



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**SELECCIÓN DE PERSONAL COMO HERRAMIENTA
DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO ENSEÑANZA
PRIMARIA Y SECUNDARIA, FORMACIÓN GENERAL
DE LA CIUDAD DE HUARAZ, 2018**

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

AUTORA

BRUNO CACHA, MIRTHA ALMIRA

ORCID: 0000-0002-3766-8747

ASESOR

CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS

ORCID: 0000-0002-6399-5928

CHIMBOTE – PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Bruno Cacha, Mirtha Almira

ORCID: 0000-0002-3766-8747

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

ASESOR

Centurión Medina, Reinerio Zacarías

ORCID: 0000-0002-6399-5928

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

JURADO

Mgr. Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Mgr. Azabache Arquinio, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-8071-8327

Mgr. Espinosa Otoyá, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Mgtr. Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Presidente

Mgtr: Azabache Arquinio, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-8071-8327

Miembro

Mgtr: Espinosa Otoya, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

Miembro

Centurión Medina, Reinerio Zacarías

Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios por permitirme tener y disfrutar a mi familia, gracias a mi familia por apoyarme en cada decisión y proyecto.

A la universidad, por haberme permitido formarme en ella. A mis docentes, por el aporte y orientación para realizar la tesis.

DEDICATORIA

Esta investigación está dedicada a Dios y a mi familia. A Dios por el día a día por bendecir mi vida para alcanzar cada objetivo y a mi familia por todo el apoyo que me brindan durante este tiempo para el logro de mis objetivos.

ESUMEN

La presente investigación tiene como título: “Selección de personal como herramienta de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro enseñanza primaria y secundaria, formación general de la ciudad de Huaraz, 2018”. Tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de selección de personal como herramienta de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro enseñanza primaria y secundaria, formación general de la ciudad de Huaraz, 2018. La investigación fue no experimental - de corte transversal - descriptivo, se utilizó la población muestral de 30 Mype a quienes se le aplicó un cuestionario estructurado de 25 preguntas a través de la técnica de encuesta, obteniendo los siguientes resultados. El 60% de los encuestados tienen la edad de 18-30 años, el 86.70% de los encuestados son de género masculino, el 53.30% el cargo de desempeña es el mismo dueño, el 83.33% de los encuestados es vínculo de familiar, el 63 de los encuestados si conocen termino de gestión de calidad, el 27% de los encuestados para reclutar al personal es medios digitales. La investigación concluye que los representantes que no cuenta con una buena selección de personal lo cual puede conllevar a estar cambiando de personal casi constantemente, así mismo de desfavorable ya que provoca un mal desenvolvimiento del trabajador dentro de la empresa por lo tanto genera mala atención al cliente y menor productividad.

Palabras Claves: Gestión de calidad, Mype y Selección de personal

ABSTRACT

The title of this research is: "Personnel selection as a quality management tool in micro and small companies, primary and secondary education, general training in the city of Huaraz, 2018". Its general objective was: To determine the main characteristics of personnel selection as a quality management tool in micro and small companies, primary and secondary education category, general training of the city of Huaraz, 2018. The research was non-experimental - cutting cross-sectional - descriptive, the sample population of 30 Mype was used to whom a structured questionnaire of 25 questions was applied through the survey technique, obtaining the following results. 60% of those surveyed are 18-30 years old, 86.70% of those surveyed are male, 53.30% are held by the same owner, 83.33% of those surveyed are related to a family member, the 63 of those surveyed if they know the term of quality management, 27% of those surveyed to recruit staff is digital media. The investigation concludes that the representatives who do not have a good selection of personnel, which can lead to changing personnel almost constantly, as well as unfavorable since it causes a poor performance of the worker within the company, therefore, it generates bad attention to the customer and lower productivity.

Keywords: Quality Management, Mype and Personnel Selection

CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO	1
JURADO EVALUADOR Y ASESOR.....	2
AGRADECIMIENTO	3
DEDICATORIA	4
RESUMEN	5
ABSTRACT.....	6
CONTENIDO	7
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE FIGURAS	9
I. Introducción.....	10
II. Revisión de literatura	15
2.1. Antecedentes	15
2.2.Bases Teóricas.....	23
Micro y pequeña empresa	23
III. Hipótesis	31
IV. Metodología	32
4.1. Diseño de investigación	32
4.2. Población y muestra	32
4.3. Definición y operacionalización de variables	21
4.4. Técnica e instrumento de recolección de datos.....	22
4.5. Matriz de consistencia.....	23
4.6. Principios éticos	24
V. Resultados	26
5.2. Resultados	26
5.2. Análisis de resultados.....	30
IV. CONCLUSIONES	39
Aspectos complementarios.....	40
Recomendaciones.....	40
Referencias Bibliográficas	41
ANEXOS	44

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características de los representantes de las Micro y pequeñas empresas del rubro enseñanza primaria y secundaria, formación general de la ciudad de Huaraz, 2018.	30
Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas rubro enseñanza primaria y secundaria, formación general de la ciudad de Huaraz, 2018.	31
Tabla 3. Características de selección de personal como herramienta de la Gestión de Calidad en las Micro y pequeñas empresas del rubro enseñanza primaria y secundaria, formación general de la ciudad de Huaraz, 2018.	33

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Edad.....	36
Figura 2. Género	36
Figura 3. Grado de Instrucción	36
Figura 4. Cargo que desempeña.....	37
Figura 5. Tiempo que desempeña el cargo	37
Figura 6. Tiempo en el rubro	37
Figura 7. Número de trabajadores.....	38
Figura 8. Vínculo familiar	38
Figura 9. Objetivo de la creación.....	38
Figura 10. Termino de gestión de calidad.....	39
Figura 11. Técnicas modernas de la gestión de calidad.....	39
Figura 12. Dificultades del personal	40
Figura 13. Técnicas para medir el rendimiento	40
Figura 14. Contribuye a mejorar el rendimiento.....	40
Figura 15. Ayuda alcanzar los objetivos y metas	41
Figura 16. Reclutamiento del personal	41
Figura 17. Cuenta con un perfil del empleado.....	41
Figura 18. El encargado de la selección del personal	42
Figura 19. Criterios toma en cuenta al momento.....	42
Figura 20. Tipos de pruebas aplica en la selección del personal	43
Figura 21. Desempeña sus labores según sus expectativas	43
Figura 22. La empresa logra un posicionamiento en el mercado	43

I. Introducción

El Perú ha pasado por diversos acontecimientos durante muchos años como el desempleo y la pobreza, entre otros sucesos que pasa la población, por estos motivos decidieron generar sus propias fuentes de trabajo, dando paso a las micro y pequeñas, estas se han convertido en un gran impulso para la economía, llamando la atención de los países sub desarrollados, las micro y pequeñas empresas están orientadas a algunas actividades empresariales relacionadas con la producción, el turismo, el comercio o servicios.

Para Llorenc (2019) menciona que en la actualidad las MYPES son construidas en una era moderna sobre los puestos de trabajo y así se identifiquen con la empresa, para que tengan innovación de la tecnología en los países latinoamericanos, por eso es esencial para promover la competitividad y el cargo que desempeñara. En Latinoamérica de los 22 millones de las MYPES aportan un promedio del 1.7% se incrementó de los años anteriores de un total de 26 millones de puestos de trabajos en todas las empresas. Para ello se da con frecuencia las dificultades que existen en el mercado para obtener el capital como al inicio de las fases de comienzo de nuevas tecnologías.

A nivel mundial las micro y pequeñas son los que toman la delantera por lo que contribuyen con el desarrollo de los países, ya que, al mejorar las fuentes de empleo se beneficia a muchas familias, sin embargo, cabe mencionar que en su mayoría no sobrevive, debido a que sus procesos, no incluyen la técnica de la capacitación de laboral, por tal motivo los clientes quedan poco satisfecho, dando lugar a que recurran

a la competencia y la pérdida del cliente, este problema se origina en todas los países del mundo (Chau, 2018).

En América latina como en Perú, se encuentran las pequeñas y medianas empresas brindando un importante desarrollo generando empleo y facilitando la economía, en el Perú, vemos pymes desde ya 40 años y, hasta el momento, el gobierno y entes reguladores, respecto a la pequeñas y medianas empresas, no han crecido lo esperado. Consecuencia de esto, la economía mundial ha tenido apogeo siendo una de las más grandes en el mundo donde el 74% de las pymes son informales en el Perú (Vázquez, 2019).

En España las micro y pequeñas, contribuyen a la generación de puestos de trabajo y reducción de los índices de pobreza, pero en la mayoría estas empresas se fracasan debido a que no aplican en su gestión, la capacitación laboral, así como también dejan que sus productos y servicios se estanquen, y con el tiempo se ven superados por las soluciones propuestas por empresas más innovadoras, por lo que es necesario buscar una mejora continua en los procesos de servicio (Mata , 2016)

Las micro y pequeñas en el Perú, son el motor del desarrollo económico y empresarial muy importante para el progreso y desarrollo del país, además contribuye a la generación de empleo brindando al 80% de la población y generan cerca del 40% del producto interno, pero la mayoría de las MYPES enfrentan obstáculos que limitan su estabilidad y desarrollo a largo plazo, donde la mayoría que las Mypes quiebran antes de llegar al primer año, los cuales se debe por la falta de conocimiento de las herramientas de gestión de calidad y habilidades gerenciales (Economía , 2016).

Según Amo (2019) la selección del personal consiste en elegir correctamente al hombre para el área del trabajo, la selección busca entre los candidatos reclutados a los más adecuados para el puesto disponible con la intención de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño de las personas, así también como la eficacia que muestra la organización, desde el punto de vista la selección de personal pretende solucionar problemas fundamentales para cambiar el desarrollo de la organización.

La búsqueda de selección de personal es importante para todas las empresas que tienen la responsabilidad de elegir al candidato adecuado para el puesto de trabajo que se requiere, para que todas las empresas puedan cumplir sus metas y crecer como organización tienen que realizar una buena selección en el entorno donde interactúan, a través de nuestra carrera profesional enmarcados en la línea de investigación de gestión de calidad, el cual se enmarca dentro del trabajo que se presentara con el tema de selección de personal.

Así mismo en nuestro rubro enseñanza primaria y secundaria en la ciudad de Huaraz, los centros educativos brindan oportunidad de trabajo a las personas que necesitan la sostenibilidad económica para su hogar, demostrando un amplio conocimiento de la empresa y tienen un compromiso con el talento humano que muestran el personal al momento de desarrollar sus actividades. Los problemas que muestran los centros educativos, muchas veces no realizan la selección en el horario indicado, existe mal trato así el personal. Finalmente se observa que al momento de contratar un personal muchas veces no les brindan asesoramiento psicológico, ya que la salud mental siempre es necesario para cualquier puesto de trabajo. El proyecto se deriva de la línea de investigación “Gestión de Calidad y formalización de las micro y pequeñas empresas en el Perú”, la selección de personal consiste básicamente en

mejorar el producto, también es un proceso que se utiliza para entender no solo a los competidores sino también a cualquier organización competidora o no, grande o pequeña, pública o privada, de tal forma que este sistema determina la penetración que el producto debe tener en el mercado.

El interés respecto al tema se debe a que, en la ciudad de Huaraz, se manifiesta una insatisfacción en las instituciones ya que algunos gerentes tienen complicaciones y déficit en cuanto a la selección de personal por ello no se logra un desempeño laboral adecuado, esto genera quejas de parte del cliente quienes requieren del servicio, es por ello que se presenta el siguiente problema general de la investigación: ¿Cuáles son las principales características de la selección de personal como herramienta de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro enseñanza primaria y secundaria formación general de la ciudad de Huaraz, 2018?

Para dar respuesta al problema de la investigación se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las principales características de selección de personal como herramienta de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas en el rubro enseñanza primaria y secundaria formación general de la ciudad de Huaraz, 2018. y como objetivos específicos: (a) Describir las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro enseñanza primaria y secundaria en la ciudad de Huaraz, 2018, (b) Conocer las principales características de selección de personal como herramienta en las micro y pequeñas empresas rubro enseñanza primaria y secundaria en la ciudad de Huaraz, 2018, (c) identificar las principales características de los gerentes de las micro y pequeñas empresas rubro enseñanza primaria y secundaria en la ciudad de Huaraz, 2018.

La investigación se justifica porque permitió conocer las principales características de gestión de calidad en la empresa dedicada al servicio enseñanza primaria y secundaria y también permitió conocer los términos de selección de personal, objetivos, beneficios de selección del cliente en una MYPE, metodológico, práctico y viable, cada investigación realizada contribuye con la gestión ya que con cada elemento fortalece a las empresas teniendo ventajas competitivas.

