

---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS Y INGENIERIA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE**

**ADMINISTRACIÓN**

PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD  
Y TALENTO HUMANO EN LA PEQUEÑA EMPRESA  
FABRICA DE CALZADO GRUPO TASTE S.A.C, DISTRITO  
RIMAC, LIMA, 2022

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

**AUTOR**

QUISPE HUAMANI, CINDY AIDA

ORCID: 0000-0003-2014-3917

**ASESORA**

Mgtr. ESTRADA DIAZ, ELIDA ADELIA

ORCI: 0000-0001-9618-6177

CAÑETE – PERÚ

2022

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Quispe Huamani Cindy Aida

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Cañete, Perú

### **ASESOR**

Estrada Diaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e Ingeniería,

Escuela Profesional de Administración, Cañete, Perú

### **JURADO**

Mgtr. León Vigo, Maritza

ORCID:0000-0002-1003-0372

Mgtr. Patiño Niño Víctor Helio

ORCID: 0000-0002-4660-9490

Mgtr. Limo Vásquez Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

## **JURADO EVALUADOR Y ASESOR**

Mgtr. León Vigo, Maritza  
ORCID:0000-0002-1003-0372  
Presidenta

Mgtr. Patiño Niño Víctor Helio  
ORCID: 0000-0002-4660-9490  
Miembro

Mgtr. Limo Vásquez Miguel Ángel  
ORCID: 0000-0002-7575-3571  
Miembro

Estrada Díaz, Elida Adelia  
ORCID: 0000-0001-9618-6177  
Asesor

## **AGRADECIMIENTO**

Primeramente, agradecer a mi padre celestial Dios por permitirme en esta oportunidad culminar esta meta que por muchos años tengo trazado en mi proyecto de vida, cada obstáculo que tuvo en mi vida gracias a él lo pude sobresalir de cada pergamino que se encuentra en mi camino.

## **DEDICATORIA**

Este gran esfuerzo que realizo es gracias a mi madre que me permite culminar con la ayuda de mi familia, que son los pilares para el esfuerzo de cada día que realizo, me fortalece y me enorgullece.

## **RESUMEN**

La presente investigación tiene como título propuesta de mejora en la gestión de calidad y talento humano, que tuvo como objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de la gestión de calidad y talento humano en la pequeña empresa fábrica de calzado Grupo Taste S.A.C, distrito Rímac, Lima, 2022. La investigación fue diseño fue no experimental – transversal – descriptivo – de propuesta, la muestra estuvo conformado por 6 trabajadores de la empresa, se utilizó la técnica de la encuesta y su instrumento un cuestionario de 20 ítem en la escala Likert, obteniendo en los siguientes resultados: El 50% la empresa realiza controles al inicio de la producción. El 50.00% se brinda orientación en la empresa. EL 66.66% Las orientaciones son necesarias para el desempeño de la producción 50%. El 66.67% indica que no se realizan seguimientos en los procesos de productividad porque no tiene una planificación estratégica. Se concluye que la mayoría indica que la capacidad de control interno en la empresa es una pieza muy importante ya que atrás de ellos se puede intervenir diferentes deficientes, por otro lado, las irregularidades de la falta de capacitación, orientación y supervisión hace que la producción.

**Palabra clave:** Gestión de calidad, Talento humano, Mype

## **ABSTRACT**

The present investigation has as a proposed title of improvement in quality management and human talent, which had as a general objective: Establish a proposal to improve quality management and human talent in the small footwear factory company Grupo Taste S.A.C, Rímac district. , Lima, 2022. The research design was non-experimental - cross-sectional - descriptive - proposal, the sample consisted of 6 company workers, the survey technique was used and its instrument was a 20-item questionnaire on the Likert scale , obtaining the following results: 50% of the company carries out controls at the beginning of production. 50.00% is provided guidance in the company. THE 66.66% The orientations are necessary for the performance of the production 50%. 66.67% indicate that productivity processes are not monitored because they do not have a strategic planning. It is concluded that the majority indicates that the internal control capacity in the company is a very important piece since different deficiencies can be intervened behind them, on the other hand, the irregularities of the lack of training, orientation and supervision makes the production.

Words keys: Quality management, human talent, mype

## CONTENIDO

1. Título.....	i
2. Equipo de trabajo .....	II
3. Jurado evaluador y asesor .....	III
4. Agradecimiento.....	IV
5. Resumen y abstract .....	VI
6. Contenido.....	VIII
7. Índice de tablas y figuras .....	X
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura .....	6
2.1 Antecedentes internacional.....	6
2.2 Bases teóricas.....	25
2.3 Marco conceptual.....	47
III. Hipótesis.....	50
IV. Metodología.....	51
4.1 Diseño de investigación.....	51
4.2 Población y muestra.....	53
4.3 Definición y operacionalización de las variables e indicadores.....	55
4.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos.....	57
4.5 Plan de Análisis.....	58
4.6 Matriz de consistencia.....	59
4.7 Principios Éticos.....	60
V. Resultados.....	62
5.1 Resultados.....	62
5.2 Análisis de resultado.....	70
VI Conclusiones.....	79
Aspectos complementarios .....	82
Referencia bibliográfica.....	96
Anexos .....	104

## **7. INDICE DE TABLAS**

Tabla 1. Características de control de la gestión de calidad en la pequeña empresa fábrica de calzado grupo taste s.a.c, distrito Rímac, Lima 2022 .....	64
Tabla 2. Características de la mejora continua de la gestión de calidad en la pequeña empresa fábrica de calzado grupo taste s.a.c, distrito Rímac, Lima 2022 .....	66
Tabla 3. Características del liderazgo en el talento humano de la pequeña empresa fábrica de calzado grupo taste s.a.c, distrito Rímac, Lima 2022 .....	68
Tabla 4. Características de la motivación en el talento humano de la pequeña empresa fábrica de calzado grupo taste s.a.c, distrito Rímac. Lima 2022 .....	70
Tabla 5. Propuesta de mejora en la gestión de calidad y talento humano en la pequeña empresa fábrica de calzado grupo taste s.a.c, distrito Rímac, Lima 2022 .....	72

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1. La empresa realiza controles al inicio de la producción .....	128
Figura 2. La empresa controla a la producción del calzado .....	128
Figura 3. Se brinda orientación en la empresa .....	129
Figura 4. Las orientaciones son necesarias para el desempeño de la producción ....	129
Figura 5. Se supervisa en la empresa .....	130
Figura 6. Si la producción del calzado es supervisada en la empresa .....	130
Figura 7. Los seguimientos son contantes a los procesos de la productividad.....	131
Figura 8. La empresa planifica estrategia.....	131
Figura 9. Se realizan diagnóstico para observar y analizar la productividad.....	132
Figura 10. Satisfacen las necesidades de sus clientes.....	132
Figura 11. Están satisfecho con el trabajo que realiza.....	133
Figura 12. Tienen comunicación con sus trabajadores.....	133
Figura 13. Es fluida comunicación es su desempeño laboral.....	134
Figura 14. La empresa capacita constantemente a sus colaboradores.....	134
Figura 15. La organización brinda capacitaciones para ampliar los conocimientos.....	135
Figura 16. Incentivan a sus trabajadores.....	135
Figura 17. La empresa reconoce e incentiva la labor de los trabajadores.....	136
Figura 18. El clima organizacional motiva al trabajador.....	136
Figura 19. Los trabajadores tienen participación y compromiso en la empresa.....	137
Figura 20. La empresa se trabaja sin ninguna presión.....	137

## **I. INTRODUCCIÓN**

Las micros y pequeñas empresas mencionan que los negocios reducidos son admirados por la potencia del crecimiento económico, la generación de empleo y la disminución de la pobreza en los países en desarrollo, se menciona que en los países de América Latina estas esas empresas dan un incremento económico y desarrollo social en los empleos. Por lo tanto, las MYPES enfrentan una serie de impedimento que limitan su conservación a largo plazo y desarrollo, las pequeñas empresas deben desarrollar estrategias específicas de corto y largo plazo para sostener de la mortalidad ya que se menciona un riesgo empresarial y las probabilidades de perdurar más cinco años son baja, a pesar de ser considerados con empleos de diferentes rubros existe una enorme variedad de microempresa. (Avolio y Roca 2018).

Actualmente las micro y pequeñas empresas en el sector industria de calzado utilizan un método inadecuado de trabajo. Para ello los jefes de la empresa deben adaptarse a los cambios que se genera dentro de la organización, ya que no cuentan con procesos de estandarización en cuanto a la variable gestión de calidad, debido a la mala organización y el desorden en la empresa generando grandes pérdidas de tiempo en producción de esta manera no cumplen con los criterios de los productos, con relación a los trabajadores la falta de capacitación, orientación y beneficios hacen que trabajen de manera artesanal basada en su experiencia.

Por otro lado en España las peñas empresas cumplen un rol importante de la economía y el empleo dentro de las empresas generan gran producción nacional, esto determina que se tienen que potenciar la diversificación de sus productos industriales españoles,

cabe mencionar que carecen de gestión de calidad en las empresas, lo que permite a los propietarios de la organización a tener en cuenta en las diversas evaluaciones de sus empresas y demostrando las implementaciones de nuevas estrategias e incentivando el desarrollo de sus productos, esto dificulta el adecuado uso de los recursos. Asimismo, presentan diferente problemática en sus colaboradores mencionan que no hay liderazgo dentro de la organización, no mantienen un clima laboral satisfactorio. (Oliver, 2017)

Así mismo Ecuador las pequeñas empresas se efectúan sobre la importancia y participación en el mercado nacional como entes productos que permiten desarrollar la economía nacional, no mantienen un trato referencia especial con relación a las grandes empresas o no tienen la misma suerte, en cuanto a ello no le permiten participan de los mismos beneficios, sin embargo, referente a la economía tienen un aporte significativo ya que contribuyen 99 % de las empresas y el 67 % del empleo de la región, entre las actividades que mueven el comercio encontramos la fabricación de calzados busca ser competitivo y adaptarse a la nuevas necesidades del mercado laboral, ya que carecen de capacitaciones de gestión de calidad en cuanto a los procesos de los productos, de esta forma se manifiestan que los talento humano no tienen beneficios que favorezcan. (Pérez, 2021)

Asimismo, las micro y pequeña empresa es un factor resaltante que con lleva al desarrollo del país, permitirá dinamizar y mejorar su económica ecuatoriana y brindar miles de trabajos, se tiene que aplicar diferentes estrategias sobre gestión de calidad y

además implementar políticas de calidad de vida para poder satisfacer las necesidades del colaborador.

Las micro y pequeñas empresas en el Perú son esenciales para la contribución de la economía generan gran empleo dentro de su país incrementando ingresos, asimismo el sector de calzado su problemática no logra obtener la eficiencia adecuada por falta de capacitación del personal involucrado en la fabricación de calzados, de esta manera la falta de conocimientos sobre normas técnicas de calidad y la carencia que no cumplen con los niveles de estandarización, la falta de innovación y la falta de unión para trabajar en equipo.(Espinoza y Bravo 2020).

Para la investigación se realizó en departamento de Lima donde se ejecutará la investigación abarcan a la micro y pequeñas empresas es su poca capacidad existen diferentes problemáticas en su desarrollo por esta razón quiebran a través de años anteriores la falta de conocimiento sobre las herramientas de gestión de calidad y procesos, con lleva a derivar en una baja productividad y termina por acabar con la empresa, también mencionan la falta de consideración a los colaboradores en cuanto a los beneficios que brinda la empresa, la de inclusión en la motivación hace que el personal no labore con ciertos estándares de satisfacción dentro de la organización. (Loayza, 2017).

Por otra parte, se puso en estudio a la gestión de calidad en la pequeña empresa fábrica de calzado Grupo taste S.A.C. Debido a que no se sabe con exactitud si se está asumiendo dentro de las organizaciones, con respecto al uso de la gestión de calidad que sus productos sigan liderando el mercado competente, es por ello que se permitió

diagnosticar el siguiente enunciado: ¿Cuál es la propuesta de mejora en la gestión de calidad y talento humano en la pequeña empresa fábrica de calzados GRUPO TASTE S.A.C, Distrito de Rímac, Lima 2022?. Para dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de la gestión de calidad y talento humano en la pequeña empresa fábrica de calzado Grupo Taste S.A.C, distrito Rímac, Lim, 2022.

Y para desarrollar el objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos: Describir las características de control de la gestión de calidad en la pequeña empresa fábrica de calzado GRUPO TASTE S.A.C, distrito Rímac, Lima 2022. Definir las características de la mejora continua de la gestión de calidad en la pequeña empresa fábrica de calzado GRUPO TASTE S.A.C, distrito Rímac, Lima 2022. Determinar las características del liderazgo en el talento humano de la pequeña empresa fábrica de calzado GRUPO TASTE S.A.C, distrito Rímac, Lima 2022. Definir las características de la motivación en el talento humano de la pequeña empresa fábrica de calzado GRUPO TASTE S.A.C, distrito Rímac. Lima 2022. Elaborar una propuesta de un plan de mejora en la gestión de calidad y talento humano en la pequeña empresa fábrica de calzado GRUPO TASTE S.A.C, distrito Rímac, Lima 2022.

Además, se justifica porque nos permite mejorar la gestión de calidad en la pequeña empresa del sector de estudio, de esta manera se innovará diferentes estrategias para mejorar los procesos de la producción, proponiendo mejores productos dentro del mercado nacional y teniendo la satisfacción de los clientes para con llevar a la organización a obtener una mejor rentabilidad.

Asimismo, se justifica porque nos permite conocer las necesidades y los beneficios de los talentos humanos, se justifica porque se podrá implementar un plan de mejora en base a los resultados obtenidos de la investigación. Finalmente se justifica la investigación, ayudara a contribuir a los grupos estudiantes con los resultados resaltantes a los futuros investigadores.

La metodología que se utilizó es diseño de la investigación será: No Experimental – Transversal – descriptivo- de propuesta, teniendo como resultados: el 50% la empresa realiza controles al inicio de la producción. El 50.00% se brinda orientación en la empresa. EL 66.66% Las orientaciones son necesarias para el desempeño de la producción 50%. El 66.67% indica que no se realizan seguimientos en los procesos de productividad porque no tiene una planificación estratégica. Se concluye que la mayoría indica que la capacidad de control interno en la empresa es una pieza muy importante ya que atrás de ellos se puede intervenir diferentes deficientes, por otro lado, las irregularidades de la falta de capacitación, orientación y supervisión hace que la producción.

## **II. REVISIÓN DE LITERATURA**

### **2.1 Antecedentes Internacionales**

#### **Antecedentes Internacionales**

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

Navarro (2018) en su investigación *Sistema de Gestión de la calidad y su rol en la producción, propuesta de un modelo de gestión de la calidad para la empresa Maxtape para incrementar la productividad, Ecuador*. Tuvo como objetivo determinar general Determinar el rol que tienen los sistemas de gestión de la calidad en la producción y proponer un modelo para incrementar la productividad de la empresa MAXTAPE. La investigación fue diseño no experimental, descriptivo. Para el recojo de la información se escogió una población y muestra de 203 clientes de la empresa. La técnica que se utilizó para recolectar la información es la encuesta y el instrumento estructurando las preguntas de 25. Obteniendo los resultados detallan los factores que los clientes consideran que inciden en la calidad de los productos: 47% menciona que el tiempo de respuesta debe ser ágil, 12% disponibilidad del producto, 24% cumplimiento de las funciones del producto, 13% facilidad de pago. acompañada de la calidez y atención de los trabajadores. En este caso, todas estas características son muy valoradas por los clientes presentados durante el despacho, hay mayor posibilidad de éxito y conformidad con los clientes. La mayoría (92%) manifiesta que la empresa sí ha considerado las opiniones o sugerencias de los clientes y 8% menciona que no. Aunque el porcentaje que se siente insatisfecho es bajo, la organización siempre debe estar en la búsqueda de una satisfacción plena, ya que las pequeñas inconformidades podrían dar lugar a rumores y malos comentarios entre los clientes.

Pizarro (2018) en su trabajo de investigación *Análisis de gestión de calidad, gestión del conocimiento e innovación en las Pymes de la ciudad de Ambato, año 2017*. Tuvo como objetivo general: Describir las características del análisis de gestión de calidad, gestión del conocimiento e innovación en las pymes de la ciudad de Ambato, año 2017. La metodología utilizada fue de tipo exploratorio y descriptivo. Se utilizó una población y muestra de 94 Pymes. Se utilizó la técnica de la observación y encuesta y como instrumento el cuestionario, estructurado por 10 preguntas. Se obtuvo los siguientes resultados: El 93% indican que el liderazgo es fundamental en la empresa, el 40% menciona que la han definido las políticas / planificación de la calidad, el 38% mencionan que su mayoría no disponen de un área de recursos humanos, el 49% manifiestan que valoran la importancia de un buen programa de capacitación al colaborador ya que crea una ventaja competitiva para la empresa, el 69% indican que han introducido en las empresas la gestión de procesos lo que significa cambios de gran alcance y fundamentales que afectan a todos los involucrados, el 30% indica que es la mejora continua, que es un proceso que impulsa a una empresa a ser analítica y creativa para encontrar formas de volverse más competitiva, el 83% manifiestan que si resuelve los reclamos de los clientes, el 64% manifiestan que si conoce que es gestión de calidad, el 70% mencionan que si implementan la gestión de calidad, el 55% mencionan que no se adaptan frente a los nuevos cambios. Llegando a la siguiente conclusión: que las pequeñas y medianas empresas, aunque se encuentran con valores por encima de la media, aún falta le falta atención tanto en la inversión en nuevos procesos y creación de nuevos productos que satisfagan las necesidades del cliente. Asimismo, las empresas han realizado una aceptable gestión de calidad, conocimiento e innovación,

sin embargo, requieren iniciativas para fortalecer su competitividad y las opciones de participación en nuevos mercados como el exterior y el de compras públicas del Estado.

González (2017) en su tesis *La gestión de calidad y el acceso a financiamiento de las Pyme del sector comercio en la ciudad de Bogotá*, tuvo como objetivo principal determinar la vinculación entre la gestión financiera y la obtención de financiamiento en las Pyme del sector comercio de Bogotá, con una metodología de tipo de investigación corresponde a un enfoque cuantitativo – de tipo explicativo, no experimental, longitudinal, exploratorio y correlacional, tuvo como población de 1465 Pyme que reportaron información a la Superintendencia de Sociedades de 2008 a 2013. Concluyo “que la evolución de la estructura del financiamiento de las Pyme del sector comercio de la ciudad de Bogotá para el periodo de estudio, se evidenció que el 25% de las empresas se han financiado durante seis años (2008 - 2013) con recursos sus patrimoniales. El 75% de las empresas restantes han presentado una estructura que combina pasivo y patrimonio en una proporción que oscila entre 13.08% y 86.66% respectivamente, detallado la estructura del pasivo de las Pyme, se determina que el pasivo a corto plazo tiene gran representatividad (86.47% del total del pasivo) especialmente a través de las cuentas de proveedores, costos, gastos por pagar y obligaciones financieras. El pasivo a largo plazo, el 5% de las Pyme analizadas y corresponde principalmente a obligaciones financieras.

## **Variable 2: Talento humano**

Frías (2021) en su trabajo de investigación *Gestión del talento humano y calidad de vida laboral en el sector calzado*, ubicada en la ciudad en Ambato, Ecuador 2021, tuvo como objetivo general: determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad de vida laboral. La metodología utilizada fue de tipo descriptiva, investigación de campo se utilizó la técnica de la observación, encuesta y como instrumento el cuestionario, se estructuró por 30 preguntas, se obtuvo el siguiente resultado: el 100% de encuestados un 36% creen que dentro de la empresa existe un bajo nivel de rotación de personal, un 24% piensan todo lo contrario y consideran que la rotación de personal existe en un alto nivel dentro de la empresa y un 39% prefiere mantenerse al margen en el tema, obtenidos nos muestran que un 52% de los trabajadores están de acuerdo y afirman que la empresa tiene control total respecto a la prevención de riesgos laborales, sin embargo, el 16% considera que no es así y finalmente un 32% no emiten un resultado a favor ni en contra de la aseveración. Concluyendo en las empresas del sector calzado de la Provincia de Tungurahua es manejada de manera empírica al tener poco conocimiento en cuanto a teorías y manejo óptimo del personal, sin embargo, en la actualidad se ha buscado métodos que mejoren la satisfacción laboral con el fin de mantener al cliente interno satisfecho.

Remache, (2021) Con el trabajo *Administración del talento humano y el desempeño laboral en industrias Alvarado Riobamba – Ecuador*. Su propósito central fue establecer la incidencia de la gestión del capital humano en el desenvolvimiento de cada trabajador. El método aplicado fue deductivo, descriptivo, no experimental. El

resultado mostrado que de acuerdo al comprobar el chi-cuadrado, donde el valor de nuestra  $X^2$  fue de 4.325, siendo mayor al valor  $X^2$  3.84, de acuerdo a ello rechazaron la hipótesis nula, aceptando la alterna indicando que una gestión del capital humano, posee una incidencia en el desempeño organizacional de los empleados de una entidad en estudio. Llego a concluir que la falta de estrategias que no permiten a las empresas a una mejora de la gestión administrativa, la misma que posee una incide de forma negativa en el desempeño de los colaboradores, lo que origina que la empresa no cumpla con el objetivo y meta propuesto.

Gaspar, (2021) en el trabajo *La gestión de talento humano y su relación en el desempeño laboral para el éxito de las empresas Ecuador*. El objetivo general central fue analizar el desarrollo de ambas variables. La metodología aplicada fue documental, descriptiva, no experimental. La información obtenida mostró de acuerdo al autor que se le considera como la gestión, aprovechamiento y desarrollo de cada cualidad humana, designada a la ejecución de su asignación laboral y destacan lo importante que es tener una eficiente administración del talento y de esa forma obtener un éxito organizacional. Se concluye los recursos humanos son el recurso principal para el desarrollo organizacional, del cual las empresas se están percatando de ello, y de acuerdo a ello actualmente 5 es de su importancia el capacitar y desarrollar las cualidades de los colaboradores con el que cuenta cada organización.

## **Antecedentes Nacionales**

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

Ocaña (2022) la investigación titulada *propuesta de mejora en la productividad como factor relevante para la gestión de calidad de la micros y pequeñas empresas sector: comercio, rubro, fábrica de calzados en el distrito de Huánuco, 2020*, teniendo como objetivo general : identificar las características de la productividad para mejorar la gestión de calidad de la micros y pequeñas empresas sector: comercio, rubro, fábrica de calzados en el distrito de Huánuco, 2020, se empleó una metodología de tipo descriptiva con diseño no experimental de nivel cuantitativo, el cual permitió conocer las opiniones de los 60 sujetos de estudio, mediante un cuestionario con el propósito de conocer cuáles son los factores que propone en la gestión de calidad y productividad de las MYPE rubro calzados. Así con respecto a la Gestión de Calidad, calidad mejora trabajo en equipo se encontró que el 53% considera importante la calidad del producto 53% de los encuestados respondieron que el trabajo en equipo mejora la producción.” Con respecto a Productividad “procedimiento para elaborar el producto,” se encontró que el 54% de los trabajadores dicen que la eficiencia mejora un 56%. “Por lo que se concluye que para tener una buena Productividad es necesario tener una gestión de Calidad basada en el proceso de Producción.

Urcia (2017) en su *tesis Gestión de la calidad y la competitividad de las MYPEs del sector comercial, rubro de zapaterías del Distrito de Chiclayo 2016*; La investigación tuvo como objetivo general determinar las características de la gestión de la calidad y la competitividad de las MYPEs del sector comercial, rubro de zapaterías del distrito

de Chiclayo 2016. La investigación fue de tipo descriptiva, diseño no experimental de corte transversal y nivel cuantitativo, para ello las variables objeto de estudio fueron la gestión de la calidad y la otra variable es la competitividad; la población (finita) estuvo conformada por cuarenta (40) MYPE (unidad de investigación) del sector comercial, rubro de zapaterías del Distrito de Chiclayo, información proporcionada por la Cámara de Comercio y Producción de Lambayeque (CCPL). Para la variable gestión de calidad la muestra estuvo conformada por veintiséis (26) trabajadores de las MYPE y para la variable competitividad la muestra estuvo conformada por veintiséis (26) trabajadores de las MYPE. La técnica de recolección de datos es la encuesta y el instrumento es el cuestionario. Las conclusiones con respecto a la determinar las características de la gestión de calidad son que tienen claramente establecida su visión, conocen los valores de su empresa, aplican la planificación a las actividades de su 12 negocio, proporcionan capacitación a sus empleados, existe un fomento del trabajo en equipo y de la motivación y están dispuestos a hacer cambios para que su negocio sea más eficiente. Y las características de la gestión de la calidad de las MYPE del sector comercial, rubro de zapaterías del distrito de Chiclayo, son que reconocen que no tienen una ventaja competitiva o comparativa frente a cualquier negocio de la competencia, el poder de negociación de los proveedores es alto y el poder de negociación de los clientes es bajo, se tiene en cuenta la rivalidad con la competencia, el posible ingreso de productos sustitutos y la amenaza de nuevos competidores.

Quispe (2019) en su tesis autorizada *Gestión de calidad en la capacitación y plan de mejora en las micros y pequeñas empresas del sector manufactura-rubro fabricación*

*de calzado, distrito de Florencia de mora parte baja, 2018* de tal manera la investigación tuvo como objetivo determinar los principios de la gestión de calidad y se plantea en mejoramiento en las capacitaciones de las empresas, su método de exploración es cuantitativa. Se obtiene como muestra la localidad de 20 organizaciones pequeñas y la muestra de 15 (Mypes), para recolectar los antecedentes que se realiza de los cuestionarios de 25 preguntas y se realizó con la indagación. El resultado es 80% son dueños, 100% generan ganancias, 40% su deficiencia es la gestión de calidad, 47% tiene como medición el rendimiento de su personal, 80% son empíricos al crear una empresa, 53% no realiza una capacitación en los últimos años, 80% se capacita de 01 a 03 veces, 60% tiene como lucro de inversión en la capacitación, 53% no capacita al trabajador, 60% no tiene ninguna motivación al trabajador, el 67% no capacita por falta de inversión, el 53% no tiene conocimiento si las motivaciones tienen una mejora al trabajador. Tiene como una conclusión que los representantes le falta conocimiento respecto a la gestión de calidad, de acuerdo al trabajador no tiene motivación y capacitación de acuerdo al entorno laboral.

