

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CARACTERIZACIÓN DE LA SELECCIÓN DEL PERSONAL
Y GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MYPE SECTOR
COMERCIAL, RUBRO BODEGAS, CASO LEONARDI,
PIURA, 2020**

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

AUTORA

**RAMOS PUCCIO, KATHERINE MARIANELY
ORCID: 0000-0002-1186-3958**

ASESOR(A)

**PALACIOS DE BRICEÑO, MERCEDES RENEÉ
ORCID: 0000-0001-8823-2655**

PIURA – PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Ramos Puccio, Katherine Marianely

ORCID: 0000-0002-1186-3958

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

ASESORA

Palacios de Briceño, Mercedes Reneé

ORCID: 0000-0001-8823-2655

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

JURADO

Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Azabache Arquino, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-8071-8327

Espinosa Otoyá, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0003- 1132-2243

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas
ORCID: 0000-0003-2027-6920
Presidente

Mgtr. Carmen Rosa Azabache Arquinio
ORCID: 0000-0001-8071-8327
MIEMBRO

Mgtr. Víctor Hugo Espinosa Otoya
ORCID: 0000-0002-7260-5581
MIEMBRO

Dra. Mercedes René Palacios de Briceño
ORCID: 0000-0001-8823-2655
ASESOR

DEDICATORIA

A Dios, por darme la vida y permitirme mejorar cada día, gracias a Él me ha dado sabiduría, fortaleza, salud y empeño para poder continuar y nunca rendirme.

A mi familia, por su apoyo brindado, gracias por estar en mi vida guiando mi camino y haber hecho de mí la persona que soy, por sus consejos, su comprensión, su ayuda y gracias por todo ese gran amor que me dan día a día.

A la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, en especial a la escuela profesional de Administración por su contribución en mi formación profesional.

AGRADECIMIENTO

A la MYPE que me permitió realizar el estudio de mi proyecto de investigación y a sus
colaboradores.

A mis asesores que me brindaron su asesoría para poder desarrollar mi proyecto de
investigación.

RESUMEN

La presente investigación se titula Caracterización de Selección del Personal y Gestión de Calidad en la MYPE sector comercial, rubro bodegas, caso Leonardi, Piura, 2020, tuvo como objetivo identificar las características para la selección del personal en la gestión de calidad de la Micro y Pequeña Empresa, rubro Bodegas, Caso: Leonardi, 2020, se utilizó la metodología tipo cuantitativo, con un nivel descriptivo, su diseño con corte transversal y no experimental ya que estaría dando en un solo momento, siendo los resultados agrupados según las variables de estudio, basado en una muestra no probabilística intencional, aplicando un cuestionario de 8 preguntas de respuestas cerradas para cada variable de estudio, estas fueron validadas por expertos. Las principales conclusiones de esta investigación fueron que se dieron a conocer los principios de Juran para gestionar con calidad la MYPE rubro bodega, Caso Leonardi, Piura, 2020, ya que los trabajadores y el dueño conocen y aplican estos procesos para lograr tener éxito y sigan manteniéndose en el mercado, asimismo se lograron obtener los siguientes resultados el 66.70% de los encuestados se encuentra totalmente de acuerdo que la MYPE estudiada determina con claridad las metas y objetivos en la planificación que se ha realizado, además el 66.7 % a la empresa estudiada si tiene los procesos de actividades claros y concretos puesto que la mayor parte de su población estudiada piensa y se encuentra completamente de acuerdo.

Palabras clave: Gestión de Calidad, selección de personal.

ABSTRACT

The present research is titled Characterization of Personnel Selection and Quality Management in the MYPE commercial sector, wineries category, Leonardi case, Piura, 2020, its objective was to identify the characteristics for the selection of personnel in the quality management of the Micro and Small Business, Wineries category, Case: Leonardi, 2020, the quantitative methodology was used, with a descriptive level, its design with a cross-sectional and non-experimental design since it would be giving in a single moment, being the results grouped according to the study variables , based on an intentional non-probabilistic sample, applying a questionnaire of 8 questions with closed answers for each study variable, these were validated by experts. The main conclusions of this research were that the principles of Juran were made known to manage the MYPE winery with quality, Leonardi Case, Piura, 2020, since the workers and the owner know and apply these processes to achieve success and continue Staying in the market, the following results were also achieved. 66.70% of those surveyed fully agree that the MYPE studied clearly determines the goals and objectives in the planning that has been carried out, in addition 66.7% to the company studied if it has clear and concrete activity processes since most of its studied population thinks and is in complete agreement.

Keyword: Quality Management, personnel selection.

CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO	ii
HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT	vii
CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
Índice de figuras	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	6
2.1. Antecedentes.....	6
2.2. BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
2.2.1. Gestión de calidad	18
2.2.2. Selección de personal.....	25
2.3. Hipótesis.....	30
2.4. Variables	30
III. METODOLOGÍA.....	31
3.1. El tipo y nivel de la investigación.....	31
3.2. Diseño de la investigación	31
3.3. El universo, la población y la muestra	32
3.3.1. El universo.....	32
3.3.2. La población.....	32
3.3.3. La muestra	33
3.4. Definición y Operacionalización de la Variables	34
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	36
3.5.1. Técnica de recolección de datos:.....	36
3.5.2. Instrumento:	36
3.6. Plan de análisis.....	36
3.7. Matriz de consistencia.....	37
3.8. Principios éticos.....	38
3.8.1. Protección de la persona.....	38
3.8.2. Libre participación y derecho a estar informado.....	38

3.8.3. Beneficencia y no maleficencia.....	38
3.8.4. Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad.	38
3.8.5. Justicia.....	38
3.8.6. Integridad científica.....	39
IV. RESULTADOS	40
4.1. Resultados	40
4.2. Análisis de resultados	56
5.1. Conclusiones	60
5.2. Recomendaciones	62
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	63
ANEXOS	69

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Determinación con claridad de metas y objetivos en la planificación de metas	40
Tabla 2: Política empresarial de acuerdo a objetivos organizacionales	41
Tabla 3: Los procesos de actividades es clara y precisa.....	42
Tabla 4: Definición de cada función del empleador	43
Tabla 5: Evaluación de resultados para seguir mejorando	44
Tabla 6: Seguimiento para mejorar la productividad	45
Tabla 7: Aplicación de retroalimentación para la mejora continua de la empresa	46
Tabla 8: Aplicación de procesos de atención.....	47
Tabla 9: Planificación y análisis de puestos de trabajos	48
Tabla 10: Ascenso personal	49
Tabla 11: Proceso de reclutamiento.....	50
Tabla 12: Entrevista	51
Tabla 13: Evaluación de conocimiento	52
Tabla 14: Evaluaciones psicológicas	53
Tabla 15: Evaluaciones de juegos de roles	54
Tabla 16: Toma de decisión	55

Índice de figuras

Figura 1: Determinación con claridad de metas y objetivos en la planificación de metas	40
Figura 2 : Los procesos de actividades es clara y precisa.....	42
Figura 3: Definición de cada función del empleador	43
Figura 4: Evaluación de resultados para seguir mejorando	44
Figura 5: Seguimiento para mejorar la productividad	45
Figura 6: Aplicación de retroalimentación para la mejora continua de la empresa.....	46
Figura 7: Aplicación de procesos de atención	47
Figura 8: Planificación y análisis de puestos de trabajos.....	48
Figura 9: Ascenso personal	49
Figura 10: Proceso de reclutamiento	50
Figura 11: Entrevista	51
Figura 12: Evaluación de conocimiento	52
Figura 13: Evaluaciones psicológicas	53
Figura 14: Evaluaciones de juegos de roles.....	54
Figura 15: Toma de decisión	55

I. INTRODUCCIÓN

Entre los últimos años las empresas han buscado un crecimiento debido al entorno competitivo que se está viviendo en la actualidad; por ello la mayoría de las empresas creen que la gestión de calidad generaría muchas utilidades a lo largo del tiempo, además no solo ello sino también busca satisfacer las necesidades del cliente. Noreña (2019) informa según el Instituto Nacional de Estadística e Informática en el año 2018 actualmente en el Perú existe un aproximado de 2 332 218 de empresas y más del 95% son MYPE. Las MYPE son importante en la economía del Perú tanto su concentración y un alto nivel de emprendimientos que se ha dado. Es por ello que las MYPE deben cumplir las reglas para poder lograr el éxito y logren ventajas competitivas en el mercado. Las principales reglas que deben cumplir son: lograr inventar posibles soluciones y experiencias únicas en sus consumidores para lograr la diferenciación, poder brindar un servicio con calidad; ofrecer servicios adicionales para que tenga mayor rentabilidad; lograrse enfocar en el cliente, emplear plataformas digitales sino tiene experiencia podría asesorarse con otras instituciones; saber que es lo que piensan los clientes logrando conversar con ellos y así evitar perderlos, disminuyendo los costos y mejorar en la calidad del servicio seleccionando de manera correcta al personal; y planificar es esencial crear metas, objetivos, estrategias estas se pueden plasmar de manera física o también virtual.

Es por ello que es necesario que las MYPE lleguen a seleccionar al personal para cada puesto de trabajo de una manera responsable, para que pueda mejorar su calidad en este entorno competitivo que actualmente existe en el mercado y así pueda lograr el éxito.

La selección del personal es sumamente importante en una organización o empresa ya que permite crear un equipo competitivo y aporten un valor a la organización, mayormente

el fallo de la contratación del personal se llega a producir debido a que no se ha realizado un buen proceso de selección y no llega a definir de manera correcta el perfil de cada candidato, esto te podría provocar que ascienda el doble de salario anual de una persona más sus beneficios, asimismo podría crear una clima laboral tenso al no poder ejercer su trabajo de manera correcta. (Barceló, 2016)

Para que se pueda lograr un sistema de gestión de calidad es necesario saber y revisar las operaciones, el producto o servicio de la empresa ya que permite asegurar mejorar la calidad si es necesario en ciertas áreas. (Conexionesan, 2018)

En el factor político legal, es un conjunto de leyes, ordenanzas y reglamentos establecido por órganos Gubernamentales como el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT). El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo es aquel organismo que se encarga de asumir el compromiso de satisfacer necesidades de la población, también promueve el empleo cumpliendo con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad esta política es aprobada a través de la Resolución Ministerial N° 279-2014 TR. (Modernización, 2019)

En el factor economía, en el año 2019 según las encuestas elaboradas por INEI las MYPE llegaron a tener el 95% de las empresas del Perú. Asimismo, logro obtener 19.3% del PBI, con un incremento del 6% a comparación del año 201, pero trabajan con informalidad y baja competitividad alcanzando un 83.8%. (ComexPerú, 2020)

Permite generar mayor empleo, aporta al PBI, es motor de desarrollo en el Perú, existe mayor número de empresas MYPE.