En la investigación se utilizó la metodología el tipo de investigación es descriptiva y el diseño no experimental de corte transversal; se utilizó la población que está conformado por 30 instituciones privadas, la muestra estará constituida por 30 instituciones privadas, según el reporte brindado por la municipalidad. a quien se le aplicó un cuestionario estructurado de 22 preguntas del cual se obtuvo los siguientes resultados más relevantes que fueron. El 60% de los encuestados tienen la edad de 18-30 años, el 86.70% de los encuestados son de género masculino, el 53.30% el cargo de desempeña es el mismo dueño, el 83.33% de los encuestados es vinculo de familiar, el 63 de los encuestados si conocen termino de gestión de calidad, el 27% de los encuestados para reclutar al personal es medios digitales. La investigación concluye que los representantes que no cuenta con una buena selección de personal lo cual puede conllevar a estar cambiando de personal casi constantemente, así mismo de desfavorable ya que provoca un mal desenvolvimiento del trabajador dentro de la empresa por los tanto genera mala atención al cliente y meno productividad.

II. Revisión de literatura

2.1. Antecedentes

Luego de haber realizado la revisión de los antecedentes en los centros de información como bibliotecas virtuales y páginas de internet se encontraron las siguientes investigaciones relacionados al tema que se está investigando.

Antecedentes internacionales

María (2015) en su investigación titulada *Reestructuración y Perfeccionamiento de los Procesos de Reclutamiento, Selección y Evaluación del Desempeño de Asesores Comerciales en Empresas del Sector Automotriz al Norte de la Ciudad de Quito*, tiene como objetivo reestructurar y perfeccionar los procesos y procedimientos de reclutamiento, selección y evaluación del desempeño de asesores comerciales ubicados al norte de la ciudad de Quito, mediante un proceso interno y externo, el incentivar y motivar para que consigan cada uno de sus objetivos dentro de la organización, la metodología que uso es descriptiva, diseño de investigación no experimental, tipo de investigación cuantitativo, el nivel de investigación es descriptivo, su población y muestra fue a 31 compañías, la técnica e instrumento que utilizo es la recopilación de información, según los resultados de la investigación la mayoría de las empresas cuentan con un manual de procesos y procedimientos que norman o guía las actividades dentro del área que no poseen esta herramienta técnica indispensable, el 85% manifiestan que tienen 31 a 50 años. En conclusión, los profesionales encargados de la selección de personal no están alineados a la cultura y necesidad estratégica de la empresa, es una de las falencias más graves, ya que es lo

que impide la búsqueda certera de personal, se observa que no existe un compromiso total de los trabajadores para con la empresa, ni con el producto que están ofertando.

Nina (2016) en su tesis *Diseño de un Plan de Reclutamiento y Selección de Personal Orientado a los Objetivos de la Empresa CEI S.R.L.*, objetivo principal fue elaborar un plan de reclutamiento y selección de personal, orientado a los objetivos de la empresa Comunidad de Educación Integral CEI S.R.L., que conlleva a contar y disponer de trabajadores calificados e idóneos, el diseño de la investigación no experimental, el tipo de investigación es cuantitativo, nivel de investigación descriptivo, su población y muestra está conformada por 30 empleados, técnica e instrumento que se realizó fue la encuesta y la entrevista, el resultado que obtuvo fue que 57% de las personas encuestadas desconocen la visión de la empresa CEI S.R.L. el 43% se pronuncia por el sí, de acuerdo al resultado obtenido cerca de la mitad del personal desconocer la visión de la empresa, siendo importante que todos los trabajadores deben identificarse con la empresa e incluso formar líderes que impulsen la empresa. En conclusión, se asume que los funcionarios o tienen conocimientos específicos en la misión, visión, objetivos y propósito de CEI S.R.L., era importante valorar esos puntos, para el trabajador por que tiene que sentirse identificado con la empresa.

Cancinos (2015) en su tesis titulado *Selección de personal y desempeño laboral, estudio a realizarse en ingenio azucarero de la Costa Sur*; en su investigación tuvo como objetivo general: establecer la correspondencia que posee la elección de empleados con el ejercicio profesional. La metodología que aplico fue de diseño correlacional y no experimental, para la recolección de datos se utilizo es cuestionario bajo la encuesta que se le aplico a 36 personas de 20 a 40 años. Se obtuvo como

principales resultados el 80% de los encuestados conocen el significado de gestión de calidad, un 50% tiene poca iniciativa para implementar la gestión de calidad, un 48% hace la medición del rendimiento en base a la observación, un 86% de las Mypes tiene desactualizados sus registros del perfil del personal, el 41% utilizan los volantes como medio para la selección del personal, un 41% utilizan los volantes como medio para la selección del personal. Se concluye que el proceso de selección mejora 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.

Antecedentes nacionales

Garay (2016) en su tesis titulada *Inteligencias Múltiples y Selección del Personal Docente en las Instituciones Educativas de la Red 06, UGEL 06 de Ate. 2015*, tuvo como objetivo elegir al profesional adecuado y calificado para que puedan acceder a los puestos requeridos por las instituciones educativas, la metodología que utilizó en la investigación es cuantitativa, diseño de la investigación que utilizo es no experimental, tipo de investigación es cuantitativo, el nivel de investigación es correlativo, la población está conformada por los docentes de los colegios privados de la Red 06, UGEL 06 de Ate 2015. Lima, teniendo como muestra 102 docentes, la técnica que se utilizó es la encuesta y el instrumento de medición que utilizo es la recopilación de datos para poder medir las respuestas dadas, obtuvo como resultado que el 29% de los docentes no utilizan técnicas modernas de gestión de calidad, que el 14,7% de los docentes perciben una ineficiente selección de personal, el 29,4% perciben una regular selección de personal y el 6,9% perciben una eficiente selección de personal, entre sus conclusiones de la investigación demuestra que la selección del

personal docente tiene relación significativa con la dimensión Lingüística en la Red 06, UGEL 06 de Ate, 2015, haciendo que el coeficiente de correlación Tau_b kendall de 0,474 represento una positiva asociación entre las variables.

Cobeñas (2019) en su investigación *Gestión de calidad en la selección de personal, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, casco urbano, distrito Chimbote, 2016*, tiene como objetivo general, determinar las principales características de la Gestión de calidad en la selección del personal, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, casco urbano, distrito Chimbote, 2016. La investigación fue, de diseño no experimental – transversal, y se escogió en forma dirigida, una población muestral de 12 micro y pequeñas empresas, a la que se le aplicó un cuestionario de 20 preguntas, obteniendo los siguientes resultados: EL 66.7% de los representantes tiene una edad de 31 a 50 años. El 58,3% es de género masculino. El 100% fueron creadas para generar ganancias. El 88.3% tiene como objetivo subsistir en su negocio. El 86% afirmaron que son mismos dueños de la empresa. El 65% tienen de 11 más trabajadores. El 88.3% manifiesta que aplica el Benchmarking. El 91.7% manifiesta que la principal dificultad para implementar la gestión es el aprendizaje lento. El 89% tienen dificultad del personal. El 8.3% utiliza la técnica de la Observación. El 58.3% está encargado de realizar la selección de personal. El 91.7% toma como criterio al momento de seleccionar al personal su experiencia laboral. El 100% aplica la entrevista personal como prueba en la selección de personal. El 100% cree que sus empleados desempeñan sus labores según expectativas. Finalmente se concluye que la mayoría de las micro y pequeñas empresas, sí aplica el sistema de gestión de calidad, por lo cual utiliza el Benchmarking

para analizar a sus competidores, asimismo, aplica la entrevista como prueba para una buena selección del personal, lo que le ha permitido mejorar su productividad.

Amaranto (2021) en su trabajo investigación *Gestión de calidad en la selección del personal y plan de mejora de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Gimnasio del distrito de Chimbote, 2018*, tiene como objetivo general, determinar las principales características de Gestión de calidad en la selección del personal y plan de mejora de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro gimnasio del distrito de Chimbote, 2018. La investigación fue de diseño no experimental – transversal para el recojo de la información se utilizó una muestra de 6 micro y pequeñas empresas de una población de 8 micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 21 preguntas. El 66.67% tienen entre 31 a 50 años. El 83.33% son del género masculino. El 83.33% cuentan con grado de instrucción superior no universitaria. El 98% llevan en el cargo 4 a 7 años en la empresa. El 66.67% permanece en el rubro más de 7 años. El 100% fueron creadas para generar ganancias. El 66.67% tiene dificultad del personal que no acepta a los cambios. El 50% tienen trabajando a sus familiares trabajando en su empresa. El 50% hacen uso de medio digital para reclutar al personal El 66.67% no cuenta con un perfil del empleado El 83.33% toman en cuenta la experiencia para la selección del personal. El 83.33% aplican la entrevista personal para la selección del personal. Conclusión: la mayoría de los representantes aplican el medio digital para reclutar a su personal y no cuentan con un perfil del empleado, en la mayoría de las micro y pequeñas empresas el encargado de seleccionar al personal es el dueño, pero los criterios que toman en cuenta para seleccionar al personal es la experiencia laboral a través de una entrevista personal.

Antecedente 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- Rubro Venta al por Menor de Productos Textiles y Prendas de Vestir (BOUTIQUE) del Distrito de Huaraz, año 2016*, 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 43,75% tienen entre 41 a 50 años de edad, el 68,75% son de sexo femenino, el 56,25% confirman que tienen educación secundaria (completa) (incompleta), el 90% utilizan las técnicas para medir el rendimiento es la evaluación, el 62,50% reafirma que nunca la empresa recepciona el currículum vitae de los empleados, el 62,50% manifiesta que nunca en la etapa de preselección realiza la retención de los currículums vitae, el 68,75% manifiesta que siempre las preguntas que formula en la entrevista son claras, el 81,25% manifiesta que nunca aplican las pruebas psicológicas para conocer su capacidad mental de la persona, el 62,50% manifiesta que siempre realiza pruebas de conocimiento para ver su capacidad cognitiva, el 81,25% manifiesta que nunca durante la entrevista crea un clima de confianza, el 62,50% manifiesta que nunca a la hora de la entrevista escuchan atentamente al entrevistado, el 50,00% confirmaron que al realizar las preguntas para

la selección de personal siempre lo estructuran, el 62,50% manifiesta que nunca evalúan el desempeño del empleado recién contratado. Finalmente se concluye que en las 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.

Arias (2018) en su investigación “*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 del sector comercio - rubro venta minorista de productos textiles (boutiques) del distrito de Huaraz, 2016. 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 75% tienen una permanencia en el rubro 4 a 6 años, el 68,75% son mujeres, el 56% manifiesta que conocen el termino de gestión de calidad, el 87% manifiesta que utilizan las técnicas para medir el rendimiento la evaluación, el 65% manifiesta que contribuyen el rendimiento del negocio, el 56% manifiestan que siempre ayudan alcanzar los objetivo y metas dentro de las empresas, el 87,50% manifiestan que siempre definen el perfil del empleado, el 93,75% confirmaron que siempre determinan el número de empleados que requiere contratar en su empresa, el 50% indicaron que nunca colocan

anuncios para reclutar a los candidatos adecuados por distintos medios de comunicación, el 62,5% reafirma que nunca en su empresa receptionan el currículum vitae de los empleados, el 81,25% manifiesta que nunca aplica pruebas psicológicas, el 62,5% manifiesta que siempre realiza pruebas de conocimiento, el 68,75% manifiesta que siempre las preguntas que formula en la entrevista son claras. 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 adecuado del proceso de selección del personal.