## **Variable 2: Talento humano**

Chagua, (2019). Con el trabajo *Gestión del talento humano y la satisfacción de los colaboradores de la estación experimental agraria Santa Ana de Junín*. El estudio posee con fin primordial determinar correlación existente entre la incorporación de personal y la satisfacción de los colaboradores. El método a estudiar fue básico y empleando el enfoque cuantitativo, estableciendo un estudio descriptivo-transversal correlacional, de acuerdo a ello utilizaron una encuesta (Técnica) y un instrumento por

cada variable de investigación a través de una prueba empírica, así como la prueba no paramétrica de Spearman. Concluyeron una relación significativa de la gestión del capital y la satisfacción organizacional de los colaboradores en la entidad objeto de estudio, dado que obtuvieron una correlación de forma positiva y alta, de acuerdo al Rho de Spearman de 0,782, con un  $p = 0.000$  inferior al 0.05 de significancia.

Oliva, (2018). Con el trabajo *Gestión del capital humano y satisfacción organizacional de los colaboradores de la Dirección de Defensa Pública y Acceso a la Justicia San Martín*. El presente estudio, determino como propósito primordial el establecimiento de una correlación de cada variable en estudio de los empleados en la entidad en estudio. Asimismo, el presente trabajo empleó un diseño no experimental, descriptivo–correlacional, que se desarrolló a través de un cuestionario (instrumento), el cual midieron cada variable en estudio. El resultado encontrado, fue que los niveles de gestión del capital humano son “Regulares” con 85.4% establecido por los encuestados. Su nivel de satisfacción de los colaboradores, se calificó como insatisfechos obteniendo un valor de 77.1% del personal encuestado. El autor concluyo afirmando una correlación positiva media de cada variable hayo una valoración de Pearson de 0,6058.

Berrosipi, (2019) Con el trabajo *Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Novoliz S.A., Ica*. El propósito primordial del trabajo fue la determinación de la relación entre cada variable estudiada en la entidad descrita. Su método de trabajo fue de tipo cuantitativo, baso un enfoque básico, asimismo el estudio elaborado se dedicó a recabar, procesar y analizar cierto datos

cuantitativos o numéricos de acuerdo a cada variable establecida en el estudio; a la vez posee un corte transaccional o transversal. Finalmente, el trabajo concluye que una gestión de personas, está relacionada de forma directa y significativa con la satisfacción organizacional en los colaboradores de la entidad en estudiada, alcanzando un  $p= 0.000$  inferior a  $0.05$ , asimismo obtuvo un Rho de Spearman =  $0.811$  existiendo una correlacional altamente positiva. De acuerdo a lo antes descrito, una gestión del capital humanos genera una óptima significación de sus tareas, lo que favorece su labor y de esta forma la satisfacción organizacional en la institución estudiada.

### **Antecedentes Regionales**

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

Gutiérrez (2017) en su investigación *Propuesta de mejora de la gestión de producción para incrementar la rentabilidad de la empresa de calzado manufacturera claudinne S.A.C* ubicada en la ciudad de Trujillo 2017, tuvo como objetivo general: incrementar la rentabilidad de la empresa de calzado manufacturera Claudinne S.A.C a través de la propuesta de mejora de la Gestión de producción. La metodología utilizada fue investigación aplicada, investigación de caso, se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, se elaboró con 12 preguntas, se obtuvo los siguientes resultados: el 100% de los encuestados indican que la falta de coordinación de funciones y responsabilidades, el 96% de los encuestados también mencionan que la falta de diagrama de procesos entre áreas, el 98% de los encuestados expresan que la falta de documentación de la maquinaria es inaccesible, el 92% de los encuestados

afirman que la falta de un plan de mantenimiento ayudaría a concluir con el proceso de calidad. Finalmente concluyendo con la información a través de la implementación de métodos, técnicas e instrumento de la investigación, permitirá diagnosticar de manera interna y externa de la organización, donde se pudieron identificar las causas que no están permitiendo el desarrollo de la organizacional de la compañía para lo cual definen estrategias que permiten alcanzar los objetivos de la empresa.

Rashta (2018) en su investigación tuvo como objeto general, describir las principales características de la gestión de calidad con el uso de la visual merchandising en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de calzados al por menor en tienda en la ciudad de Huaraz, 2017. Para el desarrollo del trabajo se utilizó un tipo y nivel de investigación no experimental (transversal - descriptivo) debido a que los datos fueron obtenidos en un solo momento de tiempo, el nivel de investigación fue cuantitativo debido a la clasificación de los resultados por medio de frecuencias absolutas y relativas. Para el recojo de la información se identificó una población entre 55 jefes y responsables de un total de 55 zapaterías, totalizando 55 encuestados, y se les aplicó un cuestionario de 25 preguntas cerradas por medio de la encuesta; donde se obtuvo que el uso de los criterios en la ubicación del mobiliario con un 41,82% algunas veces, en ubicar avisos informativos claros y visibles con un 32,73% algunas veces, en distribuir los estantes de presentación al interior del local con un 32,73 algunas veces, en combinar los colores al interior y exterior del local con un 38,18% algunas veces, en armonizar con música al interior y exterior del local son cumplidos solo en algunas veces con un 36,36%, asimismo se puede afirmar que la gestión de calidad se aplica

de forma deficiente y el uso de las herramientas del visual merchandising son utilizadas de manera inadecuada.

Quispe (2019) en su tesis autorizada *Gestión de calidad en la capacitación y plan de mejora en las micros y pequeñas empresas del sector manufactura-rubro fabricación de calzado, distrito de Florencia de mora parte baja, 2018* de tal manera la investigación tuvo como objetivo determinar los principios de la gestión de calidad y se plantea en mejoramiento en las capacitaciones de las empresas, su método de exploración es cuantitativa. Se obtiene como muestra la localidad de 20 organizaciones pequeñas y la muestra de 15 (MYPES), para recolectar los antecedentes que se realiza de los cuestionarios de 25 preguntas y se realizó con la indagación. El resultado es 80% son dueños, 100% generan ganancias, 40% su deficiencia es la gestión de calidad, 47% tiene como medición el rendimiento de su personal, 80% son empíricos al crear una empresa, 53% no realiza una capacitación en los últimos años, 80% se capacita de 01 a 03 veces, 60% tiene como lucro de inversión en la capacitación, 53% no capacita al trabajador, 60% no tiene ninguna motivación al trabajador, el 67% no capacita por falta de inversión, el 53% no tiene conocimiento si las motivaciones tienen una mejora al trabajador. Tiene como una conclusión que los representantes le falta conocimiento respecto a la gestión de calidad, de acuerdo al trabajador no tiene motivación y capacitación de acuerdo al entorno laboral.

## **Variable 2: Talento humano**

Mendoza & Díaz (2017) realizó su investigación titulada *La gestión del talento humano y su relación con la motivación laboral de los colaboradores de Epsel S.A en la ciudad de Chiclayo*, tesis presentada en la Universidad Señor de Sipán (Chiclayo, Perú), el objetivo general fue determinar si existe relación entre la gestión del talento humano y la motivación laboral, en el cual se visualiza en la producción y la retroalimentación para el desarrollo de un desempeño eficiente de los colaboradores, la metodología fue cuantitativo por medio de encuestas a los colaboradores de la empresa Epsel S.A, fue de tipo descriptivo, correlacional y para la recolección de datos se utilizó un cuestionario en la escala de Likert. Finalmente, concluyó que mostró una correlación positiva débil de 0,166 en el coeficiente de Pearson de las variables gestión del talento humano y la motivación laboral de la empresa, obteniendo como resultado el 40% de encuestados considera bueno gestionar el talento humano dentro de la empresa; así mismo, el 50% indica que existe un alto grado de motivación laboral en la empresa EPSEL S.A, los resultados demostraron que si se aplica la propuesta de gestión del talento humano se mejorará la motivación laboral de los colaboradores.

De la cruz (2017) realizó una investigación titulada: *Gestión de talento humano y desempeños laborales en las Carpinterías Metálicas en la ciudad de Ayacucho*, tesis presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Ayacucho, Perú), el objetivo general fue aclarar el potencial que representa un sistema de gestión de talento humano para las carpinterías metálicas de Ayacucho, en una eventual implementación

y posterior implantación como perspectiva estratégica de buen desempeño laboral, la metodología fue cualitativa por medio de encuestas a todas las carpinterías metálicas, fue de tipo descriptivo, el diseño fue no experimental y el instrumento utilizado fue el cuestionario. Finalmente concluyó, que el 46% trabajadores manifiesta que hay buen clima laboral, el 52% nos dice que tienen los materiales e insumos para realizar bien su trabajo, 66% dice que tienen iniciativa y creatividad el 34% mencionan que solo están abocados a su labor, el 31% dice que algunos trabajadores no cumplen con sus responsabilidades y que un 49% de trabajadores si están preocupados por hacer cada vez mejor su trabajo, el 45% de los encuestados menciona que existe el trabajo en equipo, el 44% menciona que sus jefes están pendientes a las necesidades, El 36% menciona que las máquinas con las que trabajan son modernas y por último el 44% de los trabajadores encuestados dicen estar motivados por su jefe, estos resultados inducen a sostener que los desempeños laborales en las carpinterías tienen serios obstáculos para lograr niveles de aceptación ciudadana.

Díaz (2019) elaboró su investigación titulada: *Propuesta de mejora en la gestión del talento humano en el desempeño laboral en la U.G.E Carhuaz, 2019*, tesis presentada en Universidad Cesar Vallejo (Huaraz, Perú), el objetivo general fue mejorar la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de gestión Educativa Local Carhuaz, se considera que esta sede administrativa pertenece al sector público, la metodología fue cuantitativo por medio de encuestas a todos los colaboradores de la gestión educativa, fue de tipo aplicada, de diseño no experimental longitudinal y el instrumento utilizado fue el cuestionario. Se llegó a la siguiente

conclusión, que tiene un 100% de pertinencia, esto indica que la propuesta de mejora en un futuro podría ser implementada favoreciendo a la organización, la cual obtendrá una mejora en la gestión con sus trabajadores y en su desempeño laboral, esta investigación también fue sostenida por la opinión de los usuarios, razón por el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de trabajo.

### **Antecedentes Locales**

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

Quispe (2020) en su investigación *Caracterización de la gestión de calidad y del talento humano, en la MYPE La Varesina S.A ubicado en la av. El santuario n°1101 distrito de San Juan de Lurigancho. Lima. 2018* tuvo como objetivo determinar las principales características de la gestión de la calidad y del talento humano en las mypes del sector producción de calzados en La Varesina SA, ubicado en la av. El santuario n° 1101 distrito de san San Juan de Lurigancho y departamento de Lima. La metodología de la investigación fue de nivel descriptivo, tipo cuantitativo y diseño no experimental, se utilizó la técnica encuesta e instrumento cuestionario con 16 preguntas teniendo como los siguientes resultados: la gestión de la calidad y del talento humano en la La Varesina S.A sector producción se concluye : el 66.67% desarrolla con una gestión de la calidad utilizando los elementos de calidad de manera eficiente y el 33.33% desarrolla una gestión de la calidad de manera empírica, el 66.67% con respecto al talento humano manifiestan que dentro de la organización no se efectúa la motivación, el 33.33% confronta que si están de acuerdo con la organización. Finalmente, es de gran importancia los instrumentos de la investigación de tal forma

que puedan utilizar a cada cierto periodo diferentes dimensiones dentro de la organización.

Maguiña (2021) en su investigación *Gestión de calidad total y desempeño organizacional, en Mypes de calzado, Comas 2021*. Tuvo como objetivo general: determinar si existe relación entre la gestión de calidad total y el desempeño organizacional de las MYPES de fabricación de calzado de comas, 2021. La investigación fue de diseño no experimental y transversal – correlacional. Para el recojo de la información una población de 206 empresas. La técnica que se utilizó para recoger la información es la encuesta y el instrumento el cuestionario realizando 27 preguntas. Obteniendo como resultados dimensión relación y satisfacción del cliente viene a ser el primer factor y posee una varianza de 38.174%, el segundo factor es la dimensión liderazgo organizacional y posee una varianza de 13.374%, el tercer factor es la dimensión gestión de calidad de proveedores y posee una varianza de 11.821%, el cuarto factor es la dimensión enfoque de recursos humanos y posee una varianza de 10.501%, y el quinto factor es la dimensión planificación y desarrollo estratégico que posee una varianza de 8.671% . Se finaliza acuerdo con el estadígrafo Rho de Spearman se llega a demostrar una relación moderado (anexo 9), entre la gestión de calidad de proveedores y el desempeño organizacional de las MYPES de calzado de Comas dirigida a los administradores y gerentes, por lo que se puede afirmar que si se les permite a los proveedores se parte de los procesos de diseño y producción en las MYPES de fabricación de calzado de comas, el desempeño organizacional de las organizaciones se vería beneficiado. Por ende, se llega a corroborar la hipótesis.

Chuquimango (2019) en su *investigación liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las Mypes del sector industria, rubro fabricación de calzado del sector Astopilco, distrito El Porvenir, 2019*, tiene como objetivo general: Determinar las características del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las Mypes del sector industria, rubro fabricación de calzado del sector Astopilco, distrito El Porvenir, 2019. Utilizando metodología de tipo cuantitativa, nivel descriptivo, no experimental y transversal, teniendo como técnica de investigación la encuesta y como instrumento el cuestionario. La población fue 20 Mypes del sector industria, rubro fabricación de calzado del sector Astopilco, distrito El Porvenir, tomando como muestra 19 Mypes que accedieron a participar. Los resultados obtenidos fueron: El 63.16% de los representantes de las Mypes tiene de 31 a 50 años de edad, el 84.21% es de género masculino, el 73.68% tiene estudios secundarios, el 84.21% son dueños de la Mype, el 94.74% afirma que el liderazgo Sí es un factor relevante para la gestión de calidad, 78.95% indica que la comunicación y el saber escuchar son las competencias propias de un líder. Concluyendo que la mayoría (63.16%) de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen de 31 a 50 años de edad, siendo en su mayoría (84.21%) de género masculino, la mayoría (73.68%) cuentan con nivel secundaria como grado de instrucción, la mayoría (78.95%) de las micro y pequeñas empresas encuestadas tienen como objetivo de creación generar ganancias y la mayoría (63.00%) considera que su empresa necesita líderes que construyan un proyecto a futuro.

## **Variable 2: Talento humano**

Navarro (2021) realizó una investigación titulada *Gestión del talento humano y satisfacción laboral en el personal operario de una empresa de calzado en Lima, 2021*.

Tuvo como objetivo general, determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y satisfacción laboral en el personal operario de una empresa de calzado en Lima, 2021. El tipo de investigación fue aplicado, con un diseño descriptivo, cualitativo, correlacional, no experimental. La Población estuvo conformado por 300 y la muestra por 168 trabajadores. Para el procedimiento de recolección se usó el análisis exploratorio, evaluando las variables Gestión del talento Humano y Satisfacción Laboral; asimismo utilizamos como instrumento dos cuestionarios, con 18 interrogantes cada variable, de acuerdo a la escala de Likert de cinco alternativas y categorizadas. Para el procesamiento de datos se usó el Excel y software estadístico SPSS Vers-25, con datos organizados en cuadros simples de doble entrada, frecuencia relativa y absoluta. Se concluye la existencia de un grado de correlación altamente significativo, entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en el personal operario de una empresa de calzado en Lima, 2021, con un  $r= 0,779$ , a la vez, se obtuvo un Sig. Bilateral es 0,000, siendo inferior a 0.05, aceptando la hipótesis alterna y rechazando la nula.

Escobar, (2019). En el trabajo *Gestión del talento humano y satisfacción organizacional del trabajador administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle-Lurigancho*. Su propósito primordial fue la determinación de la correlación existente de las variables, en la entidad estudiada. El método de trabajo fue de tipo correlacional, el mismo que se desarrollaron de acuerdo

a la muestra probabilística contando con 179 colaboradores, a la vez se aplicó un cuestionario validado por especialistas en la temática a través del conocido como juicio de expertos, asimismo como una buena fiabilidad, determinado a través del Alfa de Cronbach. Finalmente, el autor llegó a concluir en el presente trabajo una relación directa y significativa en la población estudiada, contando con un  $p < 0,05$  Rho de Spearman de 0,869, estableciendo una relación positiva alta.

Huamán (2019). La tesis autoriza *La gestión de calidad y sus influencias en los beneficios de las mypes del sector producción – rubro pastelerías, de la avenida gran Chimú, Lima 2018*. La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las MYPE del sector producción – rubro pastelerías, de la Avenida gran chimú, Lima 2018. La metodología fue de manera cuantitativa, diseño no experimental – transversal – correlacional, se aplica mediante el instrumento cuestionario realizando las encuestas teniendo un resultado planteado en los objetivos que son gestión de calidad y su influencia para ello se obtenido mayor información. Se concluye finalmente que las pastelerías necesitan un mejorar en su gestión de calidad y servicio apta que puedan obtener una rentabilidad y eficiencia. Se aporta teniendo una mejor gestión de calidad en el negocio hay una rentabilidad, rendimiento y fidelidad de los clientes para llegar de con eficacia de sus productos.

## **2.2 Bases teóricas**

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

Moreno (2018) es la interacción entre las organizaciones que se enfocan en el logro de sus objetivos de la calidad, para satisfacer las necesidades de sus clientes, también las expectativas y requisitos de las partes interesadas de los productos, por otra parte, es un conjunto de elementos conformado por un sistema de interacción que afectan al comportamiento de la permanencia en el mercado, y también tiene funciones de distintas responsabilidades.

Desde la oposición, la gestión de calidad es un objetivo de las empresas para poder satisfacer las necesidades y compromiso hacia sus clientes en cuanto a sus productos que ofrecen en el mercado cumpliendo con los estándares de calidad esto conlleva que los consumidores se identifican con las organizaciones que brindan los beneficios de calidad en cuanto a sus clientes tienen la fidelización a sus productos.

Por su parte Díaz y Salazar (2021) manifiestan que inicialmente la calidad ha ido transformando a través del tiempo, la calidad unos de sus principios es el aseguramiento su función es detectar los productos defectuosos y clasificar de las líneas de producción antes que obtenga el producto el consumidor, a través del tiempo las teorías y los principios relacionado a la calidad fueron desarrollándose con la finalidad de obtener los procesos de calidad esto permite gestionar la operación de la organización con la finalidad del desarrollo de los productos y busca la mejora continua a largo.

Por lo tanto, la gestión de calidad comprende en las estrategias que se encuentran en el mercado competitivo y el entorno empresarial que se manifiestan a través de las políticas de calidad direccionadas a la producción cero defectos teniendo ventajas competitivas e implementación de procesos, conlleva que el consumidor tenga los mejores beneficios de sus productos y buscando la fidelización de su cliente teniendo la satisfacción.

Con relación a la calidad total podemos decir que es un instrumento que apuesta por la mejora continua el objetivo es lograr la calidad óptima en todas las áreas que explica con ofrecer mayor grado de satisfacción al cliente mediante su producto o servicio. Por otro lado, la calidad total se manifiesta mediante las necesidades de los clientes que obtengan satisfacción de los beneficios recibidos, concluyendo con las necesidades del contribuyente por los principios de calidad en el mejoramiento de la productividad, disminución de costo de producción y aumento de la competitividad teniendo los estándares de calidad, obstando la mejora continua. (Jabaloyes, Carot & Carrión, 2020).

Con respecto a la calidad total podemos determinar los diferentes estándares, dar prioridad a la mejora continua de la calidad total con llevando al incremento de la productividad y rentabilidad, por otro lado considerando el objetivo fundamental es lograr la competitividad de las organizaciones a través de la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes, la calidad también se considera a los procesos y actividades que realizan las empresas esto se manifiestan a través del cliente interno.

La gestión de calidad es la satisfacción de los clientes y su fidelidad con el producto o servicio con el cumplimiento de los estándares o expectativa de calidad, esta es diseñada a través de la implementación de un cambio de cultura organizacional, enfatizando la excelencia de cumplir con los requisitos que asegure el impacto positivo de la rentabilidad, productividad y tener ventaja en la aplicación de un modelo o normativa del sistema integrado de gestión de la calidad donde muestra la competitividad en un mercado local o internacional marcando el éxito. (Chacón & Rugel, 2018)

#### **a) La importancia de la Gestión de Calidad**

La gestión de calidad es fundamental en las diversas organizaciones ya que estas se dedican a las diversas áreas manufacturera o servicios, hoy en día la satisfacción plena es la necesidad y el deseo de los clientes, teniendo revisiones continuas, por otro lado, esto permite garantizar constantemente la calidad total logrando fiabilidad, aseguramiento y tangibilidad de su importancia a sus beneficios. (Pingo y Vargas 2020)

Con respecto a la importancia de la gestión de calidad son lineamientos que conducen a la acción de la satisfacción de los clientes en los productos o servicios, exigiendo el compromiso de los niveles de calidad desarrollando los diferentes procesos y desempeñando las oportunidades de la mejora continua en las diferentes organizaciones.

## **b) Principios básicos de la Gestión de la calidad**

Es un sistema de gestión de calidad que tienen diferentes funciones tomando por conceptos básicos de la calidad son principios que con el tiempo han transformado en herramientas de referencia dentro del mundo de la gestión de calidad, por otro lado, las empresas pueden optar por estas herramientas que lleva al éxito que son reconocidas a nivel mundial. (Cortés,2017)

Según Cortés (2017) menciona los siguientes principios:

Los 14 principios de calidad de Deming

- **Constancia:** Crear propósitos constantes hacia la mejora continua de los productos y servicios cumpliendo con las necesidades a largo plazo y buscando la rentabilidad a corto plazo
- **Filosofía:** Optando una nueva filosofía dando a conocer la estabilidad económica esto implica de eliminar la no conformidad, busca garantizar el éxito empresarial.
- **La inspección:** Proviene de la revisión de los productos o servicios dando mejoras en el proceso, es necesario la inspección de los recursos.
- **Las compras:** Se tienen que seleccionar los proveedores que ofrezcan calidad en cuanto a sus productos o servicios relacionadas básicamente en calidad y conseguir el compromiso a largo plazo entre proveedores y clientes la satisfacción.

- **Mejoramiento continuo:** Se busca mejorar continuamente con respecto a los procesos de la productividad y servicio, la mejora continua tiene que ser contante en las diversas áreas ya se ha por el producto o servicio.
- **Implantar la formación en el trabajo:** Se tiene que instruir el entrenamiento en las capacitaciones a los colaboradores, mediante la formación continua se debe ser instituida como política fundamental de la empresa.
- **Adoptar e implantar el liderazgo:** Los directivos toman el mandato de castigar o mandar a sus subordinados, su labor es ayudar al personal a desempeñar mejor su trabajo, fomentando el trabajo en equipo y motivando a los colaboradores.
- **Erradicar el miedo:** Se aplica mediante los trabajadores que temen tomar decisiones o simplemente preguntar, solamente desterrando los temores se conseguirá que los colaboradores tomen mejores decisiones para la empresa.
- **Romper las barreras:** Se menciona que tenemos que satisfacer a los clientes sea interno o externo, los productos o servicios se disponen a la entrega sin defecto, las empresas deben estimular a que trabajen en equipo.
- **Eliminar las metas para la mano de obra:** Solicitar a los trabajadores que mejore los trabajos en los procesos o servicio, son los que cometen mayor cantidad de errores en cuanto a la productividad.
- **Eliminar los objetivos numéricos:** El objetivo es eliminar el concepto de los métodos empleados no tienen en cuenta de calidad, los objetivos suelen ser síntomas de baja calidad de los productos o servicios.

- **Logros personales:** Todo colaborador desea realizar un trabajo eficiente es por ello eliminar las herramientas que se lo impide para su trabajo, los horarios, los equipos de baja calidad que no ofrecen garantía entre otro, un colaborador satisfecho tiene un rendimiento satisfecho.
- **Establecer programa de educación y formación:** Se plantea los nuevos procesos la implementación en las nuevas competencia y nuevas responsabilidades.
- **Trasformación:** Se empieza por uno mismos la calidad es una responsabilidad de todos poniendo en marcha las medidas anteriores.

### **La trilogía de Juran de la calidad**

Según Cortés (2017) manifiesta que son 3 procesos básicos las cuales menciono en cuanto a la gestión de calidad con estos principios se logra concluir un mejor servicio o producto, son conocidos con el nombre de la trilogía de juran y se han transformado un rol fundamental que tienen como esquema son:

- Planificación de la calidad
- Control de la calidad
- Mejora de la calidad

### **Dimensión 1: Control**

Es el objetivo del control de la calidad es garantizar y proporcionar la calidad del producto final y teniendo el aseguramiento óptimo de calidad para lograr este propósito se tiene que incluir los elementos confiables, es la estructura del control de

calidad que abarca: la planeación, la ejecución, el análisis y la evaluación de todos los registros de la calidad, por otro lado, con la concepción del producto a través de su manufacturera, proceso, almacén, distribución, instalación, mantenimiento y la reparación hasta el final del producto. (Flores & Cogollo, 2019)

El control en una organización encamina a minimizar el impacto de diferentes formas a detectar el riesgo que pueden intervenir de distintas formas a través del resultado de alta dirección que contribuyen con la eficacia para lograr la eficiencia operativa en las empresas. Por otro lado, se menciona que son acciones concretas que contribuyen a una mejor herramienta, control de calidad, el factor de riesgo en común en todas las empresas. Por ello es de vital importancia establecer la prevención adecuadas en diferentes áreas constituidas por la organización. (Pereira, 2019)

En cuanto al control de calidad es un sistema que tiene ciertas características particulares que se determina en su estructura conceptual e instrumental, implica intuir como un conjunto de herramienta integrado que le permiten no solo ajustarse a el mismo, con la finalidad de mantener la constancia en la composición, estructura interna, también es de mantener la calidad de su aporte. Por otro lado, el control de herramientas se desarrolla en sus procesos, es decir es la conservación del orden para poder evitar caos y mantener las regularizaciones en todos los entornos presenciales al control de calidad tiene como función evitar el desorden. (Sánchez, 2017)

Por otro lo tanto los siguientes autores en relación a control de calidad mencionan que son un conjunto de herramientas que tiene como objetivo garantizar la calidad de los productos y servicios asegurando la satisfacción del cliente, esto menciona

que en toda organización se tiene que manejar con optimas estructuras en cuanto al orden de cada área destina por las organizaciones, para poder evitar diferentes riesgos.

