

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

GESTIÓN DE CALIDAD EN LA SELECCIÓN AL PERSONAL EN
LAS MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA DEL SECTOR INDUSTRIA
EN EL RUBRO DE ELABORACIÓN DEL PRODUCTO DE
PANADERÍA EN LA ZONA CÉNTRICA DEL DISTRITO DE
NUEVO CHIMBOTE, 2018

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO
ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

AUTOR

ZAMUDIO MARIÑO, JENIFER BRIGGITH

ORCID: 0000-0002-5433-3607

ASESOR

REBAZA ALFARO, CARLOS ENALDO

ORCID: 0000-0002-5066-5794

CHIMBOTE-PERÚ

2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Zamudio Mariño, Jenifer Briggith

ORCID: 0000-0002-5433-3607

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiantes de
Pregrado, Chimbote, Perú

ASESOR

Rebaza Alfaro, Carlos Enaldo

ORCID: 0000-0002-5066-5794

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

JURADO

Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002-5746-9374

Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Cerna Izaguirre, Julio Cesar

ORCID: 0000-0002-5471-4549

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002-5746-9374

Presidente

Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Miembro

Cerna Izaguirre, Julio Cesar

ORCID: 0000-0002-5471-4549

Miembro

Rebaza Alfaro, Carlos Enaldo

ORCID: 0000-0002-5066-5794

Asesor

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso de la selección al personal en las micro y pequeñas empresas del sector industria – rubro elaboración del producto de panadería, Distrito de Nuevo Chimbote, 2018. Se ha desarrollado utilizando la investigación del tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal. Para llevar a cabo se eligió una muestra poblacional de 10 microempresas, representando el 100% de la población, a las cuales se les aplicó un cuestionario de 23 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados: respecto a las microempresas: el 60% de los encuestados tiene de 31 a 50 años de edad, el 68% tiene de 4 a 6 años en el cargo. Respecto a las mypes: el 78% de las panaderías tienen de 7 años a más en el rubro, el 68% de las panaderías tiene e 6 a 10 trabajadores. Respecto a la gestión de calidad en la selección al personal: el 60% de los representantes conocen el término de la gestión de calidad, el 88% de las panaderías se encarga de la selección al personal los administradores, el 50% de las empresas no son familiares, el 29% de las panaderías primero toman en cuenta los estudios superiores. Finalmente, como conclusión de la investigación se llegó que las panaderías del distrito de nuevo Chimbote, la mayoría no aplican la técnica de selección al personal para la empresa, pero han logrado una gestión de calidad en uso exclusivo del ambiente de trabajo para las actividades, se percibe que no planean la evaluación para seleccionar a sus trabajadores que van a desarrollar su organización.

Palabras Clave: gestión de calidad, microempresas, representantes, selección al personal

ABSTRACT

The present research work has as a general objective: To determine the main characteristics of quality management with the use of personnel selection in micro and small companies in the industry sector - bakery product development, Nuevo Chimbote District, 2018 It has been developed using quantitative type research, descriptive level, non-experimental design - transversal. To carry out a population sample of 10 microenterprises, representing 100% of the population, to which a questionnaire of 23 questions was applied, using the survey technique, obtaining the following results: with respect to microenterprises: 60% of respondents are 31 to 50 years old, 68% are 4 to 6 years in office. Regarding the mypes: 78% of the bakeries are 7 years old or older, 68% of the bakeries have 6 to 10 workers. Regarding the quality management in the selection of personnel: 605 of the representatives know the term of quality management, 88% of the bakeries are responsible for selecting the managers, 50% of the companies are not Family members, 29% of bakeries first take into account higher education. Finally, as the conclusion of the investigation it was reached that the bakeries of the district of New Chimbote, most do not apply the selection technique to the staff for the company, but they have achieved quality management in exclusive use of the work environment for activities It is perceived that they do not plan the evaluation to select their workers who will develop their organization.

Keywords: microenterprises, representatives, personnel selection, quality management

CONTENIDO

1. Título de la tesis	i
2. Equipo de trabajo	ii
3. Hoja de firma del jurado y asesor	iii
4. Hoja de agradecimiento o dedicatoria	iv
5. Resumen y abstract	v
6. Contenido	vi
7. Índice de gráficos, tablas, cuadros	ix
I. Introducción -----	1
II. Revisión de literatura -----	9
III. Hipótesis -----	27
IV. Metodología -----	28
4.1 Diseño de la investigación.....	28
4.2 Población y muestra.....	28
4.3 Definición y operacionalización de variable e indicadores-----	29
4.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos -----	33
4.5 Plan de análisis.....	33
4.6 Matriz de Consistencia.....	34
4.7 Principios éticos.....	37
V. Resultados -----	38
5.1 Resultados.....	38
5.2 Análisis de resultados.....	43
VI. Conclusiones -----	51
Aspectos complementarios.....	52
Referencias bibliográficas.....	53
Anexos -----	58

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tablas

Tabla 1. Características de los representantes de las mypes del sector industria – rubro de elaboración del producto de panadería en la zona céntrica del distrito de Nuevo Chimbote,2018.....	38
Tabla 2. Característica de las Mypes del sector industria – rubro de elaboración del producto de panadería en la zona céntrica del distrito de nuevo Chimbote, 2018. ---	39
Tabla 3. Característica de la gestión de calidad en la selección al personal en las micros y pequeñas empresas del rubro-elaboración del producto de panadería en la zona céntrica de nuevo Chimbote,2018.....	40

Figuras (Anexos)

Figura 1 Edad	74
Figura 2 Género	74
Figura 3 Grado de instrucción	75
Figura 4 Cargo que desempeña	75
Figura 5 Tiempo que desempeña en el cargo-----	76
Figura 6 Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro -----	76
Figura 7 Número de Trabajadores.....	77
Figura 8 Objetivo de creación.....	77
Figura 9 Conoce el termino Gestión de Calidad -----	78
Figura 10 Técnicas modernas de la gestión de calidad conoce -----	78
Figura 11 Dificultades tiene el personal para la implementación de gestión de calidad.....	79
Figura 12 Técnicas para medir el rendimiento del personal conoce	79
Figura 13 La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio.....	80
Figura 14 La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización.....	80
Figura 15 Las personas que trabajan en su empresa-----	81
Figura 16 Medio utiliza para reclutar a su personal -----	81
Figura 17 Perfil del empleado.....	82
Figura 18 El encargado de la selección del personal -----	82
Figura 19 Criterios toma en cuenta al momento de seleccionar al personal	83
Figura 20 Tipos de pruebas aplica en la selección del personal	83
Figura 21 El personal seleccionado desempeña sus labores según sus expectativas -----	84
Figura 22 Elegir un buen personal permitirá a la empresa ser eficiente-----	84

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las micro pequeñas empresas del rubro panaderías identificamos que hay serios problemas entre ellas: la poca higiene en el local, la falta de limpieza en los materiales donde se ejecuta el insumo, también observamos la poca amabilidad del personal.

Siendo una de las causas más comunes la desmotivación laboral ya que quizá no cuentan con un líder capacitado quien les pueda orientar a mejorar, la presión a los trabajadores, el poco salario sin beneficio alguno, y la energía negativa dentro del lugar de trabajo.

A efecto de ello tenemos la poca visita de los clientes en dicho establecimiento y se irían a otro local donde se sientan más a gustos y satisfechos con sus necesidades, dando de baja la empresa teniendo como consecuencia una gran pérdida ya que sería una inversión en vano.

Dando como solución una buena elección del personal mediante publicidad, entrevista a las personas interesadas en el trabajo, mejorando la calidad de los productos alimenticios, creando nuevos sabores para el consumo humano y así el cliente quede complacido.

Justificando dichas variables a la buena selección de personas que tengan como visión un mismo objetivo para que siga creciendo a futuro como empresa, y la gente que trabaja con ello crezcan laboralmente teniendo a un largo plazo mayor conocimiento en el campo laboral y una mejor calidad de vida.

Metodología que se utilizara a largo plazo en el proyecto de investigación será la siguiente: tipo de investigación será cuantitativa del nivel descriptivo y de diseño no experimental - transversal dado a que se elaborara en un espacio y tiempo determinado teniendo un inicio y un fin específicamente en el año 2018.

Las MYPES actualmente juegan un rol muy importante en la economía no solo en el Perú, sino en todos los países del mundo porque generan más empleo que las empresas grandes (más de 70% de peruanos trabajan en una micro y pequeña empresa), además por su contribución al producto bruto interno (del valor total de bienes y servicios finales producidos dentro del territorio nacional, el 42% es producido en las pequeñas empresas). Las pequeñas empresas han sido objetos de una gran atención tanto investigadores académicos como por empresario y políticos, en casi todos los países, constituyen una proporción mayoritaria del tejido empresarial. Son de vital importancia para la economía de nuestro país son la mayor fuente de creación de empleo al 80% de la población económicamente activa y generan cerca del 40% del PBI. (Roca, 2013).

Los países latinoamericanos aun no incrementan políticas orientadas al fomento y desarrollo del sector, en nuestro país recién con la nueva ley promulgada en el 2018 se está dando un impulso a la misma. En cambio, los países desarrollados si lo han hecho y mucho de los que son ahora ha sido consecuencia de las políticas de apoyo a la creación y gestión de la pequeña empresa. También lo hacen los llamados países emergentes quienes desde hace lustros han tomado a la pequeña empresa como un sector estratégico viable para el desarrollo de dichos países. (Subia, 2013)

Los problemas que existen en día en la micro y pequeña empresa en el rubro de panadería son: desorden de la bodega donde están los insumos y materia prima, ya que el personal no cuenta con una capacitación adecuada para asumir el rol que tiene dentro de la empresa.

También observamos la falta de estudios de mercado ya que no analizan el precio, la competencia y los productos que se ofrecen.

Y por último y no menos importante tenemos la mala impresión del establecimiento ya que puede estar en malas condiciones, la mala higiene y una atención pésima.

En cuanto a la variable la problemática puede ser los cambios que se realicen dentro de la organización sin antes conocer el nivel de desempeño de cada trabajador y hasta dónde puede llegar a rendir por ello utilizamos la técnica administrativa de

una buena selección del personal pasando por entrevistas personales y por cada área que tenga la mype.

Por estos problemas no solo son nivel nacional sino también internacional como, por ejemplo:

En Estados Unidos, las pequeñas empresas crean más empleos que las grandes. Esta conclusión empírica puso de manifiesto lo que en realidad ya venía ocurriendo: los micros empresas empezaban a empujar las economías de los principales países del mundo. En las empresas de estados unidos siempre buscan al personal de afuera y no ven el talento que hay en casa. Ya que, en algunos casos, el empleado más adecuado podría estar ya en la empresa. Entrevistando nuevos candidatos cuando el candidato ideal está a lado nuestro. No dan información precisa del trabajo, algunas empresas ponen ofertas demasiado vagas que hacen de la preselección una pesadilla.

Utilizan siempre la misma fuente de candidatos, los empleadores tienden a ser bastante predecibles en su proceso de contratación. Si se utiliza una vez con éxito una fuente en particular. (Garcia, 2014)

En caso de muchas empresas no dan información precisa del trabajo, ponen ofertas demasiadas bajas que hacen que el personal se desanime y busquen otros beneficios. Tratar de apurar o abreviar el proceso de contratación, la contratación lleva tiempo y contratar a un buen candidato no será algo que se pueda hacer en unas pocas horas. El proceso normal para un trabajo en una empresa de tamaño medio seria en dos semanas. La falta de participación de los empleados, todos los directivos que se encargan de la posición prevista deben participar en el proceso de entrevista para que así elijan un buen personal.

En Europa, las empresas pequeñas tienden cada vez a especializarse en un producto, sector o marca. Inexistencia de un plan estratégico que le permita a la empresa fijarse objetivos tanto corporativos como para cada una de sus áreas, con el fin de desarrollar una gestión gerencial del mediano y largo plazo. Empleo de Metodologías inadecuadas de costeo de los productos o servicios ofertados. El no contar con una estructura de costeo por producto o servicio imposibilita una toma de decisiones acertadas referente

a la fijación de precios para que así el personal tenga capacidad de dar una buena información al cliente. Si los trabajadores no cuentan con los requisitos pueden dar mal aspecto a la empresa. (Moscoso, Silvia;, 2015)

Cuando no la seleccionas a un buen personal para trabajar en tu empresa pueden tener desconocimiento de los mercados potenciales por atender, tanto a nivel. Falta de programas de producción limpia y calidad ambiental que posibiliten la minimización de los residuos y la eficiencia de los procesos. La gran mayoría de costo de no calidad se generan debido al uso inadecuado de proceso de producción.

En Colombia, los empresarios ubican la carga tributaria como una de sus mayores preocupaciones a la hora de hacer negocios, generara productividad y crear más empleo en el país. A los altos tributos se suman las cargas desbalanceadas, los altos niveles de pago y la necesidad de crear un sistema más simplificado que genere mayor competitividad. Precisamente, la propuesta de crear tarifas más competitivas, aunado a la eliminación de las más de 200 exenciones, la digitalización de las plataformas tributarias y la simplificación del sistema ha sido una de las banderas del presidente Iván Duque desde su campaña electoral. Consideramos que es un buen incentivo tributario para la atracción de nuevos negocios internacionales y el fomento a la creación de nuevas compañías nacionales. A su vez, esta estrategia apunta a incrementar el desarrollo empresarial y la sostenibilidad de las mismas por medio de la redirección de esto recursos tributarios al aumento de productividad, llegando inclusive a generar nuevos puestos de trabajo y crear una mayor dinámica económica en el país. (Riaño, 2018)

Lo que más les preocupa a las empresas es tener rotación de personal, pues el costo de reemplazo una posición puede representar del 50% al 600% del salario anual de dicha posición, mientras el costo total de rotación va del 150% al 200%, y el tiempo promedio que para reemplazar al colaborador es de 52 días. Es una mala selección debido a las faltas de descripción de puestos y el problema crece cuando las pymes recargan mucha responsabilidad en una sola persona, si esta se enferma o renuncia no tiene a alguien que pueda resolver de manera rápida. (Tomasini, 2018)

En España, la toma de decisiones de manera precipitada uno de los principales problemas de una organización es el de la selección de personal. Dejar sentadas las bases un principio ayudara a obtener mejores resultados. Filtrados del curriculum aspecto clave y que debe dominar todo buen seleccionador. Cuando nos llega un cv, no debemos únicamente en leer lo que aparece en cada sección. Se trata de captar la esencia del candidato a través de este documento y de ver si nos permite desgranar sus competencias profesionales. Olvidar pruebas complementarias, hay muchas pruebas que las pymes pueden llevar a cabo, que no son costosas desde un punto de vista económico y que tiene como ventaja proporcionarnos datos adicionales sobre los candidatos. Entrevista de selección incompleta, la comunicación no verbal revela mucha información y llega a ser tan importante como la comunicación verbal. Un experto en selección siempre valorara ambos aspectos, con el objetivo de obtener una visión más global del candidato. (Moscoso, Silvia, 2010)

En Argentina, la Falta de concienciación, esto produce cuando uno de los miembros del equipo no quiere hacer su trabajo de la manera correcta, afectando a la empresa y así mismo. Método de selección, en las empresas donde sí se realizan procesos de selección internos suelen realizarse con procesos lejanos a la realidad de las necesidades de las empresas o derivados a personas que no tienen los conocimientos necesarios para la toma de decisiones de entrada de personal nuevo a la empresa. Exceso o falta del personal, cuando el personal es excesivo, casi siempre se puede hablar también de “burocracia excesiva”. En estos ambientes es posible que los procesos sean muy complejos y poco claros y los costes se elevan de tal marea que se inicia el declive. Relación con abogados, entre otros temas el departamento de recursos humanos suele caer en el error de no consultar a los abogados. Este error que suele darse constantemente en departamentos jóvenes puede acarrear grandes problemas económicos importantes. (Torre, 2015)

En Perú, se define el cargo u ocupar, debemos saber cuáles serán las funciones que desempeñará la persona que será seleccionada. Estableceremos las atribuciones y limitaciones que tendrá el nuevo integrante dentro de la empresa. Asignaremos, según el presupuesto que tenemos disponible, la remuneración que recibirá el postulante que sea elegido. Definir el perfil del candidato, Determinar los estudios y conocimientos que deberá tener el aspirante al cargo que deseamos ocupar. Establecer si es o un

necesario que el postulante cuente con experiencia previa en el cargo. Identificar la edad y el sexo de los aspirantes al cargo. Hacer pública la oferta laboral, es importante que la oferta de trabajo explique, de manera resumida pero clara, la oferta laboral. Para esto se deberá dividir el anuncio en tres bloques: lo que buscamos (conocimiento y estudios realizados, experiencia en el cargo u otras laborales, edad y sexo, disponibilidad de horarios, etc.). Filtrar a los candidatos, se debe descartar todos los curriculum o fichas de postulantes en caso que la empresa tenga este formato para identificar quienes cumplen con el perfil que buscamos. Clasificaremos a los candidatos en tres grandes grupos: grupo A (postulantes que cumplen con todas las condiciones necesarias para ocupar el cargo). Realizar entrevistas a los postulantes, debemos haber diseñado con anterioridad una serie de pruebas o preguntas que nos ayuden a identificar a la persona adecuada. Podemos realizar entrevista grupal recomendable para conocer la manera en que se interrelacionan los postulantes y su perfil hacia el trabajo en grupo o individuales recomendable para cuando deseamos conocer con más detalle y profundidad las características personales de cada aspirante.

