



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE LAS TÉCNICAS
DE SELECCIÓN DE RECURSO HUMANO EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO RUBRO
VENTA MINORISTA DE ROPA PARA DAMAS, EN EL
CENTRO COMERCIAL BENCHA DEL DISTRITO
CHIMBOTE, 2017

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

AUTORA

Br. Pejerrey Cabanillas, Katherine Stefanny
Cod. Orcid: 0000-0003-3497-2732

ASESOR

Dr. Centurión Medina, Reinerio Zacarías
Cod. Orcid: 0000-0002-6399-5928

CHIMBOTE – PERÚ

2019

EQUIPO DE TRABAJO

Br. Pejerrey Cabanillas, Katherine Stefanny

Cod. Orcid: 0000-0003-3497-2732

Autora

Dr. Centurion Medina, Reinerio Zacarias

Cod. Orcid: 0000-0002-6399-5928

Asesor

Mgtr. Morillo Campos, Yuly Yolanda

Cod. Orcid: 0000-0002-5746-9374

Presidente

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

Cod. Orcid: 0000-0002-7575-3571

Miembro

Mtro. Cerna Izaguirre, Julio Cesar

Cod. Orcid: 0000-0002-5471-4549

Miembro

JURADO EVALUADOR

Mgtr. Morillo Campos, Yuly Yolanda

Presidente

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

Miembro

Mtro. Cerna Izaguirre, Julio Cesar

Miembro

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, a Dios por las constantes señales que me ha dado en el transcurso del camino para seguir adelante, a mis padres, Johnny Pejerrey y Micaela Cabanillas por sus grandes esfuerzos para hacer de mí una profesional así mismo a mi hermana Pamela Pejerrey Cabanillas por acompañarme en este largo camino, por su amor y comprensión cuando los he necesitado.

Al Dr. Reinerio Centurión Medina que ha sido un buen guía en este proceso de investigación debido a la experiencia que tiene y sin más ni menos a la jefa de prácticas de investigación administración Lic. Elida Estrada Díaz por el apoyo en cuanto a las dudas que se presentaban y la paciencia para hacer todo correctamente y por ultimo a todos los docentes que me apoyaron en cada ciclo de la carrera y aportaron enseñanza para poder complementar esta investigación.

A mis compañeros de aula de la escuela de Administración que juntos nos apoyamos para hacer esto posible, por el aprecio y cariño que tengo para cada uno de ellos durante este camino largo e inolvidable de la carrera.

DEDICATORIA

A Dios por permitirme estar uno y más días con vida para poder disfrutar de mis logros y ver a mi familia feliz por los pasos que sigo dando para llegar a mi meta.

A mi abuelita Julia Deza Chavez, que desde donde está pueda sentir orgullo de su nieta, porque está logrando lo que le prometí. A mis padres, por nunca rendirse y seguir en esta lucha conmigo, por la motivación que me han dado cuando ya sentía que esto se podía posponer, a ellos por ser mi motivo de superación.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general, Determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso de las técnicas de selección del recurso humano en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta minorista de ropa para damas, en el centro comercial Bencha del Distrito Chimbote, 2017. En la investigación se utilizó un diseño no experimental – transversal - descriptivo; para la recaudación de información se utilizó una muestra dirigida de 15 Mypes de una población de 18, se les aplicó un cuestionario de 21 preguntas, con los siguientes resultados: El 54.5% no tienen conocimiento acerca del termino de Gestión de Calidad, el 63.6% no conocen ninguna de las técnicas modernas de Gestión de Calidad, el 72.7% utilizan mayormente los avisos para reclutar personal, el 63.6% cuentan con un perfil plasmado en los medios que sirven para reclutar al personal, el 81.8% toman en cuenta como criterio la experiencia laboral para seleccionar al personal, el 72.7% refieren que la entrevista personal es la prueba que aplican para seleccionar al personal, el 54.5% si cumplen con las expectativas del dueño, el 100% puede lograr la eficiencia y el posicionamiento en el mercado por tener buen personal. Finalmente, en esta investigación se concluye que las Micro y pequeñas empresas son de edad adulta, generó femenino, educación básica, están administradas por un administrador, sus trabajadores no son familiares pero dentro de ellos están las personas recomendadas y tienen dificultad para implementar una buena gestión de calidad en las Mypes.

Palabras clave: Gestión de calidad, Mype, Selección de recurso humano.

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the main characteristics of quality management with the use of human resource selection techniques in micro and small businesses in the retail sector - retail clothing for women, in the shopping center Bencha of the Chimbote District, 2017. In the research a non-experimental - transversal - descriptive design was used; for the collection of information a directed sample of 15 Mypes from a population of 18 was used, a questionnaire of 21 questions was applied, with the following results: 54.5% have no knowledge about the term of Quality Management, 63.6% do not know any of the modern techniques of Quality Management, 72.7% mostly use notices to recruit staff, 63.6% have a profile embodied in the means used to recruit staff, 81.8% take into account as criteria the work experience to select personnel, 72.7% report that the personal interview is the test they apply to select the staff, 54.5% if they meet the expectations of the owner, 100% can achieve efficiency and market positioning by have good staff Finally, in this research it is concluded that the Micro and small companies are of adult age, generated feminine, basic education, are managed by an administrator, their workers are not family but within them are the recommended people and have difficulty to implement a good quality management in Mypes.

Keywords: Quality management, Mype, Human resource selection

CONTENIDO

1. TÍTULO DE LA TESIS	i
2. TRABAJO EN EQUIPO	ii
3. FIRMA DEL JURADO EVALUADOR	iii
4. AGRADECIMIENTO	iv
5. DEDICATORIA	v
6. RESUMEN	vi
7. ABSTRACT	vii
8. CONTENIDO	viii
9. ÍNDICE DE TABLAS	ix
10. ÍNDICE DE FIGURAS	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	5
2.1. Antecedentes	5
2.2. Bases Teóricas	11
2.3. Marco Conceptual	22
III. HIPÓTESIS	24
IV. METODOLOGÍA	25
4.1. Diseño de la investigación	25
4.2. Población y muestra	25
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores	26
4.4. Técnicas e instrumentos	27
4.5. Plan de análisis	27
4.6. Matriz de consistencia	28
4.7. Principios Éticos	29
V. RESULTADOS	30
5.1. Resultados	30
5.2. Análisis de resultados	35
VI. CONCLUSIONES	43
REFERENCIAS	44
ANEXOS	48

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características de los representantes en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio rubro venta minorista de ropa para damas, en el centro comercial Bencha del Distrito Chimbote, 2017	30
Tabla 2. Características de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio rubro venta minorista de ropa para damas, en el centro comercial Bencha del Distrito Chimbote, 2017	31
Tabla 3. Características de la gestión de calidad con el uso de las técnicas de selección del recurso humano en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio rubro venta minorista de ropa para damas, en el centro comercial Bencha del Distrito Chimbote, 2017	32

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Edad	57
Figura 2. Género	57
Figura 3. Grado de Instrucción	58
Figura 4. Cargo que desempeña	58
Figura 5. Tiempo que desempeña en el cargo	59
Figura 6. Tiempo de permanencia en el Rubro	60
Figura 7. Número de Trabajadores	60
Figura 8. Objetivo de Creación	61
Figura 9. Conoce el término Gestión de Calidad	62
Figura 10. Técnicas de Gestión de Calidad conoce	62
Figura 11. Dificultades para su implementación	63
Figura 12. Técnicas de medición del Rendimiento	63
Figura 13. La Gestión de calidad mejora el rendimiento del negocio	64
Figura 14. Personas que trabajan en la Empresa	64
Figura 15. Medios para reclutar personal	65
Figura 16. Cuenta con un perfil del empleado	65
Figura 17. El encargado de seleccionar al personal	66
Figura 18. Criterios toma en cuenta al momento de seleccionar al personal	66
Figura 19. Tipo de pruebas aplica en la selección de personal	67
Figura 20. Personal seleccionado desempeña sus labores según sus expectativas	67
Figura 21. Un buen personal permitirá a la empresa ser eficiente y lograr un posicionamiento en el mercado	68

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad existen cierta cantidad de micro y pequeñas empresas que por años han sido parte de la superación de muchas personas, con la finalidad de generar rentabilidad y poder proporcionar trabajo para otras personas que al igual quieren salir adelante, nuestro país ha tenido muchos problemas en cuanto a política, económica y socialmente, pero a pesar de ello, los peruanos han sabido resurgir antes los obstáculos. Por otro lado, a pesar de que las MYPES son muy importante, existen estudios que revelan la mortalidad de estas micro y pequeñas empresas por una serie de obstáculos que no permiten un desarrollo a largo plazo en el mercado.

Uno de los tantos obstáculos que se presentan en las MYPES es el no saber manejar una buena gestión de calidad a la hora de aplicar las técnicas de selección del recurso humano, esto puede deberse a que existen MYPES familiares a nivel nacional, empresas que buscan economizar dinero, colocando así a un familiar o de ir muy lejos a un conocido o recomendado que no conoce las características del producto pero sin embargo quieren que esté presente para poder atender al público, entonces no se hace una buena selección del recurso humano, también se encuentran las Mypes que contratan personal a la deriva, sin previamente haber corroborado si alguna vez ha tenido experiencia y simplemente teniendo una entrevista a la ligera, sin evaluar los conocimientos que pueda tener sobre el producto que va a ofrecer, reduciendo sus costos al pagarle menos en etapa de prueba, dicho personal contratado no está calificado para dar una atención de calidad, por consecuencia esto las lleva a la ineficiencia en la atención al cliente y la pérdida de clientes potenciales para llevar esto al punto más extremo, que sería el fracaso emprendedor.

En América Latina, conforme el Diario Gestión menciona que las mypes el 44% aun emplean instrumentos básicos para la gestión del talento humano, porque son constituidas por familiares y dirigidas por el jefe de familia con la intención de apoyarse en ellas y a medida que sus descendientes van desarrollándose toman la decisión de incorporarse a estas empresas con la perspectiva de continuar su creación utilizando los instrumentos básicos para la gestión del talento humano. Por lo tanto, trabajan y contribuyen a la empresa para posteriormente beneficiarse de ellas. Asimismo, ellos nos

manifiestan que el proceso de selección se puede emplear diversas técnicas y herramientas para llegar al talento humano como por ejemplo la entrevista individual, entrevista grupal, entrevista de eventos comportamentales y evaluaciones psicológicas. Para que sea más seguro y completo al utilizar las técnicas generando un grado de error menor, pero si un mayor costo y tiempo. (Gestión, 2016)

En Chile podría ser la diferencia, pues tiene una cantidad de mypes que son piezas fundamentales para la economía de su país, lo ideal para estas mypes sería que cuenten con un sistema de gestión de calidad que ayude a estas organizaciones a competir en el mercado con empresas más grandes, ya que este sistema garantiza la confianza de sus clientes por que sus productos o servicios mantienen una calidad constante a través del tiempo, así lo detalla Román (2015) el cual destaca el trabajo de dos MYPES chilenas utilizando una técnica de gestión de calidad exitosa. Estas organizaciones en Chile han utilizado como herramientas de gestión de calidad el programa 5S, cuadro de mando integral, medición del clima laboral. Cada año a partir del 2008 se realizan diagnósticos integrales utilizando la guía de autoevaluación para establecer sus fortalezas y oportunidades de mejora en las organizaciones debido a que se usa como modelo chileno de gestión de excelencia por ser mypes con mejor gestión dentro de las más de las tantas que existen en el país.

Gestión (2016) Publica que el Perú ocupa tercer puesto en los países con mayor rotación del talento humano en América Latina, la disposición de herramientas inestables o la falta de gestión en el proceso de selección es una de las causas que genera que uno de cada tres personas escogidas desista de pertenecer a una organización en el corto plazo comprometiendo más del 43% de cantidad excesiva de costo de una gestión del recurso humano quienes dejan de ser competitivas por necesitar de un software eficiente de gestión que acepte la capacidad de análisis, determinación, solución, previsión para estar capacitado a los cambios en tu negocio.

En Ancash se encuentra la mayoría de personas emprendedoras que generan sus propios negocios por la necesidad, de no encontrar una fuente de empleo a causa de la situación económica, por el gobierno peruano que debería cooperar en diferentes charlas gratuitas sobre gestión y sobre las técnicas administrativas con el objetivo de saber cómo

contratar al personal adecuado con métodos eficientes para el buen control del negocio. Asimismo, Por lo expuesto el enunciado del problema de la investigación es el siguiente: ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad con el uso de las técnicas de selección del recurso humano en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de ropa para damas, en el centro comercial Bencha del Distrito Chimbote, 2017? Para dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general. Finalmente, en Chimbote donde se desarrolló el estudio, existen varios establecimientos de negocios conocidos como Mypes dedicadas a la venta de ropa para damas, estas son de suma importancia en nuestra localidad ya que aportan al crecimiento de nuestra ciudad pero como hay Mypes en todo su apogeo emprendedor, también existe una considerada cantidad de Mypes que tienen problemas al efectuar las técnicas de selección del recurso humano, pues las empresas familiares no toman muy en cuenta el hacer uso de estas, ya que el puesto de trabajo lo seden por parentesco o se da mucho las recomendaciones para obtener el empleo, esto conlleva a que el personal desconozca el producto y tenga dificultades para implementar la gestión de calidad en las Mypes y debido a eso las personas se sientan insatisfechas al dirigirse a la MYPE y no logre informarse de que calidad es el producto o para que no puede darle uso al producto, todo esto solo se generaría que a corto plazo pueda perder a sus clientes, que se perjudique sus ganancias, las ventas bajen e incluso pueda irse al fracaso. Por lo expuesto el enunciado del problema de la investigación es el siguiente: ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad con el uso de las técnicas de selección del recurso humano en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de ropa para damas, en el centro comercial Bencha del Distrito Chimbote, 2017? Para dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo genera: Determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso de las técnicas de selección del recurso humano en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de ropa para damas, en el centro comercial Bencha del Distrito Chimbote, 2017.

Para alcanzar el objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos:

- Describir las características de los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de ropa para damas, en el centro comercial Bencha del Distrito Chimbote, 2017.
- Describir las características de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de ropa para damas, en el centro comercial Bencha del Distrito Chimbote, 2017.
- Describir las características de la gestión de la calidad con el uso de las técnicas de selección del recurso humano en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de ropa para damas, en el centro comercial Bencha del Distrito Chimbote, 2017.

La presente investigación se justifica porque permitió adquirir conocimientos acerca de la Gestión de calidad y el procedimiento idóneo que debe realizarse dentro de las Mypes, por otro lado se lograra dar a conocer la forma en que estas micros y pequeñas empresas dedicadas a la venta de ropa para damas deben aplicar las técnicas de selección del recurso humano con el fin de sostener estas empresas en el mercado por más tiempo a si mismo alcanzar más cliente y generar más puestos de trabajo para nuestra sociedad. Los beneficios que se podrá considerar mediante la investigación, sería que sirve de apoyo de información, para todos los estudiantes que estén relacionados con el tema de investigación y que deseen conocer sobre lo que compete llevar una buena gestión en las mypes para en un futuro desenvolverse en el campo profesional. Para los microempresarios, que están por emprender en este comercio o que ya están dentro de este rubro, al obtener información necesaria de cómo se debe manejar la gestión de calidad y los usos de las técnicas del recurso humano puedan tomar mejores decisiones al contratar al personal y que este sea adecuado para propinar un buen servicio de calidad para que los clientes se fidelicen con la microempresa, así este tenga mejor rentabilidad y estabilidad en el mercado. Finalmente, el trabajo de investigación se justifica porque sirve como fuente de información para desarrollar otras investigaciones similares, ya sea productivas para estudiantes o de ayuda al desarrollo socioeconómico y servicio del Distrito, la Región y del Perú. Esta investigación beneficia a la sociedad siendo factible su ejecución para las Mypes bajo los principios éticos de confiabilidad y respeto a las personas.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes:

Espinoza (2017) con su estudio *Gestión de calidad con el uso del marketing estratégico en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de ropa, galería señor de los milagros de Huarmey, año 2016*. En la investigación se utilizó el diseño no experimental, transversal, descriptivo, para llevarla a cabo se escogió una muestra dirigida de 20 Mypes de una población conformado por 30 Mypes, teniendo como objetivo general: Determinar las principales características de la Gestión de Calidad con el uso del Marketing Estratégico de las micro y pequeñas empresas del Sector Comercio- rubro venta minorista de ropa en la Galería Señor de los Milagros de Huarmey, año 2016. Teniendo como resultado: El 50% de los representantes tienen entre 31 a 50 años de edad; el 85% de las representantes de las MYPES son de género femenino; el 65% de los representantes tuvieron el grado de instrucción de estudios básicos; el 75% de los representantes de las mype tienen el cargo de dueño; el 60% de los representantes tienen de 4 a 6 años en el cargo; el 60% tienen de 4 a 6 años de creación y permanencia en el mercado. Se concluye que: Se concluye que la mayoría de las Mypes no tienen un conocimiento sobre calidad de calidad y marketing estratégico, por motivo de no tener grado superior ni técnico de estudio, actuando empíricamente con nociones a groso modo, aun sin saber claramente los concepto, utilizándolo con bajos niveles de importancia, e indicaron que las técnicas que usan es la subcontratación, así mismo el marketing estratégico que emplean son las promociones.