## **Indicador**

### **Control**

El control son procesos que consiste en medir la variación de transformación, tiene límites que permiten que se ajuste hacia objetivos establecidos de acuerdo a las especificaciones, también se incursiona como objetivo evitar las irregulares y perfeccionar aquello que frena a la productividad y eficiencia, que se enfocan a optimizar los productos o servicios sobre un mecanismo de supervisión. (Alcalde, 2019)

Según mencionado los autores Gonzales & Manzanares (2020) señalaron que es proceso de regulación a través de ellos podemos medir la calidad con normas, son datos de información que se realiza a través de las revisiones por la dirección, se realiza el análisis y evaluación es un cuadro de mando en la cual se incluye los requisitos de control del desempeño establecido por las estandarizaciones que se utilizan técnicas estadísticas que faciliten la clasificación de productos o servicios.

Es el enfoque al control se instrumentaliza dependiendo del área que se aplique las diferentes características que desarrollen las técnicas y metodológicas sobre su nivel de calidad, que hace referencia a que su actuación se ocasione por el interés que se

obtiene la información y evidencie los objetivos, se menciona que son técnicas como la auditoría y evaluaciones destacadas. (Sánchez 2017)

Para finalizar de acuerdo a los indicadores de calidad mencionado por los autores anteriores se referencia que el control es supervisión constante en la productividad del producto o servicio, con estas herramientas y conocimientos prácticos se desarrollan todas las funciones de calidad, tiene como objetivo optimizar las irregularidades de las empresas para maximizar la rentabilidad.

### **Orientación**

Las orientaciones son herramientas comunicativas para el desarrollo de las organizaciones tiene como contexto de salvaguardar el control interno de las organizaciones, se orienta al líder acerca de los procesos de la calidad para el desarrollo de la implementación que permiten vigilar todas las áreas de la empresa la lograr los objetivos y evitar desviaciones. (Cortes, 2019)

Se menciona que las orientaciones hoy en día son primordiales para obtener las exigencias y para el control de calidad, se tiene como priorizar el crecimiento y la competitividad de todas las organizaciones, con tener los productos y servicios, es importan cumplir con todas las expectativas y cubrir sus necesidades de las organizaciones. (García, 2021)

Se relaciona la orientación a una estrategia para impulsar la competitividad que permite obtener diferente perspectiva a observar la organización con relación a los diferentes conjuntos de medición que se aplica a través del control interno, para logra

la satisfacción de los clientes que adquieran los productos o servicios, para el desarrollo de la empresa y tener ventajas competitivas. (Chacón, 2018)

Las orientaciones cumplen una función notable en las organizaciones es importar tener en constante capacitaciones al colaborador que labore

### **Supervisión**

La supervisión tiene como responsabilidad directa de evaluar continuamente la eficacia de los productos y servicios que brinda la organización, con la finalidad de detectar los problemas de diferentes áreas y ayuda a minimizar los problemas, el control estadístico del proceso se salvaguarda la eficiencia de un método para mejorar la calidad, su objetivo es el mejoramiento en los diferentes departamentos responsables. (Besterfield, 2019)

Es fundamental la supervisión de la calidad de los diferentes artículos adquiridos o producidos, también se usan diferentes informes para emprender acciones necesarias de inspeccionar la producción asegurando la calidad, se deben usar diferentes composiciones conocidas para evaluar y mejora el desempeño de los inspectores de las organizaciones. (Besterfield, 2019)

Es un instrumento que cuantifica la capacidad de brindar información para soportar cambios que facilita a detectar diferentes reparaciones y encontrar confusiones dentro de la organización en función a los productos y servicios, esto permite fundamentar los elementos del control de calidad es indispensable la herramienta de

supervisión ya que se encarga evaluar la calidad una seguridad razonable para poder lograr sus objetivos. (Cortes & Velásquez, 2018)

Con la finalidad de los autores en relación a la supervisión menciona que es una herramienta fundamental para los procesos de los productos y servicios de cada organización, tiene como función salvaguardar la seguridad y establecer los estándares de calidad en la productividad, se realizan revisiones y supervisiones.

### **Dimensión 2: Mejora continua**

Detecta la sostenibilidad tiene como análisis los resultados de la conformidad en los procesos de productividad de los productos y servicios, tiene como objetivo orientar las acciones requeridas para excluir las debilidades especificadas y sus causas, sin modificar las fortalezas agregadas. Se menciona que el plan de mejoramiento es un contexto conceptual y una interpretación para actuar con el fin de modificar el sistema actual de aseguramiento por un futuro de mejor calidad, incluir las fortalezas. Por otro lado, se define los objetivos del plan de mejoramiento estableciéndose las acciones para conseguir el desarrollo de la producción y servicios. (Salcedo, Ortiz & Hincapié, 2018, p 74)

Sin embargo, la mejora continua es incesante búsqueda de problemas y soluciones, también se menciona que se debe considerar los fundamentos que se necesitan para obtener los requisitos de calidad. Para ello se necesita herramientas que tenga metodología de eficiente para su implantación de resultados, esto permite que las empresas reduzcan costos, mejoramiento en los procesos y eliminar los desperdicios

para incrementar la satisfacción de los clientes y mantener el margen de rentabilidad de acuerdo a los objetivos. (Maldonado, 2018)

Definitivamente el mejoramiento continuo es un proceso de ordenamiento para realizar de forma paulatina, se van agregando el valor hasta obtener el producto o servicio final, por otro lado, se aplica la normalización y estandarización de los procesos, forma parte del sistema gestión de organización se menciona sobre la planeación, aseguramiento y control de calidad es la alta dirección que se debe establecer y comunicar sobre la estrategia y políticas de calidad para un crecimiento a largo plazo. (Gómez & Brito, 2020, p. 107)

De acuerdo a los autores que se refieren a los contextos anteriores para concluir se menciona que el planeamiento de mejora es la guía de la ejecución que permite un adecuado seguimiento, se analiza las causas de la debilidad teniendo los análisis de riesgos potenciales para los sistemas de resultados, es realizar un seguimiento regular del contexto de la organización para saber si hay que revisar y actualizar las estrategias y las políticas de calidad.

## **Indicador**

### **Productividad**

Es un instrumento coherente de toda organización para obtener diferentes resultados que se encuentran influenciado por la percepción, es la necesidad o característica intrínseca que les favorecen para la obtención de los objetivos que persigan por datos importantes que están catalogados entre las empresas productivas, implementar

mejoras en el proceso productivo para mejorar la calidad de los productos o servicios.  
(Zambrano & Salinas, 2018)

La productividad es aquella que nos ayudan a multiplicar los factores de los recursos, es la esencia de un concepto de eficiencia en el uso de los recursos del principio productivo en la cual mencionan que tienen una relación entre los bienes y servicios producidos y los recursos utilizados es un indicador de la producción, también se le conoce como productividad total o multifactorial. (Dávila, 2021)

El indicador de la productividad tiene como propósito medir la eficiencia de la producción por cada factor o recurso utilizado, es decir mientras utilicen pocos recursos mayores será la cantidad, además la única forma para poder incrementar la rentabilidad es cuando se incorporando la eficiencia y eficacia de la productividad, para lograr los objetivos de la organización. (García, 2021)

Con la finalidad del contexto productividad tiene un propósito en las organizaciones minimizar los recursos y maximizar la rentabilidad utilizando los diferentes métodos con ello tenemos la eficiencia y eficacia.

### **Satisfacción**

Se identifica con diferentes denominaciones, se evalúa la satisfacción laboral mediante los indicadores que presenta la organización acorde a los requerimientos de control, para gestionar estos objetivos es imprescindible conocer las relaciones que guardan información de estudio que se utilizan correctamente las mediciones, está enfocada en la implementación de la mejora continua. (Nauca, 2021)

Con relación a la consistencia de identificar la necesidad y utilidad del desarrollo, mejoramiento continuo permaneciendo a las actividades de las organizaciones que tiene como objetivo intensificar la rentabilidad, se incrementa a través de la nivelación de satisfacción del consumidor, basándonos en los indicadores que determinan el desarrollo de mejoramiento continuo. (Verastegui, 2018)

Con respecto a la satisfacción es un indicador que describe la esencia de cada medición que va de la mano con la mejora continua que tiene como reflejo las necesidades que tiene la organización, son competitivas a través del tiempo para ello se debe de identificar los procesos de mejora continua esto permite tener información. (Verastegui, 2018)

Concluyendo con los autores que se manifiestan sobre la satisfacción es fundamental para incrementar los resultados del mejoramiento de cada organización a través de este indicador se tiene como objetivo satisfacer las necesidades del cliente, por otro lado, se menciona los niveles del mejoramiento de los procesos de cada organización y por ello obtenemos diferentes características.

## **Variable 2: Talento humano**

El talento humano es uno de los activos más importantes en la industria al hablar de la productividad es el motor principal es un organización, se refiere a los colaboradores que constituyen la organización con roles determinados y añaden los objetivos de las empresas que dependan de las conductas de los colaboradores que son fundamentales y parte de toda expresión sujetos con fines productivos se requiere un proceso de organización en la sociedad, sin importar sus fines que las personas establezcan en una

organización. Por otro lado, es la teorización desde la visión en la empresa que se realiza la interpretación de las relaciones sociales comprometido a la expresión ideológica que pretende establecer convicción con diferentes características los talentos humanos deben aceptar una administración bien realizada y someterse a ella, la confrontación de interés entre la empresa y el trabajador. (Bouzas & Reyes, 2019)

También se menciona que es parte de administrar con las personas a quienes se menciona como agentes activos y proactivos dotados de habilidades manuales, físicas o artesanales, asimismo como la inteligencia, creatividad y habilidades diferentes. Los talentos humanos no son recursos que la organización consume y que producen costos, el colaborador constituyen un factor de competitividad a la misma vez con el mercado y la tecnología, asimismo las empresas son sistemas abiertos que interactúan con el clima laboral para alcanzar sus objetivos o metas, por otro lado deben armonizar los pasos del colaborador que integran, es la necesidad que surge de la idea de crear la estructura del comportamiento de quien integran la organización, las funciones que se realizan son importantes como la producción ya que una mala administración del talento humano repercutirá de forma inevitable en una deficiencia productiva, de este modo no se alcanzan a las metas perseguidas. (Bouzas & Reyes, 2019)

Definitivamente comprendemos que el talento humano es fundamental en la organización ya que se mencionan que cumplen diferentes funciones, integran la empresa con la finalidad de tener un objetivo o meta de productividad, teniendo en cuenta un clima organización adecuada junto a estos factores desarrollan la competitividad no obstante la estructura organizacional.

## **Importancia del Talento Humano**

Es importante el talento humano en todas las organizaciones es muy valioso, tiene la necesidad de contribuir con la empresa, asimismo se dedica a gestionar las diversas áreas y dirección se denomina la gestión del talento humano con esta información se trata de desarrollar dichos recursos. Es por esto que es indispensable considerar como prioridad en toda industria como elemento determinante para la competitividad y productividad empresa al talento humano. Por otro lado, la estructura de estos puestos se admite la participación de los colaboradores en mayor medida y se fomenta una mayor comunicación entre ellos, su dirección y contribución es el elemento de valor a la organización y contribuye la competitividad sostenible. (Chango, 2021)

Para concluir con la importancia del talento humano en estos tiempos es apreciado como un factor clave del éxito y de dirección competitiva en las pequeñas empresas este elemento se considera como un complejo impredecible de manejar y gestionar a cada talento humano en las organizaciones que influye directamente en el desempeño del talento humano dentro de la empresa, para contribuir el desarrollo de una perspectiva como el pilar fundamental del desarrollo empresarial.

## **Objetivos del talento humano**

Los objetivos del talento humano se convierten en un aspecto crucial ya que depende de las organizaciones en gran medida que alcanza la gestión del talento humano teniendo una organización eficaz, es adecuado la integración de la estrategia, estructura y también los sistemas de trabajo. Teniendo como finalidad de lograr todas sus habilidades y capacidades del talento humano logrando la eficiencia y la

competitividad organizacional. Por otro lado, tiene como objetivo invertir en los colaboradores que beneficien a las empresas, para ello se necesita diversas estrategias en las diferentes áreas siendo capaz de potenciar al equipo de trabajo y transformar la organización integrada en el crecimiento. (Ruiz, 2021)

Teniendo en cuenta los objetivos detalla que el talento humano en las organizaciones tiene como competencia en la cual permite la contribución eficiente del colaborador entre otros cargos que integran la empresa, ya que es necesario tener conocimiento en la aplicación y uso de los beneficios que tiene cada empresa como propósito.

## **Dimensión 2: Liderazgo**

El liderazgo en el ámbito organizacional es el estudio que radica la clave del éxito y crucial para el funcionamiento adecuado de la organización, que tiene como objetivo alcanzar el éxito depende de determinar las cualidades que tiene un líder, los colaboradores que utiliza su capacidad y conocimiento para guiar a los grupos en el logro de los objetivos que determinar a un líder. Para concretar los líderes influyen a los colaboradores en orientan mientras que los directivos se encargan de los procesos que se manifiestan a través de las empresas adecuando un funcionamiento adecuado. (Geraldo, Mera & Rocha, 2020)

El liderazgo se concibe como el director que caracteriza a un líder, se menciona que tiene como influencia interpersonal de carácter natural, se manifiesta al colaborador a fin de llegar al éxito de una organización teniendo el estilo de orientar y que los colaboradores tienen como compromiso organizacional de involucrarse al ámbito laboral y estrategias a fin de arribar a una meta determinada, motivando

permanentemente a los talentos humanos influenciando a fin de obtener los objetivos. (Geraldo, Mera & Rocha, 2020)

El liderazgo es desarrollo de una visión y estrategias consiguiendo a los colaboradores que pueda apoyar en las estrategias y delegar a los diferentes individuos, que significa mantener en funcionamiento a la organización que tiene como propósito producir un cambio útil, ser capaz de producir un desempeño altamente motivado es importante el desempeño y la valoración del liderazgo. (Lazzati & Tailhade, 2019)

Para concluir el liderazgo es fundamental en las organizaciones ya que mediante sus orientaciones que se manifiesta hacia los colaboradores, tiene como objetivo y el propósito de producir desempeño laboral y compromiso los colaboradores, el valor que tiene el liderazgo es el propósito útil y el desempeño altamente motivado a sus trabajadores para concluir los objetivos de metas trazadas en la empresa.

## **Indicador**

### **Comunicación**

La comunicación es el proceso que une a las personas, teniendo el intercambio de conocimientos es elemento esencial en la organización, es muy importante definir la comunicación como un acto del talento humano necesario que requiere de buena actitud y una gran virtud que predispone a superar barreras que se presentan a la hora de desarrollar la productividad para convertir en una comunicación asertiva y eficiente orientando a la consecución del objetivo empresarial. (Sandoval, Armijos & Gonzales, 2018, p. 169)

La comunicación en la modernidad es el ritmo actual de vida que nos permite a darle importancia al talento humano, su importancia es fundamental en las relaciones de las nuevas generaciones que se debe romper los paradigmas y a empezar valorar la comunicación dentro de la organización ante todo es un proceso de intercambio, es fundamental en la organización que tiene como prioridad la productividad empresarial cumpliendo los objetivos de las organizaciones para el cumplimiento de las actividades. (Sandoval, Armijos & Gonzales, 2018, p. 170)

Concluyendo con la comunicación es un elemento vital para la organización ya que a través de este se puede determinar sobre los paradigmas de esta manera tendrá mayor desarrollo en la productividad orientando a los objetivos empresariales, es esencial las relaciones de las nuevas generaciones que interactúan eficientemente sobre los cumplimientos de las actividades.

### **Capacitación**

Según Changuán (2020) indica que el talento humano es parte de cultura organizacional que permite que los empleados tengan las competencias necesarias para desenvolverse eficientemente dentro de las organizaciones, de esta forma ayuda al clima organizacional permite que los colaboradores se sientan importante de la empresa y que se preocupa por el desarrollo de la organización.

La capacitación del talento humano son fuentes de empleos que obtienen mayor incremento en la rentabilidad de la empresa, la empresa se enfoca en capacitar porque tienen mayor desarrollo en la organización, por otro lado, mencionan que es un impacto positivo para los trabajadores y los vuelven comprometidos con su trabajo de

esta forma se desenvuelven con mayor facilidad dentro de la organización. (Changuán, 2020)

La capacitación de los colaboradores es la necesidad de las empresas que tiene un personal productivo y calificado, de esta manera se actualizan sus discernimientos con las nuevas técnicas o métodos según la empresa dentro de sus diferentes áreas en el cual avalaran en su eficacia y eficiencia, por otro lado, la capacitación permite desarrollar diferentes habilidades y la creatividad en la realización de sus labores, por ende, se debe ser gestionado de manera adecuada los entrenamientos. (Duran & Martínez, 2020, p.9)

Para finalizar la capacitación es una herramienta fundamental para el desarrollo de la organización, por ende, los colaboradores demuestras las diferentes habilidades a sus trabajos que desarrollan en las diferentes áreas, es la clave para la supervivencia de las organizaciones y poder aptar un entorno competitivo, la capacidad que poseen la ventaja competitiva.

## **Dimensión 2: Motivación**

La definición de motivación es el conjunto de procesos que efectúan la integración de la evolución del comportamiento que determinan la dirección del comportamiento, también implica en la actividad que dirige la actividad y activa el comportamiento de los colaboradores son internos que guardan relación, existen muchas formas, ya que estos forman parte de sus propios objetivos que tiene la organización. (Zeceovich, 2020)

Para desarrollar el tema de la motivación se indica que es un término muy extenso, existiendo diversas definiciones que es importante la información acerca de la motivación de su personal, mencionan la conducta humana tiene como guía alcanzar el objetivo de la organización motivando a sus esfuerzos para el cumplimiento de la empresa maximizando la rentabilidad, obtener la retribución económica para cubrir las necesidades y el reconocimiento de sus colaboradores. (Zeceovich, 2020)

Concluyendo la motivación es vital en toda organización por este medio se transmite diferente agradecimiento a los talentos humanos, tener como prioridad la productividad de los colaboradores demostrando su capacidad a través del reconocimiento o incentivando para lograr los objetivos de la organización, cumpliendo con las características de la sociedad.

### **Indicador**

### **Incentivos**

Se definen como un ingreso adicional a los colaboradores que tienen como finalidad de apoyar el cumplimiento de los objetivos y metas de la organización, son elementos que cumplen con el comportamiento de los talentos humanos a realizar una acción que es importante reconocer las propuestas con la finalidad de poder ayudar a alcanzar la motivación y satisfacción laboral de los trabajadores dentro de la empresa. (Madero, 2019)

El incentivo es el resultado de la realización de una labor de calidad en el cual se reconoce al talento humano como parte fundamental de la organización y se premia

como un incentivo y reconocimiento por su labor y se fortalece la relación en el plan de gestión del talento humano que busca el crecimiento organizacional, de esta forma ayuda a mejorar el desempeño laboral. (Checa, 2020)

Culminando el indicador del incentivo menciona que es una premiación para retener los colaboradores desempeñando su labor, teniendo como objetivo el desarrollo de la organización, identificando las estrategias que se implementa a través de los planes que se realiza, la eficiencia de los colaboradores es que concluyan con una remuneración adecuada y brindar el desarrollo profesional.

## **Indicador**

### **Clima laboral**

Se establece que este término se manifiesta en diversas investigaciones también se refiere a la percepción de los trabajadores que constituyen a una entidad o institución que se relaciona a un sistema de gestión que se desarrolla por diferentes integrantes, es el ambiente que influye a un nivel de satisfacción y productividad que utilizan cada elemento de su entorno. (Herrera & Núñez, 2021)

Se define también el desarrollo de la calidad direccional consiguiendo un clima organizacional adecuado, innovado en las técnicas para la mejora y optimizar este clima laboral también se refiere a la atención de objetivos de un rendimiento productivo al uso de evaluación para la medición del clima laboral, determinar las características de sus actividades externas o internas. (Herrera & Núñez, 2021)

## **2.3 Marco conceptual**

### **Gestión de calidad**

Es un instrumento que se desarrolla en las organizaciones que posibilita la competitividad teniendo procesos planificados, se realiza en la calidad de los productos y servicios, se realiza a través del enfoque de Deming en la implementación de un sistema de gestión de calidad en el modelo EFQM y el diseño de un sistema de procesos, implica mejorar la productividad y competitividad de una empresa a través de procesos que consiste en identificar, satisfacer las expectativas de sus clientes. (Fajardo & Para, 2022)

### **Calidad**

La terminología de calidad está relacionado a distintos aspectos que se aplican con las diferentes características o bien como procedimientos, procesos de la producción para desarrollar los productos o servicios entre otros aspectos, asimismo el trabajador desarrolla mecanismo que cumplan los estándares y normas constituidas de procesos, es importante para desarrollar la evolución de herramientas. (Montoya, Gutiérrez & Palacio, 2019).

### **Mejora de la calidad**

Se refiere constantemente al comportamiento y las condiciones que permite la relación entre los colaboradores, influyen la percepción de clima organización ligado al contexto de la tecnología y la estructura organizacional, se retroalimenta a los jefes del área, es importante los principios básicos de calidad, es de gran utilidad como técnica

motivacional para observar las cualidades de los colaboradores que forman parte del equipo. (González, León, & Gracida, 2020).

### **Talento Humano**

Es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos administrativos en cuanto a los colaboradores o los recursos humanos como el reclutamiento, la selección, la formación, las remuneraciones y la evaluación de desempeño laboral. Está dedicada a la integración. La formación, evaluación u remuneración de los empleados, que influyen en la eficacia de los colaboradores y de las organizaciones. (Poveda, 2018)

### **Liderazgo**

Es la habilidad de conducir una organización donde los colaboradores son el principal factor de cambio, la inteligencia que tiene el directo para convencer, guiar, conducir y dirigir de manera eficaz y optima a los trabajadores de la empresa, empatizando en ellos un sentimiento de lealtad y la dedicación total e incondicional sin obligación de los mismos. (Mori & Bardales, 2020)

### **Clima laboral**

Se refiere directamente del comportamiento y las condiciones de la organización que esto permiten la relación entre colaboradores, también existen factores que influyen en la percepción del clima organizacional ligado al contexto de la tecnología, estructura y la estructura organizacional, teniendo en cuenta la jerarquía de la organización y las

motivaciones de los colaboradores con tanto con la satisfacción y la percepción que tienen los subordinados. (Espinoza, Isuiza & Panduro,2022).

### **III. HIPÓTESIS**

El estudio de investigación de investigación no plantea hipótesis por qué no en todas las investigaciones cuantitativas son planteadas, ya que depende de un factor esencial que es el alcance inicial del estudio (Hernández et al., 2017, p.104); así mismo, cuando una investigación es descriptiva tiene por propósito explicar las propiedades y características relevantes de una situación o fenómeno que es analizado, porque pretende medir o recoger información de las variables de forma independiente (Hernández & Mendoza, 2018, p.25). Por ende, como la investigación es de manera descriptiva no registra hipótesis ya que solo se mencionará las características y propuesta de mejora del estudio de investigación.

El presente trabajo de investigación *Propuesta de mejora de la gestión de calidad y talento humano en la pequeña empresa fábrica de calzado Grupo Taste S.A.C distrito Rímac, Lima, 2022*, no se planteó hipótesis, por ser una investigación de nivel descriptiva-de propuesta.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1 Diseño de investigación**

Se utilizó el diseño de la investigación será: No Experimental – Transversal – descriptivo- de propuesta.

#### **No experimental**

Según Hernández y Mendoza (2018) manifiestan que las investigaciones no experimentales se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos (p.175).

Fue no experimental, porque no se manipularon deliberadamente a las variables Propuesta de mejora de la gestión de calidad y talento humano en la pequeña empresa fábrica de calzado Grupo Taste S.A.C distrito Rímac, Lima, 2022. Solo se observó conformando a la realidad que no tiene ninguna modificación.

#### **Transversal**

Según Hernández y Mendoza (2018) el diseño de la investigación fue transversal porque quienes indican que un estudio es de diseño transversal se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. El objetivo es Analizar la incidencia de determinadas variables, así como su interrelación en un momento, lapso o periodo. (p.176)

Fue transversal, porque el estudio de investigación Propuesta de mejora de la gestión de calidad y talento humano en la pequeña empresa fábrica de calzado Grupo Taste S.A.C distrito Rímac, Lima, 2022. Fue transversal porque se planteó en un

espacio de tiempo determinado, teniendo un inicio y un fin específicamente el año 2022.

### **Descriptivo**

La investigación es de nivel descriptivo tienen como finalidad indagar la incidencia de factores o niveles de una o varias variables de una población, así mismo, es la capacidad que tiene para escoger las características principales del objeto de estudio y la descripción precisa de sus partes, está guiada por las preguntas que formula el investigador. (Custodio, 2018, p. 12).

La presente investigación fue de nivel descriptivo porque solo se diagnosticó las principales características de la gestión de calidad y talento humano en la pequeña empresa de fábrica de calzados Grupo taste S.A.C, distrito Rímac, Lima 2022.

### **Propuesta**

La propuesta de investigación es un escrito académico que contiene claridad dentro de la indagación y ayudara a esclarecer diferentes soluciones de la organización, su función principal es complementar la mejoraría de la calidad con alternativas satisfactorias que ayude a organización. (Iglesias, 2021)

La investigación fue propuesta porque se realizó un plan de mejora a los resultados de la presente investigación determinada: Propuesta de mejora de la gestión de calidad y talento humano en la pequeña empresa fábrica de calzado grupo taste S.A.C, distrito Rímac, Lima 2022.