En la Región Ancash, empezó a mejorar su inversión pública regional y ahora se ubica en el cuarto puesto de las regiones con mejor capacidad de gasto del país en lo que va del 2017, revela un reporte del ministerio de economía y finanzas que cita el gobierno regional de Ancash. Al respecto, el gobernador regional ancashino, Luis Gamarra, afirmó que cuando asumió su mandato, Ancash ocupaba el penúltimo puesto entre las 26 regiones del Perú (incluido lima provincias y el callao), ahora la realidad es otra con un 61.3% está entre los primeros puestos detrás de Loreto (70.4%), Lambayeque (65.9%) y tumbes (65%). Estas tres regiones tienen a sus autoridades gobernando desde el inicio del 2015. (Gamarra, 2015)

nuestra economía ha iniciado un positivo proceso de consolidación de su ritmo de crecimiento. Tenemos la convicción que alcanzaremos un aumento cercano a 4%, muy por encima del 2.5% del año pasado. Asimismo, argumento que el mayor crecimiento de la inversión pública de este año se debe a la mejora de la ejecución de recursos de los gobiernos regionales y locales. Nos comprometemos impulsar el desarrollo de la competitividad en las micro y pequeñas empresas por medio del sistema de compras estatales. (Vizcarra, 2018)

En Nuevo Chimbote, una vez comparados los requisitos del puesto y de los candidatos, puede ocurrir que algunos candidatos tengan requisitos aproximados y quieran proponerse al departamento que solicitó la ocupación del puesto. El órgano de selección no puede imponerse al departamento solicitante que acepte a los candidatos aprobados en el proceso de comparación. Para ello, la empresa debe dar a conocer con precisión el perfil del postulante que busca. Así como las oportunidades que ofrece, el ambiente de trabajo, y las actividades que deberá realizar una vez obtengan el puesto. Existen también empresas que dentro de su oferta colocan la moto de la remuneración que ofrecen por el cargo, aunque no siempre es así. Luego se contacta vía telefónica a aquellos candidatos que, si cumplen con el perfil para realizarles una validación de lo presentado en sus hojas de vida, así como de sus intereses en el puesto. (Zambrano M. , s/f)

En el distrito de Nuevo Chimbote específicamente las zonas céntricas de nuevo Chimbote existen mypes de rubro elaboración del producto de panadería que tienen problemas de desorden de bodega, la mala higiene del personal, la atención pésima y la falta de estudio de mercado por lo tanto se plantea el siguiente enunciado: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad con el uso de la selección al personal en las micro y pequeñas empresas del sector industria – rubro elaboración del producto de panadería, distrito de nuevo Chimbote, 2018?

Se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso de la selección al personal en las micro y pequeñas empresas del sector industria – rubro elaboración del producto de panadería, Distrito de Nuevo Chimbote, 2018. Se planteó los siguientes objetivos específicos: Describir las principales características de los representantes de las micro y pequeña empresas del sector industria rubro elaboración del producto de panadería, Distrito de Nuevo Chimbote, 2018. Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del rubro elaboración del producto de panadería, Distrito de Nuevo Chimbote, 2018. Definir las principales características de la gestión de calidad con el uso de la selección del personal en las micro y pequeñas empresas del sector industria – rubro elaboración del producto de panadería, Distrito de Nuevo Chimbote. 2018.

La investigación se justifica porque proporcionara información necesaria sobre la gestión de calidad con el uso de la selección del personal en los micros y pequeñas empresas del sector industria – rubro elaboración del producto de panadería. Distrito de Nuevo Chimbote, 2018. Justificamos dicha información que servirá para que lo representante de las Mypes mencionadas puedan utilizarlas y de eso minimizar es importante para los emprendedores porque así con el uso de la información más detallada ya no comentan los mismos errores que los dueños de las empresas tuvieron que iniciar sus negocios. La investigación será útil para los estudiantes ya que así tienen conocimiento acerca de los micros y pequeñas empresas para que no fallen como los dueños y puedan tener mejor productividad. Para la sociedad finalmente el trabajo de investigación se justifica porque servirá como base para futuras investigaciones que desarrollan dentro del ámbito geográfico de la región y país.

La metodología se utilizará será tipo cuantitativo de nivel descriptivo y de diseño no experimental – transversal dado que se elaborará en un espacio y tiempo determinado teniendo un inicio y un fin específicamente 2018, se usó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario, con una población y muestral de 10 micro empresas, y los resultados fueron: el 67.5% de los representantes tienen 31 y 50 años, el 75% son de género femenino, 87.5% de los encuestados tienen grado de instrucción secundaria, el 88% de las microempresas son administradores, el 66.7% de las mypes no conocen el termino gestión de calidad, el 83.4% de las pequeñas empresas consideran que la gestión de la calidad contribuye a mejorar .el rendimiento del negocio, 83.4% de las micros empresas utilizan los avisos como medio para reclutar a su personal, 88% de los representantes de las empresas los administradores están a cargo de la selección del personal, 100% las pequeñas empresas cree que su personal si desempeña sus labores según sus expectativas. En conclusión, nos muestran que la mayoría de las pequeñas empresas están dirigidas por personas adultas ya que tiene más experiencia para manejar sus empresas y tengan una buena productividad así alcanzaran sus metas.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

1.1. Antecedentes

Internacional

Marroquín (2015) En su tesis *“Control de Calidad en Panaderías del Municipio de Jutiapa”*. Tuvo como objetivo general: Determinar qué herramientas de control de calidad se utilizan en las panaderías del municipio de Jutiapa y planteo los siguientes objetivos específicos: Determinar qué tipos de control de calidad utilizan para la compra de la materia prima. Establecer los controles de calidad que llevan a cabo durante todo el proceso de elaboración del pan. Establecer las buenas prácticas de manufactura con que cuentan en el proceso de elaboración, Establecer las condiciones de transporte que utilizan para el traslado del producto hacia otras sucursales. Determinar qué tipo de costos se asocian en las panaderías para el control de calidad. En la investigación se utilizó la siguiente metodología: es descriptiva – cuantitativa no experimental. Los resultados fueron: Los 11 propietarios y 22 colaboradores manifestaron que el transporte de productos terminados si se hace en condiciones adecuadas, de acuerdo al embalaje utilizado de tal manera que no se contamine durante el traslado a otras sucursales y de este modo conservar la calidad del producto. La investigación concluye que: Las industrias de panificación del municipio de Jutiapa, no aplican herramientas de control de calidad en las materias primas de manera apropiada.

Bohórquez (2015) En su tesis *“Estudio de Factibilidad para la Creación de una Panadería con servicios y productos Gourmet en la Ciudad de Quito, Sector Cumbayá”*. Tuvo como objetivo general: Realizar un estudio de factibilidad para la creación de una Panadería Gourmet, con el fin de brindar un nuevo producto y servicio de calidad en el sector de Cumbayá y planteo los siguientes objetivos específicos: Establecer las generalidades del proyecto con el propósito de conocer las características de un negocio de panadería gourmet. Conocer las necesidades de la población de Cumbayá para determinar la viabilidad del proyecto. Realizar un estudio técnico que defina los requerimientos de diseño, constitución legal, impacto ambiental

y estudio financiero para demostrar la factibilidad del proyecto. En la investigación se utilizó la metodología: Este método servirá para comprobar si los argumentos son aplicables en el estudio de factibilidad, basados en un análisis previo de todos los conceptos, leyes y reglas antes investigados y empleados. Obteniendo los siguientes resultados: 67% de los encuestados es de género femenino y el 33% restante son hombres, el 54% de población adquiere pan todos los días y muchos de los encuestados afirmaron “amar comer pan”, 74% de los encuestados así lo confirman, por lo que un producto gourmet no causara amplia novedad en el sector. Investigación concluye que: La parroquia de Cumbayá crece continuamente debido a su clima y características geográficas, además sus habitantes tienen una economía estable que abre paso a los emprendedores que aspiran a establecer negocios rentables, que a su vez pueden fomentar el desarrollo laboral, social y económico de muchos trabajadores y sus familias.

Aguirre y Allauca (2016) En su investigación “*Plan de Negocio para la Creación de la Panadería “Nutripan” en la Puntilla – Samborondón de la provincia del Guayas*”. Tuvo como objetivo general: Establecer las bases técnico-organizativas que garanticen una adecuada gestión de los recursos y capacidades del negocio para enfrentar las adversidades del entorno, en función de la creación de una ventaja competitiva que permita el posicionamiento de la empresa en el mercado objetivo y satisfacer las necesidades de personas que desean cuidar de su salud y planteo los siguientes objetivos específicos: Desarrollar una investigación de mercado a fin de conocer los gustos y preferencias de los consumidores a través de un análisis de datos cuantitativos. Se utilizó la siguiente metodología: Para llevar a cabo la investigación que nos permitió recopilar información de fuentes primarias se utilizó una investigación no experimental con enfoque mixto, es decir cualitativo y cuantitativo, debido a que se realizaron encuestas a los consumidores para definir gustos y preferencias, así como entrevistas a expertos que aportaron con sus experiencias al desarrollo de la investigación. Obteniendo los siguientes resultados: En este caso, el 99% de los encuestados encajan en el perfil, un 42%, los bocaditos un 27% y las tortas un 24%. Un escaso 6% marcaron la opción “otros”, prefieren consumir pan de sal llegando a un 27%, esto puede darse debido a su sabor, el 40% de ellos consumen de 3 a 4 veces por semana. El 11% de ellos compran panes 1 o 2 veces por semana, el 49% de ellos consumen de 12 panes en adelante por semana. La investigación concluye que: La

panadería llevará el nombre de “Nutripan” una empresa que se dedicará a la comercialización de pan elaborado a base de harina de trigo y de arroz, “Nutripan” nace de la idea de ofrecer al mercado un pan nutritivo que contribuya al cuidado de la salud de las personas en especial aquellos con problemas como el sobrepeso, obesidad, diabetes, hipertensión, etc. y que necesitan de una mejor alimentación.

Nacional

Espada (2016) En su tesis “*Caracterización de la gestión de la calidad basado en las 5 s en las micro y pequeñas empresas del sector producción–elaboración de productos de panadería en el distrito de Huaraz, 2016*”. Tuvo como objetivo general: Describir las principales características de la gestión de la calidad basado en las 5S en las micro y pequeñas empresas del sector producción – elaboración de productos de panadería del distrito de Huaraz, 2016 y planteo los siguientes objetivos específicos: Determinar las principales características de los colaboradores en las micro y pequeñas empresas del sector producción – elaboración de productos de panadería del distrito de Huaraz. Se utilizó la siguiente metodología: El diseño fue transaccional no experimental; por otro lado, fue de nivel cuantitativo porque a partir de los datos recolectados se permitió medir la variable de estudio, por ser una investigación de tipo descriptivo. Obteniendo los siguientes resultados: el 67,4% manifiestan tener de 20 a 35 años de edad, el 65,2% son de sexo masculino, y un 34,8% de sexo femenino, el 47,8% manifiesta tener un grado de instrucción superior no universitario, el 63,3% afirma que casi nunca separan los elementos innecesarios (insumos vencidos, bolsas de papel, de plástico, entre otros), el 32,6% afirma que a veces destinan un lugar adecuado para los desechos y desperdicios, igualmente, el 32,6% afirma que casi nunca organizan clasificando su materia prima, productos en proceso, productos terminados.

Acosta (2017) En su investigación “*Gestión de calidad bajo el enfoque de servicio de atención al cliente en las mypes del sector industrial elaboración de productos de panadería, distrito de manantay, año 2017.*” Tuvo como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque de servicio de atención al cliente en las mypes del sector industrial rubro elaboración de productos de panadería en el distrito de Manantay, año 2017. Y planteo los siguientes objetivos: Determinar las principales características de los representantes de las mypes del sector industrial rubro elaboración de productos de panadería en el distrito de Manantay, año 2017. Determinar las principales características de las mypes del sector industrial rubro elaboración de productos de panadería en el distrito de Manantay, año 2017. Determinar las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de servicio de atención al cliente en las mypes del sector industrial rubro elaboración de productos de panadería en el distrito de Manantay, año 2017. En la investigación se utilizó la siguiente metodología: Se aplicó un diseño de investigación No Experimental-Transversal-Descriptiva. Obteniendo los siguientes resultados: El 75% de los encuestados tienen de 51 años de edad a más, El 75% de los encuestados son de sexo masculino, El 87.5% de los encuestados tiene grado de instrucción secundaria, El 100% de los encuestados son los propietarios de las panaderías, - El 75% tiene de 6 años a más en el cargo, El 75% de las panaderías tiene de 6 años a más en el rubro, El 75% de las panaderías tiene de 1 a 5 trabajadores, El 100% de los trabajadores de las panaderías son familiares del propietario, - El 100% de las panaderías fueron creadas con la finalidad de generar ganancias.

Torres (2015) En su tesis “*Caracterización de la gestión de calidad bajo la norma sanitaria para la elaboración de productos de panificación en las micro y pequeñas empresas del sector manufactura – rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Huaraz, 2015*”. Tuvo como objetivo general: Determinar la influencia de la gestión de calidad bajo el enfoque de la atención al cliente y la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector industria - rubro panaderías, en el distrito de Nuevo Chimbote – 2015 y planteo los siguientes objetivos específicos: Determinar el nivel de gestión de calidad de calidad en la atención al cliente que se aplica en las

micro y pequeñas empresas del sector industria - rubro panaderías, en el distrito de Nuevo Chimbote - 2015. En la investigación se utilizó la siguiente metodología: El tipo de investigación es Transversal. Obteniendo los siguientes resultados: el 73,68% son de sexo masculino, y un 26,3% de sexo femenino, el 68,42% manifiestan tener de 20 a 30 años de edad, el 26,32% manifiestan tener un Superior Universitaria completa, el 52,63% manifiestan tener experiencia de 21 a 30 años como gerente, el 42,11% manifiesta en forma muy aceptable el ambiente de trabajo es exclusivo para la actividad que realiza, el 68,42% manifiestan en forma muy aceptable el almacenamiento de agua está en perfecto estado de conservación e higiene y protegido de agentes contaminantes, el 78,95% manifiesta en forma muy aceptable los equipos de trabajo se utilizan en cada actividad que realiza en la pastelería, el 42,11% manifiestan en forma muy aceptable realizan capacitación sanitaria para la manipulación de los alimentos, el 42,11% manifiesta en forma muy inaceptable conocen la Norma Sanitaria para la fabricación.

Local

Vásquez (2016) En su tesis “*Gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro panaderías, distrito Chimbote, 2016*”. Tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la Gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro panaderías, distrito Chimbote, 2016. Y planteo los siguientes objetivos: Determinar las principales características de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro panaderías, distrito Chimbote, 2016. Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro panaderías, distrito Chimbote, 2016. En la investigación se utilizó la siguiente metodología: Fue no experimental y fue transversal Obteniendo los siguientes resultados: El 62,5% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen de 31 y 50 años, El 75,0% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son de género femenino, El 75,0% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen un grado de instrucción superior no universitaria, El 75,0% de los representantes son los dueños, El 62,5% de los representantes tienen en el cargo

más de 7 años, El 62,5% de las Micro y pequeñas empresas tienen en el rubro más de 7 años, El 75,0% de las Micro y pequeñas empresas cuentan con un promedio de 6 a 10 trabajadores, El 75,0% de las Micro y pequeñas empresas tiene a personas no familiares laborando, El 75,0% de las Micro y pequeñas empresas tienen como finalidad de generar ganancias, El 62,5% de los representantes aseguran que miden el rendimiento del personal mediante la observación, El 62,5% de los representantes aseguran que a veces la Gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de sus empresas.

Castro (2016) En investigación “*Gestión de calidad en el proceso de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del sector industria - rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano, distrito de Chimbote, 2016*”. Tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la Gestión de Calidad en el proceso de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del sector industria – rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano, Distrito de Chimbote, 2016. Y planteo los siguientes objetivos específicos: Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria – rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano, Distrito de Chimbote, 2016. Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector industria – rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano, Distrito de Chimbote, 2016. En la investigación se utilizó la siguiente metodología: Fue no experimental y fue transversal porque se estudió en un espacio de tiempo determinado con un inicio y un fin, Fue descriptivo. Obteniendo los siguientes resultados: El 66,7% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen de 51 a más años, El 91,7% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son del género masculino, El 66,7% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen estudios superior universitaria, El 50% de las micro y pequeñas empresas cuenta con más de 11 trabajadores, El 75% de las micro y pequeñas empresas fueron creadas por subsistencia, El 66,7% de las micro y pequeñas empresas no conoce el término Gestión de Calidad, El 83,4% de las micro y pequeñas empresas no conoce ninguna técnica moderna de la Gestión de calidad.

Chávez (2015) En su tesis “*Caracterización del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector industrial – rubro elaboración de productos de panadería del casco urbano de la ciudad Chimbote, año 2015*”. Tuvo como objetivo general: Determinar las características del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector industrial rubro elaboración de productos de panadería del casco urbano de la ciudad de Chimbote, año 2015. Y planteo los siguientes específicos: Determinar las características del representante legal de las micro y pequeñas empresas del sector industrial- rubro elaboración de productos de panadería del casco urbano de la ciudad de Chimbote, año 2015. Determinar las características del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector industrial- rubro elaboración de productos de panadería del casco urbano de la ciudad de Chimbote, año 2015. En la investigación se utilizó la siguiente metodología: Se aplicó un diseño de investigación No Experimental-Transversal-Descriptiva. Obteniendo los siguientes resultados: El 56,6% de los representantes legales encuestados tiene entre 31 y 50 años de edad, El 66,7% son de sexo femenino, El 66,7% de los encuestados tiene educación superior no universitaria, El 66,7% de los encuestados tiene el cargo de empleado de la panadería, El 44,4% de los encuestados tiene de 1 a 3 años en el cargo que desempeña, El 77,8% de los encuestados afirma que la panadería tiene de 7 años a más en el mercado, El 55,6% de las empresas solicitó de 4 a 5 veces crédito, El 77,8% de las empresas solicitó un crédito de S/. 50001 a más, El 100% de las empresas solicitantes de créditos afirma haberlo recibido.

2.2 Bases teóricas de la investigación

Micro y pequeña empresa

La pequeña empresa está conformada de personas naturales o jurídicas bajo organización y gestiones empresariales, cumplen un papel muy importante en la economía donde se observan los bajos índices supervivencia y consolidación empresarial. La micro empresas que desean que su producto ingresen a mercados internacionales deben velar obligatoriamente por la calidad del mismo para que así los clientes puedan consumir. (Sevillano, 2015)

Las Mypes es una organización empresarial constituida por una persona natural o jurídica, que tiene por objeto desarrollar actividades transformación, comercialización de bienes o prestación de servicio. Pueden ser conducida por su propietario como una persona individual o constituirse como una persona jurídica, adoptando la forma societaria que voluntariamente desee. (Mares, 2013)

En nuestra carrera de administración el tema de los micros y pequeñas empresas cumplen un rol muy importante porque nos ayuda a medir el nivel de ingreso de la población ya que hace más de dos décadas su crecimiento ha sido constante en el estrato empresarial. Ya que así puedan tener una mejor producción y los clientes puedan tener un mejor servicio al consumir algún producto.

