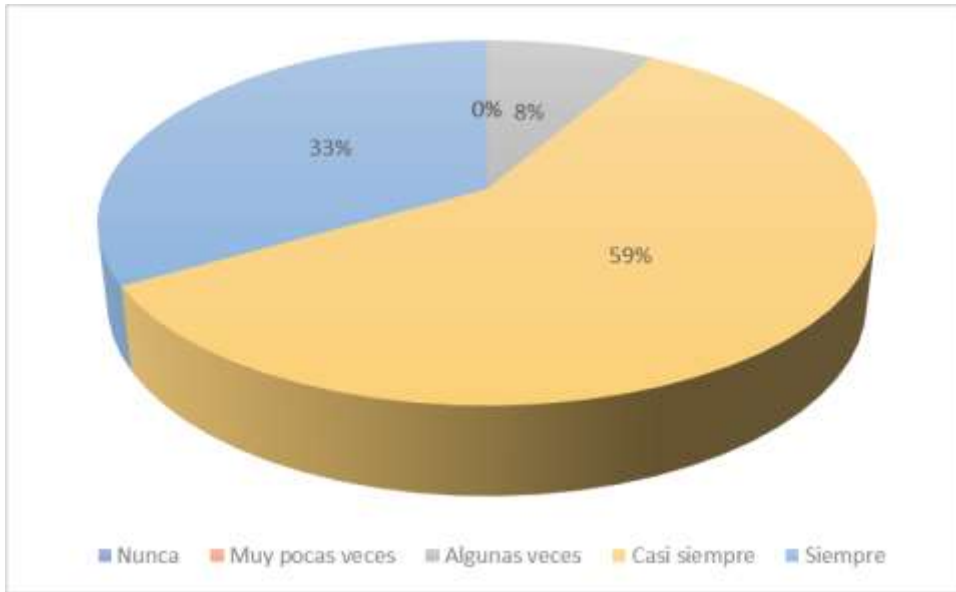


**Figura 7.** Existe una relación de confianza empresa-proveedor.  
*Fuente: Tabla 1.*

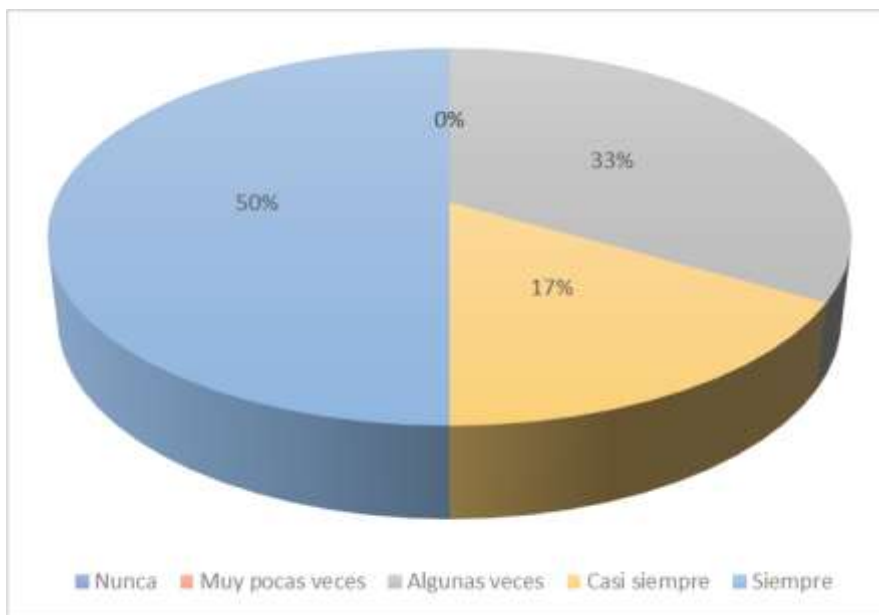
Características de cultura de cambio en la microempresa Asociación Civil sin Fines de Lucro de Mantenimiento Vial Valle Ipoki, distrito de Satipo, Junín, 2022.