## **4.2 Población y muestra**

### **Población**

La población es el conjunto limitado o ilimitado de elementos de la problemática de investigación y el que consta de unidades de análisis, por ello estará determinada las características de la problemática a investigar y sus objetivos de investigación en el cual se busca expandir los resultados (Gallardo, 2017, p. 63).

La población fue para ambas variables Gestión de calidad y talento humano, se utilizó a 06 trabajadores de la pequeña empresa fábrica de calzado Grupo Taste S.A.C, Distrito Rímac, Lima, 2022

### **Muestra**

La muestra es una parte de la población el cual será seleccionado y se obtiene información para realizar el estudio y en el cual se va efectuar la medición y observación de cada variable a estudiar (Carhuancho et al, 2019, p.54); del mismo modo; se indica que cuando se tiene la población es igual a la muestra, no se necesitó emplear ninguna fórmula porque solo se trabajará con la población disponible. (Hernández & Mendoza, 2018, p. 25).

De esta manera, fue para ambas variables Gestión de calidad y talento humano, se utilizó una muestra censal es decir que estará conformado por el 100% de la población, que son 06 trabajadores de la pequeña empresa fábrica de calzado Grupo Taste S.A.C, Distrito Rímac, Lima, 2022

### **Criterios de inclusión**

#### **Variable 1 y 2: Gestión de calidad y Talento humano**

- Gerente de la Mype
- El administrador
- Administrativos que gestionan la calidad

### **Criterios de exclusión**

- Clientes
- Personal de seguridad
- Proveedores
- Ex trabajadores

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

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	FUENTE	ESCALA DE MEDICION
Gestión de la calidad	Moreno (2018) es la interacción entre las organizaciones que se enfocan en el logro de sus objetivos de la calidad, para satisfacer las necesidades de sus clientes, también las expectativas y requisitos de las partes interesadas de los productos, por otra parte, es un conjunto de elementos conformado por un sistema de interacción del comportamiento.	<b>Control.</b> Es el objetivo del control de la calidad es garantizar y proporcionar la calidad del producto final y teniendo el aseguramiento (Flores & Cogollo, 2019)	Control	1.¿Se realiza controles en la producción ?	Trabajadores	<b>LIKERT</b>
				2.¿Se controla la producción del calzado?		
			Orientación	3.¿La orientación que se brinda en la empresa es adecuada?		
				4.¿Cree Ud., que las orientaciones son necesarias para el desempeño de sus producciones?		
			Supervisión	5.¿La supervisión es constante en la empresa?		
				6. ¿La producción del calzado es supervisada en la empresa?		
		<b>Mejora Continua.</b> Detecta la sostenibilidad tiene como análisis los resultados de la conformidad en los procesos de productividad de los productos y servicios, tiene como objetivo orientar las acciones requeridas para excluir las debilidades especificadas y sus causas, sin modificar las fortalezas.	Productividad	7.¿Realizan seguimiento a los procesos de la productividad?		
				8.¿La empresa tiene una planificación estratégica para mejorar la productividad y el rendimiento de los colaboradores?		
				9.¿La empresa realiza diagnostico para observar y analizar la productividad y el desempeño de los trabajadores?		
			Satisfacción	10.¿La empresa satisface las necesidades de sus clientes?		
				11.¿Se encuentra satisfecho con el trabajo que realiza?		

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	FUENTE	ESCALA DE MEDICION
Talento humano	Es importante el talento humano en todas las organizaciones es muy valioso, tiene la necesidad de contribuir con la empresa, asimismo se dedica a gestionar las diversas áreas y dirección se denomina la gestión del talento humano con esta información se trata de desarrollar dichos recursos.	<b>Liderazgo.</b> El liderazgo es desarrollo de una visión y estrategias consiguiendo a los colaboradores que pueda apoyar en las estrategias y delegar a los diferentes individuos, que significa mantener en funcionamiento a la organización que tiene como propósito producir un cambio útil. (Lazzati & Tailhade, 2019)	Comunicación	12. ¿La empresa tiene comunicación con sus trabajadores?	Trabajadores	<b>LIKERT</b>
				13. ¿La comunicación permite un mejor desempeño laboral?		
			Capacitación	14. ¿La empresa capacita constantemente a sus colaboradores?		
				15. ¿La organización brinda capacitaciones a los colaboradores para ampliar los conocimientos?		
		Incentivo	16. ¿La empresa incentiva a sus colaboradores?			
				17. ¿En la empresa se reconoce e incentiva la labor de los trabajadores?		
			Clima laboral	18. ¿El clima organizacional motiva al trabajador?		
		19. ¿Los trabajadores tienen participación y compromiso en la empresa?				
		20. ¿La empresa es un lugar agradable en el cual se puede trabajar sin ninguna presión?				

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

##### **Técnica.**

Las técnicas de recolección de datos, permite la aplicación de métodos en el entorno donde es realizado, tiene como fin alcanzar objetivos, etapas de operaciones enlazadas a componentes concretos, prácticos para situar en el nivel de los eventos. (Baena, 2017, p. 66).

##### **Instrumento**

Los instrumentos de recolección de datos, son medios, herramientas o pruebas que tiene como función obtener datos o información solicitada con la finalidad de comprobar el resultado de los objetivos de la investigación, la medición de las variables de manera confiable (Salgado, 2018, p. 64).

El instrumento empleado se planteó en el cuestionario en el cual se consiguió teniendo como base principal el cuadro de la operacionalización de la variable para reunir datos usando una lista de preguntas escritas se entregó a la población en estudio, con la finalidad de recolectar sus respuestas de los colaboradores de la empresa con una totalidad de 20 preguntas relacionadas a las variables principales, se realizó en la escala de lickert que se encuentra en los anexos de la investigación.

#### **4.5 Plan de Análisis**

Hernández y Mendoza (2018) mencionan que un plan de análisis es utilizado para analizar y organizar los datos obtenidos luego de realizar la encuesta, por otro lado, es importante los datos realizados donde se realizó la observación, se realizó análisis de comparación entre ambas variables donde se utilizó el estudio de investigación.

El plan de análisis de la investigación se efectuó de la siguiente manera: Se realizó la estructura de la indagación y la redacción de cada estudio semestral, asimismo procesa la estadística descriptiva para elaborar las tablas de frecuencias y figuras. Por último, se realizó el análisis de interpretación de la información recopilada usando las herramientas Word, Excel, power point y turnitin también se hizo uso el aplicativo de mendeley para su respectiva elaboración de la investigación.

#### 4.6 Matriz de consistencia

Título del proyecto	Enunciado del problema	Objetivos	VARIABLES	Metodología	Población muestra	Técnica e instrumento	Plan de análisis
Propuesta de mejora de la gestión de calidad y talento humano en la pequeña empresa fábrica de calzado de grupo taste S.A.C, distrito Rímac, Lima, 2022	¿Cuál es la propuesta de mejora en la gestión de calidad y talento humano en la pequeña empresa fábrica de calzados GRUPO TASTE S.A.C, distrito de Rímac, Lima 2022?	<p><b>Objetivo General:</b> Establecer una propuesta de mejora de la gestión de calidad y talento humano en la pequeña empresa fábrica de calzado Grupo Taste S.A.C, distrito Rímac, Lima, 2022</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b>  <b>Variable 1: Gestión de calidad</b>            Describir las características de control de la gestión de calidad en la pequeña empresa fábrica de calzado GRUPO TASTE S.A.C, distrito Rímac, Lima 2022            Definir las características de la mejora continua de la gestión de calidad en la pequeña empresa fábrica de calzado GRUPO TASTE S.A.C, distrito Rímac, Lima 2022  <b>Variable 2: Talento humano</b>            Determinar las características del liderazgo en el talento humano de la pequeña empresa fábrica de calzado GRUPO TASTE S.A.C, distrito Rímac, Lima 2022            Definir las características de la motivación en el talento humano de la pequeña empresa fábrica de calzado GRUPO TASTE S.A.C, distrito Rímac, Lima 2022            Elaborar una propuesta de un plan de mejora en la gestión de calidad y talento humano en la pequeña empresa fábrica de calzado GRUPO TASTE S.A.C, distrito Rímac, Lima 2022.</p>	<p><b>Variable 1</b> <b>Gestión de calidad</b></p> <p><b>Variable 2</b> <b>Talento Humano</b></p>	<p><b>Diseño:</b> No experimental-transversal-descriptivo-de propuesta.</p>	<p><b>Población</b> <b>Población y Muestra:</b> La población fue conformada por N= 06 trabajadores de la empresa Grupo taste SAC.  La muestra fue conformada por el 100% de la población, es decir por n= 06 trabajadores de la empresa</p>	<p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b> Cuestionario</p>	<p>Se utilizó Las siguientes herramientas de información:</p> <p>*Word *Excel *Power Point *Turnitin</p>

#### **4.7 Principios Éticos**

Los aspectos o principios éticos es la integración de una aptitud central al inicio y desarrollo de diferentes tipos de estudio de investigación, tiene que ser transparente, con voluntad de participación, tiene que ser confidencial y el trato de información correcta. (Guevara & Pielago, 2021, p. 32)

Los principios éticos aplicados al presente trabajo de investigación, están en concordancia al Código de ética para la Investigación en su versión 002, aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0916-2020-CU-ULADECH Católica de fecha 29-10-2020.

**Protección a las personas:** como se utilizaron las indagaciones en las que se labora con las personas, se debe respetar los principios éticos de todo colaborador. Este principio no sólo implica que las personas que son sujetos de indagaciones inicien voluntariamente y dispongan de información apropiada.

**Libre participación y derecho a estar informado:** los participantes la de investigación tienen el derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que se desarrollan o en la que inicien; así mismo, tienen la libertad de participar en ella, por voluntad personal.

**Beneficencia no maleficencia:** se debe asegurar la comodidad de las personas que participan en las indagaciones. En esta dirección, la conducta de la investigación se debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los frutos.

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

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

## V. RESULTADOS

### 5.1 Resultados

Tabla 1

*Características de control de la gestión de calidad en la pequeña empresa fábrica de calzado GRUPO TASTE S.A.C, distrito Rímac, Lima 2022*

Control	N	%
<b>La empresa realiza controles al inicio de la producción</b>		
Siempre	1	16.67
Casi siempre	0	0.00
Algunas veces	1	16.67
Muy pocas veces	3	50.00
Nunca	1	16.67
Total	6	100.00
<b>La empresa controla a la producción del calzado</b>		
Siempre	1	16.67
Casi siempre	0	0.00
Algunas veces	2	33.33
Muy pocas veces	2	33.33
Nunca	1	16.67
Total	6	100.00
<b>Se brinda orientación en la empresa</b>		
Siempre	1	16.67
Casi siempre	0	0.00
Algunas veces	1	16.67
Muy pocas veces	3	50.00
Nunca	1	16.67
Total	6	100.00
<b>Las orientaciones son necesarias para el desempeño de la producción</b>		
Siempre	4	66.67
Casi siempre	2	33.33
Algunas veces	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	6	100.00

*Continúa ...*

Concluye ...

<i>Se supervisa en la empresa</i>		
Siempre	1	16.67
Casi siempre	0	0.00
Algunas veces	1	16.67
Muy pocas veces	2	33.33
Nunca	2	33.33
Total	6	100.00
<i>Si la producción del calzado es supervisada en la empresa</i>		
Siempre	1	16.67
Casi siempre	0	0.00
Algunas veces	1	16.67
Muy pocas veces	2	33.33
Nunca	2	33.33
Total	6	100.00

*Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Grupo Taste S.A.C, distrito Rímac, 2022*

Tabla 2

*Características de la mejora continua de la gestión de calidad en la pequeña empresa fábrica de calzado GRUPO TASTE S.A.C, distrito Rímac, Lima 2022*

Mejora continua	N	%
<i>Los seguimientos son contantes a los procesos de la productividad</i>		
Siempre	1	16.67
Casi siempre	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Muy pocas veces	2	16.67
Nunca	3	66.67
Total	6	100.00
<i>La empresa planifica estrategia</i>		
Siempre	1	16.67
Casi siempre	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Muy pocas veces	1	16.67
Nunca	4	66.67
Total	6	100.00
<i>Se realizan diagnostico para observar y analizar la productividad</i>		
Siempre	1	16.67
Casi siempre	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Muy pocas veces	1	16.67
Nunca	4	66.67
Total	6	100.00

Satisfacen las necesidades de sus clientes		
Siempre	3	50.00
Casi siempre	2	33.33
Algunas veces	1	16.67
Muy pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	6	100.00
Están satisfecho con el trabajo que realiza		
Siempre	1	16.67
Casi siempre	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Muy pocas veces	1	16.67
Nunca	4	66.67
Total	6	100.00

Tabla 3

*Características del liderazgo en el talento humano de la pequeña empresa fábrica de calzado GRUPO TASTE S.A.C, distrito Rímac, Lima 2022*

Liderazgo	N	%
Tienen comunicación con sus trabajadores		
Siempre	1	16.67
Casi siempre	2	33.33
Algunas veces	2	33.33
Muy pocas veces	1	16.67
Nunca	0	0.00
Total	6	100.00
Es fluida comunicación es su desempeño laboral		
Siempre	5	83.33
Casi siempre	1	16.67
Algunas veces	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	6	100.00

*Continúa ...*

Concluye ...

La empresa capacita constantemente a sus colaboradores		
Siempre	1	16.67
Casi siempre	2	33.33
Algunas veces	1	16.67
Muy pocas veces	2	33.33
Nunca	0	0.00
Total	6	100.00
La organización brinda capacitaciones para ampliar los conocimientos		
Siempre	1	16.67
Casi siempre	2	33.33
Algunas veces	2	33.33
Muy pocas veces	1	16.67
Nunca	0	0.00
Total	6	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Grupo Taste S.A.C, distrito Rímac, 2022

Tabla 4

*Características de la motivación en el talento humano de la pequeña empresa fábrica de calzado GRUPO TASTE S.A.C, distrito Rímac. Lima 2022*

Motivación	N	%
Incentivan a sus trabajadores		
Siempre	1	16.67
Casi siempre	2	33.33
Algunas veces	2	33.33
Muy pocas veces	0	0.00
Nunca	1	16.67
Total	6	
La empresa reconoce e incentiva la labor de los trabajadores		
Siempre	1	16.67
Casi siempre	2	33.33
Algunas veces	1	16.67
Muy pocas veces	1	16.67
Nunca	1	16.67
Total	6	100.00

Continúa

*Concluye*

<hr/>		
<b>El clima organizacional motiva al trabajador</b>		
Siempre	5	83.33
Casi siempre	1	16.67
Algunas veces	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	6	100.00
<hr/>		
<b>Los trabajadores tienen participación y compromiso en la empresa</b>		
Siempre	4	66.67
Casi siempre	1	16.67
Algunas veces	1	16.67
Muy pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	6	100.00
<hr/>		
<b>La empresa se trabaja sin ninguna presión</b>		
Siempre	4	66.67
Casi siempre	1	16.67
Algunas veces	1	16.67
Muy pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	6	100.00
<hr/>		

*Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Grupo Taste S.A.C, distrito Rímac, 2022*

Tabla 5

*Propuesta de un plan de mejora en la gestión de calidad y talento humano en la pequeña empresa fábrica de calzado GRUPO TASTE S.A.C, distrito Rímac, Lima 2022*

<b>Indicadores</b>	<b>Problemas</b>	<b>Causa del Problema</b>	<b>Consecuencia del Problema</b>	<b>Acciones de mejora</b>	<b>Responsable</b>
La empresa realiza controles al inicio de la producción	El 50% indica que no se realizan controles de producción dentro de la empresa en cuanto materias primas y solo el 16.67% indica que solo se realizan algunas veces.	No existe personal suficiente ni capacitado para realizar el control respectivo de la producción. Además, los procesos no cuentan con un tiempo suficiente para incluir un control de la producción.	No se tienen indicadores de tiempo, sistemas de flujo ni se realizan controles de calidad en cada fase de la producción, lo que produce devoluciones de calzado, malestar en los clientes, falta de stock, etc.	Asignar a un personal de control de calidad debidamente capacitado para el puesto, que pueda ver la producción en todas sus fases.	Propietario o representante
Se brinda orientación en la empresa	El 50% indica que no existe una orientación adecuada para los trabajadores y un 66.67% considera que las orientaciones son necesarias para mejorar el desempeño.	Falta de recursos monetarios y tiempo para una correcta orientación al trabajador.	Mermas en materias primas y se realizan cambios excesivos por mala confección del calzado.	Al momento de que se contrata al trabajador, se debería realizar una inducción general de toda la cadena de producción y una inducción específica del puesto.	

Se supervisa en la empresa	El 33.33% menciona que no existe una supervisión constante en la producción.	No existe un área específica para realizar la supervisión en general ni personal calificado.	Los trabajadores cometen errores repetitivos y constantes dentro de la producción, lo que genera demoras en las entregas.	Crear un área de supervisión con personal calificado, definir tiempos para cada fase de la cadena de producción y realiza un plan de acción para corregir los errores y evitar su repetición.	Propietario o representante y el equipo de trabajadores
Los seguimientos son contantes a los procesos de la productividad	El 66.67% indica que no se realizan seguimientos en los procesos de productividad porque no tiene una planificación estratégica. Y un 66.67% menciona que la empresa no realiza un diagnóstico ni análisis en la productividad y desempeño de los trabajadores.	La empresa se centra más en la producción y no toma relevancia en el diagnóstico de sus trabajadores para mejorar su desempeño.	No medir el desempeño de los trabajadores y no se identifiquen los valores de productividad, lo que desencadena un descuido del trabajador por parte de la empresa.	Realizar una mesa de trabajo para definir evaluaciones mensuales o trimestrales del desempeño de los trabajadores, aplicar feedbacks entre el supervisor y el trabajador para corregir errores, dar propuesta de mejora que eleven el desempeño de las labores.	Propietario o representante y el equipo de trabajadores
Tienen comunicación con sus trabajadores	El 33.33% menciona que casi siempre muestras comunicación con sus colaboradores de la empresa.	No ejerce una comunicación fluida.	Falta de compromiso en la empresa, se dificulta para alentar al trabajador en el rendimiento su producción.	Se debe emplear herramientas de coaching para la comunicación entre jefes y trabajador. Mantener una comunicación fluida entre el supervisor y el trabajador para un mejor rendimiento en la producción.	Propietario o representante y el equipo de trabajadores

<p>La empresa capacita constantemente a sus colaboradores.</p>	<p>El 33.33% muy pocas veces muestra la capacitación al trabajador.</p>	<p>Los trabajadores muy pocas veces tienen capacitación para desarrollar sus actividades</p>	<p>Se deteriora el desempeño individual del trabajador, disminuye la motivación, se imposibilita el desarrollo de la empresa a largo plazo.</p>	<p>Desarrollar un programa de capacitación interna, donde se debe aplicar el trabajo en equipo y el liderazgo.</p>	<p>Propietario o representante y el equipo de trabajadores</p>
<p>Incentivan a sus trabajadores</p>	<p>El 33.33% casi siempre incentivan a sus trabajadores</p>	<p>Los líderes no incentivan a sus trabajadores frecuentemente esto permite la desmotivación dentro de la empresa.</p>	<p>La falta de iniciativa de los trabajadores para tener un excelente desempeño, incumplimiento y desinterés de los empleados que no permite alcanzar su objetivo.</p>	<p>Se plantea la estrategia de incentivar a sus trabajadores, ofrecer reconocimientos, brindar beneficios sociales de acuerdo a ley, incentivar en fechas especiales.</p>	<p>Propietario o representante y el equipo de trabajadores</p>

*Elaboración: Propia*

## 5.2 Análisis de resultado

### **Tabla 1. Características de control de la gestión de calidad en la pequeña empresa fábrica de calzado GRUPO TASTE S.A.C, distrito Rímac, Lima 2022.**

La empresa realiza controles al inicio de la producción: El 50.00% de los trabajadores muy pocas veces realizan controles a la producción, el 16.67% indica que siempre realizan los controles al inicio de la producción, el 16.67% algunas veces y el otro 16,67% nunca realiza los controles a la producción al inicio del trabajo (Tabla 1). Esto demuestra que la mayoría relativa de los colaboradores muy pocas veces realizan control a la producción esto se debe que la empresa carece de personal suficiente calificado para cubrir el área de control de calidad en la cual debe incurrir en la deficiencia del control y supervisión a las materias primas que es parte de la producción y los procesos de los productos, de esta manera se detecta ciertas falencias y mejorar continuamente en la empresa.

La empresa controla a la producción del calzado: El 33.33% de los trabajadores señala que algunas veces realizan el control de la producción en el calzado, el 33.33% indica que muy pocas veces lo realizan el control a la producción del calzado, el 16.67% menciona que siempre realizan el control de la producción en el calzado y por y el otro 16.67 nunca realizan el control a la producción del calzado (Tabla 1). De este modo demuestra que la mayoría relativa que los representantes no tienen indicadores de tiempo, carecen de equipos tecnológica, no realizan controles de calidad en cada proceso de la producción, lo que genera de estas deficiencias son devoluciones de

calzado y malestares de los clientes por los productos entregado a la fecha no pactada con la empresa.

Se brinda orientación en la empresa: El 50% de los colaboradores mencionan que muy pocas veces se brinda orientación en la empresa, el 16.67% indica que siempre brindan orientación en la empresa, por el otro lado el 16.67% menciona que algunas veces y el otro 16.67% nunca brindan orientación en la empresa (Tabla 1). Esto demuestra que la mayoría relativa de los representantes muy pocas veces brindan orientación en la empresa la falta de recursos monetarios y tiempo para que realice una correcta orientación a los trabajadores esto permite que las inducciones de los procesos de la producción y el desarrollo interno.

Las orientaciones son necesarias para el desempeño de la producción: El 66.67% de los trabajadores siempre brindan orientaciones son necesarias para el desempeño de la producción, el 33.33% indica que casi siempre dan orientaciones son necesarias para el desempeño de la producción (Tabla 1). Esto demuestra que la mayoría relativa de los trabajadores siempre tienen orientaciones que son necesarias para el desarrollo de la producción de la empresa esto debe que la organización tiene comunicación con sus trabajadores a través de diferentes medios informativos, por otro parte la empresa cumpla con sus objetivos de la organización y los productos de calidad.

Se supervisa en la empresa: El 33.33% de los trabajadores indica que muy pocas veces se supervisa en la empresa, y el 33.33% menciona que nunca se supervisa en la empresa, el 16.67% casi siempre supervisa en la empresa y algunas veces se supervisa en la empresa (Tabla 1). Esto muestra que la mayoría relativa que trabajadores muy

pocas veces supervisan en la empresa en la cual se observa que no cuentan con un área respectiva de supervisión y personal calificado la cual permite ciertas insatisfacciones de los clientes a la hora de la entrega de sus productos, también incluye darles nuevas responsabilidades y mantener los canales de comunicación, es decir que la supervisión se másG efectiva y la organización, más productiva.

Si la producción del calzado es supervisada en la empresa: El 33.33% de los trabajadores indican muy pocas veces la producción del calzado es supervisada en la empresa, el 33.33% indican que nunca si la producción del calzado es supervisad en la empresa, el 16.67% indica que casi siempre si la producción de calzado es supervisada en la empresa y el otro 16.67% algunas veces realizan es la producción del calzado es supervisada en la empresa (Tabla 1). Esto demuestra que el representante algunas veces si realizan la supervisión de calzado en la empresa, también la falta de personal en la empresa carece de la supervisión del área para ello se debe concientizar al trabajador para ello se debe implementar el área de supervisión y poder comprometerse y participar en la planificación y evaluación del programa, así como las oportunidades de capacitación y aprendizaje.

## **Tabla 2.**

Los seguimientos son contantes a los procesos de la productividad: El 66.66% de los trabajadores casi nunca realizan los seguimientos son constantes a los procesos de la producción, el 16.67% indica que siempre realizan el seguimiento a la productividad y el otro 16.67% indica que muy pocas veces ejecutan seguimientos de los procesos (Tabla 2). Esto demuestra que la mayoría relativa de los trabajadores casi nunca

realizan los seguimientos de la productividad esto perjudicaría a la empresa, se enfocan en la producción y no se diagnostica a sus trabajadores para mejorar su desempeño y tener en cuenta de clasificar los procesos de la productividad visualizando el mapa donde se empleara la gestión de los productos se ha excelente y se mantenga el nivel de calidad, por lo tanto para gestionar bien los procesos y hay que analizarnos de forma independiente y dar propuesta de mejora.

La empresa planifica estrategia: El 66.67% indica que los trabajadores de la empresa nunca planifican estratégica, el 16.67% menciona que siempre la empresa planifica estrategias y por otro lado indica que el 16.67% muy pocas veces la empresa planifica estrategia (Tabla 2). Esto plantea que la mayoría relativa de los trabajadores casi nunca planifican estrategias para el desarrollo de la empresa, por lo cual la planificación es permite a definir y ejecutar acciones para lograr los objetivos de la empresa para ello se tiene que realizar un análisis del entorno interno y externo poder observar las falencias, la estrategia permite definir a cumplir la misión y visión de la organización para aprovechar eficientemente los recursos de la gestión del tiempo.

Se realizan diagnostico para observar y analizar la productividad: El 66.67% de los trabajadores indican que nunca realizan diagnóstico y analizan la productividad, el 16.67% menciona que siempre diagnostican y analizan a la productividad y por otro lado el 16.67% muy pocas veces realizan el diagnostico (Tabla 2). Esto demuestra que la mayoría relativa nunca realizan el diagnostico para la productividad con lleva que surge muchas deficiencias en la entrega de los productos para ello debe de terminar de

observa que las disponen de máquinas en buen estado esto ayudara a mejorar la productividad estos procesos adecuados para terminar.

Satisfacen las necesidades de sus clientes: EL 50% de los trabajadores siempre realizan las necesidades de sus clientes, el 33.33% indica que casi siempre satisfacen las necesidades de sus clientes y el otro 16.67% (Tabla 2). Esto demuestra que la mayoría relativa de los trabajadores realizan siempre satisfacer sus necesidades de los clientes de la empresa, su prioridad es tener la imagen en su mercado nacional y poder difundir sus productos que ofrecen o servicio eficiente con otras herramientas para satisfacer las necesidades.