Característica de las mypes

Micro pequeña empresa, son aquella que sus ventas anuales no exceden de 150 unidades UIT, pequeña empresa, son aquellas cuyas ventas anuales superan las 150 UIT, pero no exceden de 1700 unidades impositivas tributarias (UIT). Las características señaladas, según o micro empresa sin perjuicio de los regímenes laborable o tributario que les resulten aplicables por ley sevillano 2015

En las características nos enseñan que la empresa familiar tiene ciertas propiedades para que ellos puedan tener un conocimiento así cumplir su misión y visión dentro de su micro pequeña empresa. Ya que es obligatorio cumplir con una serie de requisitos para iniciar actividades en las empresas. (Sevillano, 2015)

Las características de las mypes se están desarrollando empresarialmente para lograr que crezcan sus empresas es importante de hacer uso de canales y medios de información para que puedan dar a conocer algunas la capacidad de sus trabajadores y tengan productividad de las empresas haciendo promociones y publicidad tendrán mayores ganancias.

Importancia de las mypes

La importancia de las micro y pequeña empresa se evidencia desde distintos ángulos. En primer lugar, es una de las principales fuentes de empleo, es interesante pues como herramienta de promoción de empleo en la medida en que solo exige una inversión inicial y permite el acceso a estratos de bajos recursos. En segundo lugar, puede potencialmente constituirse en apoyo importante a la gran empresa resolviendo algunos cuellos de botella en la producción. Con ello se da oportunidades a que personas sin empleo y de bajos recursos económicos puedan generar su propio empleo, y así mismo contribuyan con la producción de la gran empresa se promueve las pequeñas porque generan empleo e innovación brindándole capacitación, fuentes de créditos y normas promotoras. (Cabello, 2015)

En la actualidad las Mypes nos muestran una gran importancia ya que cada día se crean nuevas empresas para satisfacer las necesidades de ellos mismos y los clientes en la productiva del Perú representan el 95.9 % del total de establecimiento nacional. Desde el punto de vista del empleo y consiguientemente de la generación de ingreso para la población, utilizan estrategia para el mejoramiento de la empresa y capacidad para los empleados.

Ventajas

Servicio personalizado, es una de las ventajas de que disfrutan las pequeñas empresas es su capacidad para establecer contacto personal. Ya que generalmente el mercado de las micro pequeñas y medianas empresas es el local o regional, que les permite conocer mejor a los clientes y consumidores. Este conocimiento inmediato de las preferencias y del gusto facilita. Dificultad para allegarse recursos financieros, otro de los grandes problemas para las pequeñas empresas es la obtención de financiamiento adecuado. Las formas de tamaño reducido se ven obligadas a competir con empresas más grandes

y mejor establecidas para conseguir de las mismas fuentes los fondos de inversión de que precisan. La obtención de créditos suele serle difícil, ya que obviamente, los negocios nuevos son más riesgosos que los ya establecidos. (Robles, 2016)

Desventajas

Pueden acabar con una micro empresa, también pueden apresurar el surgimiento de soluciones creativas por parte de los emprendedores y del gobierno, este último tiene un papel determinante en el fomento a la creación y desarrollo de la empresa. Los productos se hacen más caros, cada intermediario en la cadena agrega un margen de ganancia al producto y proarte nos es la excepción. (Robles, 2016)

En las ventajas nos quiere decir que la persona tiene que estar cerca para que así su empresa sea más confiable y tengan más capacidad en reducir sus ofertas y que las personas aprovechen en los mercados, en las desventajas pueden traer resultados difíciles y puede llegar un gran número de clientes, otra desventaja sería no dar una buena capacitación a sus empleados para que pueden realizar un buen desempeño.

El emprendedor

Los emprendedores son la fortaleza y esperanza de mucha gente, que espera y anhela poder integrarse trabajar, aportar y desarrollar su potencial profesional laboral en la Mypes sueño del emprendedor. Por ejemplo, del éxito que necesita otro ser humano, para que este último se motive y emprenda así mismo, sus sueños y metas. Es un conjunto de caídas, tropiezos, descabros y golpes que jamás intimidan e incitan el miedo el camino que debe recorrer cada emprendedor para llegar a su destino final satisfactoriamente (Cabrerainn, 2015)

Las personas se proponen nuevos retos que les permite alcanzar sus objetivos y tener una buena empresa y se sienta satisfecho con su trabajo se empieza desde abajo para lograr todo lo que se propone con buenas aptitudes llegara muy lejos.

Caracterización del emprendedor

A lo largo de la literatura, como ya se ha señalado se han identificados números factores que distinguen a las organizaciones exitosas, algunos de los cuales se corresponden con características propias del emprendedor. Desde el punto de vista teórico no cabe duda de que es uno de los recursos más importantes a la hora de crear y desarrollar una organización, además las personas que decide poner marcha un negocio son uno del aspecto considerados por los posibles proveedores de financiación de la empresa. Cuáles son los factores más relevantes referidos las carteristas del empresario que puedan influir en la estructura de capital de las empresas, revisamos los principales trabajos de carácter empírico. (Rodeiro, 2016)

Una persona puede crear su propio negocio y se sienta orgulloso u orgullo de sí misma y se apasiona de lo que hace y se sienten creativos de hacer lo que le gusta y tener oportunidades d solucionar los problemas delos consumidores para que así puedan tener productividad en sus negocios.

Gestión de calidad

El interés de la sociedad por la calidad es tan antiguo como el origen de las sociedades humanas, por lo que tanto el concepto como las formas de gestionar la calidad han ido evolucionando progresivamente. Estaba evolución está basada en la forma de conseguir la mejor calidad de los productos y servicio y en ella pueden ser identificados cuatro estudios, cada uno de los cuales integra al interior de una forma armónica. La gestión de la calidad y se inicia para algunos autores en el 1910 en las organizaciones Ford, la cual utilizaba equipos de inspectores para comprar los productos de su cadena de producción los estándares establece en el proyecto. (Coello, 2016)

La calidad puede ser tratarse de mejorar un producto para satisfacer las necesidades de los clientes que puedan sentirse cómodo con el servicio dado a su persona para así tener una mejor vista cm empresa utilizando las estrategias correctas puede generar más ganancias y productividad.

Característica

La intangibilidad crea problemas de percepción al cliente, en sí mismo es un proceso impalpable que el consumidor no puede aprehender. Solo en las fases previas y posterior a la compra puede evaluarlo por medio de índices perceptibles proporcionados por el marketing, si bien debe tener en cuenta que los resultados de la intervención de proveedor si son elementos tangibles. La producción-consumo conlleva a sí experiencia. Por otro lado, esta característica imposibilita establecer los mismos mecanismos de control de calidad que en la industria. La necesaria heterogeneidad de los servicios obliga al personal de contacto a realizar un esfuerzo para personalizarlos incluso aquellos totalmente normalizados junto a estas dificultades. (Varo, 2017)

Gestión de calidad en su organización que controla el desarrollo de las actividades a una empresa que requiere un sistema de calidad que el producto o servicio debe cumplir con la satisfacción de los clientes y así va mejorando como empresa y tengan buenos resultados de ganancias.

Importancia

En la década de los ochenta y ante la creciente presión competitiva muchas compañías occidentales descubrieron la calidad. Después de década de indiferencia a lo que estaba ocurriendo en Japón, unas pocas organizaciones llegaron a convencerse de que los productos y servicios de calidad eran la llave para el futuro. Para muchas de ellas suponía un compromiso total con esa filosofía, para otras todavía ocupada un nivel secundario. De cualquier modo, podemos afirmar que actualmente todas las organizaciones son conscientes de su importancia y observamos cómo están reconociendo el papel estratégico tanto de la calidad del producto como de la dirección. (Guillo, 2015)

Es importante porque permite controlar el desempeño de la organización y nos ayuda a cumplir de manera normativa con los productos y servicios para mejorar la capacitación de los trabajadores de la empresa

Sistema de gestión de calidad

Un sistema de gestión de calidad puede ser considerado como la manera o estrategia en que una organización desarrolla la gestión empresarial en todo relacionado con la calidad de sus productos, servicios y los procesos para producirlos. Consta de la estructura organizacional, la documentación del sistema, los procesos, y los recursos necesarios para alcanzar los objetivos de calidad, cumpliendo con los requisitos del cliente. Los modernos sistemas de gestión de la calidad, se preocupan primordialmente de la manera como se hacen las cosas, así como del porque se hacen, especificando por escrito el cómo se realizan los procesos y dejando registros que demuestren, no solamente que las cosas se hicieron de acuerdo a lo planeado, sino también de los resultados y la efectividad del sistema. (Gonzales, 2016)

Tiene una estrategia en el desarrollo de la empresa que está considerado con la calidad, servicios del producto para que así los trabajadores puedan ejecutarlos y tengan un gran negocio, cumpliendo con sus objetivos dados de manera correspondiente en su organización estructural.

Implantación del sistema de gestión de calidad

Proporcionan una orientación para la implantación del sistema de calidad, de esta manera se incluyen las siguientes fases: diagnóstico, planificación, documento del sistema, implantación, control y mantenimiento, y certificación como fase no obligatoria. El diagnóstico implica un análisis profundo de la situación de la empresa en todas sus áreas, específicamente sobre las diferentes actividades y procesos de trabajo, los resultados y la posible solución. Algunas de las actividades incluidas en esta fase son: cuantificación de los costos de no calidad expresados en indicadores fiables y representativos, el examen completo de la organización y su funcionamiento (Mendoza, 2015)

Existe un manejo de control en la gestión de calidad para realizar actividades que se desarrollan en los procesos de trabajo para así tener un mejor resultado, por ellos utilizan tablas de doble entrada y así puedan trabajar con un sistema nuevo y útil.

Dificultades para la implantación de la gestión de calidad

Debemos aceptar que se pueden ver las cosas de otra manera: es imprescindible que las personas implicadas del proceso sean proactivas 7 trabajadores en su círculo de influencia. La clave siempre es empezar a avanzar por el camino elegido. Más implicación de todos en la gestión del centro. El equipo de dirección debe estar dispuesto a liderar dando ejemplo y ser constante en el empeño. La palabra puede convencer pero el ejemplo arrastra (Cabrero, 2016)

Tiene nuevas oportunidades para trabajar en equipo, se transmiten confianza mutuamente para realizar un buen trabajo, se desempeñan en las actividades, eligen a una buena persona se basan a los objetivos que tiene la empresa para su elaboración del producto requerido, son jerárquico con los empleados que le permite realizar los procedimientos.

Beneficios del sistema de gestión de calidad en la empresa

En una en la que hay muchos profesionales de todas las ramas entendemos que es necesarias la especialización y la formación. Es por ello que dentro de nuestro departamento contamos con los mejores profesionales especialistas en cada área. En nuestro departamento técnico, por ejemplo, contamos con cinco arquitectos especializados en diferentes materias como son la rehabilitación edificatoria o la arquitectura bioclimática y la eficiencia energética, además son una empresa pionera en Murcia en la implantación del BIM (Building Information Modeling), un sistema de gestión de obras de construcción que permite producir y almacenar información necesaria para operar en las distintas fases. Los beneficios del BIM revierten en una mayor en toda la documentación redactada. El empleo del BIM también supone una reducción en los tiempos de producción y, por tanto, una disminución de costes que se reflejan también en el precio hacia nuestros clientes. (Llopis, 2018)

La calidad no es el único valor asociado a esta empresa sino también la cercanía, en el sector de los servicios profesionales es algo que los clientes agradecen muchísimo porque al final se establece una relación de confianza en la que las dos partes queremos lo mejor para el otro. Y eso es algo a lo que no solemos estar acostumbrados.

Selección al personal

Es un proceso mediante el cual una empresa o una entidad que reemplaza al área de recursos humanos de una compañía se encarga de elegir a los empleados ideales para uno o varios puestos de trabajo. Conoce porque el reclutamiento de personal es importante para encontrar a los candidatos perfectos. En un proceso selectivo no se deben economizar los recaudos. Es común que, en una empresa, los representantes de sectores con déficit personal se impacienten por las eventuales demoras en el proceso de selección de personal. Hay quien dice que el 99%) de los problemas que tiene una organización están derivado de una mala selección de personal. (Lopez, 2018)

El proceso de selección necesita de una evolución de necesidades tanto cuantitativa: número de individuos necesarios, como cualitativa: característica de los puestos de trabajo y de personas que tienen que desempeñarlos. Por tanto, son necesarias unas técnicas de proyección de necesidades y unos instrumentos como los inventarios de puestos y de personal. (Olleros, 2017)

La empresa tiene un rol de capacitación a los empleados para ver su desempeño y si están aptos para trabajar en su empresa si cumplen con los reglamentos necesarios para los puestos requeridos teniendo en cuenta todo lo mencionado pasara por una entrevista con pruebas profesionales para tener un puesto de mayor nivel.

Importancia

Sin incluir la palabra “PERSONAL”, el proceso de selección es característica inherente a todos los seres humanos, pues así con ha sido un requisito para elegir a las especies animales más aptas para la supervivencia, también lo es para escoger al hombre más apto para una actividad específica, En el pasado, se elegía a los esclavos de color para los trabajos rudos porque eran los que más resistían las altas y bajas temperaturas y su constitución ayudaba para esos trabajos. Después de iniciada la revolución industrial, la selección del personal se hacía por parte del supervisor quien solamente se basaba en las observaciones, es decir, era completamente subjetiva e intuitiva esta selección. (Sam, 2015)

Actualmente cada vez se le da más importancia a este proceso ya que ha quedado patente su utilidad y sus éxitos y como estos han traducidos en mejoras para la producción, la selección de personal ha ido evolucionando con el tiempo, al principio el proceso está centrado sobre pronostico del éxito o rendimiento de los candidatos en un trabajo o puesto determinado. (Nebot, 2017)

Hoy en día la selección de personal solo se basa en la integración de los trabajadores en el grupo laboral para ver como el empleado va incorporando a su equipo y trasmitiendo una confianza a sus demás compañeros para que así el equipo permanezca unido.

Característica de la selección del personal

Actitud, es mejor contratar a un candidato con confianza y seguridad en sí mismo, que dice puedo hacerlo, quiero hacerlo, que alguien que pone los obstáculos y los problemas como excusas, sin antes intentarlo. Inteligencia, es importante evaluar su capacidad de respuesta y descifrar si se trata de una persona que aprende como hacer el trabajo rápidamente. Carácter, aquí entrar a tallar sus valores y capacidad para no sociabilizar y relacionarse con los demás, si es una persona conflictiva, con poca capacidad para escuchar, lo más probable es que vaya a ocasionar problema con el equipo de trabajo. Motivación, la mejor es tener a un trabajador motivado, que tenga metas y sueños, pero sobre todo que tenga un plan de acción, ya que es indicador de que realmente lucha por lo que quiere. Experiencia, este es un punto clave a evaluar y sin duda, uno de lo más importante es contratar al candidato con habilidades y aptitudes necesarias para desarrollar las funciones que de manda la empresa y sus experiencias pasadas son, sin duda la mejor referencia. (Cruz, 2018)

Por ello, el gerente tiene que capacitar al trabajador tiene que tener actitud trasmitirle confianza al que le está entrevistando, ser hábil en el trabajo, que tenga una alta autoestima que se motivador para que así trasmita la alegría a los demás que tenga experiencia en el trabajo para desarrollar las funciones que demanda la empresa.

Pasos de la selección al personal

Competencia, cada vez en cuando es más común que las empresas tercericen sus procesos de selección de personal, a fin de poder encontrar al candidato ideal y con el perfil adecuado que están buscando. ¿Quién no ha postulado en algún momento de su vida a algún puesto o a alguna posición? Ya que para participar en su evento determinado o para ingresar a una academia, o postular a la universidad. Perfil, lo primero que se hace para reclutar personal es dar a conocer la oferta laboral y pedir que envíen sus hojas de vida los interesados en el puesto. Para ello, la empresa debe dar a conocer con precisión el perfil del postulante que busca. La entrevista, en el Perú los procesos de selección de personal se han modernizado y adecuados a las exigencias de las empresas que solicitan hacer uso de este servicio. (Zambrano, 2017)

Nuevas perspectivas de la selección

El proceso de selección del personal del futuro debe considerar el entorno que rodea a las organizaciones lo que implica las tendencias mundiales, su impacto en los diferentes tipos de efectos en el proceso de selección de personal. se lleva cabo en países concretos, en empresas específicas, en un periodo de tiempo con marco de políticas de Administración de Recursos humanos, de modo que el proceso debe instarse en un escenario real, con políticas, leyes laborales y normas vigentes. La selección de personal es importante en las organizaciones porque tarde o temprano todo profesional de este proceso y tomar una decisión acertada, de la cual puede depender la continuidad de la organización. (Pisco, 2015)

2.3 Marco Conceptual

Elaboración del producto de panaderías

Son aquellos panaderos que trabajan de forma muy artesanal porque ellos diseñan o lo decoran el pan y requieren de dedicación y tiempo para así tengan un buen proceso y realicen bien el producto de elaboración industrial que se presentan para los clientes se sientan cómodos con el servicio.

Micro y pequeña empresa

Las mypes están conformadas por personas jurídicas que sirven para generar empleos para así tener una mejor producción en la economía y tener un crecimiento bueno para nuestro país, abriendo nuevas inversiones que nos ayudan con la transformación de bienes y servicios.

Gestión de calidad

Se define en mejorar un producto ya que de eso satisfacen las necesidades de los clientes con un buen servicio y tratándoles bien van a tener una mejor producción son técnicas de estrategias que realizan las empresas para llamar la atención de las personas así tiene una mejor ganancia.