En cuanto el factor ambiental, a través de la Ley N 28611 Ley General del Medio Ambiente en Perú plantea a todos los ciudadanos una serie tanto de derechos como deberes relacionados al tema ambiental, las MYPE se sienten comprometidas con el ambiente y

llegan a respetar las medidas sanitarias debido a la situación en la que estamos viviendo teniendo puesta su mascarilla, respetando el distanciamiento.

En el factor legal, las MYPES en el artículo 4° del Decreto Supremo N° 007-2008-TR - Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente (Ley MYPE) nos muestra el número de trabajadores y sus ventas anuales; en una MYPE tiene de 1 a 10 trabajadores y pueden tener hasta 150 UIT ventas anuales. (Sandoval, 2012)

Asimismo, en el factor tecnológico, la mayor parte de las MYPE debido la situación actual que estamos viviendo han innovado nuevas tecnologías como en el rubro de Bodegas que ahora utilizan muchas plataformas o aplicaciones para disminuir el contagio tales como yape, Bim, Wally, entre otros, permitiendo aumentar su productividad, sus ventas y va lograr ser más competitiva. Otras MYPES han optado también en transmitir por medio de Facebook sus productos de ventas para a tener mayor clientela. (Nacionales, 2020)

Actualmente existe mucha competencia que llega abundar en diversos rubros, como es el caso de las bodegas, para ello es importante saber seleccionar al personal y que puedan brindar una buena atención de calidad es por ello que se llevara a cabo esta investigación titulada: *Caracterización de Selección del Personal y Gestión de Calidad en la MYPE Sector Comercial, rubro Bodegas, Caso: Leonardi, Piura, 2020.*

Esta investigación tiene como propósito investigar la calidad de selección de personal que hay en la bodega Leonardi, por eso se planteó el siguiente enunciado del problema de Investigación: ¿Cuáles son las características para seleccionar al personal en la gestión de calidad de las MYPES, rubro bodegas, Caso: Bodega Leonardi, Piura 2020? Y para dar respuesta se propuso el siguiente objetivo general: Identificar las características para la

selección del personal en la gestión de calidad de la micro y pequeña empresa, rubro bodegas, Caso: Leonardi, 2020.

También se planteó los siguientes objetivos específicos:

Conocer los principios de Jurand para gestionar con calidad la micro y pequeña empresa, rubro bodega, Caso: Leonardi, Piura, 2020.

Describir la planificación, control y mejora de calidad de la MYPE rubro bodega, Caso: Leonardi, Piura, 2020.

Conocer la aplicación del reclutamiento para seleccionar al personal de la micro y pequeña empresa, rubro bodega, Caso: Leonardi, Piura, 2020.

Conocer la aplicación de la entrevista para seleccionar al personal de la micro y pequeña empresa, rubro bodega, Caso: Leonardi, Piura, 2020.

El siguiente proyecto se logró justificar, ya que permite que la MYPE en estudio pueda saber las características que se toman en cuenta para la selección de su personal teniendo un perfil adecuado para el puesto de trabajo y se pueda lograr a tener una buena gestión de calidad no solo para la empresa sino también para el cliente.

Existe la necesidad de mejorar el nivel de calidad de las MYPE, para ello el resultado de esta investigación ayudó a que empresas con este mismo rubro puedan tomarlo como una fuente de información, para que puedan resolver su problema y apliquen una gestión de calidad para que esa micro y pequeña empresa pueda crecer, teniendo con ello un personal eficaz y eficiente.

La presente investigación fue de tipo descriptivo porque se relató las características de la selección del personal para la gestión de calidad que se está aplicando en el departamento de Piura, rubro bodegas. Haciendo uso de encuestas, métodos estadísticos como tablas

estadísticas. Y utilizó un diseño no experimental (transaccional o transversal), ya que se dio en un solo tiempo, describiendo los variables de estudio de dicha investigación.

Las principales conclusiones de esta investigación fueron que la planificación, la organización y el control en función de la calidad son necesarias aplicarlas porque permitirá que la empresa pueda tener éxito en su organización y esto únicamente lo va a lograr encontrando personal adecuado que cumpla con las expectativas para el puesto de trabajo, asimismo se logró identificar los siguientes resultados: el 66.70% de los encuestados se encuentra totalmente de acuerdo que la MYPE estudiada determina con claridad las metas y objetivos en la planificación que se ha realizado, además el 66.7 % a la empresa estudiada si tiene los procesos de actividades claros y concretos puesto que la mayor parte de su población estudiada piensa y se encuentra completamente de acuerdo.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

Se presenta investigaciones del plano Internacional:

Pérez (2017), en su tesis titulada “*Diseño de propuesta de un sistema de gestión de calidad para empresas del sector construcción. Caso: CONSTRUECUADOR S.A*”, Universidad Andina Simón Bolívar. Tuvo como objetivo general: Diseñar un modelo de gestión de calidad que se adapte en la empresa Construecuador S.A, esta investigación utilizó una metodología: tipo descriptiva, obtuvo las siguientes conclusiones: El objetivo general se ha cumplido por cuanto, luego de revisar los diferentes modelos de sistemas de gestión de la calidad, se recomienda el diseño de propuesta de un sistema de gestión de calidad basado en la nueva versión de la Norma ISO 9001:2015, debido a que es una norma internacional reconocida en todo el mundo como la mejor práctica de la gestión de la calidad. Asimismo, se obtuvo los siguientes resultados: que la organización estudiada si determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa acciones necesarias para cumplir con los requisitos

Núñez (2019), en su tesis titulada “Sistema de Gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para la Empresa de insumos de calzado Carvifactory Cia LTDA”, Universidad Técnica de Ambato. Tuvo como objetivo general: Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para la empresa de insumos del calzado “CARVIFACTORY CÍA. LTDA.”, esta investigación utilizó una metodología: tipo Proyecto de investigación aplicada, nivel descriptivo para lograr identificar las características del problema, teniendo una modalidad bibliográfica, ya que se utilizarán fuentes como libros físicos y sitios web, tesis, revistas, entre otros, y de modalidad campo ya que se aplica al momento de la recopilación de información y los datos de la planta, obtuvo las siguientes conclusiones: El análisis efectuado a los procesos productivos que se encuentran vigentes en

la empresa CARVIFACTORY CÍA. LTDA., reflejó un déficit en el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 de manera que se tiene un 57% de falta de cumplimiento. Asimismo, se obtuvo los siguientes resultados: CARVIFACTORY CÍA. LTDA., produce y comercializa suelas para el calzado, ofreciendo modelos a la vanguardia de la moda gracias al diseño de moldes exclusivos, asegurando la buena calidad de sus productos, con atención personalizada y eficiente con servicio oportuno y a tiempo, contribuyendo al éxito y desarrollo de los clientes, reflejando una filosofía corporativa integral.

Paladines (2018), en su tesis titulada *“Implementación del Sistema de Gestión de la calidad para el departamento de producción basado en la Norma ISO 9001:2015 Caso: ELAPLAS del Ecuador S.A”*, en la universidad Pontificia Católica del Ecuador-Matriz. Tuvo como objetivo general: implementar un modelo de Sistema de Gestión de la Calidad en base a la norma ISO 9001:2015, con el fin de presentar a todos los stakeholders de la organización un camino para la mejora continua y la optimización de los procesos, logrando así que sus productos tengan mayor calidad, satisfaciendo las necesidades y exigencias de su cliente nacional pudiendo entrar en competencia con los mercados internacionales, esta investigación tuvo una metodología: donde se proponen alternativas de solución para determinar acciones que enfrenten a posibles problemas y aquellos presentes en la implantación, mediante el desarrollo de cinco capítulos relacionados entre sí, obtuvo las siguientes conclusiones: Se diseñó el modelo del Sistema de Gestión de la Calidad, siguiendo la guía planteada en la norma ISO 9001:2015, para su implementación en el departamento de producción de Elaplas del Ecuador, alineada con la metodología del PHVA, para lograr el mejoramiento en los procesos productivos de la empresa. Asimismo, se obtuvo los siguientes resultados: mala evaluación de producto que no cumpla la calidad requerida teniendo consigo

1 de probabilidad y 4 de consecuencia con un valor 4 las cuales se valida que este riesgo fue admisible.

Lopez & Velasquez (2017), en su tesis titulada *“Diseño de un programa de Reclutamiento y Selección de Personal por competencias para la Comercializadora Gran Señora de la Ciudad de Barranquilla”*, en la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña. Tuvo como objetivo general: Diseñar un programa de selección de personal para la comercializadora Gran Señora de la ciudad de Barranquilla, esta investigación utilizó una metodología: tipo descriptivo, para la fase de recolección, tabulación y análisis de la información, obtuvo las siguientes conclusiones: en la comercializadora Gran Señora con domicilio en la ciudad de Barranquilla en aras de garantizar la productividad y competitividad de la organización cuenta con suficiente personal vinculado a distintos cargos de la organización cuyos perfiles se han clasificado de acuerdo con la vinculación a la organización, según sean las áreas de la empresa; por lo que se definió agrupar los cargos en áreas administrativa y área operativa definiendo para el perfil los requisitos intelectuales y requisitos físicos, buscando con ello alcanzar las competencias requeridas para la optimización del trabajo.

Zaldumbide (2016), en su tesis titulada *“Propuesta de un modelo de gestión de talento humano para la empresa “audio, video y comunicaciones CIA. LTDA. –ADVICOM” enfocado en reclutamiento y selección del personal, valoración de puestos de trabajo y evaluación de desempeño del personal”*, en la Universidad Pontificia Católica del Ecuador-Matriz. Tuvo como objetivo general: proponer un modelo de Gestión de Talento Humano para la empresa “Audio, Video y Comunicaciones Cia. Ltda. – ADVICOM” enfocado en reclutamiento y selección del personal, valoración de puestos de trabajo y evaluación de desempeño del personal, utilizó una metodología bajo un modelo de competencias para