Están satisfecho con el trabajo que realiza: El 66.67% de los trabajadores nunca están satisfecho con el trabajo, el 16.67% siempre están satisfecho con el trabajo y el 16.67% muy pocas veces están satisfechos con el trabajo (Tabla 2). Esto demuestra que la mayoría relativa de los trabajadores no están satisfecho con la labor que realizan por la falta de organización es importante usar comunicación para canalizar la información de diferentes situaciones, esto se debe influenciar a las condiciones laborales, los reconocimientos y los beneficios de ley, con este contexto podremos tener un clima organizacional adecuado y contar con los colaboradores satisfechos.

### **Tabla 3.**

Tienen comunicación con sus trabajadores: El 33.33% de los trabajadores casi siempre están satisfechos con la comunicación de sus trabajadores, el 33.33% algunas veces tienen comunicación con sus trabajadores, el 16.67% casi siempre tiene comunicación y el 16.67% nunca tiene comunicación con sus trabajadores (Tabla 3). Esto demuestra

que la mayoría relativa de los trabajadores no cuenta con una comunicación adecuada es la falta de compromiso en la empresa se dificulta para alentar al colaborador en el rendimiento de comunicación, para ello se debe aplicar otras herramientas del coaching y enfocarse en poder tener un mejor rendimiento en la productividad.

Es fluida comunicación es su desempeño laboral: El 83.33% de los trabajadores siempre realizan la comunicación en su desempeño laboral y por el otro lado el 16.67% casi siempre tienen comunicación en su desempeño laboral (Tabla 3). Esto demuestra que la mayoría relativa de los trabajadores siempre la comunicación en su desempeño laboral es prioritaria para el desarrollo de alcanzar las metas laborales cuando existe una buena comunicación entre un equipo de trabajo y la productividad laboral aumenta la empresa en crecer de forma más rápida y también desarrollan un buen ambiente laboral.

La empresa capacita constantemente a sus colaboradores: El 33.33% de los trabajadores casi siempre son capacitados constantemente a sus colaboradores, el 33.33% indica que muy pocas veces reciben capacitación, el 16.67% menciona que siempre tiene capacitación y por otro lado el 16.67% algunas veces reciben capacitaciones (tabla 3). Esto demuestra que la mayoría relativa los colaboradores no les capacitan a sus colaboradores esto demuestra que la falta de capacitación deteriora el desempeño individual del trabajador y disminuye la motivación del desarrollo de la empresa a largo plazo en la empresa las capacitaciones cumplen un rol muy importante para el desarrollo y el éxito de las organizaciones, un trabajador más eficiente y productivo si está bien formado.

La organización brinda capacitaciones para ampliar los conocimientos: El 33.33% menciona que casi siempre brinda capacitación para obtener más conocimiento, el 33.33% indica que algunas veces ha recibido capacitaciones, el 16.67% siempre ha recibido capacitaciones y por otro lado se menciona que el 16.67% muy pocas veces ha recibido capacitaciones (Tabla 3). Esto demuestra que la mayoría relativa de los trabajadores no realiza la organización capacitaciones para ampliar sus conocimientos de sus colaboradores para ello la falta de tiempo y falta de personal capacitado es la prioridad de la organización capacitar constantemente por el beneficio de la empresa, es la formación continua y donde se desarrolla diferentes habilidades del trabajador y poder tener resultados satisfactorios en el rendimiento de la producción.

**Tabla 4.**

Incentivan a sus trabajadores: EL 33.33% indica que casi siempre incentivan a sus trabajadores, el 33.33% menciona que algunas veces incentiva a sus trabajadores, el 16.67 indica que casi siempre le incentivan y por otro lado el 16.67% nunca le incentivan (Tabla 4). Esto demuestra que la mayoría relativa de los trabajadores no se encuentran incentivados en la empresa que pertenecen por este factor de incentivos muchos trabajadores se siente desmotivados para el desarrollo de sus actividades dentro de la empresa, los reconocimientos y beneficios cumplen una prioridad muy fundamental.

La empresa reconoce e incentiva la labor de los trabajadores: El 33.33% indica que casi siempre la empresa reconoce e incentiva a los colaboradores, el 16.67% casi siempre le incentiva, el 16.67% indica que algunas veces les incentiva a sus

trabajadores, el 16.67% muy pocas veces le incentivan y por otro lado 16.67% nunca les incentivan a sus trabajadores (Tabla 4). Esto muestra que la mayoría relativa de los trabajadores la empresa no incentiva a sus clientes internos, la motivación es el motor que mueve a cualquier trabajo, un trabajador motivado rendirá más y lo realizará con eficacia aumentará la productividad y también mejora la imagen de la empresa y darle valor al capital humano.

El clima organizacional motiva al trabajador: El 83.33% indica que siempre el clima organizacional motiva al colaborador, y el 16.67% indica que casi siempre motiva al trabajador (Tabla 4). Esto demuestra que la mayoría relativa de los trabajadores no siempre el clima organizacional motiva al trabajador esto se debe a la falta de líder en la empresa ya que es un factor que encamina favorablemente para la satisfacción de las necesidades personales y lograr satisfacer sus necesidades.

Los trabajadores tienen participación y compromiso en la empresa: El 66.67% de los trabajadores siempre realizan participación y compromiso en la organización, el 16.67% indica que casi siempre participan, el 16.67% menciona que algunas veces tienen participación y compromiso en la empresa (Tabla 4). Esto muestra que la mayoría relativa de los trabajadores tienen participación y compromiso en la organización esto se debe que la empresa tiene clientes internos que se sienten orgullosos laborando en la empresa.

La empresa se trabaja sin ninguna presión: El 66.67% menciona que los trabajadores siempre se trabajan sin ninguna presión, el 16.67% indica que casi siempre se trabaja sin presión y el por el otro lado 16.67% algunas veces se trabaja con presión en la empresa (Tabla 4). Esto muestra que la mayoría relativa de los trabajadores siempre trabajan sin ninguna presión ya que se sienten agradable en un clima laboral adecuado para poder desarrollar su producción en óptimas condiciones.

## **VI CONCLUSIONES**

Se menciona que el control en la gestión de calidad cumple un papel importante, de acuerdo a los resultados obtenidos se menciona que se son tiene a ciertas retribuciones ya que depende de un área de supervisión para poder contribuir con diferentes estándares de producción y poder desarrollar ciertos productos con competitividad en el mercado nacional.

Se determinó en su totalidad que la gestión de calidad es un factor muy importante en la pequeña empresa Grupo Taste S.A.C. Asimismo la mayoría indica que la capacidad de control interno en la empresa es una pieza muy importante ya que atrás de ellos se puede intervenir diferentes deficientes, por otro lado, las irregularidades de la falta de capacitación, orientación y supervisión hace que la producción tenga diferentes deficiencias, en los resultados se observaron que es buena y otros regular; por ende, se debe planificar los objetivos, procesos y analizar cada ciclo para formular un plan de acción como se vio reflejado en la investigación que si se cumple el proceso de manera eficiente, al tener un plan de acción y obtener una solución para los problemas como se ve en la investigación la organización pone énfasis en su proceso de cada operación realizada; sin embargo, hay un déficit como se visualiza en la tabla es regular si se realiza esta operación pero no de manera eficiente, y al no ser verificado cada proceso sigue habiendo fallas y al no tener la información apropiada no actúa de manera eficiente para solucionar problemas pre existentes y no se hace la retroalimentación respectiva afectado sistemáticamente a la organización.

Se observa en la totalidad que los trabajadores de la pequeña empresa Grupo taste S.A.C manifiestan que la falta de comunicación y liderazgo en la organización no laboren con motivación en su jornada laboral con estos resultados obtenidos se observaron que es buena y otros regular; por ello, es importante motivar al colaborador con premios y reconocimientos por su eficiencia en su labor diaria, fortaleciendo sus habilidades blandas para mejorar de manera óptima la productividad, el colaborador debe estar motivado para realizar de manera óptima sus labores, puede haber varias formas de motivar al colaborador fortaleciendo su compromiso y lealtad con la organización, la capacitación es un factor importante dentro de la organización, ya que se inserta nuevos conocimientos, aptitudes, habilidades y conductas a los colaboradores y de esta manera poder desarrollar sus labores de forma eficiente dentro de su área de trabajo, en el clima laboral el líder debe tener mentalidad positiva, se debe dar igualdad de oportunidades, fortalecer las relaciones interpersonales, delegar autonomía a los colaboradores y buen espacio para realizar sus labores de forma óptima y eficiente.

Se observa que la motivación al personal no es lo suficientemente satisfactorio, ya que tienen diferentes beneficios para poder satisfacer las necesidades del talento humano es por ello que no tienen un compromiso con la empresa, para esta comunicación se concreto realizar diferentes reconocimientos, ya que mucho de estos detalles hacia el trabajador desarrollara su capacidad y empezó en la empresa, se podrá reflejar en el compromiso de los productos procesados de manera satisfactoria, un producto de

calidad y satisfaciendo las necesidades del consumidor y maximizar la rentabilidad de la empresa y poder no contar con diferentes devoluciones.

Elaborar un plan de mejora en la gestión del talento humano y la gestión de calidad en la pequeña empresa Grupo Taste S.A.C se determina que la propuesta de mejora debe estar enfocada en mejorar los aspectos relacionados en el estudio de investigación, incentivar al personal, fortalecer la capacitación, motivación y el clima laboral; así mismo, considerar la mejora en verificación de los procesos y en el control para encontrar posibles fallas y dar retroalimentación para solucionar eficientemente los problemas encontradas en la organización.

## **ASPECTOS COMPLEMENTARIOS**

### **Recomendaciones**

Desarrollar el compromiso de los talentos humanos, con el estudio de investigación realizado, se debe considerar los resultados para implementar procesos por medio de un plan estratégico, para solucionar las posibles falencias que se ha podido observar en beneficio del personal y la gestión de calidad para la empresa.

Implementar herramientas de gestión de calidad para fortalecer la productividad del personal creando identidad con la organización, se considera que las capacitaciones son fundamentales para el desarrollo de talento humano y conocimiento que enriquece a la empresa y poder cumplir con las expectativas del cliente, para ello se considera las diferentes orientaciones.

Incentivar a los trabajadores mediante reconocimiento o beneficios sociales, para ello se considera que el colaborador se sienta comprometido con la organización, así mismo generar nuevos conocimientos fortaleciendo sus capacidades y habilidades en su entorno laboral.

## **PLAN DE MEJORA PARA LA PEQUEÑA EMPRESA GRUPO TASTE SAC, DISTRITO RIMAC.**

### 1. Datos generales

Razón social: Grupo taste S.A.C

Representante: Marilú Yolanda Ruiz López

Dirección: Jr. Amalia puga 597

### **Reseña histórica:**

La pequeña empresa Grupo taste S.A.C con ruc 206003212151 está ubicada en la Av. Amalia puga 597 Rímac, gerente representante es Marilú Yolanda Ruiz López es una empresa de capital privado con 6 años en el mercado del sector fabricante, fue constituida 01 de enero del 2016, se desarrollan con el sistema altamente tecnológicos con el objetivo de alcanzar un proceso complementario integrado alcance sobre sus productos de calidad y los servicios para el consumidor, el objetivo principal es dedicarse a la fabricación de calzados, se caracteriza por la excelencia calidad de sus productos lo que ha permitido afianzarse en el mercado peruano y ser considerado como una empresa de primer nivel.

### **2. Misión**

Seguir liderando el mercado nacional de la fabricación de calzado y ser siempre reconocidas por la excelencia calidad de los productos que vendemos.

### **3. Visión**

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

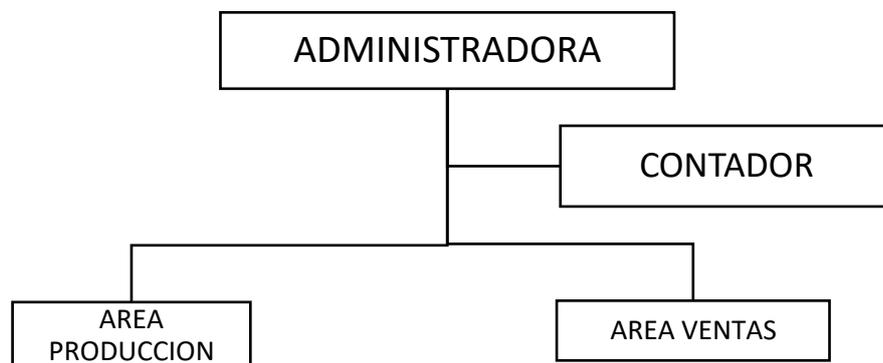
#### 4. Objetivo Estratégicos

- Mejorar continuamente el control de calidad de los productos
- Mejorar el rendimiento laboral 10% al año anterior.
- Mejorar y reducir los reclamos de los clientes

#### 5. Producto y/o servicios

Las pequeñas empresas de la fabricación de calzado se encargan de la elaboración y venta de calzados damas con materiales de cuero.

#### 6. Organigrama



## 6.1 Descripción de Funciones

<b>Gerencia</b>	
<b>Cargo</b>	<b>Administradora</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Producción</li> <li>• Mercadotecnia</li> <li>• Finanzas</li> <li>• Recursos humanos</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encargado de llevar a cabo funciones específicas de un departamento, liderando el mismo, es decir, responsable del área.</li> <li>• Es la persona de mayor mando en una empresa.</li> <li>• Representante legal de la organización, y está obligado a responder de sus acciones.</li> <li>• Cualquier persona puede ser el gerente de una empresa, e incluso sin saber administrar.</li> <li>• Persona que lleva la gestión administrativa de una empresa.</li> </ul>
<b>Cargo</b>	<b>Área producción</b>
<b>Perfil</b>	<p>Secundaria completa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Experiencia mínima de 06 meses como Operario de Producción o posiciones similares en Empresas Industriales.</li> <li>- Disponibilidad para trabajar turnos rotativos.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<p>Ejecutar el programa de producción diario en la secuencia establecida.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hacer seguimiento de la oportuna provisión de materiales durante la producción.</li> <li>- Coordinar el mantenimiento preventivo y correctivo con las áreas correspondientes.</li> <li>- Gestionar al equipo Operativo a cargo: distribución del personal por área, controlar horas extras, asignar horarios.</li> <li>- Controlar y elaborar el análisis de la eficiencia de la línea de producción y elaborar los indicadores de Producción diaria.</li> </ul>
<b>Cargo</b>	<b>Área ventas</b>

<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Secundaria completa</li> <li>· Experiencia de 2 a 3 años realizando funciones similares.</li> <li>· Tener conocimientos de cálculos</li> <li>· Experiencia en la asesoría personalizada en venta y post venta.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Gestionar todo lo referente a post venta y fidelización clientes.</li> <li>-Gestión y negociación de contratos.</li> <li>-Rentabilizar las cuentas.</li> <li>-Resolución de incidencias con los clientes</li> </ul>

## 7. Diagnostico general

Análisis FODA	Oportunidades	Amenazas
	<p><b>O1</b> Crecimiento del País  <b>O2</b> Buena referencia de clientes (Personalizado)  <b>O3</b> Tener clientes fijos  <b>O4</b> Precios acordes al mercado</p>	<p><b>A1</b> Aumento de costos de productos  <b>A2</b> Pandemia por el COVID 19, falta economía  <b>A3</b> Inseguridad en el país  <b>A4</b> Nuevas competencias</p>
<p><b>FORTALEZA</b>  <b>F1</b> Ubicado en el lugar céntrico  <b>F2</b> Amplia experiencia de clientes en el mercado nacional  <b>F3</b> Buen posicionamiento ante sus competidores  <b>F4</b> Diversidad de productos</p>	<p><b>F-O</b>  <b>F1, O3</b> La buena ubicación de la tienda permite obtener clientes fidelizados.  <b>F3, O4</b> Aprovechar y mantener la ventaja de precios bajos, tener posicionamiento ante los competidores.  <b>F4, O2</b> Continuar buscando la diversificación de productos, teniendo referencia de clientes satisfaciendo la buena referencia de calzado (personalizado).  <b>F2, O1</b> El conocimiento y amplia experiencia en el mercado permite tener clientes fijos.</p>	<p><b>F-A</b>  <b>F4, A4</b> Busca la diversidad de producto innovados, creando una ventaja competitiva para afrontar las grandes competencias.  <b>F2, A3</b> Aprovechar la experiencia y fidelización de los clientes y los diferentes cambios de un país inseguro.  <b>F3, A2</b> Se busca el posicionamiento a los competidores, teniendo como estrategia las innovaciones de los productos ofreciendo vía online y afectado por la pandemia.  <b>F1, A1</b> Enfocando a clientes nuevos y el aumento de precios.</p>
<p><b>Debilidades</b>  <b>D1</b> Falta de tecnología  <b>D2</b> Poco personal  <b>D3</b> Falta de alianza estratégica con clientes potenciales  <b>D4</b> Poca publicidad</p>	<p><b>D-O</b>  <b>D3, O3</b> Crear promociones exclusivas para los clientes.  <b>D4, O4</b> Expandir promociones y publicidad aprovechando las redes sociales  <b>O1, D1</b> Aprovechar el crecimiento económico e invertir en tecnología.</p>	<p><b>D-A</b>  <b>D2, A2</b> Se busca gradualmente el aumento de personal y afrontar el crecimiento en las competencias  <b>D5, A3</b> Reforzar la inversión en inmobiliaria e implementar las redes sociales.</p>

## 8. Indicadores de gestión

<b>Indicadores</b>	<b>Problemas encontrados</b>	<b>Causa del problema</b>	<b>Consecuencia del problema</b>
La empresa realiza controles al inicio de la producción	El 50% indica que no se realizan controles de producción dentro de la empresa.	No existe personal suficiente ni capacitado para realizar el control respectivo de la producción. Además, los procesos no cuentan con un tiempo suficiente para incluir un control de la producción	No se tienen indicadores de tiempo, sistemas de flujo ni se realizan controles de calidad en cada fase de la producción, lo que produce devoluciones de calzado, malestar en los clientes, falta de stock, etc.
Se brinda orientación en la empresa	El 50% indica que no existe una orientación adecuada para los trabajadores y un 66.67% considera que las orientaciones son necesarias para mejorar el desempeño.	Falta de recursos monetarios y tiempo para una correcta orientación al trabajador.	Mermas en materias primas y se realizan cambios excesivos por mala confección del calzado.
Se supervisa en la empresa	El 33.33% menciona que no existe una supervisión constante en la producción.	No existe un área específica para realizar la supervisión en general ni personal calificado.	Los trabajadores cometen errores repetitivos y constantes dentro de la producción, lo que genera demoras en las entregas.
Los seguimientos son contantes a los procesos de la productividad	El 66.67% indica que no se realizan seguimientos en los procesos de productividad porque no tiene una planificación estratégica. Y un 66.67% menciona que la empresa no realiza un diagnóstico ni análisis en la productividad y desempeño de los trabajadores.	La empresa se centra más en la producción y no toma relevancia en el diagnóstico de sus trabajadores para mejorar su desempeño.	No medir el desempeño de los trabajadores y no se identifiquen los valores de productividad, lo que desencadena un descuido del trabajador por parte de la empresa.

Tienen comunicación con sus trabajadores	El 33.33% menciona que casi siempre muestras comunicación con sus colaboradores de la empresa.	No ejerce una comunicación fluida.	Falta de compromiso en la empresa, se dificulta para alentar al trabajador en el rendimiento su producción.
La empresa capacita constantemente a sus colaboradores.	El 33.33% muy pocas veces muestra la capacitación al trabajador.	Los trabajadores muy pocas veces tienen capacitación para desarrollar sus actividades	Se deteriora el desempeño individual del trabajador, disminuye la motivación, se imposibilita el desarrollo de la empresa a largo plazo.
Incentivan a sus trabajadores	El 33.33% casi siempre incentivan a sus trabajadores	Los líderes no incentivan a sus trabajadores frecuentemente esto permite la desmotivación dentro de la empresa.	La falta de iniciativa de los trabajadores para tener un excelente desempeño, incumplimiento y desinterés de los empleados que no permite alcanzar su objetivo.

## 9. Problemas

<b>Problemas encontrados</b>	<b>Surgimiento del Problema</b>
El 50% indica que no se realizan controles de producción dentro de la empresa.	No se ejerce un control.
El 50% indica que no existe una orientación adecuada para los trabajadores.	No aplican la orientación
El 33.33% menciona que no existe una supervisión constante en la producción.	No ejerce la supervisión
El 66.67% indica que no se realizan seguimientos en los procesos de productividad porque no tiene una planificación estratégica.	No realizan seguimiento.
El 33.33% menciona que casi siempre muestras comunicación con sus colaboradores de la empresa.	No tiene comunicación
El 33.33% muy pocas veces muestra la capacitación al trabajador.	Desconocimiento de capacitación
El 33.33% casi siempre incentivan a sus trabajadores	No incentivan, ni reconocimiento.

## 10. Establecer soluciones

<b>Indicador</b>	<b>Problemas encontrados</b>	<b>Acción de mejora</b>
La empresa realiza controles al inicio de la producción	El 50% indica que no se realizan controles de producción dentro de la empresa.	Asignar a un personal de control de calidad debidamente capacitado para el puesto, que pueda ver la producción en todas sus fases.
Se brinda orientación en la empresa	El 50% indica que no existe una orientación adecuada para los trabajadores.	Al momento de que se contrata al trabajador, se debería realizar una inducción general de toda la cadena de producción y una inducción específica del puesto.
Se supervisa en la empresa	El 33.33% menciona que no existe una supervisión constante en la producción.	Crear un área de supervisión con personal calificado, definir tiempos para cada fase de la cadena de producción y realiza un plan de acción para corregir los errores y evitar su repetición.

<p>Los seguimientos son contantes a los procesos de la productividad</p>	<p>El 66.67% indica que no se realizan seguimientos en los procesos de productividad porque no tiene una planificación estratégica.</p>	<p>Realizar una mesa de trabajo para definir evaluaciones mensuales o trimestrales del desempeño de los trabajadores, aplicar feedbacks entre el supervisor y el trabajador para corregir errores, dar propuesta de mejora que eleven el desempeño de las labores.</p>
<p>Tienen comunicación con sus trabajadores</p>	<p>El 33.33% menciona que casi siempre muestras comunicación con sus colaboradores de la empresa.</p>	<p>Se debe emplear herramientas de coaching para la comunicación entre jefes y trabajador. Mantener una comunicación fluida entre el supervisor y el trabajador para un mejor rendimiento en la producción.</p>
<p>La empresa capacita constantemente a sus colaboradores.</p>	<p>El 33.33% muy pocas veces muestra la capacitación al trabajador.</p>	<p>Desarrollar un programa de capacitación interna, donde se debe aplicar el trabajo en equipo y el liderazgo.</p>
<p>Incentivan a sus trabajadores</p>	<p>El 33.33% casi siempre incentivan a sus trabajadores</p>	<p>Se plantea la estrategia de incentivar a sus trabajadores, ofrecer reconocimientos, brindar beneficios sociales de acuerdo a ley, incentivar en fechas especiales.</p>

### 11. Recursos para la implementación de las estrategias

N°	Estrategias	Humanos	Económicos	Tecnológico	Tiempo
1	Asignar a un personal de control de calidad debidamente capacitado para el puesto, que pueda ver la producción en todas sus fases.	Administrador y colaborador	S/ 1,800.00	Uso de los tics Internet Proyector	15 días
2	Al momento de que se contrata al trabajador, se debería realizar una inducción general de toda la cadena de producción y una inducción específica del puesto.	Administrador y colaborador	S/ 1,800.00	Uso de los tics Internet Proyector	15 días
3	Crear un área de supervisión con personal calificado, definir tiempos para cada fase de la cadena de producción y realiza un plan de acción para corregir los errores y evitar su repetición.	Administrador y colaborador	S/ 1,800.00	Uso de los tics Internet Proyector	15 días
4	Realizar una mesa de trabajo para definir evaluaciones mensuales o trimestrales del desempeño de los trabajadores, aplicar feedbacks entre el supervisor y el trabajador para corregir errores, dar propuesta de mejora que eleven el desempeño de las labores.	Administrador y colaborador	S/ 1,800.00	Uso de los tics Internet Proyector	15 días

5	Se debe emplear herramientas de coaching para la comunicación entre jefes y trabajador. Mantener una comunicación fluida entre el supervisor y el trabajador para un mejor rendimiento en la producción.	Administrador y colaborador	S/ 1,800.00	Uso de los tics Internet Proyector	15 días
6	Desarrollar un programa de capacitación interna, donde se debe aplicar el trabajo en equipo y el liderazgo.	Administrador y colaborador	S/ 1,800.00	Uso de los tics Internet Proyector	15 días
7	Se plantea la estrategia de incentivar a sus trabajadores, ofrecer reconocimientos, brindar beneficios sociales de acuerdo a ley, incentivar en fechas especiales.	Administrador y colaborador	S/ 1,800.00	Uso de los tics Internet Proyector	15 días



5	Se debe emplear herramientas de coaching para la comunicación entre jefes y trabajador. Mantener una comunicación fluida entre el supervisor y el trabajador para un mejor rendimiento en la producción.	01/09	30/09	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
6	Desarrollar un programa de capacitación interna, donde se debe aplicar el trabajo en equipo y el liderazgo.	01/09	30/09	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	X
7	Se plantea la estrategia de incentivar a sus trabajadores, ofrecer reconocimientos, brindar beneficios sociales de acuerdo a ley, incentivar en fechas especiales.	01/09	30/09	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	X	x