Mendoza (2021) en su trabajo de investigación *Gestión de calidad con el uso de la selección de personal y plan de mejora en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro transporte urbano de pasajeros por vía terrestre en el distrito de Huaraz, 2018*, tuvo como objetivo general, describir las principales características de la gestión de calidad con el uso de la selección de personal y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro transporte urbano de pasajeros por vía terrestre en el distrito de Huaraz, 2018; el diseño de la investigación es no experimental transversal de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, para el recojo de información se utilizó una muestra de 76 micro y pequeñas empresas al cual se aplicó un cuestionario obteniendo los siguientes resultados. El 55,3% es de género femenino, el 86% son familiares que elaboran en la empresa, el 56,1% de los representantes son mayores de 31 pero menores de 50 años de edad, el 40,8% cuenta con un grado de instrucción superior no universitario, el 55,3% si desempeñan sus labores según sus expectativas en las MYPES, el 44,7% lleva en el cargo menos de 3 años, El 48,7% de las MYPES lleva posicionada en el rubro más de 7 años, El 47,4% de MYPES cuentan con menos de 11 trabajadores, El 57,9% de las MYPES

contratan los servicios de personas que no sean familiares, El 80,3% de las MYPES tiene como objetivo generar ganancias, el 34,2% de las MYPES conocen el termino de gestión de calidad. El 31,6% de las MYPES si contribuyen el rendimiento de la empresa, el 30,3% de las MYPES manifiesta que si les ayuda mejorar los objetivos y metas en sus empresas, el 38,2% de las MYPES se observa que comúnmente son los administradores quienes se encargan de la selección de personal, el 32,9% de representantes se sabe que entre los criterios que se toma en cuenta para seleccionar al personal se encuentran, la formación académica y experiencia laboral, El 40,8% reconoce que la prueba que aplica para la selección es la entrevista personal, el 64,5% de los representantes las pruebas llevadas a cabo para la selección sí son adecuadas, el 35,5% considera que la selección de personal casi siempre es relevante para buscar la eficiencia y el posicionamiento de las empresas. Se concluye que la mayoría está siendo dirigida por mujeres, cuentan con menos de diez trabajadores, hay poca iniciativa por la planeación, solo una minoría establece objetivos y traza planes a futuro, por lo mismo, requieren contar con trabajadores de experiencia y valoran los conocimientos académicos, laborales y habilidades personales al momento de seleccionar

2.2. Bases Teóricas

Micro y pequeña empresa

Según Yamakawa, Del Castillo, Baldeón, Espinoza, Granda, & Vega (2014) la micro y pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades

de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

La Ley N.º 30056, indica que las micro, pequeñas y medianas compañías están obligadas a colocarse en las categorías según su nivel de ingreso anual: La Microempresa: 150 UIT es un máximo el ingreso de un año. La Pequeña empresa: mayor de 150 UIT y menor a 1700 UIT, el ingreso al año. La Mediana empresa: en ella al año es mayor a los 1700 UIT y menor de 2300 UIT. Amparado por el decreto supremo del Ministerio de Economía y Finanzas señala la que la producción de la micro, pequeña y mediana empresas aumenta cada dos años. Por lo tanto, la Ley N.º 30056 cambia las leyes para abrir puertas a la inversión, ya que estas promueven al mejoramiento productivo y empresarial. Lo que busca esta ley es formalizar las la micro, pequeña y mediana empresa; asimismo, generando empleo, estimulando a la inversión y productividad de esta manera encaminarla al crecimiento continuo (Congreso de la República, 2013).

Importancia de Mypes

La importancia de la economía peruana, también se puede decir que el 80% de la demanda laboral se crea para la población activa, no solo eso, sino que también aporta el 40% del PIB, lo cual es sorprendente. El problema es cuántos factores de intervención afectarán a las MPE, siendo los más importantes las oportunidades de empleo y la mejora de la calidad de vida de los socios, reduciendo así la alta tasa de desempleo, pero muchos de estos factores no están relacionados con el personal o talentos. Finalmente, cabe señalar que el aporte que se realiza a través de las exportaciones es muy importante, pues según las estadísticas el 3.516 de las micro y pequeñas y medianas empresas exportaron en 2004, equivalente al 65%, lo que

significa que las exportaciones sumaron 231 millones en esa fecha (INEI, 2018).

Características de Mypes

- 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).

Selección de personal

A través de la selección de personal se pretende trazar unas líneas interpretativas claras que ubican la exposición de más técnicas, con el propósito de facilitar la comprensión y reivindicar una función profesional, necesariamente en el ámbito organizacional y de recursos humanos, las estrategias empresariales y también la de investigación referida a esas estrategias. A lo largo del siglo XIX se producen dos factores que son vitales para entender el desempeño para mejorar la productividad y las relaciones industriales por opiniones de distintos autores y sus corrientes de investigación, el avance supersónico de la ciencia experimental, con multitud de descubrimientos cruciales en todas las disciplinas (Maria 2015).

Se habla de procedimiento de selección cuando las empresas comienzan a necesitar tanto la mano de obra que cumpla con los requisitos de calidad. Fayol desarrolla los rudimentos de los modernos profesiogramas, Gilbreth realiza

mediaciones de tiempo de las tareas en las fábricas y Ford asigna labores concretas a sus operarios en sus cadenas de montaje, se observa que el obrero no es considerado en su vertiente humana, sino como un engranaje o una estadística dentro del proceso productivo, el jefe de personal involucra en la labor de control de personal de las empresas y da cuenta de ciertos resultados operativos (Maria 2015).

Selección de Personal: Para cada empresa la selección de personal es importante y adquiere relevancia si es necesario incorporar personal administrativo, para ello es necesario aplicar técnicas con altos personajes de fiabilidad y emplearla en forma sistemática y ordenada para determinar el candidato adecuado para el puesto que se requiere. (Vertice, 2014)

Importancia de la selección del personal

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

Elementos que intervienen en la selección de personal

- 1. La persona;** Está definida por una característica que constituye un conjunto del perfil profesional (conocimiento, aptitudes, actitudes, experiencia profesional, etc.) (Montes y González 2010).
- 2. El puesto de trabajo;** Según las tareas y funciones asociadas a él se establecen unas exigencias, como, por ejemplo, orientación al cliente, trato con el público,

disponibilidad para viajar, etc. Estas exigencias constituyen el perfil del puesto (Montes y González 2010).

3. La empresa (entorno y cultura); Existe una gran diversidad de empresas motivadas por el sector al que pertenecen, el tamaño, el ámbito geográfico (nacional, multinacional, etc.), el mercado al que se dirigen, su cultura, etc. Todo esto incide en las exigencias del puesto (Montes y González 2010).

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.

Gestión de Calidad

Gonzales (2018) es aquel modo de lograr formar a una empresa y que esta mejore cada día, la gestión de calidad nos sirve como guía de mejora en capacitar al personal para que estos lleguen a hacer su trabajo más eficaz y así logrando dar más importancia a su centro de trabajo en el mercado puesto a que la gestión de calidad es muy referenciada en micro y pequeñas empresas, quienes hacen uso de la gestión de calidad y pues si todas hicieran uso de esta tendrían un mayor llamado en el mercado.

Según Gonzalez Ortiz & Arciniegas (2016), mediante la gestión de calidad, la gerencia participa en la definición, análisis y garantía de los productos y servicios ofertados por la empresa, interviniendo y haciendo que se realicen los siguientes tipos de actuaciones.

Definir los objetivos de calidad.

- Conseguir que los productos o servicios estén conformes con dichos objetivos, facilitando todos los medios necesarios para lograrlo.
- Evaluar y vigilar que se alcanza la calidad deseada.

Ciclo de Deming

Según Manuel (2015) Deming empleo el ciclo PHVA como introducción a todas y cada una de ellas capacitaciones que brindo a la alta dirección de las empresas japonesas, de allí hasta la fecha, este ciclo ha recorrido el mundo con símbolo indiscutido de la mejora continua las normas NTP-ISO9000:2001 basada en el ciclo PHVA en su esquema de la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

- *Planear*: Define los objetivos, establece las estrategias, el costo, tiempo, los recursos y el responsable.
- *Hacer*: Elaborar el plan para alcanzar los objetivos propuestos.
- *Verificar*: Reunir cada dato o información para evaluar el resultado de acuerdo a cada parámetro propuesto.
- *Actuar*: Realizar la estandarización del proceso para mantener la calidad de gestión.

Implementación cada organización debe tener en cuenta la siguiente estructura

- 1) **Estrategias**: En el ámbito empresarial se habla de una serie de pasos o pautas que una compañía debe seguir para obtener beneficios.

- 2) **Procesos:** Se debe analizar e implementar los procesos, actividades y procedimientos que se requieren para la realización del servicio o producto, que se encuentran alineados en los logros.
- 3) **Recursos:** El ambiente de trabajo y recursos financieros apoyan la actividad de calidad.
- 4) **Estructura Organizacional:** Establece y define una estructura de responsabilidad dentro de la organización y documentos que establecen los procedimientos; registros, formularios o cualquier otra documentación para una operación eficiente y eficaz de cada proceso en las organizaciones.

Existen varias normativas estandarizadas respecto a la implementación de un sistema de gestión de calidad, esto abarca mejoras en productos, procesos basados en los recursos humanos.

- ISO 9001: Requisitos para un sistema de gestión de la calidad (aplicable a cualquier organización, sin importancia de tamaño o sector).
- ISO 9004: Sistemas de gestión de la calidad (Directrices para mejorar el desempeño).
- ISO 17025: Requisito para un sistema de gestión de la calidad en laboratorios de ensayos.
- ISO 20000-1: Requisito para un sistema de gestión de la calidad de los servicios.

Marco conceptual

Selección: el proceso de elegir a los candidatos adecuados para los puestos vacantes.

El reclutamiento se considera un proceso positivo con su enfoque de atraer a tantos candidatos como sea posible para los puestos vacantes. La selección de personal se denomina un proceso negativo.

Personal: que hace referencia a lo perteneciente o relativo a la persona. El término suele utilizarse para nombrar a lo propio o particular de ella. Se conoce como personal al conjunto de las personas que trabajan en un mismo organismo, empresa o entidad.

Mypes: es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica (empresa), bajo cualquier forma de organización que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Gerentes: es la persona que ocupa el cargo de dirección de una empresa o un área específica. En la concepción tradicional se encarga de la parte operativa de la coordinación de personal y recursos para alcanzar los objetivos empresariales.

III. Hipótesis

La presente investigación denominada: Selección de personal como herramienta de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro enseñanza primaria y secundaria, formación general de la ciudad de Huaraz, 2018. No se planteó hipótesis por tratarse de una investigación tipo descriptiva, dado que se trató solo de mencionar las características de la situación problemática.

IV. Metodología

4.1. Diseño de investigación

El diseño de la presente investigación se utilizó del diseño no experimental – de corte transversal- descriptiva

- No experimental porque no se manipuló a la variable selección de personal como herramienta de la gestión de calidad, solo se observó cómo está representada la Mype.
- Transversal porque se realizó en un espacio y tiempo determinado, es decir la investigación tuvo una fecha de inicio y un fin específicamente el año 2021.
- Descriptivo porque solo se describió las principales características de la fidelización como factor relevante de la gestión de calidad

4.2. Población y muestra

Población

La población está conformada por 30 micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro educación primaria y secundaria en la provincia de Huaraz, 2018, según el reporte de la municipalidad.

Muestra

La muestra de la presente investigación fue dirigida porque se trabajó con la totalidad el 100% de la MYPE “Educación primaria y secundaria” Huaraz, 2018, cual estuvo conformada por 30 gerentes de la empresa que es el pilar del negocio 20 y ende saben de las cosas positivas o negativas que pueda tener la MYPE Educación primaria y secundaria” Huaraz, 2018.

4.3. Definición y operacionalización de variables

Aspecto complementario	Definición y aspecto complementario	Dimensiones	Indicadores	Medición
Representante legal de la Mype	Los representantes de las micro y pequeñas empresas son seres humanos con ganas de salir adelante frente a un mercado competitivo poniendo en práctica una idea de negocio para lograr tener estabilidad económica.	Edad	a) 18-30 años b) 31-50 años c) 51 a mas	Razón
		Genero	a) Femenino b) Masculino	Nominal
		Grado de instrucción	a) Secundaria b) Superior no Universitaria c) Superior Universitaria	Ordinal
		Cargo que desempeña	a) Dueño b) Administrador c) Director	Normal
		Tiempo que desempeña el cargo	a) 0 a 3 años b) 4 a 6 años c) 7 a más años	Razón

Aspecto complementario	Definición y aspecto complementario	Dimensiones	Indicadores	Medición
Las micro y pequeñas empresas (Mypes)	Las micro y pequeñas empresas son pequeños negocios creados por personas con la finalidad de satisfacer las necesidades de los consumidores y generar ingresos además estos negocios cuentan con diversos rubros y sectores que aportan para el desarrollo de un país.	Tiempo en el rubro	a) 0 a 3 años b) 4 a 6 años c) 7 a más años	Razón
		Número de trabajadores	a) 1 a 5 trabajadores b) 6 a 10 trabajadores c) 11 a más trabajadores	Razón
		Vínculo familiar	a) Familiares b) No familiares	Nominal
		Objetivo de la creación	a) Generar ganancia b) Subsistencia	Normal

Variable Denominación	Definición conceptual	Dimensiones Denominación	Definición	Indicador Denominación	Escala de medición
SELECCIÓN DE PERSONAL	Los gerentes de cada organización deben realizar una buena selección en el área correspondiente para satisfacer cada expectativa de las empresas	Recepción de solicitud	Puede ser individual o grupal	Recepción de la hoja de vida. Revisión de antecedentes.	nominal
		Entrevista	Conocer los requerimientos específicos del puesto	Organización Puesto Funciones	
		Habilidades	Cualidades de las personas para conseguir un trabajo	Solución de problemas y conflictos Pensamiento creativo Capacidad analítica	
		Perfil del candidato	Describe la capacidad y competencia que identifica la formación de una persona.	Aptitud Actitud Destreza	
		Experiencias	Prácticas voluntarias en empresas	Trabajos previos Prácticas realizadas Resultados obtenidos	
		Exámenes de conocimiento	Formación académica, prueba personal o psicotécnicas.	Cultura general Conocimientos técnicos	
		Contratación	Realizado el reclutamiento con éxito la empresa será capaz de elegir al personal adecuado para el puesto.	Negociación Inducción del personal Firma del contrato	

4.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

Técnica. Para la recolección de datos la técnica utilizada fue la encuesta, con una serie de preguntas de carácter formal que fueron aplicadas a la población muestral con la finalidad de recolectar información

Instrumento. Se utilizó como instrumento el cuestionario que tuvo como 20 preguntas relacionadas a la información general del gerente o propietario, las micro y pequeñas empresas, la variable de los factores relevantes de la seguridad y salud

laboral en la gestión de calidad.