estandarizar la gestión del Talento Humano y con fundamentos teóricos se han seleccionado herramientas y creado procesos para la empresa obteniendo entregables tales como: un proceso definido para reclutamiento y selección, modelos de entrevistas a realizarse, formatos de evaluación en informes de entrevistas, indicadores para el proceso de reclutamiento y selección; un modelo de valoración de puestos de trabajo a través del método de puntuación de factores; herramientas e indicadores para evaluar el desempeño del personal, obtuvo las siguientes conclusiones: el trabajo ayuda a determinar el alto grado de importancia que tiene el Talento Humano dentro de una empresa y como éste debe estar alineado a la visión global de una organización para ser un apoyo sustentable a la consecución de objetivos empresariales y al mismo tiempo, busca crear conciencia no solo en los directivos de la empresa tomada para el estudio sino en cualquier directivo de una PYME. Asimismo, se obtuvo los siguientes resultados: en el año 2013, el índice de rotación del personal fue de 57.59%, obtenido mediante el análisis de las personas que ingresaron a la empresa y las que se desvincularon ya sea por voluntad propia como por decisión de la gerencia.

Cancinos (2015), en su tesis “*Selección de Personal y Desempeño Laboral (Estudio a realizarse en Ingenio Azucarero de la Costa Sur)*”, en la Universidad Rafael Landívar. Tuvo como objetivo general: determinar la relación que tiene la selección de personal con el desempeño laboral, el estudio fue realizado en un ingenio azucarero ubicado en San Andrés Villa Seca Retalhuleu, esta investigación utilizó una metodología: tipo cuasi experimental, los instrumentos utilizados fueron una escala de Likert para establecer el nivel de efectividad del proceso de selección y una escala de satisfacción gráfica para el nivel de desempeño de los colaboradores, obtuvo las siguientes conclusiones: Se estableció que los niveles del desempeño de los colaboradores se encuentran en un rango sobresaliente y aceptable, lo que

quiere decir que el desempeño de los colaboradores si cumple con los objetivos del puesto pero que también podría mejorar.

Se presenta investigaciones del plano Nacional:

Silva (2016), en su tesis “*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*”, en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, para optar el título de profesional de Licenciada en Administración. 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, esta investigación utilizo una metodología: El Tipo de investigación es descriptivo, porque se buscó relatar las características respecto a 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, 2016, se obtuvo las siguientes conclusiones: se manifiesta un deficiente interés en la recepción de candidatos, en un gran porcentaje no realizan la preselección, bajan interés de los gerentes de las boutiques sobre las pruebas de entrada de los empleados, poco interés respecto a las entrevistas, baja valoración y documentación en la elección de los candidatos, carencia respecto a la contratación del personal.

Mendoza (2018), en su tesis “*Gestión de calidad y la satisfacción de los clientes en la pollería El Pelao S.A.C, Piura*”, en la Universidad Autónoma del Perú. Tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión de calidad y la satisfacción de los clientes de la pollería “El Pelao” S.A.C – Piura, está investigación utilizó una investigación de tipo de

no experimental de corte transversal con un diseño descriptivo correlacional, la población estuvo conformada por 70 colaboradores, con una muestra de 40 personas, los datos se obtuvieron por conveniencia, se llegó a obtener las siguientes conclusiones: Existe relación altamente significativa entre la dimensión calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la pollería “EL PELAO” SAC Sullana – Piura, mediante un R de Pearson de 0,791** a un nivel de significancia de 0,000 menor a 0,05 . Asimismo, se obtuvo los siguientes resultados: en la prueba de hipótesis se obtuvo un R de Pearson 0.958, con un p valor de 0.000, por lo cual se concluye que existe relación entre la gestión de calidad y la satisfacción de los clientes de la pollería el “El Pelao” S.A.C. – Piura.

Gutiérrez (2021), en su tesis *“Gestion de Calidad y Marketing Digital como factor relevante en la Propuesta de Mejora en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio Rubro Bisuterías en el centro comercial el Virrey Trujillo, 2021”* en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote. Tuvo como objetivo general: Determinar la gestión de calidad y marketing digital como factor relevante en la propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio del rubro bisuterías en el Centro Comercial El Virrey, Trujillo 2021, esta investigación tuvo una metodología diseño no experimental transversal–descriptivo, se trabajó con la totalidad de las MYPE que fueron 10, con un cuestionario de 13 preguntas, se llegó a obtener las siguientes conclusiones: La mayor parte de representantes conoce el termino gestión de calidad, además optaron por la técnica outsourcing, el 30.0% de los encuestados ignoran el puesto de trabajo y 30.0% usan la evaluación de 360°, El mismo porcentaje considera que muy pocas veces la gestión de calidad favorece a mejorar el rendimiento total de su negocio. Asimismo, se obtuvo los siguientes resultados: el 30% conocen muy pocas veces la gestión de calidad, el 40% prefieren como técnica el outsourcing para su negocio para obtener mayores ventas y un mejor rendimiento. El 30% desconocen el

puesto de trabajo, utilizan la valuación de 360°, muy pocas veces contribuyen a mejorar el rendimiento total de su negocio

Córdova (2017), en su tesis *“Influencia de la Selección De Personal en la satisfacción de los clientes en la empresa Maestro, Callao, 2017*, en la Universidad César Vallejo. Tuvo como objetivo general: Determinar la influencia de la selección de personal en la satisfacción de los clientes en la empresa Maestro, Callao, 2017, esta investigación utilizó una metodología: tipo de investigación es de diseño No-experimental y transversal, ya que no se llegó a manipular ninguna variable independiente para observar sus efectos sobre la variable dependiente, y de corte transversal, porque eso se obtuvo los datos en un solo momento en un tiempo único, se llegó a obtener las siguientes conclusiones: Se determinó que existe influencia positiva relevante con $R= 0.903$ de la selección de personal en la satisfacción de los clientes, puesto que el perfil del personal requerido mejora en la atención eficiente para lograr la satisfacción de los clientes.