**Figura 8.** Conocimiento de roles, planes y objetivos de la microempresa.  
*Fuente: Tabla 2.*



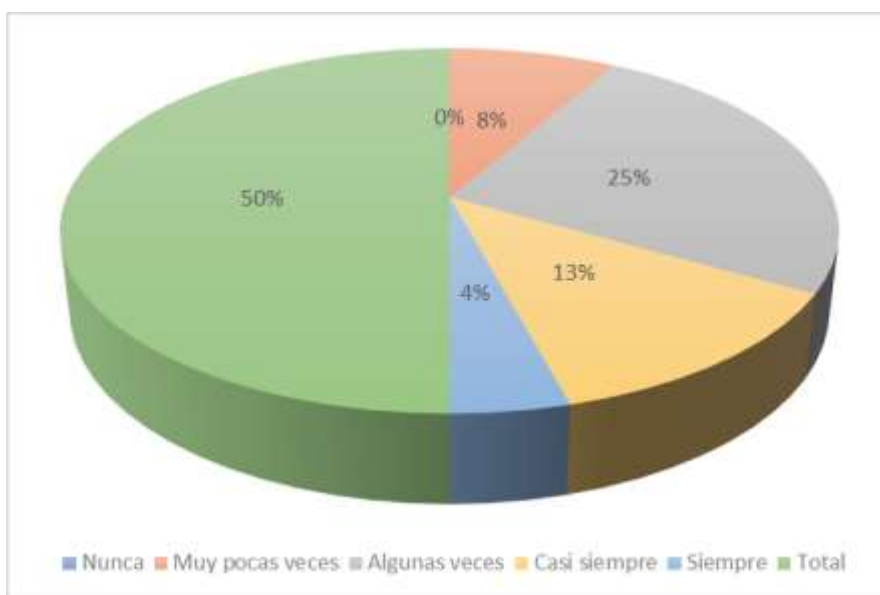
**Figura 9.** Establece una clara visión del futuro de la organización.  
*Fuente: Tabla 2.*



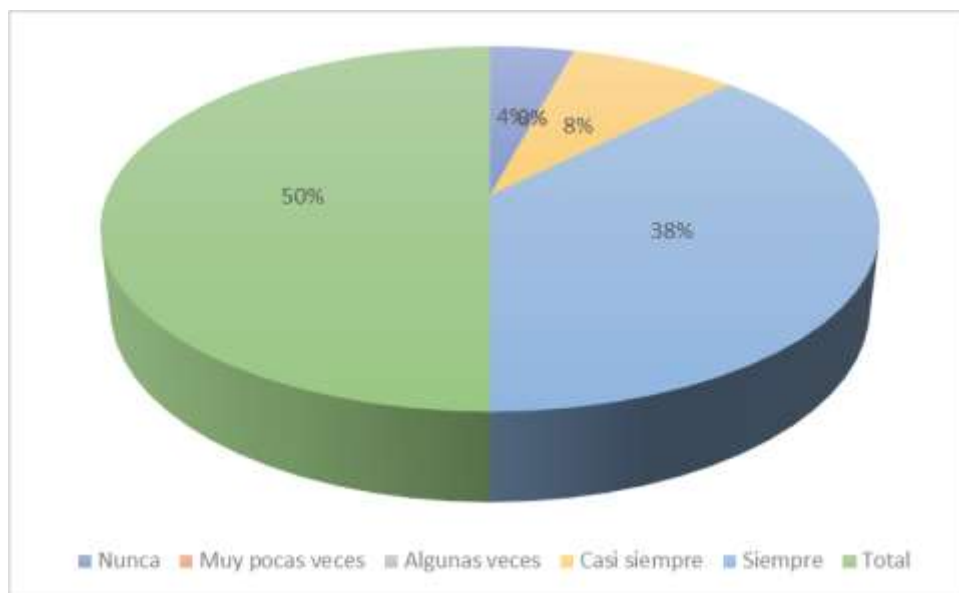
**Figura 10.** El personal inspira confianza y muestra buena disposición para atenderlo.  
*Fuente: Tabla 2.*



