



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE
SELECCIÓN DEL PERSONAL EN LAS MICROS Y
PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO VENTA AL POR
MENOR DE PRENDAS DE VESTIR CALZADO Y
ARTÍCULOS DE CUERO EN COMERCIOS
ESPECIALIZADOS EN LA CIUDAD DE HUARAZ,
2018**

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

AUTORA:

**HURTADO RIVERA, KARINA IRIS
ORCID: 0000-0002-9134-9173**

ASESOR:

MGTR. MUÑOZ AGUILAR, ESTUARDO

ORCID: 0000-0002-9053-8175

PUCALLPA-PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Hurtado Rivera, Karina Iris

ORCID: 0000-0002-9134-9173

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de
Pregrado, Pucallpa, Perú

ASESOR

Mgtr. Muñoz Aguilar, Estuardo

ORCID: 0000-0002-9053-8175

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

JURADO

Mgtr. Pinchi Gurrero, Edwar

ORCID: 0000-0003-2727-0513

Mgtr. Lozano Ruíz, Roger

ORCID: 0000-0002-8007-0265

Mgtr. Meza Salinas, José Luis

ORCID: 0000-0003-2735-8259

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Mgtr. Pinchi Guerrero, Edwar

ORCID: 0000-0003-2727-0513

(Presidente)

Mgtr. Lozano Ruíz, Roger

ORCID: 0000-0002-8007-0265

(Miembro)

Mgtr. Meza Salinas, José Luis

ORCID: 0000-0003-2735-8259

(Miembro)

Mgtr. Muñoz Aguilar, Estuardo

ORCID: 0000-0002-9053-8175

(Asesor)

AGRADECIMIENTO

No ha sido sencillo llegar hasta este momento, pero gracias al apoyo, al amor, a los consejos de mis padres que me ayudaron a forjar mi camino correcto.

Agradezco a todas las personas que estuvieron conmigo apoyándome en los malos y buenos momentos

Asimismo, al Magister Muñoz Aguilar, Estuardo gracias a las enseñanzas y paciencia que demostró he podido adquirir los conocimientos necesarios para realizar este trabajo.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis padres quienes me brindaron su apoyo incondicional, paciencia, cariño y amor sin importar las dificultades las cuales me permitieron llegar a este punto tan importante en mi formación profesional.

Agradezco a dios por darme sabiduría y paciencia en el transcurso de mi vida, así poder realizar mis metas propuestas.

A las personas que me apoyaron brindándome su ayuda y compartiendo sus conocimientos, he hicieron que el trabajo se realice con éxito

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general describir las principales características de la gestión de calidad con el uso de selección del personal en las micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de prendas de vestir calzados y artículos de cuero en comercios especializados (calzados) en la ciudad de Huaraz – 2018. La metodología que se utilizó en la investigación fue de diseño no experimental - transversal - descriptivo, para realizarlo se tuvo como población 300 micro y pequeñas empresas donde se tomó como muestra a 171 mypes a quienes se les aplicó 19 preguntas cerradas, mediante la técnica de la encuesta obteniéndose los siguientes resultados: el 50,3% de los representantes tienen entre 41 y 50 años, el 50.3% en las micro y pequeñas cuentan con 1 a 5 trabajadores, el 76.3% identifican los de administración en sus empresas, el 35,6% al momento de seleccionar al personal se cuenta el nivel de educación y los medios que se utilizan es el 50.3% por volantes. En conclusión, las principales características del proceso de selección del personal en la gestión de calidad son desfavorables, porque la mayoría de estas micro y pequeñas empresas no siempre están realizando de manera correcta el proceso de selección del personal, lo cual provoca un mal desenvolvimiento del trabajador dentro de ellas, por lo tanto, genera mala atención al cliente.

Palabras clave: calidad, desempeño, gestión, personal, selección

ABSTRACT

The present research work had the general objective of describing the main characteristics of quality management with the use of personnel selection in micro and small companies in the retail sale of clothing, footwear and leather goods in specialized stores (footwear) in the city of Huaraz - 2018. The methodology that was used in the research was of a non-experimental - cross-sectional - descriptive design, to carry it out, the population was 300 micro and small companies where 171 mypes were taken as a sample. applied 19 closed questions, by means of the survey technique obtaining the following results: 50.3% of the representatives are between 41 and 50 years old, 50.3% in the micro and small ones have 1 to 5 workers, 76.3% identify those of administration in their companies, 35.6% at the time of selecting the personnel the level of education is counted and the means used is 50.3% per flyer s. In conclusion, the main characteristics of the personnel selection process in quality management are unfavorable, because the majority of these micro and small companies are not always carrying out the personnel selection process correctly, which causes a poor performance of the personnel. worker within them, therefore, generates poor customer service.

Keywords: quality, performance, management, personnel, selection.

CONTENIDO

1. Título de tesis.....	i
2. Equipo de trabajo	ii
3. Hoja de jurado evaluador y asesor	iii
4. Hoja de Agradecimiento y/o dedicatoria	iv
5. Resumen y Absctract	vi
6.Contenido.....	viii
7. Índice de tablas y figuras	ix
I. Introducción	1
II. Revisión de literatura.....	6
III. Hipótesis.....	24
IV. Metodología	25
4.1 Diseño de investigación	25
4.2 Población y Muestra	25
4.3 Definición y operacionalización de las variables e investigadores	27
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	29
4.5 Plan de análisis	29
4.6 Matriz de consistencia	30
4.7 Principios éticos.....	31
V. Resultados.....	33
5.1 Resultados.....	33
5.2 Análisis de resultados	38
VI. CONCLUSIONES	46
Aspectos Complementarios	48
Referencias bibliográficas	50
Anexos.....	56

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tablas

Tabla 1. Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas venta al por menor de calzado en la ciudad de Huaraz - 2018	33
Tabla 2. Características en las micro y pequeñas empresas venta al por menor de calzado en la ciudad de Huaraz - 2018	34
Tabla 3. Características de la gestión de calidad en as micro y pequeñas empresas venta al por menor de calzado en la ciudad de Huaraz - 2018	35
Tabla 4. Características de la selección del personal de as micro y pequeñas empresas venta al por menor de calzado en la ciudad de Huaraz - 2018	365

Figuras (anexos)

<i>Figura 1.</i> Edad del representante	73
<i>Figura 2.</i> Género del representante	73
<i>Figura 3.</i> Grado de Instrucción.....	74
<i>Figura 4.</i> Cargo que desempeña	74
<i>Figura 5.</i> Tiempo que desempeña el cargo	75
<i>Figura 6.</i> Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro	75
<i>Figura 7.</i> Número de trabajadores	76
<i>Figura 8.</i> Objetivos de creación	76
<i>Figura 9.</i> El gerente identifica los problemas de administración en la empresa.	77
<i>Figura 10.</i> Conformar equipos de trabajo para el correcto desarrollo de sus actividades.	77
<i>Figura 11.</i> Se aplican los resultados obtenidos para mejorar y reajustar los objetivos.	78
<i>Figura 12.</i> Se establecen propuestas de mejora para la empresa.....	78
<i>Figura 13.</i> Respecto al perfil del personal necesario en la empresa.....	79
<i>Figura 14.</i> Criterios toma en cuenta al momento de seleccionar al personal.	79
<i>Figura 15.</i> Medios utiliza para la selección de personal.	80
<i>Figura 16.</i> El encargado de la entrevista personal.....	80
<i>Figura 17.</i> El encargado de la entrevista personal.....	81
<i>Figura 18.</i> Los contratos proporcionados a los trabajadores.....	81
<i>Figura 19.</i> La remuneración promedio del personal.	82
<i>Figura 20.</i> El personal seleccionado desempeña sus labores según sus expectativas.	82

I. INTRODUCCIÓN

En América Latina es bien conocida la existencia de micro y pequeñas empresas, así como la existencia de grandes empresas. Según un informe de la Organización Internacional del Trabajo (2015), el número total de organizaciones es de 11 millones, de los cuales hay al menos dos colaboradores, uno de los cuales es el amo. Si decimos que el porcentaje de países latinoamericanos es del 47%, también crearán más de 127 millones de puestos de trabajo.

Mientras cuando se habla en el Perú afirman que las micro y pequeñas empresas es un sector muy importante porque es la economía del país, dando empleos un 80% a todas las personas peruanas, además, cooperan el 49% del producto bruto interno (PBI), así estimamos que el 0.14% estiman ventas a nivel internacionales que son dadas por las mypes. Es por ello que es importante que se tiene que implementar o gestionar la calidad y emplear selección del personal (Silva, 2016).

Según COMEX Perú, en el año 2016 en número de los microempresarios están conformado antes del año mencionado eran solo era un 94%, mientras partir del año 2017 hubo un crecimiento del total el 96.5% de totalidad, este crecimiento ha sido por que ha generado empleo a diferencia de las grandes empresas. Pero lamentablemente generan empleo, pero son de manera informal, no remunerado sin seguro, entonces la gente se auto emplea; entonces podemos decir que la informalidad de las mypes han crecido a nivel internacional. Mientras en el Perú más de 8.13 millones generan empleos y 6.5 millones son informales.

Según RPP (2018), las micro y pequeñas empresas determinaron que las únicas empresas formales a nivel nacional son empresas con sistemas de gestión de la calidad,

por lo que el 28% de las empresas planea convertir su negocio al comercio mayorista o minorista, es decir, venta de calzado, categorías, ropa, abarrotes, verduras, etc. Y el 25% de los empresarios dijo que cambiará el tipo de negocio relacionado con la agricultura, la ganadería y la pesca, es muy importante tener demuestrado el interés en el mercado para que tengan una mayor rentabilidad.

En Ancash, las micro y pequeñas empresas cumplen un rol importante ya que generan empleos, aunque no cumplen con brindar la mayor satisfacción al empresario por las pocas ganancias que generan, haciendo imposible un aumento capital.

La Gestión de calidad, es muy importante para las empresas donde se tiene que distinguir entre clientes importantes y clientes habituales, preparar una lista de clientes y asignarlos por orden de importancia. Rara vez se enumera individualmente que suelen considerarse grupos homogéneos las estrategias de servicio es la segmentación con el fin de diseñar servicios específicos a sus necesidades, por lo general, no es para todos y es necesario definir diferentes grupos o base de clientes, identifican sus necesidades y las ventajas que compite con otros proveedores que brindan el mismo servicio (Juran 2015).

La selección de personal es el proceso que le permite seleccionar empleados ideales entre los solicitantes, desde el momento del contacto con el candidato hasta el momento en que acaba de finalizar la contratación, el proceso de selección de personal varía mucho de una empresa a otra, porque no todo el mundo persigue lo mismo ni tiene la misma cultura organizacional, también es ideal para empresas que buscan mantener y optimizar el clima organizacional y seleccionar al personal que mejor se adapte al proceso y la cultura (Cancinos, 2015).

En Huaraz, la empresa de calzado no implementó una gestión de la calidad y no contrató personal, la mayoría de los responsables han recibido formación académica y no tienen la capacidad de utilizar herramientas modernas de gestión, lo que ha traído pérdidas económicas y participación de mercado. Sus ingresos son cada vez menores. Por ello, se está investigando con la esperanza de que puedan recomendar la selección de personal para gestionar la calidad, por lo que plantea interrogantes a estudiar, que son los siguientes:

Por lo anterior expresado, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad con el uso de selección del personal en las micros y pequeñas empresas rubro venta al por menor de prendas de vestir calzado y artículos de cuero en comercios especializados (calzados) en la ciudad de Huaraz – 2018?

Para dar solución al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general: Describir las principales características de la gestión de calidad con el uso de selección del personal en las micro y pequeñas empresas, rubro venta al por menor de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero en comercios especializados (calzados) en la ciudad de Huaraz- 2018.

Para poder conseguir el objetivo general, se han planteado los siguientes objetivos específicos: Determinar las principales características de los representantes en las micro y pequeñas rubro venta al por menor de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero en comercios especializados (calzados) en la ciudad de Huaraz- 2018. Identificar las principales características de las micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero en comercios

especializados (calzados) en la ciudad de Huaraz- 2018. Determinar las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro de venta al por menor de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero en comercio especializado (calzados) en la ciudad – 2018. Describir las principales características con el uso de selección del personal en las micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero especializados (calzado) en la ciudad de Huaraz- 2018.

La investigación se justifica porque permito conocer la importancia de gestión de calidad en la micro y pequeñas empresas del rubro de calzados, además de utilizar una eficiente la selección del personal.

También permitirá generar conciencia en los gerentes o representantes del rubro calzados sobre la importancia que se aplique en la selección del personal con la gestión de calidad ya que permitirá contratar a los personales idóneos para un puesto de trabajo y mejorar sus servicios a sus clientes y lograr un posicionamiento en el mercado.

Del mismo modo esta investigación también servirá de consulta o de referencia para las futuras investigadores que buscan profundizar sobre el tema del proceso de la selección del personal como factor relevante de la gestión de calidad en la micro y pequeñas empresas.

Referente a la metodología la presente investigación fue el diseño no experimental- transversal, y de una aplicación una población de 300 mypes determino una muestra de 171 mypes quien se les aplico un cuestionario de 22 preguntas.

Entre los principales resultados se pudo notar que el 59.3% de los representantes tienen una edad de 31 a 40 años, el 55.9% son género masculino, el 47.5% tienen grado de instrucción superior universitario, el 59.3% son administradores, el 37.3% el tiempo que desempeña el cargo es de 4 a 6 años. En referente a las micro y pequeñas empresas el 39.0% tiempo de permanencia es de 3 a 4 años, el 35,6% tienen de 6 a 10 trabajadores el 50.8% objetivo de la creación fue tener subsistencia. Y en referente a la gestión de calidad el 76.3% conocen el termino, el 50.8% las técnicas modernas son en selección del personal y por último el 33.9% va mejorar el rendimiento del negocio la observación.

Referente a selección del personal 66.1% los representantes el perfil del personal están desactualizados, el 35.6% los criterios que se toma en cuenta para seleccionar es el nivel de estudio, el 33.9% los medios que se utiliza es los volantes, mientras el 64.4% el encargado de entrevistar es el administrador y por último el 67.8% al seleccionar bien el personal va conllevar a que a la empresa sea eficiente y lograr un posicionamiento.

La principal conclusión que se obtuvo de acuerdo al perfil del personal necesario en la empresa, en las micro y pequeñas empresas del rubro de calzados en la ciudad de Huaraz tienen los registros del perfil del personal desactualizados, de manera que la información que tiene no tiene relevancia frente a la situación actual del negocio, toman como criterio de selección de personal, el nivel de estudio para acceder a su campo laboral. Considerando como medio para la selección de personal, la distribución de volantes.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

A nivel internacional

López (2014) en su investigación titulada *reclutamiento de personal como herramienta para mejorar la calidad docente en empresas educativas privadas de la cabecera departamental de Huehuetenango* el proyecto como propósito: Bosquejar una metodología de incorporación de empleados para instituciones de educación particulares con la finalidad de optimizar la excelencia educativa, alcanzando como consecuencia una asistencia de excelencia que exprese las peticiones insuficiencias de la formación educativa en la localidad de Huehuetenango. Usando una metodología de naturaleza descriptiva, con una población 54 personas, tuvo como resultado que la elección de empleados tiene una efectividad de 50% en secuela se conjetura verdadero. Finalmente, concluyo que: El método de incorporación de empleados es una medida básica para optimizar la excelencia en el trabajo del pedagogo en compañías dedicadas a la educación, debido a que es un procedimiento que establece la coyuntura del momento concerniente a los empleados de la organización, sus pedidos e inquietudes, sus competencias, destrezas, fundamentos que llegan a proveerlas determinaciones tomadas con relación al sector del trabajo de los empleados de toda organización.

Cancinos (2015) en su trabajo de investigación *selección de personal y desempeño laboral, estudio a realizarse en ingenio azucarero de la Costa Sur*, expuso como propósito: establecer la correspondencia que posee la elección de empelados con el ejercicio profesional. Usando una metodología de naturaleza cuasi experimental, con una muestra de estudio de casi 36 personas entre 20 y 40 años de edad, concluyendo la autora que: El sistema de elección de empleados se corresponde de manera

desmedida con la manera de valoración de la capacidad, a causa de que las flexibilidades y fortificaciones encontradas en la selección se ven reflejadas en los niveles de desempeño. El sistema de elección de empleados tiene una efectividad de 71.15% en secuela se conjetura verdadero. Si el proceso de selección mejora, también podría mejorar el desempeño de los colaboradores, se necesita mejorar el conocimiento de la personalidad del candidato, información del puesto y las responsabilidades del mismo, para que el candidato pueda desempeñarse de una mejor manera en sus labores.

Luna (2014) en su tesis titulada *Gestión de calidad, marketing y competitividad de las Micro y Pequeñas Empresa del sector servicio rubro restaurantes del distrito de La Esperanza, año 2014*. Se planteó el siguiente Objetivo general: Determinar las principales características de la Gestión de calidad, el marketing y competitividad de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio rubro restaurantes del distrito de La Esperanza, año 2014, obteniendo los siguientes resultados: El 40% de los gerentes y /o administradores de las mypes encuestadas tiene una edad entre los 30 y 40 años. el 66.67% de los gerentes y/o administradores de las mypes es de sexo femenino. el 53.33% de los gerentes y/o administradores de las mypes encuestadas tiene solo secundaria completa. El 66.67% de las mypes encuestadas sí realiza capacitaciones orientadas a la mejora del servicio. el 53.33% de las mypes encuestadas piensa que es responsabilidad de la empresa. el 60% de las mypes encuestadas indica que no mantiene una política de salud e higiene en el trabajo. el 86.67% de las mypes encuestadas sí está certificadas por la ISO 9001. el 75% indica que el precio es accesible. El 62.5% de los clientes encuestados indican que la calidad es buena. El 75% de los clientes encuestados indican que la atención es buena. Llegando a la Conclusión las MYPES es una amenaza muy fuerte que existe una gran posibilidad de

que nuevos restaurantes traten de imitar las características, junto con la debilidad de que el local no se encuentra ubicado en un lugar propio.

A nivel Nacional

Quijano y Silva (2016) en su trabajo de tesis *Selección del personal y su relación con el desempeño laboral en la empresa de transportes CIVA – Chiclayo 2016*. Propuso como propósito final: establecer la relación de la elección de los empleados en el desempeño laboral de los empleados de la compañía. Usando una metodología de carácter descriptivo correlacional, con una población conformada por 985 personas, concluyendo el autor que: Se estableció que la correspondencia presente entre la elección de trabajadores en fundamento a su dimensión procesos, cuestionario y técnicas, con la variable elección de empleados es positiva media con un ,687 conforme a la correlación Pearson, rechazando la hipótesis nula y aceptada la H1. El sistema de elección del empleado en la compañía de transportes CIVA – Chiclayo, 2016, se ha definido por medio de las dimensiones alcanzadas en la variable independiente por lo cual contamos con la dimensión procesos donde se advierte un grado de aceptación de 74% con puntaje alto y 20% muy alta respectivamente, el 86% de los encuestados conocen el término gestión de calidad, un 60% ven el poco interés de implementar la gestión de calidad, un 80% de las mypes tienen registro del perfil del personal que están desactualizados, el 40% de los encuestados considera que es eficiente la selección de personal para la empresa, de esta manera, se muestra que, internamente los sistemas de elección, se despliegan actividades aceptables para los empleados.