Gamarra (2017) con su investigación *Gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferretería, ciudad de Huarmey, 2016*. Se utilizó el tipo de investigación aplicada, cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal, para llevarla a cabo se utilizó una población de 22 Mypes la cual se determinó una muestra dirigida de 18 Mypes., con su objetivo general: Determinar las principales características de la Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector

comercio – rubro ferretería, Ciudad de Huarmey, 2016. Determina como resultado: El 55% de los representantes de las MYPES tiene entre 31 a 50 años de edad; el 67% de los representantes de las MYPES manifestaron que son de género masculino; el 61% de los representantes expresan que tuvieron el grado de instrucción de estudios básicos; el 50% de las MYPE tiene entre 8 a más años de creación en el mercado; el 83% de los representantes expresan que existen de 0 a 4 trabajadores; el 61% de los representantes añaden que el objetivo de las MYPE es generar ganancia; el 72% de representantes de las MYPE si conocen el termino Gestión de Calidad. Se concluye que: La mayoría de los empresarios de las Mype del sector comercio – rubro ferretería, Ciudad de Huarmey, conocen muy bien lo que es el término de Gestión de Calidad es por ello que si lo utilizan, la mitad lo utilizan con el objetivo de tener oportunidad de crecimiento, la mayoría de los empresarios si conocen las funciones administrativas por eso las que más utilizan son la planificación y el control.

Gonzales (2016) con su estudio *Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del rubro venta Minorista de ropa, mercado modelo, del distrito de Chimbote, 2013*. Se utilizó el diseño no experimental, Transversal, Descriptiva; se tomó una muestra dirigida de 30 Micro y Pequeñas Empresas de una población de 100, con su objetivo general: Determinar las características de la Gestión de Calidad de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro venta minorista de ropa, mercado modelo, del Distrito de Chimbote, 2013. Se obtuvo como resultado: El 50% de los representantes de las MYPES manifestaron que tienen de 31 a 50 años de edad; el 63.3% de las representantes de las MYPES son de género femenino; el 50% de sus representantes de las MYPES manifestaron que tuvieron el grado de instrucción de estudios no universitario; el 40% de los representantes de las MYPE tienen el cargo de dueño; el 56.7% de las MYPE tienen entre 5 a 10 años de permanencia en el rubro; el 76.7% de los representantes de las MYPE expresan que existen de 1 a 4 trabajadores en el establecimiento; el 66.7% de los representantes respondieron que el objetivo de la creación de la MYPE es generar ganancia; el 80% de los representantes de las MYPE dicen si conocer sobre el termino Gestión de Calidad. Se concluye que: Del presente estudio realizado se

concluye que la mayoría de MYPES practican la Gestión de Calidad, con más de 5 años en el mercado siendo creadas con la finalidad de obtener ganancias, y crecer y expandir el negocio, a su vez la cantidad de trabajadores que la cantidad promedio es de 1 a 4. las MYPES en su mayoría conoce el significado de la gestión de calidad, aplican estrategias Benchmarking u Outsourcing, perciben mejoras a raíz de la aplicación de la gestión de calidad, en su mayoría dice que las prendas de mujer tienen más acogida, la mayoría dice que no brindan asesoría a los clientes respecto al uso y lavado de las prendas de vestir, pero si capacitan a su personal de ventas para brindar un mejor servicio al cliente; teniendo como resultados que la gestión de calidad le ayuda a crecer en el mercado, todos los empresarios desde que han aperturado han mejorado su producto y servicio; y finalmente todos dicen que la ventaja que perciben de la aplicación de la gestión de calidad son las ventas e incremento de clientes.

Landeo (2016) con su estudio *Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro comercialización de lencería del mercado modelo, Chimbote, 2014*. Se utilizó el tipo de investigación cuantitativa-descriptiva de diseño no experimental, para el recojo de la información se utilizó una población muestral de 10 micro y pequeñas empresas, teniendo como objetivo general: Determinar las características de la Gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro comercialización de lencería, en el mercado Modelo, Chimbote, 2014. Obteniendo como resultado: El 60% de los representantes tiene entre 31 a 50 años de edad; el 80% de las representantes son de género femenino; el 70% de los representantes tuvieron el grado de instrucción de estudios básicos; el 80% de los representantes de las MYPE tienen el cargo de administrador; el 50% de los representantes tienen de 7 a más años en el cargo; el 90% de MYPE encuestadas tenían de 7 a más años de antigüedad en el rubro; el 80% de los encuestados indican que existe de 1 a 3 trabajadores; el 60% de los representantes de las MYPES afirman que el objetivo de creación es el generar ganancia; el 80% de los encuestados indican que las MYPES no conocen el término de Gestión de Calidad; el 70% de los encuestados no cuenta un plan estratégico; el 70% de las MYPES encuestadas enfatiza su estrategia en la diferenciación de sus

productos; de los encuestados el 90% desconocen con quien (es) están compitiendo en el mismo rubro; El 60% de las MYPES manifiesta no haber realizado ninguna mejora; el 70% de los encuestados considera que por un indicador de rentabilidad se mide la gestión de calidad. Se concluye que: La mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro comercialización de lencería del mercado modelo, Chimbote, 2014, no tienen conocimiento sobre gestión de calidad y no cuentan con un plan estratégico, sin embargo, la mayoría enfatiza en diferenciarse mediante sus productos de calidad. Asimismo, la mayoría no conoce a sus competidores en gestión de calidad, no han realizado mejoras de la infraestructura del centro comercial y tienen como indicador de la gestión de calidad la rentabilidad. Por lo tanto, las micro y pequeñas empresas dedicadas a la comercialización de lencería, en su mayoría, desconocen cómo deben de implementar y ejecutar el sistema de gestión de calidad en sus negocios.

Palma (2016) con su estudio *Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, en el sector comercio, rubro carpintería, en el distrito de Coishco, Provincia del Santa 2015*. Se utilizó el diseño no experimental, transversal, descriptiva, para el recojo de la información se escogió de forma dirigida una muestra de 12 micro y pequeñas empresas de una población de 25, teniendo como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro carpintería, en el distrito de Coishco, provincia del Santa 2015. Obteniendo como resultado: El 58% de los representantes de las MYPE tienen de 51 a más años de edad; el 100% de los representantes de las MYPE son de género masculino; el 83% de los representantes tuvieron el grado de instrucción de estudios básicos; el 100% de los representantes de las MYPE tienen el cargo de dueño; el 33% de los representantes de las MYPE tienen de 10 a 20 años en el cargo ; el 83% de las mype encuestadas tienen de 10 a 20 años de permanencia en el rubro; el 58% de los representantes manifiestan que el objetivo de la creación de las MYPE es el generar ganancia; el 66.6% de los representantes de las MYPE respondieron que no conocen ninguna de las técnicas modernas de Gestión de Calidad; el 33% de los representantes de las MYPE encuestados manifiestan que su mayor dificultad para la implementación de

la Gestión de Calidad es la poca iniciativa; el 100% de los representantes de las MYPE prefieren a la observación como técnica de medición del rendimiento de los trabajadores; el 100% de los representantes de las MYPE consideran que la Gestión de Calidad mejora el rendimiento del negocio. Se concluye que: Los representantes de las micro y pequeñas empresas en su totalidad consideran que la gestión de calidad contribuye al crecimiento del negocio, así también viene gestionando sus micro y pequeñas empresas con calidad, pero la mayoría no aplica técnicas modernas utilizando una administración empírica, la minoría solo utiliza la técnica moderna de la Benchmarking y Empowerment, pero su personal tiene poca iniciativa, es por ello que consideran que la mayoría de su personal no es competitivo, también utilizan el método de la observación para medir el rendimiento de su personal, del mismo modo asegurar que la rotación de personal le impide realizar una buena gestión de calidad, y que la capacitación le ayudaría a realizar una adecuada gestión de calidad.

Serrano (2017) en su investigación *La gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías en el distrito de Santa, 2015*. Se utilizó el diseño no experimental, transversal, con una población objeto de estudio de 03 micro y pequeñas empresas. Teniendo como objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro Ferreterías en el distrito de Santa, 2015. Llego a los siguientes resultados: El 66.7% de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas tienen entre 31 a 50 años; el 100% de los representantes de las MYPE expresan que son de género masculino; el 66.7% de los representantes de las MYPE manifiestan que tuvieron el grado de instrucción de superior no universitario; el 100% de los representantes de las MYPE indican que tienen el cargo de dueño; el 100% de los representantes de las MYPE tienen de 4 a 6 años en el cargo; el 66.7% de los representantes de las MYPES añaden que tienen de 4 a 6 años de antigüedad; el 66.7% de las MYPES encuestadas sostienen que existen de 0 a 3 trabajadores dentro de ellas; el 100% de los representantes de las MYPE explican que el objetivo estas es generar ganancia; el 100% de los representantes encuestados de las Micro y Pequeñas Empresas añaden que conocen

y prefieren el Benchmarking, una de las técnicas modernas de la Gestión de Calidad; el 100% de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas encuestadas manifiestan que utilizan mayormente la observación como técnica de medición del rendimiento de los trabajadores; el 66,7% de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas aseguran que la Gestión de Calidad mejora el rendimiento del negocio. Se concluye que: En gestión de calidad, se concluye que en la mayoría de las MYPE, los propietarios si tienen un plan de negocio estratégico y esta mayoría también cree que la Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, también concluimos que el total de encuestados manifiesta utilizar el benchmarking como herramienta de Gestión y que su personal es competitivo y utiliza la observación como técnica de evaluación y para este total de encuestados, los resultados que logro en su MYPE con la aplicación de la Gestión de calidad fue tener clientes satisfechos.

2.2 Bases Teóricas:

Las Mypes

Según la **Ley 28015 (2003)** llamada Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa nos dice que: “Las Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.”

Cuando esta Ley se hace mención a la sigla MYPE, se está refiriendo a las Micro y Pequeñas Empresas, las cuales no obstante tener tamaños y características propias, tienen igual tratamiento en la presente Ley, con excepción al régimen laboral que es de aplicación para las Microempresas.

Las características de las Mypes

Según la **Ley 30056 (2013)** ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial del artículo 5, la cual menciona que: Las Micro, Pequeñas y Medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

- **Microempresa:** Ventas anuales, hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- **Pequeña empresa:** Ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- **Mediana empresa:** Ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta monto máximo de 2300 UIT. (Artículo,5)

El incremento en el monto máximo de ventas anuales señalado para la micro, pequeña y mediana empresa podrá ser determinado por decreto supremo

refrendado por el Ministro de Economía y Finanzas y el Ministro de la Producción cada dos (2) años.

Importancia de las Mypes

Según Vega, G (Citado en Roa, S. 2010) el presidente de Perú cámaras, subraya que la mype es el eje fundamental para el desarrollo del país, sin embargo, lamenta que la burocracia estatal le viene poniendo trabas a las empresas del sector, como se evidencia en los procesos de compras estatales que viene marginando a las Mype debido a los múltiples requerimientos, casi imposibles de cumplir, que pone el Estado.

En cuanto al estado considero que debería ser más flexible e inclusivo con estas Micro y Pequeñas empresas, así captan más entidades que conformen el programa. Los dueños son personas ocupadas y en desventaja el sistema de creación y constitución de mypes comprende un molesto y desmedido proceso que aburre y desanima a las organizaciones seguir su curso.

Tipología de las Micro y pequeñas empresas

Según Huamán (2009) existen diferentes tipos de Micro y pequeñas empresas que son:

- **Micro y pequeñas empresas de Acumulación:** Son las que tienen la capacidad de poder generar utilidades con la finalidad de mantener su capital original e invertir en el crecimiento de la empresa, tiene mayor cantidad en activos y se evidencia en la generación de empleo remunerado.
- **Micro y pequeñas empresas de Subsistencia:** Son unidades económicas, sin capacidad de generar utilidades.
- **Nuevos emprendimientos:** Son iniciativas empresariales consiguiendo como oportunidad la innovación y la creatividad generando como resultado los ingresos y la autorrealización estimulando hacer más competitivas en el mercado.

Gestión

Según **Santana, Rodríguez y Gonzales (2010)** hace oportunamente las cosas, previamente planificadas, para lograr los objetivos. La gestión en absoluto no tiene que ver con la lamentablemente usual reacción. Dentro de la gestión nosotros somos los protagonistas de la acción, porque para eso la hemos planificado completamente. En la reacción, frecuentemente origina un incidente y no un objetivo, por lo que el protagonista es el incidente. **(Pág. 19)**

La gestión son actividades sincronizadas, que controla las organizaciones para conseguir objetivos trazados, ya que nosotros somos consecuentes de nuestras acciones por lo que no tiene nada que ver con la reacción.

Procesos de Gestión

Según **Norman (2015)** nos menciona que contribuye en la mejora de las actividades beneficiando a las organizaciones a través este sistema que apoya en el desempeño de toda la empresa ayudando en su eficiencia y eficacia. Asimismo, encontramos partes importantes las cuales son esenciales como:

- Planificación: Son procedimientos que están encaminado a un solo objetivo mediante la toma decisiones.
- Organizar: consiste en delegar funciones a sus subordinados mediante tareas uniendo diferentes recursos físicos y financieros, para lograr los objetivos planteados.
- Liderazgo: Es cuando el personal es motivado por los gerentes para llegar a las metas y objetivos trazados en la empresa.
- Ejecutar: Es la acción que ha sido planeada, preparada y organizada para realizarse por medio de proceso dinámico desempeñando una función.
- Controlar: Se basa en medir y corregir el desempeño organizacional de la empresa por medio de sus objetivos y metas.

Hoy en día se ve a menudo que los procesos de gestión no se desarrollan con eficiencia, debido a que en un inicio se planifican los objetivos que como empresa se quieren lograr, pero en la parte de la organización surgen dificultades ya sea como el no haber seleccionado bien al personal para cumplir con las tareas encomendadas o el no tener una comunicación ideal para hacer llegar el verdadero mensaje al personal y lograr la eficiencia dentro de la organización. Por esto es importante que en el proceso siempre exista el liderazgo y que la comunicación sea constante y clara con los colaboradores que ayudaran a ejecutar los planes ya trazados e incentivarlos en cumplir metas, medir su desempeño y valorar su esfuerzo para que se sientan comprometidos con la empresa.

Gestión de calidad

Según **Ríos (2009)** son procesos que ayudan a la organización, que consigue como resultado la calidad absoluta, su objetivo es orientar las actividades, hacia niveles expectantes y elevados a través de un valor agregado, obteniendo y manteniendo el nivel de calidad del producto o el servicio, de acuerdo con las necesidades y exigencias del público usuario o Cliente. **(Pag.2)**

La gestión de calidad en la actualidad contribuye en el sistema de las empresas en su mejora continúa dando como resultado una calidad total mediante su valor agregado que se diferencia de la competencia, pero en el Perú encontramos microempresas que no utilizan esta herramienta esencial para sus procesos. Por lo tanto, solo se encargan de contratar trabajadores o en solo vender por necesidad, por lo cual no ven el problema de su gestión para otorgarle la eficiencia tanto como producto y servicio conociendo sus necesidades de sus clientes.