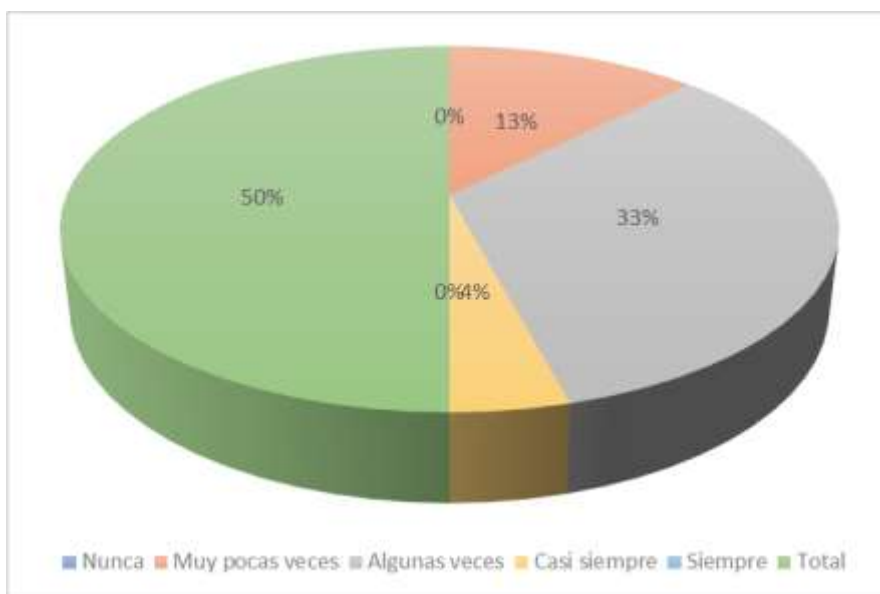
Características del reclutamiento de selección de personal en la microempresa Asociación Civil sin fines de Lucro de Mantenimiento Vial Valle Ipoki, distrito de Satipo, Junín, 2022.



**Figura 11.** La selección del personal toma en cuenta el reclutamiento interno.  
*Fuente: Tabla 3.*



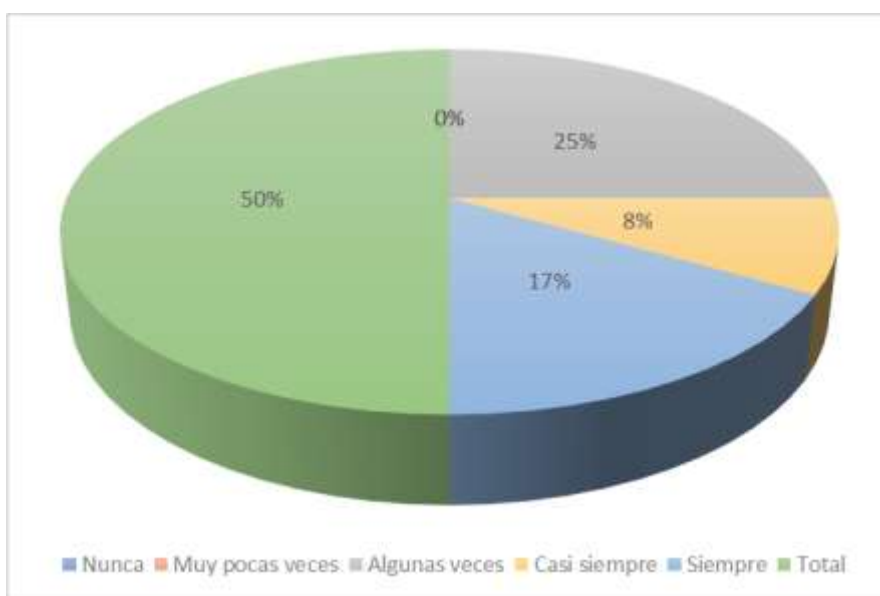
**Figura 12.** La selección del personal toma en cuenta el reclutamiento externo.  
*Fuente: Tabla 3.*



