



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE**  
**ADMINISTRACIÓN**

SELECCIÓN DE PERSONAL PARA LA GESTIÓN DE  
CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS  
RUBRO INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA DE NIVEL  
INICIAL: CASO I.E.P. COLIBRÍ, HUARAZ, 2021

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

**AUTOR**

CORPUS HUERTA, ELOISA GINA

ORCID: 0000-0001-6723-3413

**ASESOR**

Mgtr. ESTRADA DIAZ, ELIDA ADELIA

ORCID: 0000-0001-9618-6177

**HUARAZ – PERÚ**

**2023**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Corpus Huerta, Eloisa Gina

ORCID: 0000-0001-6723-3413

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Huaraz, Perú

### **ASESOR**

Mgr. Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-6176-191X

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e Ingeniería,  
Escuela Profesional de Administración, Chimbote, Perú

### **JURADO**

Mgr. Canchari Quispe, Alicia

ORCID: 0000 0001 6176 191X

Mgr. Rosillo de Purizaca, Maria del Carmen

ORCID: 0000 0003 2177 5676

Mgr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

## **JURADO EVALUADOR Y ASESOR**

Mgtr. Canchari Quispe, Alicia

ORCID: 0000-0002-1003-0372

**Presidente**

Mgtr. Rosillo De Purizaca, María Del Carmen

ORCID: 0000-0002-4660-9490

**Miembro**

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

**Miembro**

Mgtr. Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

**Asesor**

## **AGRADECIMIENTO**

Gracias a Dios por darme una oportunidad de vida y a los docentes que aportaron con sus enseñanzas en el proceso de aprendizaje, a pesar que fue muy difícil llegar a la meta, pero al final ver concluido lo propuesto fueron prospero.

No hay palabras para agradecer a quienes fueron participes y quienes me ayudaron a llegar a donde estoy con mi profesión, ya que fue un largo camino para lograr el trabajo de investigación fue a la persistencia.

A mis padres, hermanos (as), docentes, amigos por estar en las buenas y malas.

## **DEDICATORIA**

Con todo el deseo más sincero doy gracias a Dios por darme a las personas como a mis padres, hermanos (as), pareja, docentes, amigos, que dieron el granito de arena para lograr a donde estoy llegando a convertirme, será llevarme un recuerdo más de enseñanza en mi vida profesional.

Estaré agradecida con cada uno de ellos, porque fueron el motivo de seguir, dándome fuerzas de aliento, a pesar de muchas dificultades presentadas a cualquiera persona lo puede pasar, pero el valor de uno vale; ahí se ve de que está hecho uno.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

1. Carátula .....	i
2. Equipo de trabajo.....	ii
3. Jurado evaluador y asesor.....	iii
4. Hoja de agradecimiento y dedicatoria .....	iv
5. Índice de contenido .....	vi
6. Índice de tablas y figuras .....	vii
7. Resumen y abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA .....	7
2.1. Antecedentes .....	7
2.2. Bases teóricas .....	27
III. HIPÓTESIS .....	38
IV. METODOLOGÍA .....	39
4.1. Diseño de la investigación .....	39
4.2. Población y muestra .....	40
4.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores .....	43
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	45
4.5. Plan de análisis.....	45
4.6. Matriz de consistencia.....	47
4.7. Principios éticos .....	48
V. RESULTADOS .....	50
5.1. Resultados .....	50
5.2. Análisis de resultados .....	55
VI. CONCLUSIONES.....	65
VII. RECOMENDACIONES .....	67
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	81
ANEXOS .....	92

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características de la selección de personal en las micro y pequeñas empresas rubro institución educativa privada de nivel inicial: caso I.E.P. Colibrí, Huaraz, 2021. .....	50
Tabla 2. Características de la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas rubro institución educativa privada de nivel inicial: caso I.E.P. Colibrí, Huaraz, 2021. .....	52
Tabla 3. Propuesta de un plan de mejora de la selección de personal para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro institución educativa privada de nivel inicial: caso I.E.P. Colibrí, Huaraz, 2021. ....	54

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Personal en base a las tareas.....	116
Figura 2. Actualización de funciones. ....	116
Figura 3. Evaluaciones de desempeño.....	117
Figura 4. Desempeño de los postulantes.....	117
Figura 5. Verificación de la información.....	118
Figura 6. Mecanismo para la verificación. ....	118
Figura 7. Actitudes del postulante. ....	119
Figura 8. Verifican las competencias.....	119
Figura 9. Perfil para cada trabajador.....	120
Figura 10. Seguimiento al rendimiento.....	120
Figura 11. Identificación de problemas. ....	121
Figura 12. Define los objetivos.....	121
Figura 13. Acciones que mejoren la situación.....	122
Figura 14. Acciones planeadas. ....	122
Figura 15. Capacitación del personal.....	123
Figura 16. Control de acciones. ....	123
Figura 17. Cumplimiento de objetivos. ....	124
Figura 18. Plan de contingencia.....	124
Figura 19. Documentación de resultados.....	125
Figura 20. Replica de mejoras. ....	125

## RESUMEN

La presente investigación: Selección de personal para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro institución educativa privada de nivel inicial: caso I.E.P. Colibrí, Huaraz, 2021. Presentó como objetivo general: Determinar las principales características de la selección de personal para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro institución educativa privada de nivel inicial: caso I.E.P. Colibrí, Huaraz, 2021. La metodología fue de diseño no experimental - transversal - descriptivo - de propuesta. Para recolectar los datos se utilizó una población y muestra compuesta por 9 trabajadores, a quienes se les aplicó un cuestionario de 20 ítems mediante la técnica encuesta, obteniendo como resultados: en la institución educativa a veces (55.56%) se actualiza las funciones y limitaciones de los puestos laborales, casi siempre (88.89%) se evalúa el desempeño de los postulantes, a veces (66.67%) se verifican las competencias, y casi siempre (88.89%) se hace seguimiento al rendimiento de los trabajadores. Se concluye que, casi siempre se realiza una selección de personal adecuada, además, se corroboran las actitudes del postulante mediante una entrevista en la institución, se verifican las competencias mediante una simulación, a veces se identifican los problemas que existen en los procesos de la institución, se definen los objetivos que se deben conseguir, a veces se elabora planes de contingencia; finalmente, se realizó un plan de mejora que tiene como objetivo mejorar el proceso de contratación de personal en base a los procedimientos que la componente.

**Palabras clave:** Gestión de calidad, Institución educativa, Selección de personal.

## **ABSTRACT**

The present investigation: Selection of personnel for quality management in micro and small companies in the field of initial level private educational institution: case I.E.P. Colibrí, Huaraz, 2021. Presented as a general objective: Determine the main characteristics of the selection of personnel for quality management in micro and small companies in the field of initial level private educational institution: case I.E.P. Colibrí, Huaraz, 2021. The methodology was of a non-experimental - cross-sectional - descriptive - proposal design. To collect the data, a population and sample composed of 9 workers was used, to whom a 20-item questionnaire was applied using the survey technique, obtaining as results: in the educational institution sometimes (55.56%) the functions and limitations are updated. Of the job positions, almost always (88.89%) the performance of the applicants is evaluated, sometimes (66.67%) the competencies are verified, and almost always (88.89%) the performance of the workers is monitored. It is concluded that, almost always, an adequate selection of personnel is carried out, in addition, the attitudes of the applicant are corroborated through an interview in the institution, the competences are verified through a simulation, sometimes the problems that exist in the processes of the institution, the objectives to be achieved are defined, sometimes contingency plans are drawn up; Finally, an improvement plan was carried out that aims to improve the personnel hiring process based on the procedures that the component.

**Keywords:** Quality Management, Educational Institution, Recruitment.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Hoy en día las micro y pequeñas empresas (MYPE) son importantes debido a la fortaleza laboral que representan en múltiples países, llegando en muchos casos a ser el eje central de las economías de estos dados las grandes cantidades tanto de puestos laborales como de transacciones que en estas se realizan; sin embargo, pese a su relevancia cuentan con una calidad muy variada dentro de estos, hallándose con mucha frecuencia que los productos o servicios ofrecidos por dichos negocios no cumplen con las expectativas, asimismo se suma el hecho de que no se remunera apropiadamente a los trabajadores aunque sus trabajos sean sumamente demandantes; no obstante como se ha mencionado, la situación es muy diversa pues en otras se observa una relevante innovación dentro de sus principales procesos además de un acelerado desarrollo y posicionamiento a diferencia de muchas empresas de volumen mayor (Gobierno del Perú, 2019).

Respecto a los problemas que afectan a estas organizaciones a nivel internacional, nacional, regional y local, es posible destacar una gran cantidad de temas no obstante con motivos de esta investigación se destacan los suscitados especialmente sobre la selección de personal y la gestión de calidad como se indica a continuación:

A nivel internacional, es posible mencionar casos como los de Asia y Europa donde el 93% de las micro y pequeñas empresas llegan a mantenerse dentro de su mercado por un periodo no mayor a tres años; ello se debe a que en la mayor parte de estos no existe conocimientos mínimos sobre administración y las herramientas de las que esta dispone, lo cual es notorio en procesos como el de selección de personal, razón por la que en estas no se cuenta con un personal con las aptitudes suficientes para brindar una atención o servicio a quienes representan el motor de toda actividad

económica, los clientes; generando así limitantes a la hora de pretender efectuar las acciones necesarias para el desarrollo de bienes y/o servicios de calidad (Raga, 2021).

Dentro del contexto Latinoamericano, se puede observar con mayor notoriedad la implicancia que alcanzan las MYPE en las economías nacionales, pese a ello, existen en mayor medida dificultades en la gestión lo cual no se ve delimitado únicamente a los procesos de producción principales sino también a los procesos secundarios que involucran a la planilla, pues estas empresas se caracterizan por tener personal no capacitado para las tareas que debe cumplir y un entorno laboral conflictivo, aspectos que en la práctica comprometen la correcta ejecución de las actividades cotidianas, lo que termina reflejándose en el incumplimiento de los objetivos organizacionales, provocando de esta manera el cierre de muchos de estas empresas (Beltrán et al., 2020).

En cuanto al contexto de Colombia, se tiene que las MYPE representan el 99,5% de organizaciones empresariales del país, con lo cual se genera una alta cantidad de puesto de trabajo para la población; no obstante, esto se ve afectado por la incapacidad que tienen muchos de sus representantes a la hora de dirigir como ya se ha mencionado, por lo que no logran ofrecer tanto productos como servicios de calidad que permitan posicionar sus negocios (Barrera, 2021).

Referente a Bolivia, se menciona que un 97% de las empresas de menor tamaño al ser conformados por familias tienen que afrontar severos retos, puesto que muchos de sus integrantes solo cuentan con estudios básicos, lo cual explica que la elaboración de productos o atención se haga de forma intuitiva sin la especialización requerida; este hecho, hace difícil el mejorar la conformación de un mejor grupo de trabajo, que tenga personas con características actitudinales y destrezas profesionales

más adecuadas para el cargo que deben asumir, con ello el encargado de las decisiones finales se ve en la dura situación de elegir entre uno de sus familiares o un nuevo personal (Beltrán et al., 2020) .

Sobre Ecuador, las MYPE son el 99% de las unidades económicas, traduciéndose de esta manera en la mayor cantidad en la mayor cantidad de puestos de trabajo para los ecuatorianos, a pesar de esto, casi la totalidad de estas no tiene estandarizados sus procesos por lo que no pueden conseguir un mayor crecimiento y competitividad dentro de los diversos sectores en los que se encuentran (Mena, 2021).

Dentro del territorio peruano, existen aproximadamente 5,5 millones de MYPE formalizadas, asimismo se estima que, si se considerarían las que aún se mantienen como informales, esta cifra se vería triplicada, esto permite comprender la significancia que representan dichos negocios para el sistema económico del país ya que además de esto, genera la mayor cantidad de puestos de trabajo y registran ventas anuales de al menos 107 945 millones de soles, lo cual es significativo para el Producto Bruto Interno (PBI). Pero como se ha podido ver en casos anteriores, estas organizaciones comparten la misma problemática, en la que la carencia de conocimientos especializados termina comprometiendo el llegar a una mejor situación que propicie el desarrollo y la perduración en el mercado por periodos más amplios. En este sentido, es posible indicar que un problema que afecta directamente a estos negocios es la relacionada al personal y su desempeño, pues se destacan por no ser los más correctos, esto se debe a que no se tienen previstas o no se solicitan las exigencias básicas para el perfil de los postulantes pues los empleadores buscan pagar montos menores a los trabajadores valiéndose del hecho de que estos no tienen estudios que los avalen para solicitar una mejor remuneración (Ministerio de la Producción, 2019).

En relación a la selección de personal en las MYPE del rubro de instituciones educativas, alrededor del 25% de docentes se muestran inconformes con el cómo se lleva este proceso, pues las exigencias son mayores en las regiones de Lima, Loreto y Piura, en las que se piden muchas veces una preparación que no corresponde al puesto laboral al que estos aplican (García, 2021).

Respecto a la situación regional, se tiene una gran cantidad de micro y pequeñas empresas que se dedican al rubro instituciones educativas, las cuales cumplen una calidad muy variada, pues se encuentran desde aquellas que no cuentan con un entorno propicio para el desarrollo de la labor de enseñanza hasta aquellas que se establecen como verdaderos centros de estudio en los que se busca desarrollar la capacidad del alumnado, pues la plana docente se encuentra involucrada con los objetivos institucionales y la toma de decisiones que permiten alcanzarlos.

Con respecto a la situación local de Huaraz, existen múltiples instituciones educativas privadas del nivel iniciales, estas se caracterizan por contar con una poca cantidad de alumnado y sus infraestructuras generalmente se limitan a un local de primer piso, por esto es que se tienen una baja demanda de personal especializado para cada puesto laboral por lo que se puede ver docentes que no tienen estudios profesionales para ejercer la enseñanza además de trabajadores administrativos que no llevan sus funciones como debieran. Dentro de esta situación es posible hallar a la MYPE del rubro institución educativa privada de nivel inicial Colibrí de Huaraz, la cual en vista de las situaciones antes descritas requiere de contar con una selección de personal eficiente que se base en herramientas estratégicas actuales para contar en todo momento con un personal capaz de hacer frente las actividades que se le designan y a

los nuevos retos que demanda actualmente la enseñanza para lograr así la calidad esperada.

Por todo este motivo es que se planteó el siguiente enunciado del problema: ¿Cuáles son las principales características de la selección de personal para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro institución educativa privada de nivel inicial: caso I.E.P. Colibrí, Huaraz, 2021?

Para poder dar solución a este problema planteado como objetivo principal se tuvo: Describir las principales características de la selección de personal en las micro y pequeñas empresas rubro institución educativa privada de nivel inicial: caso I.E.P. Colibrí, Huaraz, 2021.

Igualmente, los objetivos específicos que buscaron alcanzar el objetivo previamente formulado se plantearon de la siguiente manera: Describir las principales características de la selección de personal en las micro y pequeñas empresas rubro institución educativa privada de nivel inicial: caso I.E.P. Colibrí, Huaraz, 2021. Detallar las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro institución educativa privada de nivel inicial: caso I.E.P. Colibrí, Huaraz, 2021. Elaborar un plan de mejora de la selección de personal para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro institución educativa privada de nivel inicial: caso I.E.P. Colibrí, Huaraz, 2021.

Por otro lado, la justificación práctica de esta investigación se debió a que la propuesta que se generó con este estudio es de utilidad para el propietario o director de esta institución educativa en estudio, la cual fue realizada desde la perspectiva de la investigadora con los conocimientos que ella ganó en su etapa universitaria.

Además, se contó con justificación teórica, pues se cuenta con marco suficiente para tratar las variables y contrastarlas, lo que al concluir generar un nuevo antecedente que pueda ser utilizado por futuros investigadores. Así mismo, se tuvo justificación metodológica, pues se tuvo en consideración una serie de aspectos que conforman el método científico para elaborar un estudio con resultados reales.

Sobre la metodología de esta investigación, este fue de manera conjunta no experimental – transversal y descriptivo de propuesta; en cuanto a la población estudiada esta se integró por 9 trabajadores de la MYPE I.E.P. Colibrí en Huaraz, siendo usados para la muestra todos estos por lo que se dice que fue de tipo censal; en este sentido, se aplicaron la técnica encuesta y su instrumento el cuestionario con 20 ítems para obtener información, generándose los siguientes resultados: en la institución educativa a veces (55.56%) se actualiza las funciones y limitaciones de los puestos laborales, casi siempre (88.89%) se evalúa el desempeño de los postulantes, casi siempre (100.00%) se comprueban las actitudes de los postulantes, a veces (66.67%) se verifican las competencias, y casi siempre (88.89%) se hace seguimiento al rendimiento de los trabajadores.

Con ello se concluye que, casi siempre se realiza una selección de personal adecuada en la Institución Educativa, además, se corroboran las actitudes del postulante mediante una entrevista en la institución, se verifican las competencias mediante una simulación, a veces se identifican los problemas que existen en los procesos de la institución, casi siempre se definen los objetivos que se deben conseguir, por otra parte, a veces se elabora planes de contingencia. Finalmente, se realizó un plan de mejora que tiene como objetivo mejorar el proceso de contratación de personal en base a los procedimientos que la componente.

## **II. REVISIÓN DE LITERATURA**

### **2.1. Antecedentes**

#### **Antecedentes internacionales**

##### **Variables 1. Selección de personal**

Mena (2021) en su investigación *Diseño de un proceso de selección docente por competencias en una institución educativa de Ambato*, tuvo como objetivo general *validar un proceso de selección docente en una institución educativa de Ambato*, tuvo el objetivo general de desarrollar una óptima selección de personal por competencias para los cargos docentes de la Unidad Educativa Gregoire Girard de la ciudad de Ambato. La metodología de la investigación fue mixta de nivel descriptivo de corte transversal. Para recaudar la información se consideró como población a todos los docentes, 2 administrativos y 23 seleccionados por muestro, a quienes se les encuestó y aplico un análisis documental mediante el instrumento del cuestionario y ficha documental. Obteniendo los siguientes resultados: la información proporcionada permite evidenciar que los participantes coinciden en sus respuestas al desconocer el proceso actual de selección, y la falta de un departamento de recursos humanos que lleve a cabo este proceso de acuerdo a las necesidades educativas actuales, además de los docentes encuestados el 87% indicaron que les gustaría ser contratados bajo un proceso de selección por competencias y el 13% indicaron que no están de acuerdo con un nuevo método de contratación. Como conclusión se consideró que, del proceso de selección actual de la institución, se pudo evidenciar que los docentes no están de acuerdo con la forma de contratación, no se ponen en manifiesto las habilidades o competencias necesarias para el desarrollo de su labor.

Garzón et al. (2021) en su investigación titulada *Diseño e Implementación del Proceso de Selección de personal aplicados a la Academia Nacional de Aprendizaje "ANDAP" Sede Zipaquirá*, tuvo como objetivo general diseñar el procedimiento de selección de personal para la empresa Academia Nacional de Aprendizaje (ANDAP) sede Zipaquirá, que permita proveer a la organización las personas con las competencias idóneas para ofrecer servicios educativos de calidad y disminuir la rotación de personal docente. La metodología de investigación fue de enfoque mixto de nivel descriptivo de corte transversal. Para recaudar la información se consideró como población a los docentes de la Academia Nacional de Aprendizaje "ANDAP" sede Zipaquirá y como muestra a 11 docentes, donde se usó la técnica de análisis documental mediante el instrumento ficha de análisis documental. Obteniendo los siguientes resultados: la no verificación de los antecedentes y referencias citadas en las hojas de vida por cada candidato, no nos permiten tener fiabilidad de la experiencia y cualificación del personal para ser seleccionado de una manera óptima, por otro lado, el proceso de selección de personal dentro de la Academia Nacional de Aprendizaje "ANDAP" no se está llevando a cabo de manera correcta, es por ello que se propone el siguiente plan para su implementación y optimización de procesos que conlleven a la mejora continua y que esté acorde con su misión y su visión. Como conclusión se consideró que es importante contar con personal altamente calificado y adecuado de talento humano, para que se encargue de realizar selección de los empleados, el cual deberá conocer todas las políticas y reglamentos de la empresa.

Solís (2019) en su investigación titulada *Propuesta de mejora del proceso de selección y contratación de personal docente de la Unidad Educativa Particular "La Consolata"*, tuvo como objetivo general elaboración de un manual de procedimiento

de la selección y contratación del personal docente de la Unidad Educativa Particular La Consolata. La metodología de investigación fue cualitativa descriptiva. Para recaudar la información se consideró como población de los docentes de Unidad Educativa Particular "La Consolata" y como muestra conformada por 15 docentes, a quienes se les aplicó un cuestionario mediante la técnica de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: le hace falta un manual de procedimiento para la selección y contratación, con el fin de contratar a las personas idóneas para ejercer los puestos de trabajo vacantes, basándose en pruebas objetivas y no de una manera casi empírica como se lo está realizando en la actualidad, además se debería plasmar normas y políticas de selección con la finalidad de evitar contrataciones por referencia de amistades sin pasar por el proceso de selección que se formalice y de esta manera se podrá garantizar el ingreso de personal idóneo a la institución lo cual mejorará la eficiencia y eficacia en el desarrollo de las funciones que debe cumplir las personas elevando la calidad educativa de la institución en beneficio de los estudiantes. Como conclusión se consideró que el no realizar todos los pasos a seguir para la selección y contratación del personal docente impide obtener datos reales que aporten a la reducción del ausentismo laboral y la rotación del personal.

## **Variable 2. Gestión de Calidad**

Barrera (2021) en su tesis *Implementación de un plan de mejora del sistema de gestión de calidad en la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional de Colombia sede Bogotá*, tuvo como objetivo general implementar una propuesta de mejora del sistema de gestión de calidad en la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional de Colombia sede Bogotá. La metodología de investigación fue de la investigación fue de enfoque mixto de tipo descriptivo. Para recaudar la información

se consideró como población a los usuarios Facultad de Ingeniería siendo un total de 8341 y como muestra se seleccionó a 367 a quienes se les aplicó el cuestionario mediante la técnica de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: la encuesta refleja que en ambas vigencias el proceso con menor valoración en cuanto al nivel de satisfacción es la Secretaría, por lo que se sugiere implementar acciones orientadas a mejorar el servicio al que accedieron los usuarios con mayor frecuencia, es decir, las solicitudes al consejo en el atributo oportunidad, dado que las sugerencias y comentarios en mayor proporción estaban relacionadas al tiempo de respuesta en el que se da trámite a los requerimientos. Como conclusión se consideró que el sistema de gestión de calidad de la Facultad de Ingeniería presentaba debilidades en el cumplimiento de requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y en la articulación con lineamientos institucionales; con el desarrollo de este proyecto se logró una mejoría considerable en la implementación y estandarización del sistema en los procesos de la Facultad, dar respuesta confiable y acertada a los requerimientos del nivel sede y nacional, contar con información oportuna y evidencias documentales de la gestión.

Chirivi & Delgado (2020) en su tesis *Formulación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001 de 2015 en el Área Administrativa del Instituto de Gestión Organizacional Idego S.A.S en la ciudad de Villavicencio, departamento del Meta*, tuvo como objetivo general Formular el Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001 de 2015 en el Área Administrativa del Instituto de Gestión Organizacional Idego S.A.S. en la ciudad de Villavicencio, Departamento del Meta. La metodología de investigación fue cuantitativa de diseño no experimental de nivel descriptivo. Para recaudar la información se consideró como población al instituto de gestión organizacional idego S.A.S y la muestra censal, donde se aplicó la técnica de

análisis documental y como instrumento la ficha de análisis documental. Obtuvo los siguientes resultados: el efecto de la falta de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, es la no generación de valor agregado al servicio, siendo las causas la falta de compromiso de la gerencia y del recurso humano que se contrata por OPS, en razón de que hay una limitada disponibilidad de personal, en estos momentos no existe una caracterización, ni documentación de procesos, así como el área de excelencia operativa, falta realizar auditorías, pues aunque existen acciones de mejora, no existe seguimiento. Como conclusión se consideró que al diseñar los manuales del Sistema de Gestión de Calidad en el Área Administrativa del Instituto de Gestión Organizacional Idego S.A.S. y ser entregados y socializados se observó que los empleados y personal que labora en Idego tuvieron una aceptación favorable hacia los mismos reconociendo que estos son de necesaria aplicabilidad para la mejora de sus procesos y procedimientos, de esta manera podrán licitar o generar convenios con otras entidades ya sean privadas o públicas para ofertar sus servicios.