Plan de análisis

Para abordar las principales características de los factores relevantes de la seguridad y salud laboral para la gestión de calidad, se realizó la encuesta y el cuestionario, siguiendo la Escala Nominal para facilitar el recojo de información. Posteriormente se introdujeron los datos al software SPSS versión 25 para ser procesados, sistematizados y presentados en tablas y figuras que muestren los resultados obtenidos, lo que luego servirá en el análisis apropiado de estos. Así mismo se utilizó el Word para la realización del trabajo de investigación, el Power Point para la sustentación y por último el turnitin para la similitud.

4.5. Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Variable	Metodología	Técnicas e instrumentos
<p>¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad en la micro y pequeñas empresas rubro enseñanza primaria y secundaria en la ciudad de Huaraz, 2018?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar las principales características de selección de personal como herramienta de gestión de calidad en la micro y pequeñas empresas en el rubro enseñanza primaria y secundaria formación general de la ciudad de Huaraz, 2018.</p> <p>Objetivo específico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Describir las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro enseñanza primaria y secundaria en la ciudad de Huaraz, 2018. • Conocer las principales características de selección de personal como herramienta en las micro y pequeñas empresas rubro enseñanza primaria y secundaria en la ciudad de Huaraz, 2018. • Identificar las principales características de los gerentes de las micro y pequeñas empresas rubro enseñanza primaria y secundaria en la ciudad de Huaraz, 2018. 	<p>Selección de Personal</p>	<p>Investigación: Cuantitativo.</p> <p>Nivel de investigación: Descriptivo.</p> <p>Diseño de la investigación: No experimental - Transversal.</p> <p>Población: 30 gerentes de las instituciones educativas</p> <p>Muestra: Censal</p>	<p>Técnica: Encuesta.</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

4.6.Principios éticos

Reglamento del comité institucional de ética en investigación (2020) 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 de protección a las personas: por la importancia y naturaleza del trabajo de investigación en el rubro enseñanza primaria y secundaria 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,

Principio de 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 enseñanza primaria y secundaria, se cuidó la integridad de estas personas y se disminuyó posibles efectos adversos.

Principio de justicia: Se trató equitativamente a todos 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.

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.

Principio libre participación y derecho a estar informado: cada uno de los informantes de las MYPES del rubro enseñanza primaria y secundaria seleccionadas como muestra brindaron su información de manera voluntaria, informada, libre y consentida, sin presiones de ningún tipo.

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad: la presente investigación no se manipularán objetos o insumos que pudieran haber causado daños de ninguna índole en el medio ambiente y la biodiversidad, debido al tipo de investigación.

V. Resultados

5.2. Resultados

Tabla 1

Características de los representantes de las Micro y pequeñas empresas del rubro enseñanza primaria y secundaria, formación general de la ciudad de Huaraz, 2018.

Datos Generales	N	%
Edad		
18-30 años	3	10.00
31-50 años	18	60.00
51 a mas	9	30.00
Total	30	100.00
Género		
Femenino	26	86.70
Masculino	4	13.30
Total	30	100.00
Grado de Instrucción		
Secundaria	8	26.67
Superior no Universitaria	8	26.67
Superior Universitaria	14	46.67
Total	30	100.00
Cargo que desempeña		
Dueño	16	53.30
Administrador	14	46.70
Total	30	100.00
Tiempo que desempeña el cargo		
0 a 3 años	12	40.00
4 a 6 años	9	30.00
7 a más años	9	30.00
Total	30	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y pequeñas empresas del rubro enseñanza primaria y secundaria, formación general de la ciudad de Huaraz, 2018.

Tabla 2

Características de las micro y pequeñas empresas rubro enseñanza primaria y secundaria, formación general de la ciudad de Huaraz, 2018.

Características de las micro y pequeñas empresas	N	%
Tiempo en el rubro		
0 a 3 años	2	6.67
4 a 6 años	17	56.67
7 a más años	11	36.67
Total	30	100.00
Número de trabajadores		
1 a 5 trabajadores	5	16.67
6 a 10 trabajadores	5	16.67
11 a más trabajadores	20	83.33
Total	30	100.00
Vínculo familiar		
Familiares	25	83.33
No familiares	5	16.67
Total	30	100.00
Objetivo de la creación		
Generar ganancia	20	66.66
Subsistencia	10	33.33
Total	30	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y pequeñas empresas del rubro enseñanza primaria y secundaria, formación general de la ciudad de Huaraz, 2018.

Tabla 3

Características de selección de personal como herramienta de la Gestión de Calidad en las Micro y pequeñas empresas del rubro enseñanza primaria y secundaria, formación general de la ciudad de Huaraz, 2018

Características de selección de personal como herramienta de la Gestión de Calidad	N	%
Termino de gestión de calidad		
Si	6	20.00
No	19	63.00
Tiene poco conocimiento	5	17.00
Total	22	100.00
Técnicas modernas de la gestión de calidad		
Benchmarking	6	20.00
Marketing	8	27.00
Selección de personal	10	33.00
Toma de decisiones	4	13.00
Total	30	100.00
Dificultades del personal		
Aprendizaje lento	7	23.00
No se adapta a los cambios	8	27.00
Desconocimiento del puesto	3	10.00
Otros	2	7.00
Total	30	100.00
Técnicas para medir el rendimiento		
La observación	6	20.00
La evaluación	12	40.00
Escala de puntuaciones	8	27.00
Evaluación de 360°	2	7.00
Total	30	100.00
Contribuye a mejorar el rendimiento del negocio		
Si	22	73.00
No	8	27.00
Total	30	100.00

Ayuda alcanzar los objetivos y metas		
Si	26	87.00
No	4	13.00
Total	30	100.00
Reclutamiento del personal		
Avisos	10	33.00
Información verbal	8	27.00
Medio digital	8	27.00
Otros	2	7.00
Ninguno	2	7.00
Total	30	100.00
Cuenta con un perfil del empleado		
Si	26	87.00
No	4	13.00
Total	30	100.00
El encargado de la selección del personal		
Dueño	8	27.00
Administrador	18	60.00
Director	4	13.00
Total	30	100.00
Criterios toma en cuenta al momento de seleccionar al personal		
Experiencia laboral	13	43.00
Estudios superiores	11	37.00
Parentesco	4	13.00
Por recomendaciones	2	7.00
Total	30	100.00
Tipos de pruebas aplica en la selección del personal		
Entrevista personal	8	27.00
Pruebas de conocimiento	10	33.00
Pruebas psicológicas	8	27.00
Todas	2	7.00
Ninguna	2	7.00
Total	30	100.00

Desempeña sus labores según sus expectativas		
Si	25	83.00
No	5	17.00
Total	30	100.00
La empresa logra un posicionamiento en el mercado		
Si	29	97.00
No	1	3.00
Total	30	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y pequeñas empresas del rubro enseñanza primaria y secundaria, formación general de la ciudad de Huaraz, 2018.

5.2. Análisis de resultados

Tabla 1

Características de los representantes de las Micro y pequeñas empresas del rubro enseñanza primaria y secundaria, formación general de la ciudad de Huaraz, 2018.

Con respecto a la edad del representante de la Mype enseñanza primaria y secundaria, formación general en el presente estudio se encontró que el 60% tiene de 31 a 50 años (tabla 1). Este resultado coincide con la investigación de Cobeñas (2019) quien afirma que el 66.7% de los representantes tiene una edad de 31 a 50 años. También coincide con la investigación realizada por Amaranto (2021) quien menciona que el 66.67% tienen entre 31 a 50 años. Pero contrasta con los resultados encontrados por Silva (2016) quien indica que el 43,75% tienen entre 41 a 50 años de edad. Esto demuestra que la mayoría de los representantes tienen entre 31 a 50 años de edad en la Mypes.

Referente al género del representante de la Mype enseñanza primaria y secundaria, formación general el 86.70% del encuestado son de género femenino (tabla 1). Estos coinciden con la tesis de Silva (2016) quien manifiesta que el 43,75% tienen entre 41 a 50 años de edad, asimismo coincide con la investigación de Arias (2018) el 68,75% son mujeres. También coincide con la tesis desarrollado por Mendoza (2021) quien menciona que el 55,3% es de género femenino. Esto evidencia que la mayoría de los Mypes son de género femenino en las empresas.

Con relación al grado de instrucción del representante de la Mype enseñanza primaria y secundaria, formación general el 46.67% tienen un grado de instrucción de superior universitaria (tabla 1). Estos resultados encontrados contrastan con Silva (2016) quien

afirmo que el 56,25% confirman que tienen educación secundaria (completa) (incompleta) también contrasta con en el estudio encontrado por Mendoza (2021) quien indica que el 40,8% cuenta con un grado de instrucción superior no universitario. Estos resultados demostraron que la totalidad de los representantes tienen un grado de instrucción de superior universitaria.

Referente al cargo que desempeña en la empresa se encontró que el 53.30% del encuestado es el mismo dueño de su empresa (tabla 1). Estos resultados coinciden con la investigación encontrado por Cobeñas (2019) quien menciona que el 86% afirmaron que son mismos dueños de la empresa. También coincide con la investigación desarrollado por Mendoza (2021) quien afirma que el 55,3% reconoce ser dueño de las MYPES. Estos resultados demuestran que la gran mayoría de las Mypes son mismos dueños.

Referente al tiempo que se desempeña en el cargo el 40% de la muestra representada de la Mype enseñanza primaria y secundaria, formación general desempeña en el cargo de 0 a 3 años (tabla 1). Estos resultados coinciden con la tesis elaborado por Mendoza (2021) quien menciona que el 44,7% lleva en el cargo menos de 3 años. Pero contrasta con la investigación encontrado por Amaranto (2021) quien indico que el 98% llevan en el cargo 4 a 7 años en la empresa. Estos resultados muestran que los representantes llevan elaborando en la empresa de 0 a 3 años.

Tabla 2

Características de las micro y pequeñas empresas rubro enseñanza primaria y secundaria, formación general de la ciudad de Huaraz, 2018.

El 56.67% tiene una permanencia en el rubro entre 4 a 6 años (tabla 2), lo cual coincide con los resultados de Arias (2018) quien revela que el 75% tienen permanencia en el rubro de 4 a 6 años, pero contrasta con investigación de Mendoza (2021) quien revela que el 48,7% de las MYPES lleva posicionada en el rubro más de 7 años. Estos resultados demostraron que los representantes tienen una permanencia en el rubro de 4 a 6 años.

En lo referente a número de trabajadores el 83.33% cuenta de 11 a más trabajadores permanentes (tabla 2), esta información se difiere con los resultados de Mendoza (2021) quien menciona que el 47,4% de MYPES cuentan con menos de 11 trabajadores, así mismo coincide con los resultados de Cobeñas (2019) quien menciona que el 65% tienen de 11 más trabajadores en las Mypes. Estos resultados demostraron que la totalidad de los representantes tiene trabajadores más de 11 colaboradores.