La Gestión de Calidad Total

Es la herramienta considerada calidad total del producto como el servicio que se brinda, no necesariamente es solo la característica, sino que es alcanzar toda la estrategia global de una empresa, que no solo abarca a los productos si

no los recursos humanos, procesos, medios de producción, los métodos y organización, etc. Asimismo, se entiende como un concepto que se engloba a toda la empresa involucrando a todos los elementos considerando las áreas de la organización incluyendo alta dirección cuyo papel importante radica en nueva revolución en busca de la ventaja competitiva y la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes poniéndose en práctica los diferentes aspectos de la mejora continua a través de la calidad, trabajo en equipo flexibilidad en sus procesos, producto y auto mantenimiento por lo tanto se convierte como un factor estratégico para la gestión de la empresa. **(Gonzales y Cuatrecasas, 2017)**

La gestión de calidad total se presenta como una estrategia, dando hincapié a la mejora continua, por tal motivo las mypes no tienen conocimiento sobre esta gestión que ayuda en todo el proceso de la empresa aplicando diferentes técnicas, como resultados se obtiene un óptimo desempeño empresarial.

Sistema de Gestión de Calidad

En esta sección se establecen los lineamientos generales para la implantación del SGC. Esta sección es clave porque aquí se solicita establecer, documentar, implantar y mantener un SGC. Es también donde se solicita identificar los principales procesos de la organización, su interrelación e interacción entre ellos, los métodos o criterios, medición y la asignación de recursos para operarlos. Prácticamente esta sección está orientada para que las organizaciones apliquen el enfoque basado en procesos. De la adecuada interpretación de este capítulo depende el éxito del SGC, ya que como se indica en esta sección: todos los procesos identificados se deben gestionar de acuerdo con los requisitos de esta norma. Entonces, si los procesos no se identifican adecuadamente o se confunde un área con un proceso, la planeación y por lo tanto el diseño del sistema será deficiente. También en esta sección se definen los Requisitos de la Documentación, se establece la estructura de la información y se solicitan los primeros dos procesos de la organización, su interrelación e

interacción entre ellos, los métodos o criterios, medición y la asignación de recursos para operarlos. Prácticamente esta sección está orientada para que las organizaciones apliquen el enfoque basado en procesos. De la adecuada interpretación de este capítulo depende el alto del SGC, ya que como se indica en esta sección: todos los procesos identificados se deben gestionar de acuerdo con los requisitos de esta norma. Entonces, si los procesos no se identifican adecuadamente o se confunde un área con un proceso, la planeación y por lo tanto el diseño del sistema será deficiente. También en esta sección se definen los Requisitos de la Documentación, se establece la estructura de la información y se solicitan los primeros dos procedimientos documentados: Procedimiento para el Control de los Documentos y de los Registros. **(Pereda y Crespo, 2010, p. 34)**

El sistema de gestión son procesos que ayudan en el funcionamiento de la organización por lo que son requisitos para gestionar ya que se enfoca en los procesos de la norma, pero nunca se debe confundir con un área de planificación, pero sí procedimientos para controlar los documentos y registros.

Principios de gestión de calidad

Los principios de gestión de calidad han sido desarrollados y definidos por los grupos de trabajo formados por expertos en sistemas de gestión, y representan una regla fundamental para ejercer el liderazgo y la gestión en una organización, persiguiendo la mejora continua a largo plazo basada en las necesidades del cliente. Por lo tanto, existen ocho principales principios los cuales son:

Principio 1. Organización orientada al cliente

Las organizaciones están enfocadas únicamente en captar las necesidades y expectativas del cliente, para satisfacer los requerimientos y exigencias que solicite, esto permite que el cliente se fidelice con la organización, genere ganancias, por consecuencia el éxito y un papel destacado en el mercado.

Principio 2. Liderazgo

Los líderes ocupan un papel muy importante, incitan a los colaboradores a cumplir con los objetivos, las normas y reglas para conseguir la eficacia y el gran compromiso dentro de la organización.

Principio 3. Participación del personal

Busca alcanzar niveles favorables de eficacia potencializando las capacidades de las personas que conforman estas organizaciones, esto genera la innovación y la implementación de nuevas ideas para hacer de la organización un prestigio en el mercado laboral.

Principio 4. Enfoque a procesos

Cuando la gestión está basada en los procesos se puede conseguir que las tareas y recursos se realicen, a parte se analicen los costes para eliminar aquello que no sirve, disminuyendo tiempos de máquinas y alargándoles el ciclo de vida, se alcanzan resultados beneficiosos y más eficaces.

Principio 5. Enfoque del sistema hacia la gestión

Gestionarlos de forma eficiente y eficaz logra que las organizaciones consigan niveles evolucionados de excelencia empresarial, esto permite altos niveles de confianza dentro de ella permite la gestión integrada de los mismos con resultados más eficaces.

Principio 6. Mejora continua

Las organizaciones deben tener como propósito establecer actividades de mejora continua que origine una mejor eficacia, esto habilita llegar al máximo en el desarrollo de las capacidades logrando situarse en la línea de la competencia.

Principio 7. Enfoque objetivo hacia la toma de decisiones

Si las organizaciones cuentan con la información y datos adecuados, conseguirán una mayor eficiencia, pues tendrán un continuo análisis y mejores tomas de decisiones ya que serán veraces y evidenciales.

Principio 8. Relación mutuamente beneficiosa con el suministrador

La colaboración comprensible y segura de los suministradores con la organización logra una reducción de tiempos, costes y recursos, también se tiene un entendimiento exacto de las necesidades y expectativas del cliente como a su vez una elevación de la rentabilidad y la mejora de los resultados. **(Cervera, 2015 p.28)**

Selección de personal

La selección de personal halla entre las personas reclutadas al candidato más acorde para los puestos requeridos con la intención de perseverar e incluso aumentar la eficiencia, la capacidad y competencias del personal, así como la eficacia de la organización. La selección busca solucionar la adecuación de la persona al trabajo y la eficiencia de la persona en el puesto. **(Chiavenato, 2011, p.144)**

La selección de personal es un recurso humano que ayuda a la mejora de una gestión dentro de la empresa, ya que se elige al mejor postulante que ha pasado por filtros a lo largo del proceso de reclutamiento para cumplir sus obligaciones dentro de la organización de la manera más adecuada y generar buenos resultados para dicha organización.

Importancia de la selección de personal

La selección de personal en las empresas es, como se ha comentado en la introducción, un proceso muy importante, y, por tanto, hay que prestarle un especial cuidado a la hora de acometerlo. Este proceso, como se expondrá más adelante, está formado por varias fases y puede ser realizado íntegramente por la empresa, o bien, en colaboración con otras organizaciones.

Algunas de las razones más comunes que llevan a una empresa a iniciar el proceso de selección, son: la necesidad de personal porque tiene uno o varios puestos vacantes para cubrir, o bien, la necesidad de personal porque la empresa desea tener una reserva o “cantera” de trabajadores a los que acudir en un futuro si fuese necesario.

Este proceso comprende varias fases que dependiendo los autores son unas u otras, pero existe una postura unánime para considerar dos: el reclutamiento en primer lugar, y la selección de personal propiamente dicha. **(Ruano, 2014, p.6)**

Si una buena selección de recurso humano se da desde el inicio en el reclutamiento y definiendo bien los requisitos que las organizaciones buscan, todo el proceso marchara de la mejor manera, puesto que está siendo claro desde un inicio y el personal está identificando sus competencias en el inicio.

Proceso de selección de personal

Según **Red de Empresas Inclusivas (2015)** el proceso de reclutamiento, selección e inducción tiene por objetivo que la empresa encuentre a la persona idónea para desempeñar la labor correspondiente. Para ello debe haber una confluencia entre el perfil del puesto y las competencias y habilidades de la persona a seleccionar. **(p.4)**

El proceso de selección inicia con la captación de las personas adecuadas para el puesto de trabajo, pero como primer paso es importante definir muy bien el perfil que se requiere para la organización, es un proceso mutuo, porque tanto la organización como la persona se eligen.

Etapa de Planificación

Se debe concretar por medio de un contrato escrito o compromiso de prestación de servicios, el cual debe describir quien realiza la demanda y las obligaciones de las dos partes, El encomendado debe ser claro al describir en el contrato la ejecución del perfil de exigencias, al igual al recoger la misión del

puesto de trabajo, las diferentes tareas y funciones a cumplir, la responsabilidad que debe asumir y las características del ocupante del mismo.

Etapa de reclutamiento:

Se inicia el proceso de reclutamiento en el que se establecerá las fuentes a utilizar (internas, externas o ambas) para la localización y atracción de candidatos potencialmente validos; y la tasa de candidatos preseleccionados estimada conveniente para empezar el proceso de selección.

Etapa de selección:

La selección comienza con el diseño del proceso definiendo, a partir del perfil de exigencia previamente clarificado con el empleador, los criterios a evaluar y los predictores o técnicas que se utilizaran para dicho fin. Tras ya haber aplicado las pruebas correspondientes se realiza la integración de la información recogida en el informe de resultados, este debe incluir las características de cada candidato evaluado, las observaciones pertinentes para ser utilizada en la toma de decisiones y las consideraciones respecto al futuro ajuste al puesto a desempeñar. En la fase de toma de decisiones los reclutadores y evaluadores se limitan a aportar la información de los resultados obtenidos, y asesorar sobre los procedimientos para realizar la mejor elección posible entre los candidatos. Una vez decidido el candidato adecuado se formaliza la elección mediante la oferta expresa de contratación. Aquí puede surgir complicaciones por clausulas no debatidas anteriormente entre empleador y empleado, esto puede ocasionar que cualquiera de las dos partes renuncie al acuerdo.

Etapa de control: Por último, esta fase se lleva a cabo una validación del proceso realizado con el fin de comprobar la utilidad, eficacia y eficiencia del mismo. La realización de una auditoria, siguiendo un protocolo de garantía de calidad certificado es la mejor práctica recomendable. **(Castaño, López, Prieto, 2011, p.14)**

Como se aprecia el reclutamiento y la selección de personal son dos etapas diferentes, reclutar es el conjunto de procedimientos que se utilizaran con

la finalidad de atraer candidatos adecuados y la selección de personal es la fase de elección de los candidatos más compatible con relación al perfil que la organización.

Técnicas e instrumentos de Selección de personal

Las técnicas e instrumentos de evaluación para la selección del personal son:

- Curriculum Vitae y cartas de presentación: sirve para hacer una primera selección, se escogen quienes vayan muy de cerca con el perfil que están buscando y se separan de los que no les sea interesante para la empresa.
- Test psicotécnico: Suelen utilizarse para descubrir y estimar el comportamiento de los candidatos con sus habilidades y capacidades.
- Entrevista de selección: sirve para evaluar el talento de los candidatos para el puesto o para la empresa para su posible incorporación.
- Dinámica de grupos: sirve para evaluar y comparar entre todos los candidatos quien es el mejor líder y quien es el más pasivo.
- Exámenes profesionales: Se evalúa las capacidades del candidato ya directamente al puesto que cubrir.
- Verificación de referencias: se utiliza para comprobar y corroborar que la información sea verídica.
- Evaluación médica: sirve para conocer al candidato más a fondo, si sufre algún problema físico que pueda condicionar su trabajo

Aunque los instrumentos sean muchos, hay que notar que no siempre es necesario ni obligatorio utilizar todos los ya mencionados, la elección de un instrumento o varios van a depender del tipo de organización que se desempeñe y sobretodo del puesto que se requiera cubrir. **(Ruano, 2014, p.10)**

Son un conjunto de procedimientos que se emplean para poder recopilar información de los postulantes permitiendo una demostración de su conducta o comportamiento ayudando a distinguir al personal adecuado para el cargo. Por eso, sus técnicas más empleadas son la entrevista de selección y la prueba que tienen que rendir cada solicitante. Por la cual se recolecta la información clara y

precisa de las características de los candidatos. (Alonzo y Rodriguez,2006, pp.87-89)

Las técnicas de selección de personal son esenciales en las mypes porque es un elemento que contribuye en el proceso de reclutamiento, pero en su mayoría de veces la técnica de pruebas no se utiliza adecuadamente, por ende, solo utilizan la técnica de la entrevista, pero si quien entrevista no es la persona idónea, es decir quién conoce el producto y la organización, sucede que seleccionan al personal errado para el empleo. Por otro lado existe otro problema, hay una cantidad de propietarios de las mypes que no confían en trabajadores que no sean familiares y cometen el error de no seleccionar al personal mediante las técnicas de evaluación, no ven el riesgo de perder clientes potenciales por no saber elegir el personal.

2.3 Marco Conceptual

Historia de venta de ropa para damas

Se inició hace 8 años con un grupo de personas que tuvieron la idea de comercializar ropa para damas y llegando a la conclusión que deberían darse oportunidad de trabajo cumpliendo con el grado de vestir al cliente. Empezaron a viajar a la ciudad de lima a traer novedades como moda de diferentes estilos.

El cliente en su mayoría de veces se va satisfecho, con el producto, en la actualidad la venta es rentable y mucho más en las campañas.

Venta de ropa para damas

Para vender ropa se debe tener una idea a quienes nos dirigiremos dando hacia una segmentación que es la venta de ropa para damas dimos con esta idea ya que las mujeres se diferencia de ser siempre atractivas, les gusta verse bien donde hay diversos modelos para que ellas se sientan bellas con lo que usan en la cual nos dirigimos al sector minorista en el mercado.

Los modelos de ropa para las mujeres juveniles, señoras, adolescentes son: Los trajes de oficinas que siempre una mujer la hace elegante dirigido para señoras pero también hay ropa como (blusas, chores, vestidos, pantalones, etc.)

al igual que para adolescentes y juveniles. Pero en el centro comercial Bencha siempre hace tendencia en su ropa ya que siempre se moderniza con diseños exclusivos para tener más cartera de clientas. Al vender su personal tiene una buena técnica para llegar al cliente ya que están capacitados.

Micro y pequeñas empresas de venta de ropa para dama

Las microempresas son esenciales para la venta de ropa para las damas ya que ayuda en la economía del país y su crecimiento económico demostrándolo que las mypes apoyan al PBI. En el centro comercial Bencha sus estructuras están ordenadas en puras ropas de mujeres debido a que solo vende ropa para damas y están ordenadas por cada local son alquiladas también sus prendas de vestir están en vitrinas por lo que están en buen estado con un baño personalizado para que así las personas estén en gusto con el centro comercial Bencha, con el proceso de ir a comprar por mayor en Lima donde seleccionan los modelos que traen para ponerlos en la vitrinas para que, su personal capacitado los venda.

Gestión de calidad

En cuanto a gestión de calidad se refiere a un conjunto de procedimientos que buscan lograr la excelencia en la organización, es decir que este proceso se acompañara de herramientas que faciliten el logro de los objetivos plasmados dentro de la organización, asimismo si se cumple este proceso, cada miembro de la organización contribuye a formar una cultura de calidad y se refleja con el mercado ya que si la gestión es de calidad la empresa está en camino al éxito.

Técnica de selección de recurso humano

Son instrumentos que ayuda a elegir al personal adecuado para así cumplir con sus puestos de trabajo según sus capacidades y competencias que aportan a una buena gestión de calidad de la empresa. Por lo cual debe cumplir con los requisitos que la organización requiere que son, al evaluarlo en una entrevista para ver si está capacitado.

III.- HIPÓTESIS

En la presente investigación Gestión de calidad con el uso de las técnicas de selección de recurso humano en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de ropa para damas, en el centro comercial Bencha del distrito Chimbote, 2017, no se plantea hipótesis, porque el tipo de investigación es descriptiva.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación:

Para la elaboración de la investigación se aplicó el diseño no experimental, transversal y descriptivo – de propuesta.

Fue no experimental, porque se investigó conforme a la realidad, sin manipular deliberadamente las variables en estudio y sin transigir modificaciones.

Fue transversal, ya que la investigación se realizará en un espacio de tiempo definido, el cual tiene un inicio y un fin, realizado en el año 2017.

Fue descriptivo – de propuesta porque se describió las características más expuestas de las Micro y Pequeñas Empresas, de los representantes y de la variable Gestión de Calidad con el uso de las técnicas de selección del recurso humano, sobre ese resultado se planteó una propuesta para su mejora.