Chiquito & Loor (2022) en su estudio *Análisis de los sistemas de gestión de calidad: una mirada a las universidades*, tuvo como objetivo general describir y analizar los sistemas de gestión de calidad en las Universidades y Escuelas Politécnicas del Ecuador (UEP). La metodología de investigación fue mixta de nivel descriptiva. Para recaudar la información se consideró como población a 52 instituciones de educación superior y la muestra fue conformada por 22, a quienes se les aplicó un cuestionario mediante la técnica de la encuesta. Se obtuvo los siguientes resultados: se pudo identificar que la implementación de normativas internacionales de calidad como la ISO no es un eje transversal en los sistemas administrativos de los establecimientos, puesto que la gestión de calidad en estas instituciones se basa principalmente en

normativas y procesos estratégicos internos, por lo cual, es necesario la instauración de normativas de calidad que aseguren la satisfacción de sus clientes. Como conclusión se consideró que los sistemas de gestión de calidad en las universidades integran aspectos clave como políticas, estrategias y herramientas que deben ser fortalecidas con la participación de actores internos y externos. Sin lugar a dudas, constituye un desafío constante normalizar el accionar institucional ante un escenario dinámico y competitivo como la educación superior.

### **Antecedentes Nacional**

#### **Variable 1. Selección de personal**

García (2021) en su tesis *Propuesta de mejora del proceso de reclutamiento y selección docente – I.E.P. Albert Einstein S.R.L. – Pimentel – 2020*, tuvo como objetivo general de mejorar los procesos de reclutamiento y selección docente - I.E.P. Albert Einstein S.R.L. – Pimentel. La metodología de la investigación fue de enfoque mixto de tipo descriptivo propositivo. Para recaudar la información se consideró como población de 14 docentes del lugar de estudio y la muestra fue censal, a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Obteniendo los siguientes resultados: se identifica que el 14% de personal docente asegura que fueron reclutados internamente, mientras que un total del 86% fue captado de forma externa a través de diversos medios, considerando que dentro de ese alto porcentaje existe un 50% de docentes que fueron recomendados y convocados para las evaluaciones pertinentes, además en el reclutamiento, figura 8, que hay un porcentaje del 85.71% de docentes que consideran que la convocatoria es clara y concisa, mientras que un 14.29% respondió que generalmente; sin embargo, en la figura 11 se aprecia que los docentes creen que el proceso de reclutamiento no es del todo el más adecuado lo que

podría reflejar que al diseño de la convocatoria le faltan agregar ciertas especificaciones para el puesto al que postulan, lo que podría originar que los postulantes no se orienten correctamente en fechas de presentación, correctas formas de envío de documentación para su evaluación. Como conclusión se consideró que el proceso de reclutamiento y selección docente en la I.E.P. Albert Einstein de Pimentel, no es óptimo, ya que no existe una guía que oriente a los empleadores a desarrollar correctos procesos de captación y selección docente, también, se identificó que no todo el personal ha sido evaluado de la misma forma, y más de la mitad de encuestados nunca recibieron instrucciones para presentar su curriculum vitae, además, no se les pidió realizar una clase modelo, siendo ésta una técnica tan importante para la evaluación del docente.

Carrillo (2020) en su tesis *Selección de personal de tutoría en la mejora de procesos de los colegios Saco Oliveros, Lima, 2019–2020*, tuvo como objetivo general determinar la influencia de la selección de personal de tutoría en la mejora de procesos de los colegios Saco Oliveros, Lima 2019 – 2020. La metodología de investigación fue cuantitativa de diseño no experimental de nivel descriptivo. Para recaudar la información se consideró como población los trabajadores del lugar de estudio y como muestra a 50 trabajadores, a quienes se les aplicó un cuestionario mediante la técnica de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: la variable selección de personal fue que el 40 % de las sedes de la institución educativa aplica la selección de personal en un nivel regular, mientras que solo el 8% las aplica a un nivel deficiente. Así mismo los resultados obtenidos de la variable mejora de procesos fue que el 32% de las mejoras de procesos se dieron en un nivel bueno, mientras que solo el 18% se dieron en un nivel regular. Se obtuvo un coeficiente de influencia de 0,056 el cual indica que

existe una influencia positiva baja entre ambas variables. Como conclusión se consideró que, la variable independiente selección de personal influye en forma positiva baja y no significativa sobre la variable dependiente mejora de procesos del consorcio de colegios Saco Oliveros. Por lo tanto, se llegó a cumplir con el objetivo principal.

Farfan (2019) en su tesis titulada *Selección de personal en las micro y pequeñas empresas del rubro educación de nivel inicial y primaria: caso I. E. P. Angelitos de Jesús, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2019*, tuvo como objetivo general identificar las características de la selección de personal, en la I. E. P. Angelitos de Jesús, de nivel inicial y primaria, del distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2019, la metodología de la presente investigación fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, presenta un nivel descriptivo – transversal. Para recaudar la información se consideró como población las micro y pequeñas empresas del rubro educación de nivel inicial y primaria, la muestra es el lugar de estudio. Obteniendo el siguiente resultado, en un 71% la empresa cumple con llevar a cabo el proceso de la selección de personal, mientras que un 29% la empresa no cumple. por tanto, se llegó a la conclusión de que la empresa, lleva a cabo de manera correcta y de calidad el proceso de la selección de personal, pero cabe señalar que la empresa no emplea los instrumentos de la selección de personal, en cuanto a las técnicas la empresa aplica la técnica de simulación, pero no la técnica de dinámica de grupo.

## **Variable 2. Gestión de Calidad**

Condori (2021) en su estudio *Liderazgo VUCA en la gestión de calidad en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación, 2020*, tuvo como objetivo general la influencia del Liderazgo VUCA en la gestión de calidad en la

Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación. La metodología de la investigación fue cuantitativa de nivel explicativo. Para recaudar la información se consideró como población a docentes y estudiantes de la Escuela de Posgrado Walter Peñaloza Ramella y la muestra fue de 120 entre docentes y estudiantes, a quienes se les aplicó un cuestionario mediante la técnica de la encuesta. Obtuvo los siguientes resultados: los estudiantes y docentes señalan que siempre influye: la volatilidad en 44%, incertidumbre en 35%, la complejidad en 33% y Ambigüedad en 45%, en la gestión de calidad casi siempre: el Conocimiento integral de la realidad en 37%, El futuro deseado en 46%, Políticas y plan coordinados en 37% y Seguimiento y evaluación en 44%. Como conclusión se determinó que existe la influencia de liderazgo VUCA en la gestión de calidad resultado obtenido con una prueba de Spearman igual a 0,767.

Alegre (2019) en su tesis *Sistema de Gestión de Calidad y Calidad de Servicio de los Trabajadores de la UGEL Tambopata-2018*, tuvo como objetivo general determinar la relación existente entre el sistema de gestión de calidad y la calidad de servicio de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata – 2018. La metodología de investigación fue enfoque cuantitativo de tipo descriptivo nivel correlacional. Para recaudar la información se consideró como población a 40 trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata y la muestra fue censal. Se aplicó un cuestionario mediante la técnica de la encuesta. Obtuvo los siguientes resultados: con una relación directa débil entre el Sistema de Gestión de Calidad y la Calidad de Servicio, según Rho de Spearman nos indica el coeficiente de correlación de ( $r= 0,336$ ), y la correlación es significativa con ( $p\text{valor} = 0.034 < 0.05$ ) entre el sistema de gestión de calidad y la Calidad de servicio de los trabajadores de la

Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata – 2018. Como conclusión se determinó que el Sistema de Gestión de Calidad y calidad de servicio existe una correlación positiva con una relación directa débil y la correlación es significativa entre las variables por lo que se rechaza la hipótesis nula.

Salinas (2019) en su estudio *Gestión de la calidad y Registro de grados y títulos en la DIGEST del Ministerio de Educación, Lima 2019*, tuvo como objetivo establecer la relación que existe entre la Gestión de la calidad y el registro de grados y títulos en la DIGEST del MINEDU, Lima 2019. La investigación fue cuantitativo correlacional de tipo aplicada de diseño no experimental. Para recaudar la información se consideró como población a 35 servidores públicos de la DIGEST y la muestra fue censal, donde se aplicó un cuestionario mediante la técnica de la encuesta. Se obtuvo como resultado lo siguiente: la indagación da cuenta de la existencia de la correlación positiva y alta 0,781 entre la gestión de la calidad y el registro de grados y títulos en la DIGEST del Ministerio de Educación. Además, muestran el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,439; con una significancia de 0,01 entre la dimensión Planificación para la calidad y la variable Registro de grados y títulos; indicando con ello que, entre ambas, existe un nivel de relación positiva moderada. Como conclusión se determinó que coexiste una correlación directa y significativa entre gestión de la calidad y registro de grados y títulos en la DIGEST del Ministerio de Educación, Lima 2019; toda vez que los resultados que se obtuvieron fueron estadísticamente significativos ( $r=0,781^{**}$ ,  $p=0,000$  siendo un nivel de correlación positiva alta).

## **Antecedentes Regionales**

### **Variable 1. Selección de personal**

Pasco (2021) en su tesis *Gestión de calidad de la responsabilidad social como estrategia competitiva en la captación de clientes, en las micro y pequeñas empresas de educación secundaria del distrito de Chimbote, 2018*, tuvo como objetivo general el determinar si la gestión de la calidad de la responsabilidad social influye como estrategia competitiva en la captación de clientes en las Micro y pequeñas empresas de nivel de educación secundaria de la ciudad de Chimbote, 2018. La metodología de la investigación fue cuantitativa descriptiva de diseño no experimental. Para recaudar la información se consideró como población a 41 clientes y la muestra fue censal, donde se aplicó un cuestionario por medio de la técnica de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: el 100 % de los dueños encuestados está de acuerdo en tener como misión y visión de su empresa el postulado de velar por la responsabilidad social de la empresa, el 85.7% de los dueños encuestados si está de acuerdo con tener un comité interno de responsabilidad social, el 100% está de acuerdo con que sus programas de responsabilidad social sean continuos, el 85.7% si está de acuerdo en tener programas para el desarrollo de actividades de responsabilidad social, el 85.7% está muy de acuerdo en incentivar el cuidado del medio ambiente, el 100% de los dueños está de acuerdo en incentivar a sus alumnos y docentes a ser socialmente responsables, 100% de los dueños está de acuerdo en participar de las actividades de responsabilidad social programadas por la comunidad. Como resultado se determinó los dueños de las MYPES Educativas si consideran a la Responsabilidad Social como una estrategia de competitividad en la captación de clientes, pero no la utilizan como tal.

Gonzalez (2018) en su investigación titulada *Gestión de calidad en la selección de personal de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro salones de belleza y spa del Jirón Manuel Ruíz, distrito de Chimbote, 2018*, tuvo como objetivo general de determinar las principales características de la gestión de calidad en la selección de personal de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro salones de belleza y spa del Jirón Manuel Ruiz, distrito de Chimbote, 2018; la investigación fue de diseño no experimental-transversal, para la recopilación de información se escogió una población muestral de 12 micro y pequeñas empresas, se les aplicó un cuestionario de 20 preguntas cerradas, obteniendo los siguientes resultados: el 58,3% son representantes, el 66,7% tienen edades entre 31-50 años, el 83,3% son género femenino, el 58,3% son casados, el 50,0% tienen grado de instrucción no universitario, el 50,0% tiene 0 a 5 años de experiencia, el 83,3% son pequeñas empresas, el 66,7% tiene 0 a 5 años de antigüedad, el 50,0% tiene 1 a 5 años de trabajadores, el 83,4% realizan capacitaciones orientadas a la mejora del servicio, el 58,3% capacita a sus empleados en la materia de peinados, el 50,0% utiliza técnicas de la observación y la evaluación para medir el rendimiento del personal, el 100,0% cree que el empeño de sus trabajadores mejora el rendimiento. Como conclusión se determinó que la totalidad de las micro y pequeñas empresas son dirigidas por sus representantes, quienes realizan capacitaciones orientadas a su personal sobre la gestión de calidad, algunas de las micro y pequeñas empresas utilizan técnicas variadas para seleccionar a su personal teniendo en cuenta que manejan un proceso exigente en cada una de sus organizaciones en cuanto a su selección de personal.

Cobeñas (2019) en su tesis titulada *Gestión de calidad en la selección de personal, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, casco urbano, distrito Chimbote, 2018*, la investigación tiene como objetivo general, determinar las principales características de la gestión de calidad en la selección del personal, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, casco urbano, distrito Chimbote, 2018. La investigación fue, de diseño no experimental – transversal, y se escogió en forma dirigida, una población muestral de 12 micro y pequeñas empresas, a la que se le aplicó un cuestionario de 20 preguntas, obteniendo los siguientes resultados; el 66.7% de los representantes tiene una edad de 31 a 50 años, el 58,3% es de género masculino, el 100% tiene grado de instrucción no universitario, el 88.3% tiene como objetivo subsistir en su negocio, el 88.3% manifiesta que aplica el Benchmarking, el 91.7% manifiesta que la principal dificultad para implementar la gestión es el aprendizaje lento, el 8.3% utiliza la técnica de la observación, el 58.3% está encargado de realizar la selección de personal, el 91.7% toma como criterio al momento de seleccionar al personal su experiencia laboral, el 100% aplica la entrevista personal como prueba en la selección de personal, el 100% cree que sus empleados desempeñan sus labores según expectativas. Finalmente se concluye que la mayoría de las micro y pequeñas empresas, sí aplica el sistema de gestión de calidad, por lo cual utiliza el Benchmarking para analizar a sus competidores, asimismo, aplica la entrevista como prueba para una buena selección del personal, lo que le ha permitido mejorar su productividad.

## **Variable 2. Gestión de calidad**

Márquez (2020) en su tesis *Caracterización de la gestión de la calidad bajo el estilo de liderazgo distribuido en la I.E. N°89002 del distrito de Chimbote año 2019*, tuvo como objetivo general el conocer las características del estilo de liderazgo distribuido que perciben los docentes de la Institución Educativa Nro. 89002 de la ciudad de Chimbote, año 2014. La metodología de la investigación fue cuantitativa descriptiva de diseño no experimental. Para recaudar la información se consideró como población a los docentes que laboran en la I.E. y la muestra fue de 83 docentes, donde se aplicó un cuestionario por medio de la técnica de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: las subvariables liderazgo múltiple y confianza obtuvieron las más altas valoraciones, seguida de las subvariables motivación y talento. Este último es percibido por los docentes como una pieza profesional e institucional, sin embargo, desde la percepción de los docentes es valorado en menor grado. Como conclusión se determinó que en la institución educativa se desarrolla un alto nivel de liderazgo distribuido y que favorecerá para la gestión de calidad en ella. Palabras clave: Liderazgo distribuido, confianza, talento, liderazgo múltiple y gestión de Calidad

Urdániga (2019) en su estudio *Influencia de la gestión de la calidad en la competitividad en las Mypes de educación superior tecnológica en la ciudad de Chimbote 2019*, tuvo como objetivo general determinar la influencia de la gestión de la calidad en la competitividad en las Mypes de educación superior tecnológica. La metodología de la investigación fue cuantitativa de diseño descriptivo correlacional. Para recaudar la información se consideró como población a 77 personas con una muestra censal, a quienes se les aplicó un cuestionario mediante la técnica de la encuesta. Obtuvieron los siguientes resultados: las actividades de la visión global y

sistemático, se aplican de manera regularmente eficiente en un 72.7% y la estrategia de enfoque, se desarrolla de manera regularmente eficaz en un 63.6% en las Mypes de educación superior tecnológica en la ciudad de Chimbote, asimismo, las actividades que corresponden a la etapa de orientación a las personas, aplicadas de manera regular, afectan en un 44.2% del nivel aceptable de competitividad, y, con un grado de influencia de 44,653 y un grado de correlación de 0.575, influye en la competitividad en las Mypes de educación superior tecnológica en la ciudad de Chimbote. Como conclusión se determinó que a pesar que el principio de orientación al cliente no reviste un amplio margen de influencia sobre la competitividad; la gestión de la calidad influye de manera significativa en la competitividad en las Mypes de educación superior tecnológica en la ciudad de Chimbote.

Torres (2019) en su tesis *Gestión de la calidad en la comunicación interna y la fidelización en los docentes de las Mypes educativas de nivel secundaria, distrito de Chimbote, 2019*, tuvo como objetivo conocer la relación que existe entre la gestión de calidad de la comunicación interna y la fidelización de docentes de instituciones educativas en la localidad de Chimbote. La metodología de la investigación fue cuantitativo no experimental. Para recaudar la información se consideró como población por los docentes de las mypes educativas de nivel secundaria y como muestra 247, a quienes se les aplico una encuesta el valor de prueba es menor a 3.84 y a la vez la significancia es mayor al 0.05, se resolvió por aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis de investigación, entonces, la Gestión de calidad en la comunicación interna, no se relaciona significativamente con la fidelización de los docentes de las mypes educativas de nivel secundaria, distrito de Chimbote, 2019. Como conclusión se determina que la gestión de calidad en la comunicación interna,

no se relaciona significativamente con la fidelización en los docentes de las mypes educativas de nivel secundaria, distrito de Chimbote, 2019, tal como se evidenció en la prueba de hipótesis.

### **Antecedentes Locales**

#### **Variable 1. Selección de Personal**

Jara (2020) En su tesis *Caracterización de la gestión de calidad bajo el proceso de selección de personal en las Micro y Pequeñas Empresas del sector industrial – rubro confección de prendas de vestir en el distrito de Huaraz, 2018*, tuvo como objetivo general el describir las principales características de la gestión de calidad bajo el proceso de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del sector industrial – rubro confección de prendas de vestir en el distrito de Huaraz, 2018. La metodología de la investigación fue de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo no experimental. Para recaudar la información se consideró una población de las micro y pequeñas empresas del sector industrial rubro confección y como muestra se extrajo a 30 gerentes, a quienes se les aplicó un cuestionario mediante la técnica de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: según los resultados de la encuesta ejecutada se puede observar que el 50% de los gerentes identifican algunas veces el perfil del candidato, el 56,67% manifestaron que algunas veces realizan el reclutamiento por diferentes medios mostrando datos atractivos para los candidatos que aspiran al puesto, el 56,67% de los gerentes algunas veces reciben los currículums vitae de los postulantes, El 50,00% de los gerentes encuestados afirmaron que realizan pruebas psicológicas. Además, 56,67% de los representantes manifiesta que algunas veces realiza pruebas de conocimientos para ver su capacidad y el 46,67% algunas veces realiza un contrato por un determinado tiempo que pueden laborar. Como conclusión

se consideró que la gestión de calidad articulado con el proceso de selección de personal es aplicada por la minoría de los representantes del sector industrial rubro confección de prendas de vestir en el distrito de Huaraz.

Oro (2022) en su estudio *Selección de personal en las micro y pequeñas empresas del rubro comercios: Caso mueblería Happy House - Home Center del distrito de Huaraz, 2021*, tuvo como objetivo general determinar la selección de personal en las micro y pequeñas empresas del rubro comercios: caso mueblería Happy House - Home Center del distrito de Huaraz, 2021. la metodología de investigación fue de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo no experimental. Para recaudar la información se consideró una población de 10 trabajadores la empresa mueble Happy House - Home Center y la muestra fue censal, a quienes se les aplico un cuestionario mediante la técnica de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: el 60% de los colaboradores tienen una edad de 18 a 30 años, el 60% son de género masculino y el 50% tienen un grado de superior universitaria, el 60% la empresa utiliza avisos para reclutar a su personal, el 50% si cuenta con un perfil de sus empleados, el 40% criterios que se toma en cuenta al momento de seleccionar al personal es experiencia laboral, el 70% el representante a veces ve la experiencia laboral que tiene un colaborador. Como conclusión se consideró que la empresa de muebles Happy House - Home Center que no cuenta con una buena selección de personal lo cual puede conllevar a estar cambiando de personal casi constantemente, así mismo de desfavorable ya que provoca un mal desenvolvimiento del trabajador dentro de la empresa por los tanto genera mala atención al cliente y meno productividad.

Aquiño (2021) en su estudio *Propuesta de mejora de los factores relevantes en la selección de personal para la gestión de calidad en las micro y pequeñas*

*empresas del sector servicios, rubro actividades de agencias de cobro y agencias de calificación crediticia (agencias de cobro) de la provincia de Huaraz, 2019*, tuvo como objetivo general de incorporar las mejoras de los factores relevantes en la selección de personal para la gestión de calidad. La metodología de investigación fue de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo no experimental. Para recaudar la información se consideró una población de 31 representantes de las empresas del rubro mencionado y la muestra fue censal a quienes se les aplicó un cuestionario mediante la técnica del cuestionario. Obteniendo los siguientes resultados: el 51,6% contiene solo metas cronogramadas para su desarrollo en su plan operativo; el 64,5% utiliza el curriculum vitae como herramienta de preselección y el 64,5% utiliza como prueba de selección la experiencia de laboral. Como conclusión se consideró que existen deficiencias en el proceso de selección de personal, por uso de herramientas básicas que generan sobrecostos a la empresa, forjando una constante adaptación a los cambios que se ocasiona al incorporar al nuevo colaborador y generando un inconsistente clima laboral al utilizar empíricamente las herramientas de gestión.

## **Variable 2. Gestión de Calidad**

Bruno (2022) en su investigación *Selección de personal como herramienta de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro enseñanza primaria y secundaria, formación general de la ciudad de Huaraz, 2018*, tuvo como objetivo general el determinar las principales características de selección de personal como herramienta de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro enseñanza primaria y secundaria, formación general de la ciudad de Huaraz, 2018. La metodología de investigación fue cualitativa descriptiva no experimental. Para recaudar la información se consideró como población a las micro y pequeñas empresas

del rubro enseñanza primaria y secundaria, la muestra fue constituida por 30 Mypes a quienes se les aplico un cuestionario mediante la técnica de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: el 60% de los encuestados tienen la edad de 18-30 años, el 86.70% de los encuestados son de género masculino, el 53.30% el cargo de desempeña es el mismo dueño, el 83.33% de los encuestados es vinculo de familiar, el 63% de los encuestados si conocen termino de gestión de calidad, el 27% de los encuestados para reclutar al personal es medios digitales. Como conclusión se consideró que los representantes que no cuenta con una buena selección de personal lo cual puede conllevar a estar cambiando de personal casi constantemente, así mismo de desfavorable ya que provoca un mal desenvolvimiento del trabajador dentro de la empresa por los tanto genera mala atención al cliente y meno productividad.

Congo (2021) en su tesis *Caracterización de la gestión de calidad bajo el proceso de selección de personal y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro transporte terrestre de pasajeros interprovincial del distrito de Huaraz, 2018*. Tuvo como objetivo general el determinar las principales características de la gestión de calidad bajo el proceso de selección de personal y plan de mejora, Mypes del sector servicio – rubro transporte terrestre de pasajeros interprovincial del distrito de Huaraz, 2018. La metodología de investigación fue cuantitativa de nivel descriptivo y de un diseño no experimental. Para recaudar la información se consideró una población de 28 representantes y la muestra fue censal, a quienes se les aplico un cuestionario mediante la técnica de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: del total de los representantes que se encontraron el 36.00% oscilan de edades de 40 a 45 años a más, seguidamente el 68.00% son masculinos, así mismo 39% son de tipo de sociedad S.R.L., el 39.00% casi nunca recepciona el

curriculum según el perfil del puesto, el 36.000% casi nunca aplican las pruebas psicológicas al seleccionar a un candidato, 46.00% casi nunca muestran confianza al momento de la entrevista y seguidamente el 36.00% casi nunca evalúan el desempeño del colaborador recién contratado. Como conclusión se consideró que existe un vacío sobre la gestión de calidad bajo el proceso de selección de personal, por lo que en consecuencia existe una determinada cantidad de gerentes que no están trabajando de acuerdo los procesos de selección de personal, lo cual conlleva muchas veces a no realizar trabajo de manera adecuada.