En lo referente a personas que elaboran en la empresa el 83.33% son familiares (tabla 2). Estos resultados coinciden la investigación de Mendoza (2021) quien menciona que el 86% son familiares que elaboran en la empresa, pero contrasta con la investigación de Mendoza (2021) quien menciona que el 57,9% de las MYPES contratan los servicios de personas que no sean familiares. Esto demuestra que la mayoría de las Mypes trabajan con familiares.

Referente al objetivo de la creación el 66.66 % fueron generar ganancias en las empresas (tabla 2). Estos resultados coinciden con la investigación de Amaranto (2021) quien afirmo que el 100% fueron creadas para generar ganancias, asimismo coincide con la investigación de Cobeñas (2019) quien indica que el 100% fueron

creadas para generar ganancias. Estos resultados demostraron que la Mypes fueron para generar ganancias.

Tabla 3

Características de selección de personal como herramienta de la Gestión de Calidad en las Micro y pequeñas empresas del rubro enseñanza primaria y secundaria, formación general de la ciudad de Huaraz, 2018

Conoce el termino de gestión de calidad el 63% de los encuestados manifestaron que no conocen el termino de gestión de calidad (tabla 3). Esto resueltos coinciden con la investigación encontrada por Arias (2018) quien afirma que el 56% manifiesta que conocen el termino de gestión de calidad en la mypes, también coincide con la tesis encontrada por Mendoza (2021) quien manifestó que el 34,2% de las MYPES conocen el termino de gestión de calidad. Esto evidencia que la mayoría de las mypes si conocen en termino de gestión de calidad.

Técnicas modernas de la gestión de calidad el 33% de los encuestados afirmaron que aplica la selección de personal en la empresa (tabla 3) Este resultado coincide con la investigación realizada de Cobeñas (2019) quien afirmó que el 8.3% utiliza la técnica de la Observación. Peros contrasta con el estudio de Garay (2016) quien indicó que el 29% de los docentes no utilizan técnicas modernas de gestión de calidad. Estos resultados demostraron que en la actualidad de las mypes si están utilizando la técnica moderna de gestión de calidad.

Dificultada del personal el 27% de los encuestados respondieron no acepta a los cambios (tabla 3). Este resultado coincide con lo encontrado por El 89% tienen dificultad del personal. Pero contrasta con la investigación realizada por El 66.67%

tiene dificultad del personal que no acepta a los cambios. Estos resultados demostraron que las mypes no aceptan cambios con la dificultad del personal.

Técnicas para medir el rendimiento el 40% de los encuestados la técnica para medir el rendimiento es la evaluación (tabla 3). Este resultado coincide con lo encontrado de Silva (2016) quien manifiesta que el 90% utilizan las técnicas para medir el rendimiento es la evaluación, asimismo coincide con los resultados de Arias (2018) quien menciona que el 87% manifiesta que utilizan las técnicas para medir el rendimiento la evaluación. Este resultado demuestra que los representantes aplican las técnicas para medir el rendimiento la evaluación en las empresas.

Contribuye a mejorar el rendimiento del negocio el 73% de los encuestados si contribuyen a mejorar el rendimiento del negocio (tabla 3). Este resultado coincide con lo encontrado por Arias (2018) quien afirma que el 65% manifiesta que contribuyen el rendimiento del negocio. También coincide con la investigación de Mendoza (2021) quien indica que el 31,6% de las MYPES si contribuyen el rendimiento de la empresa. Esto demuestra que en la actualidad los representantes si contribuyen el rendimiento del negocio en sus empresas.

Ayuda alcanzar los objetivos y metas el 87% de los encuestados si ayuda alcanzar los objetivos y metas en las empresas (tabla 3). Este resultado coincide con la tesis de Mendoza (2021) quien afirmo que el 30,3% de las MYPES manifiesta que si les ayuda mejorar los objetivos y metas en sus empresas. Asimismo también coincide con la investigación desarrollada de Arias (2018) quien menciona que el 56% manifiestan que siempre ayudan alcanzar los objetivo y metas dentro de las empresas. Estos

resultados evidenciaron que la mayoría de los representantes siempre ayudan alcanzar los objetivos y metas en las mypes.

Medios para reclutar a su personal: el 60% de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas manifiestan que utilizan mayormente los avisos para reclutar al personal, este resultado coincide con los resultados obtenidos por Mendoza (2021) en cual manifiesta que el 72.7% utilizan mayormente los avisos para reclutar personal, también coincide con los resultados encontrados por Arias (2018) 87.5% de los encuestados afirman que la empresa utiliza los avisos para reclutar al personal. Esto demuestra que el representante de la micro empresa en su mayoría utiliza los avisos para poder reclutar al personal seleccionado de las cuales permitirá reclutar al personal idónea que tenga todas las características que necesita el negocio para que cumpla con los objetivos planteados como micro y pequeña empresa.

Cuenta con un perfil de empleado de sus empleados: el 50% de los trabajadores en las micro y pequeñas empresas si cuentan con un perfil de empleado, estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Arias (2018) quien manifiesta que el 60% de los encuestados si cuentan con un perfil de empleados, también coincide con los resultados encontrados por Silva (2016) el cual manifiesta que el 63.6% si cuentan con un perfil de empleados en los medios que sirven para reclutar al personal. Esto nos da a entender que actualmente los trabajadores de las micro y pequeñas empresas prefieren contar con un perfil del empleado ya que esto permite conocer un poco más a la persona seleccionada.

Encargado de seleccionar del personal: el 60% de los trabajadores encuestados asegura que el encargado de la selección de personal son los dueños, estos resultados coinciden

con los resultados encontrados por Silva (2016) el cual manifiesta 100% aseguran que el encargado son mismos dueños, así mismo también coincide con los resultados obtenidos por Amaranto (2021) quien afirma que el 80% encuestados afirman que son mismos dueños en la empresa. Esto demuestra que en la actualidad los dueños de los negocios son los encargados de la selección del personal conociendo así a los colaboradores que tendrá su negocio, facilitando desde un principio una sólida confianza entre dueño y colaborador.

Criterios que se toma en cuenta al momento de seleccionar al personal: el 40% de los trabajadores encuestados consideran que el criterio para seleccionar al personal es la experiencia laboral, estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Amaranto (2021) el cual manifiesta que el 59,3% manifiestan para seleccionar al personal es la experiencia laboral, también coincide con los resultados encontrados por Atoche (2019) quien afirma que el 90% de los encuestados afirman para seleccionar al personal es la experiencia laboral. Esto indica que la mayoría de encuestados toma en cuenta la experiencia laboral al momento de seleccionar al personal, ya que un trabajador con experiencia es menos vulnerable a cometer errores, y no solo eso, sino también es más fácil que el trabajador sepa lo que tiene que hacer porque ha trabajado mucho antes y ahora pondrá en práctica lo que sabe.

Tipos de pruebas que se aplica en la selección de personal: el 50% de los trabajadores encuestados en las micro y pequeñas empresas aplica entrevista personal, estos resultados concuerdan con los resultados obtenidos por Cobeñas (2019) que afirma que el 50% de los encuestados aplica la entrevista personal, también concuerda con los resultados encontrados por Gonzales (2018) quien afirma 58.3% manifiestan que

aplican la entrevista personal, asimismo también coincide con los resultados encontrados por Pejerrey (2019) donde 72.7% aplican la entrevista personal. Esto evidencia que en la actualidad los representantes de las micro y pequeñas empresas prefieren entrevistar al personal al momento de poder seleccionarlo para permitirse conocer un poco más y saber qué cualidades tiene el colaborador.

La empresa ve el desempeño de sus colaboradores en puesto de trabajo: el 70% de los trabajadores encuestados manifiestan la empresa si ve el desempeño de sus colaboradores en puesto de trabajo, estos resultados concuerdan con los resultados obtenidos por Cobeñas (2019) quien afirma que el 80% de los encuestados ve el desempeño de sus colaboradores en puesto de trabajo, asimismo coincide con los resultados encontrados por Garay (2016) el manifiesta que el 60% afirman que la empresa ve el desempeño de sus colaboradores. Esto resultados demuestran que en la actualidad en la micro y pequeñas empresas del rubro comercios: caso mueblería Happy House - Home Center si ven el desempeño de sus colaboradores en su puesta de trabajo.

Desempeña sus labores según sus expectativas: el 83% de los colaboradores si desempeña sus colaboradores según sus expectativas dentro de la empresa (tabla 3). Este resultado coincide con la investigación de Mendoza (2021) quien menciona el 55,3% si desempeñan sus labores según sus expectativas en las MYPES. Este demuestra que la mayoría de los trabajadores si desempeñan sus labores según sus expectativas.

La empresa logre un posicionamiento en el mercado: el 80% de los colaboradores de las micro y pequeñas consideran que elegir a un buen personal permitirá a la empresa

ser más eficiente y lograr un posicionamiento en el mercado, estos resultados concuerdan con los resultados encontrados por Garay (2016) que manifiesta que el 80% de los encuestados si permite que la empresa logre un posicionamiento en el mercado, también concuerda con los resultados obtenidos por Cancinos (2015) que manifiestan que el 75% si le permite que la empresa logre un posicionamiento en el mercado. Esto nos da a entender que los representantes de las micro y pequeñas empresas están a las expectativas del día a día porque pueden ver distintos puntos importantes para que el negocio crezca y una de ella es tener el personal idóneo que logre cumplir con todo lo necesario para que la empresa.

IV. CONCLUSIONES

- La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro tienen entre los 18 a 30 años de edad, en su mayoría son de género masculino, la mayoría de los encuestados tiempos que desempeña el cargo de 0 a 3 años en la empresa, la mayoría de los encuestados el cargo que desempeña son los trabajadores dentro de la empresa, con un grado de instrucción superior universitaria. Es expresado, debido a que las enseñanzas de primaria y secundaria tenían como representantes a varones con exigencia a trabajo bajo presión, conocimiento sobre las leyes que rigen el proceso y que cuenten con habilidades de interacción con los clientes renuentes, para que cada responsable de la empresa involucrada las conozca y se pueda definir el perfil del personal a contratar.
- La mayoría de los encuestados a los trabajadores la empresa utiliza los medios para reclutar a su personal es avisos, si cuenta con un perfil de sus empleados y encargado de la selección del personal es el dueño, la empresa a veces ve desempeño de sus colaboradores en su puesto de trabajo, el representante a veces ve la experiencia laboral que tiene un colaborador, la empresa a veces pide el curriculum vitae para un puesto de trabajo, el representante a veces tuvo bien estructurado sus preguntas, permite que la empresa logre un posicionamiento en el mercado a veces, la minoría los criterios que se toman en cuenta al momento de seleccionar al personal es la experiencia laboral, la empresa a veces toma en cuenta la referencia profesional de los colaboradores

Aspectos complementarios

Recomendaciones

- La empresa de las micro y pequeñas empresas debe saber cuán importante es la Gestión de calidad, ya que les ayudará a realizar mejor el proceso de la selección de personal dentro de sus organizaciones. Muchas veces se ve reflejado en la contratación de familiares sin ser capacitados, lo que es una desventaja, porque impide el desarrollo de la organización y, por ende, el servicio de calidad al cliente.
- Realizar cursos de capacitación y motivación para los trabajadores de las microempresas con el objetivo de alcanzar una buena productividad en empresa ya que deben tomar conciencia de la importancia de la selección de personal y redoblar sus esfuerzos para implementar estas técnicas administrativas en sus respectivos negocios.
- Recibir las sugerencias que los clientes brindan respecto a la mejora de selección de personal, ya que deben tener un mejor servicio para que así los clientes sientas satisfechos con el consumo diario y compras que realizan.

Referencias Bibliográficas

- Amaranto , D. (2021). *Gestión de calidad en la selección del personal y plan de mejora de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Gimnasio del distrito de Chimbote, 2018*. Universidad Católica los Angeles de Chimbote, Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/23556>
- Amo Arturo, A. (2019). *Reclutamiento y seleccion de Personal*. España: Elerarning S.L. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=63flDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=seleccion+de+personal&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Arias , M. (2018). *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*. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5243>
- Boente, A. (2019). *Metodologia de la investigacion 2019*. Obtenido de https://www.academia.edu/40436132/METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_2019
- Bravo Estela, O. O. (2017). *Seleccion del personal y desempeño laboral de los docentes del colegio adventista Miraflores, año 2017*. Lima.
- Carlos Lucio, P., & Hernandez Roberto, C. (2017). *Metodologia de la investigacion. McGraw-Hill Interamericana*. Obtenido de <http://metodos-avanzados.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/216/2014/03/Hernandez-Sampieri-Cap-1.pdf>
- Chau, E. (29 de Mayo de 2018). Produce: micro y pequeñas empresas aportan 24% al PBI nacional. *Andina: agencia peruana del noticia*.
- Chavez Villacorta, Y. N. (2017). *Seleccion de personal y desempeño laboral del personal de la empresa Teleandes S.R.L. de Huaraz, 2017*. Huaraz.
- Cobeñas , S. (2019). *Gestión de calidad en la selección de personal, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, casco urbano, distrito Chimbote, 2016*. Universidad Católica los Angeles de Chimbote, Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/8398>
- Danitza, S. A. (2016). *Caracterizacion de la gestion de calidad bajo el enfoque de seleccion de personal en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta al por mayor de productos textiles y prendas de vestir (boutique) del distrito de Huaraz, año 2016*. Huaraz.