4.2 Población y Muestra:

Población:

Se utilizó una población de 15 Micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de ropa para damas, en el centro comercial Bencha del distrito Chimbote, 2017. Información que se consiguió mediante el conteo. (Anexo 3 y Anexo 4)

Muestra:

Se utilizó una muestra de 11 Micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro rubro venta minorista de ropa para damas, en el centro comercial Bencha del distrito Chimbote, 2017. (Anexo 3 y Anexo 4)

4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores:

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Gestión de Calidad con el uso de las técnicas de selección de recurso humano	Gestión de calidad es un proceso por el cual la empresa se encamina para lograr la estabilidad en el mercado y garantizar al cliente confiabilidad, ya que una empresa que tiene buena gestión da a reflejar que todo marcha bien dentro de la empresa y que están trabajando adecuadamente para brindar un servicio de calidad.	Gestión de calidad es una serie de procedimientos por los cuales atraviesa la empresa con un fin en común con todas las áreas dentro de ella, el cual es lograr su calidad absoluta. Para lograr una buena gestión de calidad dentro de la organización es importante que los integrantes de ésta estén comprometidos, y con las técnicas de selección de recurso humano es que podemos determinar el perfil idóneo del personal que se busca para aportar mucho a la organización.	Conoce el término de Gestión de Calidad	a) Si b) No	Nominal
			Importancia que tiene el recurso humano dentro de la organización	a) Es el capital humano. b) Cumplen los objetivos de la empresa c) Ahorran tiempo y dinero para la empresa	Nominal
			Herramientas para un proceso de reclutamiento y selección de recurso humano	a) Páginas de bolsa de empleo b) Campañas internas c) Medios de comunicación d) Empresa de reclutamiento y selección e) Skype	Nominal
			Etapas de la selección de recurso humano	a) Preselección b) Entrevista c) Selección	Nominal
			Técnicas de selección de recurso humano	a) La entrevista personal b) Los test cognitivos a) Exámenes médicos	Nominal
			Contribuye la selección de recurso humano para la empresa	a) Si b) No	Nominal

4.4 Técnicas e instrumentos

La técnica que se utilizó es la encuesta, que sirvió para poder recopilar información de la muestra extraída de una población en específico. La cual fue utilizada en una investigación descriptiva, aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de ropa para damas en el centro comercial Bencha del Distrito Chimbote, 2017.

Se utilizó como instrumento el Cuestionario Estructurado que es un método que ayudará a obtener resultados sobre gestión de calidad con el uso de tecnologías de información y comunicaciones en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de ropa para damas en el centro comercial Bencha del Distrito Chimbote, 2017. El cual se encontró estructurado en tres partes: La primera parte está dirigido a los representantes de las micro y pequeñas empresas donde se consideró 5 preguntas referentes a los dueños o encargados de los puestos de venta de calzado, la segunda parte es referente a las micro y pequeñas empresas donde se consideró 3 preguntas con respecto al negocio y la tercera parte es referente a la variable gestión de calidad ya las técnicas administrativas de selección de personal donde se consideró 13 preguntas las cuales comprenden el nivel de calidad de estas Mypes.

4.5 Plan de análisis

En el plan de análisis se utilizó diferentes programas informáticos para conseguir el análisis y redacción de la investigación que se realizó mediante la encuesta a los 15 representantes de las Micros y Pequeñas Empresas del sector comercio - rubro venta minorista de ropa para damas, en el centro comercial Bencha del Distrito Chimbote.

- **Microsoft Word:** Fue utilizado para describir toda la información que se aplicó en el trabajo de investigación, asimismo
- **Microsoft Excel:** Fue utilizado para realizar las tablas y figuras para procesar la información que se obtuvo a través de la técnica de la encuesta y
- **Formato del Documento Portable (PDF):** Fue utilizada para convertir el trabajo de investigación casi realizado para su revisión y posteriormente su calificación.

4.6 Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variable	Metodología		
			Población y Muestra	Método	Técnicas e Instrumentos
<p>¿Cuáles son las características de la gestión de calidad con el uso de las técnicas de selección del recurso humano en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de ropa para damas, en el centro comercial Bencha del Distrito Chimbote, 2017?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso de las técnicas de selección del recurso humano en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta minorista de ropa para damas, en el centro comercial Bencha del Distrito Chimbote, 2017</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Describir las características de los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta minorista de ropa para damas, en el centro comercial Bencha del Distrito Chimbote, 2017.</p> <p>Describir las características de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta minorista de ropa para damas, en el centro comercial Bencha del Distrito Chimbote, 2017.</p> <p>Describir las características de la gestión de calidad con el uso de las técnicas de selección del recurso humano en las micro y pequeñas empresa del sector comercio - rubro venta minorista de ropa para damas, en el centro comercial Bencha del Distrito Chimbote, 2017.</p>	<p>Gestión calidad con el uso de las técnicas de selección de recurso humano</p>	<p>Población y muestra</p> <p>Población: Se utilizó una población de 15 Micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de ropa para damas, en el centro comercial Bencha del distrito Chimbote, 2017. Información que se consiguió mediante el conteo.</p> <p>Muestra: Se utilizó una muestra de 11 Micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro rubro venta minorista de ropa para damas, en el centro comercial Bencha del distrito Chimbote, 2017.</p>	<p>Diseño de la investigación</p> <p>Se aplicará el diseño de investigación no experimental, transversal y descriptivo – de propuesta.</p> <p>Fue no experimental, porque se investigó conforme a la realidad, sin manipular deliberadamente las variables en estudio y sin transigir modificaciones.</p> <p>Fue transversal, ya que la investigación se realizará en un espacio de tiempo definido, el cual tiene un inicio y un fin, realizado en el año 2017.</p> <p>Fue descriptivo – de propuesta porque se describió las características más expuestas de las Micro y Pequeñas Empresas, de los representantes y de la variable Gestión de Calidad con el uso de las técnicas de selección del recurso humano, sobre ese resultado se planteó una propuesta para su mejora.</p>	<p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p>

4.7 Principios éticos:

Esta investigación, benefició a las micros y pequeñas empresas, siendo factible su realización bajo los siguientes principios éticos.

Confiabilidad: Porque fueron información recolectados de fuentes reales y confiables, el cual provinieron de los encargados y dueños de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio - rubro venta minorista de ropa para damas, en el centro comercial Bencha del Distrito Chimbote, 2017.

Confiabilidad: Ya que solo se revelará la investigación que quiera que se trasmita los dueños de las Micro y Pequeña Empresa, quien proporciona la información.

Respeto a la persona humana: Se respetó las ideas, creencias de las personas, para la elaboración del trabajo de investigación siempre buscando el bien común. Se respetó las opiniones e ideas de otras personas a la vez sus creencias, buscando un bien común entre todos para tener una excelente investigación y confiabilidad puesto que la información fue real.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1.

Características de los representantes en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio rubro venta minorista de ropa para damas, en el centro comercial Bencha del Distrito Chimbote, 2017.

Datos Generales	n	%
Edad		
18 a 30 años	4	36.4
31 a 50 años	7	63.6
51 a más	0	0.0
Total	11	100.0
Género		
Masculino	0	0.0
Femenino	11	100.0
Total	11	100.0
Grado de Instrucción		
Sin instrucción	0	0.0
Educación básica	6	54.5
Superior no universitaria	3	27.3
Superior universitaria	2	18.2
Total	11	100.0
Cargo que desempeña		
Dueño	4	36.4
Administrador	7	63.6
Total	11	100.0
Tiempo que desempeña en el cargo		
0 a 03 años	9	81.8
04 a 06 años	1	9.1
07 a más años	1	9.1
Total	11	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio rubro venta minorista de ropa para damas, en el centro comercial Bencha del Distrito Chimbote, 2017.

Tabla 2.

Características de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio rubro venta minorista de ropa para damas, en el centro comercial Bencha del Distrito Chimbote, 2017.

De la Empresa	n	%
Tiempo de permanencia en el Rubro		
0 a 03 años	7	63.6
04 a 06 años	3	27.3
07 a más años	1	9.1
Total	11	100.0
Número de Trabajadores		
01 a 05 trabajadores	11	100.0
06 a 10 trabajadores	0	0.0
11 a más trabajadores	0	0.0
Total	11	100.0
Objetivo de Creación		
Generar Ganancia	8	72.7
Subsistencia	3	27.3
Total	11	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio rubro venta minorista de ropa para damas, en el centro comercial Bencha del Distrito Chimbote, 2017.

Tabla 3.

Características de la gestión de calidad con el uso de las técnicas de selección del recurso humano en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio rubro venta minorista de ropa para damas, en el centro comercial Bencha del Distrito Chimbote, 2017

Gestión de Calidad y Capacitación	n	%
Conoce el término Gestión de Calidad		
Si	1	9.1
No	6	54.5
Tiene poco conocimiento	4	36.4
Total	11	100.0
Técnicas de Gestión de Calidad conoce		
Benchmarking	0	0.0
Empowerment	1	9.1
Las 5c	0	0.0
Outsourcing	0	0.0
Otros	3	27.3
Ninguna	7	63.6
Total	11	100.0
Dificultades para su implementación		
Poca iniciativa	1	9.1
Aprendizaje lento	2	18.2
No se adapta a los cambios	1	9.1
Desconocimiento del puesto	1	9.1
Otros	6	54.5
Total	11	100.0
Técnicas de medición del Rendimiento		
Observación	7	63.6
Evaluación	4	36.4
Escala de Puntuaciones	0	0.0
Evaluación de 360°	0	0.0
Otros	0	0.0
Total	11	100.0
La Gestión de calidad mejora el rendimiento del negocio		
Si	11	100.0
No	0	0.0
A veces	0	0.0
Total	11	100.0
Personas que trabajan en la Empresa		
Familiares	4	36.4
Personas no familiares	7	63.6
Total	11	100.0

Continúa...

Tabla 3.

Características de la gestión de calidad con el uso de las técnicas de selección del recurso humano en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio rubro venta minorista de ropa para damas, en el centro comercial Bencha del Distrito Chimbote, 2017.

Gestión de Calidad y Capacitación	n	%
Medios para reclutar personal		
Avisos	8	72.7
Información verbal	1	9.1
Medio digital	1	9.1
Otros	0	0.0
Ninguno	1	9.1
Total	11	100.0
Cuenta con un perfil del empleado		
Si	7	63.6
No	1	9.1
Se redacta en el momento	3	27.3
Total	11	100.0
Quién es el encargado de seleccionar al personal		
Dueño	4	36.4
Administrador	7	63.6
Total	11	100.0
Qué criterios toma en cuenta al momento de seleccionar al personal		
Experiencia laboral	6	54.5
Estudios superiores	0	0.0
Parentesco	4	36.4
Por recomendaciones	1	9.1
Total	11	100.0
Qué tipo de pruebas aplica en la selección de personal		
Entrevista personal	8	72.7
Pruebas de conocimiento	0	0.0
Pruebas psicológicas	0	0.0
Todas	3	27.3
Ninguna	0	0.0
Total	11	100.0

Continúa...

Tabla 3.

Características de la gestión de calidad con el uso de las técnicas de selección del recurso humano en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio rubro venta minorista de ropa para damas, en el centro comercial Bencha del Distrito Chimbote, 2017.

Concluye...

Cree que el personal seleccionado desempeña sus labores según sus expectativas		
Si	6	54.5
No	0	0.0
A veces	5	45.5
Total	11	100.0
Considera ud. Que elegir un buen personal permitirá a la empresa ser eficiente y lograr un posicionamiento en el mercado		
Si	11	100.0
No	0	0.0
Total	11	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio rubro venta minorista de ropa para damas, en el centro comercial Bencha del Distrito Chimbote, 2017.

5.2. Análisis de Resultados

Tabla 1.

Características de los representantes en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio rubro venta minorista de ropa para damas, en el centro comercial Bencha del Distrito Chimbote, 2017.

El 63.6% de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas tienen entre 31 a 50 años de edad (Tabla 1). Estos resultados coinciden con los encontrados por Gonzales (2016), el cual menciona que el 50% tienen de 31 a 50 años de edad, por Landeo (2016), el cual menciona que el 60% de los representantes tiene entre 31 a 50 años de edad, por Espinoza (2017), el cual dice que el 50% de los representantes tienen entre 31 a 50 años, por Gamarra (2017), el cual explica que el 55% tiene entre 31 a 50 años de edad, del mismo modo coinciden los resultados encontrados por Serrano (2017), el cual determinó que el 66.7% de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas tienen entre 31 a 50 años. Pero esto contrasta con los resultados encontrados por Palma (2016), quien dice que el 58% de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas tienen de 51 a más años de edad. Esto demuestra que la mayoría de Micro y Pequeñas Empresas prefieren a personas con edad adulta, quienes tienen mejor noción al tomar decisiones para obtener buena rentabilidad a las organizaciones, debido a su experiencia adquirida con el pasar de los años.

El 100% de quienes representan las Micro y Pequeñas Empresas son de género femenino (Tabla 1). Estos resultados coinciden con los encontrados por González (2016), quien menciona que el 63.3% de las representantes son de género femenino, por Landeo (2016), el cual menciona que el 80% de las representantes son de género femenino, de la misma manera coinciden los resultados encontrados por Espinoza (2017), la cual explica que 85% de las representantes son de género femenino. Pero esto contrasta con los resultados encontrados por Palma (2016), el cual menciona que el 100% de los representantes son de género masculino, por Gamarra (2017), quien determinó que el 67% de los representantes son de género masculino, así mismos contrasta los resultados encontrados por Serrano (2017), el cual menciona que el 100% de los representantes son de género masculino. Esto demuestra que la mayor parte de las micros y pequeñas empresas apuestan por el género femenino. En el pasado quedo el que solo los hombres podían desarrollarse laboralmente, en la mayoría de casos es la mujer quien mantiene y sostiene un hogar pues debido a ello

tienen que buscar un trabajo para poder subsistir y darle una mejor calidad de vida a su familia, el género femenino es fuerte, dinámico, inteligente y carismático, habilidades que en muchas empresas requieren para desempeñar dentro de ellas y obtener ganancias.

El 54.5% de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas tuvieron el grado de instrucción de estudios básicos (Tabla 1). Estos resultados coinciden con los encontrados por Landeo (2016), el cual menciona que el 70% de los representantes tuvieron el grado de instrucción de estudios básicos, por Palma (2016), el cual explica que el 83% de los representantes tuvieron el grado de instrucción de estudios básicos, por Espinoza (2017), el cual menciona que el 65% de los representantes tuvieron el grado de instrucción de estudios básicos, de la misma manera coinciden con los resultados encontrados, por Gamarra (2017), el cual determinó que el 61% de los representantes tuvieron el grado de instrucción de estudios básicos, de la misma manera coinciden con los resultados encontrados. Pero esto contrasta con los resultados encontrados por González (2016), quien menciona que el 50% de sus representantes tuvieron el grado de instrucción de estudios no universitario, así mismo contrastan con los resultados encontrados, por Serrano (2017), quien determinó que el 66.7% de los representantes de las mype tuvieron el grado de instrucción de superior no universitario. Estos resultados demuestran que los representantes de las Micro y Pequeñas empresas a pesar de tener solo la educación básica han sabido salir adelante, emprender negocio y en otros casos por sus habilidades que poseen están frente al cargo de representante de una empresa.

El 63.6% de los representantes de las mype tienen el cargo de administrador (Tabla 1). Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Landeo (2016), quien manifiesta que el 80% de los representantes de las mype tienen el cargo de administrador. Pero se contrasta con los resultados encontrados por Gonzalez (2016), el cual manifiesta que el 40% de los representantes de las mype tienen el cargo de dueño, por Palma (2016), el cual explica que el 100% de los representantes de las mype tienen el cargo de dueño, por Espinoza (2017), el cual menciona que el 75% de los representantes de las mype tienen el cargo de dueño, así mismo contrasta con los resultados encontrados por Serrano (2017), 100% de los representantes de las mype tienen el cargo de dueño. Estos resultados demuestran que el mayor porcentaje del cargo que ejercen los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas son el de administrador, estas personas han sabido hacer su trabajo con

responsabilidad es por esto que los dueños han depositado confianza en ellos para poder estar al frente de la empresa.

El 81.8% de los representantes de las mype tienen entre 0 a 3 años de tiempo en el cargo (Tabla 1). Estos resultados se contrasta con los encontrados por Landeo (2016), el cual explica que el 50% de los representantes tienen de 7 a más años en el cargo, por Palma (2016), el cual menciona que el 33% de los representantes tienen de 10 a 20 años en el cargo, por Espinoza (2017), el cual explica que el 60% de los representantes tienen de 4 a 6 años en el cargo, asimismo los resultados encontrados por Serrano (2017), refiere que el 100% de los representantes de las mype tienen de 4 a 6 años en el cargo. Estos resultados demuestran que tienen poco tiempo en el cargo y que por ser así están adecuándose al mercado apto para aprender con el tiempo como vaya yendo la organización.

Tabla 2.

Características de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio rubro venta minorista de ropa para damas, en el centro comercial Bencha del Distrito Chimbote, 2017.