Ochoa (2018) en su tesis *gestión de calidad bajo el enfoque de liderazgo en las micro y pequeñas empresas (MYPE) del sector servicios, agencias de reclutamiento y*

selección de personal, distrito de Iquitos, año 2018. El objetivo principal de la presente investigación ha sido determinar la Gestión de la Calidad bajo el enfoque de Liderazgo en las MYPES del Sector Servicios, Agencia de Reclutamiento y Selección del Personal, distrito de Iquitos, año 2018. En su desarrollo la metodología de investigación fue del tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental y transversal. Se aplicó un cuestionario estructurado de 18 preguntas a través de la técnica de encuesta obteniéndose como resultados: Respecto al microempresario: Edad, el 60,0% está en el rango de 29 a 39 años; y en su mayoría son del género femenino (80%); el 60,0% de los microempresarios tiene nivel de instrucción “Profesional”. Respecto a la Gestión de Calidad: existe un 40,0% de MYPES que tiene “de 1 a 3 años” de presencia en el mercado; el 100% de las MYPES cuenta de “1 a 4 colaboradores”; El 61.00% de encuestados manifiestan al tipo de sociedad E.I.R.L sólo el 20,0% de las mypes manifiestan que manejan la selección de personal de calidad, (60,0%) manifiestan que no capacitan a sus personales contratados y (40,0%) realizan muy pocas veces evalúan sus colaboradores. en conclusión, las mypes del sector servicios, agencias de reclutamiento y selección de personal, no se gestionan con calidad. también concluye, son iniciativas en su mayoría de profesionales universitarios del sexo femenino, que evidencian interés en el desarrollo de servicios empresariales. Recomendación para mejorar el nivel empresarial de las mypes en estudio, es necesario que el propietario o profesional emprendedor comprenda y asuma la práctica de la gestión de calidad.

Silva (2016) en su tesis *Selección del Personal y su relación con el desempeño laboral en la empresa de Transportes CIVA – Chiclayo 2016.* tuvo como objetivo general determinar la relación de la selección del personal en el desempeño laboral de los

trabajadores de la empresa de transportes, para ello se aplicó un tipo de estudio cuantitativo ya que se analizaron datos estadísticos relacionados al proceso de selección de personal y desempeño laboral, y su diseño fue Ex Post-facto porque se determinó las relaciones entre variables, tal y conforme se presentan en la realidad que obtuvo El 18% de trabajadores encuestados manifiestan que los requisitos del puesto estaban estructurados El 12% de trabajadores encuestados se muestra en desacuerdo sobre la decisión final de la selección del candidato, El 38% de trabajadores encuestados se muestra de acuerdo sobre la importancia de solicitar a los candidatos la presentación del curriculum vitae al momento de presentarse en la empresa, El 56% de trabajadores encuestados están de acuerdo sobre la entrevista es el instrumento más importante en el proceso de selección en la empresa. El 38 % de trabajadores encuestados se muestra indiferente sobre evaluar el nivel de conocimientos generales y específicos de los candidatos, el 78% de colaboradores manifestaron que si pasaron pruebas psicológicas , el 50% de trabajadores del al empresa CIVA manifestaron que firmaron contrato de trabajo, el 80% de trabajadores del al empresa CIVA, manifestaron no les dieron a conocer sobre las políticas y normas de trabajo, 44% de colaboradores manifestaron que si les capacitaron sobre las actividades que realizar en la empresa, el 44% de trabajadores del al empresa CIVA también manifestaron que las preguntas no están bien estructuradas para la entrevista. conclusión El proceso de selección del personal en la empresa de transportes CIVA – Chiclayo, 2016, se ha determinado a través de las dimensiones comprendidas en la variable independiente.

Mallqui (2015) en su exploración para tesis *mejoramiento de la manera de Elección y ejecución de Metodología Técnica para la Elección de empleado sobrantes en una Planta de Elaboraciones de Tejido de Punto para Acrecentar la Producción*. propuso

como propósito: establecer si la Optimización del Proceso de elección e Implementación de un Método y una Técnica para la integración de empleados Operativos en una planta de Fabricaciones de Tejido de Punto favorece a Acrecentar la Fertilidad. Concluyendo que: A causa de la abundancia de empleados operativos que necesita el sector textil. – Elaboración y la obligación de cumplir con proyectos de producción, el requerimiento imperativo de este recurso humano se hace obligatorio, de la misma manera los postulantes por la urgencia de un trabajo muestran tener información a todo lo que se le interpela, concerniente a una zona de trabajo. La mayor cantidad de las compañías no le dan mucha importancia a la elección de empleados operativos si lo contraponemos con un sistema de elección de un empleado profesional calificado para un cargo de confianza a causa de que para ese cargo solo hay un puesto disponible, en comparación a profesionales no calificados o técnicos que se alcanzan a solicitar de 10 a 100 en algunos casos, debido a los despidos por baja productividad, capacidad y poca motivación que se les brinda.

Saavedra (2014) en su tesis titulada *Caracterización de la capacitación y la gestión de calidad de las MYPES del sector industria, rubro panaderías del distrito de Chimbote, 2014*. Se planteó el siguiente Objetivo general: Describir las principales características de la capacitación y la gestión de calidad de las mypes del sector industria, rubro panaderías del distrito de Chimbote, 2014, y se obtuvieron los siguientes resultados. El 50 % de los encuestados en las mypes de panaderías tiene 31 a 50 años; el 62,5% es de sexo masculino, y el 37,5% de los propietarios tiene grado de instrucción secundario. El 56,3% de las Mypes panaderas encuestadas señaló que no implementa sistemas o técnicas para mejorar la rentabilidad de sus productos o servicios y el 56,3% manifestó que utilizó la técnica de la mejora continua. Concluye que las Mypes

encuestadas consideraron importante utilizar hoy en día sistemas o técnicas de calidad en las empresas, asimismo, la mayoría de los representantes señalaron que no implementan sistemas o técnicas para mejorar la calidad de los productos y servicios que ofrece su negocio. Llegando a la conclusión que, las Mypes encuestadas consideraron importante utilizar hoy en día sistemas o técnicas de calidad en las empresas.

A nivel Local

Silva (2016) en su tesis titulada *caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – sección comercialización al minoreo de bienes textiles y ropas de vestir (boutique) del distrito de Huaraz, año 2016*, estableció como propósito: Describir las principales particularidades de la gestión de calidad bajo la orientación de elección de empleados en las MYPES de la sección comercialización al menores de bienes textiles y ropas de vestir (boutique) del distrito de Huaraz, año 2016. Teniendo una metodología de naturaleza descriptiva – cuantitativa y diseño no experimental – transversal, y un universo conformada por 16 personas, donde el autor concluyo que: Las primordiales particularidades de la administración de calidad bajo la perspectiva de elección de trabajadores en las mypes de la sección comercialización–campo de venta en pocas cantidades de bienes textiles y ropa (boutique) del distrito de Huaraz, son las sucesivas: muestran insuficiente importancia en la admisión de aspirantes, en gran medida no efectúan la preselección, no existe mucha importancia de los encargados de las tiendas de ropa sobre las evaluaciones de ingreso de los trabajadores, poca importancia referente a las entrevistas, baja apreciación y documentación en la selección de los aspirantes, ausencia de respecto a la afiliación de los empleados. En

relación a las principales particularidades de la gestión de calidad bajo el proceso de elección de empleados descrito en el estudio, los resultados nos revelan una insuficiencia en la recepción de los curriculum vitae, entrevistas y la contratación de empleados para la compañía.

Tamara (2018) en su trabajo *caracterización de la gestión de calidad bajo las normas buenas prácticas de manufactura en las micro y pequeñas empresas del sector manufactura – sección producción de mercancías lácteas del distrito de Huaraz, 2015*, determino como propósito: describir las principales particularidades de la gestión de calidad bajo las normas buenas prácticas de manufactura en las micro y pequeñas compañías de la sección fabricación – rubro producción de mercancías lácteas del distrito de Huaraz, 2015. Usando una metodología de naturaleza no experimental – transversal – descriptivo, con una población 4 gerentes, concluyendo que: Los resultados obtenidos en su mayoría; no cumplen de manera correcta las buenas prácticas de manufactura, encontrándose deficiencias en los porcentajes alcanzados. Concluyo que: sé puede afirmar que no toman interés en cumplirlos, debido que no son inspeccionadas por ninguna institución que pueda exigir el cumplimiento. Los gerentes de las micro y pequeñas empresas del sector manufactura – rubro elaboración de productos lácteos del distrito de Huaraz, la totalidad de los encuestados tienen el cargo de gerente, el nivel de estudio profesional universitario, con experiencia laboral mayor a 03 años y cuentan con carnet de sanidad.

Silva (2016) en su investigación *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta al por menor de productos textiles y prendas de vestir (boutique) del distrito de Huaraz, año 2016*. El presente trabajo de investigación tuvo

como objetivo general describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta al por menor de productos textiles y prendas de vestir (boutique) del distrito de Huaraz, año 2016. Para el desarrollo del trabajo se utilizó un tipo y nivel de investigación descriptivo-cuantitativa y un diseño no experimental (transaccional o transversal). Para la determinación de la muestra, se identificó una muestra censal de 16 gerentes debido a que la población fue relativamente pequeña; de lo cual se obtuvo un resultado predominante que es: El 31,25% de gerentes encuestados del rubro venta al por menor de productos textiles y prendas de vestir (boutique), afirman que la gran mayoría de gerentes solo a veces efectúan pruebas de conocimiento. Situación que podría generar conflictos al no tomar importancia y desconocimiento de los beneficios que le va traer. Como principal conclusión se obtuvo que al no tener mayor preocupación en cuanto a las pruebas de conocimiento y no seguir con un proceso de selección de personal adecuado, puede ocasionar a contratar a un personal inadecuado e idóneo para la empresa. Finalmente se concluye que en la boutique del distrito de Huaraz no cuentan con una buena selección de personal para la buena atención de los clientes por consiguiente existen grupos de clientes insatisfechos con la atención que brindan, por ello algunos optan por retirarse del establecimiento sin adquirir prenda alguna.

Ramírez (2019) en tesis *El proceso de la selección de personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de agencias de viajes turísticos, distrito de Huaraz, 2019.*

Tuvo como objetivo general describir las principales características del proceso de la selección de personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora

rubro de agencias, en cuanto a la metodología a emplearse en la presente investigación el diseño de la investigación fue no experimental – transversal y descriptivo nivel de la investigación será aplicada de propuesta de enfoque cuantitativo. se aplicó una encuesta a 30 gerentes de 22 preguntas. Obteniéndose los siguientes resultados: el 63% tienen de 20 a 30 años de edad, El 76.70% tienen grado de estudios secundarios. Características de las micro y pequeñas empresas el .60.00% tienen el mercado entre 3 a 5 años, El 60.00% están constituidas como E.I.R.L, Respecto al proceso selección del personal como factor relevante la gestión de calidad: el 70% poco conocen el proceso de la selección de personal de calidad., el 50.00% siempre realizan las pruebas de conocimiento, El 96.70% a veces realizan el seguimiento y evaluación de su desempeño laboral. En conclusión, las principales características del proceso de selección de personal como factor relevante la gestión de calidad es desfavorable porque la mayoría de las agencias de viajes turísticos en distrito de Huaraz no siempre realizan el proceso de la selección del personal la cual provoca un mal desenvolvimiento del trabajador dentro de la empresa por lo tanto genera mala atención al cliente.

Arias (2016) en su tesis *Caracterización de la gestión de calidad bajo el proceso de selección del personal en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta minorista de productos textiles (Boutiques) del distrito de Huaraz, 2016*. Tuvo como objetivo principal describir las principales características de la gestión de calidad bajo el proceso de selección del personal en las micro y pequeñas empresas. El desarrollo del trabajo fue de diseño no experimental-transversal o transeccional utilizándose un tipo descriptiva y nivel cuantitativa, identificándose una población de 16 boutiques a quienes se les aplicó un cuestionario de 19 preguntas cerradas por medio de la técnica de la encuesta; del cual, se obtuvo los siguientes resultados: el

43,75% tienen de 41 a 50 años, el 68,75% son mujeres, seguido el 87,5% siempre ejecuta una buena elección de candidatos que cumplen con los requisitos para los intereses de la empresa y el 62,5% nunca reciben los currículums vitales de los trabajadores. Concluyendo que esto es una situación que podría generar conflictos como el contrato de un personal inadecuado al no tomar importancia y desconocer de los beneficios de la aplicación adecuada del proceso de selección del personal.

2.2 Bases teóricas de la investigación:

Gestión de calidad

La Gestión de la Calidad son operaciones, planeadas y metódicas, que son ineludibles para suministrar la seguridad conveniente de que un fruto o prestación va a complacer las exigencias dadas sobre la calidad. (ISO-9001, 2018)

- **Proceso de gestión:** acciones, transacciones y decisiones que tienen por finalidad cumplir las metas trazadas en las organizaciones (Instituto Superior de Informática Virasoro, 2009).
- **Políticas de calidad:** disposiciones de alta dirección, enfocadas a la calidad, las cuales son elaboradas de acuerdo a las características de las organizaciones (ISO Tools Excellence, 2016).
- **Desempeño:** generalización de la frecuente conducta del personal en el contexto de la contribución que significan para la organización (Rivas, González, y Navarro, 2012).
- **Capacitación:** proceso que permite a las personas adquirir ciertos conocimientos que finalmente repercutan en su comportamiento ajustándose a la organización en la que desempeñan labores (Jaureguiberry, 2012).

Ciclo Deming:

Es el método científico se puede escribir como “hipótesis” “experimento.” “Evaluación”, o la planificación, ejecución y verificación de Shewhart describe la fabricación bajo “control” estadístico, como tres procesos de las especificaciones, la producción y la inspección (Deming,1900).

El ciclo de Deming es la mejora para cualquier organización para la mejor competitividad ya sea en los productos y servicios, mejorando continuamente la calidad, reduciendo los costos, optimizado la productividad, reduciendo los precios, incremento la participación del mercado y aumenta la rentabilidad de la empresa (Carro y Gonzales, 2015).

- Plan (planificar): es el proceso que se establecen las actividades para a futuros para obtener un mejor resultado esperado. Al basar las acciones en el resultado esperado. La exactitud y cumplimiento de las especificaciones a lograr se convierten también en un elemento a mejorar. Cuando sea posible conviene realizar pruebas de preproducción o pruebas para probar los posibles efectos (Carro y Gonzales, 2015).
- Do (Hacer): es un proceso para poder implementar la mejora propuesta. Generalmente conviene hacer una prueba piloto con el fin para probar el funcionamiento antes de realizar los cambios a gran escala (Carro y Gonzales, 2015).
- Check (controlar o Verificar): es el tercer proceso que después de recopilar y analizar los datos es importante compararlos con los requisitos específicos

inicialmente, para saber si se han cumplido y; en su caso, evaluar si se ha producido la mejora esperada (Carro y Gonzales, 2015).

- Act (Actuar): después de los resultados conseguidos en la fase anterior se procede a recopilar lo aprendido y a ponerlo en marcha. También podemos decir que suelen a aparecer recomendaciones y observaciones que nos puede servir para volver al uso inicial planificar y así el círculo nunca dejara de fluir (Carro y Gonzales, 2015).

Selección del personal:

Chiavenato (2017) menciona que la selección del personal es buscar la persona indicada para ocupar un puesto de trabajo dentro de una organización. Para lograr elegir una persona indicada es importante que exista el reclutamiento ya que al momento que se presentaran candidatos para ese puesto de trabajo va permitir al representante ver sí la persona cumple los expectativas y desempeño laboral que requiere la empresa.

Para el autor Cancinos (2015) afirma que la selección del personal es muy importante dentro de cualquier organización ya que tiene como objetivo lograr satisfacer o cubrir un puesto con el perfil que requiere la empresa. Así mismo los responsables de las empresas siempre al momento de elegir a un trabajador siempre que ver que tenga la altura para ese puesto de trabajo ya que permitira lograr un clima laboral favoral y brindar un servicio de calidad.

Mientras Medrano (2015) afirma que la selección del personal es buscar al individuo adecuado para el cargo adecuado. Es decir al momento de reclutar a los candidatos para el puesto de trabajo siempre se debe tener en cuenta con las

expectativas dada por la empresa ya que de esa manera permitira mantener la eficiencia y la rentabilidad de la empresa.

Importancia del proceso selección de personal

La importancia que tiene la selección del personal va permitir a todos los representantes de una empresa a que puedan elegir de manera correcta a un personal que tenga el perfil para un puesto de trabajo (Chiavenato, 2017).

La selección del personal es importante porque es un proceso que tiene optimas y adecuadas dentro de la una organización logrando que las personas trabajen dentro de ellas en puesto de una manera que sean competentes, eficaces y eficientes y que se sientan motivados dentro de sus tareas que realizan de una determinada área (Medrano, 2015).

Ventajas del proceso de selección del personal:

- Va permitir a poder identificar a que el colaborador sea la persona adecuada para ese puesto de trabajo.
- Va permitir a que el colaborador se incorpora más rápido en la empresa.
- Incrementa la productividad en la empresa por la aportación y conocimiento por parte de los colaboradores.
- Facilita a que la empresa lleve una capacitación a sus colaboradores adecuada.

Fases del proceso de selección del personal

Según Medrano (2015) afirma para la selección del personal se debe tener cuentas las siguientes fases: la necesidad de seleccionar, reclutamiento, preselección, decisión e informe final y contratación y acogida.

- **Descripción y análisis del puesto:** se va llevar a cabo cuando se realiza la presentación del contenido del puesto y los requisitos que exige al candidato esto permitiendo que se pueda realizar ya sea de un método de análisis, pero es importante recalcar que la selección del personal es la información de los requisitos y características que debe tener la persona en puesto que ocupa dentro de la empresa.

- **Aplicación de la técnica de los incidentes críticos:** esto se va llevar cuando el representante de la empresa es decir el gerente o dueño va entrevistar al candidato para el puesto de trabajo donde lo va permitir o identificar las habilidades deseables e indeseables.

- **Requisición del personal:** consiste el gerente o responsable de la empresa para poder registrar los datos en la requisición del personal, ya sea en los requisitos y características que ellos requieren para ese puesto de trabajo.

Dimensiones:

Según Chiavenato (2017) Determina la elección del trabajo de los empleados que logra explicarse como la preferencia del personal idóneo para el puesto apropiado, o, de modo más extenso, optar de entre los aspirantes sin corporados a los más idóneos, para desempeñar los puestos que existen en la organización, procurando sustentar o acrecentar la efectividad y el nivel de producción de los empleados.

Preparación de la entrevista: La entrevista no debe improvisarse ni apurarse. con cita o sin ella, necesita cierta preparación o planeación.

Ambiente: es un paso que merece una atención especial en el proceso de la entrevista para neutralizar posibles ruidos o interferencias externas que la perjudiquen.

Desarrollo de la entrevista: la entrevista en si es la etapa fundamental del proceso en la cual se intercambia la información que desean los dos participantes entre el entrevistador y el entrevistado.

Cierre de entrevista: la entrevista debe iniciarse y fluir con libertad sin timidez ni embarazo es una conversación amable y controlada. Su cierre debe ser elegante.

Evaluación del candidato: el entrevistador debe empezar con la tarea de evaluar los aspectos más importantes del candidato

Micro y Pequeñas empresas (MYPES)

Definición

Las mypes son unidades económicas que está compuesta o constituida por una persona jurídica o natural (empresa), bajo cualquier tipo de organización, estas tienen el objetivo de desarrollar actividades ya sea de transformación, extracción, comercialización o producción de bienes y servicios (SUNAT, 2018). Dentro del país, se cuenta con muchas mypes, y estas están dedicadas en diferentes rubros y están distribuidos en diferentes sectores.

Según la ley 28015 la Micro y Pequeña Empresa es la entidad económica conformada por una persona jurídica o nacional, bajo alguna forma de empresa o gestión organizacional considerada en la legislación actual, que su objetivo es

fomentar actividades de sustracción, modificación, elaboración, mercadeo de productos tangibles o prestación de servicios. De esta forma esta Ley hace alusión a la sigla mypes, esta se refiere a las empresas pequeñas y micro, las cuales tienen tamaños y propiedades únicas, tienen igual trato en la actual Ley, excepto el régimen laboral que es para emplear a las Microempresas.