- De la Parra Paz, E. (s.f.). *Guia Practica para lograr Calidad en el Servicio un Programa Generador de Empresas de Competitividad Mundial*. ISEF.
- Duran. (1998). *kdkdk*. mmdmdm: dd.
- Economia . (26 de Marzo de 2016). Conducta del consumidor: El 73 % de los empresarios nacionales cree que sus clientes han evolucionado. Obtenido de <https://www.pqs.pe/actualidad/noticias/conducta-del-consumidor-el-73-de-empresarios-nacionales-cree-que-sus-clientes>
- Garay Timoteo, J. D. (2016). *Inteligencias Múltiples y Selección del Personal docente en las Instituciones Educativas de la Red 06, UGEL 06 de Ate, 2015*. Ate - Peru.
- Gonzalez Ortiz, O., & Arciniegas Ortiz, J. (2016). *SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD*. Colombia: ECOE. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=baUwDgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+de+calidad&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=true
- Hernandez Escobar, A., & Ramos Rodriguez. (2018). *Metodología de la Investigación Científica*. España. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=y3NKDwAAQBAJ&dq=que+es+el+nivel+de+investigacion++2018&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Hernandez Ramirez, R. M. (2017). *Proceso de Reclutamiento y Selección de Personal de las Empresas que Contratan Deportados de los Estados Unidos de America que entran al Pais por Via Aerea*. Guatemala de la Asuncion.
- INEI. (2018). *Las MYPES en el Perú*. Lima: INEI.
- Llorenc Guilera, A. (2019). *La Industria 4.0 en la sociedad digital*. Barcelona: Logisnet. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=YnSIDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=mypes+del+2018&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjnmaS24vTuAhX1ILkGHbVODzkQ6AEwAXoECAUQA#v=onepage&q&f=false>
- Manuel, G. P., Carlos, Q. A., & G, L. R. (2015). *Mejora Continua de la calidad en los procesos*. Industrias Data.
- maría garcia noya, e. h. (2015). *seleccion de personal sistema integrado*. España: ESIC EDITORIAL.
- Mata , J. (2016). Las 5 causas mas frecuentes del fracaso empresarial. Obtenido de <https://www.emprenderalia.com/las-5-causas-mas-frecuentes-del-fracasoempresarial/>
- Mendoza , R. (2021). *Gestión de calidad con el uso de la selección de personal y plan de mejora en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro transporte urbano de pasajeros por vía terrestre en el distrito de Huaraz, 2018*.

Universidad Católica los Angeles de Chimbote, Huaraz. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/844>

Pazmiño Cadena, M. B. (2014). *Reestructuración y Perfeccionamiento de los Procesos de Reclutamiento, Selección y Evaluación del Desempeño de Asesores Comerciales del Sector Automotriz al Norte de la Ciudad de Quito*. Quito.

Perez, J. (2012). *Definición de representación*.

Quesada Cantuarias, F. M. (25 de abril de 2018). Encuesta: El 86% de las empresas tercerizan servicios. *El comercio*, pág. 04.

Udaondo Duran, M. (1991). *Gestión de Calidad*. Madrid (España): Diaz de Santos, S.A.

Vázquez, A. (28 de Mayo de 2019). *Gestiopolis*. Obtenido de Gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/7-enfoques-fundamentales-para-la-gestion-de-la-calidad/>

Vertice, E. (2008). *Selección de Personal*. España : vertice amazon.

Zulma, Q. N. (2016). *diseño de un plan de reclutamiento y selección de personal orientado a los objetivos de la empresa CEI S.R.L*. Bolivia.

ANEXOS

ANEXO N° A: Cronograma de Actividades

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

ANEXO N° B: Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Suministro (*)			
Energía	42.00	1	42.00
Fotocopias			
Empastados			
Papel bond A-4 (500 hojas)			
Internet	65.00	1	65.00
Servicios			
Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			
Gatos de viaje			
Pasajes para recolección información			
Sub total			
Total, de presupuesto desembolsable			207.00
Prepuestro 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 informativo (Módulo de Investigación del ERP University MOIC)	40.00	4	160.00
Publicación de articulo 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/.)			896.00



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD 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: Selección de personal como herramienta de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro enseñanza primaria y secundaria, formación general de la ciudad de Huaraz, 2018. Para obtener el título de licenciada en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

I. GENERALIDADES

1.1. Referente a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas

1. Edad

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

2. Genero

- a) Femenino
- b) Masculino

3. Grado de Instrucción

- a) Sin instrucción
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Superior no Universitaria
- e) Superior Universitaria.

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

6. ¿Cargo que desempeña en la empresa?

- a) Dueño.
- b) Administrador.

7. ¿Tiempo que desempeña el cargo?

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

8. Número de trabajadores

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

9. Las personas que trabajan en su empresa son:

- a) Familiares
- b) Personas no familiares

10. Objetivo de creación

- a) Generar Ganancia
- b) Subsistencia

I. REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

2.1. GESTIÓN DE CALIDAD

1. ¿Conoce el termino Gestión de Calidad?

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

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

- a) Benchmarking
- b) Marketing
- c) Selección de personal
- d) Toma de decisiones
- e) otros

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

- a) poca iniciativa

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

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

- a) La observación
- b) La evaluación
- c) Escala de puntuaciones
- d) Evaluación de 360°
- e) otros

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

- a) Si
- b) No

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

- a) Si
- b) No

2.2.REFERENTE A LAS TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS: SELECCIÓN DEL PERSONAL

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

- a) Familiares
- b) Personas no familiares.

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

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

9. ¿Cuenta con un perfil del empleado?

- a) Si
- b) No

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

- a) Dueño
- b) Administrador
- c) Director

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

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

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

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

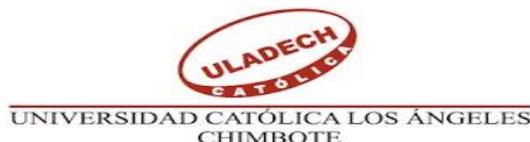
13. ¿Cree que el personal seleccionado desempeña sus labores según sus expectativas?

- a) Si
- b) No

14. ¿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 : 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 **Selección de personal como herramienta de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro enseñanza primaria y secundaria, formación general de la ciudad de Huaraz, 2018** y es dirigido por Bruno Cacha Mirtha Almira, estudiante investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información del dueño de las bodegas para proponer mejoras de los factores relevantes del marketing digital para la gestión de calidad en las bodegas 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 medios oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo 0811110021@uladech.pe 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: _____

Fecha: _____

Correo electrónico: _____

Firma del participante: _____

Firma del investigador: _____

Anexo E: Directorio de los colegios primaria y secundaria de la ciudad de Huaraz

N°	LIC. FUNC.	NOMBRES Y APELLIDOS/RAZON SOCIAL	ACTIVIDAD	DIRECCIÓN
1	11384	Asociación Cultural Aprendiendo A Crecer	Colegio	Jr. Villanueva N° 1062 Soledad Baja
2	11413	Gonzales Ríos Eva Amelia	Colegio	Jr. Mariscal Cáceres N°249 Huarupampa
3	9948	El Mundo y Yo S.R.L.	Enseñanza educación básica regular	Jr. Ladislao Meza Landeveri N°311
4	10158	De La Cruz Espejo Martha Rosa	Educación inicial - primaria	Psj. Juan Olivera N°920 - Belen
5	10163	Asociación cultural aprendiendo a crecer	Educación inicial - primaria	Jr. Carlos Valenzuela Guardia N°985 Soledad baja
6	10940	Servicios educativos Thomas Alva Edison S.R.L.	Educación primaria - secundaria	Jr. Jose de Sucre N° 1226 Soledad Baja
7	11612	Centro educativo privado Jean Piaget E.I.R.L.	Educación inicial – primaria - secundaria	Jr. 28 de Julio N°1290
8	11889	Promotora educativa y cultural Carl Friedrich Gauss	Educación inicial – primaria - secundaria	Jr Juan de la Cruz Romero N°1040
9	11898	Promotora educativa las asambleas de Dios de Huaraz	Educación primaria - secundaria	Jr. Julian de Morales N°560
10	11921	I.E.P.C Internacional Elim	Educación inicial - primaria	Jr. Mariscal Andres Avelino Caceres N°172 Rosas Pampas
11	10431	Asociación educativa San Juan Apostol	Enseñanza inicial - primaria	Jr. Augusto Soriano Infante N°956 Soledad Baja
12	11616	Cecilia VeramendiNuñez	Enseñanza primaria y secundaria	Jr. Julian de Morales N°650
13	11807	Hurtado Cortez Ingri Jaqueline	Enseñanza primaria	Psj. Ricardo Palma N°100
14	11871	Villa Trejo Lucy	Enseñanza primaria	Av. Confraternidad Internacional Sur N°514
15	12067	Toledo Suarez Yenny del Carmen	Enseñanza primaria - secundaria	Jr. Fidel Olivas Escudero N°943
16	12624	Osorio MejiaElish Erika	Enseñanza primaria	Psj. Asunción N°305

17	12969	Gonzales Depaz Mireya Yeny	Enseñanza primaria	Psj. Hermenegildo del Rio N°564 San Francisco
18	13350	Corporación educativa Peruano Canadiense E.I.R.L.	Enseñanza primaria - secundaria	Jr. Julian de Morales N°650
19	14008	I.E.P. Wisdom School	Enseñanzaprimaria - secundaria	Jr. Ladislao Meza N°404 Molino Pampa
20	14224	Asociación educativa language y comunicacion	Colegio	Jr. Gabino Uribe N°615
21	132018	Colegio Albert Einstein	Colegio	Jr. Huaylas N°245 Barrio Centenario Oeste
22	192018	Institución educativa Peruano Americano E.I.R.L	Colegio	Jr. Los Quenuales N°210 Barrio Centenario
23	212018	I.E.P Nobel Ingenieros	Colegio	Jr. Daniel Villaizan N°337 Barrio Centenario
24	272018	I.E.P. San JoseMarelo	Colegio	Jr. GuzmanBarron – Centenario
25	292018	I.E.P. San Martin de Porres	Colegio	Psj. Rodolfo Espinar N°218 Barrio Nicrupampa
26	302018	Colegio los Andes	Colegio	Jr. Francisco de Araos N°238 Barrio Centenario
27	352018	I.E.P Santo Tomas de Aquino	Colegio	Calle HuaracCoyllur S/N Barrio Shancayan
28	14320	RodriguezMejiaCyndelMadelen	Colegio	Jr. Caraz N°523
29	11013	Saavedra Traci Venable	colegio	Psj. Juan Olivera N°979
30	9816	Jiraldo Merino Maria Elena	colegio	Jr. 28 de Julio N°963

Anexo: figuras

Características de los representantes de las Micro y pequeñas empresas del rubro enseñanza primaria y secundaria, formación general de la ciudad de Huaraz, 2018.