*Nota: Elaboración propia*

## REFERENCIA BIBLOGRAFICA

- Alcalde San Miguel, P. (2019). *Calidad 3. Ediciones Paraninfo, SA.*  
<https://scholar.google.es/scholar?hl>
- Angulo, S. J. (2020). *Propuesta de un sistema de gestión de la calidad en base a la norma ISO 9001:2015 para incrementar la rentabilidad de la empresa de Calzado del Piero (Tesis de licenciatura). Repositorio de la Universidad Privada del Norte.* Recuperado de <https://hdl.handle.net/11537/24737>
- Angulo, S. J. (2020). *Propuesta de un sistema de gestión de la calidad en base a la norma ISO 9001:2015 para incrementar la rentabilidad de la empresa de Calzado del Piero (Tesis de licenciatura). Repositorio de la Universidad Privada del Norte.* Recuperado de <https://hdl.handle.net/11537/24737>
- Avolio, B., Mesones, A., & Roca, E. (2018). *Factores que Limitan el Crecimiento de las Foto: Maggyproducciones Micro y Pequeñas Empresas en el Perú (MYPES). Centrum católica.* Recuperado de: <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/strategia/article/view/4126/4094>.
- Besterfield, d. H. (2019). *Control de calidad.*  
<http://190.57.147.202:90/jspui/bitstream/123456789/528/1/Control%20de%20Calidad%20H.%20Besterfield.pdf>
- Bouzas Ortiz, J. A. & Reyes Gaytán, G. (2019). *Gestión del talento humano.. IURE Editores.* <https://elibro.net/es/ereader/uladech/130372?page=29>
- Calderón Fajardo, V., & Para-González, L. (2022). *Gestión de calidad aplicada al Turismo.* <https://riuma.uma.es/xmlui/handle/10630/24227>

- Chacón, J., & Rugel, S. (2018). *Artículo de revisión. Teorías, modelos y sistemas de gestión de calidad*. *Revista espacios*, 39(50).  
<http://www.revistaespacios.com/a18v39n50/18395014.html>
- Chango Ortega, J. L. . (2021). *La importancia del talento humano en las Pymes del cantón La Maná*. *Nexus*, 1(2), 14–20. Recuperado a partir de  
[http://nexusecuador.com/revista\\_nexus/index.php/nexus/article/view/13](http://nexusecuador.com/revista_nexus/index.php/nexus/article/view/13)
- Changuán, M. P. O. (2020). *Capacitación del talento humano y productividad: Una revisión literaria*. *Eca sinergia*, 11(2), 166-173.  
[file:///C:/Users/Usuario/Downloads/2254-Art%C3%ADculo-8337-1-10-20200713%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/2254-Art%C3%ADculo-8337-1-10-20200713%20(1).pdf)
- Cortés, A. (2019). *El control interno como proceso administrativo para las PYMES*. *Revista FAECO sapiens*, 2(2), 13-26.  
[http://200.46.139.234/index.php/faeco\\_sapiens/article/view/700](http://200.46.139.234/index.php/faeco_sapiens/article/view/700)
- Díaz Muñoz, G. A., & Salazar Duque, D. A. (2021). *La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial*. *Podium*, (39), 19-36.  
[http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2588-09692021000100019&script=sci\\_arttext](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2588-09692021000100019&script=sci_arttext)
- Espinoza del Castillo, L. P., Jesús Isuiza, M., & Panduro Villasis, J. S. (2022). *Clima laboral y calidad de servicio de la empresa Honda Credi Vargas, Pucallpa 2018*. <http://www.repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5558>

- Espinoza Espinoza, A. F., & Bravo Chávez, O. J. (2020). *Factores que inciden en el crecimiento de las mypes de calzado*. [https://redib.org/Record/oai\\_articulo2868355-factores-que-inciden-en-el-crecimiento-de-las-mypes-de-calzado-factores-operativos-estrat%C3%A9gicos-administrativos-y-externos](https://redib.org/Record/oai_articulo2868355-factores-que-inciden-en-el-crecimiento-de-las-mypes-de-calzado-factores-operativos-estrat%C3%A9gicos-administrativos-y-externos)
- Florez Ramirez, N. Florez Rendon, A. L. & Cogollo Florez, J. M. (2019). *Notas de control estadístico de la calidad*. Editorial Universitaria. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/120109?page=29>
- Frías Pérez, E. A. (2021). *Gestión del talento humano y calidad de vida laboral en el sector calzado* (Master's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Gestión del Talento Humano).
- García Bonilla, Y. P. (2021). *Revisión de literatura sobre factores clave en la implementación de un sistema de gestión de calidad en pymes*.
- Geraldo Campos, L. A., Mera Sánchez, A. R., & Rocha Pérez, E.. (2020). *Importancia de los estilos de liderazgo: un abordaje de revisión teórica*. *Apuntes Universitarios*, 10(4), 156–174. <https://doi.org/10.17162/au.v10i4.501>
- Gómez Gómez, I. (II.) & Brito Aguilar, J. G. (II.). (2020). *Administración de Operaciones..* Universidad Internacional del Ecuador. <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/131260>
- González Gaya, C. & Manzanares Cañizares, C. (2020). *Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001: guía de aplicación..* UNED - Universidad Nacional de

<https://elibro.net/es/ereader/uladech/162883?page=142>

González, S. M., de León, C. V. C., Espinoza, I. M., & Gracida, E. B. G. (2020). *Mejora Continua en una empresa en México: estudio desde el ciclo Deming*. Revista Venezolana de Gerencia, 25(92), 1863-1883.

Gutiérrez, A. B. (2017). *Propuesta de mejora de la gestión de producción para incrementar la rentabilidad de la empresa de calzado Manufacturas Claudinne S.A.C (Tesis de licenciatura)*. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado de <http://hdl.handle.net/11537/12568>

Herrera, R. I. B., & Núñez, E. D. (2021). *Clima laboral y percepción de la imagen institucional*. PsiqueMag, 10(2), 1-9.

Hervás Oliver, J. L. (2017). *Plan Estratégico de la Industria Valenciana*.

Jabaloyes Vivas, J. Carot Sierra, J. M. & Carrión García, A. (2020). *Introducción a la gestión de la calidad*. Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia. <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/165233>

Jabaloyes Vivas, J. Carot Sierra, J. M. & Carrión García, A. (2020). *Introducción a la gestión de la calidad*. Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia. <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/165233>

Juran, J. M. (2021). *Manual de control de calidad. Volumen 1 (Vol. 1)*. Reverté.

Lazzati, S. C. & Tailhade, M. (2019). *Liderazgo gerencial*. Ediciones Granica. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/151212?page=8>

- Loayza Chávez, M. (2015). *Propuesta de un Modelo de Gestión de Calidad en una asociación de MYPES de Calzado de Lima utilizando la Gestión por Procesos para la mejora de la competitividad.*
- Maldonado, J. (2018). *Fundamentos de calidad total. TEGUCIGALPA, MDC, Honduras. Obtenido de jmalдона00@ yahoo. com.*
- Mogrovejo, P. (2019). *Propuesta de implementación de un sistema de gestión de la calidad en base a la norma ISO 9001:2015 en una empresa de fabricación de calzados de cuero femenino ubicada en lima metropolitana [Tesis, Pontificia Universidad Católica del Perú].* <http://hdl.handle.net/20.500.12404/13685>
- Montoya, F. E. S., Ojeda, F. E. P., Gutiérrez, R. G. N., & Palacio, F. A. (2019). *Calidad del Sector Metalmecánico en Colombia (Doctoral dissertation, Pontificia Universidad Católica del Perú-CENTRUM Católica (Perú)).*
- Morales, L. E. (2017). *Propuesta de mejora de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 para reducir los costos operacionales de la empresa Calzados Adriano (Tesis de licenciatura).* Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado de <http://hdl.handle.net/11537/12413>>
- Moreno, J. P. D. (2018). *El primer libro: Guía para implementar un Sistema de Gestión de Calidad.* Gandhi Publica.
- Mori, K. O. C., & Bardales, J. M. D. (2020). *Gestión del talento humano en el desempeño laboral.* Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 4(2), 684-703.

- Monroy Mejía, M. D. L. Á. & Nava Sanchezllanes, N. (2018). *Metodología de la investigación..* Grupo Editorial Éxodo.  
<https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/172512>
- Nauca, C. (2021). *Gestión de la calidad y satisfacción del cliente en la empresa Caltan Srl, 2019.*
- Navarro González, I. A. (2018). *Sistema de gestión de la calidad y su rol en la producción, propuesta de un modelo de gestión de la calidad para la empresa Maxtape para incrementar su productividad.*
- Pelayo Cortés, M. M., & Velázquez Núñez, J. J. (2018). *La supervisión del control interno en el área de refacciones de empresa dedicada a la compra venta de maquinaria agrícola, refacciones y taller de servicio. Revista Visión Contable,* (18), 28–51. <https://doi.org/10.24142/rvc.n18a2>
- Pereira Palomo, C. A. (2019). *Control interno en las empresas..* Instituto Mexicano de Contadores Públicos.  
<https://elibro.net/es/ereader/uladech/124953?page=20>
- Pingo, P. M. A., Poicon, E. C. L. F., Vargas, S. R., & Tito, L. P. D. (2020). *Gestión de la calidad: un estudio desde sus principios. Revista Venezolana de Gerencia,* 25(90), 632-647.
- Poveda Sierra, S. (2018). *La evolución del concepto de talento humano* (Bachelor's thesis, Fundación Universidad de América).

- Quispe Pereda, A. C. *Gestión de calidad en la capacitación y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector manufactura-rubro fabricación de calzado, distrito de Florencia de Mora parte baja, 2018.*
- Rashta Morales, M. C. (2018). *La gestión de calidad con el uso de la visual merchandising en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de calzados al por menor en tienda en la ciudad de Huaraz, 2017.*
- Ruiz Tafur, J. C. *Propuesta de mejora en la gestión del talento humano como factor relevante para la gestión de la calidad en las micros y pequeñas empresas del sector industrial, rubro envasado y distribución de Agua de Mesa, Coronel Portillo, 2021.*
- Salcedo Cifuentes, M. Ortíz Gómez, Y. & Hincapie Saldarriaga, A. F. (2018). *La calidad del dato en los sistemas de información de convivencia y seguridad ciudadana..* Programa Editorial Universidad del Valle.  
<https://elibro.net/es/ereader/uladech/131607?page=74>
- Salhua Orellana, M. E. *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de la Mype, rubro restaurante, caso: Sabor Real, distrito de Mala-Cañete, año 2021.*
- Sánchez Chinchilla, W. A. (2017). *Teoría del control.* Bogotá, Colombia: Ediciones de la U. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/70298?page=37>.
- Sandoval Ramos, S. J., Armijos Romero, D. A., & González Caraguay, K. G. (2018). *La comunicación del talento humano en la productividad empresarial.*

Verástegui León, P. A. (2018). *Diseño de la metodología del ciclo de deming (PHVA) de mejora continua para elevar el nivel de servicio al usuario en el departamento de registro y orientación del SAT Cajamarca.*

Zambrano-Valdivieso, O., & Almeida-Salinas, O. (2018). *Mejora continua en productividad organizacional y su impacto en colaboradores. Colombia, 2017. Desarrollo Gerencial, 10(2), 83-102.*

Zecewich Trujillo, S. (2020). *La Motivación Laboral y su Relación con el talento Humano de la Caja Arequipa en Tingo María–2018.*

## Anexos

### Anexo 1: Cronograma de Actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																
N°	Actividades	Año 2022														
		Mes I				Mes II				Mes III				Mes IV		
		Mes: Julio				Mes Agosto				Mes: Setiembre				Mes: octubre		
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
1	Elaboración del Proyecto	X														
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación		X	X												
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación					X										
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor					X										
5	Mejora del marco teórico						x									
6	Redacción de la revisión de la literatura.						X									
7	Elaboración del consentimiento informado (*)						X									
8	Ejecución de la metodología							X								
9	Resultados de la investigación								X							
10	Conclusiones y recomendaciones									X						
11	Redacción del pre informe de Investigación.									X	x	x	x			
12	Reacción del informe final													X	x	
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación															X
14	Presentación de ponencia en eventos científicos															X
15	Redacción de artículo científico															X

## Anexo 2: Presupuesto.

Presupuesto Desembolsables (Estudiantes)			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o Numero</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Suministros (*)</b>			
• Impresiones	25	3	65.00
• Fotocopias	10.00	7	70.00
• Empastado	25.00	3	75.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)	20.00	3	60.00
• Lapiceros	2.00	1	2.00
<b>Servicios</b>			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
<b>Sub total</b>			272.00
<b>Gastos de viaje</b>			
• Pasajes para recolectar información	5.00	10	50.00
<b>Sub total</b>			50.00
<b>Total, de presupuesto desembolsable</b>			372.00
Presupuesto No Desembolsable (Universidad)			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% ó Numero</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Servicios</b>			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
<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>			37,852

### Anexo 3: Cuadro

Resultado de la Búsqueda			
Número de RUC:	20600322151 - GRUPO TASTE S.A.C.		
Tipo Contribuyente:	SOCIEDAD ANONIMA CERRADA		
Nombre Comercial:	-		
Fecha de Inscripción:	23/04/2015	Fecha de Inicio de Actividades:	23/04/2015
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Domicilio Fiscal:	CAL AMANCAES NRO. 207 DPTO. 602 URB. CASUARINAS LIMA - LIMA - SANTIAGO DE SURCO		
Sistema Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad Comercio Exterior:	IMPORTADOR/EXPORTADOR
Sistema Contabilidad:	COMPUTARIZADO		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 1520 - FABRICACIÓN DE CALZADO Secundaria 1 - 4641 - VENTA AL POR MAYOR DE PRODUCTOS TEXTILES, PRENDAS DE VESTIR Y CALZADO		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA BOLETA DE VENTA NOTA DE CREDITO GUIA DE REMISION - REMITENTE		
Sistema de Emisión Electrónica:	FACTURA PORTAL DESDE 24/07/2018 BOLETA PORTAL DESDE 08/12/2018		
Emisor electrónico desde:	24/07/2018		

**Anexo 4: Consentimiento informado**



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Carta s/n° 001- 2022-ULADECH CATÓLICA

Sra. MARILU YOLANDA RUIZ LOPEZ  
GRUPO TASTE SAC

Presente. -

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la carta tiene por finalidad presentarme, CINDY AIDA QUISPE HUAMANI con código de matrícula N°5011171010, de la Carrera Profesional de Administración, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota, virtual o presencial, el proyecto de investigación titulado: "Propuesta de mejora en la gestión de calidad y talento humano", durante los 4 meses (Julio- Octubre) del presente año.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su organización. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
QUISPE HUAMANI CINDY AIDA

DNI. N° 47865296

Código: 5011171010

.....  
**GRUPO TASTE S.A.C.**  
Marilu Ruiz López  
Gerente

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

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

La presente investigación se titula Propuesta de mejora de la gestión de calidad y talento humano en la pequeña empresa fábrica de calzado Grupo Taste S.A.C, Distrito Rímac, Lima, 2022 y es dirigido por Cindy Aida Quispe Huamani investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Establecer una propuesta de mejora de la gestión de calidad y talento humano en la pequeña empresa fábrica de calzado Grupo Taste S.A.C, distrito Rímac, Lima, 2022

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 15 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de informe realizado. Si desea, también podrá escribir al correo Cindy11\_2006@hotmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: Cesar Pielago Cushillo .

Fecha: 25/02/22

Correo electrónico: Cesar 02\_27@hotmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

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

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

La presente investigación se titula Propuesta de mejora de la gestión de calidad y talento humano en la pequeña empresa fábrica de calzado Grupo Taste S.A.C, Distrito Rímac, Lima, 2022 y es dirigido por Cindy Aida Quispe Huamani investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Establecer una propuesta de mejora de la gestión de calidad y talento humano en la pequeña empresa fábrica de calzado Grupo Taste S.A.C, distrito Rímac, Lima, 2022

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 15 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de informe realizado. Si desea, también podrá escribir al correo Cindy11\_2006@hotmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: Harry Asto Arroyo .

Fecha: 25/08/22 .

Correo electrónico: Andersör 13 @ Gmail . com .

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

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

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

La presente investigación se titula Propuesta de mejora de la gestión de calidad y talento humano en la pequeña empresa fábrica de calzado Grupo Taste S.A.C, Distrito Rímac, Lima, 2022 y es dirigido por Cindy Aida Quispe Huamani investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Establecer una propuesta de mejora de la gestión de calidad y talento humano en la pequeña empresa fábrica de calzado Grupo Taste S.A.C, distrito Rímac, Lima, 2022

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 15 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de informe realizado. Si desea, también podrá escribir al correo Cindy11\_2006@hotmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: Emiliano Saucedo Rufa 1

Fecha: 25/08/22

Correo electrónico: No tiene

Firma del participante: [Firma]

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

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

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

La presente investigación se titula Propuesta de mejora de la gestión de calidad y talento humano en la pequeña empresa fábrica de calzado Grupo Taste S.A.C, Distrito Rímac, Lima, 2022 y es dirigido por Cindy Aida Quispe Huamani investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Establecer una propuesta de mejora de la gestión de calidad y talento humano en la pequeña empresa fábrica de calzado Grupo Taste S.A.C, distrito Rímac, Lima, 2022

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 15 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de informe realizado. Si desea, también podrá escribir al correo Cindy11\_2006@hotmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: DANIEL BLAS ALBITRES

Fecha: 25/09/22

Correo electrónico: No tiene

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

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

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

La presente investigación se titula Propuesta de mejora de la gestión de calidad y talento humano en la pequeña empresa fábrica de calzado Grupo Taste S.A.C, Distrito Rímac, Lima, 2022 y es dirigido por Cindy Aida Quispe Huamani investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Establecer una propuesta de mejora de la gestión de calidad y talento humano en la pequeña empresa fábrica de calzado Grupo Taste S.A.C, distrito Rímac, Lima, 2022

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 15 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

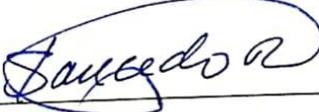
Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de informe realizado. Si desea, también podrá escribir al correo Cindy11\_2006@hotmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: INOCENCIO SAUCEDO RAFAEL

Fecha: 04 DE JULIO DE 1969

Correo electrónico: CHICHO1769@Gmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

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

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

La presente investigación se titula Propuesta de mejora de la gestión de calidad y talento humano en la pequeña empresa fábrica de calzado Grupo Taste S.A.C, Distrito Rímac, Lima, 2022 y es dirigido por Cindy Aida Quispe Huamani investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Establecer una propuesta de mejora de la gestión de calidad y talento humano en la pequeña empresa fábrica de calzado Grupo Taste S.A.C, distrito Rímac, Lima, 2022

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 15 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de informe realizado. Si desea, también podrá escribir al correo Cindy11\_2006@hotmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: Wilmer Saucedo Rufas

Fecha: 25/08/22

Correo electrónico: wilmer31@gmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

**Anexo 5: Instrumento de recolección de datos.**



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

Cuestionario que será aplicado a los trabajadores de la pequeña empresa Grupo taste S.A.C

**INSTRUCCIONES:** A continuación, le presentamos las preguntas, le solicitamos que frente a ellas exprese su opinión personal, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcar con un aspa (x) en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo a las siguientes alternativas.

**Respecto a la Variable: Gestión de Calidad**

N°	Nunca (1)	Muy pocas veces (2)	Algunas Veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)				
	Ítems					Alternativa			
<b>V1: Gestión de Calidad</b>									
<b>Dimensión 1: CONTROL (control, orientación, supervisión)</b>									
1	¿Se realiza controles en la producción?				1	2	3	4	5
2	¿Se controla la producción del calzado?				1	2	3	4	5
3	¿La orientación que se brinda en la empresa es adecuada?				1	2	3	4	5
4	¿Cree Ud., que las orientaciones son necesarias para el desempeño de sus producciones?				1	2	3	4	5
5	¿La supervisión es constante en la empresa?				1	2	3	4	5
6	¿La producción del calzado es supervisada en la empresa?				1	2	3	4	5
<b>Dimensión 2: MEJORA CONTINUA (Productividad, satisfacción)</b>									
7	¿Realizan seguimiento a los procesos de la productividad?				1	2	3	4	5
8	¿La empresa tiene una planificación estratégica para mejorar la productividad y el rendimiento de los colaboradores?				1	2	3	4	5
9	¿La empresa realiza diagnóstico para observar y analizar la productividad y el desempeño de los trabajadores?				1	2	3	4	5
10	¿La empresa satisface las necesidades de sus clientes?				1	2	3	4	5
11	¿Se encuentra satisfecho con el trabajo que realiza?				1	2	3	4	5

### Respecto a la variable Talento humano

N°	Nunca (1)	Muy pocas veces (2)	Algunas Veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)					
	Ítems					Alternativa				
<b>V2: Talento Humano</b>										
<b>Dimensión 1: LIDERAZGO (comunicación, capacitación)</b>										
1	¿La empresa tiene comunicación con sus trabajadores?					1	2	3	4	5
2	¿La comunicación permite un mejor desempeño laboral?					1	2	3	4	5
3	¿La empresa capacita constantemente a sus colaboradores?					1	2	3	4	5
4	¿La organización brinda capacitaciones a los colaboradores para ampliar los conocimientos?					1	2	3	4	5
<b>Dimensión 2: Motivación (incentivo, clima laboral)</b>										
5	¿La empresa incentiva a sus colaboradores?					1	2	3	4	5
6	¿En la empresa se reconoce e incentiva la labor de los trabajadores?					1	2	3	4	5
7	¿El clima organizacional motiva al trabajador?					1	2	3	4	5
8	¿Los trabajadores tienen participación y compromiso en la empresa?					1	2	3	4	5
9	¿La empresa es un lugar agradable en el cual se puede trabajar sin ninguna presión?					1	2	3	4	5

**Anexo 6:** Validación de instrumento de recolección de datos

**INFORME DE JUCIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE  
INVESTIGACION**

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

**I. DATOS GENERALES:**

**1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto):** ESPINOSA OTOYA VICTOR HUGO

**1.2. Grado Académico:** MAGISTER

**1.3. Profesión:** ADMINISTRACION

**1.4. Institución donde labora:** INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO ARGENTINA

**1.5. Cargo que desempeña:** DOCENTE

**1.6. Denominación del instrumento:** ENCUESTA

**1.7. Autor del instrumento:** QUISPE HUAMANI CINDY AIDA

**1.8. Carrera:** ADMINISTRACION

**II. VALIDACIÓN:**

**Validación: Ítems correspondientes al instrumento 1: Variable 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: CONTROL (control, orientación, supervisión)</b>							
1.¿Se realiza controles en la producción ?	x		x		x		
2.¿Se controla la producción del calzado?	x		x		x		
3.¿La orientación que se brinda en la empresa es adecuada?	x		x		x		

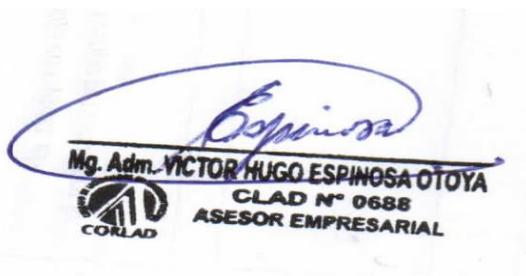
4.¿Cree Ud., que las orientaciones son necesarias para el desempeño de sus producciones?	x		x		x		
5.¿La supervisión es constante en la empresa?	x		x		x		
6. ¿La producción del calzado es supervisada en la empresa?	x		x		x		
<b>Dimensión: MEJORA CONTINUA (Productividad, satisfacción)</b>							
7.¿Realizan seguimiento a los procesos de la productividad?	x		x		x		
8.¿La empresa tiene una planificación estratégica para mejorar la productividad y el rendimiento de los colaboradores?	x		x		x		
9.¿La empresa realiza diagnóstico para observar y analizar la productividad y el desempeño de los trabajadores?	x		x		x		
10. ¿La empresa satisface las necesidades de sus clientes?	x		x		x		
11.¿Se encuentra satisfecho con el trabajo que realiza?	x		x		x		

**Validación: Ítems correspondientes al instrumento 2: Variable Talento humano**

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: LIDERAZGO (comunicación, capacitación)</b>							
12. ¿La empresa tiene comunicación con sus trabajadores?	x		x		x		
13. ¿La comunicación permite un mejor desempeño laboral?	x		x		x		
14. ¿La empresa capacita constantemente a sus colaboradores?	x		x		x		
15. ¿La organización brinda capacitaciones a los colaboradores para ampliar los conocimientos?	x		x		x		
<b>Dimensión: Motivación (incentivo, clima laboral)</b>							
16. ¿La empresa incentiva a sus colaboradores?	x		x		x		
17. ¿En la empresa se reconoce e incentiva la labor de los trabajadores?	x		x		x		
18. ¿El clima organizacional motiva al trabajador?	x		x		x		

19. ¿Los trabajadores tienen participación y compromiso en la empresa?	x		x		x		
20. ¿La empresa es un lugar agradable en el cual se puede trabajar sin ninguna presión?	x		x		x		

**Otras observaciones generales:**




---

Espinosa Otoyá Víctor Hugo

DNI N°07535731

**Nota:** se adjunta el proyecto de investigación

**INFORME DE JUCIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE  
INVESTIGACION**

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

**I. DATOS GENERALES:**

**1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): MARIA ISABEL MINO ASENCIO**

**1.2. Grado Académico:** DOCTORA EN ADMINISTRACION

**1.3. Profesión:** ADMINISTRACION

**1.4. Institución donde labora:** ULADECH CATOLICA

**1.5. Cargo que desempeña:** DOCENTE

**1.6. Denominación del instrumento:** ENCUESTA

**1.7. Autor del instrumento:** QUISPE HUAMANI CINDY AIDA

**1.8. Carrera:** ADMINISTRACION

**II. VALIDACIÓN:**

**Validación: Ítems correspondientes al instrumento 1: Variable 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: CONTROL (control, orientación, supervisión)</b>							
1.¿Se realiza controles en la producción ?	x		x		x		
2.¿Se controla la producción del calzado?	x		x		x		
3.¿La orientación que se brinda en la empresa es adecuada?	x		x		x		

4.¿Cree Ud., que las orientaciones son necesarias para el desempeño de sus producciones?	x		x		x		
5.¿La supervisión es constante en la empresa?	x		x		x		
6. ¿La producción del calzado es supervisada en la empresa?	x		x		x		
<b>Dimensión: MEJORA CONTINUA (Productividad, satisfacción)</b>							
7.¿Realizan seguimiento a los procesos de la productividad?	x		x		x		
8.¿La empresa tiene una planificación estratégica para mejorar la productividad y el rendimiento de los colaboradores?	x		x		x		
9.¿La empresa realiza diagnóstico para observar y analizar la productividad y el desempeño de los trabajadores?	x		x		x		
10. ¿La empresa satisface las necesidades de sus clientes?	x		x		x		
11.¿Se encuentra satisfecho con el trabajo que realiza?	x		x		x		