Beneficios

Las mypes reciben varios beneficios del estado ya queda da facilidades para la creación de estas, por lo que incentiva el emprendimiento y el progreso de estas organizaciones empresariales tales como: asociarse en las entidades para que así puedan tener mayor acceso al público objetivo, donde pueden contar con un mecanismo el cual si quieren exportar sus productos entraran a la denominada exporta fácil, el cual está a cargo de la SUNAT, también pueden participar en las adquisiciones y contrataciones que realiza el estado, entre otros beneficios más que pueden tener (SUNAT, 2018).

Características

Las mype tienen las siguientes características:

- La micro empresa: Por lo general sus ventas no deben exceder las 150 UIT, y cuentan con un mínimo de colaborador que es 1 y un máximo de 10 colaborador.
- La pequeña empresa: Tiene ventas anuales no menores a 150 UIT y no exceden a los 1700 UIT y cuentan como mínimo con 1 colaborador y como máximo 50 colaborador (SUNAT, 2018).

Micro y pequeñas empresas de calzados

Las mypes que prestan servicios de calzado tienen la labor de garantizar y asegurar la atención con productos de calidad a las personas. Este servicio se presta en entornos accesibles a cualquier cliente, permitiendo así satisfacer las necesidades que este posee.

Marco Conceptual

Calidad: es un conjunto de acciones, planificadas y sistemáticas que son necesarias para proporcionar una relativa confianza, la cual va poseer un producto o servicio obtenido en un sistema de producción, ya que dependerá mucho que las empresas se desempeñan mayormente en el diseño y la medición del grado, obteniendo productos y servicios de buena calidad para satisfacer las necesidades del cliente (Carro y Gonzales, 2015).

Selección: es el proceso para adquirir, diferenciar y tomar decisiones correctas según el interés que tenga. El objetivo buscar un colaborador que pueda cubrir con el puesto de trabajo dentro de una organización (Medrano, 2015).

Proceso de Selección: es la acción, actividad del departamento de recursos humanos y que consiste en elegir, siguiendo determinados parámetros y condiciones, a las personas más idóneas para ocupar un cargo o un puesto de una empresa (Chiavenato, 2011).

III. Hipótesis

El presente trabajo no presenta planteamiento de hipótesis, ya que, solo se busca describir la variable en relación con la gestión de calidad. Además, la ULADECH Católica, para los trabajos de grado, no exige planteamiento de hipótesis.

IV. Metodología

4.1 Diseño de investigación

La presente investigación fue de diseño no experimental-transversal, puesto que se realizó sin manipular, tan solo se limitó a un solo estudio de las variables en el contexto dado y se recolectó datos en un solo momento siendo el propósito, obtener información tal como se mostró al momento de levantar la información. A cerca de la aplicación de selección de personal de las micro y pequeñas empresas del rubro calzados en la ciudad de Huaraz.

El tipo de investigación fue cuantitativo ya que se llevó a cabo a través de la recolección de datos de la variable y análisis a través de métodos estadísticos descriptivos. El nivel fue descriptivo porque se detalló las principales características respecto a los representantes de las micro y pequeñas empresas, la gestión de calidad en la selección del personal, donde se aplicó en el rubro de calzados en la ciudad de Huaraz, 2018.

4.2 Población y Muestra

Para este estudio la población estuvo conformado por los representantes de las mypes del rubro calzados en la ciudad de Huaraz, 2019. En cuanto a la determinación de la muestra, se utilizó datos proporcionados por la SUNAT, por lo que se identificó 300 de calzados donde se tomó como tamaño de muestra a 171 calzados de las MYPE en la ciudad de Huaraz, tomando la siguiente formula:

Z = Nivel de confianza

p = Porcentaje de la población que tiene el atributo deseado.

q = Porcentaje de la población que no tiene el atributo deseado

N = Tamaño del universo

e = Error de estimación máximo acertado

n = Tamaño de la muestra

$$n = \frac{Z^2(p * q)N}{E^2(N - 1) + Z^2(p * q)}$$

Dónde:

n = tamaño de la muestra.

Z = 1.96 valor de la distribución normal.

N = Población conformada por 300 MYPES en estudio.

E = 5% de error de tolerancia.

p = 50 % de propietarios que realizan selección del personal con gestión de calidad

q = 50 % de propietarios que no realizan selección del personal con gestión de calidad

Remplazando los valores:

$$n = \frac{1.96^2(0.5 * 0.5)300}{0.05^2(300 - 1) + 1.96^2(0.5 * 0.5)}$$

n = 171 MYPES.

La unidad de análisis muestral estará constituida por 171 micro y pequeñas empresas de venta al por menor de calzados en la ciudad de Huaraz, 2018.

4.3 Definición y operacionalización de las variables e investigadores

Variable		Definición operacional			Escala de medición
		Dimensión		Indicador	
Denominación	Definición conceptual	Denominación	Definición	Denominación	
Selección del personal	Determina la elección del trabajo de los empleados que logra explicarse como la preferencia del personal idóneo para el puesto apropiado, o, de modo más extenso, optar de entre los aspirantes sin corporados a los más idóneos, para desempeñar los puestos que existen en la organización, procurando sustentar o	Preparación de la entrevista	La entrevista no debe improvisarse ni apurarse. con cita o sin ella, necesita cierta preparación o planeación.	- El tipo de entrevista.	Nominal
				- lectura preliminar de curriculum	
				- La mayor cantidad posible de información del candidato	
		Ambiente	Es un paso que merece una atención especial en el proceso de la entrevista para neutralizar posibles ruidos o interferencias externas que la perjudiquen	- Ambiente Físico	Nominal
				- Ambiente psicológico	
		Desarrollo de la entrevista	La entrevista en si es la etapa fundamental del proceso en la cual se intercambia la información que desean los dos participantes entre el entrevistador y el entrevistado	- Contenido de la entrevista	Nominal
				- Comportamiento del candidato	
		Cierre de entrevista	La entrevista debe iniciarse y fluir con libertad sin timidez ni embarazo es una conversación amable y controlada. Su cierre debe ser elegante	- Entrevista terminado	Nominal
-Información futuras de las acciones a fututos					

	acrecentar la efectividad y el nivel de producción de los empleados. (p. 144). (Chiavenato, 2018)	Evaluación del candidato	El entrevistador debe empezar con la tarea de evaluar los aspectos más importantes del candidato	-Sacar aspectos importantes del candidato -Posición de los demás candidatos	
Gestión de calidad	Deming Citado por Carro y Gonzales (2015) define la calidad como la mejora continua de la organización con la colaboración de todo el miembro que labora en dicha empresa como son; proveedores, clientes, responsables de la producción o elaboración del producto.	Planificar	Diagnosticó de necesidades de la capacitación, mediante la recopilación de datos e información necesaria, para establecer objetivos y prevenir fallos que se puedan dar dentro de la empresa.	- Diagnóstico de las necesidades	Nominal
		Hacer	Establecen Acciones de mejorar, implementando soluciones a todo lo que se ha detectado en la anterior fase.	- Conformación de equipos de trabajo	Nominal
		Controlar o Verificar	Comprobar y evaluar si los resultados se han logrado los objetivos, recopilando datos del control, definiendo nuevas responsabilidades.	- Evaluar resultados	Nominal
		Actuar	Realizar su normalización mediante la presentación de documento adecuado donde abale la solución de problemas identificados.	- Establecimientos de mejoras preventivas	Nominal

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica se consideró para esta investigación fueron las encuestas y respectivo instrumento de recolección de datos fue el cuestionario que estuvo formulado 21 interrogantes.

4.5 Plan de análisis

Para abordar las características de gestión de calidad con el uso selección del personal, se realizó la encuesta y un cuestionario, siguiendo la Escala Nominal para facilitar el recojo de información. Posteriormente se introducirán los datos al software SPSS versión 25 para ser procesados, sistematizados y presentados en tablas y gráficos que muestren los resultados obtenidos, lo que luego servirá en el análisis apropiado de estos.

		N	%
Casos	Válido	171	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	171	100,0

Estadísticas De Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,820	23

4.6 Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Variable	Metodología y diseño de la investigación	Instrumento y procesamiento	Escala de medición
<p>¿Cuáles son las principales características en la gestión de calidad a través de selección del personal en las micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de prendas de vestir calzado y artículos de cuero en comercios especializados ventas de (calzados) en la ciudad de Huaraz - 2018?</p>	<p>1.Objetivo general Describir las principales características de la gestión de calidad con el uso de selección del personal en las micros y pequeñas empresas rubro venta al por menor de prendas de vestir calzado y artículos de cuero en comercios especializados ventas de (calzados) en la ciudad de Huaraz, 2018.</p> <p>2.Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar las principales características de los representantes en las micro y pequeñas rubro venta al por menor de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero en comercios especializados (calzados) en la ciudad de Huaraz-2018. • Identificar las principales características de las micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero en comercios especializados (calzados) en la ciudad de Huaraz- 2018. • Determinar las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro de venta al por menor de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero en comercio especializados (calzados) en la ciudad – 2018. • Describir las principales características con el uso de selección del personal en las micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero especializados (calzado) en la ciudad de Huaraz- 2018. 	<p>Selección del personal</p>	<p>Tipo y Nivel: Fue cuantitativo descriptivo, porque se buscó describir, gestión de calidad con el uso de selección de personal en las micros y pequeñas empresas rubro venta al por menor de prendas de vestir calzado y artículos de cuero en comercios especializados ventas de (calzado) en la ciudad de Huaraz -2018</p> <p>Diseño: Fue no experimental, Transversal porque se recolectaron los datos en un solo Tiempo único.</p>	<p>Técnica: -Encuesta.</p> <p>Instrumento: -Cuestionario</p>	<p>Nominal</p>

4.7 Principios éticos

Reglamento del comité institucional de ética en investigación (2019), el trabajo se realizó bajo el principio ético del consentimiento estipulado en el código de la ética de la ULADECH CATÓLICA, los cuales se realizó con voluntad libre, específica y equitativa de los participantes, investigadores.

Principio protección a las personas: Por la importancia y naturaleza del trabajo de investigación en el rubro prendas de vestir en la ciudad de Huaraz, se protegió a los elementos de la muestra cuidando en no incurrir en algún riesgo. Se respetó la dignidad de la persona humana, su diversidad cultural, la identidad y confidencialidad, mediante el cuidado de la privacidad; ya que la participación de las personas fue en forma voluntaria, en el contexto del pleno respeto de sus derechos fundamentales; más aún cuando se encontraban en una situación de vulnerabilidad.

Principio beneficencia y no maleficencia: la investigación siempre contribuyó a mejoras, además en ningún momento del proceso de la investigación se les causo daño alguno a los participantes del cuestionario en este caso a los responsables del rubro de prendas de vestir, se cuidó la integridad de estas personas y se disminuyó posibles efectos adversos.

Principio de justicia: Se trató equitativamente a todo y cada uno de los participantes de la encuesta, se aplicó un juicio razonable en cuanto a la toma de precauciones, para evitar prácticas injustas con cualquiera de los participantes, en conclusión. comprendió en dar el trato justo antes, durante y después de su participación en el desarrollo.

Principio de integridad científica: se demostró en todo momento la rectitud y seriedad en el trabajo científico, extendiéndose al futuro ejercicio profesional con base a las normas éticas que rigen la profesión de Administración; evaluando la presencia de algunos daños y riesgos; pero dando importancia a los beneficios potenciales que puedan haber afectado a los elementos de la muestra que participaron en el trabajo de la investigación y evitando conflictos de interés que puedan haber afectado las etapas del trabajo de investigación y su posterior comunicación de resultados.

Principio de consentimiento informado: rigiéndose por la ética universitaria estructurada, en este trabajo se les informó a todos los participantes del procedimiento que se realizó durante la investigación, además de ello, se les dio a conocer que los datos que ellos brinden serian netamente para fines estudios académicos.

Principio de cuidado del medio ambiente y la biodiversidad: la investigación que se llevó a cabo no daño al entorno del medio ambiente ya que no se involucraran los animales y plantas de esta manera disminuyendo los efectos adversos y maximizar los beneficios.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Tabla 1

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas venta al por menor de calzado en la ciudad de Huaraz, 2018.

Características de los representantes	n	%
Edad		
18 a 30 años	0	0.00
31 a 40 años	28	16.40
41 a 50 años	86	50.30
51 a más años	57	33.30
Total	171	100,00
Género		
Masculino	114	66.30
Femenino	57	33.30
Total	171	100.00
Grado de Instrucción		
Sin educación	56	32.70
Educación básica	86	50.30
Superior no universitaria	29	17.00
Superior universitaria	0	0.00
Total	171	100.00
Cargo que desempeña		
Dueño	85	49.70
Administrador	36	50.30
Total	171	100.00
Tiempo que desempeña el cargo		
0 a 2 años	28	16.40
3 a 4 años	28	16.40
5 a 6 años	115	67.30
7 a más años	0	0.00
Total	171	100.00

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de la micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de calzado en la ciudad de Huaraz, 2018.

Tabla 2

Características en la micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de calzados en la ciudad de Huaraz, 2018.

Características de mypes	n	%
Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro		
0 a 3 años	28	16.40
3 a 4 años	0	0.00
5 a 6 años	57	33.30
7 a más años	86	50.30
Total	171	100.00
Número de trabajadores		
1 a 5 trabajadores	86	50.30
6 a 10 trabajadores	28	16.40
11 a 15 trabajadores	57	33.30
16 a más trabajadores	0	0.00
Total	171	100.00
Objetivos de creación		
Generar ganancias	142	83.10
Subsistencia	29	17.00
Total	171	100.00

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de la micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de calzado en la ciudad de Huaraz, 2018.

Tabla 3

Características de la gestión de calidad en la micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de calzados en la ciudad de Huaraz, 2018.

Características de gestión de calidad	n	%
El gerente identifica los problemas de administración en la empresa		
Si	142	76.30
No	29	23.70
Total	171	100.00
Conforma equipos de trabajo para el correcto desarrollo de sus actividades.		
Algunas veces	85	49.70
Casi siempre	86	50.30
Pocas veces	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	171	100.00
Se aplican los resultados obtenidos para mejorar y reajustar los objetivos.		
Si	57	33.30
No	28	16.40
Algunas veces	57	33.30
Siempre	28	17.00
Otros	0	0.00
Total	171	100.00
Se establecen propuestas de mejora para la empresa.		
Mediante la observación	57	33.30
Mediante la evaluación	28	16.40
Mediante escala de puntuaciones	57	33.30
Mediante evaluación de 360°	28	17.00
Otros	0	0.00
Total	171	100.00

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de la micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de calzado en la ciudad de Huaraz, 2018.

Tabla 4

Características de la selección del personal de la micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de calzados en la ciudad de Huaraz, 2018.

Características de la selección del personal	n	%
Respecto al perfil del personal necesario en la empresa		
Esta correctamente documentada	28	16.40
Algunos cargos cuentan con un perfil precisos, mientras que otros no	56	32.70
No se cuenta con el perfil del personal	87	50.90
Los perfiles del personal están desactualizados	0	0.00
Los perfiles se crean solo para el proceso de reclutamiento	0	0.00
Total	171	100.00
Criterios toma en cuenta al momento de seleccionar al personal		
Experiencia laboral	85	49.70
Nivel de estudio	58	33.00
Recomendaciones	28	16.40
Rubrica de requisitos	0	0.00
Parentesco	0	0.00
Total	171	100,00
Medios utiliza para la selección de personal		
Anuncios	85	49.70
Volantes	86	50.30
Avisos por internet	0	0.00
Avisos por radio o televisión	0	0.00
Ninguno	0	0.00
Total	171	100.0
El encargado de la entrevista personal		
Dueño	85	16.40
Administrador	58	32.70
Empresa externa de contrataciones	28	50.90
Otros	0	0.00
No se realiza entrevista	0	0.00
Total	171	100.00

Continúa...

Tabla 4

Características de la selección del personal de la micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de calzados en la ciudad de Huaraz, 2018.

Características de la selección del personal	n	%
Prueba de preselección es la más importante a la hora de seleccionar al personal		
Entrevista personal	57	33.30
Prueba de conocimientos	28	16.40
Prueba psicológica	57	33.30
Todas	28	17.00
Ninguna	0	0.00
Total	171	100.00
Los contratos proporcionados a los trabajadores		
1 mes	57	33.30
3 meses	28	16.40
6 meses	57	33.30
1 año	28	17.00
Otros	0	0.00
Total	171	100.00
La remuneración promedio del personal		
0 a 900 soles	85	49.70
901 a 1200	58	33.90
1201 a 1500	28	16.40
1501 a 2000 soles	0	0.00
2001 soles a más	0	0.00
Total	171	100.00
El personal seleccionado desempeña sus labores según sus expectativas		
Si	142	8.00
No	29	17.00
A veces	0	0.00
Total	171	100.00

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de la micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de calzado en la ciudad de Huaraz, 2018.

5.2 Análisis de resultados

Tabla 1

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas

Con respecto a la edad de los representantes el 50,3% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen entre el intervalo de 31 a 40 años, este resultado coincide con López (2014) quien afirma que el 62% mantiene una edad entre 30 a 40 años de edad, también coinciden con Silvia (2016) que manifiesta que un 55% tienen una edad entre 31 a 40 años de edad. Pero contrasta con Tamara (2018) quien menciona que 35% de los representantes tienen una edad entre los 51 a más años de edad. Esto evidencia que la mayoría de los representantes en la micro y pequeñas empresas rubro de calzados están siendo dirigidas por personas de edad entre 31 a 40 años de edad, ya que muestran que cuentan con experiencia y la capacidad necesaria para administrar el negocio.

El 56,3% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son de género masculino, este resultado coincide con López (2014) quien afirma que el 60% de los representantes tienen el género masculino, también coinciden con los resultados de Silvia (2016) que manifiesta que un 51% de los representantes son de género masculino. Pero contrasta con los resultados de Tamara (2018) quien menciona que 42% de los representantes son de género Femenino. Esto evidencia que la mayoría de los representantes en la micro y pequeñas empresas rubro calzados están siendo dirigidas por personas que tienen género masculino, ya que muestran que cuentan con experiencia y la capacidad necesaria para la administración del negocio.

El 47,5% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen la instrucción de superior universitaria, este resultado coincide con López (2014) quien afirma que el 50% de los representantes tienen superior universitaria completa, también coinciden con los resultados de Silvia (2016) que manifiesta que un 53% de los representantes tienen superior universitaria. Pero contrasta con los resultados de Tamara (2018) quien menciona que el 84% de los representantes tienen concluido el grado de superior universitario. Esto evidencia que la mayoría de los representantes en la micro y pequeñas empresas rubro calzados están siendo dirigidas por personas que han concluido sus estudios en superior universitario, demostrando el profesionalismo en la dirección del negocio.

El 59,3% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen el cargo de administrador del negocio, estos resultados coinciden con López (2014) quien afirma que el 68% de los representantes tienen el cargo de administrador, también coinciden con los resultados de Silvia (2016) que manifiesta que un 63% de los representantes tienen el cargo de administrador en el negocio, también coincide con Tamara (2018) quien menciona que el 54% de los representantes mantienen el cargo de administradores. Esto evidencia que la mayoría de los representantes en la micro y pequeñas empresas rubro calzados, están dirigiendo el negocio a través de una buena administración.

El 37,3% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen de 5 a 6 años en el cargo que desempeñan, este resultado coincide con Tamara (2018) quien menciona que el 44% de los representantes están en el cargo entre 5 a 6 años, también coinciden con mantienen el cargo de administradores, también coinciden con López (2014) quien afirma que el 30% de los representantes tienen de 5 a 6

años desempeñando en el cargo. Esto evidencia que la mayoría de los representantes de la micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de prendas de vestir calzado y artículos de cuero en comercios especializados (Calzados) en la ciudad de Huaraz - 2018, están los representantes demostrando la capacidad de dirigir el negocio en base a los años de servicio que mantiene en ella.