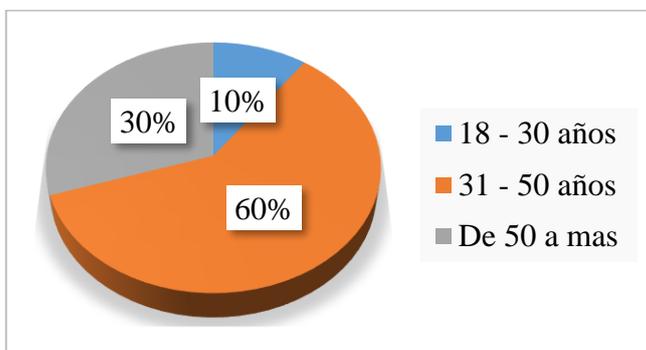


Figura 1. Edad

Fuente: Tabla 1

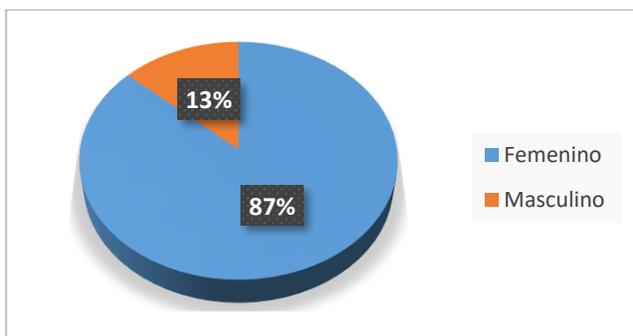


Figura 2. Género

Fuente: Tabla 1

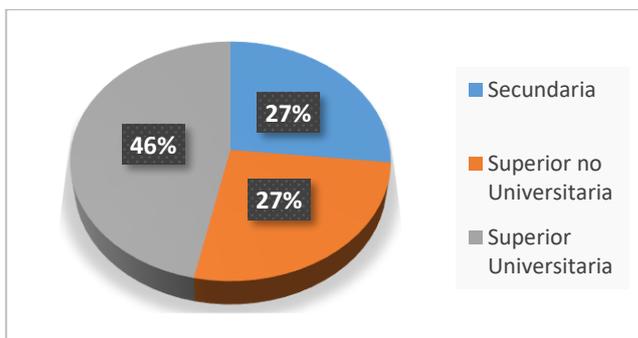


Figura 3. Grado de Instrucción

Fuente: Tabla 1

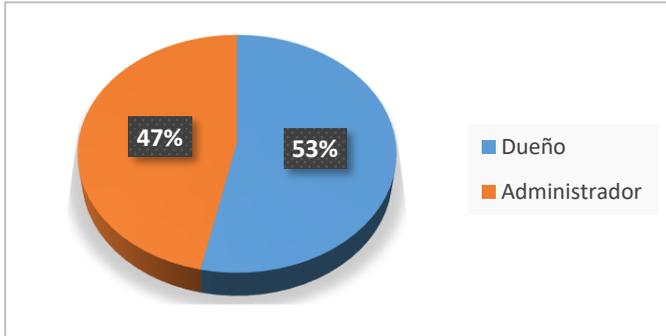


Figura 4. Cargo que desempeña

Fuente: Tabla 1

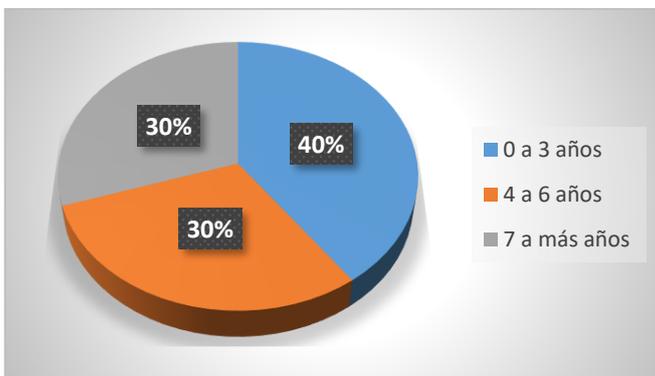


Figura 5. Tiempo que desempeña el cargo

Fuente: Tabla 1

Características de las micro y pequeñas empresas rubro enseñanza primaria y secundaria, formación general de la ciudad de Huaraz, 2018.

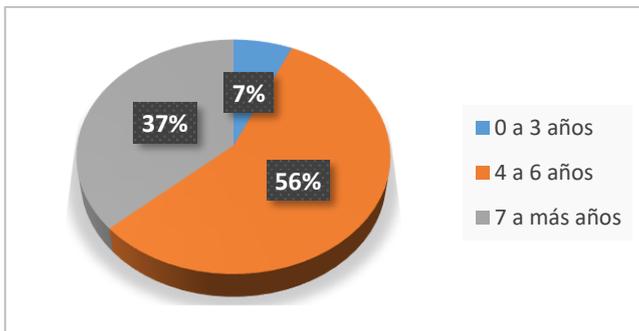


Figura 6. Tiempo en el rubro

Fuente: Tabla 2

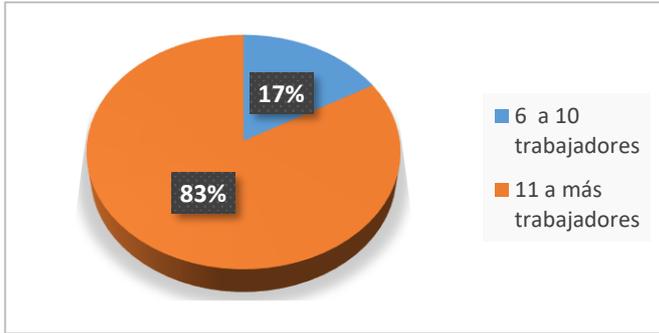


Figura 7. Número de trabajadores

Fuente: Tabla 2

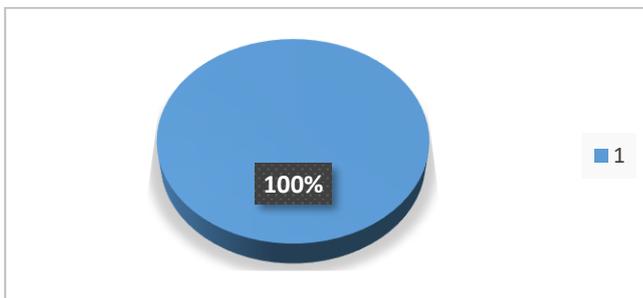


Figura 8. Vínculo familiar

Fuente: Tabla 2

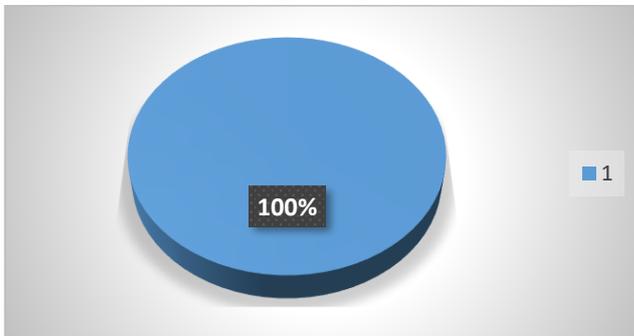


Figura 9. Objetivo de la creación

Fuente: Tabla 2

Características de selección de personal como herramienta de la Gestión de Calidad en las Micro y pequeñas empresas del rubro enseñanza primaria y secundaria, formación general de la ciudad de Huaraz, 2018