**Validación: Ítems correspondientes al instrumento 2: Variable Talento humano**

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: LIDERAZGO (comunicación, capacitación)</b>							
12. ¿La empresa tiene comunicación con sus trabajadores?	x		x		x		
13. ¿La comunicación permite un mejor desempeño laboral?	x		x		x		
14. ¿La empresa capacita constantemente a sus colaboradores?	x		x		x		
15. ¿La organización brinda capacitaciones a los colaboradores para ampliar los conocimientos?	x		x		x		
<b>Dimensión: Motivación (incentivo, clima laboral)</b>							
16. ¿La empresa incentiva a sus colaboradores?	x		x		x		
17. ¿En la empresa se reconoce e incentiva la labor de los trabajadores?	x		x		x		
18. ¿El clima organizacional motiva al trabajador?	x		x		x		

19. ¿Los trabajadores tienen participación y compromiso en la empresa?	x		x		x		
20. ¿La empresa es un lugar agradable en el cual se puede trabajar sin ninguna presión?	x		x		x		

**Otras observaciones generales:** Ninguna




---

Firma

MARIA ISABEL MINO ASECIO

DNI N° 18136783

**Nota:** se adjunta el proyecto de investigación

**INFORME DE JUCIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE  
INVESTIGACION**

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

**I. DATOS GENERALES:**

**1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): GUZMAN CASTRO IVAN ARTURO**

**1.2. Grado Académico: MAGISTER**

**1.3. Profesión: ADMINISTRACION**

**1.4. Institución donde labora: JOYERIA GUZMAN**

**1.5. Cargo que desempeña: ADMINITRADOR**

**1.6. Denominación del instrumento: ENCUESTA**

**1.7. Autor del instrumento: QUISPE HUAMANI CINDY AIDA**

**1.8. Carrera: ADMINISTRACION**

**II. VALIDACIÓN:**

**Validación: Ítems correspondientes al instrumento 1: Variable 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: CONTROL (control, orientación, supervisión)</b>							
1.¿Se realiza controles en la producción ?	x		x		x		
2.¿Se controla la producción del calzado?	x		x		x		
3.¿La orientación que se brinda en la empresa es adecuada?	x		x		x		
4.¿Cree Ud., que las orientaciones son necesarias para el	x		x		x		

desempeño de sus producciones?							
5.¿La supervisión es constante en la empresa?	x		x		x		
6. ¿La producción del calzado es supervisada en la empresa?	x		x		x		
<b>Dimensión: MEJORA CONTINUA (Productividad, satisfacción)</b>							
7.¿Realizan seguimiento a los procesos de la productividad?	x		x		x		
8.¿La empresa tiene una planificación estratégica para mejorar la productividad y el rendimiento de los colaboradores?	x		x		x		
9.¿La empresa realiza diagnóstico para observar y analizar la productividad y el desempeño de los trabajadores?	x		x		x		
10. ¿La empresa satisface las necesidades de sus clientes?	x		x		x		
11.¿Se encuentra satisfecho con el trabajo que realiza?	x		x		x		

**Validación: Ítems correspondientes al instrumento 2: Variable Talento humano**

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: LIDERAZGO (comunicación, capacitación)</b>							
12. ¿La empresa tiene comunicación con sus trabajadores?	x		x		x		
13. ¿La comunicación permite un mejor desempeño laboral?	x		x		x		
14. ¿La empresa capacita constantemente a sus colaboradores?	x		x		x		
15. ¿La organización brinda capacitaciones a los colaboradores para ampliar los conocimientos?	x		x		x		
<b>Dimensión: Motivación (incentivo, clima laboral)</b>							
16. ¿La empresa incentiva a sus colaboradores?	x		x		x		
17. ¿En la empresa se reconoce e incentiva la labor de los trabajadores?	x		x		x		
18. ¿El clima organizacional motiva al trabajador?	x		x		x		
19. ¿Los trabajadores tienen participación y compromiso en la empresa?	x		x		x		
20. ¿La empresa es un lugar agradable en el cual se puede trabajar sin ninguna presión?	x		x		x		



Mg. Arica Clavijo Hector Orlando  
DNI. 02786302  
CLAD 06246

---

FIRMA  
ARICA CLAVIJO HECTOR ORLANDO  
DNI N°02786302

NOTA: Se adjunta el proyecto de investigación

**Anexo 7: Hoja de tabulación**

*Características de control de la gestión de calidad en la pequeña empresa fábrica de calzado GRUPO TASTE S.A.C, distrito Rímac, Lima 2022*

PREGUNTA	RESPUESTA	TABULACION	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
La empresa realiza controles al inicio de la producción	Siempre	I	1	16.67
	Casi siempre	-	0	0.00
	Algunas veces	I	1	16.67
	Muy pocas veces	III	3	50.00
	Nunca	I	1	16.67
	Total	IIII I	6	100.00
La empresa controla a la producción del calzado	Siempre	I	1	16.67
	Casi siempre		0	0.00
	Algunas veces	II	2	33.33
	Muy pocas veces	II	2	33.33
	Nunca	I	1	16.67
	Total	IIII I	6	100.00
Se brinda orientación en la empresa	Siempre	I	1	16.67
	Casi siempre		0	0.00
	Algunas veces	I	1	16.67
	Muy pocas veces	III	3	50.00
	Nunca	I	1	16.67
	Total	IIII I	6	100.00
Las orientaciones son necesarias para el desempeño de la producción	Siempre	III	4	66.67
	Casi siempre	II	2	33.33
	Algunas veces		0	0.00
	Muy pocas veces		0	0.00
	Nunca		0	0.00
	Total	IIII I	6	100.00
Se supervisa en la empresa	Siempre	I	1	16.67
	Casi siempre		0	0.00
	Algunas veces	I	1	16.67
	Muy pocas veces	II	2	33.33
	Nunca	II	2	33.33
	Total	IIII I	6	100.00
Si la producción del calzado es supervisada en la empresa	Siempre	I	1	16.67
	Casi siempre		0	0.00
	Algunas veces	I	1	16.67
	Muy pocas veces	II	2	33.33
	Nunca	II	2	33.33
	Total	IIII I	6	100.00

*Características de la mejora continua de la gestión de calidad en la pequeña empresa fábrica de calzado GRUPO TASTE S.A.C, distrito Rímac, Lima 2022*

PREGUNTA	RESPUESTA	TABULACION	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Los seguimientos son contantes a los procesos de la productividad	Siempre	I	1	16.67
	Casi siempre	-	0	0.00
	Algunas veces	-	0	0.00
	Muy pocas veces	II	2	16.67
	Nunca	III	3	66.67
	Total	IIII I	6	100.00
La empresa planifica estrategia	Siempre	I	1	16.67
	Casi siempre	-	0	0.00
	Algunas veces	-	0	0.00
	Muy pocas veces	I	1	16.67
	Nunca	III	4	66.67
	Total	IIII I	6	100.00
Se realizan diagnostico para observar y analizar la productividad	Siempre	I	1	16.67
	Casi siempre	-	0	0.00
	Algunas veces	-	0	0.00
	Muy pocas veces	I	1	16.67
	Nunca	III	4	66.67
	Total	IIII I	6	100.00
Satisfacen las necesidades de sus clientes	Siempre	III	3	50.00
	Casi siempre	II	2	33.33
	Algunas veces	I	1	16.67
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Nunca	-	0	0.00
	Total	IIII I	6	100.00
Están satisfecho con el trabajo que realiza	Siempre	I	1	16.67
	Casi siempre	-	0	0.00
	Algunas veces	-	0	0.00
	Muy pocas veces	I	1	16.67
	Nunca	III	4	66.67
	Total	IIII I	6	100.00

*Características del liderazgo en el talento humano de la pequeña empresa fábrica de calzado GRUPO TASTE S.A.C, distrito Rímac, Lima 2022*

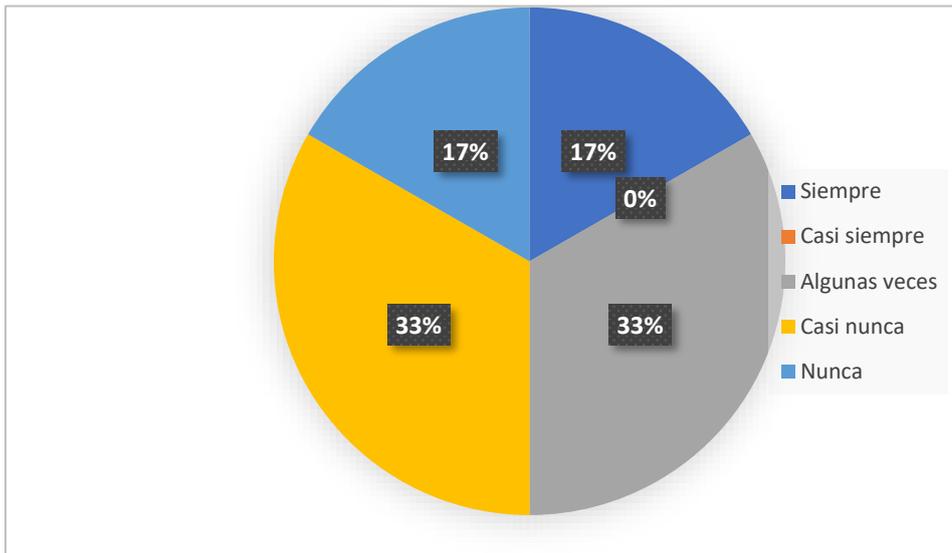
PREGUNTA	RESPUESTA	TABULACION	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Tienen comunicación con sus trabajadores	Siempre	I	1	16.67
	Casi siempre	II	2	33.33
	Algunas veces	II	2	33.33
	Muy pocas veces	I	1	16.67
	Nunca	-	0	0.00
	Total	IIII I	6	100.00
Es fluida comunicación es su desempeño laboral	Siempre	IIII	5	83.33
	Casi siempre	I	1	16.67
	Algunas veces	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Nunca	-	0	0.00
	Total	IIII I	6	100.00
La empresa capacita constantemente a sus colaboradores	Siempre	I	1	16.67
	Casi siempre	II	2	33.33
	Algunas veces	I	1	16.67
	Muy pocas veces	II	2	33.33
	Nunca	-	0	0.00
	Total	IIII I	6	100.00
La organización brinda capacitaciones para ampliar los conocimientos	Siempre	I	1	16.67
	Casi siempre	II	2	33.33
	Algunas veces	II	2	33.33
	Muy pocas veces	I	1	16.67
	Nunca	-	0	0.00
	Total	IIII I	6	100.00

*Características de la motivación en el talento humano de la pequeña empresa  
fábrica de calzado GRUPO TASTE S.A.C, distrito Rímac. Lima 2022*

PREGUNTA	RESPUESTA	TABULACION	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Incentivan a sus trabajadores	Siempre	I	1	16.67
	Casi siempre	II	2	33.33
	Algunas veces	II	2	33.33
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Nunca	I	1	16.67
	Total	IIII I	6	100.00
La empresa reconoce e incentiva la labor de los trabajadores	Siempre	I	1	16.67
	Casi siempre	II	2	33.33
	Algunas veces	I	1	16.67
	Muy pocas veces	I	1	16.67
	Nunca	I	1	16.67
	Total	IIII I	6	100.00
El clima organizacional motiva al trabajador	Siempre	IIII	5	83.33
	Casi siempre	I	1	16.67
	Algunas veces	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Nunca	-	0	0.00
	Total	IIII I	6	100.00
Los trabajadores tienen participación y compromiso en la empresa	Siempre	IIII	4	66.67
	Casi siempre	I	1	16.67
	Algunas veces	I	1	16.67
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Nunca	-	0	0.00
	Total	IIII I	6	100.00
La empresa se trabaja sin ninguna presión	Siempre	IIII	4	66.67
	Casi siempre	I	1	16.67
	Algunas veces	I	1	16.67
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Nunca	-	0	0.00
	Total	IIII I	6	100.00

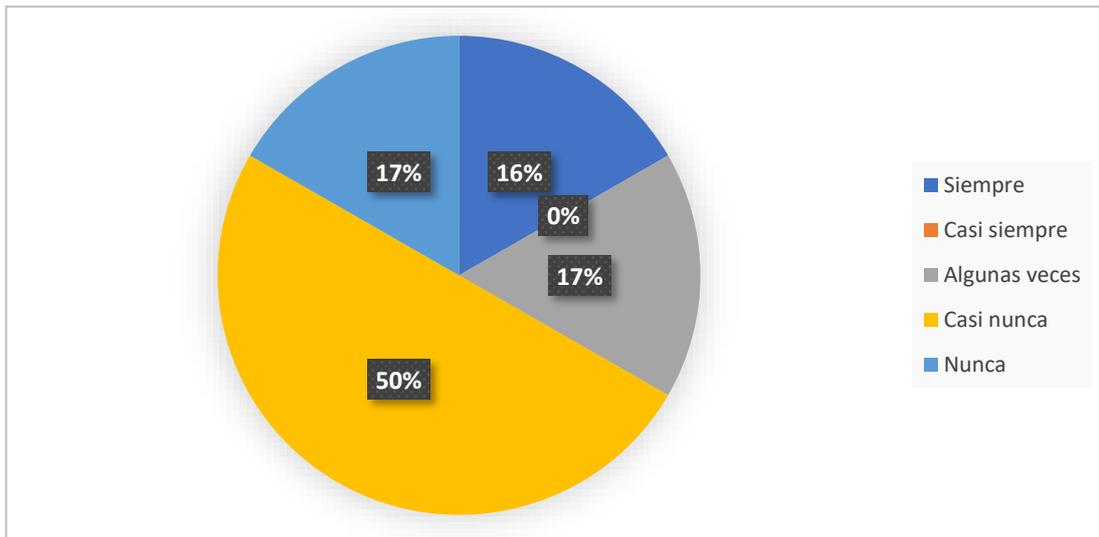
**Anexo 8:**

*Características de control de la gestión de calidad en la pequeña empresa fábrica de calzado GRUPO TASTE S.A.C, distrito Rímac, Lima 2022*



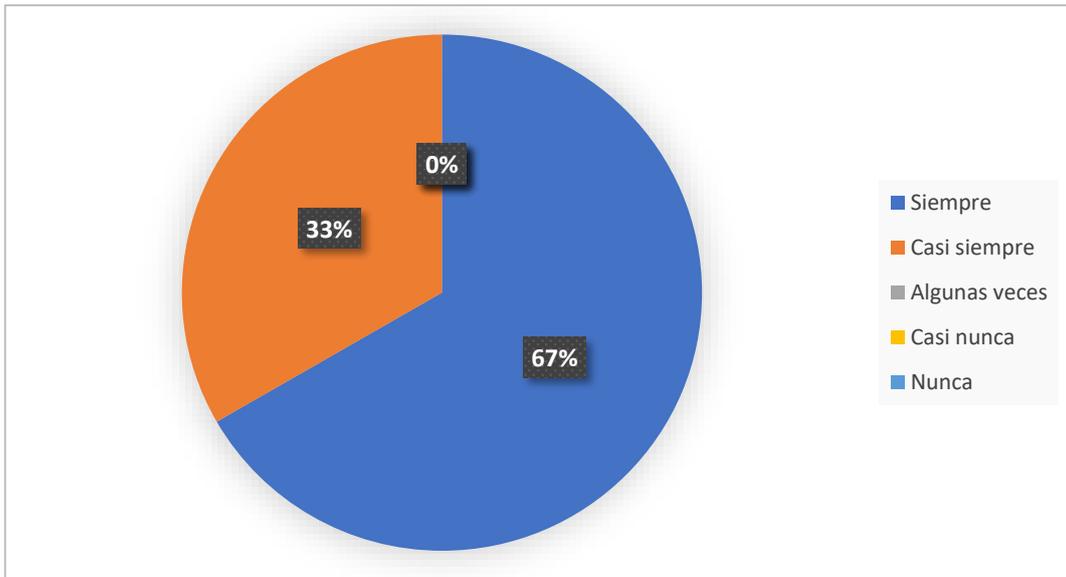
**Figura1.** La empresa realiza controles al inicio de la producción

**Fuente.** Tabla 1.



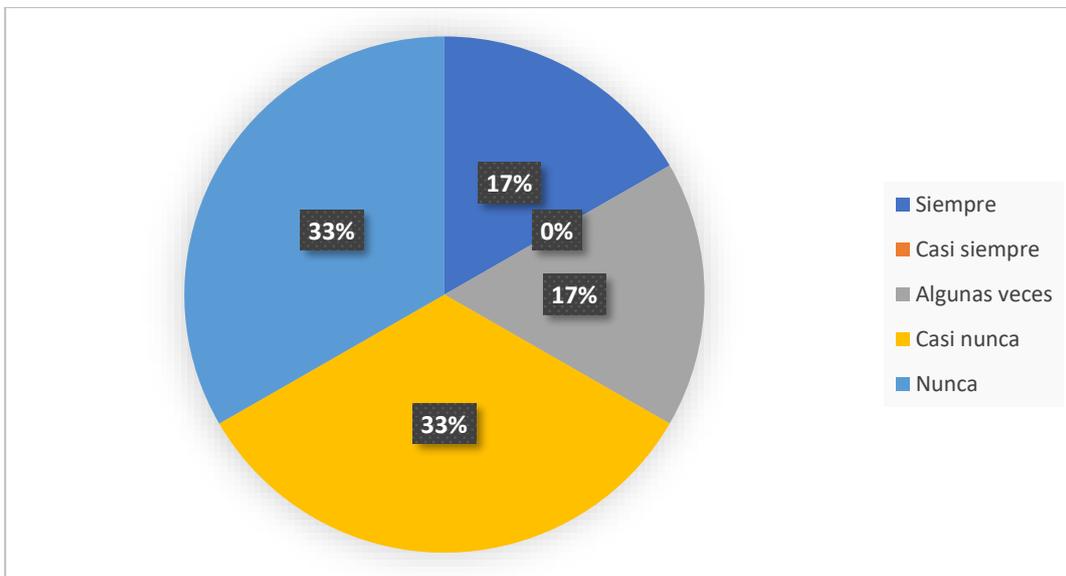
**Figura2.** La empresa controla a la producción del calzado

**Fuente.** Tabla 1.



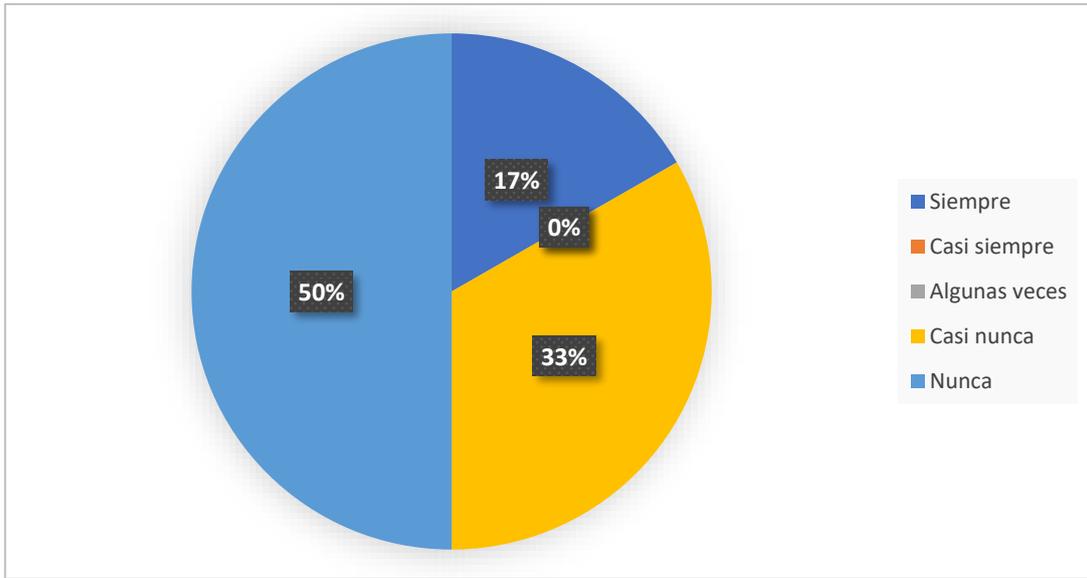
**Figura3.** Se brinda orientación en la empresa

**Fuente.** Tabla 1.



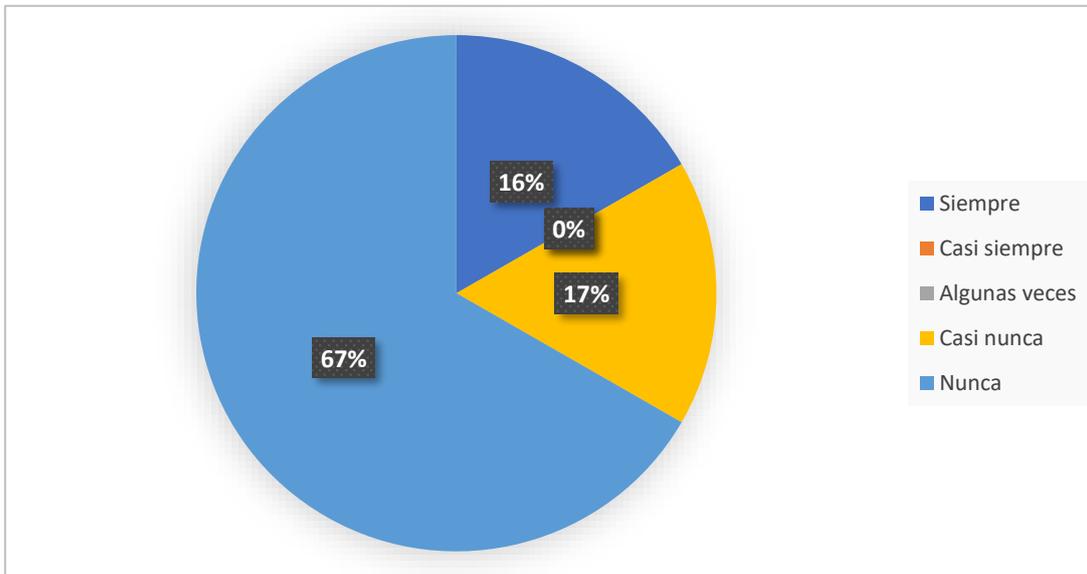
**Figura4.** Las orientaciones son necesarias para el desempeño de la producción

**Fuente.** Tabla 1.



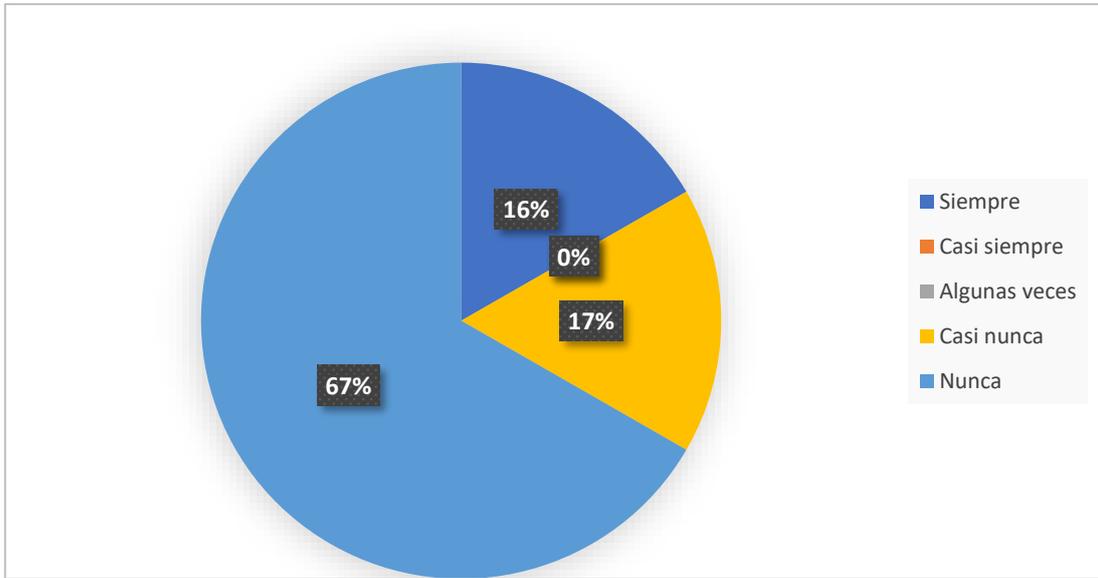
**Figura5.** Se supervisa en la empresa

**Fuente.** Tabla 1.



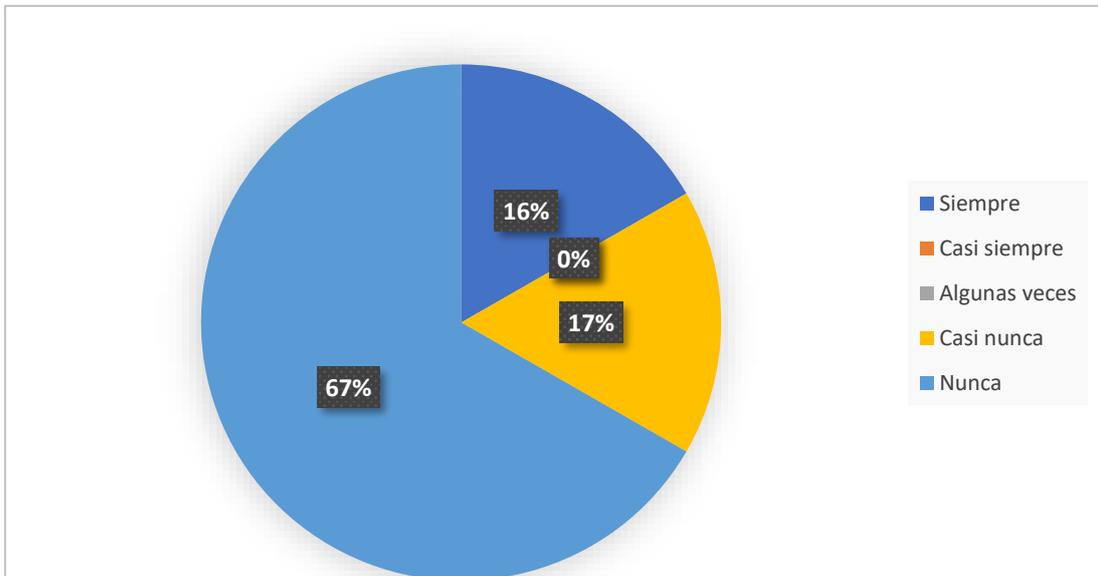
**Figura6.** Si la producción del calzado es supervisada en la empresa