Ahumada (2019), en su tesis *“Selección de personal y el desarrollo organizacional de la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Agricultura y Riego en el Año 2016”*, en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Tuvo como objetivo general: determinar la relación entre la selección de personal y el desarrollo organizacional de la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Agricultura y Riego, en el año 2016, esta investigación es de tipo aplicada y de nivel descriptivo correlacional además de un diseño no experimental de corte transversal, con una población y muestra conformada por 120 trabajadores que laboran en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Agricultura y Riego, obtuvo las siguientes conclusiones: Existe una correlación significativa entre la variable selección del personal y la variable desarrollo organizacional, según la correlación de Spearman de 0.669, teniendo un resultado moderado. Asimismo, se

obtuvo los siguientes resultados: donde el 26.67% de los trabajadores encuestados presentan un nivel inadecuado con respecto a la variable selección de personal, el 48.33% presentan un nivel medianamente adecuado y un 25.00% un nivel adecuado.

Guevara & Villanueva (2019), en su tesis “*Selección del Personal y desempeño Laboral en la Empresa Tiendas Exclusiva S.R.L. en la ciudad de Cajamarca, 2019*”, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Tuvo como objetivo general: Determinar la relación del proceso de selección del personal y el desempeño laboral en la empresa Tiendas Exclusiva S.R.L. en la ciudad de Cajamarca, 2019, esta investigación utilizó una metodología, de tipo básica- aplicada, en la cual participaron 57 trabajadores de dicha empresa. Por otro lado, la técnica es la encuesta y el instrumento es el cuestionario de encuesta, obtuvo las siguientes conclusiones: Respecto a la hipótesis general se confirma, según el contenido de “r” de Pearson, con 0,47 de la correlación entre Selección del personal y Desempeño laboral; la cual no presenta significancia, es decir, la selección del personal no se relaciona significativamente en el desempeño laboral en la empresa Tiendas Exclusiva S.R.L. en la ciudad de Cajamarca, 2019. Asimismo, los siguientes resultados: En el análisis de Pearson para esta relación arrojó un coeficiente de correlación de 0,047 entre las variables Selección del personal. V1 y Desempeño laboral V2, la significación bilateral (P - valor: P 0,726, indica que la relación es positiva muy baja. Por lo tanto, no existe relación significativa entre las variables asociadas. Lo cual implica que, el proceso de selección de personal subjetiva que realiza esta empresa no determina el buen desempeño laboral que existe en la misma.

Se presenta investigaciones del plano Regional:

Silva (2021), en su tesis titulada “*Caracterización de Gestión de Calidad y atención al cliente en las MYPE rubro boutique Galeria Rey Escorpión, La Unión, 2021*”, en la

Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Tuvo como objetivo general: determinar las características de la gestión de calidad y Atención al cliente en las MYPE rubro boutique Galería Rey Escorpión La Unión, 2021, esta investigación utilizó una metodología, de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental y de corte transversal; para la data de información se aplicará la técnica de la encuesta, y el recojo de los 10 datos a través del cuestionario construido en base los pilares del esquema que tiene el título y las dimensiones, se obtuvo las siguientes conclusiones: de la inversión se tienen que, de los elementos optimizan la organización y el personal; Desarrollan el enfoque de la Inspección. Respecto a los factores de atención al cliente utilizan la Cortesía, y la Amabilidad además la Credibilidad y con relación a estrategia utilizan la de ofrecer ayuda en forma inmediata identificando el valor del cliente. Asimismo, se obtuvo los siguientes resultados: de la investigación de Gestión de calidad, el 100% utilizan la organización y el personal en lo referido a elementos y De igual forma el 100% aplican el Enfoque de la Inspección. Respecto a la Atención al cliente el 93% utilizan la Cortesía, y la Amabilidad además la Credibilidad y un 93% utilizan la Estrategia la de ofrecer ayuda en forma inmediata identificando el valor del cliente.

Rivera (2021), en su tesis “ *Gestión de Calidad y competitividad en las MYPE, rubro Restaurantes de la AV. Cayetano Heredia de Catacaos, Año 2021*”, en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Tuvo como objetivo general: determinar las Características de la Gestión de Calidad y Competitividad en las MYPE, Rubro Restaurantes de la AV. Cayetano Heredia de Catacaos, año 2021, se utilizó una metodología nivel descriptivo, tipo cuantitativo, diseño no experimental y corte transversal teniendo una población finita 5 propietarios en gestión de calidad e infinita en Competitividad a los clientes, se obtuvo las siguientes conclusiones: los clientes ven satisfechas sus necesidades y expectativas, los propietarios desarrolla plan de inducción y monitoreo de objetivos. conservan condiciones

óptimas en tiempo de pandemia; delega funciones y planifica sus metas. Asimismo, se obtuvo los siguientes resultados: el 100% de clientes ve satisfechas sus necesidades y expectativas, un 100% de propietarios desarrolla plan de inducción y monitoreo de objetivos. En la competitividad el 100% de clientes dijeron que los factores son los valores, la ética, ofertas, innovación, manejo de precios y productos de calidad. La importancia de la competitividad el 100% de clientes manifestaron que se refleja en el costo y productos de calidad.