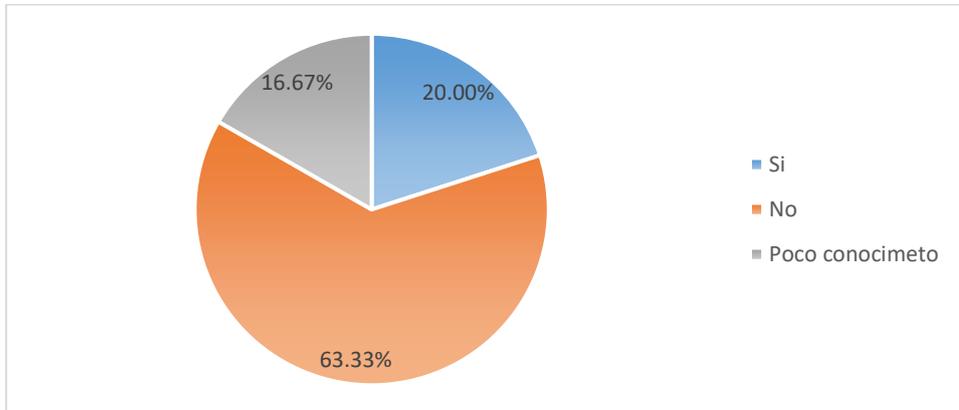


Figura 10. Termino de gestión de calidad

Fuente: Tabla 3

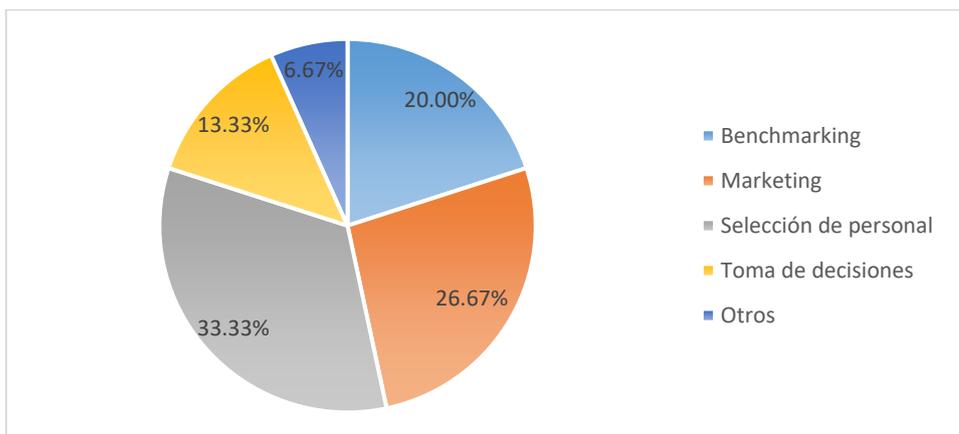


Figura 11. Técnicas modernas de la gestión de calidad

Fuente: Tabla 3

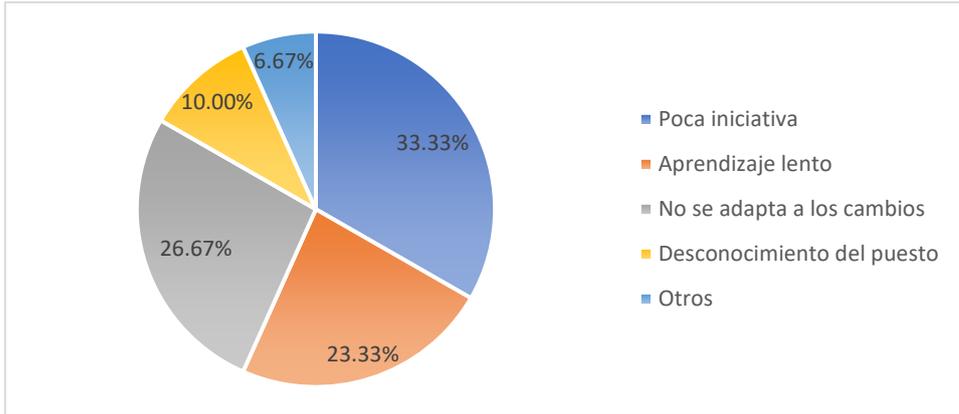


Figura 12. Dificultades del personal

Fuente: Tabla 3

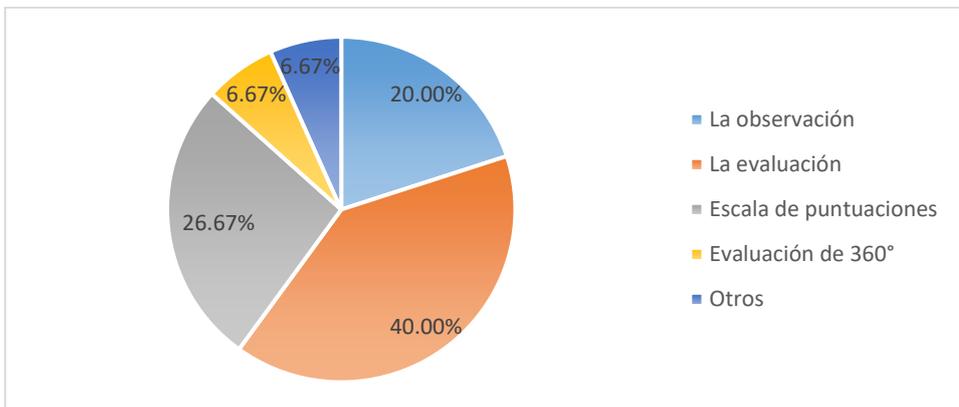


Figura 13. Técnicas para medir el rendimiento

Fuente: Tabla 3

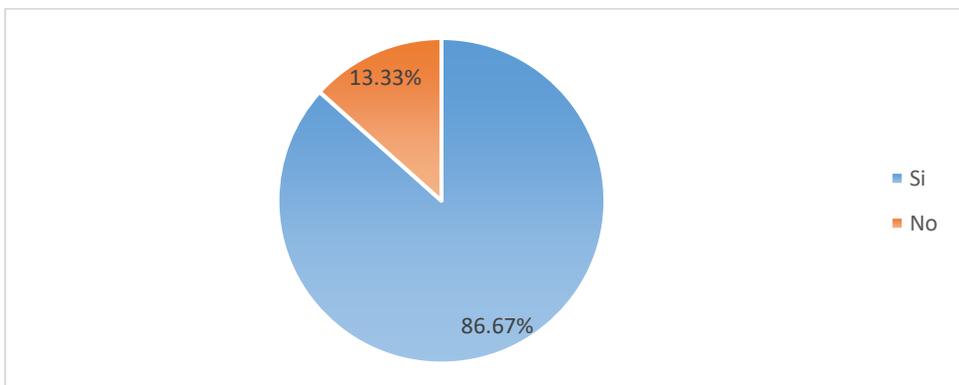


Figura 14. Contribuye a mejorar el rendimiento

Fuente: Tabla 3

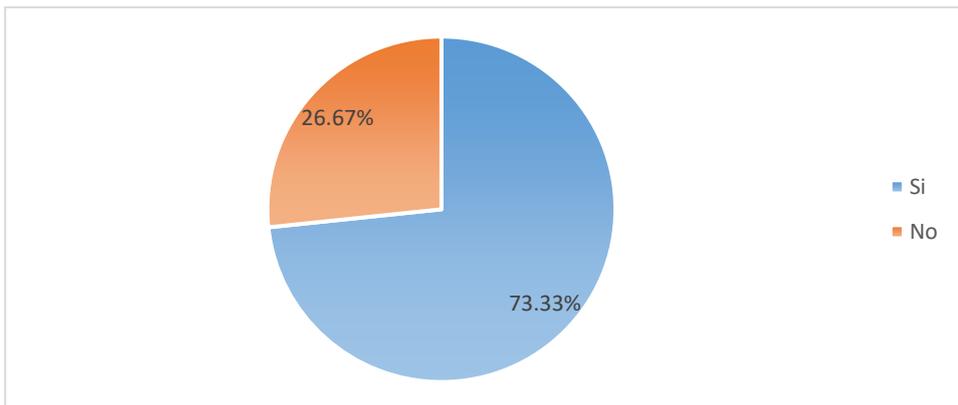


Figura 15. Ayuda alcanzar los objetivos y metas

Fuente: Tabla 3

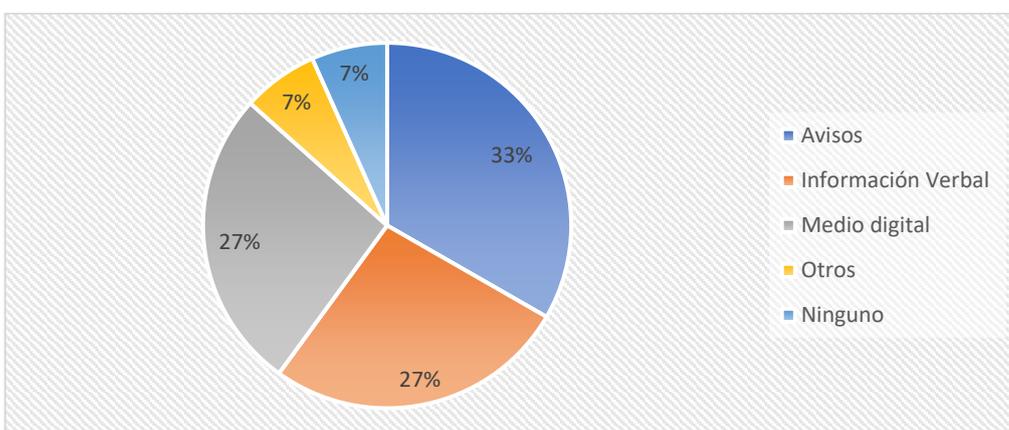


Figura 16. Reclutamiento del personal

Fuente: Tabla 3

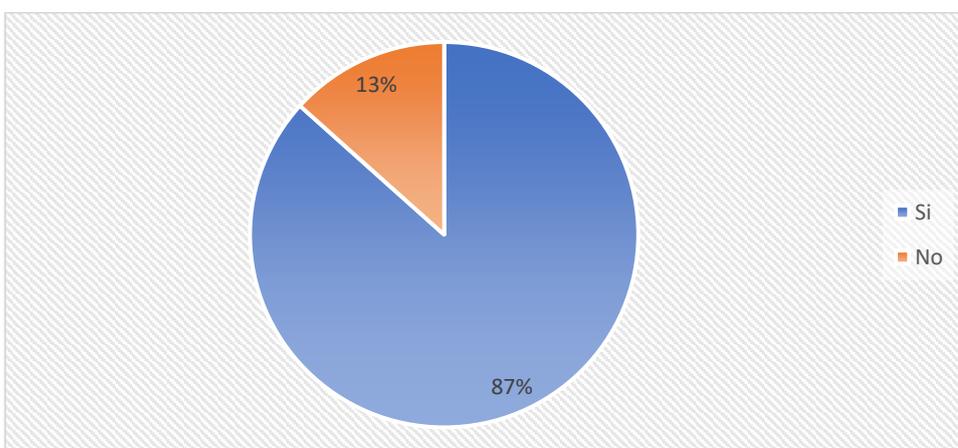


Figura 17. Cuenta con un perfil del empleado

Fuente: Tabla 3

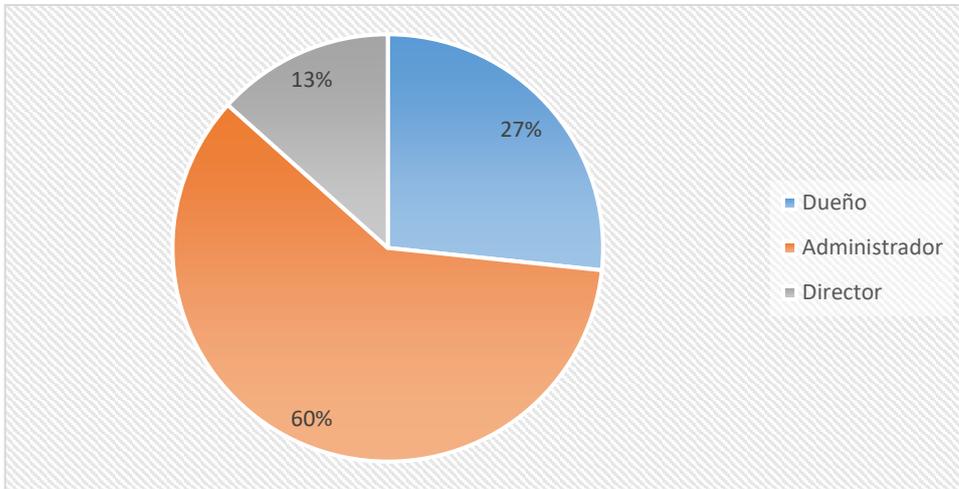


Figura 18.El encargo de la selección del personal

Fuente: Tabla 3

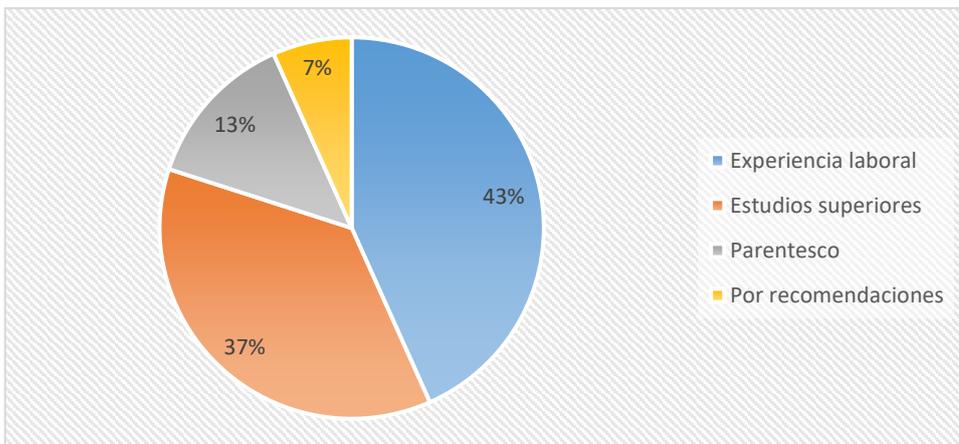


Figura 19.Criterios toma en cuenta al momento

Fuente: Tabla 3

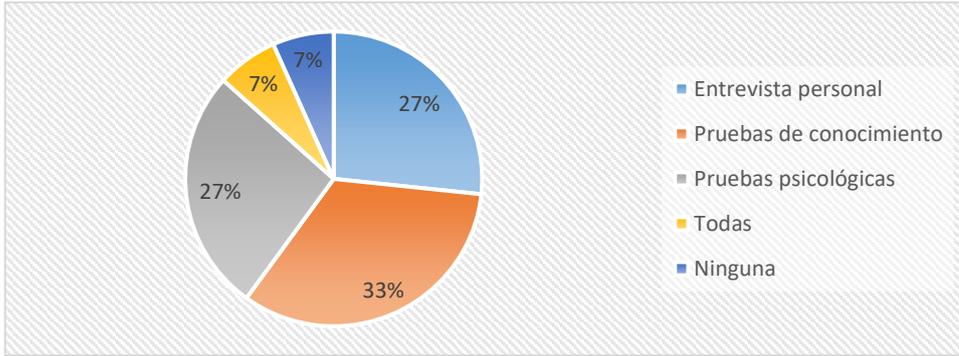


Figura 20. Tipos de pruebas aplica en la selección del personal

Fuente: Tabla 3

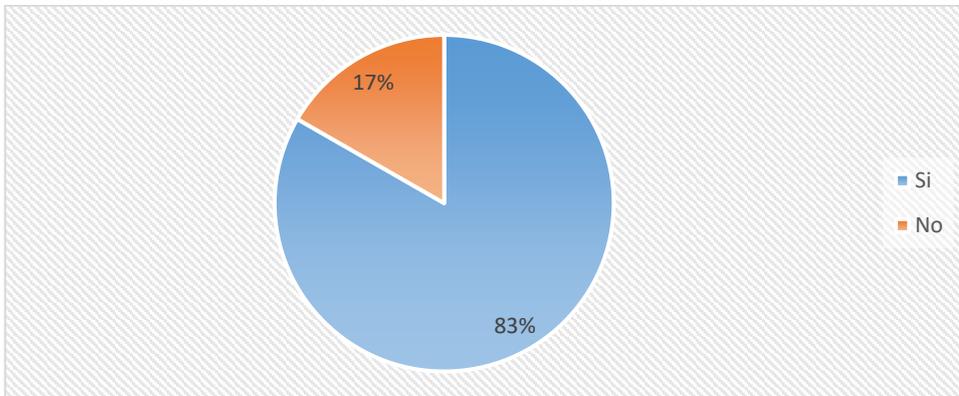


Figura 21. Desempeña sus labores según sus expectativas

Fuente: Tabla 3

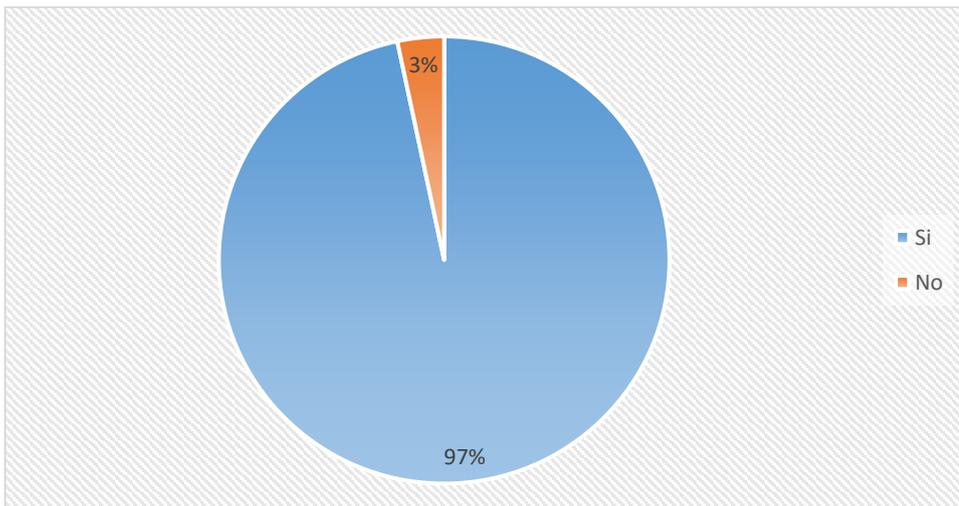


Figura 22. La empresa logra un posicionamiento en el mercado

Fuente: Tabla 3