El 63.6% de los representantes de las mypes respondieron que tienen entre 0 a 3 años de permanencia en el rubro (Tabla 2). Estos resultados contrasta con los encontrados por Gonzalez (2016), quien hace mención que el 56.7% de las micros y pequeñas empresas tienen entre 5 a 10 años de permanencia en el rubro, a su vez se contrasta con los resultados obtenidos por Landeo (2016), quien determinó que el 90% de mype encuestadas tenían de 7 a más años de antigüedad, por Palma (2016), afirma que del 83% de las mype encuestadas tienen de 10 a 20 años de permanencia en el rubro, por Gamarra (2017), quien menciona que el 50% de las mype tiene entre 8 a más años de creación en el mercado, por otro lado los resultados de las mype encuestadas por Espinoza (2017), refieren que el 60% tienen de 4 a 6 años de creación y permanencia en el mercado, asimismo Serrano (2017), añade que el resultado de las mypes encuestadas es de 66.7% quienes tienen de 4 a 6 años de antigüedad. Los resultados indican que las Micro y Pequeñas Empresas son nuevos en el mercado, que buscan ganarse una posición en el, que por ser algo nuevo son atractivos y tiene acogida con el público.

El 100% de los encuestados respondieron que existen de 1 a 5 trabajadores dentro de las mype (Tabla 2). Estos resultados coinciden con los encontrados por Serrano (2017), el cual menciona que el 66.7% de las mypes encuestadas existen de 0 a 3 trabajadores dentro de ellas, por Gonzales (2016), el cual menciona que el 76.7% de 1 a 4 trabajadores asimismo con los resultados encontrados por Landeo (2016), el cual explica que el 80% de 1 a 3 trabajadores y con los resultados por Gamarra (2017), quien determina que el 83% de 0 a 4 trabajadores. Estos resultados muestran que no es necesario tener muchas personas dentro de las Micro y Pequeñas Empresas, ya que son empresas no muy grandes y que las pocas personas pueden cumplir con diferentes tareas sin mayor problema, muy aparte esta que al contratar más personal se hace más gasto.

El 72.7% de los representantes argumentaron que el objetivo de la creación de las mype es generar ganancia (Tabla 2). Estos resultados coinciden con Gonzales (2016), quien refiere que el 66.7% de los representantes respondieron que el objetivo de la creación de la mype es generar ganancia, a su vez coincide con los resultados de Landeo (2016), el cual menciona que el 60% de los representantes de las mypes afirman que el objetivo de creación es el generar ganancia, asimismo los resultados encontrados por Palma (2016), quien establece que el 58% de los representantes manifiestan que el objetivo de la creación de las mype es el generar ganancia, también coincide con Serrano (2017), el cual refiere que el resultado de los encuestados es el 100% quienes explican que el objetivo de las mype es generar ganancia, y con Gamarra (2017), el cual menciona que el resultado de su encuesta coinciden con que el 61% de los representantes añaden que el objetivo de las mype es generar ganancia. Los resultados revelan que el objetivo principal de la mayoría de Micro y Pequeñas Empresas es generar ganancias ya que el emprendedor no solo busca dar empleo sino tener más metas a futuro y expandir.

Tabla 3.

Características de la gestión de calidad con el uso de las técnicas de selección del recurso humano en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio rubro venta minorista de ropa para damas, en el centro comercial Bencha del Distrito Chimbote, 2017

El 54.5% de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas no tienen conocimiento acerca del termino de Gestión de Calidad (Tabla 3). Estos resultados coinciden con los encontrados por Landeo (2016), quien establece que el 80% de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas dicen no conocer sobre el término Gestión de Calidad. Pero estos resultados se contrastan con los encontrados por Gonzalez (2016), el cual afirma que el 80% de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas dicen si conocer sobre el termino Gestión de Calidad, asimismo se contrasta con los resultados encontrados por Gamarra (2017), el cual explica que el 72% de representantes de las Micro y Pequeñas Empresas si conocen el termino Gestión de Calidad. Los resultados indican que la mayoría de las Micro y Pequeñas empresas no tienen conocimiento de lo que es Gestión de calidad, esto es debido a que solo tuvieron el grado de instrucción la mayoría, es que no tienen muchos conocimientos pero a pesar de ello salen adelante.

El 63.6% de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas manifestaron que no conocen ninguna de las técnicas modernas de Gestión de Calidad (Tabla 3). Estos resultados coinciden con los encontrados por Palma (2016), el cual determina que el 66.6% de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas respondieron que no conocen ninguna de las técnicas modernas de Gestión de Calidad. Pero estos resultados contrastan con los encontrados por Serrano (2017), quien explica que el 100% de los representantes encuestados de las Micro y Pequeñas Empresas añaden que conocen y prefieren el Benchmarking, una de las técnicas modernas de la Gestión de Calidad. Esto demuestra que las Micro y Pequeñas Empresas no tienen conocimiento de las técnicas que deberían emplear, por el mismo motivo que la mayoría no conoce el término de Gestión de Calidad

El 54.5% de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas explican que los trabajadores tienen mayormente otras dificultades para implementar la Gestión de Calidad (Tabla 3). Esto se contrasta con los resultados encontrados por Palma (2016), quien dice que el 33% de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas encuestados manifiestan que su mayor dificultad para la implementación de la Gestión de Calidad es la

poca iniciativa. Los resultados denotan que en la mayoría de Micro y Pequeñas Empresas tiene otras dificultades para la implementación y que en cierta parte el aprendizaje lento podría ser una dificultad para la empresa pero aún se está manteniendo en equilibrio porque están en constante práctica en el rubro y el aprendizaje puede mejorar.

El 63.6% de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas usan a la observación como técnica de medición del rendimiento de los trabajadores (Tabla 3). Los resultados coinciden con los resultados encontrados por Palma (2016), quien refiere que el 100% de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas prefieren a la observación como técnica de medición del rendimiento de los trabajadores, de la misma forma Serra (2017), determina que el 100% de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas encuestadas manifiestan que utilizan mayormente la observación como técnica de medición del rendimiento de los trabajadores. Los resultados indican que la observación es la técnica de medición más utilizada por los representantes, ya que esta técnica se puede aplicar en cualquier momento, y no genera gastos solo ser muy minuciosos para luego hacerle saber al personal que es lo que está haciendo mal y que debe mejorar.

El 100% de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas manifiestan que la Gestión de Calidad si mejora el rendimiento del negocio (Tabla 3). Esto coincide con los resultados encontrados por Palma (2016), el cual determino que el 100% de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas si consideran que la Gestión de Calidad mejora el rendimiento del negocio, del mismo modo los resultados encontrados por Serrano (2017), El 66.7% de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas aseguran que la Gestión de Calidad mejora el rendimiento del negocio. Los resultados denotan que la totalidad de los representantes encuestados creen que el rendimiento del negocio si mejora por la gestión de calidad, el cual ayuda a tener la empresa en orden y seguir una rentabilidad en equilibrio por su buena gestión que se da.

El 63.6% de los representantes de las Micros y Pequeñas Empresas expresaron que la mayoría de personas que trabajan en la organización no son familiares y la minoría que es el 36.4% si son familiares (Tabla 3). Estos resultados nos demuestran que la mayoría de Micro y Pequeñas Empresas no optan por requerir los servicios de un familiar, pues esto puede presentarse como un problema, ya que se comprometen emociones y vínculos

familiares, los cuales impiden que el dueño del establecimiento ejerza presión y autoridad sobre el trabajador por evitar problemas e incluso dañar los lazos familiares.

El 72.7% de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas manifiestan que utilizan mayormente los avisos para reclutar personal, otra cantidad representa el 9.1% que utiliza la información verbal, por otro lado, existe el 9.1% que utiliza el medio digital y el 9.1% que no utiliza medio para reclutar ya que son empresas familiares (Tabla 3). Según estos resultados se demuestra que mayormente las Micro y Pequeñas Empresas colocan avisos en distintos lugares y sobretodo en el centro de la ciudad para así reclutar una cierta cantidad adecuada de personas que buscan el puesto, esto ayudara a seleccionar la mejor alternativa para generar ganancia una vez ya integrada al establecimiento.

El 63.6% de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas afirman que, si cuentan con un perfil en los medios que sirven para reclutar al personal, por otro lado, el 27.3% menciona que el perfil del empleado que requiere se redacta en el momento que se acercan hasta el establecimiento a preguntar por el puesto y el 9.1% explica que no cuenta con un perfil específico para reclutar al personal (Tabla 3). Tales resultados denotan que la mayor cantidad de las Micro y Pequeñas Empresas si indican el perfil que requieren para cubrir el puesto en el establecimiento, esto ayuda a tener las tareas y responsabilidades clara para el postulante y así evitar problemas posteriores por un mal entendido y desacuerdo entre el empleador y el trabajador.

El 63.6% de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas manifiestan que el encargado de seleccionar al personal es el administrador y el 36.4% es la otra cantidad de representantes encuestados que respondieron que quien toma la decisión de seleccionar al personal es el dueño (Tabla 3). Según demuestran los resultados es el administrador quien mayormente toma la decisión de seleccionar y aprobar al personal, hay casos que los dueños toman este papel porque tienen la experiencia de reclutar al personas idóneo para cumplir con el puesto, de tal manera que cuida sus intereses y da empleo a quien puede con el cargo.

El 54.5% de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas explican que toman en cuenta como criterio la experiencia laboral para seleccionar al personal, por otro lado, el 36.4% de los representantes indica que el parentesco es un criterio que toma muy en cuenta

y el otro 9.1% de los representantes añade que toma como criterio las recomendaciones para seleccionar al personal (Tabla 3). Estos resultados solo indican que en gran mayoría las Micro y Pequeñas empresas no se arriesgan a equivocarse al seleccionar a su personal, es por esto que toman en cuenta la experiencia laboral que tienen los postulantes al cargo.

El 72.7% de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas refieren que la entrevista personal es la prueba que aplican para seleccionar al personal y el otro 27.3% de representantes encuestados indican que aplican todas las pruebas para seleccionar al personal (Tabla 3). Estos resultados muestran que hay una gran mayoría que representa a las Micro y Pequeñas Empresas que solo requiere la entrevista personal para seleccionar y aprobar al postulante, no creen necesario gastar más dinero en otras pruebas ya que en este rubro solo se necesita habilidades para la venta.

El 54.5% de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas narran que el personal si cumplen con las expectativas del dueño y el 45.5% es la otra cantidad de los representantes encuestados que manifiestan que a veces el personal no cumple con las expectativas que se les traza (Tabla 3). La mayor cantidad demuestra que las Micro y Pequeñas Empresas están conformes con las labores del personal ya que cumplen con sus expectativas, debido a ello es que siguen trabajando en el establecimiento.

El 100% de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas indican que si se puede lograr la eficiencia y el posicionamiento en el mercado por tener un buen personal (Tabla 3). Este resultado solo denota que las Micro y Pequeñas Empresas están de acuerdo con tener un buen personal, trabajar día a día para que la organización siga generando más rentabilidad y se proyecte a más metas.

VI. CONCLUSIONES

- La mayoría de los representantes tienen edad entre 31 a 50 años; son de género femenino, están siendo gestionadas por los administradores del negocio. La mayoría relativa tienen grado de instrucción educación básica y se desempeñan en el cargo de 0 a 3 años.
- La totalidad de las Mypes tienen de 1 a 5 trabajadores en sus negocios, la mayoría de los representantes en las Micro y pequeñas empresas no son familiares pero dentro de ellos se encuentran recomendados, su objetivo de creación es el generar ganancia y su mayoría relativa tiene como tiempo de permanencia en el rubro de 0 a más de 3 años.
- Las Micro y pequeñas empresas en su totalidad consideran que la Gestión de Calidad contribuye al rendimiento de los negocios y afirma que un buen personal permitirá a la empresa ser eficiente y lograr un posicionamiento en el mercado, además opinan que el personal seleccionado hasta el momento si desempeña sus labores según sus expectativas, tienen como encargado de la selección de personal al administrador, utilizan los avisos como medio para reclutar a su personal, a su vez tienen plasmado el perfil del empleado y la prueba que emplean es la entrevista personal, por otra parte tienen en cuenta el criterio de la experiencia laboral a la hora de la selección. La mayoría relativa no conoce del término Gestión de Calidad y se les dificulta su implementación por otras alternativas diferentes a la poca iniciativa, aprendizaje lento, al no adaptarse al cambio o al desconocimiento.

V. REFERENCIAS

- aedcr.com. (2015). El proceso de reclutamiento, selección e inducción de una empresa inclusiva. Recuperado de http://www.aedcr.com/redempresasinclusivas/files/cajaDeHerramientas/modulo_4.pdf
- Alonso, M. J., & Rodríguez, P. G. (2006). Selección de Personal (Primera ed.). España: ideaspropias. Recuperado el 06 de Octubre de 2017, de <https://books.google.com.pe/books?id=0jkELJ2nfVwC&pg=PA87&dq=t%C3%A9cnicas+de+la+selecci%C3%B3n+de+personal&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiS5b3n9rbcAhWvxFkKHeNqCOEQ6AEIJAA#v=onepage&q=t%C3%A9cnicas%20de%20la%20selecci%C3%B3n%20de%20personal&f=false>
- Castaño, M., López, M. and Prieto, J. (2011). Guía Técnica y de Buenas Prácticas en Reclutamiento y Selección de Personal (R&S). copmadrid.org. Recuperado de <http://www.copmadrid.org/webcopm/recursos/guiatecnicabuenaspracticas.pdf>
- Cervera, I. M. J. (2015). La transición a las nuevas ISO 9000:2000 y su implantación: un plan sencillo y práctico con ejemplos. Madrid, ESPAÑA: Ediciones Díaz de Santos. Recuperado de <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=11335880>
- Chiavenato, I (2011). Administración de Recursos Humanos. (9a Edición) México, D.F. Editorial Interamericana. Recuperado de <https://issuu.com/fanypacheco/docs/244308029-chiavenato-administracion>
- Congreso de la Republica. (2003). Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa. Ley N° 28015. Recuperado de http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/LEY_28015.pdf
- Congreso de la Republica. (2013). Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial. Ley N°30056. Recuperado de http://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/SNIL/normas/2013-07-02_30056_2966.pdf

- Diario Gestión, (19 de junio de 2014). Las pequeñas y medianas empresas crecen, pero no su productividad ni capacitación. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/pequenas-medianas-empresas-crecen-productividad-capacitacion-63346>
- Espinoza Obregón Lucero. (2017). Gestión de calidad con el uso del marketing estratégico en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta minorista de ropa, galería señor de Los Milagros de Huarmey, año 2016. (Tesis de pregrado). Universidad católica los ángeles de Chimbote. Perú.
- Gamarra Chilet Leslie. (2017). Gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Huarmey, 2016. (Tesis de pregrado). Universidad católica los ángeles de Chimbote. Perú.
- Gonzales Lázaro Frida. (2016). Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del rubro venta minorista de ropa, mercado modelo, del distrito de Chimbote, 2013. (Tesis de pregrado). Universidad católica los ángeles de Chimbote. Perú.
- González, j & Cuatrecasas, L. (2017). Gestión integral de la calidad (5a Edición) en Barcelona. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=k449DwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Huamán, J. (15 de diciembre de 2009). Las Mypes en el Perú. [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/las-mypes-en-el-peru/>(el día 30 de febrero de 2019)
- Landeo Gavilán Hermelinda. (2016). Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro comercialización de lencería del mercado modelo, Chimbote, 2014. (Tesis de pregrado). Universidad católica los ángeles de Chimbote. Perú.