Tabla 2

Características de la micro y pequeñas empresas

El 39% de las micro y pequeñas empresas tiene una permanencia en el rubro de 3 a 4 años, este resultado coincide con Silvia (2016) que manifiesta que un 45% de las micro y pequeñas empresas están en el rubro de 3 a 4 años, también coincide con López (2014) quien afirma que el 40% de las micro y pequeñas empresas tienen de 3 a 4 años de permanencia en el rubro. Esto evidencia que la mayoría de la micro y pequeñas empresas rubro calzados tienen de 3 a 4 años de tiempo en el mercado de su rubro brindando una atención de calidad, de manera que no existe el fracaso de estas Mypes.

El 35,6% de las micro y pequeñas empresas tienen de 6 a 10 trabajadores, este resultado coincide con Silvia (2016) que manifiesta que un 42% de las micro y pequeñas empresas tienen de 6 a 10 trabajadores laborando, están en el rubro de 3 a 4 años, también coincide con López (2014) quien afirma que el 40% de las micro y pequeñas empresas tienen de 5 a 10 trabajadores. Esto evidencia que la mayoría de la micro y pequeñas empresas rubro calzados están conformadas entre 6 a 10 trabajadores que facilitan las actividades realizadas en el negocio.

El 50,8% de las micro y pequeñas empresas tiene como objetivo de creación la subsistencia, este resultado coincide con López (2014) quien afirma que el 60% de las micro y pequeñas empresas tienen como objeto de creación la subsistencia. Pero se contrasta con Silvia (2016) que manifiesta que un 50% de las micro y pequeñas empresas tienen como objetivo generar ganancias y utilidades. Esto evidencia que la mayoría de la micro y pequeñas empresas venta al por menor de calzado en la ciudad de Huaraz, 2018, tiene como fin con el objetivo la subsistencia para sobrevivir en el mercado.

Tabla 3

Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas

Con respecto a identificación de los problemas de administración en la empresa; el 76,3% manifiestan que si identifican los problemas en la empresa, estos resultados coinciden con Aranda (2018) el 88,9% analiza las posibles causas que generan problemas en el proceso de preparación de los alimentos; esto demuestra que solo alguno de los representantes del rubro calzados diagnostican las necesidades de los clientes, en la cual afirma Deming citado por Cuatrecasas (2010) que se tiene que conocer la situación actual en la que se encuentra la empresa.

El 50.3% casi siempre realizan la conformación de equipos de trabajo para el correcto desarrollo de actividades, estos resultados coinciden con Díaz (2018) el 75,16% algunas veces conforman equipos de trabajo para el correcto desarrollo de las actividades, esto demuestra que realizan la conformación de equipos, la cual hace más eficiente la labor por lo tanto el cliente sale satisfecho, Deming citado por Cuatrecasas (2010) liderar los procesos agrupando a los trabajadores en equipo.

El 33.3% de los representantes casi siempre establecen medidas correctivas para el normal funcionamiento de actividades, estos resultados coinciden con Aranda (2018) el 92,6% establece un sistema de medición de resultados en el proceso de preparación de alimentos, también coinciden con Díaz (2018) el 65,36% algunas veces establecen medidas correctivas para el normal funcionamiento de la empresa; esto demuestra que los representantes de las MYPES del rubro calzados realizan medidas correctivas a actividades que pueden salir mal hechas, Deming citado por Cuatrecasas (2010) permite eliminar los trabajos innecesarios y que demanda mayor costo en la empresa.

El 48,54% mediante la observación se establecen propuestas de mejora, estos resultados coinciden con Díaz (2018) el 47,06% la observación establece estrategias para la mejora de su empresa, esto demuestra que los representantes de las MYPES del rubro calzados realizan propuestas de mejora para la mejor calidad de servicio que va a brindar, Deming citado por Cuatrecasas (2010) se establecen propuestas de mejora en base a las medidas correctivas para poder volver a tomar el rumbo deseado.

Tabla 4

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

El 66,8% de las micro y pequeña empresa afirma que el perfil del personal está con registro desactualizados, este resultado coincide con Quijano y Silva (2016) manifestando que un 80% de las Mypes tienen registro del perfil del personal que están desactualizados, también coincide con Cancinos (2015) que menciona que un 86% de las Mypes tiene desactualizados sus registros del perfil del personal.

Esto evidencia que la mayoría de la micro y pequeñas empresas rubro calzados los registros del perfil del personal desactualizados, de manera que la información que tiene no tiene relevancia frente a la situación actual del negocio.

al personal: El 35,6% de las micro y pequeñas empresas toma el nivel de estudio como un criterio para la selección del personal, estos resultados coinciden con Manco (2018) que menciona un 40% se toma como criterio el nivel de estudio para la selección de personal, también coincide con Silvia (2016) que el 50% selecciona al personal tomando como un punto el nivel de estudio. Esto evidencia que la mayoría de la micro y pequeñas empresas rubro calzados, toman como criterio de selección de personal, el nivel de estudio para acceder a su campo laboral.

Con respecto a los medios que utilizan para la selección de personal: El 33,9% de las micro y pequeñas empresas utilizan como medio de selección de personal los volantes, estos resultados coinciden con Cancinos (2015) que manifiesta que un 41% utilizan los volantes como medio para la selección del personal, también coincide con Manco (2018) que manifiesta un 49% emplean como medio de selección de personal a los volantes. Esto evidencia que la mayoría de la micro y pequeñas empresas rubro calzados consideran como medio para la selección de personal, la distribución de volantes, de manera que oriente al posible personal a postular en el puesto de trabajo.

El 64,4% de las micro y pequeñas empresas tienen como encargado de la entrevista personal a un administrador, este resultado coincide con Silvia (2016) manifiesta que 70% de las microempresas hacen uso de un administrador para

realizar la entrevista al personal, también coincide con Mallqui (2015) manifiestan que el 75% emplean al administrador como el encargado de realizar las entrevistas al personal. Esto evidencia que la mayoría de la micro y pequeñas empresas rubro calzados hacen uso del profesional administrador para realizar las entrevistas del personal, de manera que se realiza eficientemente y con capacidad profesional en la elección.

El 40,7% de las micro y pequeñas empresas hacen uso de pruebas de conocimiento para la preselección, este resultado coincide con López (2014) que manifiesta que el 45% hace uso de las pruebas de conocimientos para la selección del personal, también coincide con Manco (2018) que manifiesta un 60% de la selección de personal se realiza con pruebas de conocimientos al personal. Esto evidencia que la mayoría de la micro y pequeñas empresas rubro calzados hacen uso de la prueba de conocimientos para poder seleccionar el personal que laborara en el negocio.

El 37,3% de las micro y pequeñas empresas realizan el contrario con los trabajadores de un periodo de 3 meses, estos resultados coinciden con Mallqui (2015) que menciona que el 41% de las micro y pequeñas empresas realizan su contrato con el personal con un periodo de 3 meses, también coincide con Manco (2018) manifestando que el 46% de los contratos a los trabajadores tiene un periodo de vigencia por 3 meses. Esto evidencia que la mayoría de la micro y pequeñas empresas rubro calzados donde los contratos generalmente tienen un periodo de 3 meses de vigencia y seguidamente pasa a la permanencia o al retiro de acuerdo a la evolución de la capacidad del trabajador en el negocio.

Con respecto a la remuneración promedio del personal: El 42% de los representantes de las micro y pequeñas empresas afirman que la remuneración promedio de su personal es de 901 a 1200 soles, dichos resultados coinciden con los resultados de López (2014) quien determina que el 40% presenta una remuneración de 900 a 1500 soles, asimismo coinciden con los resultados encontrados por Silvia (2016) quien menciona que un 41% percibe una remuneración de 850 a 1000 soles. Esto evidencia que la mayoría de la micro y pequeñas empresas rubro calzados tienen una remuneración promedio que beneficia a la calidad de vida del trabajador.

El 69,5% de los representantes de las micro y pequeñas empresas discurren que el personal si desarrolla correctamente sus labores de acuerdo con las expectativas de la empresa, estos resultados coinciden con los encontrados por Manco (2018) quien determina que el 60% del personal que labora se desenvuelve de acuerdo a las expectativas, asimismo coinciden con los resultados encontrados por Tamara (2018) quien establece que un 67% del personal realiza su labor en función de las expectativas de la empresa. Esto evidencia que la mayoría de la micro y pequeñas empresas rubro calzados consideran que el personal desarrolla las labores encomendadas en relación a las expectativas de la organización.

VI. CONCLUSIONES

- Respecto a las principales características de la selección del personal como herramienta de gestión de calidad en las micros y pequeñas empresas del rubro calzados la mayoría de encuestados consideran que selección del personal como herramienta de gestión de calidad sí mejora el rendimiento de su empresa, y si bien no hacen uso de este es por desconocimiento o desinterés.
- Respecto a las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro calzados, la mayoría son administradores, tienen entre 31 a 40 años y una gran cantidad de estos cuentan solo con superior no universitaria, así también la mayoría son de género masculino.
- Con relación a las principales características de las micro y pequeñas empresas del rubro calzados, la mayoría tiene entre 1 a 5 trabajadores, de las cuales no son familiares, la mayoría de ellas se creó para ser la subsistencia de la familia.
- En relación a las principales características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del rubro calzados, la mayoría de encuestados el gerente identifica los problemas de administración en la empresa, conforma equipos de trabajo para el correcto desarrollo de sus actividades casi siempre aplican, así también la mayoría indicó que hace uso establecen propuestas de mejora para la empresa.
- Referente a las principales características de selección del personal de las micro y pequeñas empresas del rubro calzados los registros del perfil del personal

desactualizados, son de manera que la información que tiene no tiene relevancia frente a la situación actual del negocio, toman como criterio de selección de personal, el nivel de estudio para acceder a su campo laboral. Considerando como medio para la selección de personal, la distribución de volantes, de manera que oriente al posible personal a postular en el puesto de trabajo.

- La selección del personal contribuirá en las MYPE a comprender cuales son las principales funciones de la dependencia encargada del cuerpo laboral, así mismo permite comprender los trabajos que se hacen, las responsabilidades que constituyen las exigencias de los empleados, permiten especificar los distintos cargos de empleo, del mismo modo que sus atribuciones profesionales, distinguir entre los diversos sistemas de elección de empleados.

- Si la empresa realiza de manera correcta la selección del personal, va contribuir a los clientes que se sienten satisfecho ya sea en la hora de atención, ofrecerle el producto o el servicio ya que sabemos hoy en día en todos los clientes son muy importante para las empresas, si ellos no compran la empresa decae es por ello al cliente se debe tratar de la manera más agradable

Aspectos Complementarios

- Se recomienda a los propietarios de las micro y pequeñas empresas de venta al por menor de calzado que tengan en cuenta y le den más importancia a la gestión de calidad, ya que la gran mayoría de empresarios de este rubro desconoce sobre técnicas que faciliten y ayuden en el crecimiento de su empresa, por lo que debido a su desconocimiento no aplican las técnicas modernas que la gestión de calidad ofrece, sugiriéndoles así que, establezcan programas anuales de capacitación sobre temas empresariales y tengan constantes capacitaciones, tanto los trabajadores como a los propietarios mismos.

- Se recomienda a los propietarios y a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas de venta al por menor de calzado que empleen la selección del personal como técnica de gestión, que dejen de lado el miedo, y decidan innovar e implementar nuevas técnicas.

- Se recomienda a los administradores de estas mypes del rubro en estudio, que no se centren en emplear un solo medio para publicitar su negocio, sino que tengan en cuenta las diferentes alternativas que hoy en día la tecnología ofrece, ya que la mayoría se encuentra estancando en cuanto al nivel de sus ventas, en la actualidad los medios para publicitar su empresa son más accesibles económicamente que antes, lo que posibilita el aumento del alcance que tiene su negocio, atrayendo más clientes interesados en los productos que ofrece y que antes no sabían de su existencia.

- Se recomienda a los representantes y a los empleados de estas mypes del rubro, que se centren más en sus clientes, para posteriormente lograr su buena selección del personal, debido a que la mayoría no toma en cuenta las características de sus clientes y creen que solo a veces selección del personal ayuda al mejoramiento de su empresa, por lo que desconocen cuáles son estas, y no cuentan con datos que les permitan conocer sus preferencias para poder ofrecerles productos que deseen y necesiten adquirir, lo que a largo plazo creara una preferencia e identificación por sus productos y su empresa.

Referencias bibliográficas

- Arias Quispe, M. N. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el proceso de selección del personal en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta minorista de productos textiles (Boutiques) del distrito de Huaraz, 2016*. Huaraz: Universidad Católica los Angeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5243>
- Cadena, V. M. (2014). *La importancia del procesos de selección de personal y vinculación en empresas*. Bogotá.
- Cam, D. W. (1997). *Los grandes pequeños negocios Empresarios y finanzas*. Lima: Universidad del Pacífico - Centro de Investigación.
- Cancinos, A. M. (2015). *Selección de personal y desempeño laboral, estudio a realizarse en ingenio azucarero de la Costa Sur*. Quetzaltenango: Universidad rafaél Landívar.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano Chiavenato*. México : McGRAW-HILL.
- Congreso de la República. (Junio de 2003). *Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa*. Obtenido de Ley 28015 Artículo 2: <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>
- Congreso de la República. (Julio de 2003). *Productivo y el Crecimiento Empresarial*. Obtenido de Ley 30056: https://www.proinversion.gob.pe/RepositorioAPS/0/0/arc/MOXI_LEY_30056/ley30056.pdf
- Deming, W. E. (10 de Mayo de 2013). *gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/>

- Dr. Edwards Deming. (s.f.). *Metodología PDCA – Ciclo Deming*. Obtenido de Metodología PDCA – Ciclo Deming: <https://metodoss.com/metodologia-pdca-ciclo-shewhart-deming/>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Instituto Superior de Informática Virasoro. (23 de julio de 2009). *El Proceso de Gestión - Organización de Empresas II*. Obtenido de SlideShare: <https://es.slideshare.net/isiv/clase-31-organizacin-de-empresas-ii>
- ISO Tools Excellence. (2016). *ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad*. Lima: ISO Tools Excellence.
- ISO-9001. (Junio de 2018). *Calidad ISO 9001*. Obtenido de Calidad ISO 9001.: <http://iso9001calidad.com/que-es-la-gestion-de-la-calidad-23.html>
- Jaureguiberry, M. (2012). *¿Qué es la Capacitación?* Buenos Aires: Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires.
- Lopez, J. (2014). *Reclutamiento de personal como herramienta para mejorar la calidad docente en empresas educativas privadas de la cabecera departamental de Huehuetenango*. Quetzaltenango, Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Lopez, J. (2014). *Reclutamiento de personal como herramienta para mejorar la calidad docente en empresas educativas privadas de la cabecera departamental de Huehuetenango*. Quetzaltenango, Guatemala: Universidad Rafael Landívar. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Lopez-Jesica.pdf>
- Luna Huarangia , K. A. (2014). *Gestión de calidad, marketing y competitividad de las Micro y Pequeñas Empresa del sector servicio rubro restaurantes del distrito de La Esperanza, año 2014*. Chimbote: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1374/GESTIO>

N_DE_CALIDAD_MYPES_LUNA_HUARINGA_KEVIN_ARNOLD.pdf?s
equence=1&isAllowed=y

Mallqui, G. J. (2015). *Optimización del Proceso de Selección e Implementación de Metodología Técnica para la Selección de Personal Operativo en una Planta de Confecciones de Tejido de Punto para Incrementar la Productividad*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Manco, C. (2018). *Reclutamiento y selección del personal y el desempeño laboral en el Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica 2016*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.

Mares, C. (2013). *Las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) en el Perú*. Obtenido de <http://repositorio.ulima.edu.pe/handle/ulima/4711>

Medrano, Á. A. (2015). *Recursos Huamanos*. Mexico: McGraw-Hill.

Medrano, Á. A. (2015). *Recursos Humanos*. Mexico: McGraw-Hill.

Ministerio de la producción. (2012). *Mypes. Estadísticas de la micro y pequeña*. Lima: Viceministerio de Mype e Industria.

Ochoa Garcia, S. (2018). *Gestión de calidad bajo el enfoque de liderazgo en las mypes del sector servicios, agencias de reclutamiento y selección de personal, distrito de Iquitos, año 2018*. Iquitos: Universidad Católica los Angeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/6110>

Orbe, C. (2008). *Comentarios a la Constitución*. Lima: Juristas editores.

Organización Internacional del Trabajo. (2015). *Pequeñas empresas, grandes brechas*. Lima: Lima: OIT.

Pérez, J., & Merino, M. (10 de junio de 2012). *Concepto de gestión*. Obtenido de Definición: <https://definicion.de/gestion/>

- Quijano, A. L., & Silva, K. N. (2016). *Selección del personal y su relación con el desempeño laboral en la empresa de transportes CIVA – Chiclayo 2016*. Chiclayo: Universidad Señor de Sipán.
- Ramírez Valencia, E. E. (2019). *El proceso de la selección de personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de agencias de viajes turísticos, distrito de Huaraz, 2019*. Huaraz: Universidad Católica los Angeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/14662>
- Rios, M. (2015). *Gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las MYPES del sector servicios, rubro restaurantes - del distrito de Huanchaco año 2014*. Trujillo: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Rivas, N., González, M., & Navarro, M. (31 de enero de 2012). *Evaluación del desempeño*. Obtenido de Gerencia de recursos humanos blog: <http://gerenciaderecursoshumanosipc.blogspot.com/2012/01/evaluacion-de-desempeno.html>
- RPP noticias. (Junio de 2018). Obtenido de <http://rpp.pe/campanas/branded-content/solo-el-1-de-empresas-en-peru-cuenta-con-sistemas-de-gestion-de-calidad-noticia-977089>
- Saavedra, M. T. (2014). *Caracterización de la capacitación y la gestión de calidad de las MYPES del sector industria, rubro panaderías del distrito de Chimbote, 2014*. Chimbote: Universidad Católica los Angeles de Chimbote. Obtenido de repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5943/
- Sánchez, María Verónica Córdova. (enero de 2014). *“El Reclutamiento y Selección del personal*. Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7115/1/137%20o.e..pdf>

- Silva Asencios, M. D. (2016). *El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta al por menor de*. Huaraz: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/844>
- Silva Pérez, K. N. (2016). *Selección del Personal y su relación con el desempeño laboral en la empresa de Transportes CIVA – Chiclayo 2016*. Chiclayo: Universidad Señor de Sipan. Obtenido de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USSS_5f32407e7dfe50918b6c3ec933e52aff
- Silva, M. D. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta al por menor de productos textiles y prendas de vestir (boutique) del distrito de Huaraz, año 2016*. Huaraz: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Silva, M. D. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta al por menor de productos textiles y prendas de vestir (boutique) del distrito de Huaraz, año 2016*. Huaraz: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/844>
- Tamara, Y. N. (2018). *Caracterización de la gestión de calidad bajo las normas buenas prácticas de manufactura en las micro y pequeñas empresas del sector manufactura – rubro elaboración de productos lácteos del distrito de Huaraz, 2015*. Huaraz: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Tamara, Y. N. (2018). *Caracterización de la gestión de calidad bajo las normas buenas prácticas de manufactura en las micro y pequeñas empresas del sector manufactura – rubro elaboración de productos lácteos del distrito de Huaraz,*

2015. Huaraz: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3564>

Tello, S. (2014). *Importancia de las micro, pequeñas y medianas empresas en el desarrollo del país*. Lima: Universidad Alas Peruanas. Obtenido de <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/LEX/article/view/623>

Thompson, I. (Junio de 2018). *Portal de Mercadotecnia*. Obtenido de Definición de Oferta: <https://www.promonegocios.net/oferta/definicion-oferta.html>

Anexos

Anexo 1: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2018				Año 2019								Año 2021			
		Semestre II				Semestre I				Semestre II				Semestre I			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del proyecto	x	x	x	x												
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación				x												
3	Aprobación del proyecto por el jurado de investigación				x												
4	Exposición del proyecto al jurado de investigación				x												
5	Mejora del marco teórico y metodológico					x											
6	Redacción de la revisión de la literatura						x										
7	Elaboración del consentimiento informado						x										
8	Ejecución de la metodología							x									
9	Resultados de la investigación								x								
10	Conclusiones y recomendaciones								x	x							
11	Redacción de pre informe de Investigación										x						
12	Redacción del informe final											x					
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación												x	x			
14	Presentación de ponencia en eventos científicos													x	x		
15	Redacción del artículo científico																x

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2: Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
Suministros (*)			
- Impresiones	0.20	100	20.0
- Fotocopias	0.10	50	5.00
- Empastado	25.00	3	75.0
- Papel bond A-4 (500 hojas)	0.10	500	50.00
- Lapiceros	1.50	5	7.5.00
Servicios			
Uso de Turnitin	50.00	1	50.00
Sub total			
Gastos de viaje			
- Pasajes para recolectar información	1.00	12	20.00
Sub total			227.50
Total, de presupuesto desembolsable			227.50
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
Servicios			
- Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
- Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
- Soporte informático (Módulo de investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
- Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
- Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total, de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			879.50

Fuente: Elaboración propia

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTA DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: “Gestión de calidad a través de selección del personal en la micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de calzados en la ciudad de Huaraz, 2018”. Para obtener el título de licenciado en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

Instrucciones: Marque con un aspa (x) aquella respuesta que mejor exprese su opinión.