Selección al personal

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

III. HIPÓTESIS

En el presente proyecto denominado gestión de calidad en la selección del personal, en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro elaboración de producto de panaderías del distrito de Nuevo Chimbote, 2018. No se plantea hipótesis por una investigación descriptiva.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la Investigación

La elaboración del trabajo de investigación se utilizó un diseño de la investigación fue no experimental – transversal – descriptivo

Fue no experimental: porque no se manipulará deliberadamente a la variable de gestión de calidad con el uso de la selección al personal tal como se presenta la calidad sin sufrir ni un tipo de modificaciones.

Fue transversal: porque el estudio de investigación la gestión de calidad en la selección al personal en la micro pequeña empresa del sector industrial en el rubro elaboración del producto de panadería en la zona céntrica del distrito de nuevo Chimbote 2018 se realiza en un espacio y tiempo determinado en el cual tendrá un inicio y un fin específicamente en el año 2018.

Fue descriptivo: porque se describió las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro elaboración del producto de panadería, distrito de nuevo Chimbote, 2018.

4.2 Población y Muestra

Se utilizó una población de 20 micros y pequeña empresa del sector industria – rubro elaboración de panaderías, distrito de nuevo Chimbote 2018. La información de obtuvo a través de la técnica del sondeo.

Se utilizó una muestra de 20 micro y pequeñas empresas del rubro elaboración del producto de panadería, distrito de nuevo Chimbote 2018.

4.3 Definición y Operacionalización de la Variable

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	MEDICIÓN
Representante de las micro y pequeñas empresas	Actualmente la labor que lleva al cabo de las micro y pequeñas empresas es de indiscutible relevancia no solo teniendo en cuenta su contribución a la generación de empleo, sino considerando su participación en el desarrollo socioeconómico de las zonas donde se ubica	El representante de las micro y pequeñas empresas disponen de diversas edades, en dos géneros y poseen con grado de instrucción alguno se desempeña como dueño p administradores	Edad	_18 - 30 años _31 - 50 años _51 a más años	Razón
			Genero	Masculino Femenino	Nominal
			Grado de Instrucción	Sin Instrucción Educación básica Superior no universitaria Superior universitaria	Nominal
			Cargo que Desempeña	Dueño Administrador	Nominal
			Tiempo que desempeña en el cargo	_0 a 3 años _4 a 6 años _7 a más años	Razón

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	MEDICIÓN
Micro y pequeñas empresas	La micro y pequeña empresa es una organización empresarial que tiene como objetivo desarrollar actividades en el mercado para producir servicios de calidad y están conformadas por personas jurídicas	Las micro y pequeña empresas usan un tiempo de permanencia de varios trabajadores pueden ser familiares o no familiares con objetivo de creación para que generen ganancias	Tiempo de permanencia	_0 a 3 años _4 a 6 años _7 a más años	Razón
			Numero de trabajadores	_ 1 a 5 trabajadores _ 6 a 10 trabajadores _11 a más trabajadores	Nominal
			Las personas que trabajan en su empresa	Familiares Personas no familiares	Nominal

			Objetivo de Creación	Generar ganancia Subsistencia	Nominal
--	--	--	----------------------	-------------------------------	---------

VARIABLES	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Medición
Gestión de calidad	La gestión de calidad es una organización que permite ejecutar y controlar las actividades necesarias para el servicio de alta calidad para satisfacer las necesidades de los clientes y brindarles la mejor atención, el objetivo es orientar la información a los trabajadores	La gestión de calidad tiene distintas técnicas modernas de las micro y pequeña empresas, pero pueden tener dificultades de los trabajadores como también poseen con desconocimiento del producto para ello utilizan la técnica para medir el rendimiento del personal	Conoce el termino	_Si _No	Nominal
				_Tengo cierto conocimiento Benchmarking Selección al personal Empowerment	
			Técnicas modernas	Las 5 s Outsourcing Otros Ninguno	Nominal
			Dificultades de los trabajadores	Poca iniciativa Aprendizaje lento	
	de manera tal que los clientes estén conformes con el producto que adquieren por lo tanto, implica un beneficio para la empresa, mayores ganancias y menos gastos en resolución de problemas .	para que así puedan tener un mejor rendimiento en la empresa y puedan alcanzar los objetivos y las metas trazadas.		No se adapta a los cambios Desconocimiento del puesto Otros La observación	Nominal
			Técnicas para medir el rendimiento del personal	La evaluación Escala de puntuaciones Evaluación de 360° Otros	Nominal

			Mejora el rendimiento	Si No	Nominal
			Alcanza los objetivos y metas trazadas	Si No A veces	Nominal

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Medición
Selección al Personal	Es un proceso mediante la empresa se encarga de elegir a los empleados ideales para uno o varios puestos de trabajo para que realicen productividad y eficiencia de su empresa, con actitudes, experiencia en el entorno de trabajo para que así realice un mejor desempeño laboral.	Selección al personal aplica la gestión de calidad en el servicio a sus clientes para que así se sientas satisfecho con el servicio, es fundamental utilizar herramientas para un servicio de calidad teniendo en cuenta los principales factores y poder tener una buena selección al personal para que así pueda surgir la empresa y no tenga una mala atención a los clientes, tiene que dar un aspecto y tener una buena capacitación para realizar su trabajo y tener buenos resultados como empresa.	Conoce el termino	Si No Tengo cierto conocimiento	Nominal
			Aplica la gestión de calidad en el servicio a sus clientes	Si No A veces	Nominal
			Es fundamental	Si No	Nominal
			Herramientas para un servicio de calidad	Comunicación Confianza Ha disminuido Ha aumentado	Nominal
			Principales factores	Atención al cliente Capacitación del personal Volantes Ninguna	Nominal
			Selección al personal	Buena Regular Malo.	Nominal
			Se da una mala atención al cliente	No tiene suficiente personal. Por una mala organización de los trabajadores. Si brindan una buena No los conoce	Nominal

			Resultados logrados	Clientes satisfechos Fidelización de los clientes Posicionamiento de la empresa Incremento en las ventas	Nominal
--	--	--	------------------------	---	---------

4.4 Técnica e Instrumento

Se utilizó la técnica de la empresa lo cual estará dirigido a los representantes del micro y pequeña empresa las cuales nos brinda información, asesoría para el desarrollo de trabajo de investigación.

Se utilizó el instrumento cuestionario lo cual estará estructurado de: (5) preguntas sobre los representantes de la micro y pequeña empresa, (4) preguntas sobre las mypes y (14) preguntas sobre la variable gestión de calidad con el uso de selección al personal, dichas preguntas fueron de intervalo sino también de alternativa múltiple, etc.

4.5 Plan de Análisis

Se utilizó el cuestionario a través de la técnica de la encuesta se obtuvo información de los datos proporcionado por los representantes luego se utilizará el programa Excel para poder procesar la información recortada y se presentará en tabla y frecuencia absoluta y relativa, así como también en figuras.

Se utilizó en programas Word para redactar el proyecto de investigación de la gestión de calidad en la selección al personal en la micro pequeña empresa del sector industrial en el rubro elaboración del producto de panadería en la zona céntrica del distrito de nuevo Chimbote 2018 y por último se utilizará el pdf para la representación del proyecto final de investigación.

4.6 Matriz de Consistencia

Titulo	Enunciado	Objetivos	Variables	Población	Metodología
<p>Gestión de calidad en la selección al personal en la micro pequeña empresa del sector industria en el rubro elaboración del producto de panadería en la zona céntrica del distrito de nuevo Chimbote 2018</p>	<p>¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad con el uso de la selección al personal en las micro y pequeña empresas del sector industrial rubro elaboración del producto de panadería, distrito de nuevo Chimbote, 2018?</p>	<p>Objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso de la selección al personal en las micro y pequeñas empresas del sector industria – rubro elaboración del producto de panadería, Distrito de Nuevo Chimbote, 2018</p> <p>Objetivos específicos: Describir las principales características del representante de las micro y pequeñas empresas del sector industria rubro elaboración del producto de</p>	<p>Gestión de calidad en la selección al personal</p>	<p>Se utilizó una población muestral de 20 micro y pequeñas</p>	<p>Tipo: El presente trabajo de la investigación fue del tipo cuantitativo: fue cuantitativo porque se utilizó un instrumento de medición y evaluación.</p> <p>Nivel: El nivel de investigación que se utilizó en el presente trabajo de investigación fue descriptivo: Fue descriptivo porque se describirá las principales características de la gestión de calidad en la selección al personal en la micro pequeña empresa del sector industrial en el rubro</p>

		<p>panadería, Distrito de Nuevo Chimbote, 2018</p> <p>Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del rubro elaboración del producto de panadería, Distrito de Nuevo Chimbote, 2018.</p> <p>Describir las principales características de la gestión de calidad con el uso de la selección del personal en las micro y pequeñas empresas del sector industria – rubro elaboración del producto de panadería, Distrito de Nuevo Chimbote, 2018</p>			<p>elaboración del producto de panadería en la zona céntrica del distrito de nuevo Chimbote 2018</p> <p>Diseño:</p> <p>El diseño de la investigación fue no experimental – transversal fue no experimental porque no se manipulará deliberadamente a la variable de gestión de calidad con el uso de la selección al personal tal como se presenta la calidad sin sufrir ni un tipo de modificaciones.</p> <p>Fue transversal porque el estudio de investigación la gestión de calidad en la selección al personal en la micro pequeña empresa del sector industria en el rubro elaboración del</p>
--	--	---	--	--	--

					<p>producto de panadería en la zona céntrica del distrito de nuevo Chimbote 2018 se realiza en un espacio y tiempo determinado en el cual tendrá un inicio y un fin específicamente en el año 2018.</p> <p>Técnica: Encuestas</p> <p>Instrumento: Cuestionarios</p>
--	--	--	--	--	---

4.7 Principios Éticos

Protección a las Personas: La investigación es en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solamente implicará que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada, sino también involucrará el pleno respeto de sus derechos fundamentales. (Uladech, 2019)

Beneficios y no Maleficencia: Es la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios. (Uladech, 2019)

Justicia: El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas también está obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación. (Uladech, 2019)

Integridad Científica: La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados. (Uladech, 2019)

Conocimiento informado y Expreso: En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto. (Uladech, 2019)

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Tabla 1

Características de los representantes de las mypes del sector industria – rubro de elaboración del producto de panadería en la zona céntrica del distrito de Nuevo Chimbote, 2018.

Edad	N	%
18 – 30 años	8	60
31 – 50 años	12	40
51 a más años	0	0
TOTAL	20	100%
Genero		
Masculino	10	50
Femenino	10	50
TOTAL	20	100%
Grado de instrucción		
Sin Instrucción	0	0
Primaria	3	37
Secundaria	5	25
Superior no universitario	12	38
Superior universitario	0	0
TOTAL	20	100%
Cargo que desempeña		
Dueño	12	60
Administrador	8	40
TOTAL	20	100%
Tiempo que desempeña en el cargo		
0 a 3 años	6	30
4 a 6 años	12	60
7 a más años	2	10
TOTAL	20	100%

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las mypes del sector industria – rubro de elaboración del producto panadería del distrito de nuevo Chimbote, 2018.

Tabla 2

Característica de las Mypes del sector industria – rubro de elaboración del producto de panadería en la zona céntrica del distrito de nuevo Chimbote, 2018.

Tiempo de la empresa en el rubro	N	%
0 a 3 años	7	60
4 a 6 años	1	5
7 a más años	12	35
TOTAL	20	100%
Número de trabajadores		
1 a 5 trabajadores	12	60
6 a 10 trabajadores	6	30
11 a más trabajadores	2	10
TOTAL	20	100%
Objetivo de creación		
Generar ganancia	12	60
Subsistencia	8	40
TOTAL	20	100%

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las mypes del sector industria – rubro de elaboración del producto de panadería en la zona céntrica del distrito de nuevo Chimbote, 2018.

Tabla 3

Característica de la gestión de calidad en la selección al personal en las micros y pequeñas empresas del rubro-elaboración del producto de panadería en la zona céntrica de nuevo Chimbote, 2018

Conoce el termino gestión de calidad	N	%
Si	12	60
No	6	30
Tiene poco conocimiento	2	10
TOTAL	20	100%
Técnicas modernas de la gestión de calidad conoce		
Benchmarking	3	15
Marketing	2	10
Empowement	0	0
Las 5 c	0	0
Outsourcing	2	10
Toma de decisiones	3	15
Otros	10	50
TOTAL	20	100%
Dificultades tiene el personal para la implementación de gestión de calidad		
Poca iniciativa	14	70
Aprendizaje lento	0	0
No se adapta a los cambios	2	10
Desconocimiento del puesto	2	10
Otros	2	10
TOTAL	20	100%
Técnicas utiliza para medir el rendimiento del personal conoce:		
La observación	13	65
La evaluación	2	10
Escala de puntuaciones	0	0
Evaluación de 360°	3	15
Otros	2	10
TOTAL	20	100%

Continúa.....

Tabla 3

Característica de la gestión de calidad en la selección al personal en las micros y pequeñas empresas del rubro-elaboración del producto de panadería en la zona céntrica de nuevo Chimbote, 2018

La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio	N	%
Si	12	60
No	8	40
TOTAL	20	100%
La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización		
Si	8	40
No	12	60
TOTAL	20	100%
Las personas que trabajan en su empresa		
Familias	10	50
Personas no familias	10	50
TOTAL	20	100%
Medio utiliza para reclutar a su personal		
Avisos	12	60
Información verbal	0	0
Medio digital	5	25
Otros	0	0
Ningunos	3	15
TOTAL	20	100%

Perfil del empleado	N	%
Si	10	50
No	10	50
TOTAL	20	100%
Encargado de la selección del personal		
Dueño	12	60
Administrador	8	40
TOTAL	20	100%
Toma en cuenta al momento de seleccionar al personal		
Experiencia laboral	2	10
Estudios superiores	2	10
Estudios no superiores	2	10
Por recomendación	14	70
TOTAL	20	100%
Pruebas aplica en la selección del personal		
Entrevista personal	12	60
Pruebas de conocimiento	0	0
Pruebas psicológicas	4	20
Todas	2	10
Ninguna	2	10
TOTAL	20	100%
EL personal seleccionado desempeña sus labores según sus expectativas		
Si	10	50
No	10	50
TOTAL	20	100%
Elegir a un buen personal permitirá a la empresa ser eficiente		
Si	8	40
No	12	60
TOTAL	20	100%

Fuente: cuestionario aplicado al representante de las micro y pequeñas empresas del sector industria – rubro de elaboración del producto de panadería en la zona céntrica del distrito de Nuevo Chimbote, 2018.

5.2 Análisis de Resultados

Tabla 1. Con respeto a las Características de los representantes de las mypes del sector industria – rubro de elaboración del producto de panadería en la zona céntrica del distrito de Nuevo Chimbote, 2018.

- La edad de los representantes, el 60% de los encuestados tienen entre 18 a 30 años de edad, de igual manera dice, Macedo (2016) en la cual nos muestran que el 67.4% manifiestan tener de 20 a 35 años de edad, así mismo dice Acosta (2017) el 75% de los encuestados tiene de 51 años de edad a más de este modo Torres (2015) el 68,42% tiene dentro de 20 a 30 años, con igual similitud dice, Vásquez (2016) el 62,5% de los representantes de las micro pequeñas empresas tienen entre 31 a 50 años de la misma manera Castro (2016) el 66.7% de los encuestados de las mypes tienen de 51 a más años, así como Chávez (2015) el 56.6% de los representantes tiene entre 31 y 50 años de edad, de tal manera que Sevillano (2015) el 70% las empresas están constituidas por personas que tienen más de 30 años ya que así podrán manejar bien sus empresas, de esta manera concluye que nos muestran que la mayoría de las pequeñas empresas están dirigidas por personas adultas, ya que así tienen experiencia de como poder administrar sus empresas para tener una buena productividad y logren sus éxitos.
- El 50% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son de género masculino y el 50% de los encuestados son de género femenino, de tal modo que Chaves (2015) el 66.7% son de sexo femenino, así como Castro (2016) el 91.7% de los representantes son de género masculino a la igual manera que Vásquez (2016) el 75% son de sexo femenino de tal manera Torres (2015) el 73,68% son de sexo masculino por lo tanto Acosta (2017) el 75% de los encuestados son varones esto coinciden Macedo (2016) el 65,2% son hombres. Igual modo Mares (2015) dice que el 60% son de sexo femenino. Se concluyó dónde nos muestran que mayormente las empresas son conducidas por varones ya que en otras empresas son dirigidas por mujeres hay dos grandes diferencias tienen distintas maneras de manejar sus negocios.

- ✓ El 38% de los representantes de las mypes tienen grado superior no universitario completa esto coinciden Macedo (2016) el 47,85 manifiesta tener grado de instrucción superior no universitario, así como Acosta (2017) el 87.5% de los encuestados tiene grado de instrucción secundaria de tal manera, Torres (2015) el 26,32% tiene un superior universitario completa por lo contrario manifiesta Vásquez (2016) el 75% de los representantes de las pequeñas empresas tiene grado de instrucción superior no universitario de igual manera Castro (2016) el 66,7% de los encuestados tiene estudios superior universitaria por lo tanto Chaves (2015) el 66,7% de los empresarios tiene educación superior no universitario. De esta manera concluye que algunas empresas tienen terminadas nivel secundario ya que en otros solo tienen grado de instrucción superior no universitario así sacan adelante sus empresas utilizando métodos y estrategias logran un buen negocio.
- ✓ El 60% de los representantes de las microempresas son dueños esto coinciden Chaves (2015) el 66,7% de los encuestados tiene el cargo de empleado, por lo tanto, Castro (2016) el 100% de los representantes son dueños de las mypes, así como Vásquez (2016) el 75% de los encuestados son los dueños de tal manera, Acosta (2017) el 100% de los encuestados son los propietarios, Mares (2015) dice que al 80% son conducidas por los administradores como también son propietario de sus propias empresas. Se concluye dónde nos da entender que todas las empresas deben tener un administrador para que manejen sus negocios y lleguen alcanzar todos sus objetivos plasmados.
- ✓ El 60% del representante de las microempresas desempeña su cargo de 4 a 6 años estos resultados coinciden, Acosta (2017) el 75% tiene de 6 años a más en el cargo de tal modo, Torres (2015) el 52,63% manifiestan tener experiencia de 21 a 30 años como gerente de tal manera Vásquez (2016) el 62,5% del representante tiene el cargo más de 7 años esto coinciden Chaves (2015) el 44,4% de los encuestados tiene de 1 a 3 años en el cargo que desempeña. De

esta manera se concluye que a todos los trabajadores tienen tiempo trabajando en las empresas generando empeño, esfuerzo y dedicación ya sea meses o años así ganan experiencia para tener un buen rendimiento en el negocio y alcanzar sus objetivos plasmados por el gerente de la empresa.