**Fuente.** Tabla 1.



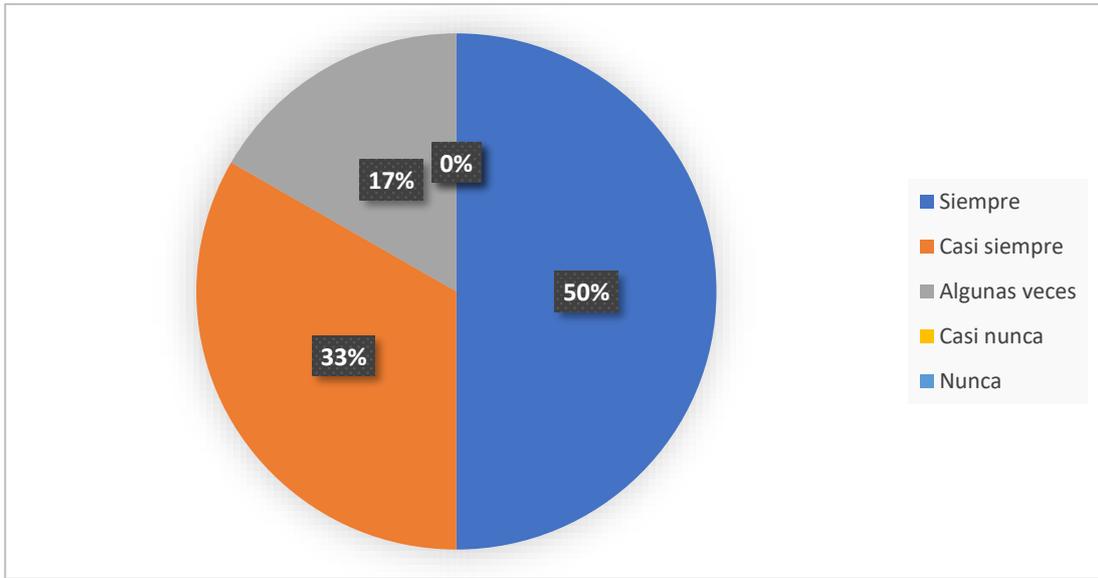
**Figura7.** Los seguimientos son contantes a los procesos de la productividad

**Fuente.** Tabla 2.



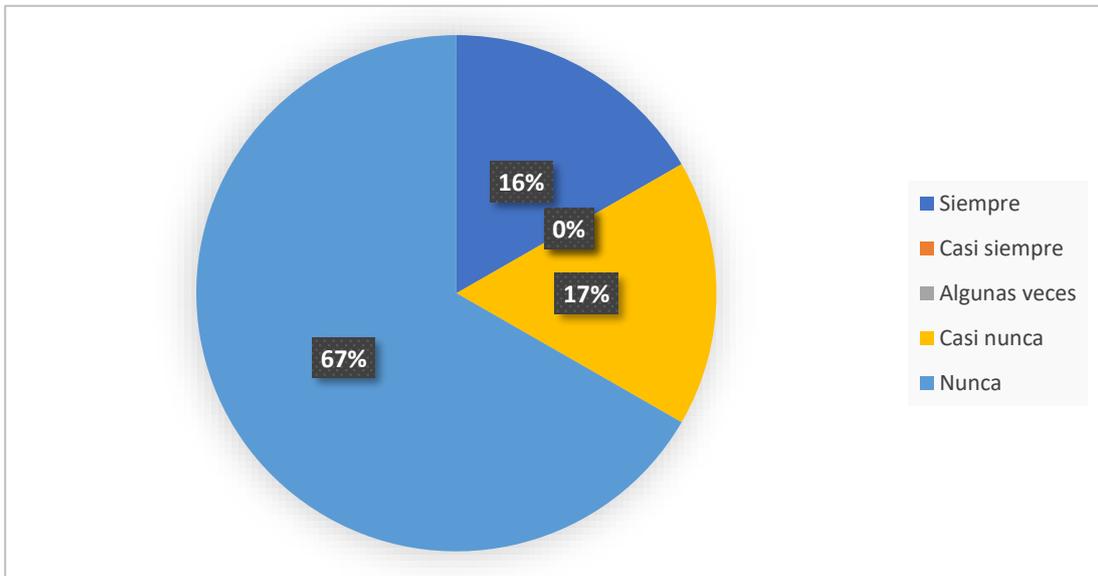
**Figura8.** La empresa planifica estrategia

**Fuente.** Tabla 2.



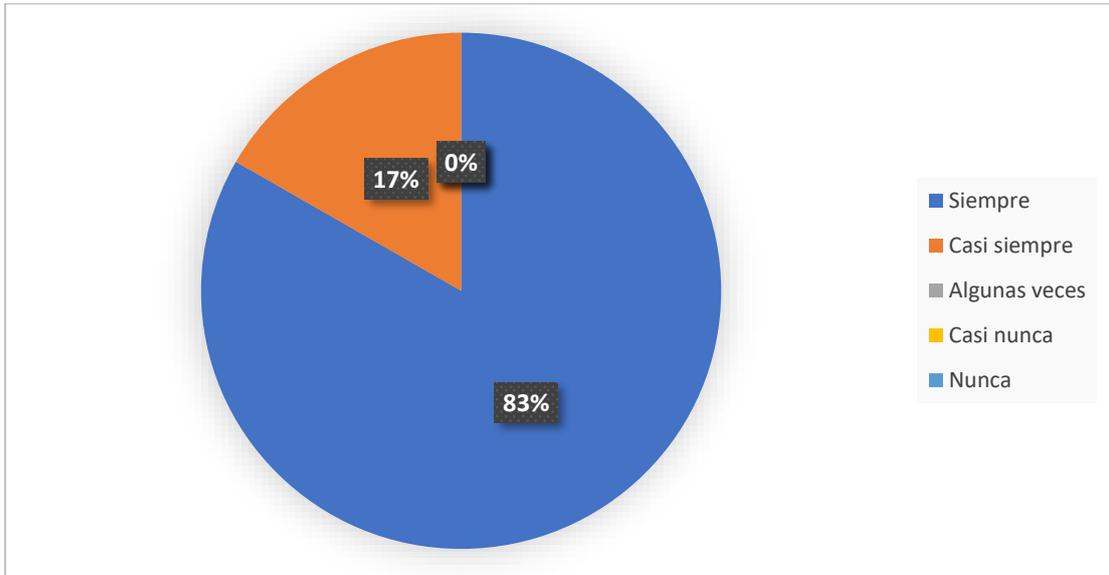
**Figura9.** Se realizan diagnostico para observar y analizar la productividad

**Fuente.** Tabla 2.



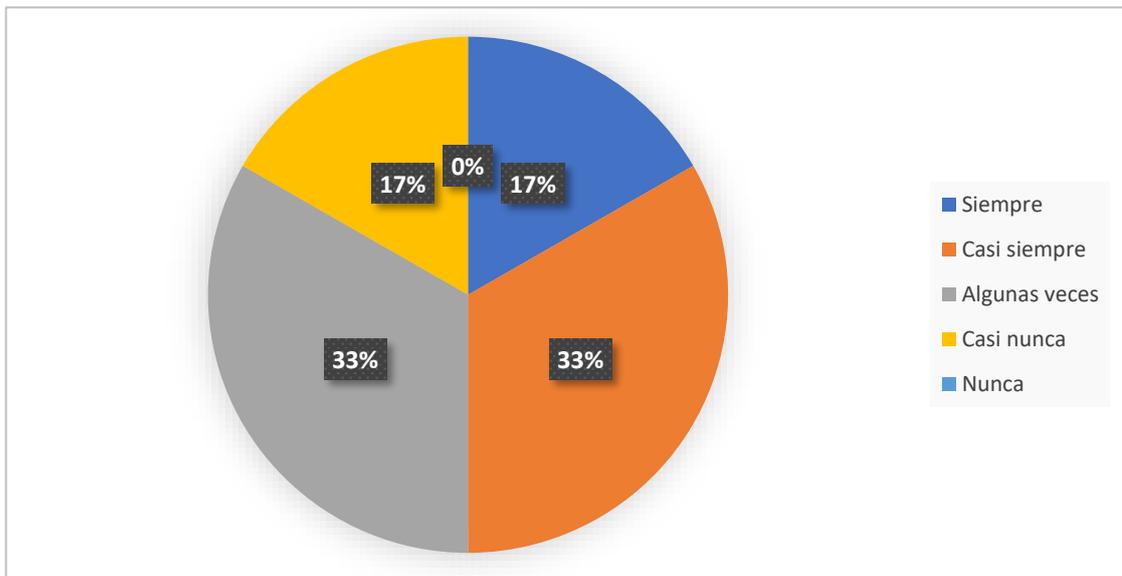
**Figura10.** Satisfacen las necesidades de sus clientes

**Fuente.** Tabla 2.



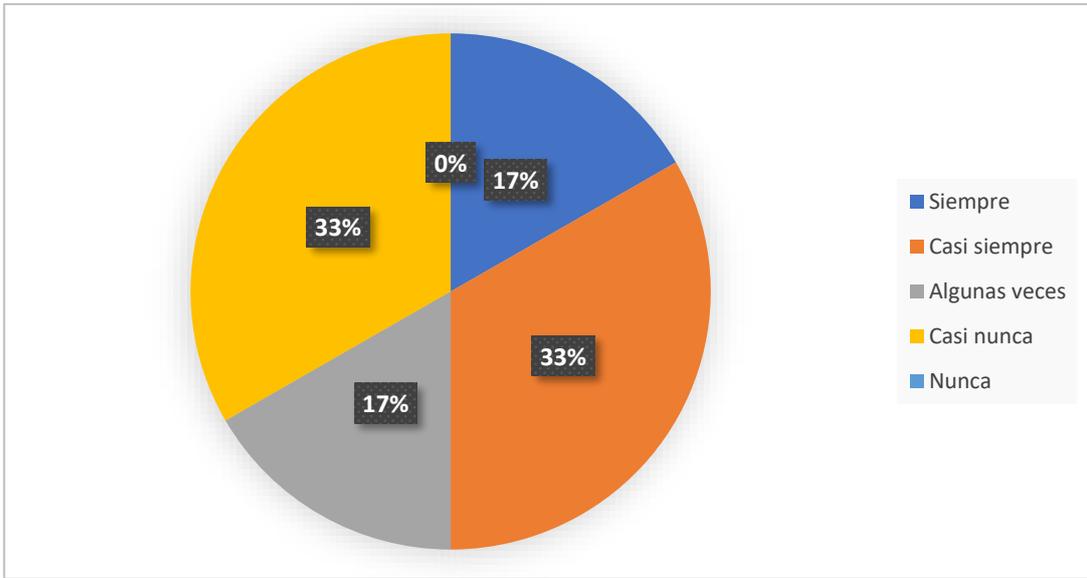
**Figura11.** Están satisfecho con el trabajo que realiza

**Fuente.** Tabla 2.



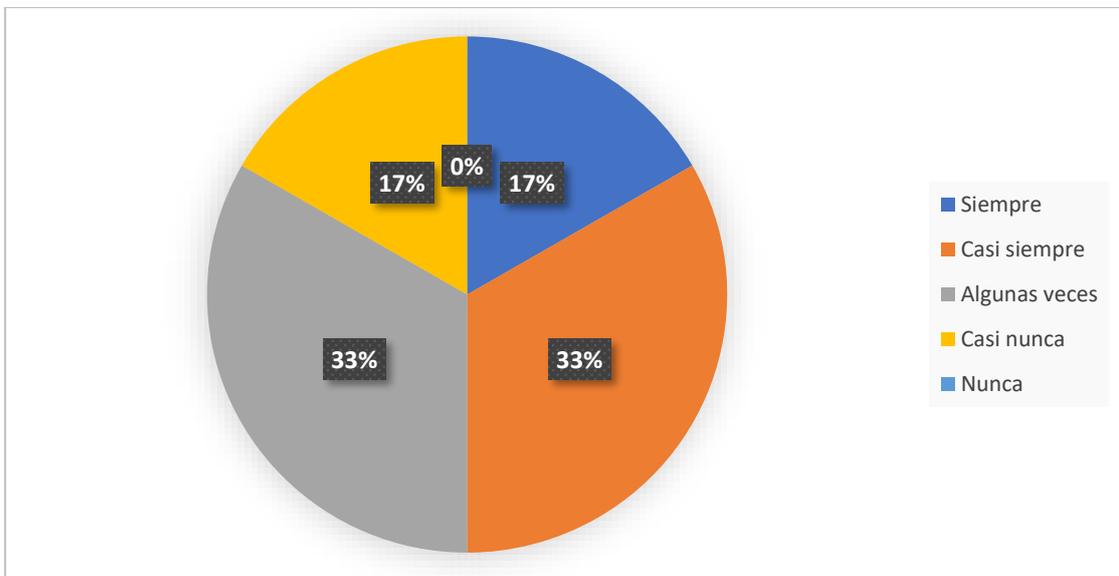
**Figura12.** Tienen comunicación con sus trabajadores

**Fuente.** Tabla 3.



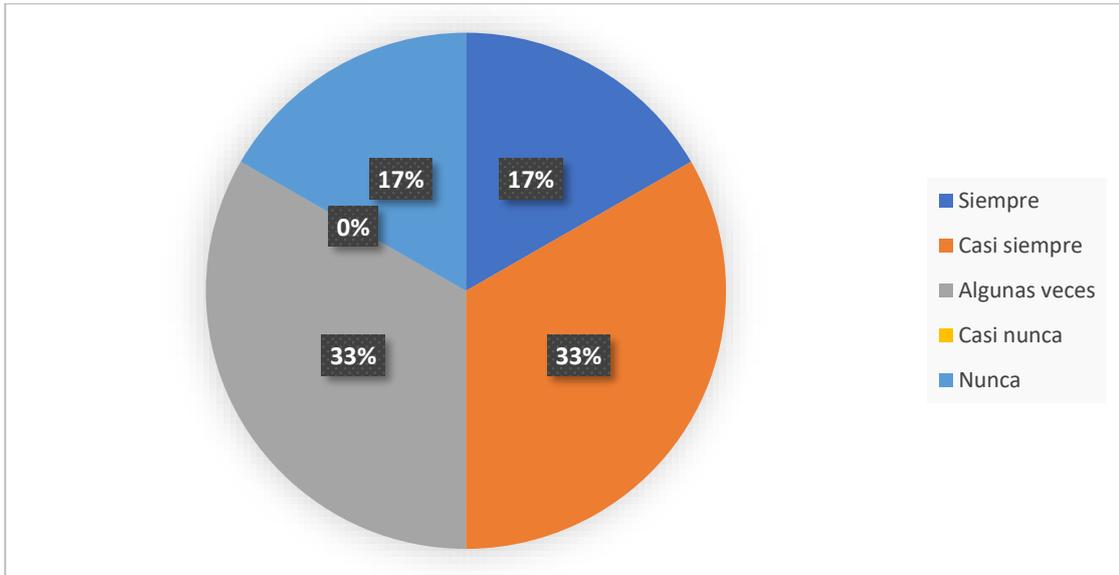
**Figura13.** Es fluida comunicación es su desempeño laboral

**Fuente.** Tabla 3.



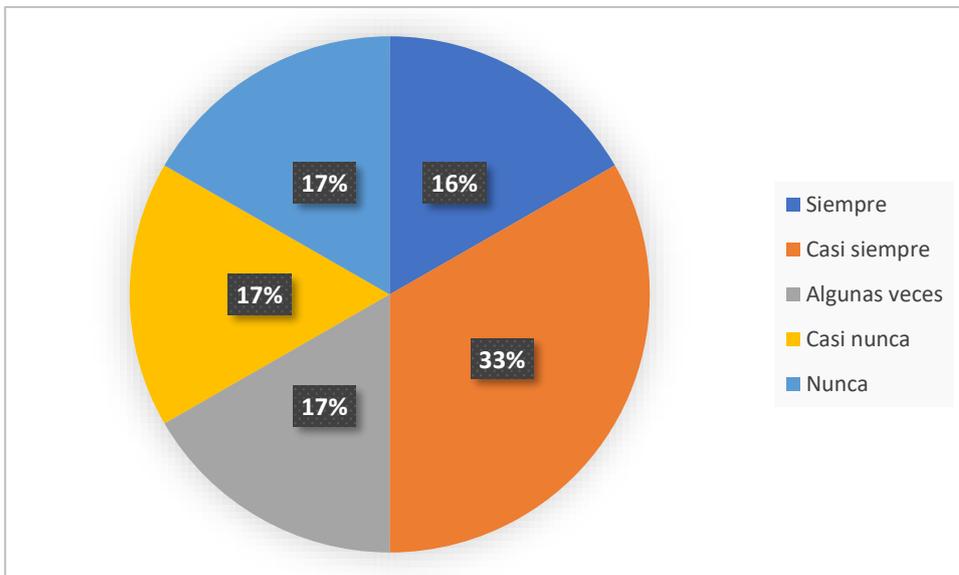
**Figura14.** La empresa capacita constantemente a sus colaboradores

**Fuente.** Tabla 3.



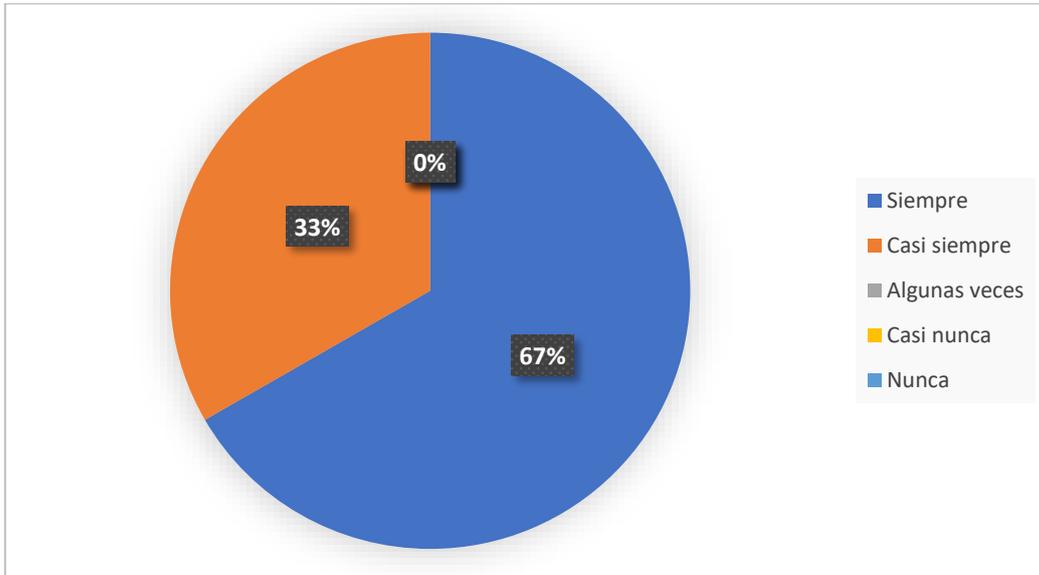
**Figura15.** La organización brinda capacitaciones para ampliar los conocimientos

**Fuente.** Tabla 3



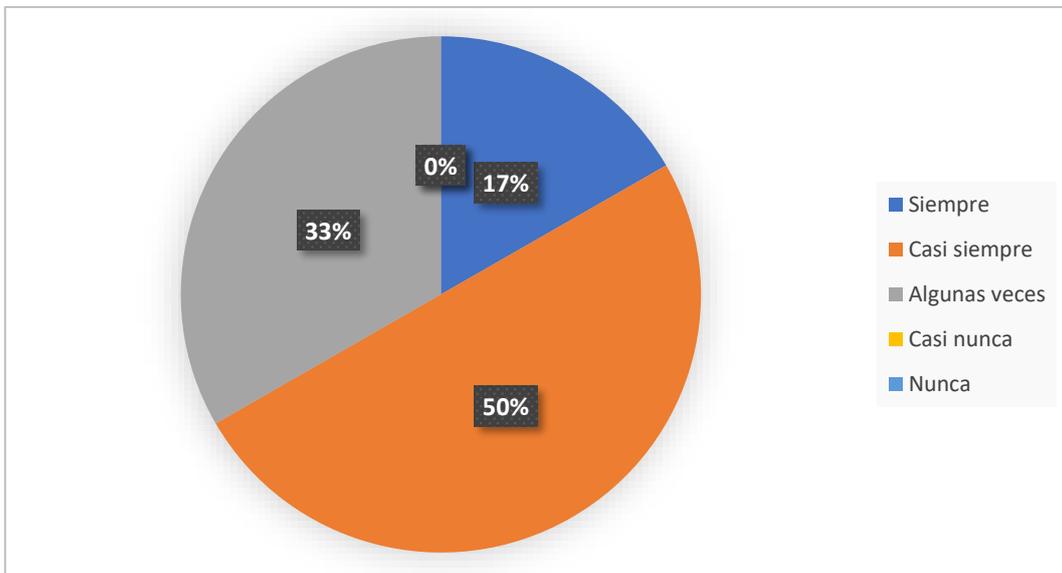
**Figura16.** Incentivan a sus trabajadores

**Fuente.** Tabla 4.



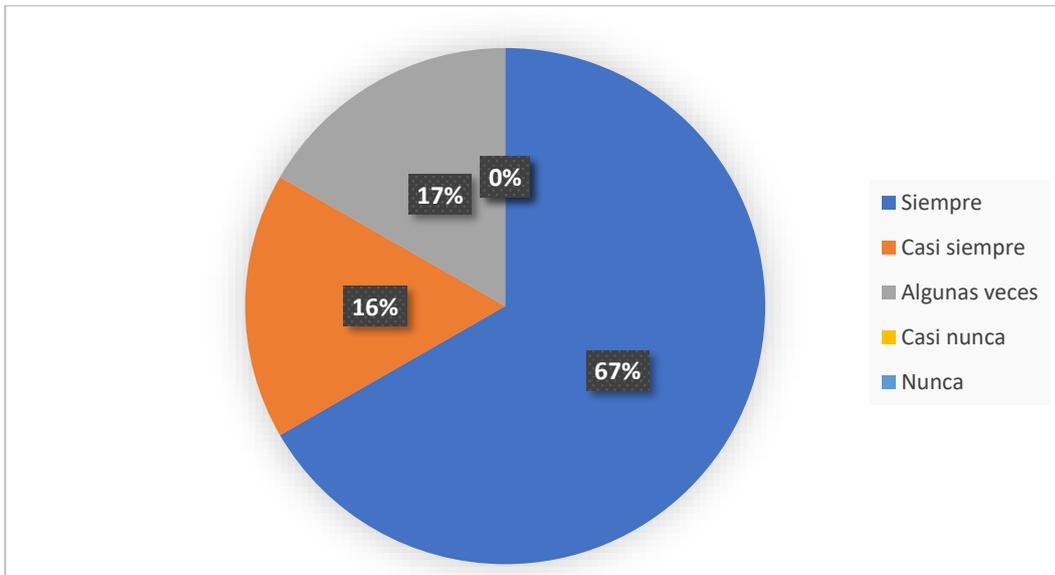
**Figura17.** La empresa reconoce e incentiva la labor de los trabajadores

**Fuente.** Tabla 4.



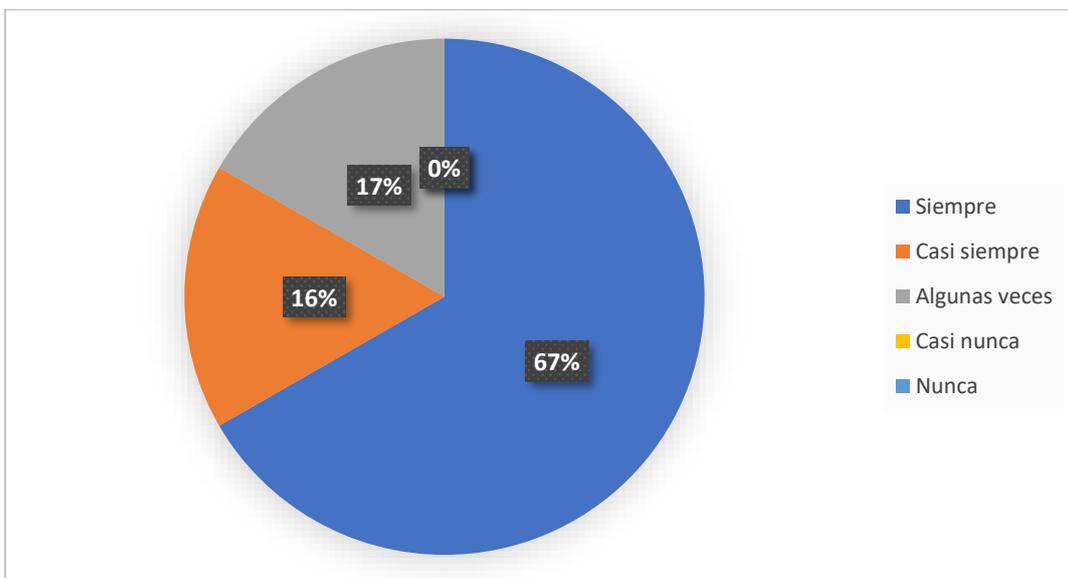
**Figura18.** El clima organizacional motiva al trabajador

**Fuente.** Tabla 4.



**Figura19.** Los trabajadores tienen participación y compromiso en la empresa

**Fuente.** Tabla 4.



**Figura20.** La empresa se trabaja sin ninguna presión

**Fuente.** Tabla 4.