I. GENERALIDADES

1.1. Referente a los representantes de las micro y pequeñas empresas

1. Edad
 - a. 18 – 30 años
 - b. 31 – 40 años
 - c. 41 – 50 años
 - d. 51 a más años
2. Género
 - a. Masculino
 - b. Femenino
3. Grado de instrucción
 - a. Sin educación
 - b. Educación básica
 - c. Superior no universitaria
 - d. Superior universitaria

4. ¿Cuál es el cargo que desempeña dentro de la micro y pequeña empresa?
 - a. Dueño
 - b. Administrador
5. ¿Hace cuantos años desempeña en el cargo?
 - a. 0 a 2 años
 - b. 3 a 4 años
 - c. 5 a 6 años
 - d. 7 a más años

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

6. ¿Cuántos años tiene de permanencia la empresa en el rubro?
 - a. 0 a 2 años
 - b. 3 a 4 años
 - c. 5 a 6 años
 - d. 7 a más años
7. ¿Cuántos trabajadores tiene la empresa?
 - a. 1 a 5 trabajadores
 - b. 6 a 10 trabajadores
 - c. 11 a 15 trabajadores
 - d. 16 a más trabajadores
8. ¿Cuál es el objetivo de creación de la empresa?
 - a. Generar ganancias
 - b. Subsistencia

II. REFERENTE A LA GESTIÓN DE CALIDAD

2.1. Gestión de calidad

9. ¿El gerente identifica los problemas de administración en la empresa??
 - a. Si
 - b. No
 - c. Tengo cierto conocimiento
10. ¿Conforma equipos de trabajo para el correcto desarrollo de sus actividades?
 - a. Algunas veces
 - b. Casi siempre
 - c. Pocas veces
 - d. Siempre

11. ¿Se aplican los resultados obtenidos para mejorar y reajustar los objetivos?
- a. Si
 - b. No
 - c. Algunas veces
 - d. Siempre
 - e. Otros
12. ¿Se establecen propuestas de mejora para la empresa?
- a. Mediante La observación
 - b. Mediante La evaluación
 - c. Mediante Escala de puntuación

2.2. REFERENTE A LA SELECCIÓN DEL PERSONAL

13. Respecto al perfil del personal necesario en la empresa
- a. Esta correctamente documentada
 - b. Algunos cargos cuentan con un perfil precisos.
 - c. No se cuenta con el perfil del personal
 - d. Los perfiles del personal están desactualizados
 - e. Los perfiles se crean solo para el proceso de reclutamiento
14. ¿Qué criterios toma en cuenta al momento de seleccionar al personal?
- a. Experiencia laboral
 - b. Nivel de estudio
 - c. Recomendaciones
 - d. Rubrica de requisitos
 - e. Parentesco
15. ¿Qué medios utiliza para la selección de personal?
- a. Anuncios
 - b. Volantes
 - c. Avisos por internet
 - d. Avisos por radio o televisión
 - e. Ninguno
16. ¿Quién es el encargado de la entrevista personal?
- a. Dueño

- b. Administrador
 - c. Empresa externa de contrataciones
 - d. Otros
 - e. No se realiza entrevista
17. ¿Qué prueba de preselección es lo más importante a la hora de seleccionar al personal?
- a. Entrevista personal
 - b. Prueba de conocimientos
 - c. Prueba psicológica
 - d. Todas
 - e. Ninguna
18. Los contratos proporcionados a los trabajadores son por:
- a. 1 mes
 - b. 3 meses
 - c. 6 meses
 - d. 1 año
 - e. Otros
19. La remuneración promedio del personal es:
- a. 0 a 900 soles
 - b. 901 a 1200 soles
 - c. 1201 a 1500 soles
 - d. 1501 a 2000 soles
 - e. 2001 soles a más
20. ¿Cree que el personal seleccionado desempeña sus labores según sus expectativas?
- a. Si
 - b. No
 - c. A veces
21. ¿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 4: Directorio de las mypes calzados

PROPIETARIO	NOMBRE COMERCIAL	DIRECCIÓN
- ALBORNOZ JULIANA		
ACHIC GONZALEZ ELIZABETH CELIA		LUZURIAGA
ADRIANO ALEJO PEREGRIN		LAWN TENIS
AGUILAR CALVO ALBERTO JUAN	AGUILAR	TARAPACA
AGUILAR VILLACORTA ELMER ANTONIO		JULIAN DE MORALES
ALBARRAN OYOLA BILLY JHOSEP	D & D	MCAL ANDRES AVELINO CACER
ALBINAGORTA SALAZAR JULIO CESAR	CREACIONES DEPORT.JG	MERCADO CENTRAL
ALBORNOZ ARNAO DULA ROSSMERI	MULTISERV. Y CREACIONES CHONE	SECTOR DE BURGOS
ALEJO DE ALVARADO DONATA VICTORIA		CARAZ
ALIAGA DAVILA FABIO AUGUSTO	MULTISERVICIOS HUARAZ	JOSE DE LA MAR
ALMENDRADES JACHILLA ROSSANA	CREACIONES ROXANA	JUAN DE LA CRUZ ROMERO
ALMENDRADES NAZARIO ELIZABETH REBECA	MODICENTRO HUARAZ	HUALCAN
ALVARADO VALDIVIA EUGENIO VALENTIN	MODA FASHION MILENY	CARAZ
ALVERCA ESTELA BIBIANO MANUEL	COMERCIAL MANUEL	RAYMONDI
ANTUNEZ EVARISTO FERMINA EMILIANA		CARAZ
ARANA RODRIGUEZ LESLIE CAROL	MI PEQUEÑO ED L N	SAN MARTIN DE PORRES
ARAUJO PAUCAR ABEL ELIAM	HERMANOS ARAUJO	
ARAUJO PAUCAR ELIZABETH FIDENCIA		MERCADO CENTRAL DE HUARAZ
ARAUJO PAUCAR SANTA MONICA	BAZAR ANNGIE	MCDO.CENTRAL PUESTO B
ARAUJO ROSA ISABEL		SAN MARTIN
AREVALO CAMONES ANTONIO PEREGRINO		GUADALUPE TAJA
ARIAS BLAS ALEJANDRINA TIMOTEA		
ARTEAGA DEL POZO TAYLOR FRANCISCO	GAMARRITA'S KIDS	LUZURIAGA
ARTEAGA VELASQUEZ DENNIS ELIO	EL CHARLY DEL JEAN	RAYMONDI
ARTEAGA VELASQUEZ GIPSON JAMES	EXCLUSIVIDADES LESLIE	RAYMONDI
ARTEAGA VELASQUEZ JUAN RUBEN	EXCLUSIVIDADES GIORDANO	SAN CRISTOBAL
AVILA DE CASTAÑEDA HERLINDA	BAZAR ARENA MACHMR	AGUSTIN GAMARRA

BACA CASTILLO MELISSA PATRICIA	HEIDY'S	AGUSTIN LARREA Y LAREDO
BACA MEZA MARIBEL MAYLU	BAZAR TTITO	SAN CRISTOBAL
BARDALES BONARIVA YOLANDA	BOUTIQUE SECRETOS DE SOLHE	LUZURIAGA
BARRETO GOMEZ GLADIS GRAVIELA	BAZAR CONFEC.C.GABY	CORAL VEGA
BARRETO GOMEZ TITO ANTONIO	SASTRERIA "BARRETO"	DANIEL CORAL VEGA
BARRIENTOS HUANE VANESSA	BAZAR TATIANA	SAN CRISTOBAL
BAUTISTA GARAY TORIBIO BELTRAN	CALZADOS MIJAHEL	CARAZ
BAZAN PRINCE HERNAN CRISTIAN	D'CRIS FASHION	JUAN DE LA CRUZ ROMERO
BEDRIDANA DE CABALLERO INES	BAZAR COMERCIAL ALPAMAYO	JUAN DE LA CRUZ ROMERO
BERNUY ALVARADO CINTHIA KATHERIN	BOUTIQUE EXTRAVAGANZA	JULIAN DE MORALES
BRONCANO DE CADILLO ALEJANDRINA TEODORA		LUZURIAGA
BUSTAMANTE ATANACIO NANCY HAYDEE	DISTRIBUIDORA KAFIO	RAYMONDI
CACERES ISIDRO FELIPA BACILIA		CORAL VEGA
CACHA MORALES JUAN DE LA CRUZ	COMERCIAL GISELA	CARAZ
CARLOS ASTETE OLIVIA ALINA	MODA Y ESTILOS	JOSE DE SUCRE
CASA DE LOS PANTALONES S R LTDA		LUCAR Y TORRE
CASTILLO ALVARADO HERCULES	TOVARAS STORES	JOSE DE SAN MARTIN
CASTILLO LAZARO PEREGRINA OLINDA	ZAPATERIA GISELLE	13 DE DICIEMBRE
CASTRO BECERRA FELIX ALFONSO	CREACIONES Y BAZAR F. CASBE	JOSE DE SAN MARTIN
CASTRO GAMEZ ARELY ELIZABETH	LA LOMPA FASHON	JUAN DE LA CRUZ ROMERO AR
CASTRO PALACIOS ESTALINO		ROSAS PAMPA
CAYCHO GONZALES MAXIMINA CANDY	IMPORTACIONES TINA	SAN MARTIN
CCOYCCOSI SUNI CESAR		FITZCARRALD
CCOYCCOSI SUNI RUDECINDO	CCOYCCOSI	FITZCARRALD
CELESTINO ADVINCULA JUAN CARLOS	BAZAR Y CONFECCIONES JCA	JOSE DE LA MAR
CELMI JAMANCA CIRILO	SOMBRERERIA EL MEXICANITO	HUASCARAN
CERNA LEYVA JUDITH YANETT	MULTISERVICIOS DJ	SAN CRISTOBAL
CHAVEZ FLORES FILOMENO VICENTE		SAN CRISTOBAL

CHAVEZ GARCIA FORTUNATO MAGLORIO	BAZAR CHAVEZ	CARAZ
CHAVEZ GARCIA JUAN GUALBERTO		HUALCAN
CHAVEZ HUANTO IRMA ALBERTA		SAN CRISTOBAL
CHAVEZ MAGUIDA LORGIA ADELA	CALZASPORT PIOLIN	FITZCARRALD
CHINCHAY VASQUEZ CARMEN DORIS	ZAPATERIA MILEIDI	SAN CRISTOBAL
CHUCHO JAMANCA DAVID RONALD	CREACIONES ANITA	PUESTO NRO. B-6-3
COCHACHIN CELESTINO REYNA ADELA	BAZAR MODA ACTUAL	CARAZ
COCHACHIN MENDEZ KEVIN JEREMIAS	CASA DE DEPORTES	LUZURIAGA
CORDOVA BARCO ESTEBAN	ZAPATERIA NORTE+ITO	HUALCAN
CORDOVA SAMBRANO YOLANDA	TIEDA YOLY	MARISCAL LUZURIAGA
CORDOVA UTIA LILIANA MARIBEL	CREACIONES "TRES PRINCESAS"	MERCADO CENTRAL DE HUARAZ
CORNEJO VALVERDE ALEJANDRO JESUS	EL Y ELLA BOUTIQUE	MCAL.TORIBIO DE LUZURIAGA
CRUZ LEYVA RAISSA EMELY		LUZURIAGA
D'SHARON E.I.R.L.		JULIAN DE MORALES
DE LA CRUZ MORENO DENISSE PAOLA	BOUTIQUE UTOPICA	OCTAVIO HENOSTROZA
DEL CASTILLO PUITIZA JAMES GUSMAN	EXCLUSIVIDADES NELLY	CARAZ
DEPAZ LEYVA CELIA DIOSYN	SHOPPING CENTER	LUZURIAGA
DEXTRE BOCETA PEDRO ANSELMO	TIENDA DEPORTIVA WINNERS	SOLEDAD
DIAZ GUERRA MICHAEL RAUL	STYLE LIFE	ANTONIO RAYMONDI
DIAZ LUDENA ALAMIRO		SAN MARTIN
EMPRESA DE SEGURIDAD INGENIERIA Y CONSTRUCCION E.I.R.L.	ESEICOS E.I.R.L.	27 DE NOVIEMBRE
ENRIQUEZ MORALES LUZ MARLENE	BAZAR AYSHANE	LUZURIAGA STAND-04
ESPINOZA DAMIAN ANDRES	COMERCIAL AMYZ	SORIANO INFANTE
ESPINOZA OLACUA JUANA		SAN CRISTOBAL
FERNANDEZ GUEVARA ANTONIO DIONISIO	MULTISERVICIOS ANTONI'S	CARAZ
FERNANDEZ TOLEDO JANETT MAXIMA	MULTISERVICIOS MELANNY	CAYETANO REQUENA
FIGUEROA CANO MIGUEL		HUALCAN
FIGUEROA GONZALES GEREMIAS DAVID		CARAZ
FIGUEROA JAMANCA DEMETRIO JUSTINO	STIVEN KIDS	HUALCAN
FIGUEROA MORALES LIBIA VICTORIA	STILOS VIKY	HUALCAN

FIGUEROA ROSAS JESUS ABELARDO	M & S ELECTROPLAYER	FITZCARRALD
FIGUEROA SAL Y ROSAS SOFIA IRENE	CALZADURA NELY	CARAZ
FINA PASION E.I.R.L.		LUZURIAGA
FLORES APONTE LILIANA		JUAN DE LA CRUZ ROMERO
FLORES CHIPANA NELSON WALTER		RAYMONDI
FLORES PEREZ LUIS EDUARDO		CARAZ
FLORES RODRIGUEZ PRUDENCIO VICTORIANO	PUESTO DE ROPAS PULLY	SAN CRISTOBAL
GALA PINEDA SUSANA JACQUELINE		FITZCARRALD
GALERIAS HUALCAN S.A.C.		HUALCAN
GAMARRA VILLACORTA BELENA TEOFILA		SAN CRISTOBAL
GARAY DE SOTO RAYDA LUISA	ZAPATERIA HUALCAN	HUALCAN
GASTADADUI PEREDA ISELA DENISE	NOVEDADES EDINSON	SAN CRISTOBAL
GIRALDO CORDOVA RICARDINA SORINA	GAMARRA FULL MODA	LUZURIAGA
GIRALDO MENDOZA AMADOR DONATO	ZAPATERIA GERALDINE	CARAZ
GIRALDO PATRICIO MARLENY	ZAPATERIA MARLENI	CARAZ
GONZALES CASTRO RONY	COMERCIAL GAMMARRA FULL MODA	LUZURIAGA
GONZALES TOLEDO SANDRO GEOVANNY	BOUTIQUE SOÐADORAS	LUZURIAGA
GONZALES UZCAMAITA WASHINGTON	BAZAR EL REGALON	LUZURIAGA
GRANADOS BARRETO CARLOS VIDAL		CARAZ
GREGORIO ESPINOZA LISBETH JESSICA	BAZAR D'LIZ	PROL. ANCASH
GRUPO MEGAT INVERSIONES S.A.C.		LUZURIAGA
GRUPO PORVENIR S.R.L.		CARAZ
GUERRERO TOLENTINO MIGUELINA CELESTINA	COMERCIAL DAYLI	SAN CRISTOBAL
GUZMAN ROMERO AEROLA BELTRA		CAYETANO REQUENA
HARO ONCOY CELEDONIO MARINO		PUESTO B- 8-01
HERNANDEZ DE LA CRUZ NANCY		JOSE DE LA MAR
HERNANDEZ DE LA CRUZ SILVIA	BAZAR D'LUJO	JOSE DE LA MAR
HERNANDEZ DE LA CRUZ VILMA	BAZAR ROSITA	JOSE DE SAN MARTIN
HUALLPA RODRIGUEZ MACEDONIA MARITZA	NOVEDADES MARY	SAN MARTIN

HUAMAN BARRETO DELIA FELICIANA		CHALLHUA
HUANEY BERNARDINO	BAZAR Y EXCLUSIVIDADES ROSMERY	HUALCAN
HUANEY TAMARA EMER ALFREDO		HUALCAN
HUARANGA SALVADOR YANNETT LIBIA		RAYMONDI
HUAYRA SEGAMA FELIX	TOP MODEL NERY	CARAZ
HUERTA DE MEDINA PATRICIA SHIRLEY	LA CASITA DEL BEBE	SECCION BAZAR
HUERTA VALENTIN ROBINSON JULIO		LUZURIAGA
INOCENTE MEJIA MELISSA YOLANDA	CONFEC. DECORAC. FAMILY	PUESTO B-4-17
INVERSIONES DURAN SRL		HUALCAN
INVERSIONES GAMARRA S.R.L.		MCAL. TORIBIO DE LUZURIAG
JACINTO RAMOS ROLANDO	FULL LENCERIA LOS 5 CONTINENTE	13 DE DICIEMBRE
JACOME DE DUARTE FLOR JUANA	BAZAR AGU	JOSE DE SUCRE
JARA ROCHA JORGE		MERCADO CENTRAL
JARAMILLO CAPITAN JAIME ALBERTO	BAZAR-LENCERIA ALBERTITO	
JO LOPEZ ARTURO	COMERCIAL ARTURO JO LOPEZ	LUZURIAGA
JOYERIA Y BAZAR APARCANA E.I.R.L.		FITZCARRALD
LARRAZABAL ESCOBAR OLGA ENRIQUETA	BOUTIQUE ZAFIRO	LUZURIAGA
LAZARO MONTAÑEZ EUGENIA LUCIA	BOUTIQUE ANGELES	LUZURIAGA
LEON ARDILES NOEMI EVA	INVERSIONES DOS	SAN ANTONIO
LEON BARRETO EDITH JUANA	MULTISERVICIOS EDY	CONFRATER INTER OESTE
LEON CASIMIRO HILARIO		MERCADO CENTRAL
LEON DAVILA AMELIA MARIA		LUZURIAGA
LEON GUERRERO ELISA JUDITH	MULTISERVICIOS SEBI	JOSE DE SUCRE
LEON HUERTA VALERIANA MAXIMA		MORALES, JULIAN DE
LEON LEON ROSARIO ELVIRA		SIMON BOLIVAR
LEYVA MARTINEZ MANUEL	ZAPATERIA LEYVA	
LEYVA TREJO GUILLERMA AMANCIA	BAZAR EMELY	LUZURIAGA
LIZANO LEON LIZBETH MILAGROS	IMPORT SHOES	SIMON BOLIVAR
LUEN CHAVESTA DELIA AKELIA		RAYMONDI
LOLI POMA BEATRIZ ALINA	BOUTIQUE GLAMOUR	SAN MARTIN