**Figura 13.** Considera que la convocatoria para la selección del personal acude a medios de comunicación.

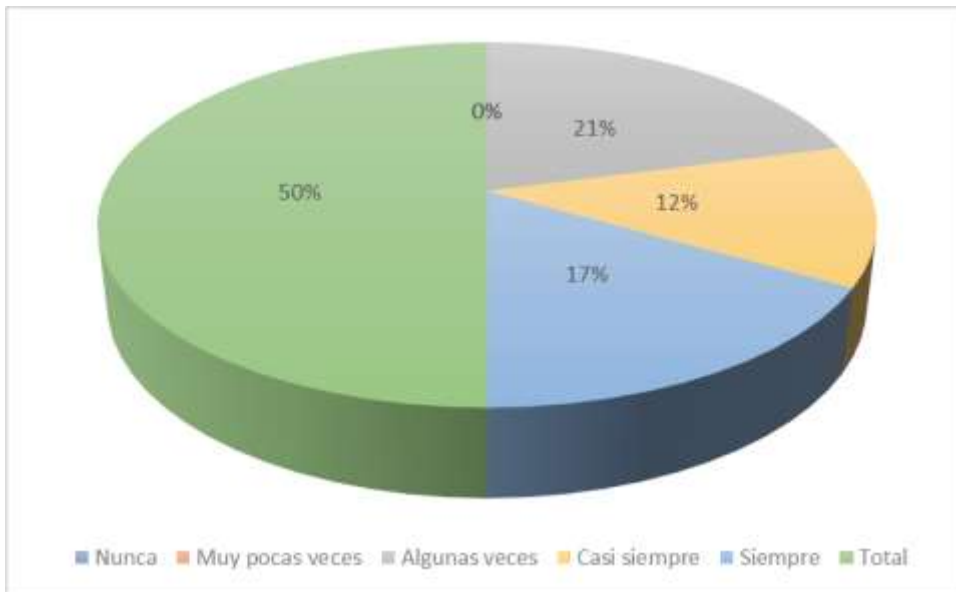
*Fuente: Tabla 3.*

Características de evaluación de selección de personal en la microempresa Asociación Civil sin fines de Lucro de Mantenimiento Vial Valle Ipoki, distrito de Satipo, Junín, 2022.