- La Republica, (23 de julio de 2016). EMPRESAS. 43% de sobrecostos sería por mala selección de personal. Recuperado de <https://larepublica.pe/economia/788014-empresas-43-de-sobrecostos-seria-por-mala-seleccion-de-personal>
- Norman, L. (2015). Cuáles son las cuatro funciones básicas que conforman el proceso de gestión. Recuperado de, <http://pyme.lavoztx.com/cules-son-las-cuatro-funciones-basicas-que-conforman-el-proceso-de-gestin-6134.html>
- Palma Morillo Oswaldo. (2016). Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, en el sector comercio, rubro carpintería, en el distrito de Coishco, provincia del Santa 2015. (Tesis de pregrado). Universidad católica los ángeles de Chimbote. Perú.
- Pereda, L. O. A. y Crespo Z.L, (2010). Estrategia para la implantación de un sistema de gestión de la calidad en el complejo jayamá. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=3205619&query=sistema%2Bde%2Bgestion%2Bde%2Bcalidad>
- Ríos, A (2009). “Gestión de Calidad y mejora continua en la Administración Pública. Extraído el 20 de abril de 2018 de, [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/7a0d92b8b03202ba05257c310078b24d/\\$file/11_24_sehuuhaniofcfjxiulzdfpgjgjjxmcqfhxzbfpnpquenczzc.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/7a0d92b8b03202ba05257c310078b24d/$file/11_24_sehuuhaniofcfjxiulzdfpgjgjjxmcqfhxzbfpnpquenczzc.pdf)
- Roa, S. (2010). 200 mil nuevas Mypes desaparecen anualmente. [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://www.grandespymes.com.ar/2010/05/18/peru-200-mil-nuevas-mypes-desaparecen-anualmente-2/>
- Román, J. (13 septiembre de 2014). Chile Calidad entrega Premio Pyme a la Gestión Competitiva. Recuperado de <http://www.businessexcellence.cl/cgi-sys/suspendedpage.cgi>
- Ruano, J. (2014). La selección de personal en las organizaciones: Externa vs. Interna. Nuevas tendencias. Recuperado de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/9112/1/TFG-E-40.pdf>

Santana, P. K. y Rodríguez, Gonzales. I (2010). Diseño e implantación del sistema integrado de gestión calidad, medio ambiente y seguridad y salud del trabajo. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=3202776&query=sistema%2Bde%2Bgestion%2Bde%2Bcalidad>

Serrano Ponce Carmen. (2017). La gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías en el distrito de Santa, 2015. (Tesis de pregrado). Universidad católica los ángeles de Chimbote. Perú.

ANEXOS

Anexo 1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	SEMANAS														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Título de la investigación	X														
Hoja de firma de jurado y asesor	X														
Hoja de Agradecimiento	X														
Hoja de Dedicatoria	X														
Resumen		X													
Abstract		X													
Contenido		X													
I. Introducción		X													
II. Revisión de la literatura			X												
2.1. Antecedentes			X												
2.2. Bases teóricas			X												
2.3. Marco conceptual				X											
III. Hipótesis				X											
IV. Metodología					X										
4.1. Diseño de la investigación					X										
4.2. Población y muestra					X										
4.3. Definición y operacionalización de la variable					X										
4.4. Técnicas e instrumentos					X										
4.5. Plan de análisis					X										
4.6. Matriz de consistencia					X										
4.7. Principios éticos					X										
V. Resultados de la investigación						X									
5.1. Tablas						X									
5.2. Análisis de resultados							X	X							
Conclusiones, recomendaciones y anexo									X						
Presentación del informe de investigación										X	X				
Artículo científico												X			
Prebanca													X		
Sustentación														X	
Término de clases															X

Anexo 2. Cuadro de Presupuesto y Financiamiento

Presupuesto

DETALLE	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO	
			UNITARIO	TOTAL
Lapiceros	2	Unidad	1.00	2.50
Cuaderno	1	Unidad	3.50	3.50
Empastados	2	Unidad	25.00	50.00
Anillados	1	Unidad	14.00	14.00
TOTAL			43.50	70.00

Servicios

DETALLE	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO	
			UNITARIO	TOTAL
Impresiones	37	Unidad	0.30	11.10
Copias	10	Unidad	0.10	1.00
Taller de tesis	2	Meses	1,050	2,100
Pasajes	12	Unidad	1.30	15.60
Internet	89	Horas	1.00	89.00
Telefonía	30	Minutos	0.50	15.00
TOTAL			1,053.20	2,231.70

FINANCIAMIENTO

- Autofinanciado por el tesista

Anexo 3. Cuadro de sondeo

N°	Razón social	Dirección	Representante
01	EMY FASHION	C.C BENCHA STAND 1-2 A	Anónimo
02	PASION BOUTIQUE	C.C BENCHA STAND 6 A	Anónimo
03	ROSSY MODELS BOUTIQUE	C.C BENCHA STAND 5 A ³	Montes Acho Rosita
04	NOVEDADES KIARA	C.C BENCHA STAND 8 A	Anónimo
05	CORALES MIA	C.C BENCHA STAND 9A	Zavaleta Lizi
06	NOVEDADES CARMENCITA	C.C BENCHA STAND	Carla Torres Medrano
07	NOVEDADES WAPA	C.C BENCHA STAND	Aguilar Carranza Gladis
08	ADRIANITA	C.C BENCHA STAND 4B	Muñoz Adrianita
09	MODAS FASHION MIRELLA	C.C BENCHA STAND 5-6 B	Tarma De la Cruz Sandra
10	JENNIFER	C.C BENCHA STAND 7 B	Flores Ibarra Jenny
11	MODA DE IMPACTO	C.C BENCHA STAND 9-10 B	Rubi Mia

Anexo 5. Cuadro de tabulación

PREGUNTA	RESPUESTA	TABULACIÓN	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA%
1. Edad	18-30 años	IIII	4	36,4%
	31-50 años	IIII II	7	63,6%
	50 a más años	-	0	0,0%
	TOTAL:11		11	100,0%
2. Genero	Masculino	-	0	0,0%
	Femenino	IIII III I	11	100%
	TOTAL:11		11	100,0%
3. Grado de Instrucción	Sin instrucción	-	0	0,0%
	Educación básica	IIII I	6	54,5
	Técnico	III	3	27,3%
	universidad	II	2	18,2%
	TOTAL:11		11	100,0%
4. Tiempo en el cargo	0 a 3 años	IIII IIII	9	81,8%
	4 a 6 años	I	1	9,1%
	7 a más años	I	1	9,1%
	TOTAL:11		11	100,0%
5. cargo	Dueño	IIII	4	36,4%
	Administrador	IIII II	7	63,6%
	TOTAL:11		11	100,0%
6. Permanencia en el rubro	0 a 3 años	IIII II	7	63,6%
	4 a 6 años	III	3	27,3%
	7 a más años	I	1	9,1%
	TOTAL:11		11	100,0%
7. Cantidad de trabajadores	1 a 5 trabajadores	IIII IIII I	11	100,0%
	6 a 10 trabajadores	-	0	0,0%
	11 a más trabajadores	-	0	0,0%
	TOTAL:11		11	100,0%
8. Objetivo de creación	Generar ganancia	IIII III	8	72,7%
	Subsistencia	III	3	27,3%
	TOTAL:11		11	100,0%
9. Conoce el termino de Gestión de calidad	Si	I	1	9,1%
	No	IIII I	6	54,5%
	Tengo cierto conocimiento	IIII	4	36,4%
	TOTAL:11		11	100,0%

10. Que técnicas modernas de la gestión de calidad conoce	Benchmarking	-	0	0,0%
	Empowerment	I	1	9,1%
	La 5 s	-	0	0,0%
	Outsourcing	-	0	0,0%
	Otros	III	3	27,3%
	Ninguno	III II	7	63,6%
	TOTAL:11		11	100,0%
11. Que dificultades tienen los trabajadores que impiden la implantación de gestión de calidad	Poca iniciativa	I	1	9,1%
	Aprendizaje lento	II	2	18,2%
	No se adapta a los cambios	I	1	9,1%
	Desconocimiento del puesto	I	1	9,1%
	Otros	III I	6	54,5%
		TOTAL:11		11
12. Que técnicas para medir el rendimiento del personal conoce	La observación	III II	7	63,6%
	La evaluación	III	4	36,4%
	Escala de puntuaciones	-	0	0,0%
	Evaluación de 360°	-	0	0,0%
	Otros	-	0	0,0%
		TOTAL:11		11
13. La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio	Si	III III I	11	100%
	No	-	0	0,0%
	A veces	-	0	0,0%
		TOTAL:11		11
14. Personas que trabajan	Familiares	III	4	36,4%
	No Familiares	III II	7	63,6%
		TOTAL:11		11
15. Medio para reclutar personal	Avisos	III III	8	72,7%
	Información verbal	I	1	9,1%
	Medio digital	I	1	9,1%
	Otros	-	0	0,0%
	Ninguno	I	1	9,1%
		TOTAL:11		11

16. Cuenta con perfil del empleado	Si	III II	7	63,6%
	No	I	1	9,1%
	Se redacta en el momento	III	3	27,3%
	TOTAL:11		11	100,0%
17. Encargado de seleccionar al personal	Dueño Administrador	III	4	36,4%
		III II	7	63,6%
	TOTAL:11		11	100,0%
18. Criterios tomar en cuenta al momento de seleccionar al personal	Experiencia laboral	III I	6	54,5%
	Estudios superiores			
	Parentesco	-	0	0,0%
	Por recomendaciones	III	4	36,4%
	TOTAL:11		11	100,0%
19. Pruebas que aplica la selección del personal	Entrevista personal	III III	8	72,7%
	Pruebas de conocimiento	-	0	0,0%
	Pruebas psicológicas	-	0	0,0%
	Todas	III	3	27,3%
	Ninguna	-	0	0,0%
	TOTAL:11		11	100,0%
20. Personal desempeña sus labores según sus expectativas	Si	III I	6	54,5%
	No	-	0	0,0%
	A veces	III	5	45,5%
	TOTAL:11		11	100,0%
21 .Buen personal permite ser eficiente a la empresa	Si	III III I	11	100%
	No	-	0	0,0%
	TOTAL: 11		11	100,0%

FIGURAS

Respecto a las características de los representantes en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio rubro venta minorista de ropa para damas, en el centro comercial Bencha del Distrito Chimbote, 2017

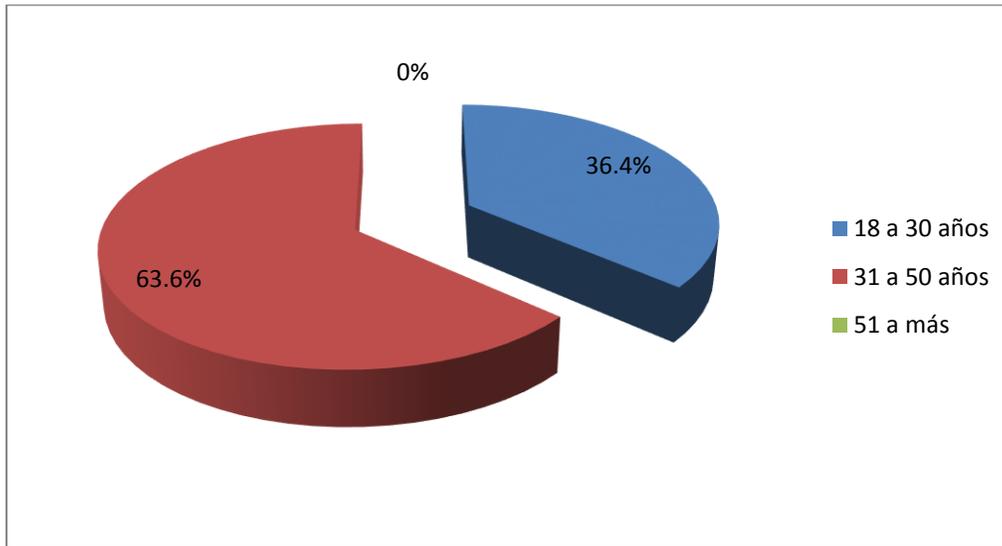


Figura 1. Edad

Fuente. Tabla 1

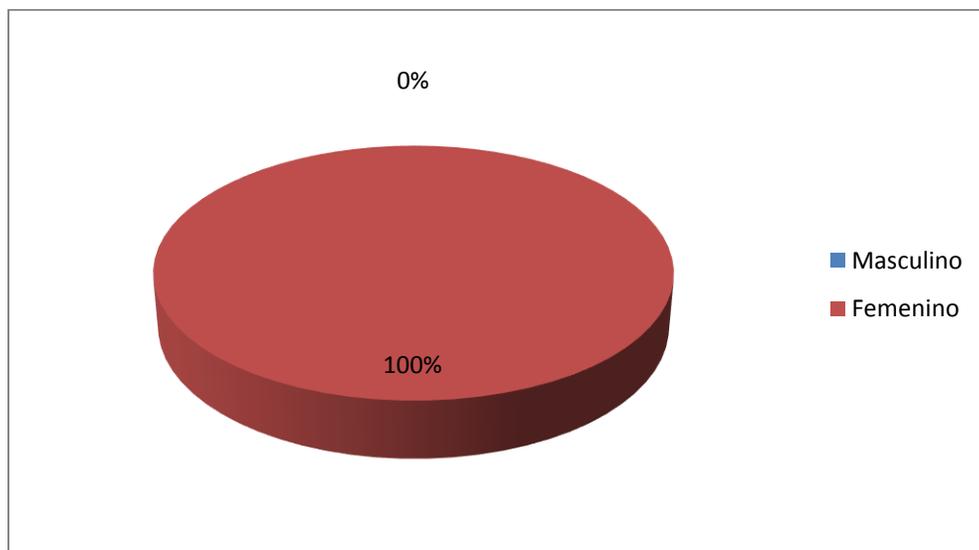


Figura 2. Género

Fuente. Tabla 1

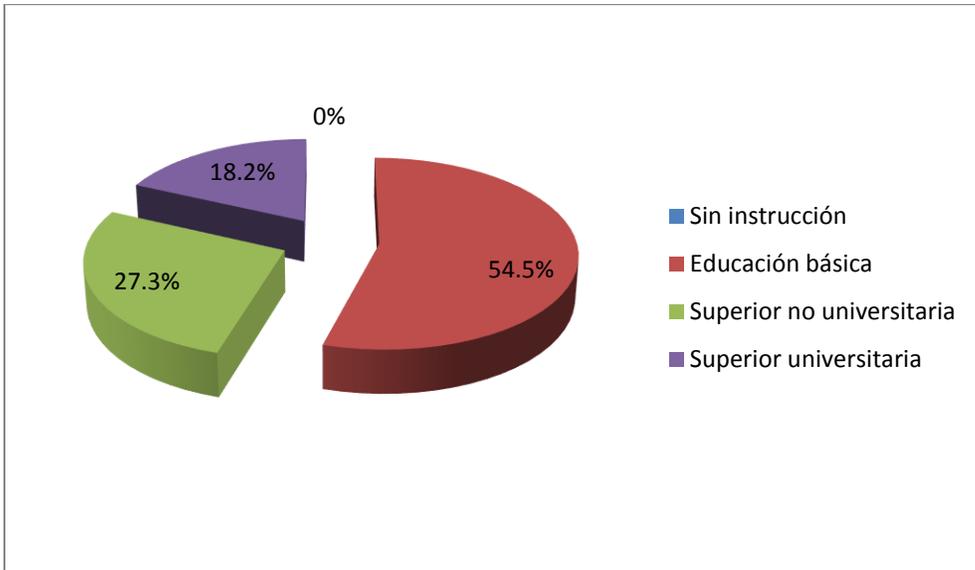


Figura 3. Grado de Instrucción

Fuente. Tabla 1

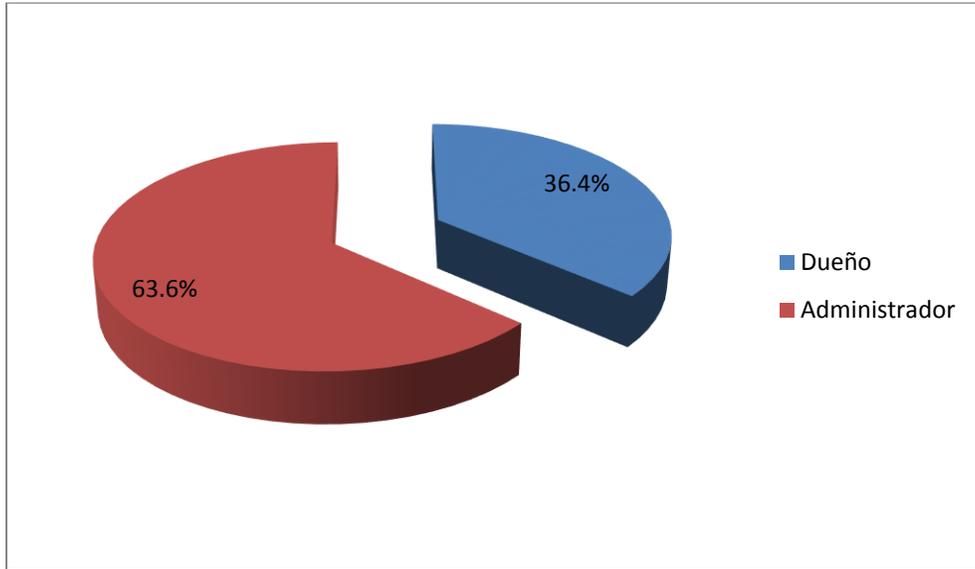


Figura 4. Cargo que desempeña

Fuente. Tabla 1

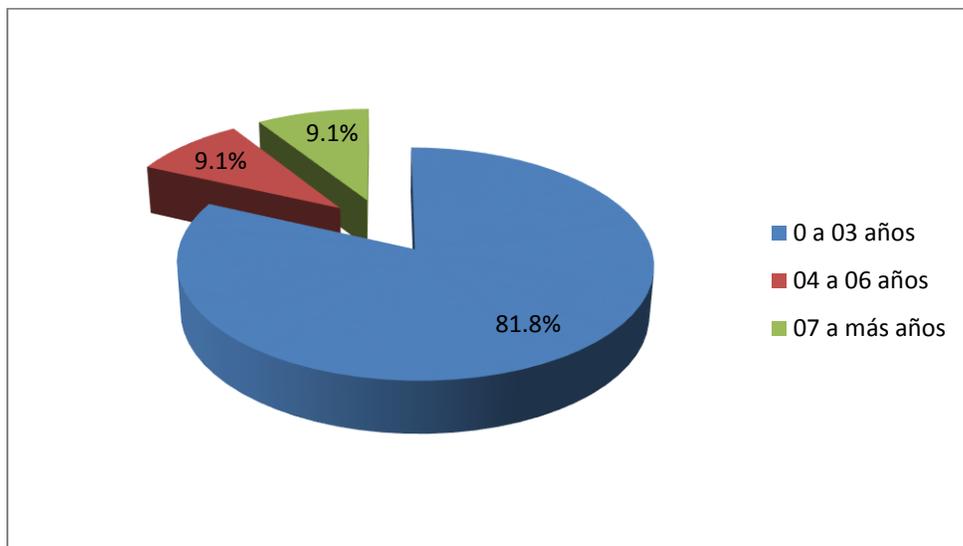


Figura 5. Tiempo que desempeña en el cargo

Fuente. Tabla 1

Respecto a las características de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio rubro venta minorista de ropa para damas, en el centro comercial Bencha del Distrito Chimbote, 2017