LOPEZ CAPILLO ANTONIA ORFELINDA	CREACIONES ORFEE	CARAZ
LOPEZ DURAN OLINDA ESTILISTA		PUESTO B-8-12
LOPEZ RODRIGUEZ NOEL		13 DE DICIEMBRE
LOPEZ TOLEDO JUAN TEODOLFO		TARAPACA
MACEDO ALBERTO CONSTANTINA PRIMITIVA	CASA MUSICAL DOS DE MAYO	LUZURIAGA
MACEDO CALVO ISABEL METODIA	BAZAR CHARITO	MERCADO CENTRAL
MACEDO GARCIA YONY ROLANDO	CREACIONES HUARAZ	PROL. ANTONIO RAYMONDI
MAGUIÑA CARRION CIRILO ALEJANDRO	BAZAR ALEXANDER	SAN MARTIN
MAGUIÑA HUERTA GISSELLA MARIBEL	WARMI SHOP	LUZURIAGA
MALDONADO HUAMAN CATALINA	CONFECCIONES KATY	MERCADO CENTRAL HUARAZ
MARINA FASHION EIRL	MARINA FASHION EIRL	LUZURIAGA
MARTIN GARAY PABLO SAMUEL	MULTISERVICIOS SASHE	MCAL. TORIBIO DE LUZURIAG
MAURICIO REGALADO DEVORA NOEMI		SAN MARTIN
MAUTINO DE DEXTRE POMPEYA	BAZAR MAUTINO	HUALCAN
MAZZETTI RAMIREZ ADELINA		LUZURIAGA
MEDINA CACERES WUALTER ALBERTO	DEPORTES ZAPATERIA CHAQUI	SAN MARTIN
MEGATIENDA AMPARO S.A.C		HUALCAN
MEJIA GARRO DELIA CLAUDIA		TARAPACA
MEJIA OSORIO MADELEINE MAGALY	LENCERIA CYNDEL	CARAZ
MELLENDEZ HUAYANEY NABOR OLIMPIO	ZAPATERIA OLAYA	LUCAR Y TORRE
MENACHO JULCA KARINA JEANETTE	PETITS	27 DE NOVIEMBRE
MENACHO ROMERO JUAN DONATO	SOMBRERIA MENACHO	CARAZ
MENACHO SEPTIMO FELICIANO RICARDO		CARAZ
MENACHO TAMARA TANIA MARITZA		CARAZ
MENDEZ COLONIA DIANA JAEI	BAZAR & REGALOS DIANITA	AGUSTIN LARREA Y LAREDO
MENDOZA MONTES MARIO VALERIANO	COMERCIAL LANERA LOS GEMELOS	JUAN DE LA CRUZ ROMERO
MENDOZA RODRIGUEZ NINFA ANGELICA	BAZAR RUDDY	HUALCAN
MENDOZA SOTO MARIO MARIÑO		CAYETANO REQUENA
MEZA PINEDA LUZ ALICIA	BAZAR ESTHEFANY	SAN CRISTOBAL

MINAYA PENADILLO JAVIER		CARAZ
MIRANDA VELASQUEZ MARILU		FEDERICO SAL Y ROSAS
MODA & CALZADOS E.I.R.L.		JULIAN DE MORALES
MOLINA CADILLO ANDREA	NOVEDADES ANDREA	HUALCAN
MOLPRO E.I.R.L.		JULIO ARGUEDAS
MONRROY GARAY VLADIMIR MAO	ZAPATERIA MONRROY	HUALCAN
MONRROY MARUJO ANTONIO	ZAPATERIA CORINA	HUALCAN
MONTORO OSORIO HERNAN		SAN MARTIN
MORALES GOMEZ CARMEN ROSA		SAN CRISTOBAL
MORALES GOMEZ VILMA YOLANDA	D'MARY SHOES	CARAZ
MORALES HUERTA YENI MARISOL		JULIAN DE MORALES
MORALES NORABUENA LILA MELINA	"MELINA FASHION"	HUALCAN
MORALES VIZCARRA CARLOS ERIBERTO	COMERCIAL LINDSAY	SAN MARTIN
NEW CONCEPT STUDIO E.I.R.L.		VIVAR FARFAN
NIETO CHIRINOS WALTER ESTEBAN		SAN JUAN
NIEVES GARRO ADHEMIR JHON	BAZAR JHON ALEJANDRO	
NUÑEZ ARENAS EDGARDO	PASSIONATA	CAYETANO REQUENA
NUÑEZ CACERES ANNA KARENINA	T'CHIANNA BOUTIQUE	JOSE DE SUCRE
NUÑEDA ARANA VERONICA CECILIA	BAZAR VERONICA	SAN CRISTOBAL
OBISPO CRISPIN JOSE GERONIMO		RAYMONDI
OBREGON ZARZOSA BETTY TEODULA		JOSE DE SUCRE
OLAZA PATRICIO MARIA ISABEL	BOUTIQUE MARI	LUZURIAGA
ONCOY AGUILAR SIXTO FELICISIMO	ZAPATERIA Y RENOVADORA JUDIT'S	JULIAN DE MORALES
OROPEZA HUANE NELLY LIDA		CARAZ
ORTIZ CAYO ELENA		LUZURIAGA
ORTIZ VALENCIA ALVARO RAUL JOSE	SKATE PARK	JUAN BAUTISTA MEJIA
OSORIO ONCOY FLORESMILA VERONICA	CREACIONES BAZAR R. OSORIO	SAN MARTIN
PACHECO DE GAMARRA EUFEMIA MELIANA	WENDY COLOR'S	JULIAN DE MORALES
PAJUELO LEON JOSSMELL YUMER		JULIAN DE MORALES
PALACIOS ROSALES ALEJANDRO EDUARDO	CALZATURE EDWAR'S	

PALACIOS ROSALES FULGENCIO CIRCUNCISION	ZAPATERIA PALACIOS	FITZCARRALD
PARRA RISCO CESAR ALEJANDRO	SO CHIC	JOSÉ DE SAN MARTÍN
PATRICIO MOTA CRISANTA DARIA	BOUTIQUE MARY KATTY	LUZURIAGA
PATRICIO MOTA EULALIA JULIA	EUROS ESPORT	LUZURIAGA
PAUCAR GARRO ALAN GUILLERMO	BAZAR GUILLERMO	SAN MARTIN
PAUCAR GARRO JAVIER THOMAS	BAZAR Y CONFECCIONES J.P.	JOSE DE LA MAR
PAUCAR GARRO NINO SATURNINO	BAZAR NINO	TARAPACA
PAUCAR HUAMAN ISABEL AMADA	KIARA FASHION	HUALCAN
PAUCAR HUAMAN SANTA MARIA	BAZAR SANDRA	HUALCAN
PAUCAR LOLI MARIBEL ROCIO	STYLOS FASHION	JOSE DE LA MAR
PERA CABELLO EBERTH	BUYMOR	FITZCARRALD
PEREDA LOPEZ ROSA J	EXCLUSIVIDADES RUQUITO	SAN CRISTOBAL
PEREZ PEREZ GRIMALDO PEDRO	ZAPATERIA EVELYN	MCDO. CENTRAL PUESTO B
PEREZ TAHUA JULIA TEODORA		JUAN DE LA CRUZ ROMERO
PICON DE BOTELLO FLORIANA OLIMPIA	ZAPATERIA FLORIANA	SAN CRISTOBAL
PILCO SALVADOR KARINA INDIRA	EL CHASQUI EN CUERO	TEOFILO DEL CASTILLO
PIMENTEL SOTO MARCELO FRANCISCO	TERRAZO PIMENTEL	
PINTO CUEVA NORCA BELINDA	EL ALTIPLANO	ALPAMAYO
POCOHUANCA QUISPE CELIA	BAZAR MARIA PAULA	AGUSTIN LARREA Y LAREDO
POLANCO CASTRO IRMA CELESTINA	NOVEDADES CHARITO	SAN GERONIMO
POLANCO CASTRO IRMA LIDIA	ZAPATERIA MARCELO	SAN GERONIMO
POMA VILLAFUERTE MAXIMO CLAUDIO	COMERCIAL POMA	EDUARDO LUCAR Y TORRE
PUMACARHUA ZARZOSA HELGA NATHALIA		13 DE DICIEMBRE
PUQUIO MONTANEZ MARIA ANGELICA	ZAPATERIA CALZATU	CARAZ
QUINTANA DE MAGUIÑA MARIA ZULMA	BAZAR " MAGUIÑA "	AGUSTIN MEJIA

QUISPE HUARACHA MARY PAOLA	BOUTIQUE WUAPAZ'S	SAN MARTIN
QUISPE RODRIGUEZ VICTOR		CARAZ
QUISPE TREJO VICTOR ROBERTO		CARAZ
QUISQUICHE DEL CASTILLO LUIS AMNER	BAZAR ALEXANDER	CARAZ
QUITO PALMA HAYDEE ELIZABETH	CONFECCIONES SPORT TAMARA	RAYMONDI
RAMIREZ ANGELES SILVIA REBECA	COMERCIAL CESITAR	LUZURIAGA
RAMIREZ SALAZAR HAYLEY MICHELE	BABY SHOPPING	SAN MARTIN
REGALADO ENRIQUE MELANIA VILMA	NOVEDADES REGEL	CAYETANO REQUENA
REYES CORSINO JENNY VERONICA	TIENDAS REYES	JOSE DE LA MAR
REYES SALAS INEYDY RAYZA	MODA Y ESTILO SOLO PARA TI	JOSE DE LA MAR
RIBERA HARO ROXANA CATALINA	COMERCIAL RIVERA SPORT	VIVIANO PAREDES
RIOS FIGUEROA EDWIN	ZAPATERIA RIOS	CARAZ
RODRIGUEZ DE LOPEZ CRUZ VICTORIA		CARAZ
ROJAS ROSAS CELIA EMPERATRIZ	NEW ATHLETIC	SAN CRISTOBAL
ROJAS SANCHEZ CAROLINA BERTHA	MULTISERVICIOS NAYVO S	PROLONG. CARAZ
ROLDAN GUZMAN ELIZABETH GLORIA	BABY MODAS CESY	CAYETANO REQUENA
ROMERO BONILLA OSCAR ALEJANDRO	BAZAR XIOMARA	JOSE DE LA MAR
RONCAL MEJIA DARIO	BOUTIQUE AMARELY S	13 DE DICIEMBRE
RONDAN MEJIA FIDEL	BOUTIQUE MAIN HOON NA	FITZCARRALD
RONQUILLO DE ALONZO TEODORA	COMERCIAL RUSO	SAN CRISTOBAL
ROSALES DE ALVA VICTORIA ESTELA	EL ROSAL	SAN CRISTOBAL
ROSALES GUILLEN CARMEN ROSA	COMPUPARTES DANILO	EDUARDO LUCAR Y TORRE
ROSALES TORRES MARLENY MAGNOLIA	BOUTIQUE MI WAWITA	JOSE DE LA MAR
ROSARIO ARANDA CESAR ANTONIO		FEDERICO SAL Y ROSAS
ROSARIO GUERRERO CAROLINA MARIEL	D'MARIEL	RAYMONDI
SAENZ ROSAS JUAN CARLOS		13 DE DICIEMBRE

SAL Y ROSAS MEZA ROSA AMELIA	ROSSY SHOES II	SAN CRISTOBAL
SAL Y ROSAS RAMIREZ VICTOR RAUL	ZAPATERIA ROSSY SHOES	13 DE DICIEMBRE
SALAS CADILLO DE ELLISCA JUANA JULIANA		LAS AZUCENAS
SALAZAR SALAS EVORCIO ENRIQUE	ZAPATERIA RENOVADORA LA PERLAI	SAN MARTIN
SALCEDO TORRE ALFREDO NATIVIDAD	ZAPATERIA SALCEDO	CARAZ
SALDADA PORTOCARRERO MATILDE	MATTY FASHION	JUAN BAUTISTA
SANCHEZ ANAYA MARIVEL YANETT	MULTISERVICIOS MARINET	LUZURIAGA
SANCHEZ CABRERA WILLIAN FRANK	NOVEDADES GABY	RAYMONDI
SANCHEZ CHAVEZ ELMER JESUS		
SANCHEZ DE ROSALES FELICITAS		SAN MARTIN
SANCHEZ LAZARO REYNA PAULA	MULTISERVICIOS LENIN	TUPAC AMARU
SANCHEZ MORENO JUAN ARCADIO		LUZURIAGA
SANTOS BARRETO ROSA AMELIA	SERVICIOS MULTIPLES ROSA	ATUSPARIA
SEPTIMO RODRIGUEZ VICTORIANO JUSTINO	SOMBRERERIA SEPTIMO	CARAZ
SHUAN CELMI PASCUALA EMILIA		SAN CRISTOBAL
SILVESTRE VERGARAY MARGARITA BELEVID	REPRESENTACIONES MAVILSA	27 DE NOVIEMBRE
SIMON GONZALEZ BRADY DIEGO		PEDRO COCHACHIN
SOLIS ALBORNOZ ASUNCIONA		PROL. ANCASH
SOLIS DE HUILLCA TEODOSIA TRINIDAD	BAZAR LA COMPETIDORA	SAN MARTIN
SUAREZ DE CABALLERO MIGUELINA	BAZAR KRISTI	SAN MARTIN
TABOADA CORPUS EVELIN JANIRA	LENCERIA Y NOVEDADES EVELIN	SAN CRISTOBAL
TAMARA TREJO PAULINA	BAZAR COMERCIAL RIO SANTA	CARAZ
TAMAYO TOVAR FLOR MANUELA		AV.AGUSTIN GAMARRA
TOLEDO MALDONADO MARGARITA VICTORIA	CREACIONES SANTA CRUZ	PUESTO B-7-8-SECCION BAZA
TOLEDO RAMIREZ ELIZABETH ELEADORA	OULD SIDE	CENTENARIO

TORRE CHAVEZ PAULINA	ZAPATERIA TORRE	CARAZ
TORRES ROSALES ANA MARINA		SAN MARTIN
TREJO DE LA CRUZ IVAN DANIEL	BAZAR KIARA	RAYMONDI
TREJO GARRO LUZMILA EUFRAZIA	NOVEDADES PIERINA	SAN CRISTOBAL
TREJO PICON FLORIAN CESINIO	ZAPATERIA TREJO	CARAZ
TRUJILLO MEJIA MARTA LUCILA		HUALCAN
UBALDO MENACHO EVIC HUBER		SAN CRISTOBAL
UBILLUS MONTES KARINA ROXANA	CASA DE REGALOS MAYTE	OCTAVIO HINOSTROZA
VALDIVIA VERDE SANTA LUISA	BAZAR SAYURI	FITZCARRALD
VALLE TERRY RAFAEL ALEJANDRO	NOVEDADES DIVA'S	FEDERICO SAL Y ROSAS
VALVERDE CHAVEZ DELIA ROSA		RAYMONDI
VARGAS DIBURCIO REYNALDO JULIO	ZAPATERIA EVA	SAN CRISTOBAL
VASQUEZ RURUSH CESAR HUGO		SIMÓN BOLIVAR
VENTURA GOMEZ YON EDVER		SOLEDAD
VERAMENDI CAICO SHODIN MANUEL	GALERIA ANNHELY	CARAZ
VILLACORTA ARIAS FELIX RELIQUIAS	CASA DE DEPORTES HERNAN CRESPO	RAYMONDI
VILLACORTA ARIAS SATURNINO FELICIANO	CASA DE DEPORTES BALAN	LUZURIAGA
VILLACORTA MALDONADO CARMEN BETZAIDA	CREACIONES YAMILE	
VILLACORTA MALDONADO LINA IRMA	NOVEDADES KATTY	OFICINA 212-E-A
VILAFRANCA BAZAN FERNANDO	MULTISERVICIOS ANGELA	PROGRESO
VILLANUEVA CANCAN DANNY NIDIA	BOUTIQUE KASSANDRA	JUAN DE LA CRUZ ROMERO
VILLANUEVA CRUZ RUBY	RUBY'S BOUTIQUE	JUAN OLIVERA
VILLANUEVA DE HUERTA ELENA		PUESTO B-08-05
VILLANUEVA OLIVERA JUANA LEONA		
YATACO TAFUR LILIANA DEL PILAR	BAZAR VIVIAN	LUZURIAGA
YUPARI POMACANCHARI AQUILES	COMERCIAL DEYSI	SAN CRISTOBAL