Ramírez (2019) en su investigación *El proceso de la selección de personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de agencias de viajes turísticos, distrito de Huaraz, 2019*, tuvo como objetivo general determinar las principales características del proceso de la selección de personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de agencias de viajes turísticos, distrito de Huaraz, 2019. La metodología de la investigación fue de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo no experimental. Para recaudar la información se consideró una población de las Mypes del sector servicios de rubro agencias de viajes y la muestra fue conformada por 30 gerentes, a quienes se les aplicó un cuestionario mediante la técnica de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: el 63% tienen de 20 a 30 años de edad, El 76.70% tienen grado de estudios secundarios. características de las micro y pequeñas empresas el 60% tienen el mercado entre 3 a 5 años, El 60% están constituidas como E.I.R.L, Respecto al proceso selección del personal como factor relevante la gestión de calidad: el 70% poco conocen el proceso de la selección de

personal de calidad., el 50.00% siempre realizan las pruebas de conocimiento, El 96.70% a veces realizan el seguimiento y evaluación de su desempeño laboral. Como conclusión se consideró que las principales características del proceso de selección de personal como factor relevante la gestión de calidad es desfavorable porque la mayoría de las agencias de viajes turísticos en distrito de Huaraz no siempre realizan el proceso de la lección del personal la cual provoca un mal desenvolvimiento del trabajador dentro de la empresa por lo tanto genera mala atención al cliente.

## **2.2. Bases teóricas**

### **Variable 1. Selección de personal**

Oviedo (2021) indica que las organizaciones requieren de talento humano para el desarrollo de sus actividades, en tanto para poder disponer de estos recursos es necesario aplicar un conjunto de procedimientos y técnicas que permitan hallar a los trabajadores idóneos para desempeñar una actividad en específica. La selección del personal permite ubicar a los mejores elementos dentro de la organización en base a las características claves para desempeñar un determinado puesto, permitiendo una rápida integración de estos elementos a la cadena productiva de la organización.

La selección de personal es efectuada generalmente por el área de recursos humanos o alguna que supla estas tareas en la organización, y se ve ejercida conjuntamente con el apoyo de niveles más altos de la organización. El objetivo se centra en captar a las personas más idóneas para desempeñar un cargo en la organización, y en su defecto contar un grupo bien seleccionado de candidatos sobre los cuales se irán descartando a aquellos elementos que no cumplan con las especificaciones requeridas o deseadas por el equipo evaluador (Chiavenato, 2009).

En la selección del personal no debe centrarse únicamente en obtener el mayor beneficio para la organización, sino que debe de considerar que los nuevos colaboradores a incorporarse en la organización deberán de verse beneficiados dándose un beneficio mutuo entre colaborador y organización. Actualmente las organizaciones optan por emplear el modelo por competencias para la contratación dado que estas se centran en buscar un personal competente y calificado, aunque actualmente este es un enfoque viene siendo desarrollado por diversos autores (Flores, 2017).

### **Dimensión 1. Proceso de selección de personal**

El proceso de selección de personal es crucial para que la empresa logre integrar a nuevos elementos a las fuerzas productivas, por tanto el proceso de selección no solo se limita a captar postulantes y escoger al que posea las cualidades requeridas, sino que también comprende el proceso de inducción y adiestramiento en las capacidades necesarias para lograr un buen desempeño laboral (Castaño, 2021).

Las organizaciones pueden optar por dos vías para realizar el proceso de selección de personal, por un lado este proceso puede ser ejecutado por la misma empresa de acuerdo a su propio procedimiento, recursos y lineamientos para su desarrollo, y contrariamente este puede ser desarrollado por una empresa tercera que se encuentre especializada en el reclutamiento e inducción del talento humano (Priante, 2017).

El proceso de selección involucra a un conjunto de etapas que se relacionan y retroalimentan entre sí, por lo cual la empresa puede presentar una mejora de este proceso mientras este sea más recurrente y permitan hallarse aspectos a mejorarse; es

importante que se respete el orden de las etapas y que se guarde toda la imparcialidad posible durante su desarrollo, cabe resaltar que deben de evitarse la influencia de factores o beneficios personales dado que se busca la mejora de la organización. En tal sentido las recomendaciones y criterios de selección deben de ser sustentadas ya sea mediante la evaluación del currículo del postulante así como su desempeño bajo los criterios de evaluación establecidos de manera previa al proceso de selección (Huichi, 2018).

### **Indicadores**

#### **- Descripción y análisis de puestos**

El proceso de selección de personal da inicio con el requerimiento de un colaborador en la organización para cumplir un conjunto de tareas y funciones específicas; en tanto es necesario que se establezcan las necesidades de la organización que serán suplidas mediante la contratación del personal, siendo el caso de ocupar un puesto vacante el caso en el que ya se encuentran definidas las funciones y obligaciones a ser atendidas por el colaborador (Alfaro, 2019).

En el caso de que las empresas que tengan definidas las funciones, alcances y limitaciones en los puestos laborales es necesario establecer un análisis para verificar si estos requieren actualizarse, en tal sentido esta etapa dependerá del Manual de Organización y Funciones (MOF) y Reglamento de Organización y Funciones (ROF), los cuales deben de ser actualizados para poder comprender el alcance, responsabilidades y otras características de los puestos laborales (Flores, 2017).

### **- Estándares de desempeño deseado para cada actividad**

La evaluación de los postulantes para un puesto laboral de no se realiza de manera improvisada ni se debe de dejar a criterio individual de los trabajadores encargados de la selección, sino que deben de establecerse los indicadores que evaluarán las características de los postulantes de acuerdo a las necesidades que tiene la organización (Flores y Pujada, 2018).

En este sentido los estándares de desempeño hacen referencia a los indicadores a ser empleados para evaluar a los postulantes y al mismo tiempo establecen las técnicas e instrumentos que serán empleados para evaluar los diferentes aspectos y características de la persona. De esta manera se garantiza que independientemente de la persona encargada de la selección de personal se pueden analizar las competencias y características clave, lo cual a su vez permite otorgar una mayor transparencia al proceso (Cortés y Landeta, 2020).

### **- Especificaciones de las personas**

En base a las funciones requeridas para desempeñar un cargo en la organización como también de las características y competencias a evaluarse durante la evaluación de personal, se determinan un conjunto de características que debe de poseer un postulante para que pueda postular a un puesto laboral dentro de la organización; estas características deben de permitir formar las competencias necesarias para poder ejercer su cargo dentro de la organización y son presentadas a los postulantes como los requisitos del cargo (Arguello et al., 2020).

En el proceso de contratación aparte de especificar los requisitos para postular a un cargo dentro de la organización, el comité de evaluación deberá de verificar que

los postulantes presenten información verídica acerca de lo manifestado en su currículum, por tanto este proceso también incorpora los mecanismos de verificación de información así como las características que deberán de tener los documentos que sustente lo manifestado por los postulantes (Flores, 2017).

#### **- Comparación para verificar la adecuación**

Este indicador hace referencia a todos los procesos involucrados con la verificación de lo manifestado en la hoja de vida o currículum, este se ve realizado mediante los procedimientos de selección realizados durante la selección de personal, pudiendo ser: entrevista, simulación de casos, evaluación de conocimientos, evaluación de desempeño, etc. (Galvis y Silva, 2016)

Esta evaluación aparte de permitir corroborar que el postulante tiene las competencias y características deseadas permite a la organización ir descartando a aquellos que no posean un alto rendimiento o que tengan capacidades y/o cualidades menos desarrolladas permitiendo obtener al más idóneo para ocupar un cargo. Así mismo en este proceso es posible realizar la inducción del personal en las labores que se van a realizar, es de esta manera que se ejecuta la capacitación evaluando el posible desempeño que vayan a tener los trabajadores e identificar al más pertinente en el cargo, pudiendo tener a dos o tres candidatos más adecuados para asumir el cargo y frente a algún inconveniente contar con un reemplazo inmediato en caso se produzca algún inconveniente con el personal más apto (Uriarte, 2019).

#### **- Fuentes de información sobre el candidato**

Comprende la verificación y consolidación de la información acerca del candidato, dado que una vez realizada la selección el candidato ganador formará parte

de la empresa y por tanto es necesario consolidar toda la información acerca de él. Este indicador permite la actualización de datos del colaborador y establecer perfil dentro de la organización para que de esta manera se pueda hacer un seguimiento interno acerca de su rendimiento y los aportes realizados en la organización (Cancinos, 2015).

La organización deberá de consultar a las entidades que otorgaron los documentos que sustentan la formación y la experiencia del nuevo colaborador, en tal sentido se hace necesaria la comunicación con estas instancias y contar con una ficha de contacto que permita establecer una comunicación confiable (Bautista y otros, 2020).

## **Variable 2. Gestión de calidad**

Para Novillo, Parra, Ramón & Lopez (2017) la calidad se define como la satisfacción de las necesidades o expectativas de los clientes; para lo cual se efectúa la mejora continua en los procesos. Así mismo menciona que la gestión de calidad también se denomina como mejora continua, se determina como el conjunto de medidas para lograr el adecuado desempeño de las empresas y es considerada como un proceso que se debe seguir para lograr que los productos y servicios sean mejores, así como las distintas actividades de la empresa. Las acciones que deben de implementar nacen a partir de las distintas mediciones que se realizan en las organizaciones ya sea de los productos o de los procesos de la compañía.

Así mismo, la gestión de calidad conocida también como mejora continua se define como el medio esencial para alcanzar un óptimo desempeño empresarial que a su vez permite obtener procesos y productos superiores que satisfagan las expectativas de los clientes. Por otra parte, estos autores indican que el ciclo Deming constituye la

guía para efectuar la mejora continua, solucionando los problemas que pudieran existir, siempre y cuando se desarrollen las cosas de modo ordenado y correcto (Soret & Obesso, 2020).

Para lograr mejorar la calidad de las organizaciones la Organización Internacional de Estandarización (ISO) planteó la ISO 9001:2008 en la cual estipula una serie de requisitos que deben de cumplirse para garantizar la calidad de productos y atención, dicha normativa se encuentra basada en ocho principios o aspectos a mejorar para garantizar la calidad (Lizarzaburu, 2016).

Como primer principio se tiene al enfoque al cliente, el cual indica que las organizaciones deben de identificar y entender cuáles son las necesidades reales de los clientes, sus expectativas y su contexto; seguidamente se tiene al liderazgo dentro de la organización para que el recurso humano pueda ser dirigido y motivado al cumplimiento de las metas organizacionales; el tercer principio indica a la participación del personal durante los procesos organizacionales y operativos. El cuarto principio señala que debe de existir una adecuada gestión de recursos entre las áreas y procesos que componen a la organización (Cortés, 2017).

El quinto principio señala que es necesario que la organización sistematice todos sus procesos, de manera que puedan identificarse oportunidades de mejora para lograr una mayor eficiencia y eficacia; como sexto principio se tiene a la planificación y desarrollo de acciones de mejora continua en la organización, el séptimo principio indica que es necesario recolectar datos reales o en su defecto establecer herramientas y mecanismos para cuantificar los resultados en cada proceso; finalmente el octavo principio indica que toda organización debe de mantener buenas relaciones con sus proveedores para garantizar la cadena de suministro (Oviedo, 2019).

## **Dimensión 1. Ciclo de Deming**

El ciclo de Deming es un proceso establecido para que las organizaciones pueden optimizar sus procesos o actividades empresariales. Este proceso también conocido como mejora continua permite que las organizaciones puedan identificar aspectos a mejorar planteando e implementando cambios que propiciarán un cambio que lleve a una mejor situación a la empresa. Tras terminar el proceso de mejora continua se espera que las organizaciones vuelvan a iniciar este proceso evaluando los cambios realizados en el ciclo anterior y permita seguir identificando oportunidades de mejora de manera repetitiva (Zavala & Vélez, 2020).

De acuerdo a Cuatrecasas & González (2017) el ciclo de Deming es una de las principales herramientas empleadas por administradores y gerentes de organizaciones, ya que permite establecer indicadores en cada uno de sus procesos y así tener un mejor control de los cambios y mejoras realizadas. En tal sentido este proceso es el empleado por organizaciones públicas y privadas adaptándolo a los objetivos de la organización. Asimismo, este autor menciona que los procesos que contempla este ciclo, los cuales permitan efectuar la mejora continua están dadas ordenadamente por el PDCA que en español sería Planificar-Hacer-Verificar-Actuar, las mismas que se explican a continuación:

### **- Planificar (Plan)**

Es la primera etapa, esta refiere a la elaboración de un plan para lo cual se debe preguntar cuáles son las metas y objetivos que se pretenden conseguir además de

la selección de las metodologías adecuadas para alcanzarlas, por lo que es necesario informarse del contexto en el que se encuentra la organización a través de diversas herramientas para la recogida de datos e información, que posteriormente serán empleados en un análisis de causas y consecuencias que prevengan los riesgos y problemas con posibles soluciones mediante el replanteamiento de las metas y objetivos (González, 2020).

- **Hacer (Do)**

Es la segunda etapa, se define como la acción de efectuar operaciones para aplicar las actividades de las posibles soluciones previamente planeadas, además de instruir a los trabajadores para que tengan el conocimiento de las tareas y los comportamientos que deben tener en sus nuevas funciones; por esto, se considera a esta etapa como un proceso netamente experimental, pues primero se tiene que aplicar las soluciones trazadas para saber si funcionan tal cual se espera (Armendáriz, 2019).

- **Verificar (Check)**

Esta etapa, se define como la acción de efectuar operaciones para aplicar las actividades de las posibles soluciones previamente planeadas, además de instruir a los trabajadores para que tengan el conocimiento de las tareas y los comportamientos que deben tener en sus nuevas funciones; por esto, se considera a esta etapa como un proceso netamente experimental, pues primero se tiene que aplicar las soluciones trazadas para saber si funcionan tal cual se espera. De acuerdo a ello se definirán las acciones que verifican y controlan cada uno de los resultados que se produzcan debido a la aplicación de las soluciones realizada en la etapa anterior; por ende, se tiene que demostrar si las metas y objetivos delimitados han sido alcanzados, que, de no ser así,

es necesario retornar a la etapa de planificación para intentar con otra solución que permita superar la contingencia teniendo en consideración los datos hallados (Pincay & Parra, 2020).

- **Actuar (Act)**

Esta es la etapa final, que se podrá llevar a cabo habiéndose hecho la comprobación de los efectos obtenidos de la etapa anterior y encontrándose que los resultados son cercanos o iguales a los esperados, pues se establece como la necesidad de documentar adecuadamente todo lo sucedido en relación, detallando cómo se planteó la solución, cómo se ha realizado y cómo son sus resultados; es decir, todo esto se hace con el único fin de formalizar las modificaciones para adoptarlas correctamente de manera cotidiana en la organización y las áreas comprometidas (Sirvent et al., 2017).

**Marco conceptual**

**Evaluación del personal:**

Levy (2019) considera que es una herramienta aplicada por RR. HH o contratador, el objetivo es dar a conocer el nivel de desarrollo profesional en una organización y el impacto que generara a futuro su posible contratación. Por otro lado, las evaluaciones ayudan a cuantificar el nivel del desempeño laboral, calidad de trabajo, productividad, iniciativa y otros, de esta manera el empleador comprueba las facultades manifestadas por el candidato y que puedan cubrir las necesidades de la empresa.

### **Gestión de calidad:**

Define a la gestión de calidad como un factor que involucra a todos los recursos humanos liderados por la alta dirección y aplica desde la planificación y diseño de productos y servicios, que da lugar a una filosofía de forma de gestionar una empresa; con ello, la calidad deja de representar un coste y se convierte en modelo de gestión que permite la reducción de costes y el aumento de beneficios (Cuatrecasas & González, 2017).

### **Micro y pequeñas empresas:**

Se denomina MYPE a la unidad económica, sea persona natural o jurídica, cualquiera sea su forma de organización, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios (PQS Perú, 2019).

### **Selección al personal:**

Quiere decir que cada gerente o representante de la empresa tiene que contratar a un mejor personal que tenga capacidad de hacer un buen trabajo, que tenga ánimos y una autoestima alta para realizar una buena actividad y tengan un resultado excelente (Priante, 2017).

### **Reclutamiento del personal:**

Grados (2019) es la secuencia donde las organizaciones contratan al personal conveniente para una función indispensable y favorable para el desarrollo de la empresa, por esta razón, es necesario generar métodos para estimar: instrucciones, capacidad y estimulación, generalmente es labor de RR. HH, pero dado caso no exista esta decisión recae en los directivos de las áreas donde se requiera el personal.

### **III. HIPÓTESIS**

Hernández & Mendoza (2019) establecen que las hipótesis son suposiciones establecidas con el propósito de contrastar los resultados esperados de un estudio, por ende éstas son obligatorias en investigaciones de carácter cuantitativo o experimentales. Esto no sucede con aquellas de nivel netamente descriptivo dado que se limitan únicamente a describir el comportamiento de las variables.

Por la razón anterior, es que la presente investigación no formuló hipótesis alguna, pues solo se trataron las características de las variables en investigación, sin explorar el impacto que tuvieron.

## **IV. METODOLOGÍA**

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

El diseño de la investigación empleada fue no experimental – transversal – descriptivo de propuesta.

#### **No experimental**

De acuerdo con Hernández y Mendoza (2019) se dice que un estudio es no experimental dado que no se manipula ninguna variable durante el desarrollo de la investigación, es decir la información adquirida es procesada tal cual como es obtenida sin alterar algunas de estas.

En la presente investigación es no experimental puesto que no se manipularon las variables selección del personal y gestión de calidad de la I.E.P. Colibrí de la ciudad de Huaraz, únicamente se hizo la descripción de las variables, sin modificar alguna información recogida.

#### **Trasversal**

En cuanto al estudio fue transversal ya que el recojo de información de las variables estudiadas fueron en un único momento es decir en un único tiempo definido por la investigadora (Serrano, 2020).

Fue transversal, porque el recojo de información de la variable selección de personal como gestión de calidad fue obtenido en un único momento, es decir la muestra respondió al cuestionario en un tiempo determinado y único en este caso el recojo de información fue realizado en el 2021.

## **Descriptiva**

En la investigación se utilizó el nivel descriptivo, pues sirvió para analizar las características que tiene una población en cuanto al tema tratado sin llegar a profundizar en los factores que se relacionan o influyen con este; es decir, permite especificar, clasificar, dividir o simplificar (Ñaupas et al., 2018).

La investigación fue descriptiva, pues se basó únicamente en la descripción de las variables selección del personal y gestión de calidad en la micro y pequeñas empresas rubro Institución Educativa Privada de Nivel Inicial: Caso I.E.P. Colibrí, Huaraz.

## **Propuesta**

De acuerdo con Gallardo (2017) un estudio de propuesta es un proceso dialéctico que utiliza un conjunto de técnicas y procedimientos con la finalidad de diagnosticar y resolver problemas fundamentales, encontrar respuestas a preguntas científicamente preparadas.

El estudio fue de propuesta, ya se elaboró un plan de mejora basándose en los resultados hallados en la institución educativa, con el fin de que la dirección tenga en cuenta las deficiencias encontradas y estas se puedan mejorar o ser erradicadas para que de esta manera la institución tenga cambios significativos.

### **4.2. Población y muestra**

#### **Población**

Según Hernández (2018) la población es un grupo de personas o elementos de los que se busca obtener información con fines académicos, esta población tiene

cualidades o características similares, así como se encuentran en un determinado tiempo y espacio.

En este sentido, la población de este estudio de investigación fue finita para ambas variables la cual estuvo conformada por 9 trabajadores de las micro y pequeñas empresas rubro institución educativa privada de nivel inicial: caso I.E.P. Colibrí, Huaraz, 2021.

### **Muestra**

Según Prasad (2019) la muestra es conjunto extraído a partir de la población que permite hacer más accesible la labor de recoger información y con ello poder generalizar los resultados respecto a las variables de estudio selección de personal y gestión de calidad.

La investigación hizo uso de una muestra censal para ambas variables de estudio, ello debido al tamaño accesible de la población, razón por la cual la muestra fueron los 9 trabajadores de las micro y pequeñas empresas rubro institución educativa privada de nivel inicial: caso I.E.P. Colibrí, Huaraz, 2021.

### **Criterios de inclusión y exclusión**

#### **Variable: Selección del personal**

##### **Inclusión**

- Personas mayores de edad (más de 18 años).
- Personas que desearon participar en la investigación.

##### **Exclusión**

- Personas que presentaron habilidades especiales

- Personas que no desearon participar en la investigación.

**Variable: Gestión de calidad**

**Inclusión**

- Personas mayores de edad (más de 18 años).
- Personas que desearon participar en la investigación.

**Exclusión**

- Personas que presentaron habilidades especiales
- Personas que no desearon participar en la investigación.

### 4.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Fuente	Escala de medición
<b>Variable 1</b> Selección de personal	Permite ubicar a los mejores elementos dentro de la organización en base a las características claves para desempeñar un determinado puesto, permitiendo una rápida integración de estos elementos a la cadena productiva de la organización, para realizar el proceso de selección de personal (Oviedo, 2021).	Flores (2017) señala que la selección del personal no debe centrarse únicamente en obtener el mayor beneficio para la organización, sino que debe de considerar que los nuevos colaboradores a incorporarse en la organización deberán de verse beneficiados dándose un beneficio mutuo entre colaborador y organización.	Proceso de selección de personal	Descripción y análisis de puestos	1. ¿En la institución se establece la necesidad de personal en base a las tareas y funciones que debe cumplir?	Personal	Likert
					2. ¿Se realiza la actualización de las funciones y limitaciones de los puestos laborales en la institución?		
				Estándares de desempeño deseado para cada actividad	3. ¿En la institución se tienen definidas las evaluaciones de desempeño para los postulantes?		
					4. ¿Se tiene diferenciado el desempeño de los postulantes para cada puesto laboral?		
				Especificaciones de las personas	5. ¿Dentro de la institución se verifica que la información entregada por los postulantes sea verdadera?		
					6. ¿Se cuentan con mecanismos para la verificación de la información en la institución?		
				Comparación para verificar la adecuación	7. ¿Se corroboran las actitudes del postulante mediante una entrevista en la institución?		
					8. ¿En la institución se verifican las competencias del postulante mediante una simulación?		
				Fuentes de información sobre el candidato	9. ¿En la institución se elabora un perfil para cada trabajador con toda su documentación?		
					10. ¿Dentro de la institución se realiza seguimiento al rendimiento de los trabajadores?		

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Fuente	Escala de medición
<b>Variable 2</b> Gestión de calidad	Medio esencial para alcanzar un óptimo desempeño empresarial que a su vez permite obtener procesos y productos superiores que satisfagan las expectativas de los clientes, en ciclo de Deming con las 4 etapas (Soret & Obesso, 2020).	Novillo et. al (2017) menciona que la gestión de calidad se denomina como mejora continua, y se determina como el conjunto de medidas para lograr el adecuado desempeño de las empresas.	Ciclo de Deming	Planificar	11. ¿Se identifican los problemas que existen en los procesos de la institución?	Personal	Likert
					12. ¿La institución define los objetivos que se deben conseguir?		
					13. ¿Se definen las acciones que mejoren la situación en la institución?		
				Hacer	14. ¿En la institución se ejecutan las acciones planeadas previamente?		
					15. ¿Dentro de la institución se capacita al personal para que tengan conocimiento de las nuevas acciones?		
				Verificar	16. ¿En la institución se controla que las acciones se estén realizando de manera correspondiente?		
					17. ¿Se evalúa el cumplimiento de los objetivos planificados en la institución?		
					18. ¿La institución elabora planes de contingencia para atender situaciones imprevistas?		
				Actuar	19. ¿En la institución se documentan los resultados alcanzados con las acciones ejecutadas?		
					20. ¿Se replican las mejoras más convenientes en toda la institución?		

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

##### **Técnicas**

Rodas y Santillán (2019) indican que la encuesta es empleado mayormente en investigaciones cuantitativas, estas son un método de recolección de información que se sustenta en la aplicación de preguntas a un grupo de interés las cuales puedes ser aplicadas de manera física o virtual.

En este estudio se utilizó la encuesta como técnica para la recolección de datos respecto a las características de la selección de personal y gestión de calidad, la misma que fue dirigida a 9 trabajadores de las micro y pequeñas empresas rubro institución educativa privada de nivel inicial: caso I.E.P. Colibrí, Huaraz, 2021.

##### **Instrumento de recolección de datos**

Baena (2017) señala que el cuestionario es el medio físico o digital por el cual se consigue la información requerida para el desarrolla de un trabajo de investigación, además estas son un conjunto de preguntas cerradas que se aplican a la muestra con la finalidad de responder los objetivos.