Tabla 2. Respeto a las Característica de las Mypes del sector industria – rubro de elaboración del producto de panadería en la zona céntrica del distrito de nuevo Chimbote, 2018

- El 60% de los representantes de las empresas familiares tiene entre 0 a 3 años de permanencia en el rubro de esta manera Chaves (2015) el 77,8% de los encuestados afirma que la panadería tiene 7 años a más en el mercado de tal modo Castro (2016) el 83,4% de las microempresas tiene 7 años en el rubro estos resultados coinciden Vásquez (2016) el 62,5% de las micro y pequeñas empresas tienen en el rubro más de 7 años, por lo tanto Acosta (2017) el 75% de las panaderías tiene de 6 años a más en el rubro. Se concluye que las empresas mayormente trabajan con sus familiares porque si tienen más confianza como que también hay otros que saben del producto panadería para así lograr una buena productividad.
- El 60% del representante de las mypes tienen entre 1 a 5 trabajadores, esto coinciden Acosta (2017) el 75% de las panaderías tiene de 1 a 5 trabajadores, de esta manera Vásquez (2016) el 75% de las micro y pequeñas empresas cuentan con un promedio de 6 a 10 trabajadores, Castro (2016) el 50% de las pequeñas empresas cuentan con más de 11 empleados. De esta manera se concluye que las empresas trabajan con poco personal ya que distribuyen en varias áreas para cumplir su trabajo utilizando estrategias para el mejoramiento de la empresa.
- El 60% del representante de las empresas familiares encuestados su creación es para generar ganancias de tal manera Castro (2016) el 75% de las micro y

pequeñas empresas fueron creadas por subsistencias, así como Acosta (2017) el 100% de las panaderías fueron creadas con las finalidades de generar ganancias. De tal manera concluye que todas las empresas fueron creadas para generar ganancias no pérdidas por eso tiene que tener una buena productividad y un buen ambiente en el local para que así traiga clientes y se sientan satisfecho por el servicio.

Tabla 3.

Con respecto a las características de la gestión de calidad en la selección al personal en las micros y pequeñas empresas del rubro-elaboración del producto de panadería en la zona céntrica de nuevo Chimbote,2018.

- ✓ El 60% de los empresarios de las micro y pequeñas empresas si conocen el termino de gestión de calidad de tal manera Vásquez (2016) el 50% de los representantes conocen el termino de gestión de calidad, así como Castro (2016) el 66,7% de las micro y pequeñas empresas no conocen el termino gestión de calidad. De tal modo Coello (2016) dice que el 40% no conoce lo que es el termino de gestión de calidad. Como dice Coello 2016 la gestión de calidad puede mejorar un producto para satisfacer las necesidades de los clientes ya que así se puedan sentir cómodos con el servicio. Se concluyó que hay muchos empresarios que no conocen la gestión de calidad por lo tanto no tiene conocimiento sobre el tema y deberían de dedicarse más en eso porque así mejorara sus productos.

- ✓ El 50% de los representantes de las pequeñas empresas conoces otros tipos de técnicas de gestión de calidad, de tal manera Castro (2016) el 83,4% de las micro y pequeñas empresas no conoce ninguna técnica moderna de la gestión de calidad, igual que Vásquez (2016) el 50% de los representantes utilizan la atención al cliente como herramienta de gestión. En todo tipo de empresa trabajan distintos ya que otros utilizan otros métodos para surgir sus ganancias

donde pueden controlar el desarrollo de sus actividades. Esto concluye que hay muchas personas que conocen otro tipo de satisfacer a sus clientes para que así si sientan satisfecho con sus productos y su negocio siga surgiendo más.

- ✓ El 70% de los representantes de las empresas familiares tiene poca iniciativa de trabajo de tal manera Vásquez (2016) el 62,5% de los empresarios aseguran que las dificultades para implementación de la gestión de calidad es poca iniciativa, así como Castro (2016) el 41.7% de las micro y pequeñas empresas cuenta con personal que tiene muy poca iniciativa que les dificulta la implantación de la gestión de calidad. Nos dice Guillo 2015 que para tener una buena productividad hay que conocer ciertos puestos de trabajo para así tener desempeño y realizar una buena gestión. De esta manera se concluye que tiene dificultades para implantar la gestión de calidad para ellos debe requerir una capacitación a su personal para que tengan conocimientos de realizar su trabajo.
- ✓ El 65% de los representantes de las micro empresas utilizan para medir el rendimiento la observación de tal manera Castro (2016) el 100% de las micro y pequeñas empresas utiliza la técnica de la observación para medir el rendimiento del personal, así como el 62,5% de los empresarios aseguran que miden el rendimiento del personal mediante la observación. Gonzales 2016 dice que deben tener estrategias para un buen rendimiento para sus empresas utilizando métodos de capacitación a sus empleados. De este modo se concluye que todos los empresarios utilizan cualquier modo para rendir el conocimiento a su personal si este acto para realizar su trabajo.
- ✓ El 60% de los empresarios de las microempresas si rinden en el negocio, así como Vásquez (2016) el 62,5% de los representantes aseguran que a veces la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de sus empresas de tal manera Castro (2016) el 83,4% de las micro y pequeñas empresas consideran

que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio. Coello 2016 nos dice que para tener un buen rendimiento en el negocio debe mejorar en su producto utilizando la gestión de calidad ya que así va a surgir ganancias en sus empresas. De tal modo concluye, si no tiene una buena gestión de calidad el negocio no va a surtir ya que no vendrán clientes y todo se ira a la quiebra por eso tiene que hacer una buena gestión para que su negocio produzca y tenga una productividad buena.

- ✓ El 60% del representante de las micro y pequeñas empresas manifiestan que la gestión de calidad no alcanzas sus objetivos de la empresa ya que así cumplen con la productividad para hacer crecer su negocio y tengan una buena inversión. Mendoza (2015) para cumplir con los objetivos de la empresa deben seguir un protocolo para así tener un buen resultado. De esta manera se concluye que cuando tienen una buena gestión de calidad el negocio va creciendo cumpliendo con los objetivos utilizando estrategias para alcanzar las metas.

- ✓ El 50% de los empresarios de las micro pequeñas empresas son familiares y el 50% no son familiares de esta manera Chaves (2015) en el 33,3% de las panaderías se encontró que trabajan 3 a 5 familiares del propietario, así como Castro (2016) el 83,4% de las micro y pequeñas empresas tiene como trabajadores a personas no familiares y el 16,6% son familiares igual que Vásquez (2016) el 75% de las pequeñas empresas tiene a personas no familiares laborando. De esta manera concluye, que en cada empresa se va a encontrar algunos familiares del dueño realizando sus labores y esto es muy normal ya que los dueños tienen más confianza en sus familiares como también puede ser una empresa familiar esto es muy común así puedan tener una mejor inversión en sus productos.

- ✓ El 60% de los empresarios de las pequeñas empresas utilizan el aviso para reclutar a su personal de tal manera Castro (2016) el 83,4% de las micro y pequeña empresa utiliza los avisos como medio para reclutar a su personal. Se concluye que la mayoría de administradores hacen anuncios requiriendo personal para darles capacitación y puedan integrarse a su empresa. López (2018) nos dice que las empresas cumplen con un rol de capacitación a sus empleados para ver su desempeño y si están aptos para ingresar a las empresas cumpliendo con los reglamentos necesarios para las áreas. Se concluyó en todas empresas existen distintos métodos de reclutar a un personal ya sea entrevista personal o digital con tal que cumplan con los criterios que buscan y ten desempeño y ganas de trabajar todo es posible para así generen ganancias en su productividad.
- ✓ El 50% de los propietarios de las empresas familiares si cuentan con un perfil de empleo, así como Castro (2016) el 75% de las micro y pequeñas empresas no cuentan con perfil del empleado. Cruz (2018) dice que el 80% deben requerir una capacitación al personal y si realiza bien su trabajo debería tener un perfil ya que así se sentirá motivado. Cruz (2018) nos dice que el trabajador debe cumplir con lo solicitado ser hábil en el trabajo tener una autoestima alta para realizar bien las actividades de distintas áreas. De tal manera esto concluye que los dueños de las empresas deben tener un buen trato a su personal ya que este tendrá la autoestima alto y hará un trabajo excelente.
- ✓ El 60% de los representantes de las micro y pequeñas empresas los dueños están encargado de la selección del personal de igual manera Castro (2016) el 75% de las microempresas tienen encargado de seleccionar al personal al propio dueño. De este modo se concluye que a los administradores dan capacitación al personal para que realicen una buena función laboral así trasmite su confianza a los demás para que el equipo permanezca muy unido.

- ✓ El 70% de los empresarios de las pequeñas empresas toman en cuenta las recomendaciones, así como Castro (2016) el 83,4% de las micro y pequeñas empresas toma como criterio la experiencia personal al momento de seleccionar a su personal. Todas empresas necesitan gente que han terminado sus estudios superiores para así puedan ser contratados y tengan una buena producción en las empresas. De esta manera concluye, en toda empresa toman en cuenta los estudios completos ya sea grado superior para que realicen un buen trabajo y tenga productividad en su empresa y vaya creciendo el negocio por el buen camino.
- ✓ El 60% de los representantes de las microempresas aplican pruebas entrevistas en la selección al personal de tal modo Castro (2016) el 83,4% de las micro y pequeñas empresas para seleccionar a su personal aplica la entrevista personal. Como dice Zambrano (2017) el 80% si aplican pruebas psicológicas al personal para que vean hasta dónde puede llegar su capacidad. Se concluyó que a las empresas si realizan pruebas como por ejemplo análisis de sangre te hacen sacar todo eso para que ellos puedan ver si estas limpio y puedan ir a laborar.
- ✓ El 50% de los propietarios de las empresas familiares si desempeña sus labores según sus expectativas de igual manera Castro (2016) el 100% de las micro y pequeñas empresas cree que su personal si desempeña sus labores según sus expectativas. De tal manera se concluye donde los dueños si dan una buena motivación a su personal para que desempeñen muy bien en las áreas correspondientes y tengan ingresos a sus empresas.
- ✓ El 60% del representante de las micro y pequeñas empresas si elige a un personal de tal modo Castro (2016) el 100% de las microempresas si considera que elegir un buen personal permitirá a su empresa ser eficiente y lograr un posicionamiento en el mercado. De tal modo concluye, que los propietarios tienen que elegir a un buen personal ya que primero ellos lo ponen a aprueba así el personal se gana la experiencia y sube de cargo.

VI. CONCLUSIONES

- ✓ Los representantes de las micro empresas (60%) encuestados tiene entre 18 y 30 años de edad, son de sexo femenino (50%) y también son del género masculino (50%), tiene superior no universitario (38%) el carago que desempeña los dueños (60%), el tiempo que se desempeña en el cargo son de (60%) de 4 a 6 años.
- ✓ La mayoría de los encuestados (60%) afirma que la panadería tiene de 0 a 3 años a más en el mercado, el (60%) de las micro empresas tiene de 1 a 5 trabajadores, el (60%) fueron creadas de generar ganancia.
- ✓ Las micro y pequeñas empresas (60%) si conocen el termino de gestión de calidad, el (50%) de las empresas conocen otras técnicas modernas de la gestión de calidad, el (70%) de los representantes tienen poca iniciativa para implementar la gestión de calidad, el (65%) de los encuestados dicen que utilizan las técnicas de la observación para evaluar a su personal, el (60%) si conoce la gestión de la calidad contribuye el rendimiento de negocio, el (60%) no alcanzas los objetivos y metas trazados por la organización, el (50%) que trabajan en su empresa son familiares y el (50%) que trabajan en la empresa no son familiares, el (60%) para reclutar a su personal utilizan los avisos, un (50%) si cuentan con un perfil del empleado y el (50%) no cuentan con un perfil de empleado, el (60%) del encargado de la selección del personal son los propios dueños, el (70%) de los representantes eligen por recomendación a sus empleados, el (60%) de los empresarios aplican pruebas de entrevista personal en la selección de empleados, el (50%) de los encuestados dicen que si se desempeñan sus labores según sus expectativas, el (60%) no consideran un buen personal que le permitirá a la empresa ser eficiente y lograr un posicionamiento en el mercado.

RECOMENDACIONES

- Capacitar al personal en el tema de gestión de calidad y en cómo mejorar la calidad de sus productos para así poder aplicarlos en sus negocios, considerando la satisfacción de los clientes y por ende el éxito de la empresa.

- Recibir las sugerencias que los clientes brindan respecto a la mejora de la calidad de selección al personal, ya que deben tener un mejor servicio para que así los clientes se sientan satisfechos con el consumo diario y compras que realizan.

- Realizar cursos de capacitación y motivación para los representantes de las microempresas con el objetivo de alcanzar una buena productividad empresas ya que deben tomar conciencia de la importancia de la gestión de calidad en la selección al personal y redoblar sus esfuerzos para implementar estas técnicas administrativas en sus respectivos negocios.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Acosta, C. M. (2017). *gestión de calidad bajo el enfoque de servicio de atención al cliente en las mypes del sector industrial elaboración de productos de panadería, distrito de manantay, año 2017*. pucallpa: repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6247/MICROEMPRESAS_GESTION_DE_CALIDAD_ACOSTA_PINA_CESSIO_MANZZINI.pdf?sequence=4&isAllowed=y.
- Aguirre Gomez, k. m. (2016). *Plan de negocio para la creación de la panadería “Nutripan” en La Puntilla – Samborondón de la Provincia del Guayas*. guayas: repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/10474.
- Bohorquez valencia, s. a. (2015). *Estudio de factibilidad para la creación de una panadería con servicios y productos gourmet en la Ciudad de Quito, sector Cumbayá*. quito: repositorio.ute.edu.ec/handle/123456789/13021.
- Cabello, S. (2015). importancia de la micro pequeña empresa. file:///C:/Users/PC-Yovana/Downloads/DialnetImportanciaDeLaMicroPequeñasYMedianasEmpresasEnEID-5157875%20(1).pdf.
- Cabrerainn, C. (16 de noviembre de 2015). *definicion de emprendedor*. www.emprendices.co/5-definiciones-de-emprendedores-quienes-son/
- Cabrero, M. (2016). fp.educaragon.org/files/guia_calidad_web.pdf.
- Castro, V. L. (2016). *gestión de calidad en el proceso de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del sector industria - rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano, distrito de chimbote, 2016*. Chimbote: repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8131/CALIDAD_GESTION_CASTRO_HIDALGO_VANESSA_LISSET.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Chavez, T. V. (2015). *caracterización del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector industrial – rubro elaboracion de productos de panaderia del cascourbano de la ciudad chimbote, año 2015*. Chimbote:

repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/585/CHAVEZ_ZET
A_TELCIDA_VIOLETA_FINANCIAMIENTO_MYPE_PANADERIA.pdf?
sequence=1&isAllowed=y.

Coello, A. A. (10 de abril de 2016). *la gestion de calidad*.
webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10123.pdf

Cruz, C. (3 de marzo de 2018). eprints.uanl.mx/12433/1/A9.pdf

Espada, B. L. (2016). *la gestión de la calidad basado en las 5 s en las micro y pequeñas
empresas del sector producción–elaboración de productos de panadería en el
distrito de huaraz, 2016.* Huaraz:
repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6314/GESTION_DE
_CALIDAD_PANADERIAS_%2cMACEDO_ESPADA_BLANCA_LILIA
NA.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Gamarra, L. (15 de agosto de 2015). *Áncash mejora su inversión y ocupa cuarto puesto
con mayor capacidad de gasto.* //andina.pe/agencia/noticia-ancash-mejora-su-
inversion-y-ocupa-cuarto-puesto-mayor-capacidad-gasto-686444.aspx

Garcia, S. F. (2014). *problemas de seleccion al personal*.
recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/01/01/Soto-Sucely.pdf

Gonzales, O. (2016). *Sistema de gestión de calidad*.
books.google.com.pe/books?id=baUwDgAAQBAJ&dq=sistema+de+gestion
+de+calidad&source=gbs_navlinks_s.

Guillo, J. (abril de 2015). *importancia de las mypes*.
//www.biblioteca.org.ar/libros/133000.pdf

Llopis, J. (2018). *Fáctica revoluciona el sector con servicios integrales y de calidad*,
www.laverdad.es/nuestra-economia/factica-revoluciona-sector-
20181108005433-ntvo.html.