Anexo 5: Figuras

Características de los representantes de Mypes

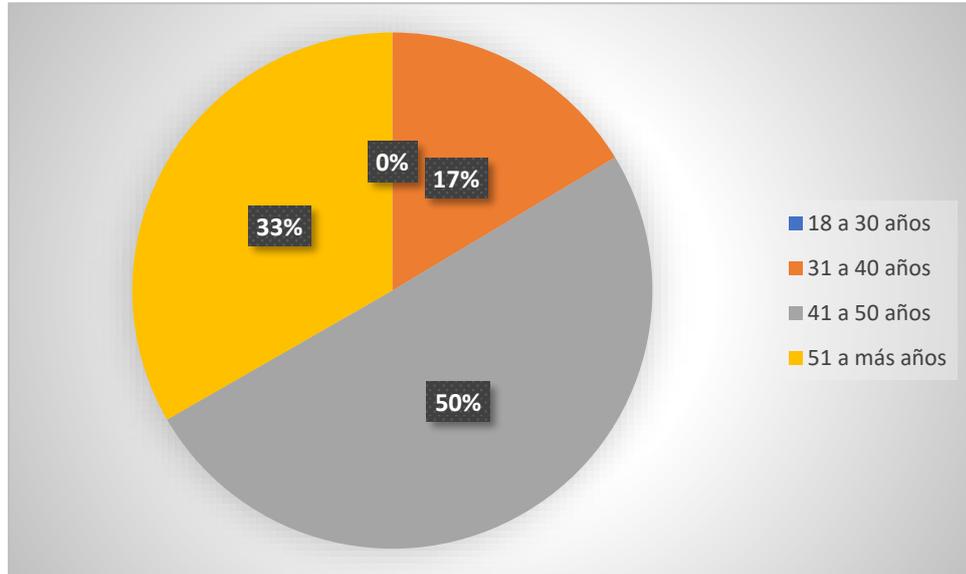


Figura 1. Edad del representante

Tabla 1

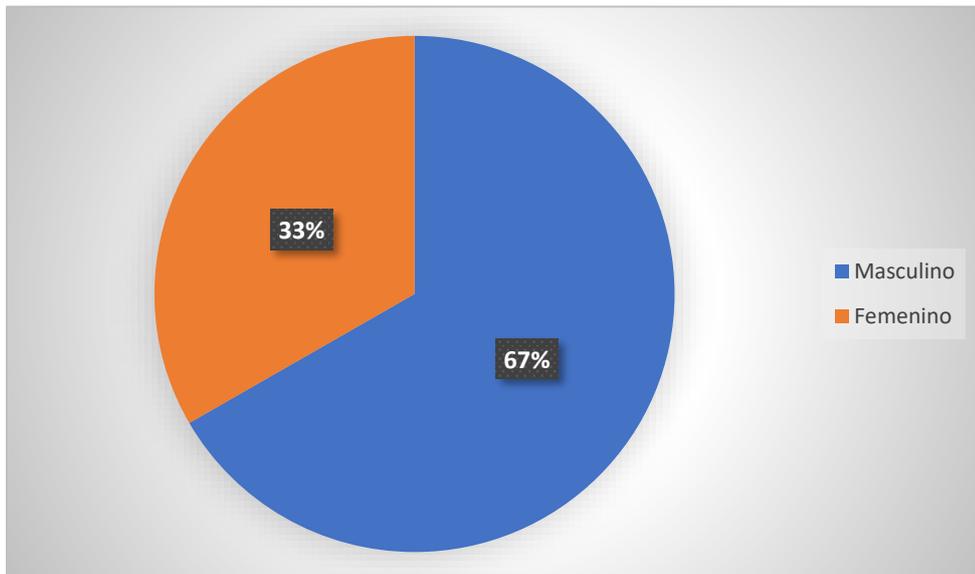


Figura 2. Género del representante

Tabla 1

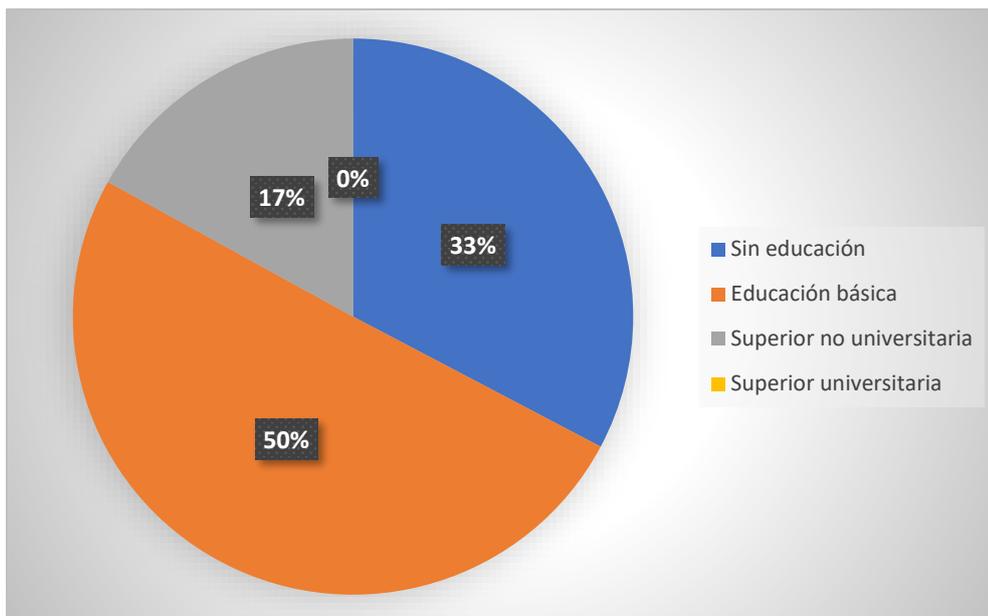


Figura 3. Grado de Instrucción

Tabla 1

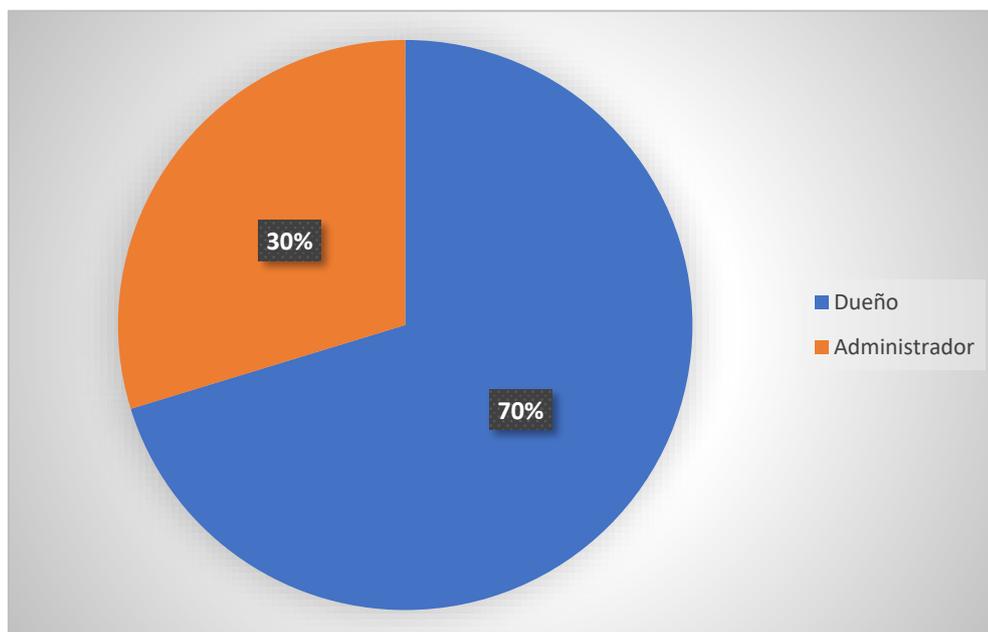


Figura 4. Cargo que desempeña

Tabla 1

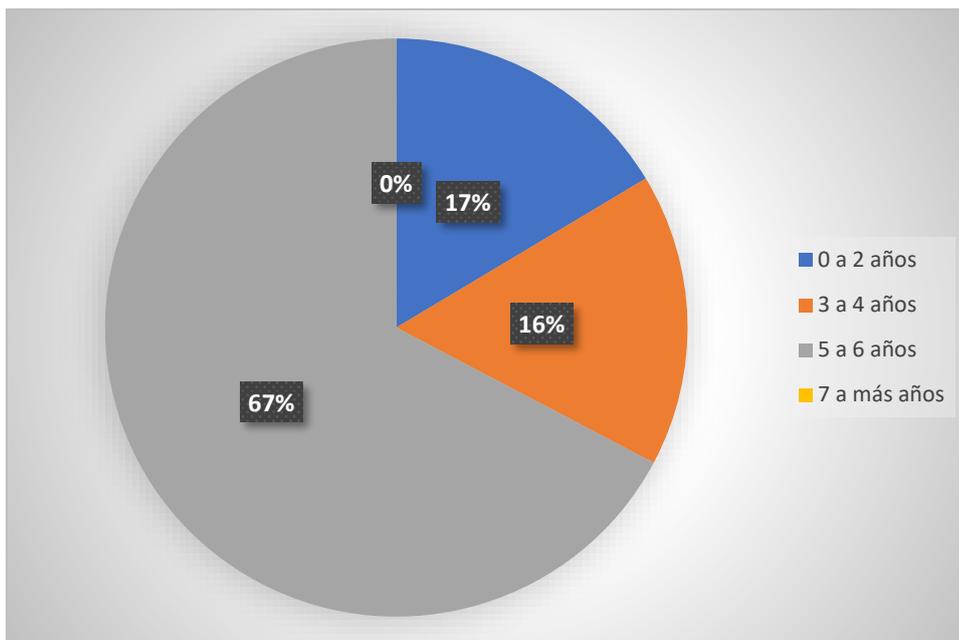


Figura 5. Tiempo que desempeña el cargo

Tabla 1

Características de las Micro y pequeñas empresas

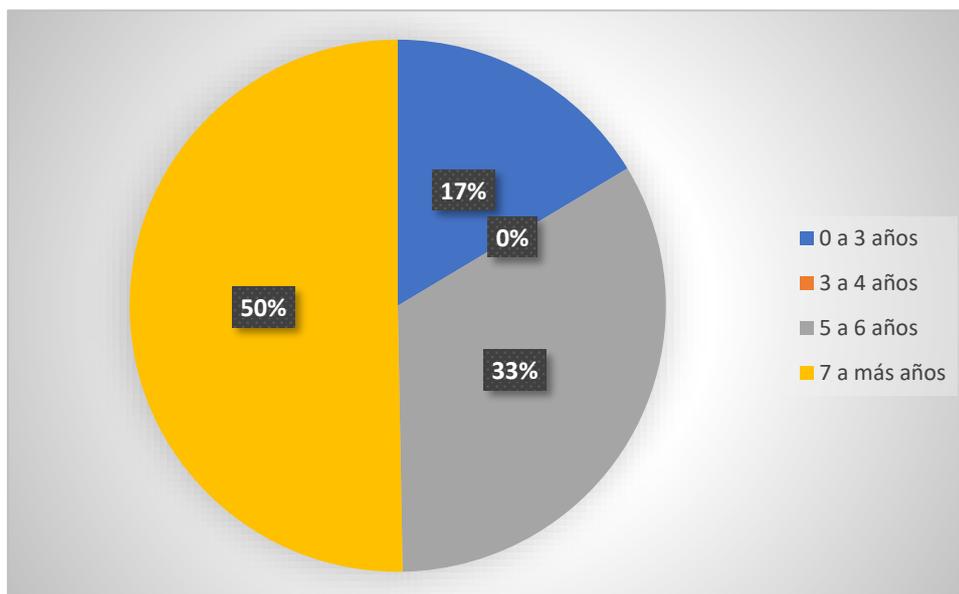


Figura 6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

Tabla 2

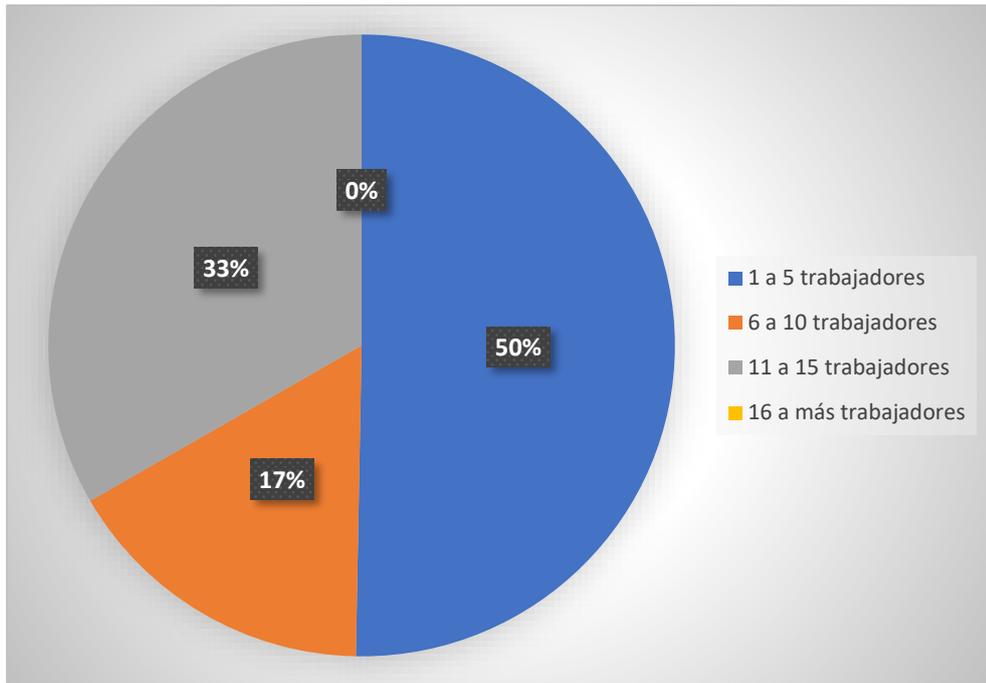


Figura 7. Número de trabajadores

Tabla 2

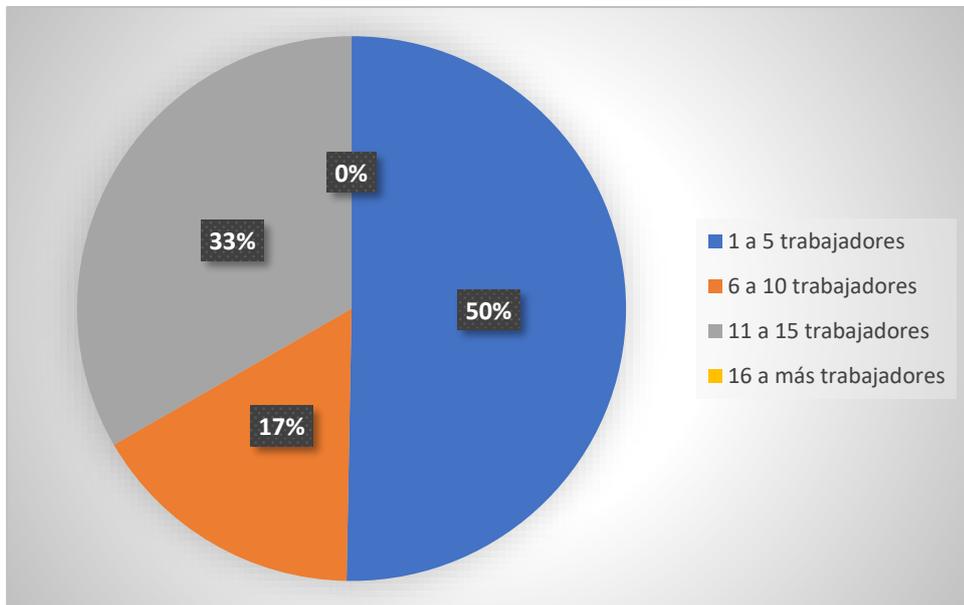


Figura 8. Objetivos de creación

Tabla 2

Características de la gestión de calidad en la micro y pequeñas empresas

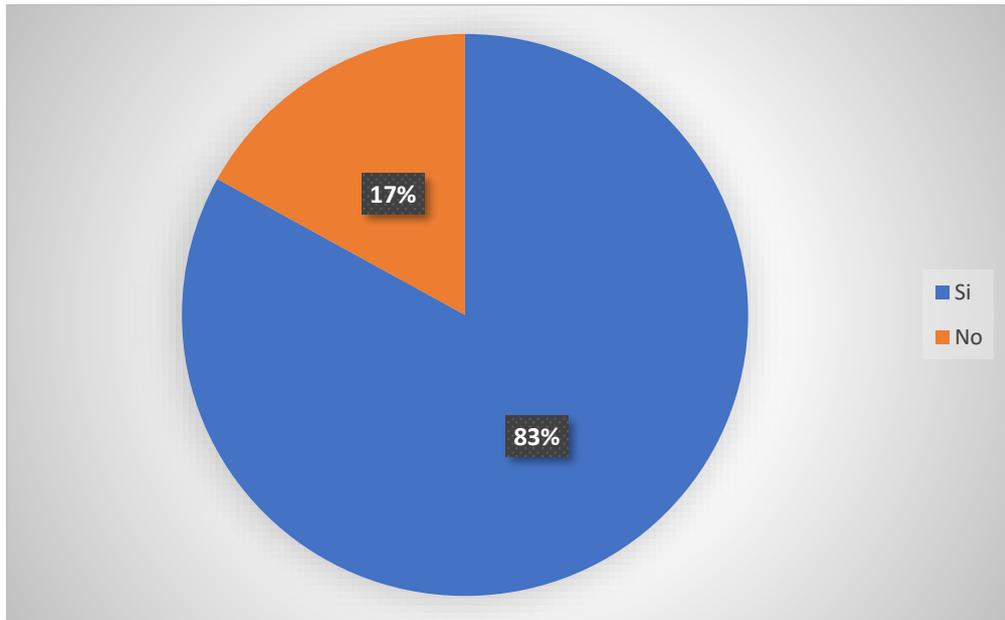


Figura 9. El gerente identifica los problemas de administración en la empresa.

Tabla 3

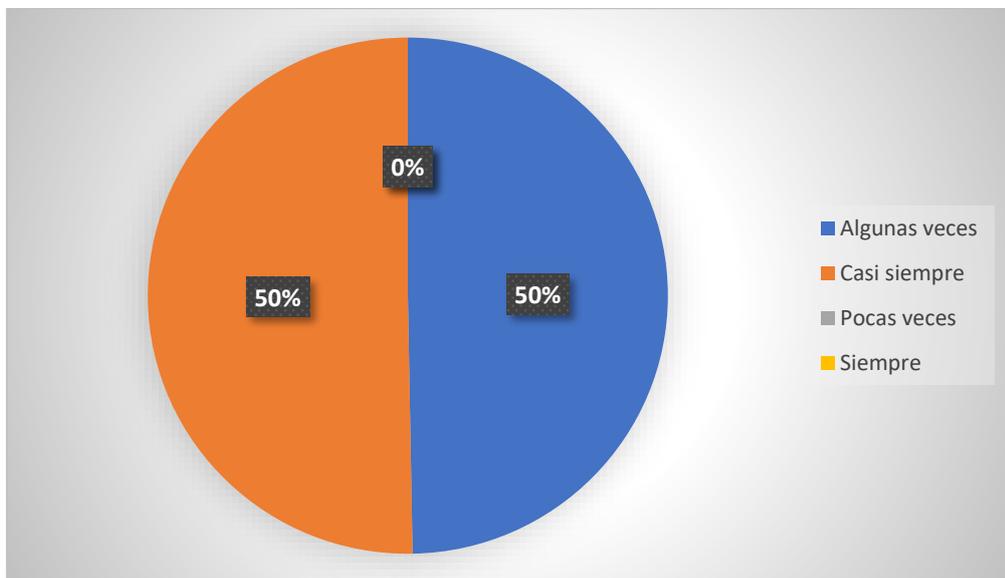


Figura 10. Conformar equipos de trabajo para el correcto desarrollo de sus actividades.

Tabla 3

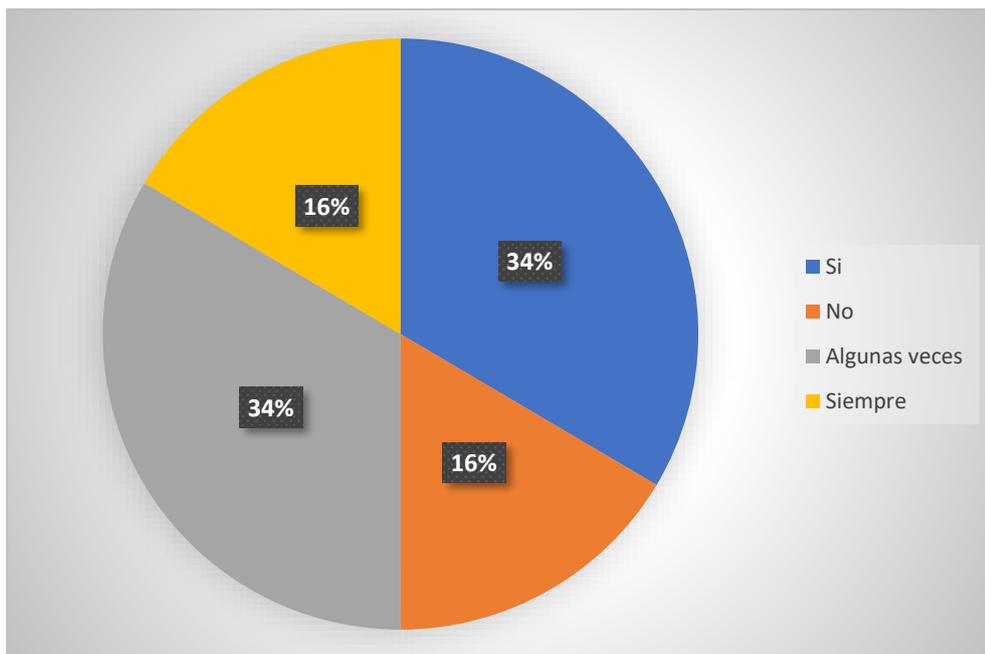


Figura 11. Se aplican los resultados obtenidos para mejorar y reajustar los objetivos.