Se empleó el cuestionario como instrumento para la recolección de datos de las variables selección de personal y gestión de calidad, el mismo que estuvo compuesto por 20 preguntas, desarrolladas bajo la escala de Likert. Para ello, se dirigió 10 preguntas relacionadas a la variable selección de personal y 10 preguntas a la variable gestión de calidad (Anexo 5).

#### **4.5. Plan de análisis**

Hernández y Mendoza (2019) manifiestan que el plan de análisis es empleado para determinar y organizar los datos obtenidos luego de la ejecución de la encuesta;

además, resulta importante dado que se describe y simplifica la información obtenida, asimismo, ayuda a describir las variables utilizadas para el estudio, ejecutando una comparación de las mismas y encontrando sus respectivas diferencias para luego predecir los resultados posteriores.

El plan de análisis del presente estudio se llevó a cabo de la siguiente manera: Se realizó la estructura del informe de tesis como la redacción para cada punto, así como la información más relevante de cada variable considerando el Microsoft Word; asimismo, se empleó el Word para la construcción de la encuesta para el recojo de información, donde se utilizó un cuestionario de 20 preguntas. Referente a los datos obtenidos, se realizaron figuras y tablas estadísticas para su exposición utilizando la herramienta Microsoft Excel. Concerniente a los diferentes archivos digitales proporcionados por la Universidad, así como por el docente, y los adquiridos mediante el internet fueron visualizados por medio del programa Acrobat Reader. Respecto a las citas y referencias bibliográficas, se empleó el Mendeley para su respectiva elaboración. Finalmente, para identificar el grado de similitud se empleó la herramienta del Turnitin

#### 4.6. Matriz de consistencia

Título	Enunciado	Objetivos	Hipótesis	Variable	Metodología	Población y muestra	Técnica e instrumento	Plan de análisis
Selección de personal para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro institución educativa privada de nivel inicial: caso I.E.P. Colibrí, Huaraz, 2021	¿Cuáles son las principales características de la selección de personal para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro institución educativa privada de nivel inicial: caso I.E.P. Colibrí, Huaraz, 2021?	<p><b>General:</b> Determinar las principales características de la selección de personal para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro institución educativa privada de nivel inicial: caso I.E.P. Colibrí, Huaraz, 2021.</p> <p><b>Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Describir las principales características de la selección de personal en las micro y pequeñas empresas rubro institución educativa privada de nivel inicial: caso I.E.P. Colibrí, Huaraz, 2021.</li> <li>- Detallar las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro institución educativa privada de nivel inicial: caso I.E.P. Colibrí, Huaraz, 2021.</li> <li>- Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la selección de personal para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro institución educativa privada de nivel inicial: caso I.E.P. Colibrí, Huaraz, 2021.</li> </ul>	Hernández & Mendoza (2019) establecen que las hipótesis son suposiciones establecidas con el propósito de contrastar los resultados esperados de un estudio, por ende éstas son obligatorias en investigaciones de carácter cuantitativo o experimentales. Esto no sucede con aquellas de nivel netamente descriptivo dado que se limitan únicamente a describir el comportamiento de las variables.	<p><b>Variable 1:</b> Selección de personal</p> <p><b>Variable 2:</b> Gestión de calidad</p>	No experimental - transversal - descriptivo - de propuesta.	Se utilizó una población muestral compuesta por 9 trabajadores de las micro y pequeñas empresas rubro institución educativa privada de nivel inicial: caso I.E.P. Colibrí, Huaraz, 2021.	<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>	Se utilizaron los siguientes programas informáticos: - Microsoft Word - Microsoft Excel - Programa Acrobat Reader - Mendeley-Turnitin.

#### **4.7. Principios éticos**

La investigación se realizó con especial énfasis en los principios éticos establecidos en el Código de Ética para la Investigación – versión 004 de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (2021), como se explica a continuación:

**Principio de protección a las personas.** Para esta investigación se realizó el protocolo de consentimiento informado a los colaboradores quienes integraron la muestra, por lo que se inició con la firma del protocolo de forma digital a través de las plataformas virtuales, teniendo en consideración la pandemia (COVID-19). Mediante el consentimiento informado, se les dio a conocer claramente la finalidad del estudio que fue obtener información acerca de la variable selección de personal para la gestión de la calidad. También fueron informados que se iba a respetar la confidencialidad de los datos recogidos además de que no se vulneraría su privacidad.

**Principio de beneficencia y no maleficencia.** Esta investigación por su naturaleza no representó riesgo alguno, ni para los participantes, ni para la investigadora, durante el recojo de las informaciones. En todo momento lo que se buscó fue maximizar los beneficios en favor de la investigación, sin ir en contra de los derechos de los participantes.

**Principio de justicia.** Se le explicó a cada integrante de la muestra que lean bien el contenido de las preguntas del cuestionario y respondan con sinceridad sin omitir la respuesta de ninguna pregunta para no invalidar el instrumento. A fin de no tener conflictos de interés, la investigadora estuvo en total disposición para identificarlos antes de que pudieran surgir durante el desarrollo de la investigación, y

también para resolverlos instantemente para no perjudicar el proceso y el resultado de este estudio.

**Principio de integridad científica.** En el desarrollo de la investigación se respetaron las normas de conducta y ética, la carta de autorización y la aceptación de los protocolos de consentimiento informado, por lo que se menciona que la investigadora no falseó ni alteró las firmas de los participantes para lograr este objetivo, además tampoco se manipularon los cuestionarios ya que se buscó obtener resultados reales.

**Principio de libre participación y derecho a estar informado.** Antes de iniciar la aplicación del cuestionario, se solicitó la aceptación del protocolo de consentimiento informado de cada participante para proceder, además se les informó a estos que toda duda que tuvieran la informen a la investigadora con el propósito de ser resuelta inmediatamente y que pueda quedar claro para así continuar.

**Principio cuidado del medio ambiente y la biodiversidad.** Dado que la muestra de esta investigación fueron los colaboradores de la institución educativa, se aclara que no se causó ningún daño, ni afectación a los elementos de la naturaleza, como a las plantas o animales, por esa razón no se declararon daños, riesgos ni beneficios potenciales sobre estos.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

**Tabla 1.**

*Características de la selección de personal en las micro y pequeñas empresas rubro institución educativa privada de nivel inicial: caso I.E.P. Colibrí, Huaraz, 2021.*

Características de la selección de personal	N	%
<b>Personal en base a las tareas</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	3	33.33
Casi siempre	6	66.67
Siempre	0	0.00
Total	9	100.00
<b>Actualización de funciones</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	5	55.56
Casi siempre	4	44.44
Siempre	0	0.00
Total	9	100.00
<b>Evaluaciones de desempeño</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	22.22
Casi siempre	7	77.78
Siempre	0	0.00
Total	9	100.00
<b>Desempeño de los postulantes</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	1	11.11
Casi siempre	8	88.89
Siempre	0	0.00
Total	9	100.00
<b>Verificación de la información</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	22.22
Casi siempre	7	77.78
Siempre	0	0.00
Total	9	100.00

*Continúa...*

**Tabla 1.**

*Características de la selección de personal en las micro y pequeñas empresas rubro institución educativa privada de nivel inicial: caso I.E.P. Colibrí, Huaraz, 2021.*

		Concluye...
Características de la selección de personal	N	%
<b>Mecanismo para la verificación</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	22.22
Casi siempre	7	77.78
Siempre	0	0.00
Total	9	100.00
<b>Actitudes del postulante</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	9	100.00
Siempre	0	0.00
Total	9	100.00
<b>Verifican las competencias</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	6	66.67
Casi siempre	2	33.33
Siempre	0	0.00
Total	9	100.00
<b>Perfil para cada trabajador</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	9	100.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	9	100.00
<b>Seguimiento al rendimiento</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	1	11.11
Casi siempre	8	88.89
Siempre	0	0.00
Total	9	100.00

*Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas rubro institución educativa privada de nivel inicial: caso I.E.P. Colibrí, Huaraz, 2021.*

**Tabla 2.**

*Características de la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas rubro institución educativa privada de nivel inicial: caso I.E.P. Colibrí, Huaraz, 2021.*

Características de la selección de personal	N	%
<b>Identificación de problemas</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	7	77.78
Casi siempre	2	22.22
Siempre	0	0.00
Total	9	100.00
<b>Define los objetivos</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	9	100.00
Siempre	0	0.00
Total	9	100.00
<b>Acciones que mejoren la situación</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	3	33.33
Casi siempre	6	66.67
Siempre	0	0.00
Total	9	100.00
<b>Acciones planeadas</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	8	88.89
Casi siempre	1	11.11
Siempre	0	0.00
Total	9	100.00
<b>Capacitación del personal</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	7	77.78
Casi siempre	2	22.22
Siempre	0	0.00
Total	9	100.00

*Continúa...*

**Tabla 2.**

*Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro institución educativa privada de nivel inicial: caso I.E.P. Colibrí, Huaraz, 2021.*

		Concluye...
Características de la selección de personal	N	%
<b>Control de acciones</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	9	100.00
Siempre	0	0.00
Total	9	100.00
<b>Cumplimiento de objetivos</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	22.22
Casi siempre	7	77.78
Siempre	0	0.00
Total	9	100.00
<b>Plan de contingencia</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	8	88.89
Casi siempre	1	11.11
Siempre	0	0.00
Total	9	100.00
<b>Documentación de resultados</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	8	88.89
Casi siempre	1	11.11
Siempre	0	0.00
Total	9	100.00
<b>Replica de mejoras</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	22.22
Casi siempre	7	77.78
Siempre	0	0.00
Total	9	100.00

*Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas rubro institución educativa privada de nivel inicial: caso I.E.P. Colibrí, Huaraz, 2021.*

**Tabla 3.**

*Propuesta de un plan de mejora de la selección de personal para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro institución educativa privada de nivel inicial: caso I.E.P. Colibrí, Huaraz, 2021.*

Indicadores	Problemas	Causas del problema	Consecuencias del problema	Acciones de mejora	Presupuesto	Responsable
Actualización de funciones	El 55.56% de los colaboradores a veces la empresa hace la actualización de funciones.	La gestión de la empresa no prioriza la actualización de puestos laborales a pesar de los cambios que se vienen suscitando en el contexto y las oportunidades de mejora.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Puestos muy aligerados o sobrecargados</li> <li>· Personal de trabajo inconforme</li> <li>· Tareas o actividades redundantes en la organización.</li> </ul>	Se debe de realizar la actualización o reformulación de los puestos laborales conjuntamente con los involucrados, permitiendo: <ul style="list-style-type: none"> <li>· Establecer funciones y responsabilidades</li> <li>· Actualizar el perfil de los postulantes</li> <li>· Establecer el contenido de la inducción.</li> </ul>	Director, comisión de gestión pedagógica: S/. 600.00  Director, comisión de gestión pedagógica: S/. 1200.00	Propietario o representante
Evaluaciones de desempeño	77.78% de los colaboradores casi siempre hace una evaluación de desempeño dentro de la empresa.	No se cuenta con un proceso de inducción de los postulantes para poder incorporarlos inmediatamente a las actividades desarrolladas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Integración lenta de los trabajadores con la empresa.</li> <li>· Baja calidad de servicio durante la incorporación del trabajador.</li> <li>· Desconocimiento de las funciones a realizarse en la organización.</li> </ul>	Es necesario establecer el plan de inducción del personal que involucre: <ul style="list-style-type: none"> <li>· Temas de inducción</li> <li>· Criterios e indicadores de evaluación</li> <li>· Cronograma de inducción</li> </ul>	Director, comisión de gestión pedagógica: S/. 1800.00	
Seguimiento al rendimiento	88.89% de los encuestados mencionaron casi siempre hace seguimiento al rendimiento de sus colaboradores en la empresa.	No se ha definido la evaluación del personal contratado o que viene siendo integrado a la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Existe dificultad para el proceso de mejora continua.</li> <li>· No es posible medir los resultados del proceso de contratación del personal</li> <li>· Los nuevos colaboradores desconocen los objetivos y metas que deben de perseguirse.</li> </ul>	Se deben de establecer los indicadores e instrumentos de evaluación para los nuevos colaboradores.	Director, comisión de gestión pedagógica, Comisión de gestión de condiciones operativas: S/ 1200.00	
Define los objetivos	El 100% de los colaboradores respondieron que casi siempre tienen una definición de los objetivos dentro de la empresa.	No se tiene la participación de la mayoría de colaboradores como fuente de información para la formulación de estrategias.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· No se cuentan con objetivos y metas reales.</li> <li>· Existen problemas desatendidos por la gestión de la empresa.</li> <li>· La calidad del servicio se ve afectada negativamente.</li> </ul>	Es necesario establecer las estrategias para la recolección de datos, como lo son las reuniones, las lluvias de ideas, las encuestas internas y las técnicas de integración del personal para generar una sinergia entre los integrantes.		

## 5.2. Análisis de resultados

### **Tabla 1. Características de la selección de personal en las micro y pequeñas empresas rubro institución educativa privada de nivel inicial: caso I.E.P. Colibrí, Huaraz, 2021.**

Personal en base a las tareas de la I.E.P. Colibrí, Huaraz: El 66,67% de los encuestados señala que casi siempre en la institución se establece la necesidad de personal en base a las tareas y funciones que debe cumplir (Tabla 1), esto guarda similitud con la investigación de Solís (2019) quien indicó que podrá garantizar que en la institución se establezca la necesidad de personal en base a las tareas y funciones y de esta manera poder mejorar la eficiencia y eficacia de las personas, así mismo resulta importante, mencionar a Alfaro (2019) quien manifiesta que el proceso de selección de personal da inicio con el requerimiento de un colaborador en la organización para cumplir un conjunto de tareas y funciones específicas; en tanto es necesario que se establezcan las necesidades de la organización que serán suplidas mediante la contratación del personal. Por la tanto se puede señalar que en la institución educativa en estudio casi siempre se establece la necesidad de personal en base a las tareas y funciones que debe cumplir.

Actualización de funciones de la I.E.P. Colibrí, Huaraz: El 55,56% de los encuestados señala que a veces en la institución se realiza la actualización de las funciones y limitaciones de los puestos laborales (Tabla 1), esto guarda similitud con la investigación de Mena (2021) quien indicó que constantemente se actualizan las funciones y diferentes limitaciones de los puestos, así mismo resulta importante, mencionar a Flores (2017) quien manifiesta que en el caso de que las empresas que

tengan definidas las funciones, alcances y limitaciones en los puestos laborales es necesario establecer un análisis para verificar si estos requieren actualizarse, en tal sentido esta etapa dependerá del Manual de Organización y Funciones (MOF) y Reglamento de Organización y Funciones (ROF). Por la tanto se puede señalar que en la institución educativa en estudio a veces se realiza la actualización de las funciones y limitaciones de los puestos laborales.

Evaluación de desempeño de la I.E.P. Colibrí, Huaraz: El 77,78% de los encuestados señala que casi siempre en la institución se tienen definidas las evaluaciones de desempeño para los postulantes (Tabla 1), esto guarda similitud con la investigación de Garcia (2021) quien indicó que regularmente se definen las evaluaciones de desempeño para los postulantes, así mismo, estos resultados difieren con los de Congo (2021) quien manifiesta que casi nunca evalúan el desempeño del colaborador recién contratado. Por la tanto se puede señalar que en la institución educativa en estudio casi siempre se tienen definidas las evaluaciones de desempeño para los postulantes.

Desempeño de los postulantes de la I.E.P. Colibrí, Huaraz: El 88,89% de los encuestados señala que casi siempre en la institución se tiene diferenciado el desempeño de los postulantes para cada puesto laboral (Tabla 1), esto guarda similitud con la investigación de Carrillo (2020) quien indicó que regularmente se resalta el desempeño de los docentes, así mismo, estos resultados difieren con los de Ramírez (2019) quien manifiesta que rara vez se resalta el desempeño del colaborador recién contratado. Por la tanto se puede señalar que en la institución educativa en estudio casi siempre se tiene diferenciado el desempeño de los postulantes para cada puesto laboral.

Verificación de la información de la I.E.P. Colibrí, Huaraz: El 77,78% de los encuestados señala que casi siempre en la institución se verifica que la información entregada por los postulantes sea verdadera (Tabla 1), esto guarda similitud con la investigación de Mena (2021) quien indicó que regularmente se verifica la información de los postulantes, así mismo, estos resultados difieren con los de Jara (2020) quien manifiesta que rara vez se verifican los curriculums puesto que solo lo recepcionan. Por la tanto se puedo señalar que en la institución educativa en estudio casi siempre se verifica que la información entregada por los postulantes sea verdadera.

Mecanismo para la verificación de la I.E.P. Colibrí, Huaraz: El 77,78% de los encuestados señala que casi siempre en la institución se cuentan con mecanismos para la verificación de la información en la institución (Tabla 1), esto guarda similitud con la investigación de Congo (2021) quien indicó que regularmente se cuentan con diferentes mecanismos para el proceso de contratación, por otra parte, Oviedo (2019) señala que indica que es necesario recolectar datos reales o en su defecto establecer herramientas y mecanismos para cuantificar los resultados en cada proceso; finalmente el octavo principio indica que toda organización debe de mantener buenas relaciones con sus proveedores para garantizar la cadena de suministro. Por la tanto se puedo señalar que en la institución educativa en estudio casi siempre se cuentan con mecanismos para la verificación de la información en la institución.

Actitudes del postulante de la I.E.P. Colibrí, Huaraz: El 100% de los encuestados señala que casi siempre en la institución se corroboran las actitudes del postulante mediante una entrevista en la institución (Tabla 1), esto guarda similitud con la investigación de Solis (2019) quien indicó que regularmente se tienen en cuenta las actitudes del postulante, por otra parte, Garcia (2021) indica que toda organización

debe de tener en cuenta las actitudes de sus colaboradores. Por la tanto se puedo señalar que en la institución educativa en estudio casi siempre se corroboran las actitudes del postulante mediante una entrevista en la institución.

Verifican las competencias de la I.E.P. Colibrí, Huaraz: El 66,67% de los encuestados señala que a veces en la institución se verifican las competencias del postulante mediante una simulación (Tabla 1), esto guarda similitud con la investigación de Mena (2021) quien indicó que les gustaría ser contratados bajo un proceso de selección por competencias, por otra parte, Garzón et al. (2021) indica que toda organización debería verificar las competencias del postulante mediante una simulación. Por la tanto se puedo señalar que en la institución educativa en estudio a veces se verifican las competencias del postulante mediante una simulación.

Perfil para cada trabajador de la I.E.P. Colibrí, Huaraz: El 100% de los encuestados señala que a veces en la institución se elabora un perfil para cada trabajador con toda su documentación (Tabla 1), esto guarda similitud con la investigación de Oro (2022) quien indicó que, si cuenta con un perfil de sus empleados, por otra parte, estos resultados difieren con los de Congo (2021) quien indica que casi nunca recepciona el curriculum según el perfil del puesto. Por la tanto se puedo señalar que en la institución educativa en estudio a veces se elabora un perfil para cada trabajador con toda su documentación.

Seguimiento al rendimiento de la I.E.P. Colibrí, Huaraz: El 88.89 de los encuestados señala que casi siempre en la institución se realiza seguimiento al rendimiento de los trabajadores (Tabla 1), esto guarda similitud con la investigación de Ramírez (2019) quien indicó que a veces realizan el seguimiento y evaluación de

su desempeño laboral, por otra parte, Cancinos (2015) indica que toda organización debe realizar un seguimiento del trabajador. Por la tanto se puedo señalar que en la institución educativa en estudio casi siempre se realiza seguimiento al rendimiento de los trabajadores.

**Tabla 2. Características de la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas rubro institución educativa privada de nivel inicial: caso I.E.P. Colibrí, Huaraz, 2021.**

Identificación de problemas: El 77.78% indica que a veces se identifican los problemas que existen en los procesos de la institución (Tabla 2); asimismo, esto difiere con la investigación de Barrera (2021) en la que se consideró que el sistema de gestión de calidad de la Facultad de Ingeniería presentaba debilidades en el cumplimiento de requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y en la articulación con lineamientos institucionales por lo que no se puede hacer una adecuada identificación de problemas. En lo teórico, González (2020) indica que en la etapa de planificar es necesario informarse del contexto en el que se encuentra la organización a través de diversas herramientas para la recogida datos e información. Estos resultados demuestran que mayormente en la institución a veces se identifican los problemas que están sucediendo a fin de superarlas pero que aún se requiere constancia.

Define los objetivos: El 100.00% indica que casi siempre en la institución se definen los objetivos que se deben conseguir (Tabla 2); asimismo, esto difiere de la investigación de Ramírez (2019) en la que se consideró que la gestión de calidad es desfavorable, esto por la falta de planteamiento de objetivos. En lo teórico, González (2020) indica que la etapa de planificar refiere a la elaboración de un plan para lo cual

se debe preguntar cuáles son las metas y objetivos que se pretenden conseguir además de la selección de las metodologías adecuadas para alcanzarlas. Estos resultados demuestran que mayormente en la institución se definen los objetivos que se pretenden alcanzar pues se consideran relevantes para desarrollarse como organización.

Acciones que mejoren la situación: El 66.67% indica que casi siempre se definen las acciones que mejoren la situación en la institución (Tabla 2); asimismo, esto difiere del informe de Congo (2021) en el que se consideró que existe un vacío sobre la gestión de calidad bajo el proceso de selección de personal, lo cual conlleva muchas veces a no realizar acciones que mejoren la situación. En lo teórico, González (2020) indica que la etapa de planificar refiere a la elaboración de un plan que prevenga los riesgos y problemas con posibles soluciones mediante el replanteamiento de las metas y objetivos. Estos resultados demuestran que mayormente en la institución se definen las acciones que servirán para atender los problemas detectados, de lo contrario puede verse comprometida la labor de la organización.

Acciones planeadas: El 88.89% indica que a veces en la institución se ejecutan las acciones planeadas previamente (Tabla 2); asimismo, esto se asemeja al estudio de Congo (2021) en el que se consideró que existe un vacío sobre la gestión de calidad bajo el proceso de selección de personal, por lo que en consecuencia no se llevan las acciones planteadas previamente. En lo teórico, Armendáriz (2019) indica que hacer es la segunda etapa, se define como la acción de efectuar operaciones para aplicar las actividades de las posibles soluciones previamente planeadas. Estos resultados demuestran que mayormente en la institución se llevan a cabo las acciones planteadas que servirán para atender los problemas detectados, de lo contrario puede verse comprometida la cotidianidad del negocio.

Capacitación del personal: El 77.78% indica que a veces dentro de la institución se capacita al personal para que tengan conocimiento de las nuevas acciones (Tabla 2); asimismo, de acuerdo a un informe elaborado por la Ramírez (2019) se consideró que la gestión de calidad es desfavorable, careciéndose de capacitación la cual provoca un mal desenvolvimiento del trabajador dentro de la empresa por lo tanto genera mala atención al cliente. En lo teórico, Armendáriz (2019) menciona que hacer es la segunda etapa, en la que se debe instruir a los trabajadores para que tengan el conocimiento de las tareas y los comportamientos que deben tener en sus nuevas funciones; por esto, se considera a esta etapa como un proceso netamente experimental, pues primero se tiene que aplicar las soluciones trazadas para saber si funcionan tal cual se espera. Estos resultados demuestran que mayormente en la institución a veces se capacita al personal, lo cual no se considera una labor obligatoria de la organización sino por el contrario que esto debe ser deber del personal.

Control de acciones: El 100.00% indica que casi siempre en la institución se controla que las acciones se estén realizando de manera correspondiente (Tabla 2); asimismo, de acuerdo al estudio de Barrera (2021) se tienen que el sistema de gestión de calidad de la Facultad de Ingeniería presentaba debilidades en el cumplimiento de requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y en la articulación con lineamientos institucionales, viéndose afectado el control de acciones. En lo teórico, Pincay & Parra (2020) mencionan que verificar es la etapa en la que se definirán las acciones que verifican y controlan cada uno de los resultados que se produzcan debido a la aplicación de las soluciones realizada en la etapa anterior. Estos resultados demuestran que mayormente en la institución se lleva a cabo el control de las acciones propuestas para verificar si se producen los resultados esperados.