Lopez, J. (2018). //blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/capital-
humano/los-mejores-libros-sobre-seleccion-de
personal/#La_seleccion_de_personal_guia_practica_para_directivos_y_mand
os_de_las_empresas

- Mares, C. (2013). Las micros y pequeñas empresas (mypes) en el peru. repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/4711/Mares_Carla.pdf.
- Marroquín. (2015). "*CONTROL DE CALIDAD EN PANADERÍAS DEL MUNICIPIO DE JUTIAPA*". Jutiapa: recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/01/01/Marroquin-Cinthia.pdf.pdf.
- Mendoza, M. H. (2015). www.uv.mx/gestion/files/2013/01/MIRIAM-HERRERA-MENDOZA.pdf.
- Moscoso, S. (2010). *procedimientos de solucion en pequeña y mediana empresas españolas*. www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1576596215000201
- Moscoso, Silvia. (2010). *procedimiento de seleccion en pequeña y mediana empresas españolas*. www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1576596215000201
- Moscoso, Silvia;. (2015). Procedimiento de seleccion en la pequeña y mediana empresa: doi.org/10.1016/j.rpto.2015.04.002
- Nebot, J. (2017). *La selección de personal*. books.google.com.pe/books?id=JEMaDyZKTWcC&dq=importancia+seleccion+de+personal&source=gbs_navlinks_s.
- Olleros, M. (2017). *El proceso de captación y selección de personal*. books.google.com.pe/books?id=H2_6eMV7egMC&dq=seleccion+de+personal&source=gbs_navlinks_s.
- Pisco, M. (2 de diciembre de 2015). sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion_psicologia/v04_n2/pdf/a10v4n2.pdf.pdf
- Riaño, N. C. (25 de octubre de 2018). *En Colombia, las empresas gastan 239 horas al año en pagar impuestos*. www.larepublica.co/especiales/contexto-de-la-ley-de-financiamiento/en-colombia-las-empresas-gastan-239-horas-al-ano-en-pagar-impuestos-2785953.
- Robles, G. (2016). *Administración: un enfoque interdisciplinario*. books.google.com.pe/books?id=DWOvfppvWn4C&pg=PA125&dq=ventajas

+y+desventajas++de+las+micro+y+peque%C3%B1as+empresas&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj3rZey8cPeAhWRq1kKHdJpAZMQ6AEIKDAA#v=onepage&q=ventajas%20y%20desventajas%20%20de%20las%20micro%20y%20peq.

Roca, E. (2013). *Micro y Pequeñas*. Obtenido de Micro y Pequeñas: ///C:/Users/PC-Yovana/Downloads/4126-15740-1-PB%20(8).pdf

Rodeiro, D. (2016). *La creación de empresas en el entorno universitario español y la determinación de su estructura financiera*. Chile: books.google.com.pe/books?id=TaPzaPR6F8C&dq=Caracterizaci%C3%B3n+del+emprendedor&source=gbs_navlinks_s.

Sam, N. (2015). eprints.uanl.mx/12433/1/A9.pdf

Sevillano, T. (2015). aempresarial.com/web/revitem/4_17969_74866.pd.

Sevillano, T. (2015). aempresarial.com/web/revitem/4_17969_74866.pdf.

Subia, L. C. (2013). *Gestión de Mype*. Obtenido de Gestión de Mype: www.academia.edu/9554551/Gestion_de_mypes

Tomasini, C. (24 de abril de 2018). *La rotación de personal genera pérdidas millonarias para las empresas, la buena noticia es que esto tiene solución si existe un buen proceso de atracción, retención y desarrollo de talento.*, pág. www.entrepreneur.com/article/312389.

Torre, L. (2015). *Problemas comunes en Recursos Humanos*. blogderecursoshumanos.es/problemas-comunes-en-recursos-humanos/

Torres, J. E. (2015). *caracterización de la gestión de calidad bajo la norma sanitaria para la elaboración de productos de panificación en las micro y pequeñas empresas del sector manufactura – rubro elaboración de productos de panadería del distrito de huaraz, 2015*. Huaraz: repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3436/GESTION_DE_CALIDAD_NORMA_SANITARIA_TORRES_DEXTRE_JUDITH_ESPERANZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

- Uladech. (2019). CÓDIGO DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN . *CÓDIGO DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN* , 2-6.
- Varo, J. (2017). *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios*:. books.google.com.pe/books?id=gtvXJ_yogIYC&dq=caracteristica+de+gestion+de+calidad&source=gbs_navlinks_s.
- Vasquez, L. N. (2016). *gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro panaderías, distrito chimbote, 2016*. Chimbote: repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10088/ATENCION_CALIDAD_VASQUEZ_ORTIZ_LISSET_NARDI.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Vizcarra, M. (28 de agosto de 2018). peru21.pe/politica/mensaje-presidencial-vivo-martin-vizcarra-presenta-congreso-republica-417447.
- Zambrano. (2017). btpucp.pucp.edu.pe/archivo-reportajes/procesos-de-reclutamiento-y-seleccion-de-personal-en-el-peru/
- Zambrano, M. (s/f). *Lo importante en un proceso de selección es evaluar las competencias*.

Anexo 1

cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES															
ACTIVIDADES	Año 2018				Año 2019								Año 2020		
	Semestre II				Semestre I				Semestre II				Semestre I		
	Mes				Mes				Mes				Mes		
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	
1. Elaboración del proyecto	X														
2. Revisión del proyecto por el jurado de investigación		x													
3. Aprobación del proyecto por el jurado de Investigación			x												
4. Exposición del proyecto al jurado de investigación o docente tutor				X											
5. Mejora del marco teórico					x										
6. Redacción de la revisión de la literatura						x									
7. Elaboración del consentimiento Informático							x								
8. Ejecución de la Metodología								x							
9. Resultados de la Investigación									x						

10. Conclusiones o Recomendaciones											x				
11. Redacción del pre informe de investigación												x			

Anexo 2:**Presupuesto**

N°	DETALLE	CANTIDAD	PERCIO UNITARIO	TOTAL
1	Libro	3	100.00	300.00
2	Lapicero	2	2.00	4.00
3	Cuaderno	1	1.50	1.50
4	Impresiones	49	24.50	24.50
	TOTAL			330.00
	PR / UPUESTO NO DESEMBOLSABLE			
1	Uso de internet (universidad)	3	30.00	90.00
2	Búsqueda de información de libros	3	35.00	105.00
3	Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP Universitario - MOIC)	4	40.00	160.00
	TOTAL			355.00

Anexo 3:**Cuadro de Sondeo**

N°	RAZÓN SOCIAL	DIRECCIÓN	NOMBRES DEL REPRESENTANTE
1	"PANADERIA Y PASTELERIA EL ANTOJITO DE VALENTINA"	URB. EL PACIFICO Mz K2 Lt 69	PANADERIA Y PASTELERIA EL ANTOJITO DE VALENTINA E.I.R.L.
2	"PANADERIA Y CAFETERIA ALEGRE"	URB. BRUCES Mz D Lt 73	ALEGRE DE LA CRUZ JORDY JESUS
3	PANADERIA "PRODUCTOS MI ANGEL S.A.C."	URB. JOS• E CARLOS MARIATEGUI Mz J3 Lt 19	PRODUCTOS MI ANGEL S.A.C.
4	"PANADERIA Y PASTELERIA NEMAR"	URB. JOS• E CARLOS MARIATEGUI Mz B3 Lt 06	GONZALES LLONTOP FAUSTO
5	"PANADERIA BODEGA SAN LUIS"	P.V PPAO Mz O Lt 14	MORENO BARTOLOME LUCIA EUGENIA
6	PANADERIA, PASTELERIA Y BODEGA DON LOLO	URB. JOS• E CARLOS MARIATEGUI Mz D3 Lt 47B	HUERTA MALCA GLORIA CONSUELO
7	CAFETERIA PASTELERIA "YUPA"	URB. EL PACIFICO Mz K2 Lt 66	ANGELES SANCHEZ ELENA JACQUELINE
8	VENTA DE INSUMOS PARA PANADERIA Y PASTELERIA "NICOLINI"	URB. JOS• E CARLOS MARIATEGUI Mz S3 Lt 18	PEREZ NORIEGA OSMAR JHAN
9	ELABORACION DE PAN Y DERIVADOS COMO TORTAS	URB. CASUARINAS Mz A4 Lt 22	PARIA MEGUE HUGO NARCISO

	Y DULCES - "PANADERIA NICOLE"		
10	PANADERIA EL ANGEL	URB. NICOLAS DE GARATEA Mz 78 Lt 08-09	GABRIEL VILLANUEVA OSCAR ANGEL
11	"PANADERIA Y PASTELERIA LUCERO"	URB. NICOLAS DE GARATEA Mz 33 Lt 28	LOPEZ MARIANO BEATRIZ
12	"PANADERIA FIORELLA"	URB. NICOLAS DE GARATEA Mz 84 Lt 47-48	VILLANUEVA QUIJANO ALIDA
13	PANADERIA NEYRA	URB. BELLAMAR I ETAPA MZ B LOTE 01	NEIRA CASTRO OMAR ROSINALDO
14	PANADERIA "MANANTIAL"	URB. NICOLAS GARATEA MZ. 14 - LT. 05	RUIZ CASTILLO EVA PATRICIA
15	"PANADERIA Y BODEGA NEIRA"	URB. NICOLAS DE GARATEA Mz 62 Lt 08	NEIRA REYES FELIPE
16	"PANADERIA EL PADRINO"	URB. NICOLAS DE GARATEA Mz 61 Lt 30	BALLENA PISFIL FELIX
17	"PANADERIA FLOR DEL NORTE"	URB. BELLAMAR Mz B Lt 01	SANCHEZ PISFIL CARMEN
18	PANADERIA Y BODEGA "EL PAN NUESTRO"	URB. SAN RAFAEL Mz. C5 Lt. 12	ALMERI CONTRERAS LELIS MARIA
19	"PANADERIA EL DORADO"	URB. NICOLAS DE GARATEA Mz 53 Lt 57	NEIRA CASTRO OMAR ROSINALDO
20	PANADERÍA "LOS LIRIOS"	P.J. 3 DE OCTUBRE MZ. C´ LT. 47	GAMEZ CASTILLO VALENTINA

Anexo 4:

Cuestionario



CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: Para obtener el título: GESTIÓN DE CALIDAD EN LA SELECCIÓN AL PERSONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA DEL SECTOR INDUSTRIA EN EL RUBRO DE ELABORACIÓN DEL PRODUCTO DE PANADERÍA EN LA ZONA CÉNTRICA DEL DISTRITO DE NUEVO CHIMBOTE, 2018. Para obtener el grado de bachiller en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

I. GENERALIDADES

1.1. REFERENTE A LOS REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.

1. Edad

- a) 18 – 30 años
- b) 31 – 50 años
- c) 51 a más años

2. Genero

- a) Masculino
- b) Femenino

3. Grado de instrucción

- a) Sin instrucción
- b) Primaria

- c) Secundaria
- d) Superior no universitaria
- e) Superior universitaria

4. Cargo que desempeña

- a) Dueño
- b) Administrador

5. Tiempo que desempeña en el cargo

- a) 0 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

1.2. Referente a las Características de las micro y pequeñas empresas.

6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

- a) 0 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

7. Número de Trabajadores

- a) 1 a 5 trabajadores
- b) 6 a 10 trabajadores
- c) 11 a más trabajadores.

8. Objetivo de creación

- a) Generar ganancia
- b) Subsistencia

II. REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

2.1. GESTIÓN DE CALIDAD

9. ¿Conoce el termino Gestión de Calidad?

- a) Si
- b) No
- c) Tiene poco conocimiento

10. Que técnicas modernas de la gestión de calidad conoce:

- a) Benchmarking
- b) Marketing
- c) empowerment
- d) las 5 c
- e) Outsourcing
- f) Toma de decisiones
- g) otros

11. ¿Qué dificultades tiene el personal para la implementación de gestión de calidad?

- a) poca iniciativa
- b) aprendizaje lento
- c) no se adapta a los cambios
- d) desconocimiento del puesto
- e) otros

12. Que técnicas para medir el rendimiento del personal conoce:

- a) La observación
- b) La evaluación
- c) Escala de puntuaciones

- d) Evaluación de 360°
- e) otros

13. ¿La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?

- a) Si
- b) No

14. ¿La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización?

- a) Si
- b) No

2.2. REFERENTE A LAS TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS: SELECCIÓN DEL PERSONAL

15. ¿Las personas que trabajan en su empresa son:

- a) Familiares
- b) Personas no familiares.

16. ¿Qué medio utiliza para reclutar a su personal?

- a) Avisos
- b) Información Verbal
- c) Medio digital
- d) Otros
- e) Ninguno

17. ¿Cuenta con un perfil del empleado?

- a) Si
- b) No

18. ¿Quién es el encargado de la selección del personal?

- a) Dueño
- b) Administrador

19. ¿Qué criterios toma en cuenta al momento de seleccionar al personal?

- a) Experiencia laboral
- b) Estudios superiores
- c) Parentesco
- d) Por recomendaciones

20. ¿Qué tipos de pruebas aplica en la selección del personal?

- a) Entrevista personal
- b) Pruebas de conocimiento
- c) Pruebas psicológicas
- d) Todas
- e) Ninguna

21. ¿Cree que el personal seleccionado desempeña sus labores según sus expectativas?

- a) Si
- b) No

22. ¿Considera Ud. que elegir un buen personal permitirá a la empresa ser eficiente y lograr un posicionamiento en el mercado?

- a) Si
- b) No

ANEXO 5. Hoja de tabulación

Tabla 1

Características de los representantes de las mypes del sector industria – rubro de elaboración del producto de panadería en la zona céntrica del distrito de Nuevo Chimbote, 2018.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	N	%
Edad	a) 18-30 años	III III	8	60.00
	b) 31-50 años	IIII IIII II	12	40.00
	c) 51-a mas		0	0.00
	Total	IIII IIII IIII IIII	20	100.00
Genero	a) Masculino	IIII IIII	10	50.00
	b) Femenino	IIII IIII	10	50.00
	Total	IIII IIII IIII IIII	20	100.00
Grado de instrucción	a) Sin instrucción		0	0.00
	b) Primaria	III	3	37.00
	d) Secundaria	IIII	5	25.00
	e) Superior no Universitario	IIII IIII II	12	38.00
	f) Superior universitario		0	0.00
	Total	IIII IIII IIII IIII	20	100.00
Cargo que desempeña	a) Dueño	IIII IIII II	12	60.00
	b) Administrador	III III	8	40.00
	Total	IIII IIII IIII IIII	20	100.00
Tiempo que desempeña en el cargo	a) 0 a 3 años	IIII I	6	30.00
	b) 4 a 6 años	IIII IIII II	12	60.00
	c) 7 a más años	II	2	10.00
	Total	IIII IIII IIII IIII	20	100.00

Tabla 2

Característica de las Mypes del sector industria – rubro de elaboración del producto de panadería en la zona céntrica del distrito de nuevo Chimbote, 2018.

Preguntas	Respuesta	Tabulación	N	%
Tiempo de las mype en el rubro	a) 0 a 3 años	IIII II	7	60.00
	b) 4 a 6 años	I	1	5.00
	c) 7 a más años	IIII IIII II	12	35.00
	Total	IIII IIII IIII IIII	20	100.00
Número de trabajadores	a) 1 a 5 trabajadores	IIII IIII II	12	60.00
	b) 6 a 10 trabajadores	IIII I	6	30.00
	c) 11 a más trabajadores	II	2	10.00
	Total	IIII IIII IIII IIII	20	100.00
Objetivos de la creación	a) Generar ganancias	IIII IIII II	12	60.00
	b) Subsistencia	IIII IIII	8	40.00
	Total	IIII IIII IIII IIII	20	100.00

Tabla 3

Característica de la gestión de calidad en la selección al personal en las micro y peñas empresas del rubro elaboración del producto de panadería, Distrito de Nuevo Chimbote, 2018

Preguntas	Frecuencias	Tabulación	N	%
Conoce el termino gestión de calidad	a) Si	IIII IIII II	12	60.00
	b) No	IIII I	6	30.00
	c) Tiene poco conocimiento	II	2	10.00
	Total	IIII IIII IIII IIII	20	100.00
Conocimiento de técnicas de gestión calidad	a) Benchmarking	III	3	15.00
	b) Marketing	II	2	10.00
	c) Empowerment		0	0.00
	d) Las 5 s		0	0.00
	e) Outsourcing	II	2	10.00
	f) Toma de decisiones	III	3	15.00
	g) otros	IIII IIII	10	50.00
	Total	IIII IIII IIII IIII	20	100.00
Dificultad tiene el personal para la implementación de la gestión de calidad	a) Poca iniciativa	IIII IIII III	14	70.00
	b) Aprendizaje lento		0	0.00
	c) No se adapta a los cambios	II	2	10.00
	d) Desconocimiento del puesto	II	2	10.00
	e) Otros	II	2	10.00
	Total	IIII IIII IIII IIII	20	100.00
Técnica utiliza para medir el rendimiento de	a) Observación	IIII IIII III	13	65.00
	b) Evaluación	II	2	10.00
	c) Escala de puntuación		0	0.00

los trabajadores	d) Devaluación de 360°	III	3	15.00
	e) Otros	II	2	10.00
	Total	IIII IIII IIII IIII	20	100.00

Tabla 3

Característica de la gestión de calidad en la selección al personal en las micro y peñas empresas del rubro elaboración del producto de panadería, Distrito de Nuevo Chimbote, 2018

Preguntas	Respuestas	Tabulación	N	%
Gestión de calidad en el rendimiento de los trabajadores	a) Si	IIII IIII II	12	60.00
	b) No	III III	8	40.00
	Total	IIII IIII IIII IIII	20	100.00
La gestión de calidad alcanza los objetivos y metas por la organización	a) Si	III III	8	40.00
	b) No	IIII IIII II	12	60.00
	Total	IIII IIII IIII	20	100.00
Personas que trabajan en su empresa	a) Familiares	IIII IIII	10	50.00
	b) Personas no familiares	IIII IIII	10	50.00
	Total	IIII IIII IIII IIII	20	100.00
Medio que utiliza para reclutar a su personal	a) Avisos	IIII IIII II	12	60.00
	b) Información verbal		0	0.00
	c) Medio digital	IIII	5	25.00

	d) Otros			0.00
	e) Ninguno	III	3	15.00
	Total	IIII IIII IIII IIII	20	100.00
Cuentan con un perfil del empleado	a) Si	IIII IIII	10	50.00
	b) No	IIII IIII	10	50.00
	Total	IIII IIII IIII IIII	20	100.00
Encargado de la selección al personal	a) Dueños	IIII IIII II	12	60.00
	b) Administrador	III III	8	40.00
	Total	IIII IIII IIII IIII	20	100.00

Tabla 3

Característica de la gestión de calidad en la selección al personal en las micro y pequeñas empresas del rubro elaboración del producto de panadería, Distrito de Nuevo Chimbote, 2018