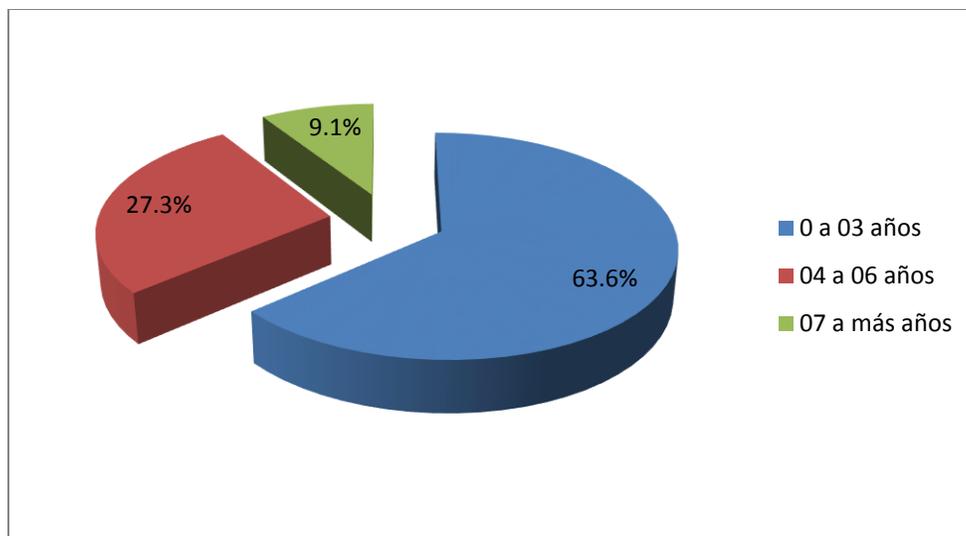


Figura 6. Tiempo de permanencia en el Rubro

Fuente. Tabla 2

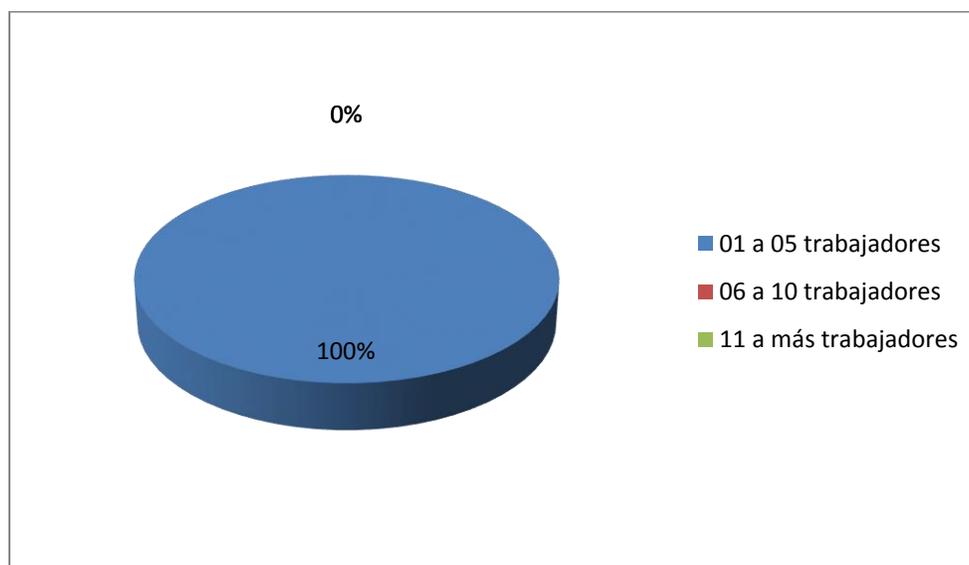


Figura 7. Número de Trabajadores

Fuente. Tabla 2

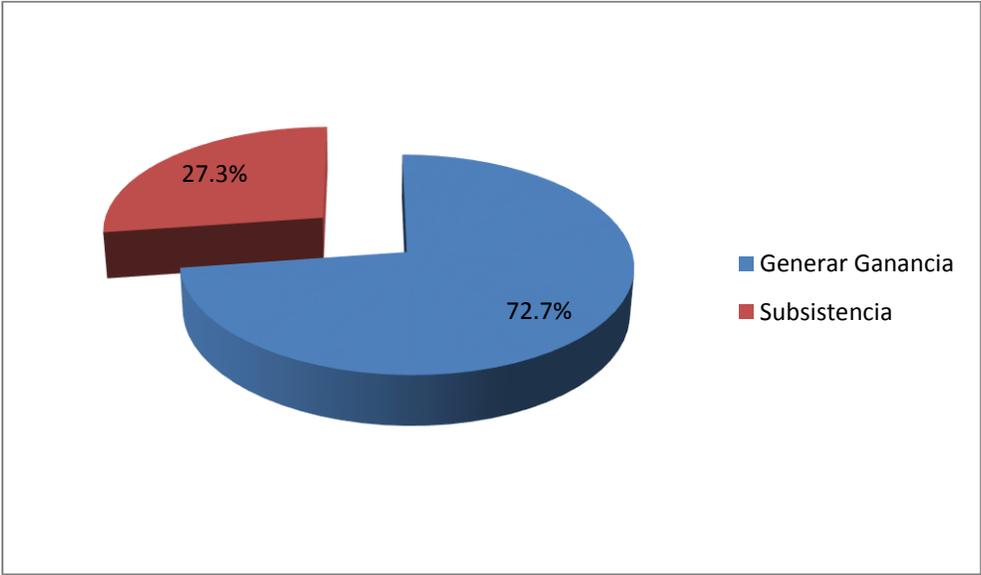


Figura 8. Objetivo de Creación

Fuente. Tabla 2

Respecto a las características de la gestión de calidad con el uso de las técnicas de selección del recurso humano en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio rubro venta minorista de ropa para damas, en el centro comercial Bencha del Distrito Chimbote, 2017