Cumplimiento de objetivos: El 77.78% indica que casi siempre se evalúa el cumplimiento de los objetivos planificados en la institución (Tabla 2); asimismo, de acuerdo al estudio de Urdániga (2019) se determinó que a pesar que el principio de orientación al cliente no reviste un amplio margen de influencia sobre la competitividad; la gestión de la calidad influye de manera significativa en la competitividad en las Mypes de educación superior tecnológica en la ciudad de Chimbote. En lo teórico, Pincay & Parra (2020) indican que **verificar** se definirán las acciones que verifican y controlan cada uno de los resultados que se produzcan debido a la aplicación de las soluciones realizada en la etapa anterior; por ende, se tiene que demostrar si las metas y objetivos delimitados han sido alcanzados, que, de no ser así, es necesario retornar a la etapa de planificación para intentar con otra solución que permita superar la contingencia teniendo en consideración los datos hallados. Estos resultados demuestran que mayormente en la institución se evalúa el cumplimiento de los objetivos para verificar si se producen los resultados esperados.

Plan de contingencia: El 88.89% indica que a veces la institución elabora planes de contingencia para atender situaciones imprevistas (Tabla 2); asimismo, de acuerdo a un informe elaborado por Urdániga (2019) se determinó que a pesar que el principio de orientación al cliente no reviste un amplio margen de influencia sobre la competitividad; la gestión de la calidad influye de manera significativa en la competitividad en las Mypes de educación superior tecnológica en la ciudad de Chimbote. En lo teórico, Pincay & Parra (2020) indican que verificar se definirán las acciones que verifican y controlan cada uno de los resultados que se produzcan debido a la aplicación de las soluciones realizada en la etapa anterior; por ende, se tiene que demostrar si las metas y objetivos delimitados han sido alcanzados, que, de no ser así,

es necesario retornar a la etapa de planificación para intentar con otra solución que permita superar la contingencia teniendo en consideración los datos hallados. Estos resultados demuestran que mayormente en la institución a veces se cuenta con planes de contingencia lo que puede afectar a la organización.

Documentación de resultados: El 88.89% indica que a veces en la institución se documentan los resultados alcanzados con las acciones ejecutadas (Tabla 2); asimismo, de acuerdo al estudio de Barrera (2021) se consideró que el sistema de gestión de calidad de la Facultad de Ingeniería presentaba debilidades en el cumplimiento de requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y en la articulación con lineamientos institucionales no cumpliéndose con la documentación. En lo teórico, Sirvent et al. (2017) indica que actuar es la etapa final, que se podrá llevar a cabo habiéndose hecho la comprobación de los efectos obtenidos de la etapa anterior y encontrándose que los resultados son cercanos o iguales a los esperados, pues se establece como la necesidad de documentar adecuadamente todo lo sucedido en relación, detallando cómo se planteó la solución, cómo se ha realizado y cómo son sus resultados; es decir, todo esto se hace con el único fin de formalizar las modificaciones para adoptarlas correctamente de manera cotidiana en la organización y las áreas comprometidas. Estos resultados demuestran que mayormente en la institución a veces se documenta los resultados alcanzados en la organización.

Replica de mejoras: El 77.78% indica que casi siempre se replican las mejoras más convenientes en toda la institución (Tabla 2); asimismo, de acuerdo a un informe elaborado por la Urdániga (2019) en el que se determinó que a pesar que el principio de orientación al cliente no reviste un amplio margen de influencia sobre la competitividad; la gestión de la calidad influye de manera significativa en la

competitividad en las Mypes de educación superior tecnológica en la ciudad de Chimbote. En lo teórico, Sirvent et al. (2017) indica que actuar es la etapa final, que se podrá llevar a cabo habiéndose hecho la comprobación de los efectos obtenidos de la etapa anterior y encontrándose que los resultados son cercanos o iguales a los esperados, pues se establece como la necesidad de documentar adecuadamente todo lo sucedido en relación, detallando cómo se planteó la solución, cómo se ha realizado y cómo son sus resultados; es decir, todo esto se hace con el único fin de formalizar las modificaciones para adoptarlas correctamente de manera cotidiana en la organización y las áreas comprometidas. Estos resultados demuestran que mayormente en la institución se replican los resultados alcanzados a otras áreas de la organización.

## **VI. CONCLUSIONES**

Se determinó que casi siempre, se realiza una selección de personal adecuada en la Institución Educativa en estudio, además, la mayoría señala que casi siempre se establece la necesidad de personal en base a las tareas y funciones que debe cumplir, además, se realiza la actualización de las funciones y limitaciones de los puestos laborales, así como se tienen definidas las evaluaciones de desempeño para los postulantes, también, se tiene diferenciado el desempeño de los postulantes para cada puesto laboral, se verifica que la información entregada por los postulantes sea verdadera, se cuentan con mecanismos para la verificación de la información en la institución, para así evitar contratiempos, también, se corroboran las actitudes del postulante mediante una entrevista en la institución, se verifican las competencias del postulante mediante una simulación, finalmente, se elabora un perfil para cada trabajador con toda su documentación y se realiza seguimiento al rendimiento de los trabajadores.

Se determinó que a veces se identifican los problemas que existen en los procesos de la institución, asimismo casi siempre en la institución se definen los objetivos que se deben conseguir, se definen las acciones que mejoren la situación en la institución, por otra parte, a veces en la institución se ejecutan las acciones planeadas previamente, se capacita al personal para que tengan conocimiento de las nuevas acciones, paralelamente, casi siempre en la institución se controla que las acciones se estén realizando de manera correspondiente, se evalúa el cumplimiento de los objetivos planificados en la institución, además a veces la institución elabora planes de contingencia para atender situaciones imprevistas, se documentan los resultados

alcanzados con las acciones ejecutadas, y por último, casi siempre se replican las mejoras más convenientes en toda la institución.

Con respecto a los resultados obtenidos de la investigación se realizó un plan de mejora que tiene como objetivo mejorar el proceso de contratación de personal en base a los procedimientos que la componente, estos sirven a la institución para que se pueda realizar una selección más eficiente del personal que ingresará a la institución en base a sus competencias y capacidades, y así que los nuevos colaboradores tengan definidos su rol en la organización y puedan ejercer sus funciones de la manera más inmediata.

## **VII.RECOMENDACIONES**

Considerar en próximas investigaciones sobre el tema estudiado que se recojan datos desde la perspectiva del personal de recursos humanos y directores con el fin obtener información más exacta de cómo se da la selección de personal en estas organizaciones; asimismo, las autoridades y parte administrativa de estas deben realizar constantemente acciones de gestión de calidad para alcanzar ventajas competitivas que las posiciones mejor en su rubro.

Desarrollar capacitaciones periódicas que permitan seguir fomentando las características individuales de los trabajadores como lo son los conocimientos, habilidades y actitudes con el propósito de que esta institución siga brindando calidad a su comunidad educativa.

Evaluar frecuentemente el cumplimiento de las tareas y funciones que demandan los puestos laborales por parte de los trabajadores, asimismo se debe promover y recompensar a estos por la obtención de grados académicos para les permitan ser profesionales actualizados y competentes para afrontar las necesidades que demandan sus labores.

Seguir haciendo participe a los trabajadores de las políticas que rigen en la institución, los objetivos, las misiones y visiones, y el desarrollo de la cultura organizacional para que estos se sientan integrados y se encuentren comprometidos con la obtención de la calidad de la misma.

Adoptar las estrategias planteadas en la propuesta de un plan de mejora de la selección de personal desarrollada como producto de esta investigación con la finalidad de lograr la calidad en las instituciones del rubro estudiado.

# PLAN DE MEJORA PARA LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA DE NIVEL INICIAL COLIBRÍ, HUARAZ, 2021

## 1. Datos generales

**Nombre o razón social:** Institución Educativa Privada de Nivel Inicial Colibrí, Huaraz, 2021.

**Giro de la empresa:** Servicios

**Dirección:** Jr. Simón Bolívar #812 - Huaraz

**Nombre del representante:** Propietarios de la institución

### **Historia:**

Las pollerías del Centro de Sullana, son micro y pequeñas empresas que se dedican al servicio y a la venta de diferentes platillos, tales como: pollos a la brasa, pollo broaster, mostrito, parrilladas, lomo saltado, entre otros. Están enfocadas en satisfacer las necesidades alimentarias de las personas, quienes por motivos especiales buscan pasarla bien cenando en familia.

## 2. Misión

Somos una Institución Educativa Inicial de calidad, democrática, proactiva, innovadora que propicia un ambiente de armonía promoviendo una formación integral de los niños de 3, 4 y 5 años a través del servicio educativo profesional aplicando diferentes enfoques pedagógicos y metodología activa.

## 3. Visión

La Institución Educativa Privada de Nivel Inicial Colibrí de Huaraz, al 2030 es una institución educativa de carácter particular líder en el mercado, que propicia la formación de niños mediante juegos lúdicos y otras actividades que permitan su inserción al mundo escolar de manera exitosa.

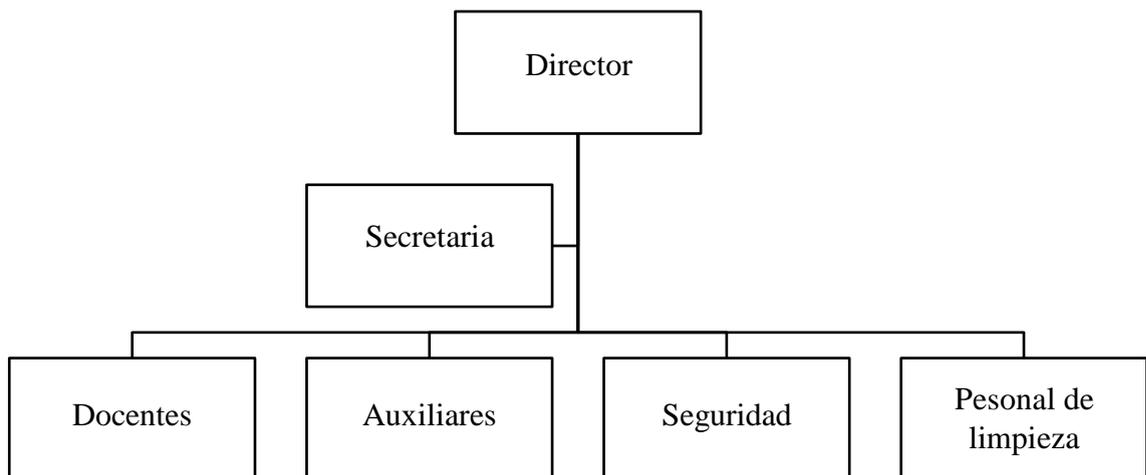
#### 4. Objetivos

- ✓ Atender a la población menor de 6 años promoviendo un óptimo desarrollo Educativo.
- ✓ Brindar una educación de calidad logrando desarrollar sus capacidades y actitudes para formar niños creativos, asertivos y proactivos.
- ✓ Favorecer la integración de la familia y colectividad en bien de la institución y Comunidad.

#### 5. Producto y/o servicios

La empresa se entiende como una empresa prestadora de servicios educativos, que atiende a una población estudiantil de entre 3 y 5 años de edad.

#### 6. Organigrama



*Nota: Elaboración propia*

## 7. Descripción de funciones

<b>Cargo</b>	Director
<b>Perfil</b>	<p>Licenciado en administración.</p> <p>Habilitación profesional</p> <p>Experiencia mínima de 2 años como administrador de Instituciones Educativas.</p> <p>Tener capacidades comunicativas y de liderazgo.</p> <p>Ser proactivo, responsable, honesto y capaz de trabajar en equipo.</p> <p>Contar con habilidades de gestión financiera.</p>
<b>Funciones</b>	<p>Planificar y organizar las actividades de la empresa.</p> <p>Contratar al personal</p> <p>Evaluar el desempeño de los empleados.</p> <p>Verificar el reporte de planilla de los colaboradores.</p> <p>Establecer reuniones de capacitación y motivación para el personal.</p> <p>Plantear metas, objetivos y estrategias de mejora.</p> <p>Asegurar la alta calidad en la atención al cliente</p>
<b>Cargo</b>	Docente
<b>Perfil</b>	<p>Profesional docente</p> <p>Habilitación profesional</p> <p>Experiencia mínima de 2 años como docente de Instituciones Educativas de nivel Inicial.</p> <p>Tener capacidades comunicativas y de liderazgo.</p>
<b>Funciones</b>	<p>Promover el aprendizaje en la primera infancia</p> <p>Facilitar la evolución del lenguaje oral e introducir el lenguaje escrito; identificar las habilidades, intereses y necesidades especiales del alumnado</p> <p>Fomentar la buena convivencia en el aula y la adquisición de hábitos.</p>
<b>Cargo</b>	Auxiliares docentes
<b>Perfil</b>	Profesional docente o estudiantes de docencia inicial

	<p>Con o sin experiencia como docente de Instituciones Educativas de nivel Inicial.</p> <p>Tener capacidades comunicativas y de liderazgo.</p> <p>Tener paciencia con los niños</p>
<b>Funciones</b>	<p>Propone, aplica y evalúa acciones orientadas al desarrollo de niñas y niños menores de seis años, como ejercicios, juegos, canciones y actividades recreativas.</p> <p>Emplea los principios básicos de la nutrición infantil, cuidado de la salud e integridad en su desempeño laboral.</p>

*Nota: Institución Educativa Privada de Nivel Inicial Colibrí, Huaraz.*

## 8. Diagnóstico general

<p style="text-align: center;"><b>Análisis FODA</b></p>	<p><b>Oportunidades</b></p> <p>O1: Las Instituciones de la zona no cuentan con un área de psicología</p> <p>O2: Las universidades proveen profesionales más competentes para su empleabilidad</p> <p>O3: La población viene creciendo</p>	<p><b>Amenazas</b></p> <p>A1: La educación está centrada en el profesor y no en el alumno</p> <p>A2: Están apareciendo instituciones de educación inicial como alternativa</p> <p>A3: El Perú no demuestra mejoras en innovación</p> <p>A4: El currículo del Ministerio genera que los alumnos no logren los objetivos trazados</p>
<p><b>Fortalezas</b></p> <p>F1: Hay una sala de cómputo con internet</p> <p>F2: Se cuenta con los fascículos de rutas del aprendizaje, con los mapas de progreso.</p> <p>F3: Se fomenta actividades deportivas de integración con los padres y sus hijos</p> <p>F4: Se cuenta con área de psicología</p> <p>F5: La cantidad de alumnos es constante</p>	<p>F5, O3: Evaluar a los colaboradores para brindar un mejor servicio</p> <p>F4, O1: Realizar un plan de marketing señalando la existencia del área de psicología</p> <p>F1, O3: Incrementar la cobertura de los servicios educativos con clases virtuales</p>	<p>F2, A4: Implementar el enfoque centrado en el alumno tomando en consideración las rutas de aprendizaje</p> <p>F1, A3, A3: Utilizar nuevas herramientas tecnológicas en la educación como la realidad virtual y la realidad aumentada.</p>

	F3, O3: Participar en actividades deportivas en educación inicial para captar un mayor interés en el mercado	
<p>Debilidades</p> <p>D1: La tasa de rotación de personal es alta a nivel anual</p> <p>D2: La institución desconoce las necesidades organizacionales que tienen sus colaboradores</p> <p>D3: Los trabajadores no están totalmente conformes con la gestión de la directora</p>	<p>O2, D1: Establecer el plan de inducción del personal</p> <p>O2, D2: Realizar la actualización o reformulación de los puestos laborales.</p> <p>O3, D2: Establecer las estrategias para la recolección de datos</p>	

## 9. Indicadores de una buena gestión

<b>Indicadores</b>	<b>Evaluación de indicadores en la empresa</b>
Características de los puestos laborales	La gestión no prioriza la actualización del perfil laboral y de las funciones que deben desarrollarse a su cargo.
Proceso de inducción del personal	No se cuenta con un proceso de inducción de los postulantes para poder incorporarlos inmediatamente a las actividades desarrolladas
Evaluación del personal contratado	No se ha definido la evaluación del personal contratado o que viene siendo integrado a la empresa.
Participación del personal en la toma de decisiones.	No siempre se considera la participación del personal para la toma de decisiones

*Nota: Elaboración propia*

## 10. Problemas

Indicadores	Problemas	Causas del problema
Características de los puestos laborales	El 55,56% indica que a veces se realiza la actualización de las funciones.	La gestión de la empresa no prioriza la actualización de puestos laborales a pesar de los cambios que se vienen suscitando en el contexto y las oportunidades de mejora.
Proceso de inducción del personal	El 77,78% indica que casi siempre se realiza la evaluación de desempeño por lo que se necesita un adecuado proceso de inducción.	No se cuenta con un proceso de inducción de los postulantes para poder incorporarlos inmediatamente a las actividades desarrolladas.
Evaluación del personal contratado	El 88,89% indica que casi siempre se le hace seguimiento a su rendimiento, por lo que deben de afinarse las estrategias de evaluación más pertinentes.	No se ha definido la evaluación del personal contratado o que viene siendo integrado a la empresa.
Formulación de estrategias	El 77,78% indican que a veces se realiza la identificación de problemas, se requieren de más fuentes de información	No se tiene la participación de la mayoría de colaboradores como fuente de información para la formulación de estrategias.

*Nota: Elaboración propia*

## 11. Establecer soluciones

### Establecer acciones de mejora

Indicadores	Problemas	Acciones de mejora
Características de los puestos laborales	El 55,56% indica que a veces se realiza la actualización de las funciones.	Se debe de realizar la actualización o reformulación de los puestos laborales conjuntamente con los involucrados, permitiendo: <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Establecer funciones y responsabilidades</li><li>✓ Actualizar el perfil de los postulantes</li></ul> Establecer el contenido de la inducción.
Proceso de inducción del personal	El 77,78% indica que casi siempre se realiza la evaluación de desempeño por lo que se necesita un adecuado proceso de inducción.	Es necesario establecer el plan de inducción del personal que involucre: <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Temas de inducción</li><li>✓ Criterios e indicadores de evaluación</li><li>✓ Cronograma de inducción</li></ul>
Evaluación del personal contratado	El 88,89% indica que casi siempre se le hace seguimiento a su rendimiento, por lo que deben de afinarse las estrategias de evaluación más pertinentes.	Se deben de establecer los indicadores e instrumentos de evaluación para los nuevos colaboradores.
Formulación de estrategias	El 77,78% indican que a veces se realiza la identificación de problemas, se requieren de más fuentes de información	Es necesario establecer las estrategias para la recolección de datos, como lo son las reuniones, las lluvias de ideas, las encuestas internas y las técnicas de integración del personal para generar una sinergia entre los integrantes.

*Nota: Elaboración propia*

## 12. Recursos para la implementación de estrategias

N°	Estrategias	Recursos humanos	Recursos económicos	Recursos tecnológicos	Tiempo
1	<p>Se debe de realizar la actualización o reformulación de los puestos laborales. Esto permitirá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Establecer funciones y responsabilidades</li> <li>· Actualizar el perfil de los postulantes</li> <li>· Establecer el contenido de la inducción.</li> </ul>	Director, comisión de gestión pedagógica	S/. 600.00	Internet Computadora Proyector Útiles de escritorio	3 meses
2	<p>Establecer el plan de inducción del personal para que el personal contratado pueda tener conocimientos inmediatos acerca de la metodología de trabajo de la institución. Se requiere determinar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Temas de inducción</li> <li>· Criterios e indicadores de evaluación</li> <li>· Cronograma de inducción</li> </ul>	Director, comisión de gestión pedagógica	S/. 1200.00	Internet Computadora Proyector Útiles de escritorio	1 mes

3	<p>Establecer instrumentos e indicadores para evaluar a los colaboradores, lo cual permitirá medir de mejor manera el desempeño y hallar oportunidades de mejora en la gestión de personal</p>	<p>Director, comisión de gestión pedagógica</p>	<p>S/. 1800.00</p>	<p>Internet Computadora Proyector Útiles de escritorio</p>	<p>2 meses</p>
4	<p>Establecer las estrategias para la recolección de datos en la formulación de alternativas de mejora, ello permitirá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Realizar un mejor diagnóstico</li> <li>· Identificar inconformidades de los colaboradores</li> <li>· Sustentar los cambios a implementarse y estimar su impacto.</li> </ul>	<p>Director, comisión de gestión pedagógica, Comisión de gestión de condiciones operativas</p>	<p>S/ 1200.00</p>	<p>Internet Computadora Proyector Útiles de escritorio</p>	<p>2 meses</p>

*Nota: Elaboración propia*

### 13. Cronograma de actividades

N°	Estrategia	Inicio	Término	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	<p>Se debe de realizar la actualización o reformulación de los puestos laborales. Esto permitirá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Establecer funciones y responsabilidades</li> <li>· Actualizar el perfil de los postulantes</li> <li>· Establecer el contenido de la inducción.</li> </ul>	16/01/23	17/03/23			X	X	X	X	X	X	X	X						
2	<p>Establecer el plan de inducción del personal para que el personal contratado pueda tener conocimientos inmediatos acerca de la metodología de trabajo de la institución. Se requiere determinar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Temas de inducción</li> <li>· Criterios e indicadores de evaluación</li> <li>· Cronograma de inducción</li> </ul>	16/01/23	28/02/23			X	X			X	X								

3	Establecer instrumentos e indicadores para evaluar a los colaboradores, lo cual permitirá medir de mejor manera el desempeño y hallar oportunidades de mejora en la gestión de personal	02/01/23	28/02/23	X	X						X	X								
4	Establecer las estrategias para la recolección de datos en la formulación de alternativas de mejora, ello permitirá: <ul style="list-style-type: none"> <li>· Realizar un mejor diagnóstico</li> <li>· Identificar inconformidades de los colaboradores</li> <li>· Sustentar los cambios a implementarse y estimar su impacto.</li> </ul>	16/01/23	28/04/23			X	X						X	X					X	X

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alegre, W. (2019). *Sistema de Gestión de Calidad y Calidad de Servicio de los Trabajadores de la UGEL Tambopata-2018* [Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27421>
- Alfaro, C. (2019). *Administración del personal*. Red de Tercer Milenio.  
[https://www.dropbox.com/s/ctpvwbmqdfml8e8/DEBERES Y RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO.pdf?dl=0](https://www.dropbox.com/s/ctpvwbmqdfml8e8/DEBERES_Y_RESPONSABILIDADES_DEL_PERSONAL_ADMINISTRATIVO.pdf?dl=0)
- Aquiño, X. (2021). *Propuesta de mejora de los factores relevantes en la selección de personal para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de agencias de cobro y agencias de calificación crediticia (agencias de cobro)* [Universidad Católica los Ángeles de Chimbote].  
<https://hdl.handle.net/20.500.13032/22428>
- Arguello, A., Llumiguano, M., Gavilánez, C., & Torres, L. (2020). *Administración De Empresas. Elementos Básicos*. Pons Publishing House.
- Armendáriz, J. (2019). *Gestión de la calidad y de la seguridad e higiene alimentarias* (2da ed.). Ediciones Paraninfo.  
[https://books.google.com.pe/books?id=8XyJDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+de+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjZoYi9o4L2AhVPRjABHdZrA8gQ6AF6BAgEEAI#v=onepage&q=gestion de calidad&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=8XyJDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+de+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjZoYi9o4L2AhVPRjABHdZrA8gQ6AF6BAgEEAI#v=onepage&q=gestion%20de%20calidad&f=false)
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (3era edici). Grupo Editorial Patria.
- Barrera, S. (2021). *Implementación de un plan de mejora del sistema de gestión de calidad en la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional de Colombia*

- sede Bogotá* [Universidad Nacional de Colombia].  
<https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/79816>
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aguilar, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista Valor agregado*, 7(2413–5836), 109–121.  
<https://www.google.com/search?client=opera&q=desempeño+laboral+pdf&sourceid=opera&ie=UTF-8&oe=UTF-8>
- Beltrán, R., Sansores, E., & Gómez, G. (2020). *Reflexiones sobre la gestión de la micro, pequeña y mediana empresa en América Latina*. Editorial Página Seis.
- Bruno, M. (2022). *Selección de personal como herramienta de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro enseñanza primaria y secundaria, formación general de la ciudad de Huaraz, 2018* [Universidad Católica los Ángeles de Chimbote].  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/27398>
- Cancinos, A. (2015). *Selección de personal y desempeño laboral (Estudio a realizarse en Ingenio Azucarero de la Costa Sur)* [Universidad Rafael Landívar].  
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Cancinos-Andrea.pdf>
- Carrillo, D. (2020). *Selección de personal de tutoría en la mejora de procesos de los colegios Saco Oliveros, Lima, 2019–2020* [Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53172?locale-attribute=es>
- Castaño, A. (2021). *Desarrollo de un catálogo de competencias para el personal directivo público español*. INAP.
- Chiquito, J., & Loor, K. (2022). Análisis de los sistemas de gestión de calidad: una mirada a las universidades. *Revista San Gregorio*, 50.