Tabla 3

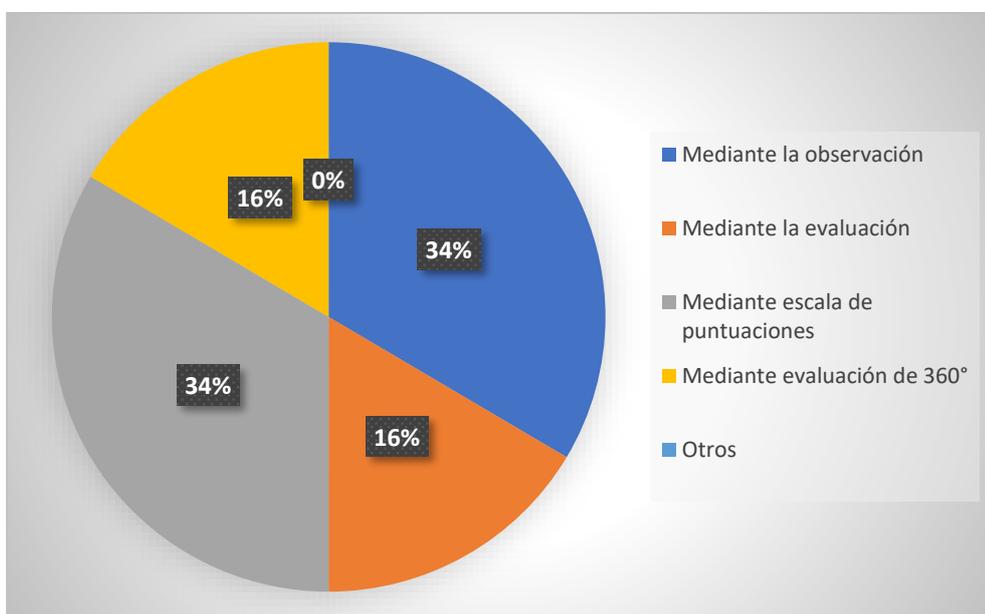


Figura 12. Se establecen propuestas de mejora para la empresa.

Tabla 3

Características de la selección del personal en la micro y pequeñas empresas.

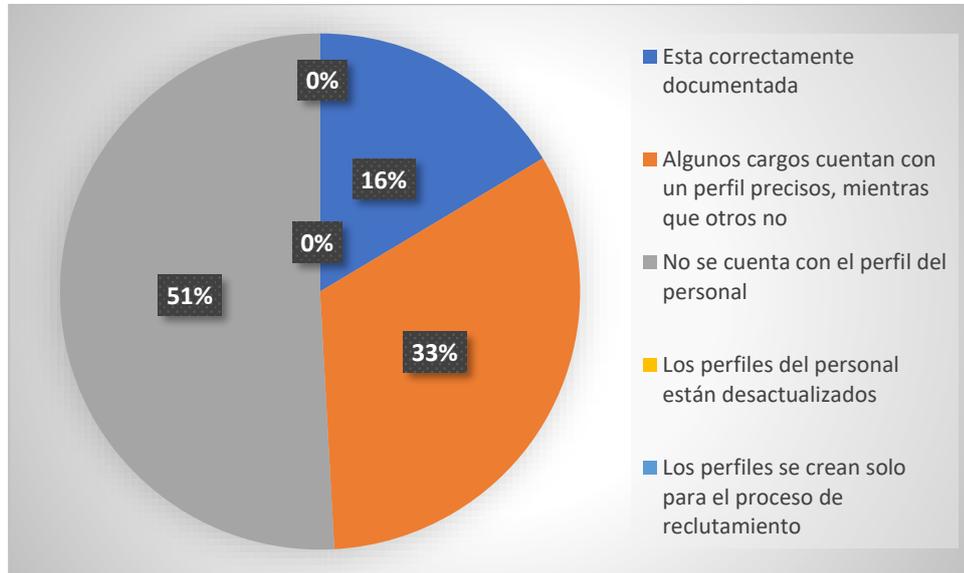


Figura 13. Respecto al perfil del personal necesario en la empresa.

Tabla 4

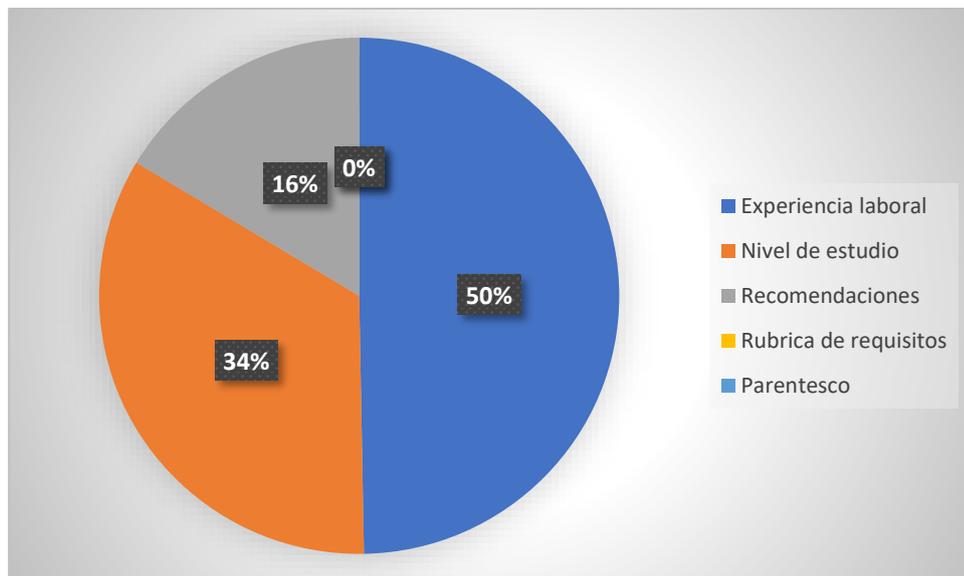


Figura 14. Criterios toma en cuenta al momento de seleccionar al personal.

Tabla 4

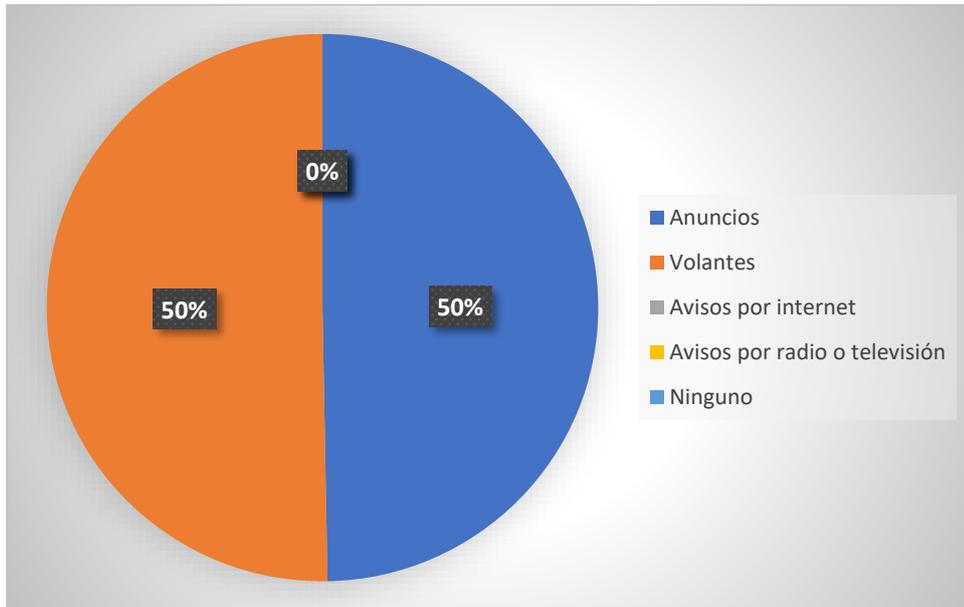


Figura 15. Medios utiliza para la selección de personal.

Tabla 4

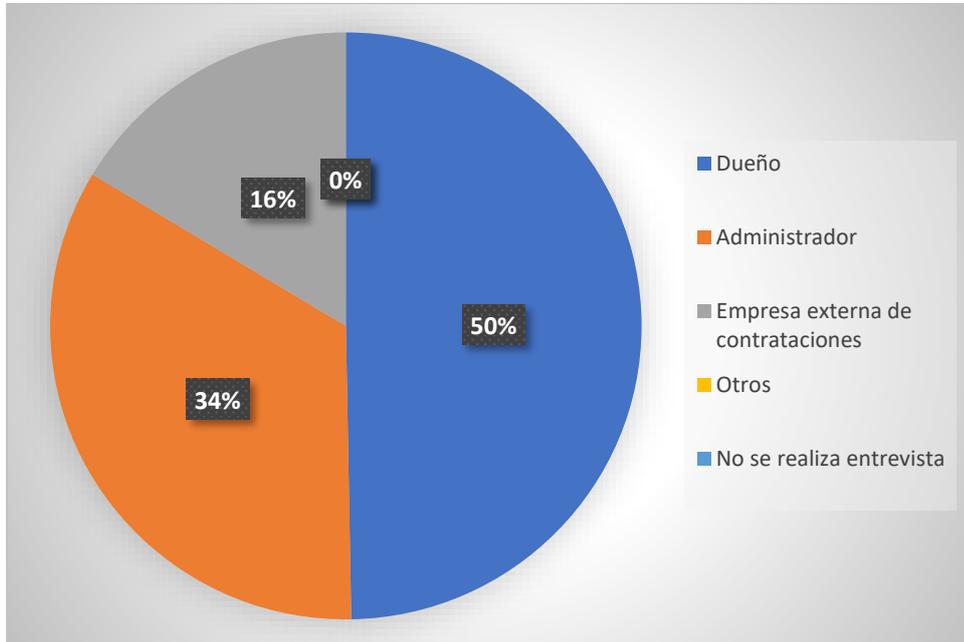


Figura 16. El encargado de la entrevista personal.

Tabla 4

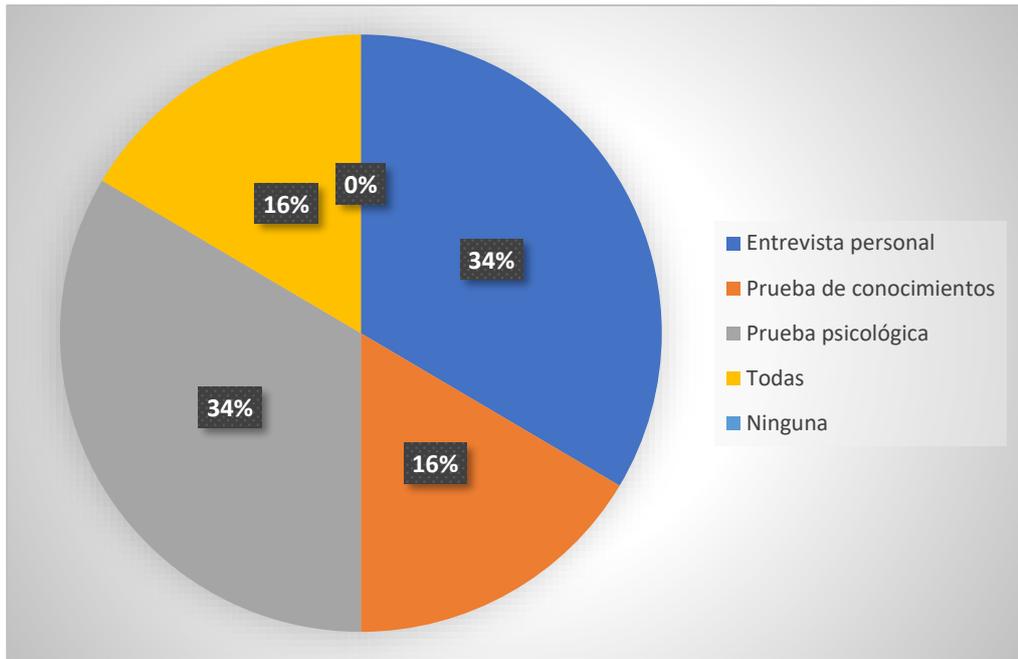


Figura 17. El encargado de la entrevista personal.

Tabla 4

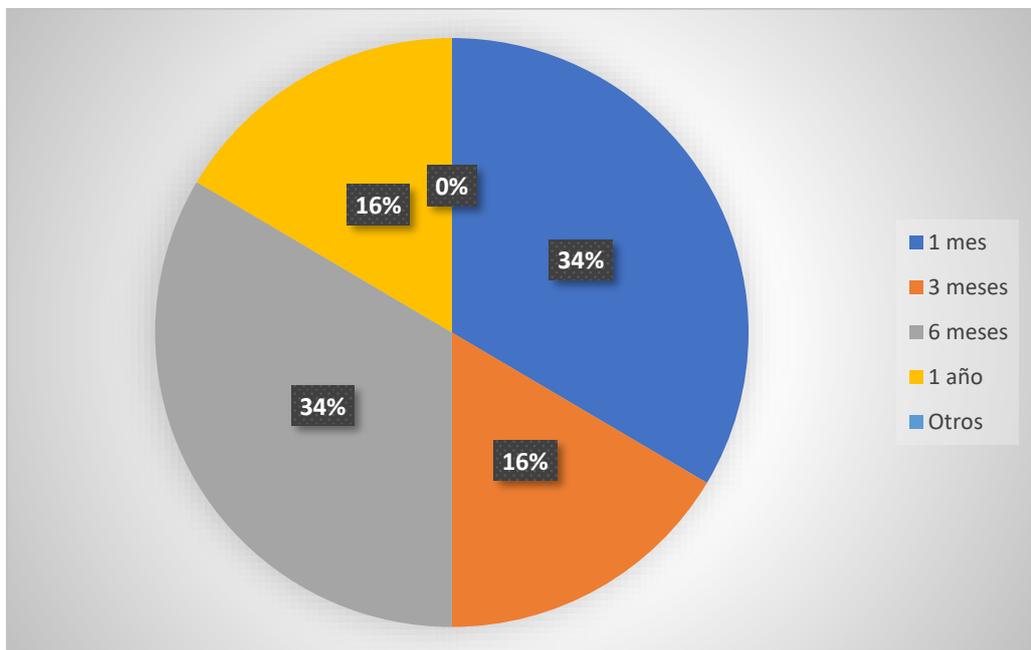


Figura 18. Los contratos proporcionados a los trabajadores.

Tabla 4

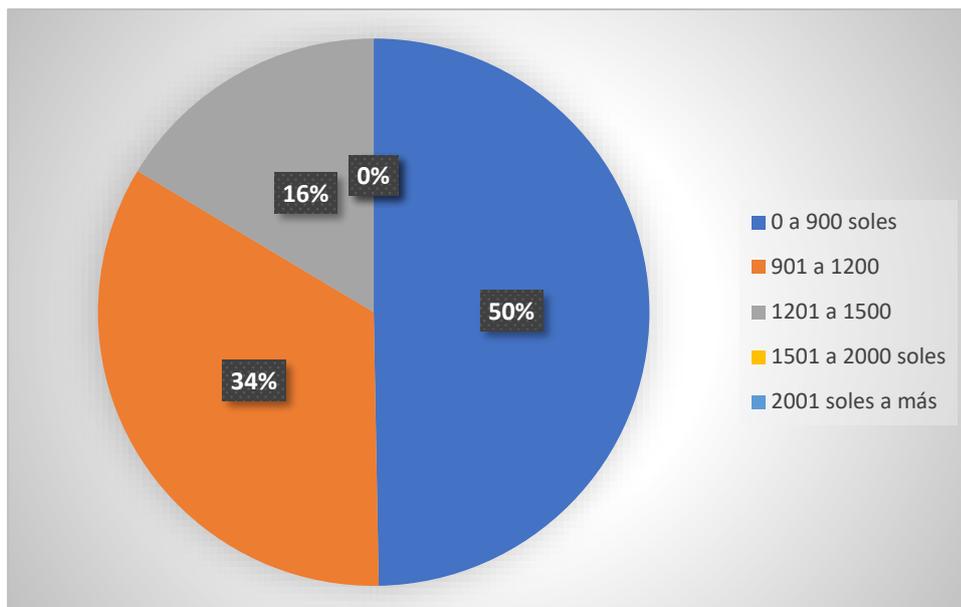


Figura 19. La remuneración promedio del personal.

Tabla 4

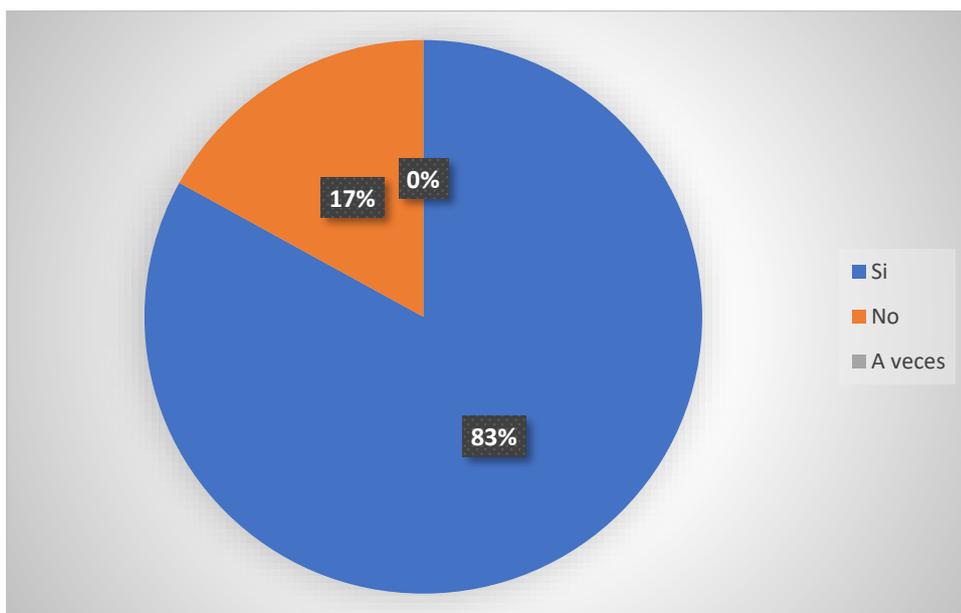


Figura 20. El personal seleccionado desempeña sus labores según sus expectativas.

Tabla 4

Anexo 6: ORCID

The screenshot shows the ORCID search results page. The browser address bar displays the URL: `orcid.org/orcid-search/search?searchQuery=Hurtado%20Rivera%20Karina`. The ORCID logo is visible at the top left, with the tagline "Conectando investigación e investigadores". On the top right, there are links for "INICIAR SESIÓN / REGISTRARSE" and "Inglés". A search bar contains the text "Hurtado Rivera Karina" and a search icon. Below the search bar is a navigation menu with the following items: "PARA INVESTIGADORES", "PARA ORGANIZACIONES", "ACERCA DE", and "AYUDA". On the right side of the page, there is a link for "BÚSQUEDA AVANZADA". The search results section indicates "Se muestran 50 de 14896 resultados." Below this, there is a pagination control showing "Artículos por página: 50" and "1-50 de 14896". The search results are displayed in a table with the following columns: "ID ORCID", "Primer nombre", "Apellido", "Otros nombres", and "Afiliaciones". The first result is as follows:

ID ORCID	Primer nombre	Apellido	Otros nombres	Afiliaciones
0000-0002-9134-9173	karina	hurtado		

Anexo 7: Consentimiento informado



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula **GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE SELECCIÓN DEL PERSONAL EN LAS MICROS Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO VENTA AL POR MENOR DE PRENDAS DE VESTIR CALZADO Y ARTÍCULOS DE CUERO EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS EN LA CIUDAD DE HUARAZ, 2018** y es dirigido por Hurtado Rivera, Karina Iris investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información a los trabajadores para proponer mejoras Selección de personal en la micro y pequeña empresa de rubro de prendas de vestir en la Huaraz, y de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudios. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

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

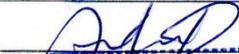
Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de repositorio Uladech. Si desea, también podrá escribir al correo irishurtado321@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

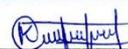
Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Luis Eduardo Flores Pérez

Fecha: 30/09/2020

Correo electrónico: luis.eduardo.flores.perez.94@gmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 
DNI: 06962205