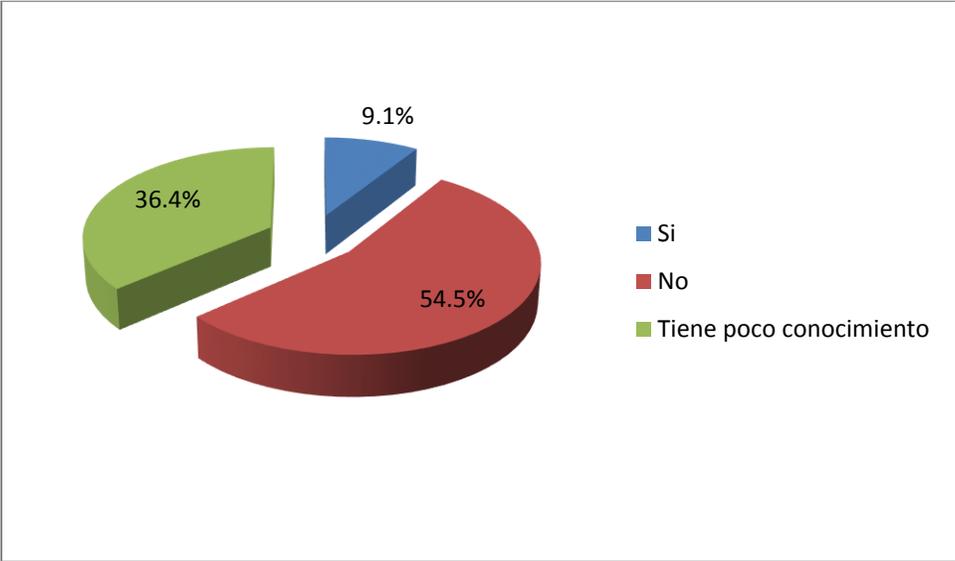


Figura 9. Conoce el término Gestión de Calidad

Fuente. Tabla 3

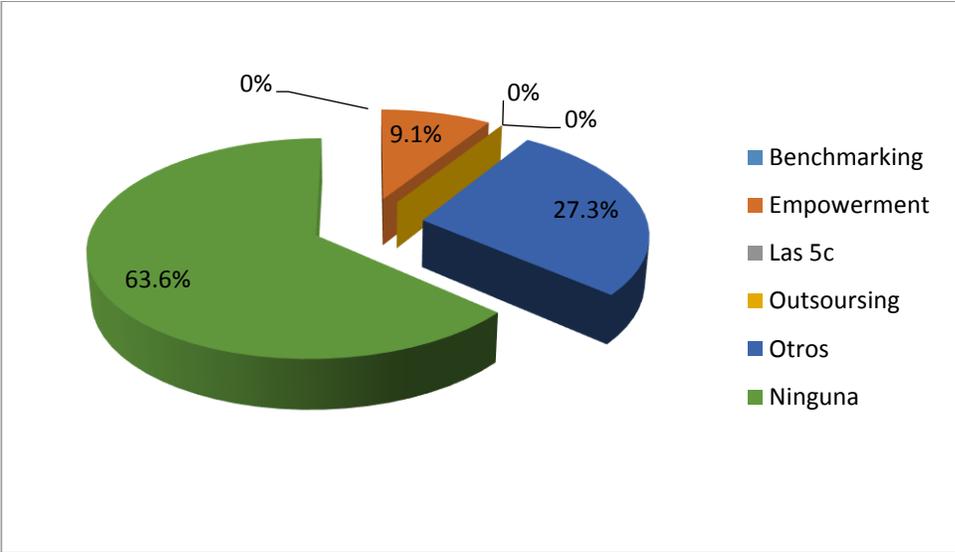


Figura 10. Técnicas de Gestión de Calidad conoce

Fuente. Tabla 3

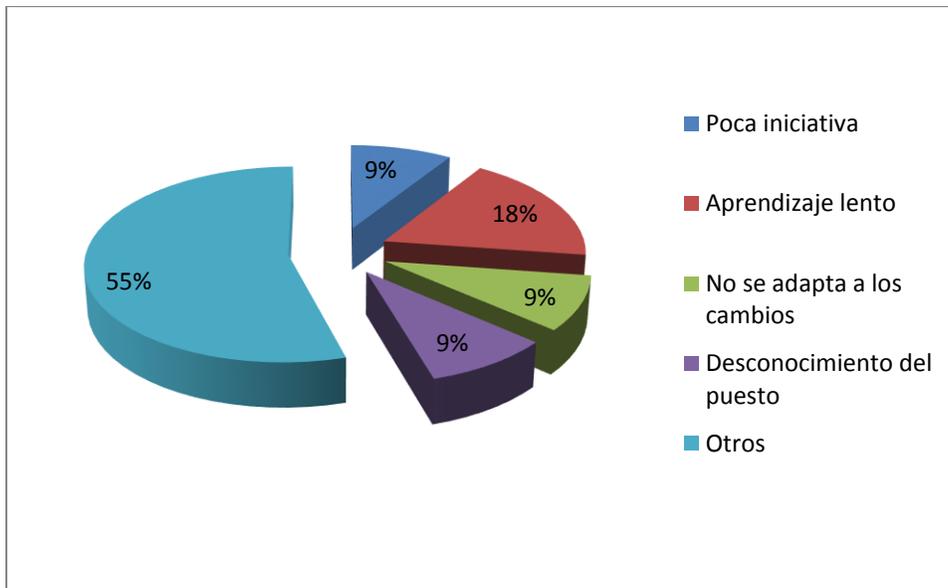


Figura 11. Dificultades para su implementación

Fuente. Tabla 3

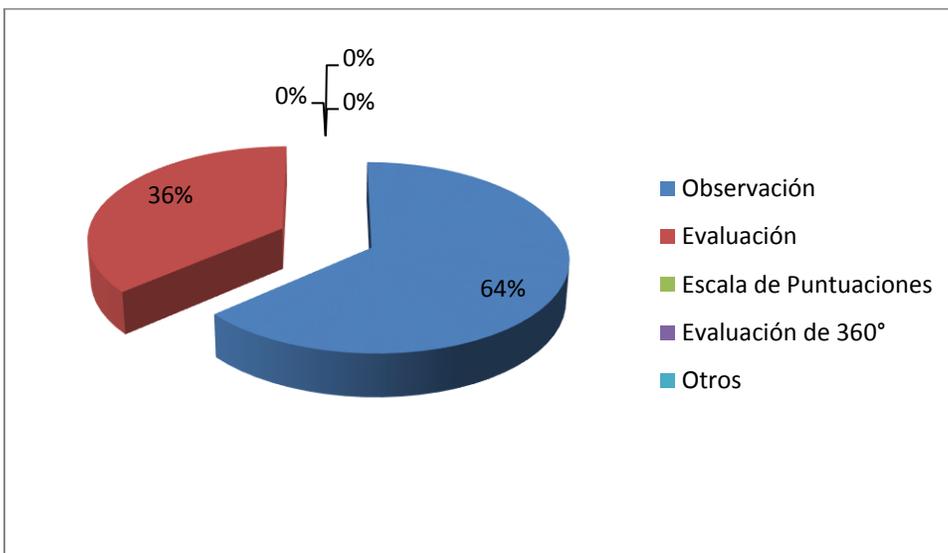


Figura 12. Técnicas de medición del Rendimiento

Fuente. Tabla 3

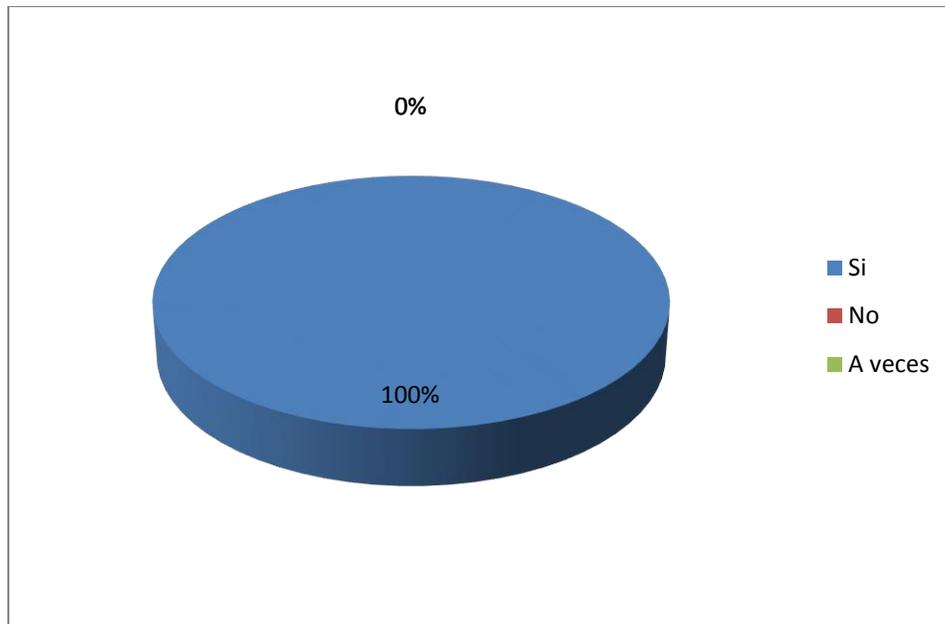


Figura 13. La Gestión de calidad mejora el rendimiento del negocio

Fuente. Tabla 3

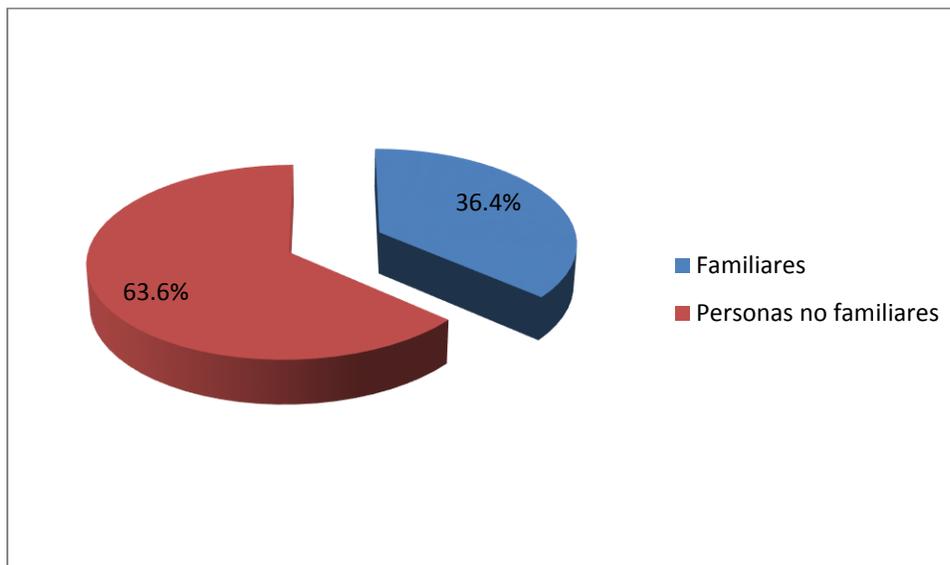


Figura 14. Personas que trabajan en la Empresa

Fuente. Tabla 3

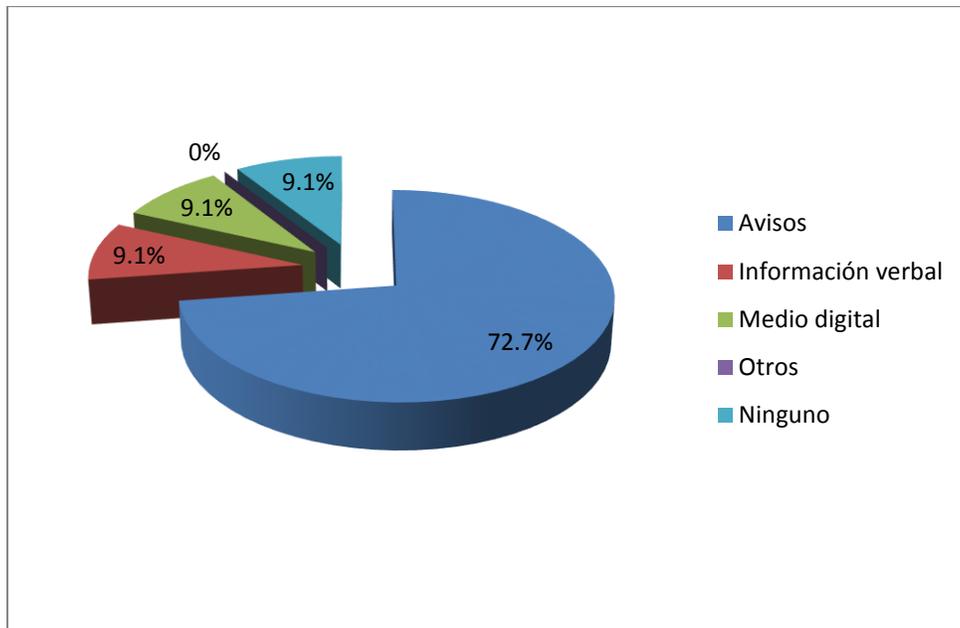


Figura 15. Medios para reclutar personal

Fuente. Tabla 3

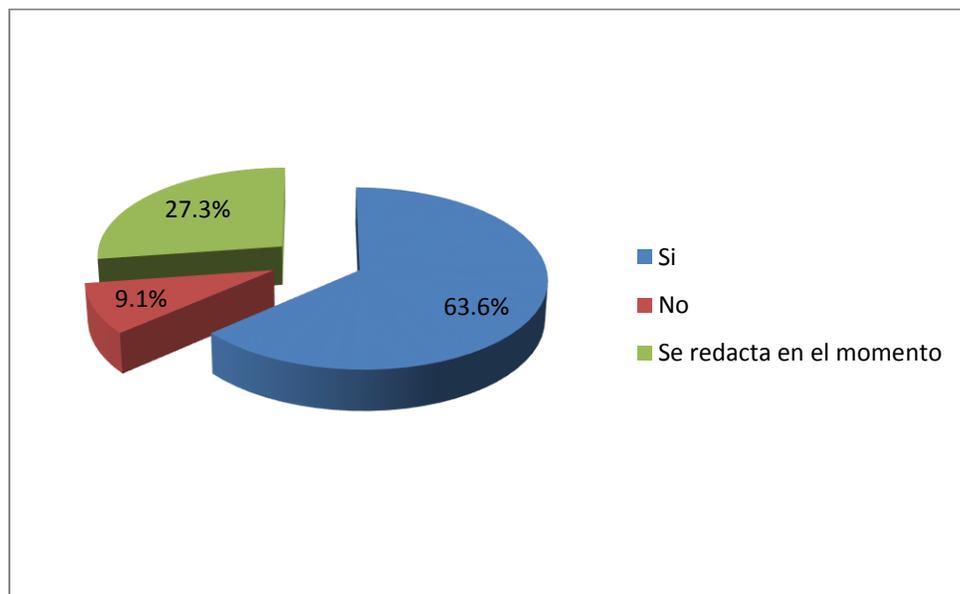


Figura 16. Cuenta con un perfil del empleado

Fuente. Tabla 3

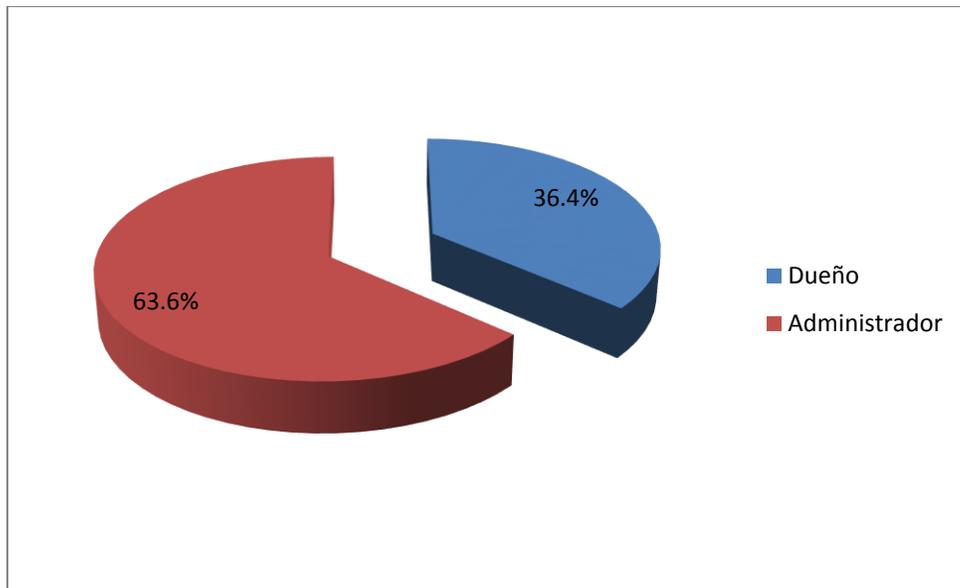


Figura 17. El encargado de seleccionar al personal

Fuente. Tabla 3

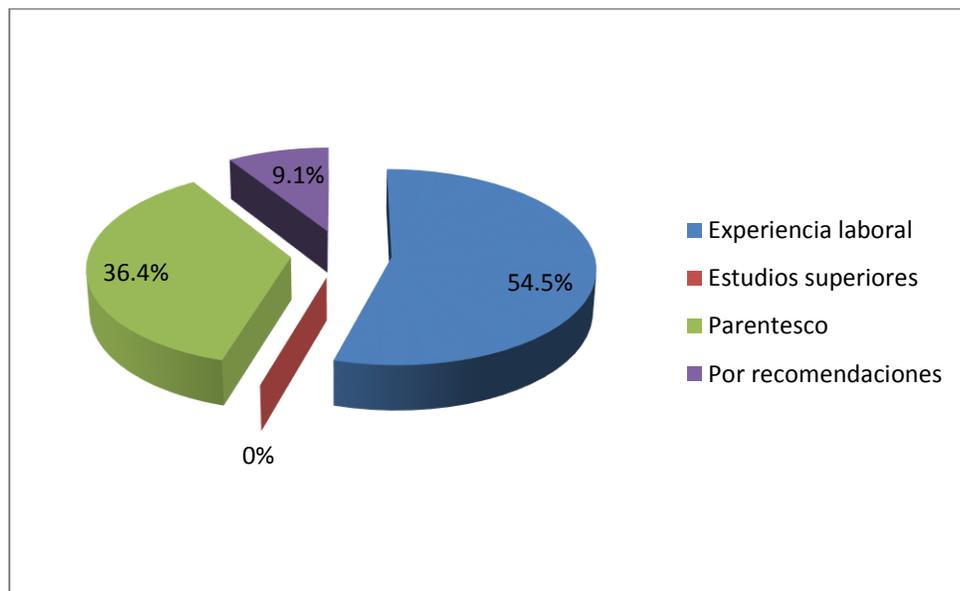


Figura 18. Criterios toma en cuenta al momento de seleccionar al personal

Fuente. Tabla 3

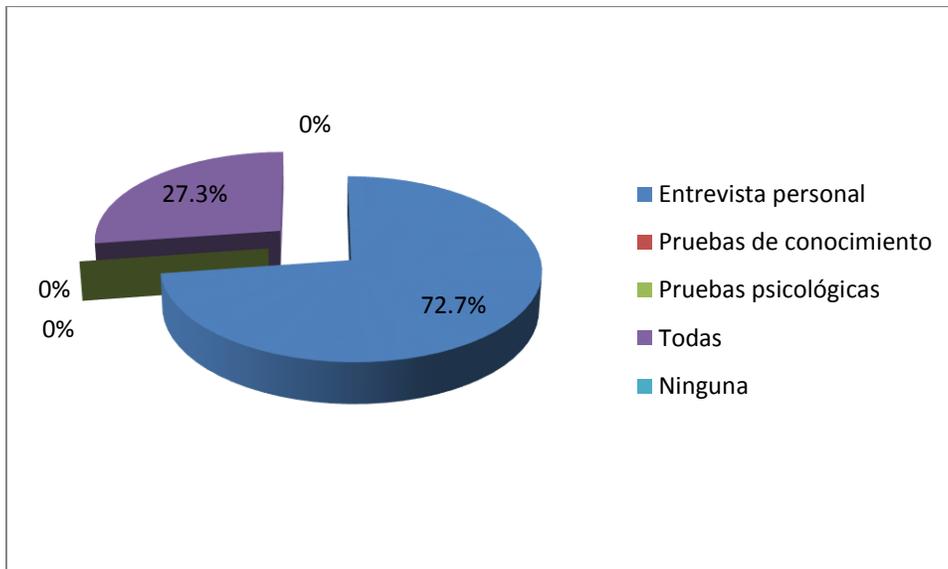


Figura 19. Tipo de pruebas aplica en la selección de personal

Fuente. Tabla 3

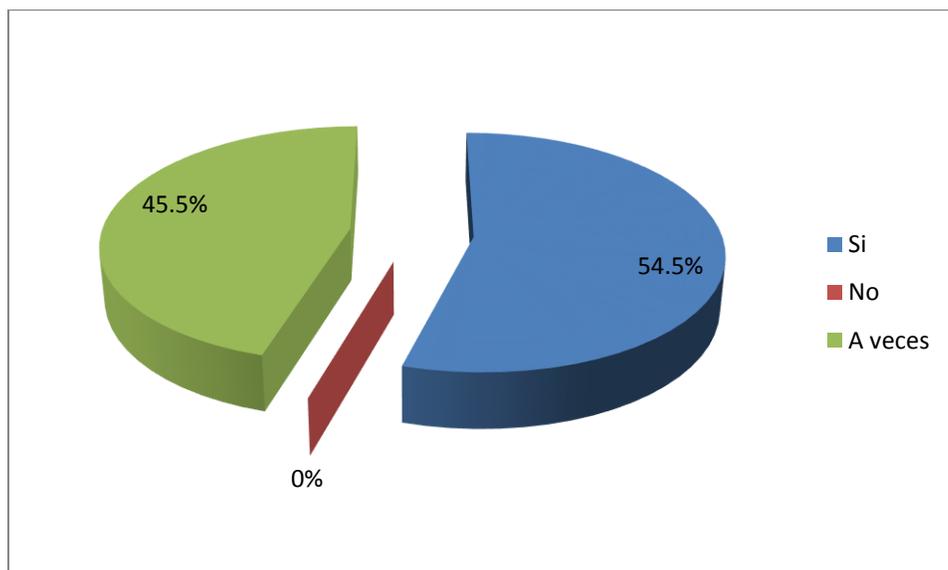


Figura 20. El personal seleccionado desempeña sus labores según sus expectativas

Fuente. Tabla 3

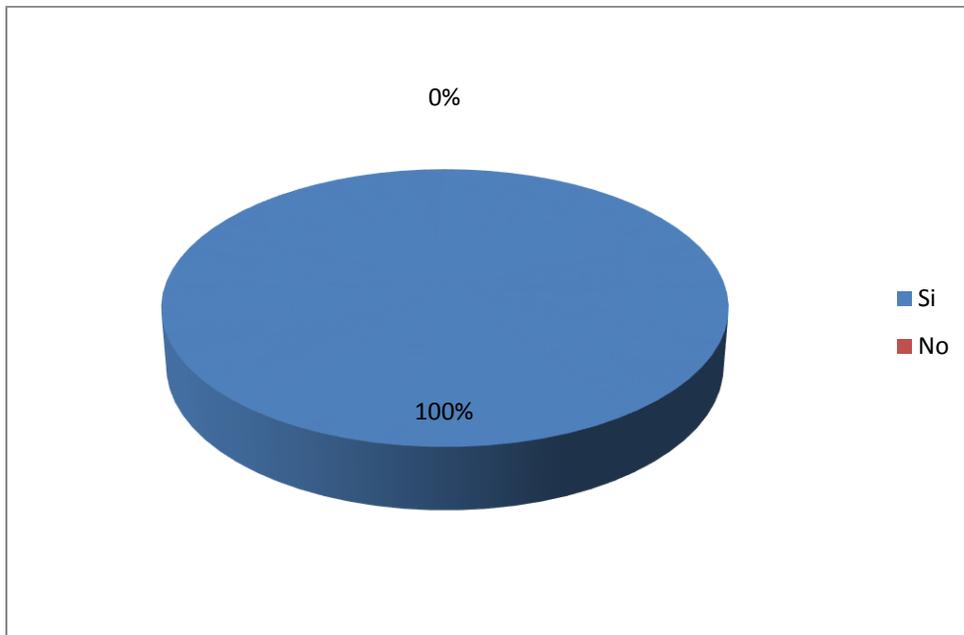


Figura 21. Un buen personal permitirá a la empresa ser eficiente y lograr un posicionamiento en el mercado

Fuente. Tabla 3