Martínez (2018), en su tesis “*Caracterización de la Capacitación y Gestión de Calidad de las MYPE Rubro Librería del Centro de Piura, año 2018*”, en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Tuvo como objetivo general: determinar qué características tiene la capacitación y gestión de calidad de las MYPE rubro librería del Centro de Piura, año 2018, esta investigación utilizó una metodología: de tipo de investigación es cuantitativa, porque este estudio constituye un eslabón y conjunto de procesos, en el que en un inicio se originó una idea, se realizó la delimitación del problema y su caracterización, se planteó un objetivo general y cuatro objetivos específicos, se llevó a cabo la revisión de la literatura, se aplicó una metodología de investigación, se recogió y analizó los datos obtenidos mediante un cuestionario y se elaboró las conclusiones correspondientes, se llegó a obtener estas las siguientes conclusiones: Respecto a los principios de gestión de calidad, que aplican las MYPE rubro librería del Centro de Piura, se determinó que ponen en práctica el enfoque al cliente comprendiendo las necesidades actuales y futuras de los clientes así como realizando medición de la satisfacción de los clientes y actuando según los resultados; el liderazgo reflejado en la proporción de recursos y la libertad a los colaboradores para que actúen con responsabilidad y autoridad; también se identificó que las MYPE rubro librería del Centro de Piura, no tienen conocimiento o información de la norma ISO 9001:2015 ni cumplen con los requisitos que establece esta normativa para lograr una mejor calidad de los productos o

servicios, por lo que se identifica que existe una ausencia o no la práctica de los sistemas de gestión de calidad basados en la norma ISO 9001.

Curo (2020), en su tesis titulada “ *Selección de personal y el desempeño laboral de los colaboradores de la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Provincial de Sechura - Piura 2019*”, en la Universidad César Vallejo. Tiene como objetivo general: evaluar la relación entre la selección de personal y el desempeño laboral de los colaboradores de la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Provincial de Sechura Piura 2019, esta investigación utilizó diseño no experimental, transversal y descriptivo, aplicándose un cuestionario a los trabajadores y una guía de entrevista al sub - gerente del área de recursos humanos, se obtuvo las siguientes conclusiones: La selección de personal mantiene una relación significativa (Sig. < 0.05) con el desempeño laboral; dicha relación es directa de acuerdo al signo positivo de la correlación. Si bien la institución cuenta con un proceso de selección, hay un grupo importante de trabajadores que considera que dicho proceso no es el más adecuado y afecta el desempeño laboral. Asimismo, se obtuvo los siguientes resultados: La selección de personal mantiene relación significativa (Sig. < 0.05) y directa con el desempeño laboral ($r=0.793$). Esto permite la aceptación de la hipótesis de que la selección de personal se relaciona en forma significativa y directa con el desempeño laboral de los colaboradores de gerencia de desarrollo social.

Gavilano (2018), en su tesis “ *Implementación del proceso de reclutamiento y selección del personal administrativo de la Universidad Nacional de Piura de acuerdo a la ley de Servicio Civil*”, en la Universidad Nacional de Piura. Tuvo como objetivo general: proponer mejoras en el proceso de reclutamiento y selección del personal de acuerdo a la Ley del Servicio Civil en la Universidad Nacional de Piura, esta investigación utilizó una metodología de nivel descriptivo, pues nos permitirá detallar la información recopilada a

través de opinión del Jefe de la Oficina Central de Administración de Recursos Humanos (OCARH) en relación al proceso de reclutamiento y selección empleados en el ingreso a la Institución. Además de tipo Básica – Aplicada, porque ayudará a conocer a través de la ejecución de la técnica de recolección, que factores intervienen en el proceso de reclutamiento y selección de personal del régimen utilizado en los procesos de selección en la Universidad Nacional de Piura, obtuvo las siguientes conclusiones: se concluye que la Universidad Nacional de Piura sigue normando los procesos de selección a través de los D.L N° 276 y D.L N° 1057, tal como lo muestra la resolución del último concurso público realizado en dicha institución. Asimismo, se obtuvo los siguientes resultados: el 10% un poco de acuerdo, 40% de acuerdo y 50% totalmente de acuerdo, lo cual indica que la mayoría de trabajadores encuestados afirma que la entrevista realizada por el jefe de personal se fundamenta en el perfil del puesto que se busca cubrir.

Portuondo (2018), en su tesis “*Selección de Personal y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre – 2018*”, en la Universidad César Vallejo. Tuvo como objetivo general: determinar la relación de la selección del personal con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital Veintiséis de octubre año – 2018, esta investigación utilizó una metodología: el tipo de investigación con una dirección mixta porque se combina instrumentos cuantitativos (cuestionarios) como cualitativos (entrevistas no estructuradas) para recolección de datos, se llegó a obtener las siguientes conclusiones: Los resultados de la tabla indican que el proceso de selección de personal muestra una correlación ($r=0.616$) significativa (Sig. <0.05) con el desempeño laboral; Dicho proceso además guarda relación significativa con cada uno de los aspectos del desempeño laboral, es decir, con la eficacia y eficiencia del mismo.