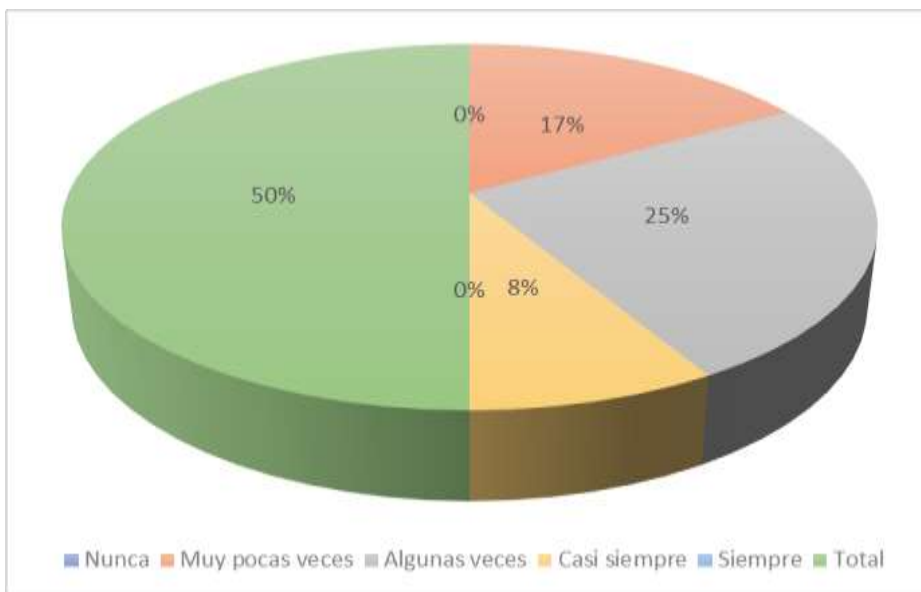


**Figura 14.** El proceso de entrevista es riguroso a las expectativas del puesto.

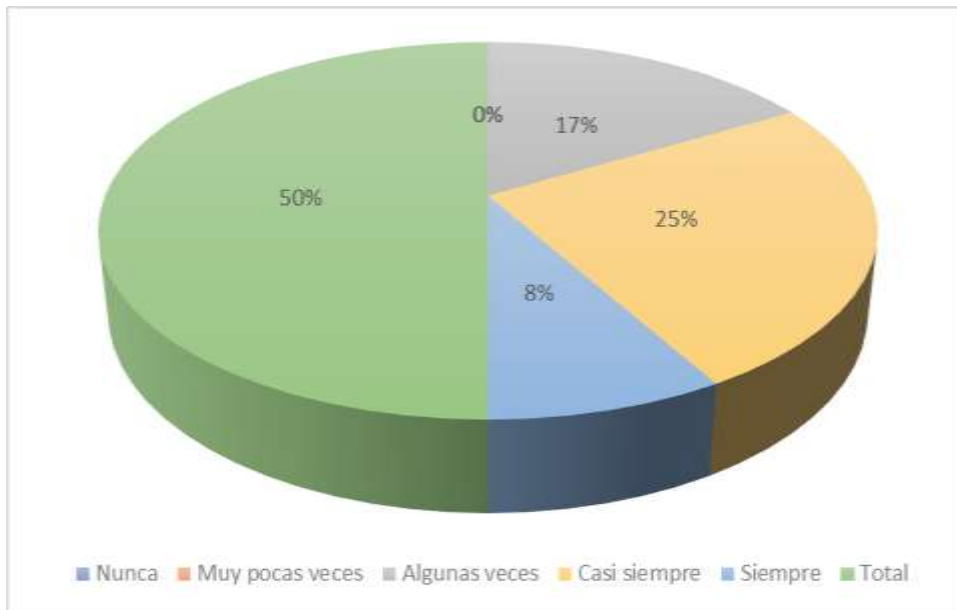
*Fuente: Tabla 4.*



**Figura 15.** La evaluación de conocimientos a los postulantes es rigurosa.  
*Fuente: Tabla 4.*

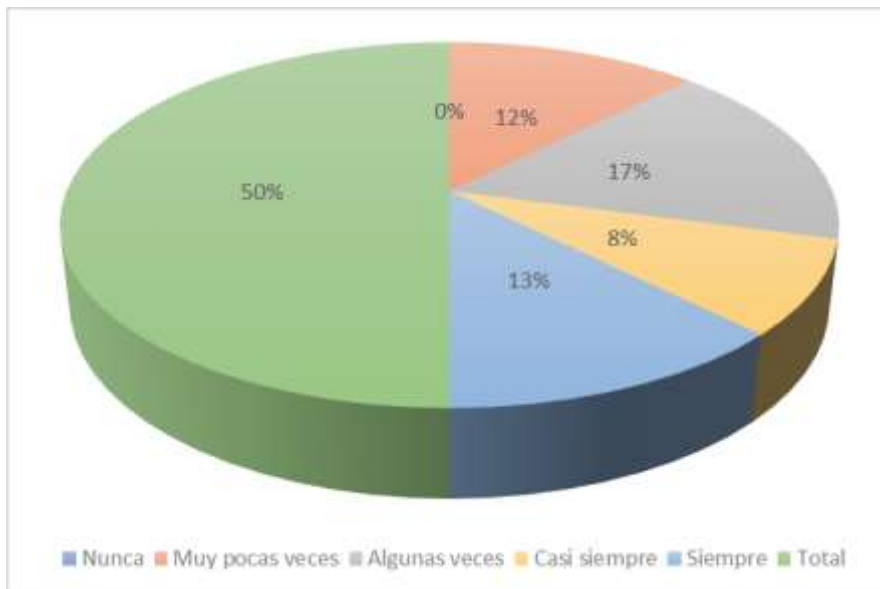


**Figura 16.** Las pruebas psicológicas son suficientes  
*Fuente: Tabla 4.*

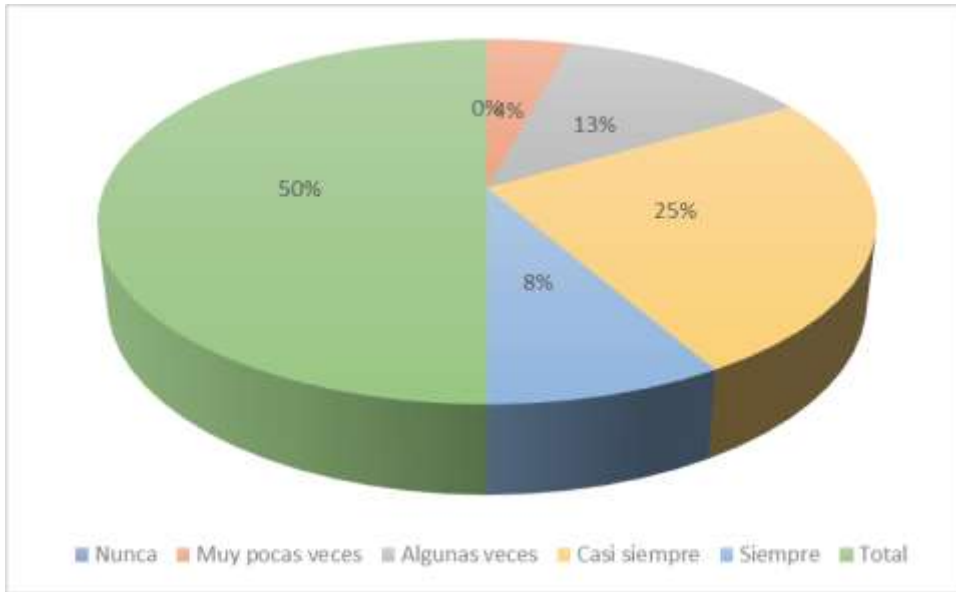


**Figura 17.** Se destaca las habilidades interpersonales de los postulantes.  
*Fuente: Tabla 4.*