<https://revista.sangregorio.edu.ec/index.php/REVISTASANGREGORIO/article/view/2155>

Chirivi, L., & Delgado, L. (2020). *Formulación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001 de 2018 en el Área Administrativa del Instituto de Gestión Organizacional Idego S.A.S en la ciudad de Villavicencio, departamento del Meta* [Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD]. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/34014>

Cobeñas, S. (2019). *Gestión de calidad en la selección de personal, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, casco urbano, distrito Chimbote, 2016* [Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8398/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_COBENAS\\_PEREYRA\\_SUSSAN\\_ARLE.pdf](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8398/GESTION_DE_CALIDAD_COBENAS_PEREYRA_SUSSAN_ARLE.pdf)

Condori, R. (2021). *Liderazgo VUCA en la gestión de calidad en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación, 2020* [Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. <https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/6197?show=full>

Congo, A. (2021). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el proceso de selección de personal y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro transporte terrestre de pasajeros interprovincial del distrito de Huaraz, 2016* [Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/22419/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_TRANSPORTES\\_Y\\_EL\\_PROCESO\\_DE\\_SELECCION\\_DE\\_PERSONAL\\_CONGO\\_ANGELES\\_ARTEMIO\\_ERNESTO.pdf?sequence=1](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/22419/GESTION_DE_CALIDAD_TRANSPORTES_Y_EL_PROCESO_DE_SELECCION_DE_PERSONAL_CONGO_ANGELES_ARTEMIO_ERNESTO.pdf?sequence=1)

&isAllowed=y

Cortés, B., & Landeta, J. (2020). Las motivaciones, competencias y factores de éxito para el emprendimiento y su impacto en el desempeño empresarial. Un análisis en las MIPyMES en el estado de Querétaro, México. *Contaduría y Administración*, Vol.66, 1–26.  
<https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2021.2327>

Cortés, M. (2017). *Sistemas de gestión de calidad*. Interconsulting Bureau S.L.  
[https://books.google.com.pe/books?id=RhkwDwAAQBAJ  
&lpg=PP1&dq=gestion de calidad&hl=es&pg=PT6#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=RhkwDwAAQBAJ&lpg=PP1&dq=gestion+de+calidad&hl=es&pg=PT6#v=onepage&q&f=false)

Cuatrecasas, L., & González, J. (2017). *Gestión integral de la calidad*. Profit editorial.  
[https://books.google.com.pe/books?id=k449DwAAQBAJ&pg=PT80&dq=gesti  
ón+de+calidad+ciclo+deming&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwirgI3m8v3rAhU  
WrJ4KHf\\_4AeQQ6AEwBnoECAYQAg#v=onepage&q=gestión de calidad  
ciclo deming&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=k449DwAAQBAJ&pg=PT80&dq=gesti%03n+de+calidad+ciclo+deming&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwirgI3m8v3rAhUWrJ4KHf_4AeQQ6AEwBnoECAYQAg#v=onepage&q=gesti%03n+de+calidad+ciclo+deming&f=false)

Farfan, S. (2019). *Selección de personal en las micro y pequeñas empresas del rubro educación de nivel inicial y primaria: caso I. E. P. Angelitos de Jesús, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2019* [Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/15090>

Flores, B., & Pujada, A. (2018). *El compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores nombrados de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2017*. Universidad Nacional Faustino Sánchez Carrión.

Flores, G. (2017). *La motivación del personal*. Actualidad Empresarial.

Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación* (M. Córdova (ed.); Universida).

[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/continental/4278/1/DO\\_UC\\_EG\\_MAI\\_UC0584\\_2018.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/continental/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf)

Galvis, Y., & Silva, M. (2016). Comunicación: reputación y crecimiento empresarial. *Revista Pensamiento y Gestión, Vol 41*, 194–239.

García, V. (2021). *Propuesta de mejora del proceso de reclutamiento y selección docente – I.E.P. Albert Einstein S.R.L. – Pimentel – 2020* [Universidad Señor de Sipán].

[https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8542/Garcia\\_Fiestas\\_Vanessa\\_Denisse.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8542/Garcia_Fiestas_Vanessa_Denisse.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Garzón, J., Alonso, X., Zambrano, I., López, L., & Jiménez, K. (2021). *Diseño e Implementación del Proceso de Selección de personal aplicados a la Academia Nacional de Aprendizaje “ANDAP” Sede Zipaquirá* [Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD].

<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/43808/ktjimenezl.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gobierno del Perú. (2019). Régimen laboral especial de la micro y pequeña empresa. *Boletín Informativo Laboral, 85*.

González, Ó. (2020). *Sistemas de gestión de calidad: teoría y práctica bajo la Norma ISO. ECOE Ediciones*.

<https://books.google.com.pe/books?id=tt8GzgEACAAJ&dq=gestion+de+calidad&hl=es->

[419&sa=X&ved=2ahUKEwiEtvYsrP6AhWsIrkGHSdXCqsQ6AF6BAgNEAE](https://books.google.com.pe/books?id=tt8GzgEACAAJ&dq=gestion+de+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiEtvYsrP6AhWsIrkGHSdXCqsQ6AF6BAgNEAE)

Gonzalez, S. (2018). *Gestión de calidad en la selección de personal de las micro y*

- pequeñas empresas del sector servicio, rubro salones de belleza y spa del Jirón Manuel Ruíz, distrito de Chimbote, 2016* [Universidad Católica los Ángeles de Chimbote].
- [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8130/GESTION\\_SELECCION\\_GONZALES\\_BOBADILLA\\_STEFFANY\\_THALIA.pdf](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8130/GESTION_SELECCION_GONZALES_BOBADILLA_STEFFANY_THALIA.pdf)
- Grados, J. (2019). *Reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal*. El Manual Moderno. S.A.S.
- Hernández, R. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill.
- [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf)
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2019). *Metodología de la investigación* (1a ed.). McGRAW-HILL.
- Huichi, F. (2018). *La motivación intrínseca y las estrategias de trabajo autónomo* [Universidad Nacional de San Agustín].
- <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7708/EDMhuatf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Idalberto Chiavenato. (2009). *Gestión del Talento Humano* (Mc Graw Hill (ed.); Tercera ed).
- Jara, R. (2020). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el proceso de selección de personal en las Micro y Pequeñas Empresas del sector industrial – rubro confección de prendas de vestir en el distrito de Huaraz, 2018* [Universidad Católica los Ángeles de Chimbote].

<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/19254>

Levy, C. (2019). *Evaluación del personal: los métodos a elegir*. Dias de santos S.A.

Lizarzaburu, E. (2016). La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. *Universidad & Empresa*, 18(33–54).

Márquez, I. (2020). *Caracterización de la gestión de la calidad bajo el estilo de liderazgo distribuido en la I.E. N°89002 del distrito de Chimbote año 2019* [Universidad Católica los Ángeles de Chimbote].  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/18746>

Mena, M. (2021). *diseño de un proceso de selección docente por competencias en una institución educativa de Ambato, tuvo como objetivo general validar un proceso de selección docente en una institución educativa de Ambato* [Pontificia Universidad Católica del Ecuador].  
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/3268/1/77424.pdf>

Ministerio de la Producción. (2019). *Micro, pequeña, mediana empresas (MIPYME)*.  
Ministerio de la Producción.  
<https://ogeiee.produce.gob.pe/index.php/en/shortcode/estadistica-oe/estadisticas-mipyme>

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de investigación*. Ediciones de la U.

Novillo, E., Parra, E., Ramón, D., & Lopez, M. (2017). *Gestión de la calidad: un enfoque práctico*. Universidad de Guayaquil.

Oro, E. (2022). *Selección de personal en las micro y pequeñas empresas del rubro*

- comercios: Caso mueblería Happy House - Home Center del distrito de Huaraz, 2021* [Universidad Católica los Ángeles de Chimbote].  
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/28881>
- Oviedo, A. (2019). *Requisitos, Orientación y Correlación: Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001:2015*. Educa Digital.  
[https://books.google.com.pe/books/about/Requisitos\\_Orientación\\_y\\_Correlación\\_I.html?id=GlaMDwAAQBAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Requisitos_Orientación_y_Correlación_I.html?id=GlaMDwAAQBAJ&redir_esc=y)
- Oviedo, A. (2021). *Procedimiento gestión de reclutamiento y selección de personal PRO-SGC-24*.  
[https://books.google.com.pe/books?id=zdk6EAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=selección+del+personal&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=selección+del+personal&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=zdk6EAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=selección+del+personal&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=selección+del+personal&f=false)
- Pasco, S. (2021). *Gestión de calidad de la responsabilidad social como estrategia competitiva en la captación de clientes, en las micro y pequeñas empresas de educación secundaria del distrito de Chimbote, 2018* [Universidad Católica los Ángeles de Chimbote].  
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/22186>
- Pincay, M., & Parra, C. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. *Dominio de las Ciencias, Vol.6*(2477–8818), 25.  
<https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1341/2340>
- PQS Perú. (2019). *Mypes: por qué son importantes para la economía peruana*. PQS Perú. <https://www.pqs.pe/economia/mypes-importancia-economia-peru>

- Prasad, S. (2019). *A guide to research methodology: an overview of research problems, tasks and methods*. CRC Press.
- Priante, M. (2017). *Grafología para la selección y evaluación de personal*. Autodema.  
[https://books.google.com.pe/books?id=TeS\\_AQAACAAJ&dq=selección+del+personal&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books?id=TeS_AQAACAAJ&dq=selección+del+personal&hl=es&sa=X&redir_esc=y)
- Raga, C. (2021). *Importancia del proceso de selección de personal en tu empresa*. SESAME. <https://www.sesamehr.co/blog/importancia-del-proceso-de-seleccion-de-personal-en-tu-empresa/>
- Ramírez, E. (2019). *El proceso de la selección de personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de agencias de viajes turísticos, distrito de Huaraz, 2019* [Universidad Católica los Ángeles de Chimbote].  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14662/PROCESO\\_DE\\_SELECCION\\_RAMIREZ\\_VALENCIA\\_ERIVER\\_EDILSON.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14662/PROCESO_DE_SELECCION_RAMIREZ_VALENCIA_ERIVER_EDILSON.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rodas, F., & Santillán, J. (2019). Breves consideraciones sobre la Metodología de la Investigación para investigadores principiantes. *INNOVA Research Journal*, 4, 170–184. <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/974/1564>
- Salinas, E. (2019). *Gestión de la calidad y Registro de grados y títulos en la DIGEST del Ministerio de Educación, Lima 2019* [Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39326>
- Serrano, J. (2020). *Metodología de investigación*. Edición Gamma.  
<https://books.google.com.pe/books?id=XnnkDwAAQBAJ>

- Sirvent, S., Gisbert, V., & Pérez, E. (2017). *Los 7 principios de gestión de la calidad en ISO 9001*. 3C Empresa. [https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/01/art\\_2.pdf](https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/01/art_2.pdf)
- Solís, R. (2019). *Propuesta de mejora del proceso de selección y contratación de personal docente de la Unidad Educativa Particular "La Consolata"*. Universidad de Guayaquil.
- Soret, I., & Obesso, M. (2020). *Gestión de la calidad*. ESIC Editorial. [https://books.google.com.pe/books?id=PvXuDwAAQBAJ&pg=PA1&dq=gestion+de+calidad+Soret,+I.+Obesso,+M.&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwivoIWsv\\_7AhWtK7kGHe4xDocQ6AF6BAgCEAI#v=onepage&q=gestion de calidad Soret%2C I. Obesso%2C M.&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=PvXuDwAAQBAJ&pg=PA1&dq=gestion+de+calidad+Soret,+I.+Obesso,+M.&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwivoIWsv_7AhWtK7kGHe4xDocQ6AF6BAgCEAI#v=onepage&q=gestion%20de%20calidad%20Soret%20I.%20Obesso%20M.&f=false)
- Torres, E. (2019). *Gestión de la calidad en la comunicación interna y la fidelización en los docentes de las Mypes educativas de nivel secundaria, distrito de Chimbote, 2019* [Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/15053>
- Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. (2021). *Código de Ética para la Investigación Versión 004*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. <https://web2020.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2020/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v004.pdf>
- Urdániga, A. (2019). *Influencia de la gestión de la calidad en la competitividad en las Mypes de educación superior tecnológica en la ciudad de Chimbote 2019* [Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/14896?show=full>

Uriarte, J. (2019). *Clima Organizacional*. Caracteristicas.co.  
<https://www.caracteristicas.co/clima-organizacional/>

Zavala, F., & Vélez, E. (2020). La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios - Ecuador. *Revista Dominio de las Ciencias*, Vol.3, 264–281.  
<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1284>

## ANEXOS

### Anexo 1: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																
N°	Actividades	Año 2022														
		Semestre II														
		Febrero				Marzo				Abril				Mayo		
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
1	Socialización del Spa y primer tutorial grupal	X														
2	Avance de análisis de resultados		X													
3	Redacción de análisis de resultados			X												
4	Redacción de las conclusiones y recomendaciones				X											
5	Programación de la segunda tutoría grupal y continua con la redacción de las conclusiones y recomendaciones					X										
6	Mejora de resultados (tablas y gráficos)						X									
7	Redacción de la introducción, resumen, abstract y metodología							X								
8	Consulta sobre calificaciones de la primera unidad								X							
9	Programación del tercer tutorial grupal									X						
10	Calificación de la redacción de análisis de resultados										X					
11	Calificación de la redacción de las conclusiones y recomendaciones y metodología											X				
12	Calificación de la redacción de la introducción y resumen												X			
13	Redacción del pre informe													X		
14	Continua la redacción del pre informe														X	
15	Sustentación del pre informe															X
16	Publicación de promedios finales															X

**Anexo 2: Presupuesto**

<b>Presupuesto desembolsable (estudiante)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o numero</b>	<b>Total(s/.)</b>
<b>Suministros (*)</b>			
○ Impresiones	0.10	100	12.00
○ Empastado	7.00	1	7.00
○ Papel bond A-4 (500 hojas)	0.50	100	10.00
○ Lapiceros	1.00	2	2.00
<b>Sub total</b>			29.00
<b>Gastos de viaje</b>			
○ Pasajes para recolectar información	5.00	3	15.00
<b>Sub total</b>			15.00
<b>Total, de presupuesto desembolsable</b>			44.00
<b>Presupuesto no desembolsable (universidad)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o numero</b>	<b>Total(s/.)</b>
<b>Servicios</b>			
○ Uso de internet (laboratorio de aprendizaje digital – LAD)	30.00	4	120.00
○ Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
○ Soporte informático (módulo de I investigación del ERP university- MOIC)	40.00	4	160.00
○ Publicación de artículo en repositorio I institucional	50.00	1	50.00
<b>Sub total</b>			400.00
<b>Recurso humano</b>			
○ Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
<b>Sub total</b>			252.00
<b>Total, de presupuesto no desembolsable</b>			652.00
<b>Total (s/.)</b>			727.00

### Anexo 3: Consentimiento informado



#### PROTOCOLO DE CONCENTIMIENTO INFORMADO PARA LAS 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 quedará con una copia.

La presente investigación se titula SELECCIÓN DE PERSONAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO INTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA DE NIVEL INICIAL: CASO I.E.P. COLIBRÍ, HUARAZ, 2021, y se dirigido por Cephus Huerta Eloísa Gina, investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información de los colaboradores para describir la selección de personal para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro centro de enseñanza nivel inicial, y de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudio. Para ello, se invita a participar en una encuesta que le tomara 10 minutos de su tiempo.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de los medios oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo [1211201022@gmail.com](mailto:1211201022@gmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, pueden 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: Edith Ángeles Tarazona

Fecha: 29-04-2021

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

Firma del participante: 

Firma del investigador: 

**PROTOCOLO DE CONCENTIMIENTO INFORMADO PARA LAS 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 quedará con una copia.

La presente investigación se titula SELECCIÓN DE PERSONAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO INTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA DE NIVEL INICIAL: CASO I.E.P. COLIBRÍ, HUARAZ, 2021, y se dirigido por Corpus Huerta Eloísa Gina, investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información de los colaboradores para describir la selección de personal para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro centro de enseñanza nivel inicial, y de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudio. Para ello, se invita a participar en una encuesta que le tomara 10 minutos de su tiempo.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de los medios oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo [1211201022@gmail.com](mailto:1211201022@gmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, pueden comunicarse con el comité de Ética de la investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

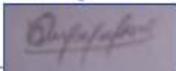
Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación

Nombre:      YESSICA GABRELA ROMERO MAGUIÑA

Fecha:      30 / 04 / 2021

Correo electrónico: [YESSICA23.RM@GMAIL.COM](mailto:YESSICA23.RM@GMAIL.COM)

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



## PROTOCOLO DE CONCENTIMIENTO INFORMADO PARA LAS 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 quedará con una copia.

La presente investigación se titula SELECCIÓN DE PERSONAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO INTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA DE NIVEL INICIAL: CASO L.E.P. COLIBRÍ, HUARAZ, 2021, y se dirigido por Corpus Huerta Eloísa Gina, investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información de los colaboradores para describir la selección de personal para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro centro de enseñanza nivel inicial, y de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudio. Para ello, se invita a participar en una encuesta que le tomara 10 minutos de su tiempo.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de los medios oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo [1211201022@gmail.com](mailto:1211201022@gmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, pueden 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: Digna Virginia Rupay Vergara

Fecha: 30/04/2021

Correo electrónico: [digna.rvd19@gmail.com](mailto:digna.rvd19@gmail.com)

Firma del participante:



Firma del investigador:





UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES  
CHIMBOTE

## PROTOCOLO DE CONCENTIMIENTO INFORMADO PARA LAS 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 quedará con una copia.

La presente investigación se titula SELECCIÓN DE PERSONAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO INTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA DE NIVEL INICIAL: CASO I.E.P. COLIBRÍ, HUARAZ, 2021, y se dirigido por Corpus Huerta Eloísa Gina, investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información de los colaboradores para describir la selección de personal para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro centro de enseñanza nivel inicial, y de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudio. Para ello, se invita a participar en una encuesta que le tomara 10 minutos de su tiempo.

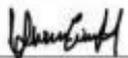
Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de los medios oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo [1211201022@gmail.com](mailto:1211201022@gmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, pueden comunicarse con 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: Lucila Narcisca Casanca Paz

Fecha: 29/04/2021

Correo electrónico: 980954820

Firma del participante: 

Firma del investigador: \_\_\_\_\_





UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES  
CHIMBOTE

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LAS 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 quedará con una copia.

La presente investigación se titula SELECCIÓN DE PERSONAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO INTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA DE NIVEL INICIAL: CASO I.E.P. COLIBRÍ, HUARAZ, 2021, y se dirigido por Corpus Huerta Eloisa Gina, investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información de los colaboradores para describir la selección de personal para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro centro de enseñanza nivel inicial, y de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudio. Para ello, se invita a participar en una encuesta que le tomara 10 minutos de su tiempo.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de los medios oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo [1211201022@gmail.com](mailto:1211201022@gmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, pueden 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: Victoria Vicente Ramos

Fecha: 30/04/11

Correo electrónico: [victoriavicenteramos123@gmail.com](mailto:victoriavicenteramos123@gmail.com)

Firma del participante: DNI N°: 10761358

Firma del investigador: \_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_

**PROTOCOLO DE CONCENTIMIENTO INFORMADO PARA LAS 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 quedará con una copia.

La presente investigación se titula SELECCIÓN DE PERSONAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA DE NIVEL INICIAL: CASO I.E.P. COLIBRÍ, HUARAZ, 2021, y se dirige por Corpus Huerta Eloisa Gina, investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información de los colaboradores para describir la selección de personal para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro centro de enseñanza nivel inicial, y de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudio. Para ello, se invita a participar en una encuesta que le tomara 10 minutos de su tiempo.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de los medios oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo [1211201022@gmail.com](mailto:1211201022@gmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, pueden 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: GONZALES ESQUIVEL, Pamela Merita

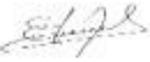
Fecha: 29 de Abril del 2021

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

Firma del participante:



Firma del investigador:





UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

## PROTOCOLO DE CONCENTIMIENTO INFORMADO PARA LAS 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 quedará con una copia.

La presente investigación se titula SELECCIÓN DE PERSONAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO CENTRO DE ENSEÑANZA NIVEL INICIAL- CASO I.E.P. COLIBRÍ, HUARAZ, 2021, y se dirigido por Corpus Huerta Eloísa Gina, investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información de los colaboradores para describir la selección de personal para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro centro de enseñanza nivel inicial, y de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudio. Para ello, se invita a participar en una encuesta que le tomara 10 minutos de su tiempo.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de los medios oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo 1211201022@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, pueden 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: DIONISIO F. MAGUIÑA DEXTRE

Fecha: 29\_04\_21

Correo electrónico: dioniciomd206@gmail.com

Firma del participante:

Firma del investigador:



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

## PROTOCOLO DE CONCENTIMIENTO INFORMADO PARA LAS 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 quedará con una copia.

La presente investigación se titula SELECCIÓN DE PERSONAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA DE NIVEL INICIAL: CASO I.E.P. COLIBRÍ, HUARAZ, 2021, y se dirigió por Corpus Huerta Eloisa Gina, investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información de los colaboradores para describir la selección de personal para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro centro de enseñanza nivel inicial, y de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudio. Para ello, se invita a participar en una encuesta que le tomara 10 minutos de su tiempo.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de los medios oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo [1211201022@gmail.com](mailto:1211201022@gmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, pueden 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: YOSSELYN DENISSE MINAYA FLORES

Fecha: 29/04/2021

Correo electrónico: YOSSELYN DENISSE MINAYA FLORES@GMAIL.COM Cel: 978075484

Firma del participante: 

Firma del investigador: ELOISA GINA  
CORPUS HUERTA

**Anexo 4:** Instrumento de Recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de los clientes que asisten al centro de enseñanza, para desarrollar el trabajo de investigación titulada: SELECCIÓN DE PERSONAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA DE NIVEL INICIAL: CASO I.E.P. COLIBRÍ, HUARAZ, 2021. Para obtener el grado académico de bachiller en ciencias administrativas. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.**

**INSTRUCCIONES:**

Se presenta un conjunto de 20 ítems, los cuales miden las dimensiones de la selección de personal para la gestión de calidad en el centro de enseñanza nivel inicial en el distrito de Independencia, Ancash. Se presentará una escala de valoración, Favor de marcar una de las alternativas, la que usted estime conveniente. Se agradece su participación en las encuestas.

## VARIABLE 1: SELECCIÓN DEL PERSONAL

N°	ITEMS	ESCALA				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>DIMENSIÓN 1: INDIVIDUO</b>						
01	¿En la institución se establece la necesidad de personal en base a las tareas y funciones que debe cumplir?					
02	¿Se realiza la actualización de las funciones y limitaciones de los puestos laborales en la institución?					
03	¿En la institución se tienen definidas las evaluaciones de desempeño para los postulantes?					
04	¿Se tiene diferenciado el desempeño de los postulantes para cada puesto laboral?					
05	¿Dentro de la institución se verifica que la información entregada por los postulantes sea verdadera?					
06	¿Se cuentan con mecanismos para la verificación de la información en la institución?					
07	¿Se corroboran las actitudes del postulante mediante una entrevista en la institución?					
08	¿En la institución se verifican las competencias del postulante mediante una simulación?					

09	¿En la institución se elabora un perfil para cada trabajador con toda su documentación?					
10	¿Dentro de la institución se realiza seguimiento al rendimiento de los trabajadores?					

## VARIABLE 2: Gestión de calidad

N°	ITEMS	ESCALA				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>DIMENSIÓN 1: INDIVIDUO</b>						
11	¿Se identifican los problemas que existen en los procesos de la institución?					
12	¿La institución define los objetivos que se deben conseguir?					
13	¿Se definen las acciones que mejoren la situación en la institución?					
14	¿En la institución se ejecutan las acciones planeadas previamente?					
15	¿Dentro de la institución se capacita al personal para que tengan conocimiento de las nuevas acciones?					
16	¿En la institución se controla que las acciones se estén realizando de manera correspondiente?					
17	¿Se evalúa el cumplimiento de los objetivos planificados en la institución?					