Preguntas	Repuestas	Tabulación	N	%
Toma en cuenta al momento de seleccionar al personal	a) Experiencia laboral	II	2	10.00
	b) Estudios superiores	II	2	10.00
	c) Estudios no superiores	II	2	10.00
	d) Por recomendación	IIII IIII III	14	70.00
	Total	IIII IIII IIII IIII	20	100.00
Tipo de pruebas aplican en la selección del personal	a) Entrevista personal	IIII IIII II	12	60.00
	b) Pruebas de conocimiento		0	10.00

	c) Pruebas psicológicas	III	4	20.00
	d) Todas	II	2	10.00
	e) Ninguna	II	2	10.00
	Total	IIII IIII IIII IIII	20	100.00
El personal seleccionado desempeña sus labores según sus expectativas	a) Si	IIII IIII	10	50.00
	b) No	IIII IIII	10	50.00
	Total	IIII IIII IIII IIII	20	100.00
Elegir un buen personal permitirá a la empresa ser eficiente y lograr un posicionamiento en el mercado	a) Si	IIII III	8	40.00
	b) No	IIII IIII II	12	60.00
	Total	IIII IIII IIII	20	100.00

Anexo 6:

Tabulación

Características de los representantes de las mypes del sector industria – rubro de elaboración del producto de panadería en la zona céntrica del distrito de Nuevo Chimbote, 2018

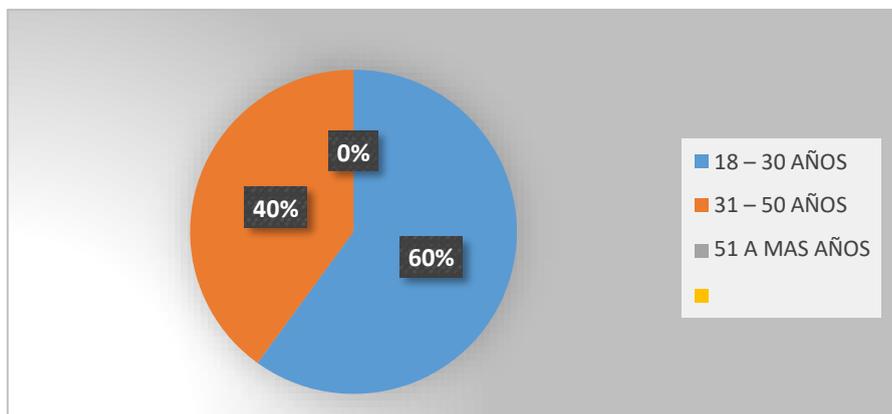


Figura 1. Edad de los Representantes

Fuente. Tabla 1

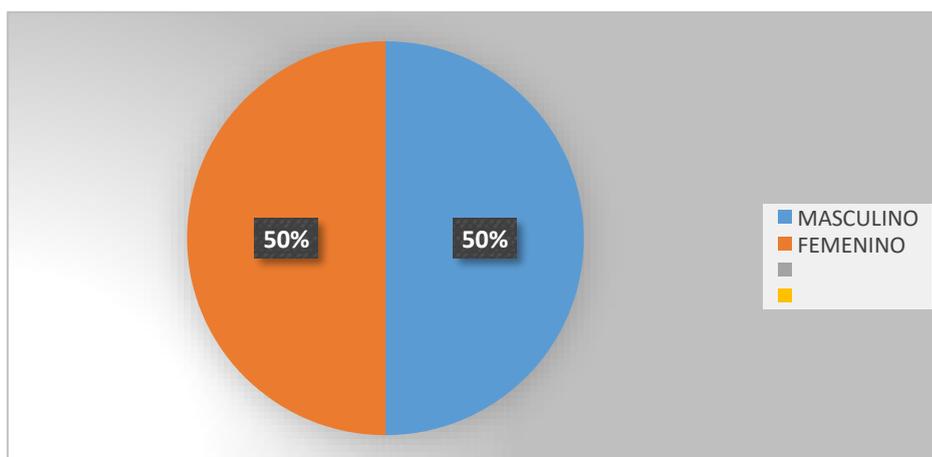


Figura 2. Genero de los Representantes

Fuentes. Tabla 1

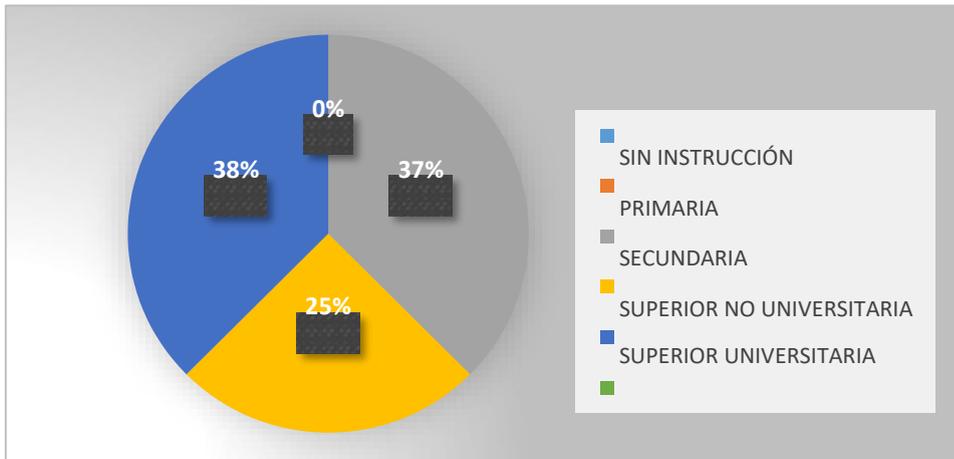


Figura 3. Grado de Instrucción de los Representantes

Fuentes. Tabla 1

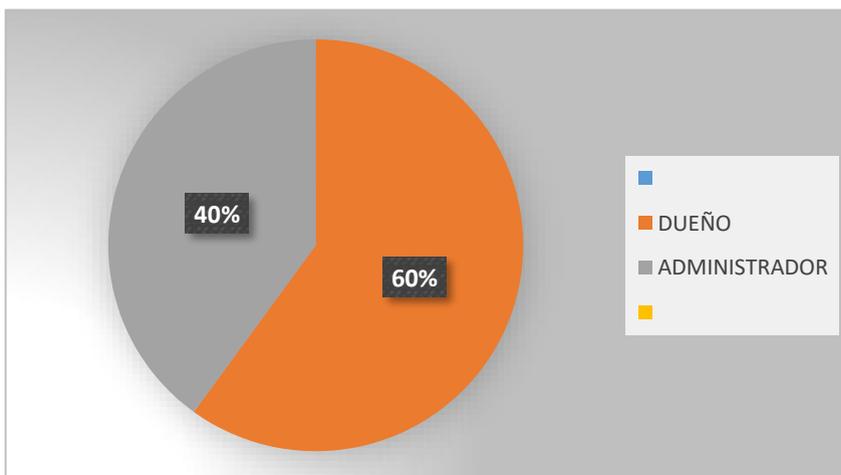


Figura 4. Cargo que desempeña los Representantes

Fuente. Tabla 1

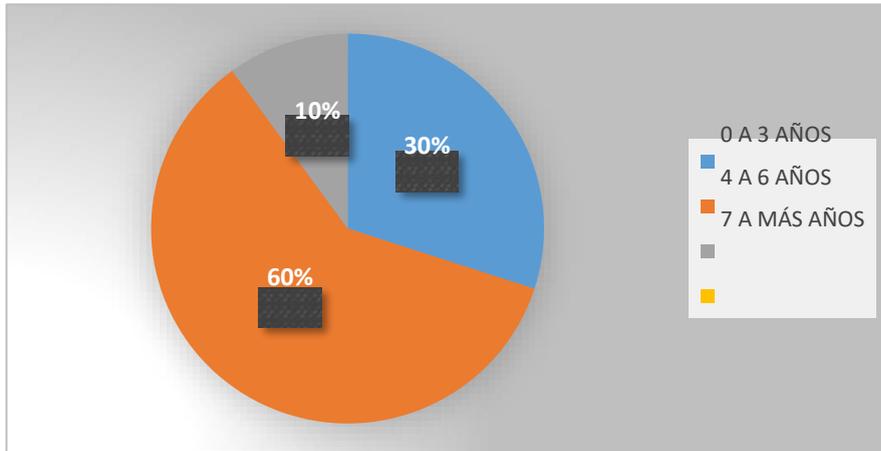


Figura 5. Tiempo que desempeñan los Representantes

Fuente. Tabla 1

Característica de las Mypes del sector industria – rubro de elaboración del producto de panadería en la zona céntrica del distrito de nuevo Chimbote, 2018

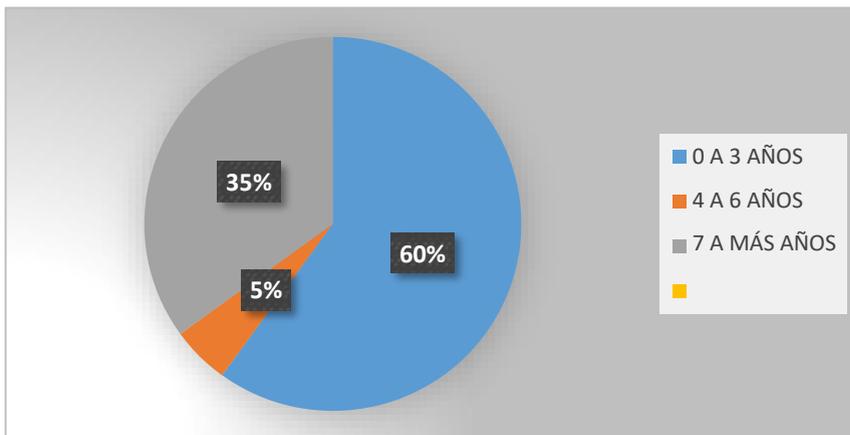


Figura 6. Tiempo de permanencia de la empresa en el Rubro

Fuente. Tabla 2

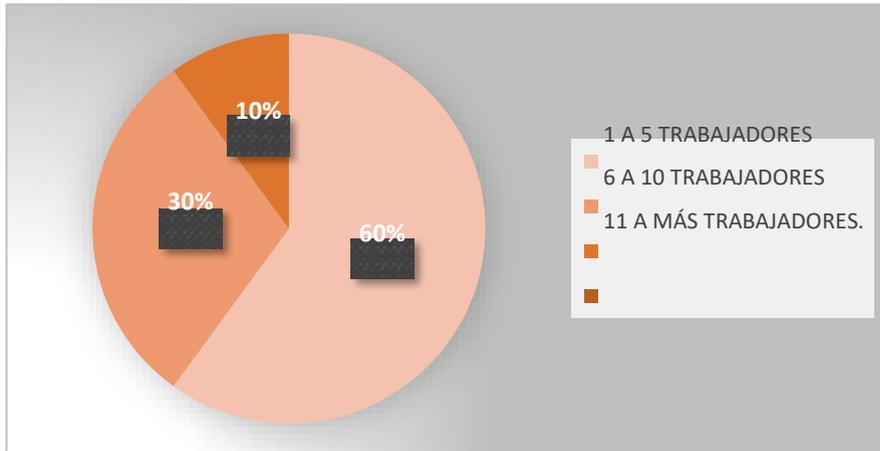


Figura 7. Número de trabajadores en las micro pequeñas empresas

Fuente. Tabla 2

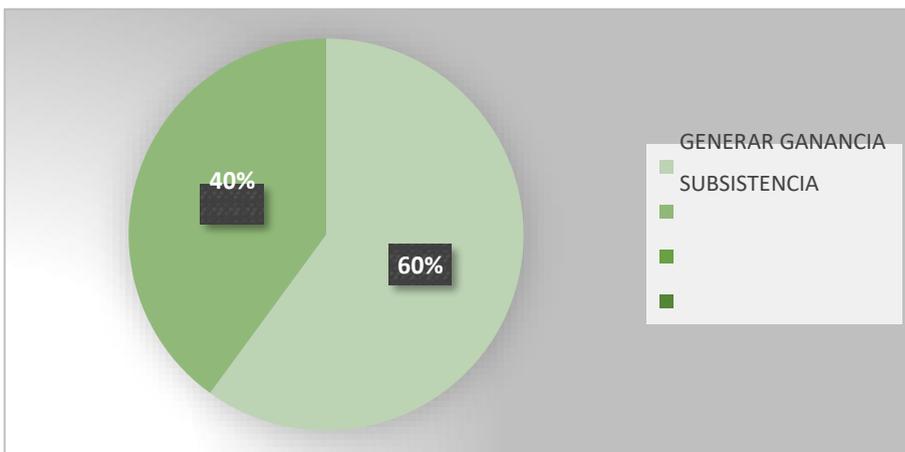


Figura 8. Objetivo de creación

Fuente. Tabla 2

Característica de la gestión de calidad en la selección al personal en las micros y pequeñas empresas del rubro-elaboración del producto de panadería en la zona céntrica de nuevo Chimbote,2018.

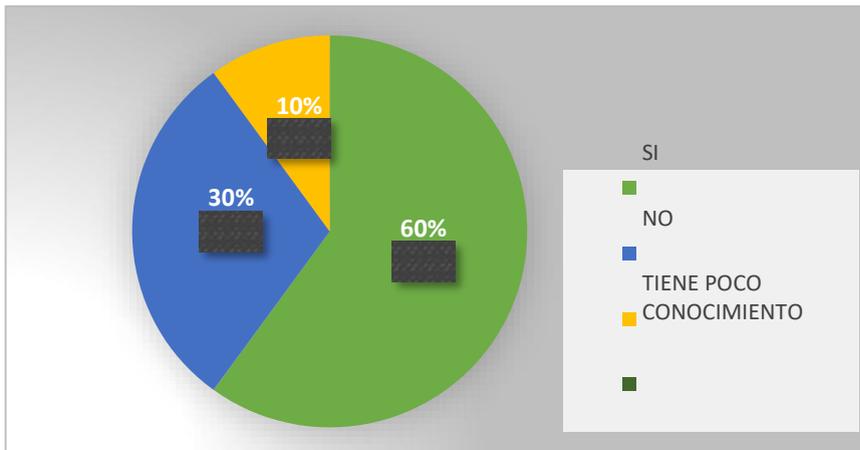


Figura 9. Conoce el termino gestión de calidad

Fuente. Tabla 3

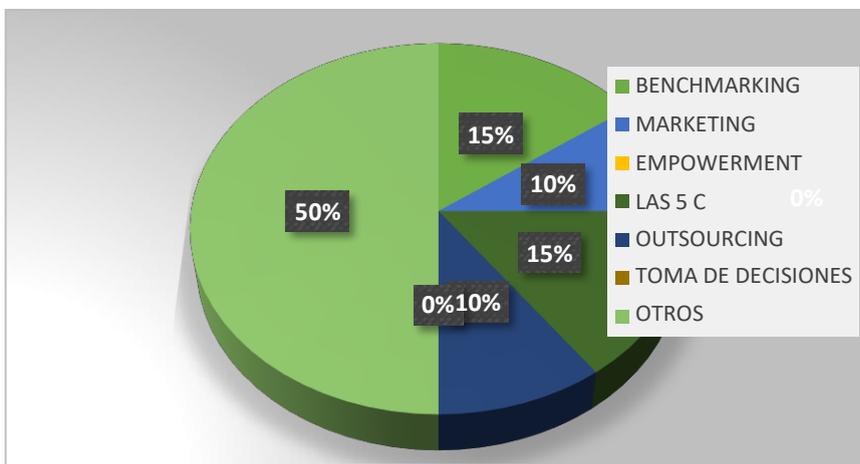


Figura 10. Conoce las Técnicas modernas de la gestión de calidad

Fuente. Tabla 3

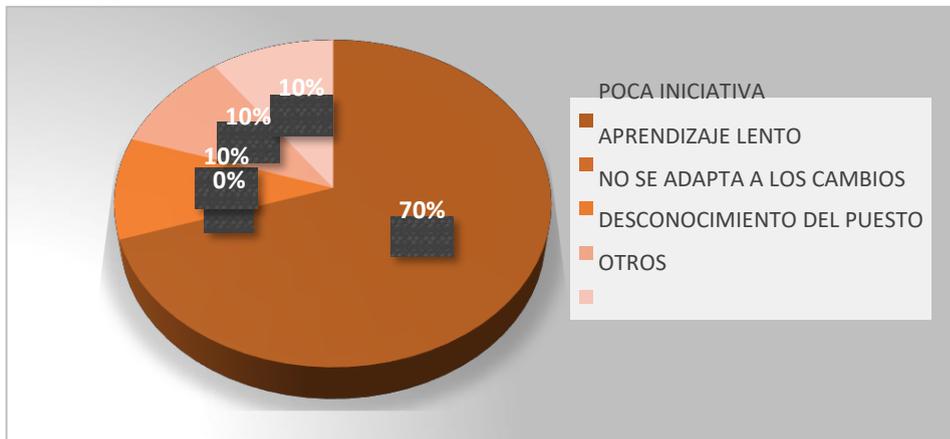


Figura 11. Dificultades que tiene el personal para la implementación de gestión de calidad