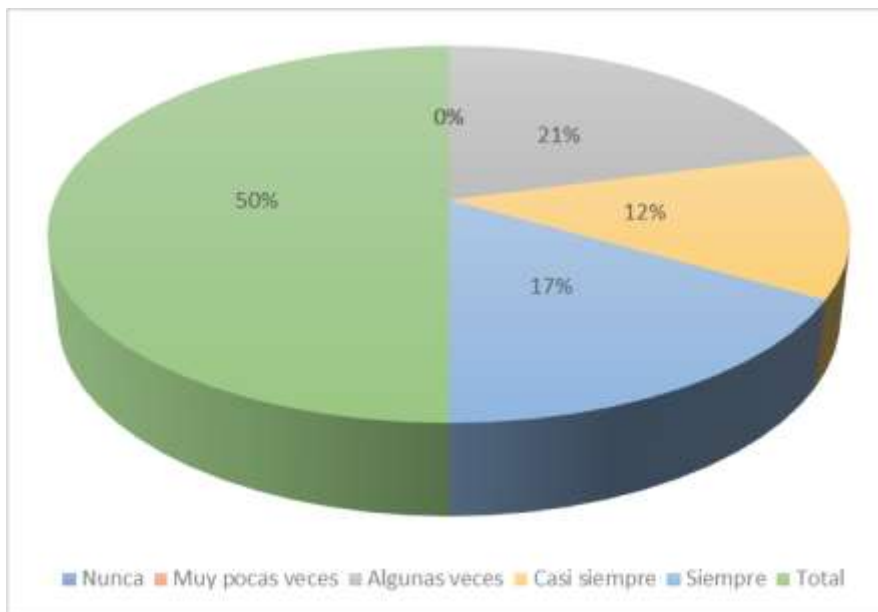
Características para la decisión de selección de personal en la microempresa Asociación Civil sin Fines de Lucro de Mantenimiento Vial Valle Ipoki, distrito de Satipo, Junín, 2022.



**Figura 18.** La decisión de elección del candidato se basa en la meritocracia.  
*Fuente: Tabla 5.*



**Figura 19.** La decisión de elección del candidato considera aspectos no técnicos.  
*Fuente: Tabla 5.*



**Figura 20.** Considera que se realiza una adecuada contratación del candidato  
*Fuente: Tabla 5.*