18	¿La institución elabora planes de contingencia para atender situaciones imprevistas?					
19	¿En la institución se documentan los resultados alcanzados con las acciones ejecutadas?					
20	¿Se replican las mejoras más convenientes en toda la institución?					

## Anexo 5: Validación por juicio de experto

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

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. **Apellidos y nombres del informante (Experto):** MBA Guadalupe Barrón Bravo
- 1.2. **Grado Académico:** Administradora de Empresas
- 1.3. **Profesión:** Administradora de Empresas
- 1.4. **Institución donde labora:** Bureau Veritas del Perú / ULDACEN
- 1.5. **Cargo que desempeña:** Supervisora de Relaciones Comunitarias – DTI
- 1.6. **Denominación del instrumento:** Cuestionario
- 1.7. **Autor del instrumento:** Corpus Huerta López, Gina
- 1.8. **Carrera:** Administración

#### II. VALIDACIÓN:

##### Ítems correspondientes al Instrumento 1: Variable 1: Satisfacción al cliente

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	
<b>Dimensión 1: Proceso de selección de personal</b>							
1. ¿En la institución se establece la necesidad de personal en base a las tareas y funciones que debe cumplir?	x		x		x		
2. ¿Se realiza la actualización de las funciones y limitaciones de los puestos laborales en la institución?	x		x		x		
3. ¿En la institución se tienen definidas las evaluaciones de desempeño para los postulantes?	x		x		x		
4. ¿Se tiene diferenciado el desempeño de los postulantes para cada puesto laboral?	x		x		x		
5. ¿Dentro de la institución se verifica que la información entregada por los postulantes sea verdadera?	x		x		x		
6. ¿Se cuentan con mecanismos para la verificación de la información en la institución?	x		x		x		
7. ¿Se corroboran las actitudes del postulante mediante una entrevista en la institución?	x		x		x		
8. ¿En la institución se verifican las competencias del postulante mediante una simulación?	x		x		x		
9. ¿En la institución se elabora un perfil para cada trabajador con toda su documentación?	x		x		x		

10. ¿Dentro de la institución se realiza seguimiento al rendimiento de los trabajadores?	x		x		x		
--	---	--	---	--	---	--	--

**Ítems correspondientes al Instrumento 2: Variable 2: 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	
<b>Dimensión 1: Ciclo Deming</b>							
1. ¿Se identifican los problemas que existen en los procesos de la institución?	x		x		x		
2. ¿La institución define los objetivos que se deben conseguir?	x		x		x		
3. ¿La institución define los objetivos que se deben conseguir?	x		x		x		
4. ¿En la institución se ejecutan las acciones planeadas previamente?	x		x		x		
5. ¿Dentro de la institución se capacita al personal para que tengan conocimiento de las nuevas acciones?	x		x		x		
6. ¿En la institución se controla que las acciones se estén realizando de manera correspondiente?	x		x		x		
7. ¿Se evalúa el cumplimiento de los objetivos planeados en la institución?	x		x		x		
8. ¿La institución elabora planes de contingencia para atender situaciones imprevistas?	x		x		x		
9. ¿En la institución se documentan los resultados alcanzados con las acciones ejecutadas?	x		x		x		
10. ¿En la institución se documentan los resultados alcanzados con las acciones ejecutadas?	x		x		x		



**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Yuli Yolanda Morillo Campos
- 1.2. Grado Académico: Magister
- 1.3. Profesión: Licenciada en Administración
- 1.4. Institución donde labora: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote
- 1.5. Cargo que desempeña: Docente
- 1.6. Denominación del Instrumento: Cuestionario
- 1.7. Autor del Instrumento: Corpus Huerta ~~Elizaga~~ Gina
- 1.8. Carrera: Administración

**II. VALIDACIÓN:**

**Ítems correspondientes al Instrumento 1: Variable 1: Satisfacción al cliente**

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	
<b>Dimensión 1: Proceso de selección de personal</b>							
1. ¿En la institución se establece la necesidad de personal en base a las tareas y funciones que debe cumplir?	x		x		x		
2. ¿Se realiza la actualización de las funciones y limitaciones de los puestos laborales en la institución?	x		x		x		
3. ¿En la institución se tienen definidas las evaluaciones de desempeño para los postulantes?	x		x		x		
4. ¿Se tiene diferenciado el desempeño de los postulantes para cada puesto laboral?	x		x		x		
5. ¿Dentro de la institución se verifica que la información entregada por los postulantes sea verdadera?	x		x		x		
6. ¿Se cuentan con mecanismos para la verificación de la información en la institución?	x		x		x		
7. ¿Se corrobora las actitudes del postulante mediante una entrevista en la institución?	x		x		x		
8. ¿En la institución se verifican las competencias del postulante mediante una simulación?	x		x		x		
9. ¿En la institución se elabora un perfil para cada trabajador con toda su documentación?	x		x		x		

10. ¿Dentro de la institución se realiza seguimiento al rendimiento de los trabajadores?	x		x		x	
--	---	--	---	--	---	--

**Ítems correspondientes al Instrumento 2: Variable 2: 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	
<b>Dimensión 2: Ciclo Deming</b>							
1. ¿Se identifican los problemas que existen en los procesos de la institución?	x		x		x		
2. ¿La institución define los objetivos que se deben conseguir?	x		x		x		
3. ¿La institución define los objetivos que se deben conseguir?	x		x		x		
4. ¿En la institución se ejecutan las acciones planzadas previamente?	x		x		x		
5. ¿Dentro de la institución se capacita al personal para que tengan conocimiento de las nuevas acciones?	x		x		x		
6. ¿En la institución se controla que las acciones se estén realizando de manera correspondiente?	x		x		x		
7. ¿Se evalúa el cumplimiento de los objetivos planificados en la institución?	x		x		x		
8. ¿La institución elabora planes de contingencia para atender situaciones imprevistas?	x		x		x		
9. ¿En la institución se documentan los resultados alcanzados con las acciones ejecutadas?	x		x		x		
10. ¿En la institución se documentan los resultados alcanzados con las acciones ejecutadas?	x		x		x		

  
 Mgtr. Yuly Yolanda Morillo Campos  
 DNI N° 33263862  
 CLAD N° 01359

**Anexo 6:** Hoja de tabulación

Características de la selección de personal en las micro y pequeñas empresas rubro

institución educativa privada de nivel inicial: caso I.E.P. Colibrí, Huaraz, 2021

<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Tabulación</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Personal en base a las tareas	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	A veces	III	3	33.33
	Casi siempre	IIII I	6	66.67
	Siempre	-	0	0.00
	Total	IIII III	9	100.00
Actualización de funciones	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	A veces	IIII	5	55.56
	Casi siempre	III	4	44.44
	Siempre	-	0	0.00
	Total	IIII III	9	100.00
Evaluaciones de desempeño	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	A veces	II	2	22.22
	Casi siempre	IIII II	7	77.78
	Siempre	-	0	0.00
	Total	IIII III	9	100.00
Desempeño de los postulantes	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	A veces	I	1	11.11
	Casi siempre	IIII III	8	88.89
	Siempre	-	0	0.00
	Total	IIII III	9	100.00
Verificación de la información	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	A veces	II	2	22.22
	Casi siempre	IIII II	7	77.78
	Siempre	-	0	0.00
	Total	IIII III	9	100.00

Características de la selección de personal en las micro y pequeñas empresas  
 rubro institución educativa privada de nivel inicial: caso I.E.P. Colibrí, Huaraz,  
 2021

<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Tabulación</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Mecanismo para la verificación	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	A veces	II	2	22.22
	Casi siempre	IIII II	7	77.78
	Siempre	-	0	0.00
	Total	IIII III	9	100.00
Actitudes del postulante	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	A veces	-	0	0.00
	Casi siempre	IIII III	9	100.00
	Siempre	-	0	0.00
	Total	IIII III	9	100.00
Verifican las competencias	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	A veces	IIII I	6	66.67
	Casi siempre	III	3	33.33
	Siempre	-	0	0.00
	Total	IIII III	9	100.00
Perfil para cada trabajador	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	A veces	IIII III	9	100.00
	Casi siempre		0	0.00
	Siempre	-	0	0.00
	Total	IIII III	9	100.00
Seguimiento al rendimiento	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	A veces	I	8	11.11
	Casi siempre	IIII III	8	88.89
	Siempre	-	0	0.00
	Total	IIII III	9	100.00

Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro institución educativa privada de nivel inicial: caso I.E.P. Colibrí, Huaraz, 2021.

<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Tabulación</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Identificación de problemas	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	A veces	IIII II	7	77.78
	Casi siempre	II	2	22.22
	Siempre	-	0	0.00
	Total	IIII III	9	100.00
Define los objetivos	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	A veces	-	0	0.00
	Casi siempre	IIII III	9	100.00
	Siempre	-	0	0.00
	Total	IIII III	9	100.00
Acciones que mejoren la situación	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	A veces	III	3	33.33
	Casi siempre	IIII I	6	66.67
	Siempre	-	0	0.00
	Total	IIII III	9	100.00
Acciones planeadas	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	A veces	IIII III	8	88.89
	Casi siempre	I	1	11.11
	Siempre	-	0	0.00
	Total	IIII III	9	100.00
Capacitación del personal	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	A veces	IIII II	7	77.78
	Casi siempre	II	2	22.22
	Siempre	-	0	0.00
	Total	IIII III	9	100.00

Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro institución educativa privada de nivel inicial: caso I.E.P. Colibrí, Huaraz, 2021.

<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Tabulación</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Control de acciones	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	A veces	-	0	0.00
	Casi siempre	IIII IIII	9	100.00
	Siempre	-	0	0.00
	Total	IIII IIII	9	100.00
Cumplimiento de objetivos	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	A veces	II	2	22.22
	Casi siempre	IIII II	7	77.78
	Siempre	-	0	0.00
	Total	IIII IIII	9	100.00
Plan de contingencia	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	A veces	III	3	33.33
	Casi siempre	IIII I	6	66.67
	Siempre	-	0	0.00
	Total	IIII IIII	9	100.00
Documentación de resultados	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	A veces	IIII III	8	88.89
	Casi siempre	I	1	11.11
	Siempre	-	0	0.00
	Total	IIII IIII	9	100.00
Replica de mejoras	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	A veces	II	2	22.22
	Casi siempre	IIII II	7	77.78
	Siempre	-	0	0.00
	Total	IIII IIII	9	100.00

## Anexo 7: Prueba de confiabilidad del instrumento

### *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,892	20

Fuente: Extraído del SPSS v.24

### *Estadísticas del total de elemento*

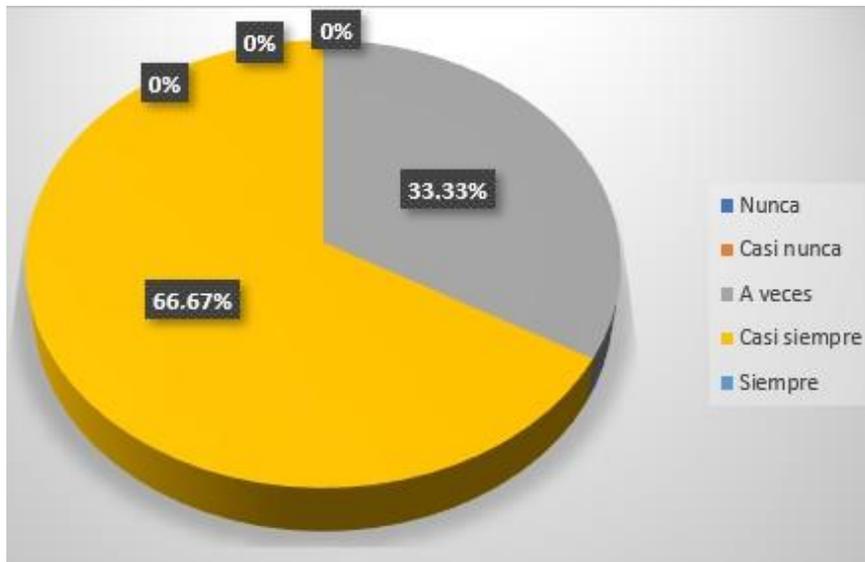
	Estadísticas de total de elemento			
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. ¿En la institución se establece la necesidad de personal en base a las tareas y funciones que debe cumplir?	30,70	24,958	,092	,894
2. ¿Se realiza la actualización de las funciones y limitaciones de los puestos laborales en la institución?	31,10	25,568	,117	,884
3. ¿En la institución se tienen definidas las evaluaciones de desempeño para los postulantes?	30,50	23,947	,263	,879
4. ¿Se tiene diferenciado el desempeño de los postulantes para cada puesto laboral?	30,90	25,463	,066	,890
5. ¿Dentro de la institución se verifica que la información entregada por los postulantes sea verdadera?	31,00	26,000	,000	,890
6. ¿Se cuentan con mecanismos para la verificación de la información en la institución?	31,05	25,945	,017	,889
7. ¿Se corroboran las actitudes del postulante mediante una entrevista en la institución?	30,55	23,945	,367	,871
8. ¿En la institución se verifican las competencias del postulante mediante una simulación?	30,50	23,842	,412	,869

9. ¿En la institución se elabora un perfil para cada trabajador con toda su documentación?	30,50	23,842	,552	,864
10. ¿Dentro de la institución se realiza seguimiento al rendimiento de los trabajadores?	30,75	22,618	,563	,858
11. ¿Se identifican los problemas que existen en los procesos de la institución?	30,60	23,305	,469	,865
12. ¿La institución define los objetivos que se deben conseguir?	30,90	21,779	,731	,846
13. ¿Se definen las acciones que mejoren la situación en la institución?	30,90	21,779	,731	,846
14. ¿En la institución se ejecutan las acciones planeadas previamente?	30,50	27,316	,217	,813
15. ¿Dentro de la institución se capacita al personal para que tengan conocimiento de las nuevas acciones?	31,00	26,316	,065	,893
16. ¿En la institución se controla que las acciones se estén realizando de manera correspondiente?	30,75	22,618	,563	,858
17. ¿Se evalúa el cumplimiento de los objetivos planificados en la institución?	30,60	23,305	,469	,865
18. ¿La institución elabora planes de contingencia para atender situaciones imprevistas?	30,75	22,618	,563	,858
19. ¿En la institución se documentan los resultados alcanzados con las acciones ejecutadas?	30,60	23,305	,469	,865
20. ¿Se replican las mejoras más convenientes en toda la institución?	30,90	21,779	,731	,846

Fuente: Extraído del SPSS v.24

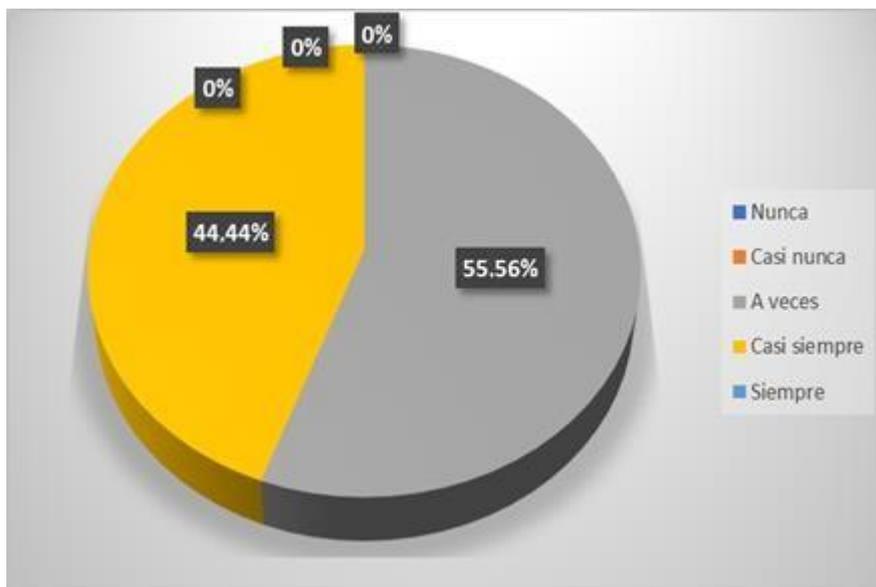
## Anexo 8: Figuras

Características de la selección de personal en las micro y pequeñas empresas  
rubro institución educativa privada de nivel inicial: caso I.E.P. Colibrí, Huaraz, 2021



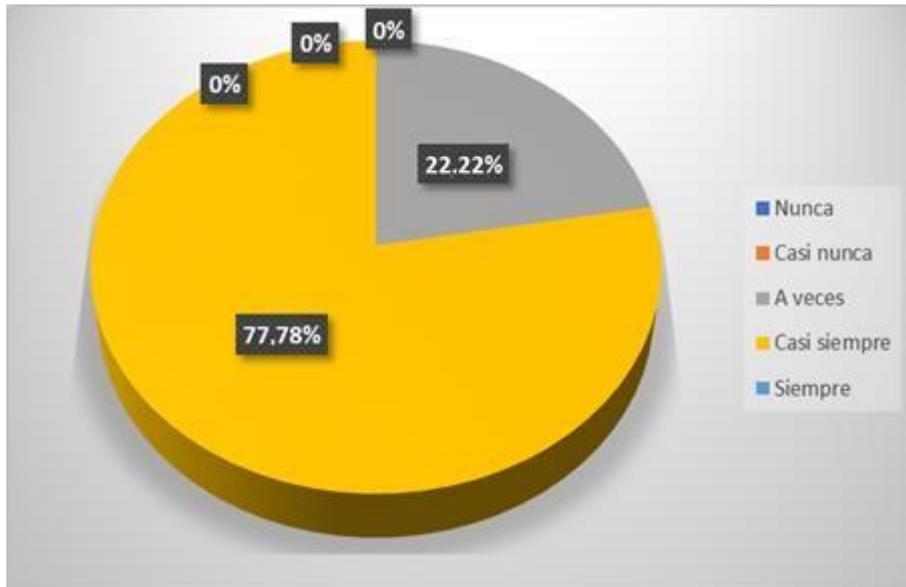
**Figura 1.** Personal en base a las tareas.

Fuente: Tabla 1



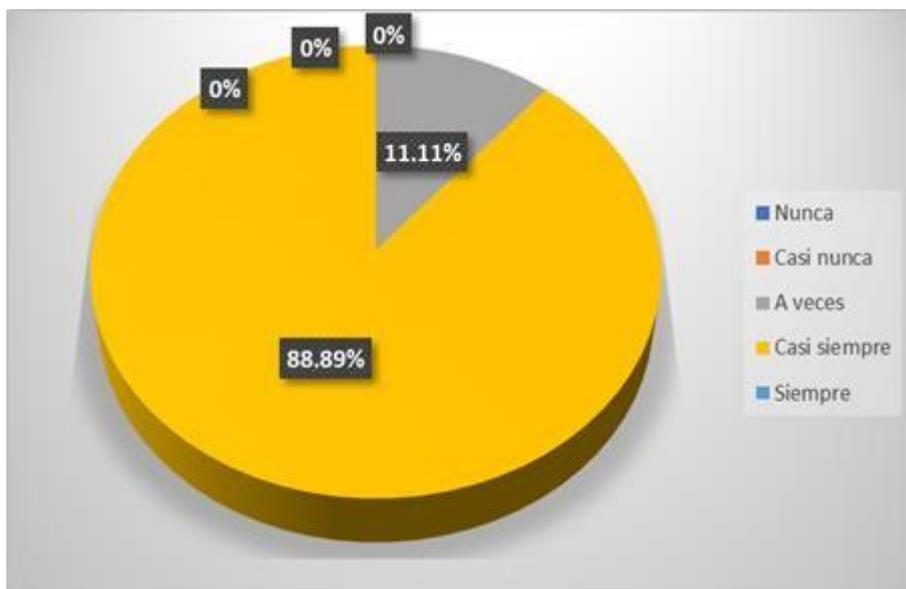
**Figura 2.** Actualización de funciones.

Fuente: Tabla 1



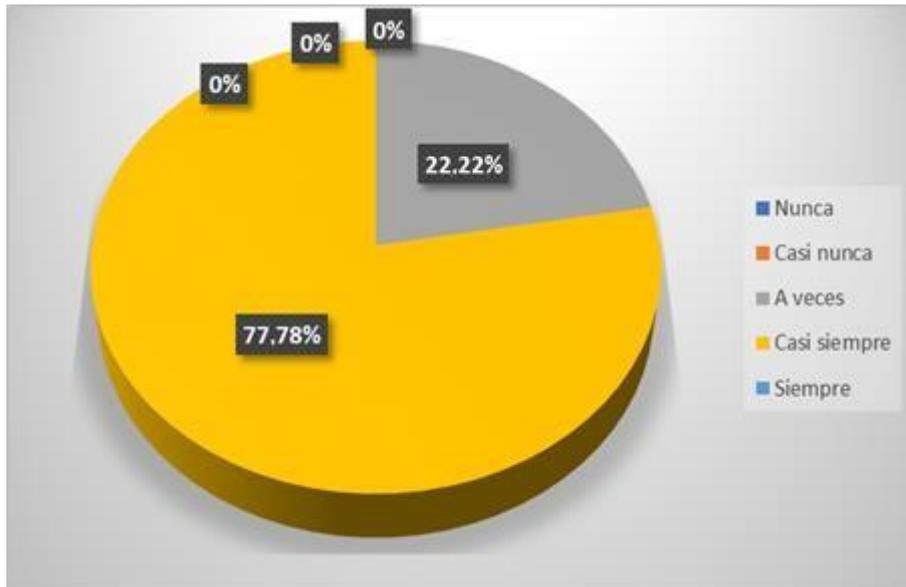
**Figura 3.** Evaluaciones de desempeño.

Fuente: Tabla 1



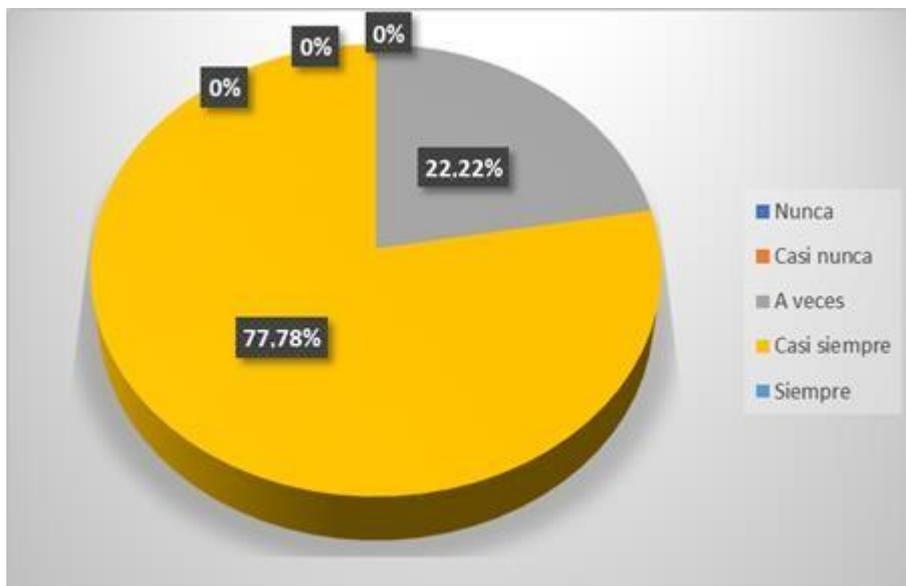
**Figura 4.** Desempeño de los postulantes.

Fuente: Tabla 1



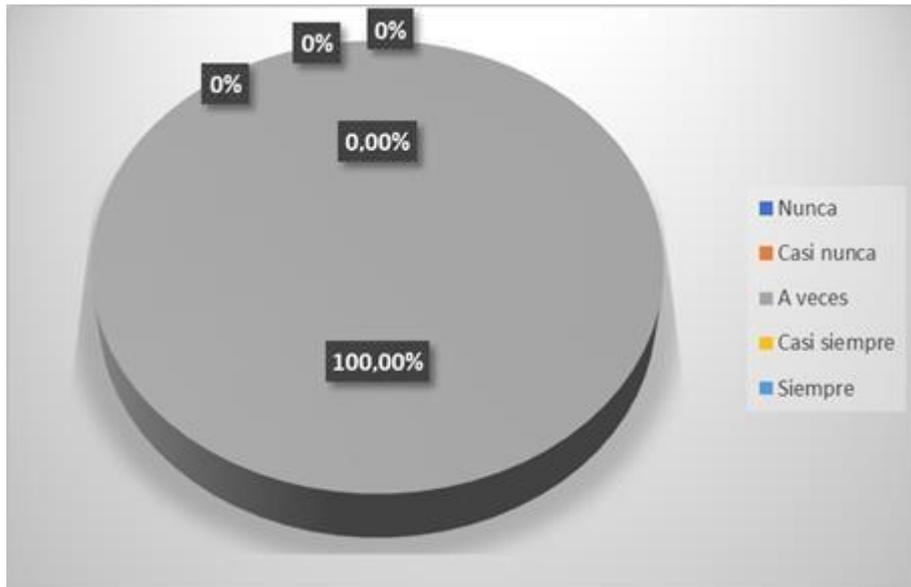
**Figura 5.** Verificación de la información.