Fuente. Tabla 3

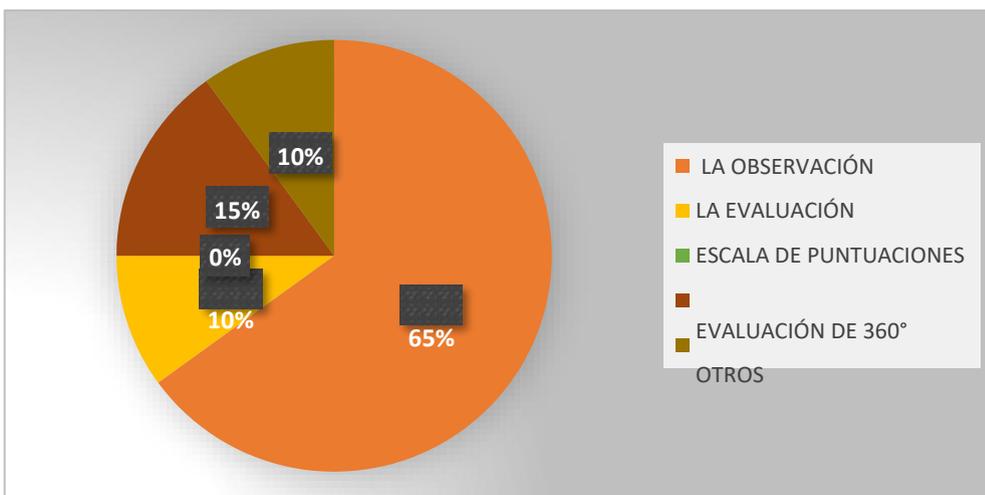


Figura 12. Técnicas para medir el rendimiento del personal

Fuente. Tabla 3

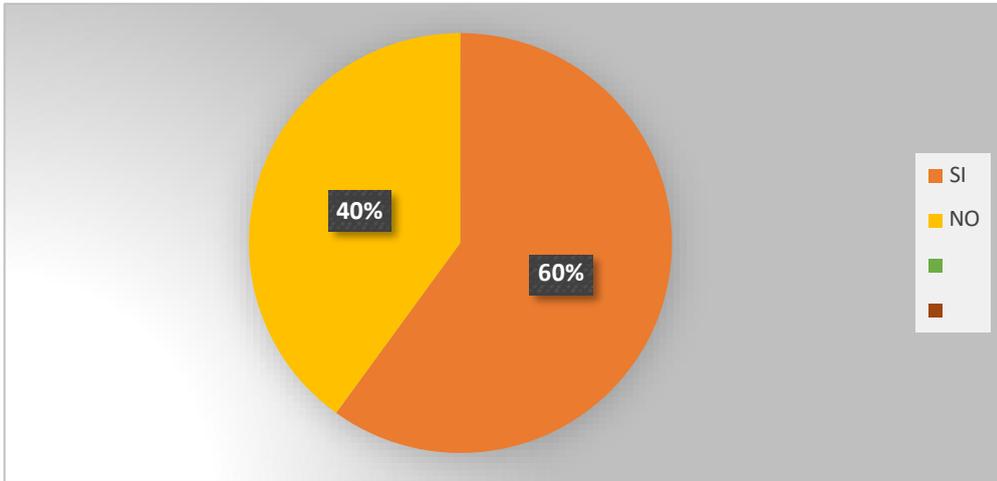


Figura 13. Rendimiento del negocio con la gestión de calidad

Fuente. Tabla 3

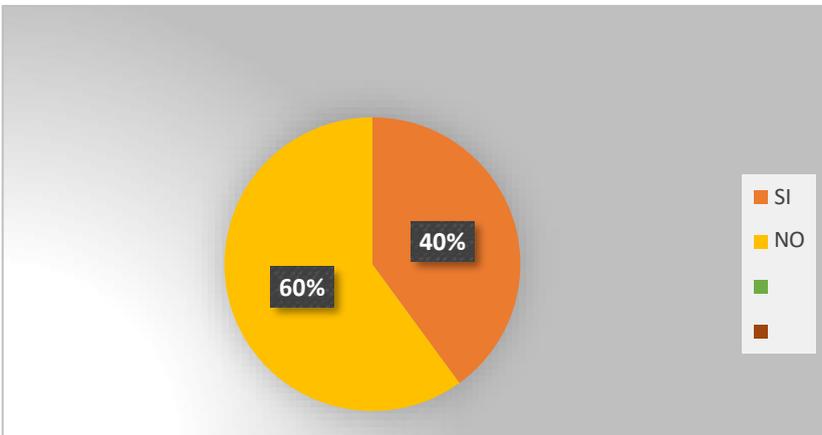


Figura 14. La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización

Fuente. Tabla 3

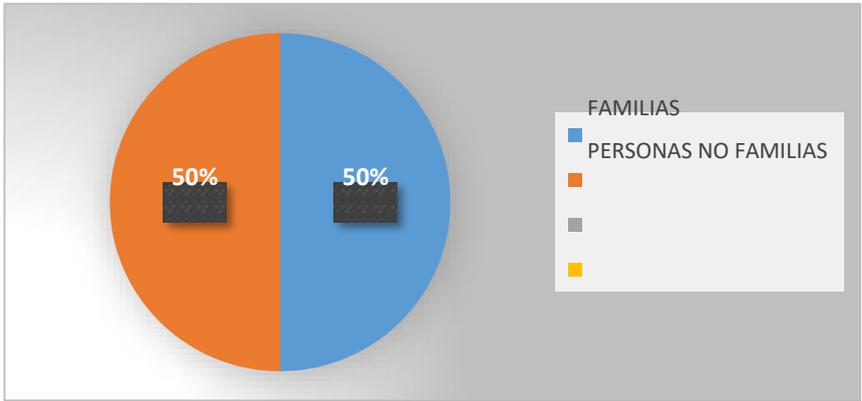


Figura 15. Personas que trabajan en su empresa

Fuente. Tabla 3

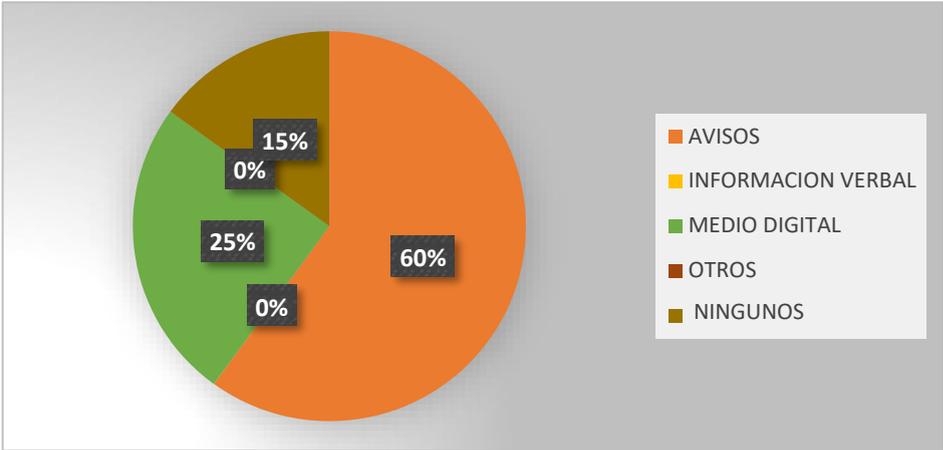


Figura 16. Medio utiliza para reclutar a su personal

Fuente. Tabla 3

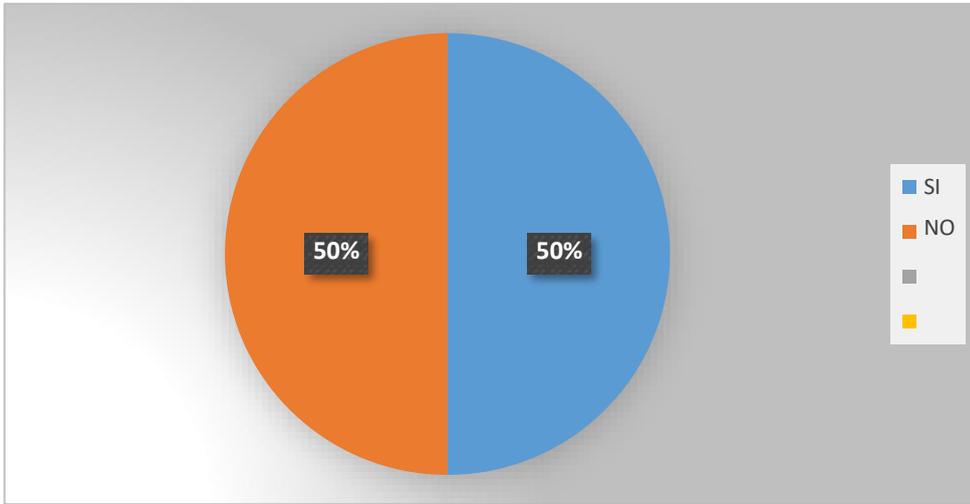


Figura 17. Cuentan con un perfil del empleado

Fuente. Tabla 3

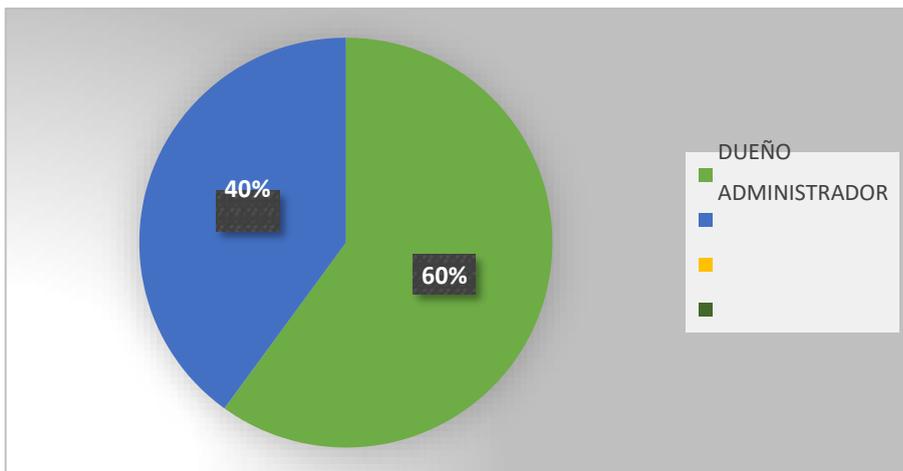


Figura 18. Encargado de la selección al personal

Fuente. Tabla 3

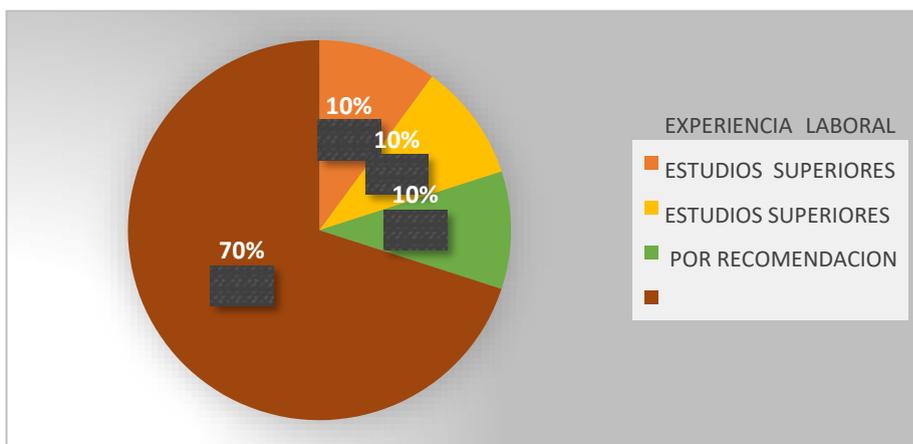


Figura 19. Criterios que toma en cuenta al momento de seleccionar al personal

Fuente. Tabla 3

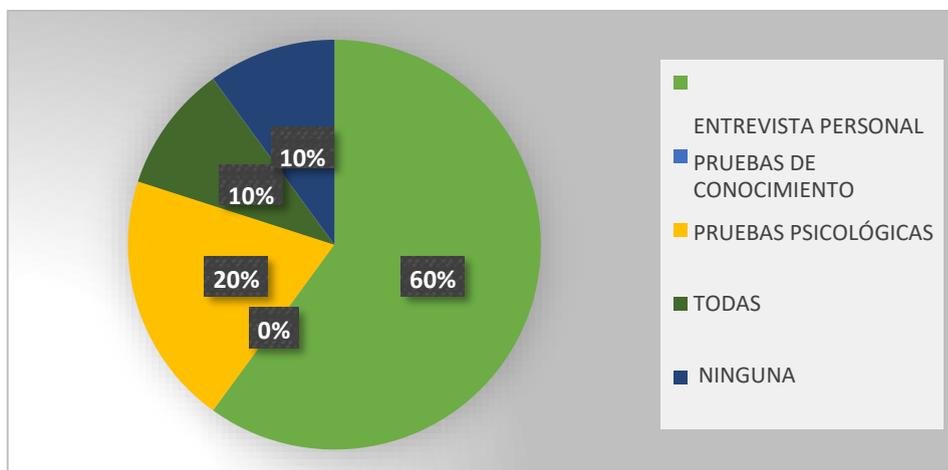


Figura 20. Tipos de pruebas aplica en la selección del personal

Fuente. Tabla 3

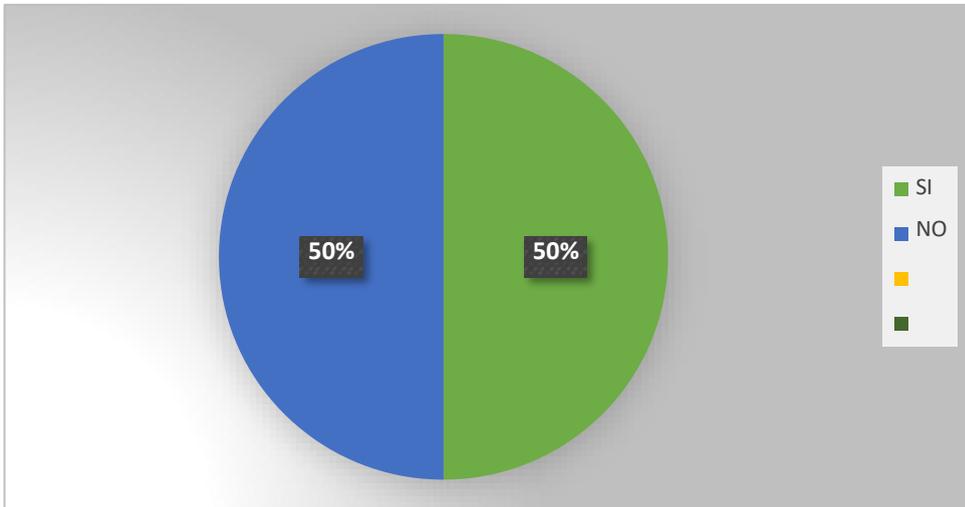


Figura 21. El personal seleccionado desempeña sus labores según sus expectativas

Fuente. Tabla 3

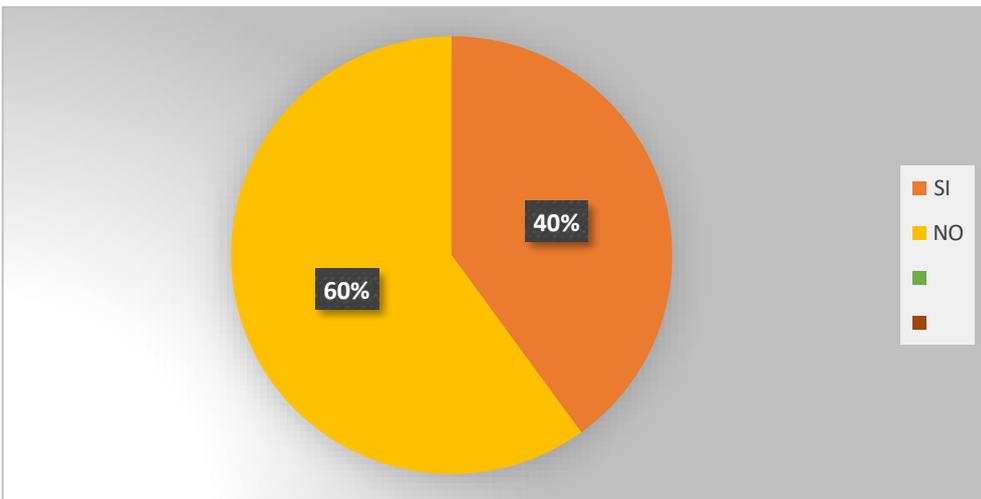


Figura 22. Elegir un buen personal permitirá a la empresa ser eficiente y lograr un posicionamiento en el mercado

Fuente. Tabla 3

Anexo 7

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado señor (a) propietarios de las MYPES elaboración del producto de panadería

Estamos llevando a cabo un estudio de investigación optar el título de bachiller Administrativas denominada: **Gestión de Calidad en la Selección al Personal en las Micro y Pequeña Empresa del Sector Industria en el Rubro de Elaboración del Producto de Panadería en la Zona Céntrica del distrito de Nuevo Chimbote, 2018.**

Su participación es voluntaria e incluirá solamente a aquellos representantes de las Mypes que deseen participar. Una vez aceptada su participación, el estudiante investigador le alcanzará una encuesta en donde usted responderá las interrogantes relacionadas a la gestión de calidad en la Selección al personal como factor relevante en la gestión de calidad de su empresa.

Toda información que usted nos proporcione será totalmente confidencial y solo con fines pedagógicos y por un periodo de 5 años, posteriormente los formularios serán eliminados.

Si tiene duda sobre el estudio, puede comunicarse con mi persona al teléfono N°934377604, correo yenniferzamudio92@gmail.com o con el Docente tutor investigador de la Escuela de Administración de la ULADECH de la ciudad de Chimbote, Perú: Carlos Enaldo Rebaza Alfaro con el celular N° 931116791 y a los Correos: carlorenaldorebazaalfaro@gmail.com y crebazaa@uladech.edu.pe

Declaración del participante

He leído y he entendido la información escrita en estas hojas y firmo este documento autorizado mi participación en el estudio, con mis derechos como ciudadano.

Mi firma indica también que he recibido una copia de este consentimiento informado.

<u>Jenifer B. Zamudio Mariño</u>		<u>Junio 2019</u>	<u>5:00</u>
Nombre del investigador	Firma del investigador	Fecha	Hora
<u>Carlos E. Rebaza Alfaro</u>		<u>Abril 2020</u>	<u>7:00</u>
Nombre del docente tutor	Firma del docente tutor	Fecha	Hora

GESTIÓN DE CALIDAD EN LA SELECCIÓN AL PERSONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA DEL SECTOR INDUSTRIA EN EL RUBRO DE ELABORACIÓN DEL PRODUCTO DE PANADERÍA EN LA ZONA CÉNTRICA DEL DISTRITO DE NUEVO CHIMBO

INFORME DE ORIGINALIDAD

4%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote

Trabajo del estudiante

4%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 4%

Excluir bibliografía

Activo