Fuente: Tabla 1



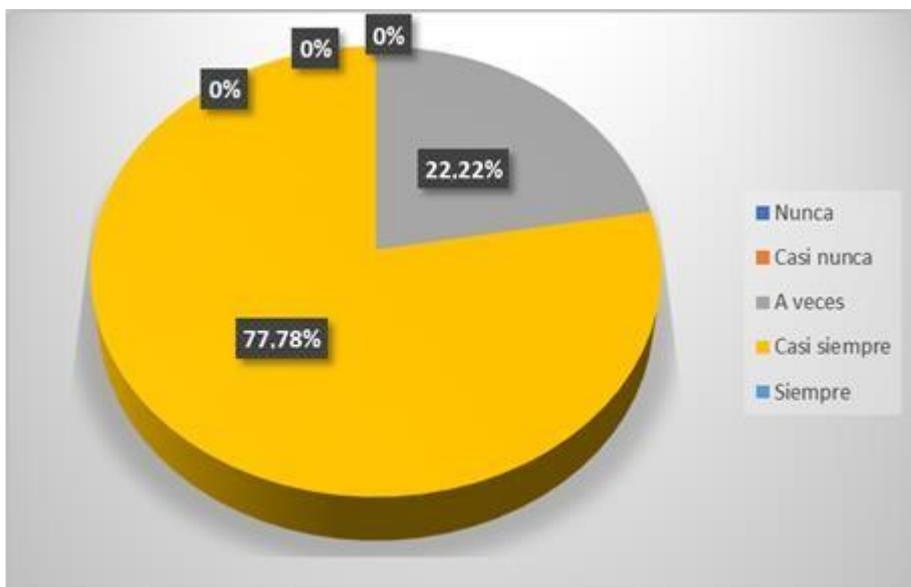
**Figura 6.** Mecanismo para la verificación.

Fuente: Tabla 1



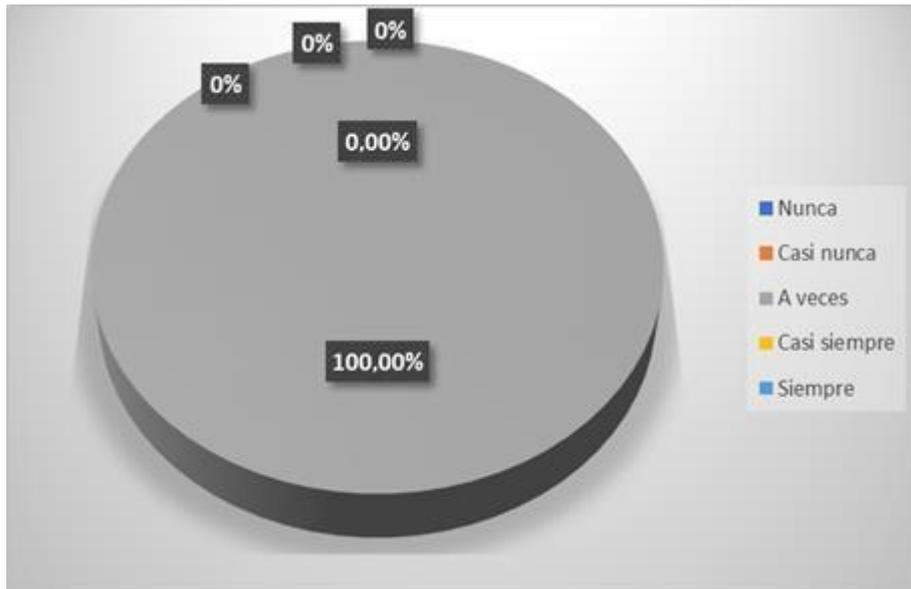
**Figura 7.** Actitudes del postulante.

Fuente: Tabla 1



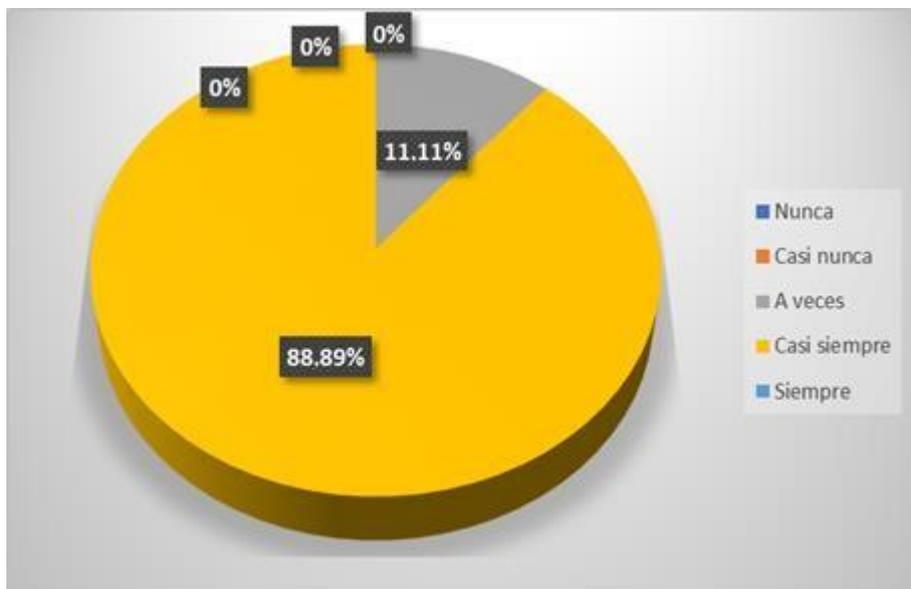
**Figura 8.** Verifican las competencias.

Fuente: Tabla 1



**Figura 9.** Perfil para cada trabajador.

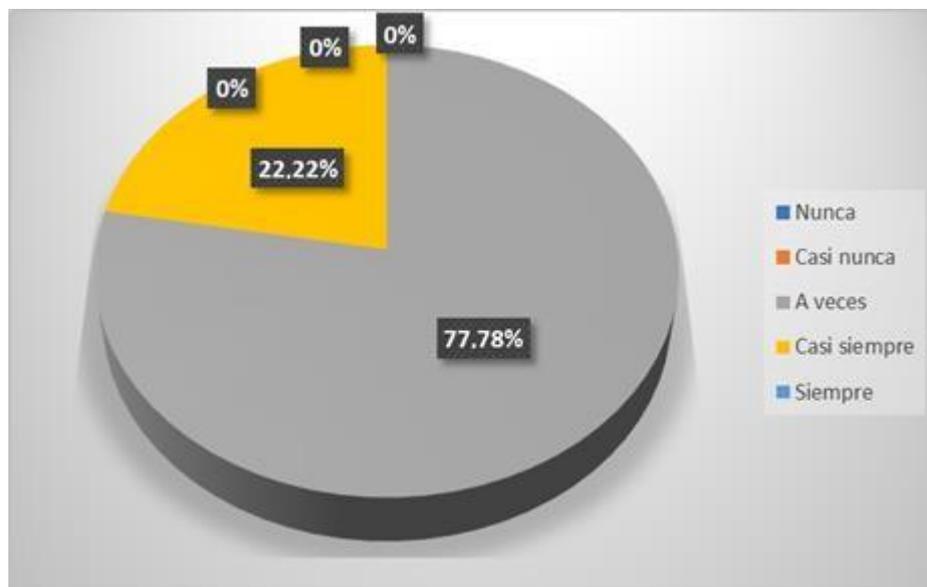
Fuente: Tabla 1



**Figura 10.** Seguimiento al rendimiento.

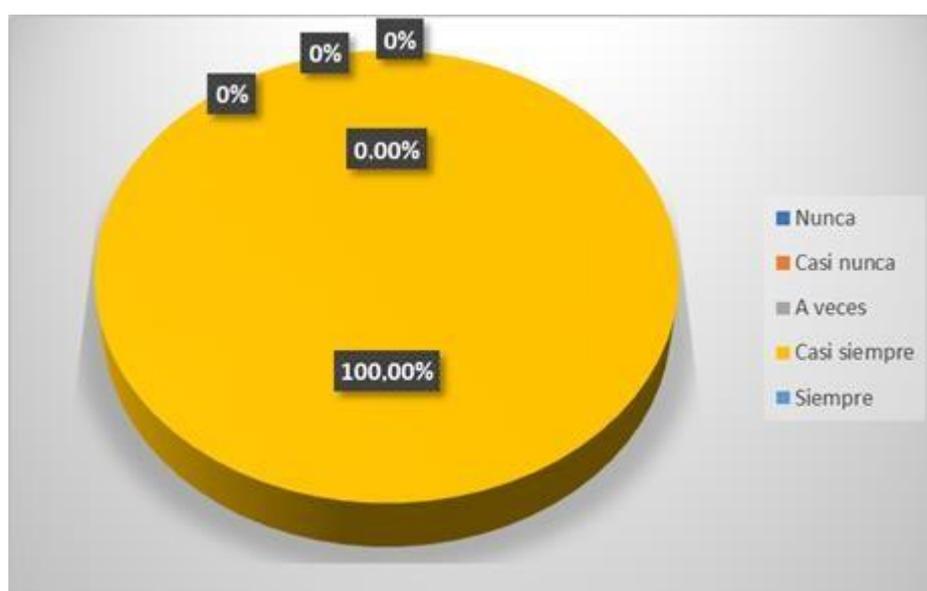
Fuente: Tabla 1

Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas  
rubro institución educativa privada de nivel inicial: caso I.E.P. Colibrí, Huaraz, 2021.



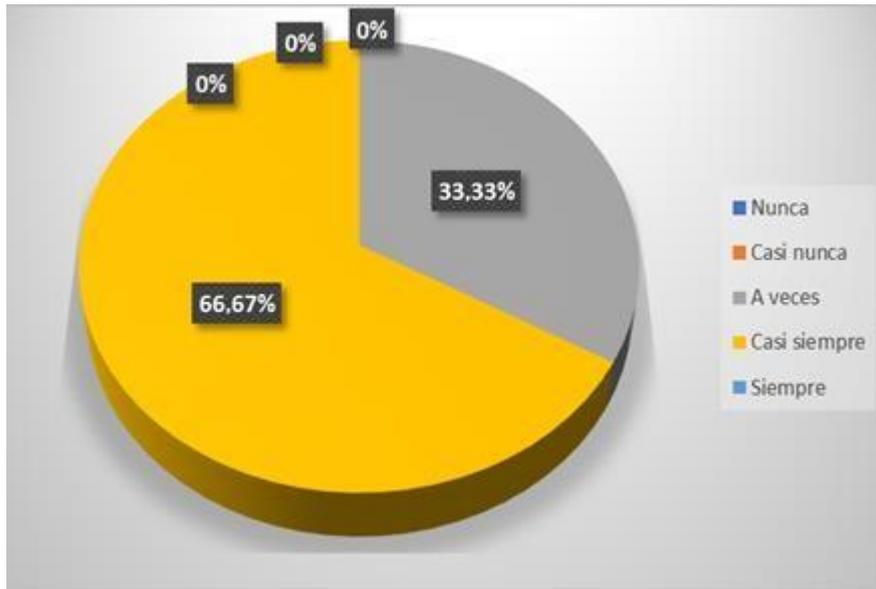
**Figura 11.** Identificación de problemas.

Fuente: Tabla 2



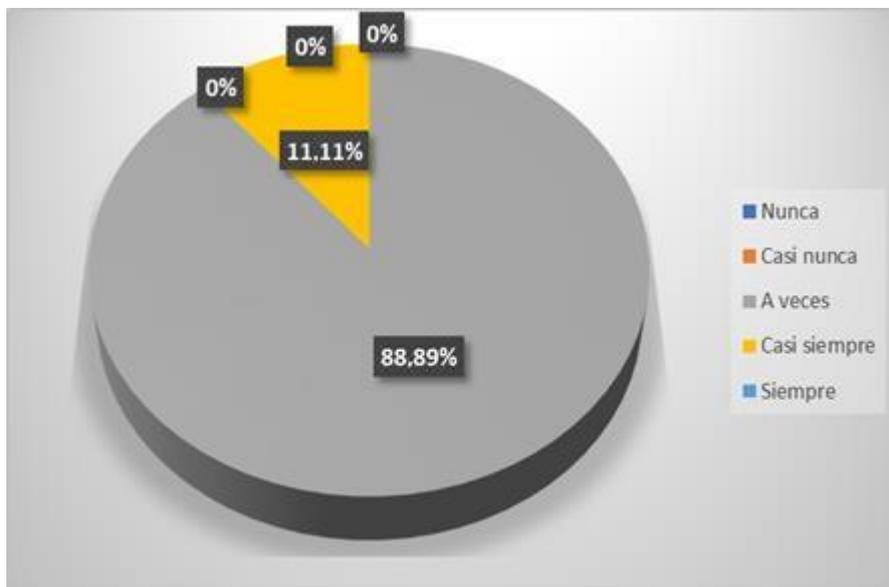
**Figura 12.** Define los objetivos.

Fuente: Tabla 2



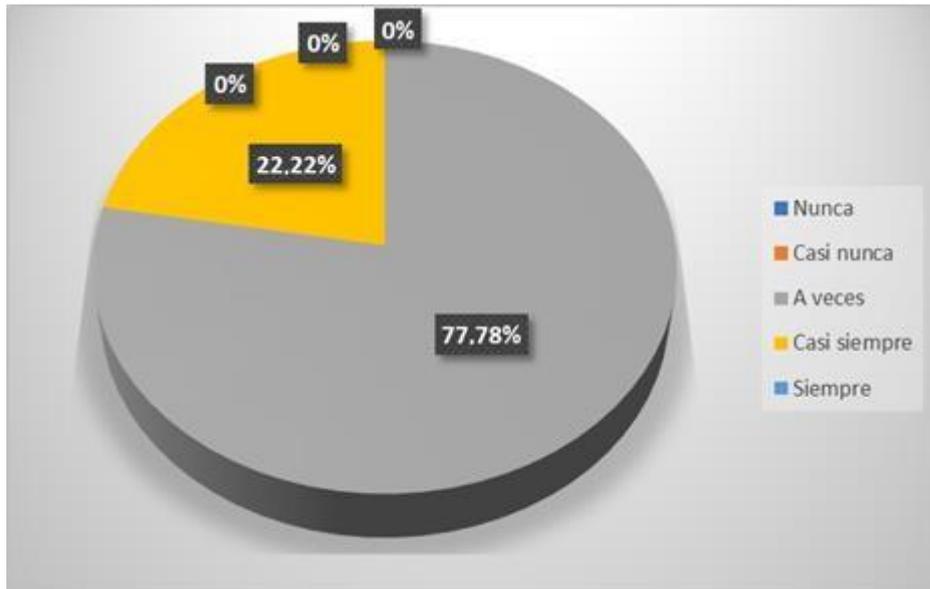
**Figura 13.** Acciones que mejoren la situación.

Fuente: Tabla 2



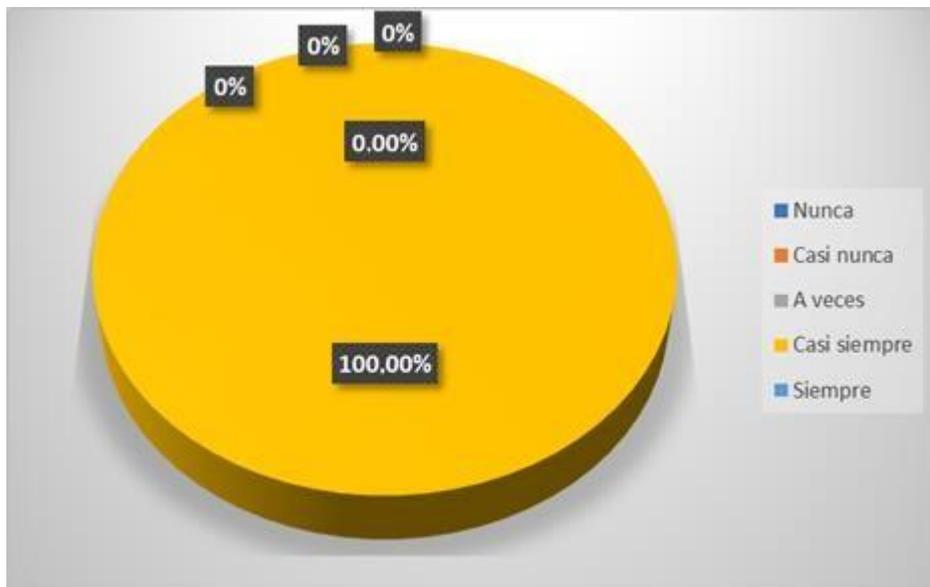
**Figura 14.** Acciones planeadas.

Fuente: Tabla 2



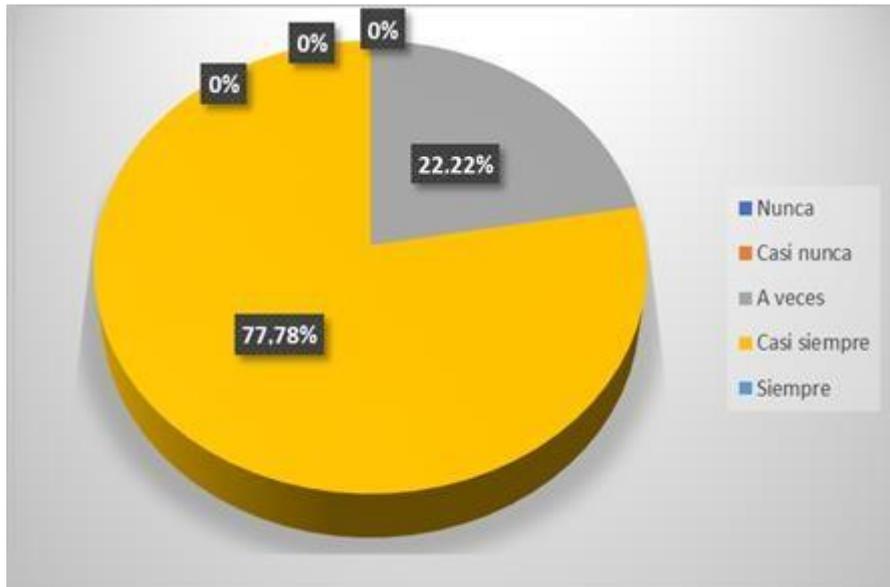
**Figura 15.** Capacitación del personal.

Fuente: Tabla 2



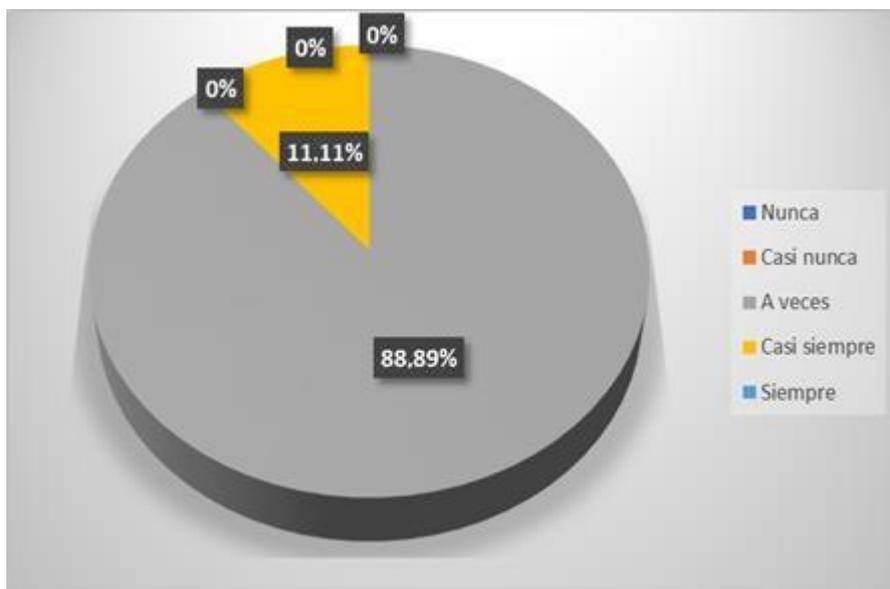
**Figura 16.** Control de acciones.

Fuente: Tabla 2



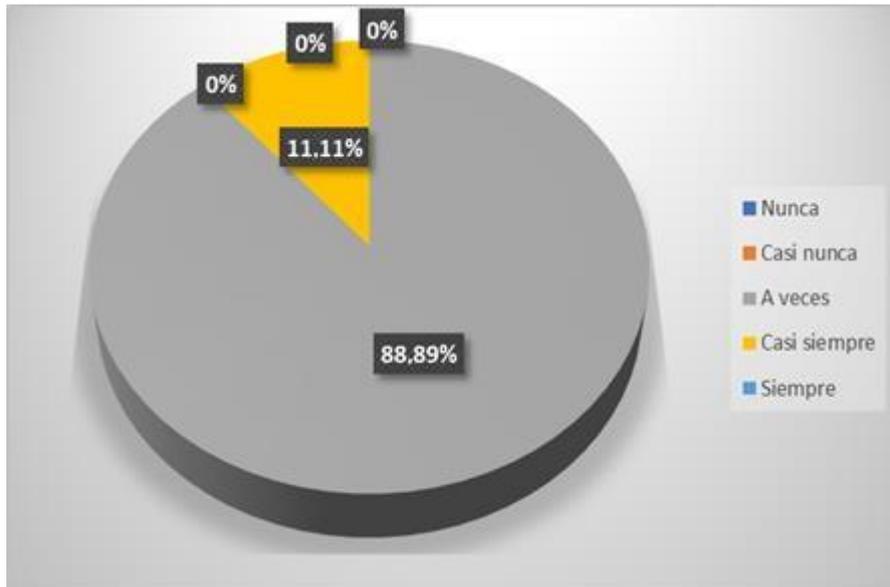
**Figura 17.** Cumplimiento de objetivos.

Fuente: Tabla 2



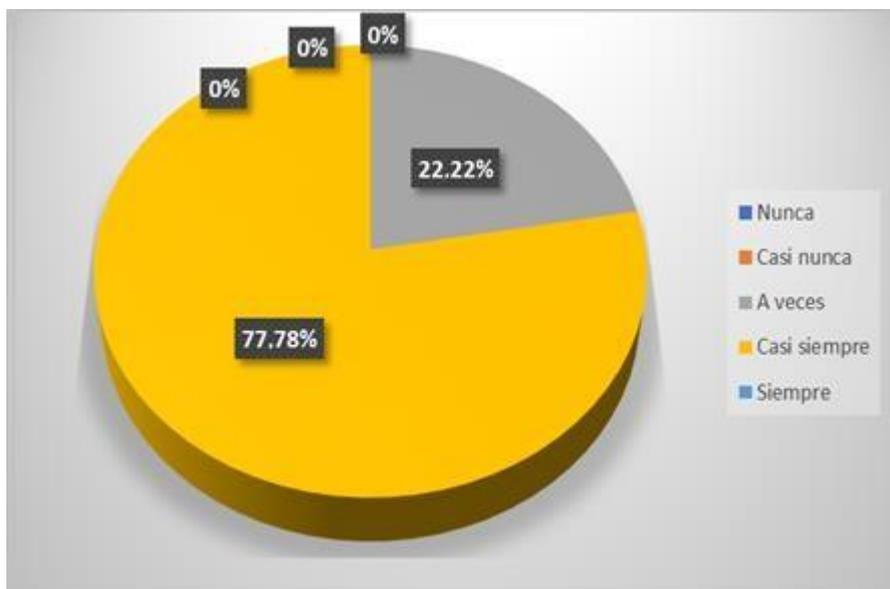
**Figura 18.** Plan de contingencia.

Fuente: Tabla 2



**Figura 19.** Documentación de resultados.

Fuente: Tabla 2



**Figura 20.** Replica de mejoras.

Fuente: Tabla 2