2.2. BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN

2.2.1. Gestión de calidad

2.2.1.1. Definición.

- a) **Calidad.** Según Cadena (2018) es un producto o servicio que se brinda como satisfacción para los clientes y llegan a cubrir sus expectativas. Asimismo, calidad total en toda empresa la calidad es responsabilidad de cada uno de los que labore allí. Esta debe ser diseñada en cada fase y proceso que intervienen, ya sea directa o indirectamente, ya sea en prestación del servicio, o el diseño o en la producción de algún producto.
- b) **Gestión de calidad total.** Para Cuatrecasas & González (2017) indica que la gestión de calidad es un conjunto de gestiones que se toman en cuenta en una empresa como la planificación, organización y control en función a la calidad de dicha entidad, también busca una ventaja competitiva dentro del mercado y poder satisfacer las necesidades de los clientes, en ello se pone en práctica muchos aspectos como la mejora continua, trabajo en equipos, entre otros.

2.2.1.2. Principios de la gestión de calidad

a) Principios de la calidad de Juran

Cortés (2017). Para Juran existen 3 principios que son básicos para que se pueda lograr una mejor gestión de calidad. Estos principios son reconocidos como La Trilogía de Juran es uno de los más importantes aportes en la gestión de calidad.

- **Planificación de la calidad.** Su objetivo es brindar al personal los recursos necesarios para que puedan producir los productos y servicios para que así puedan satisfacer la necesidad del consumidor. Para eso es necesario:

- Proponer objetivos de calidad.
- Conocer las necesidades de los clientes.
- Desarrollar los productos y los procesos acorde a tus objetivos.

Una vez que se llega a completar la planificación, se aprueba el plan, este se llega a distribuir a todo el personal para que se elabore los servicios y productos que se estarían brindando. Al momento que observas el proceso te das cuenta que cuenta con una eficiencia; es decir una pérdida que se llega hacer crónica ya que se planeó de una forma concreta. El personal es incapaz de borrar está pérdida, lo que realizan es controlar la calidad: evaluando el desempeño de dicho proceso, comparando los objetivos fijados y se realiza un ajuste a estos procesos.

- **Control de la calidad.** A través de la dirección de la Política de Calidad para la empresa. Se llega anunciar para que se pueda aplicar en todos los diferentes niveles y a todo el personal, debe ser claro y que se llegue a identificar con el trabajo, cada uno de ellos debe ayudar a que sea posible y permita mejorarlo, para ello es necesario asignar al personal indicado:
 - Conocer que debe hacer.
 - Conocer cómo debe realizarlo.
 - Conocer lo que está realizando.
- **Mejora de la calidad.** Se llega a definir nuestro objetivo llegando a cubrir las expectativas de los usuarios con un coste acorde a ellos y sea acorde para el proveedor.

c) Principios de gestión según Edward Deming.

Cortés (2017). Para Deming existen 14 principios:

- Se llega a crear un objetivo que sea constante para que se pueda mejorar los productos y servicio de calidad y pueda durar a largo plazo.
- Se adopta la nueva filosofía de estabilidad económica las cuales no permite niveles de demoras, materiales o fabricación con defectos y demoras.
- Se llega a eliminar las inspecciones recurrentes, pero se llega a solicitar resultados estadísticos en función a la fabricación y las compras.
- Se llega a reducir a los proveedores, solo se debe seleccionar a los proveedores que ofrezcan calidad.
- Se llega a reducir a los proveedores, solo se debe seleccionar a los proveedores que ofrezcan calidad.
- Crear una formación en el trabajo, sin hacer desorden.
- Liderazgo para que se puedan tomar medidas correctivas ante cualquier problema, generar el trabajo en equipo, motivar al personal, entre otros.
- Eliminar el miedo, ya que hay muchas personas que tienen temor en tomar alguna decisión o manifiesten su opinión o preguntar.
- Generar el trabajo de equipo rompiendo las barreras que hay entre los diferentes departamentos.
- Pedir al trabajador que pueda mejorar en su trabajo sin que se allá mejorado el proceso, suele ser contra productivo.
- No tomar en cuentas los objetivos por cantidad sino por la calidad que ofreces en el producto o servicio.
- Eliminar todo sentimiento que impide a que el trabajador pueda hacer un buen trabajo.

- Brindar un programa de formación y educación.
- Se debe de poner en marcha todas medidas para asegurar el cambio con implementación de procesos, nuevas responsabilidades.

d) Principios de la gestión de calidad según la ISO 9000

Según Lizarzaburu (2016) para poder lograr un sistema de gestión de calidad, la norma ISO 9000 tiene 8 principios que tienen el fin de dirigir a las empresas para que puedan tener un mejor desempeño.

Estos principios son:

- **Enfoque al cliente.** Cada empresa depende de los clientes, por ello, se debe tomar en cuenta las necesidades que tienen tanto externas como internas, brindando una calidad en su servicio o producto y llegando a satisfacerlas.
- **Liderazgo.** El líder es capaz de trabajar por un solo objetivo y orientar a la empresa u organización para lograr dicha meta no solo de mandar.
- **Participación del Personal.** El personal deberá estar comprometido para llegar a alcanzar al objetivo, para esto se debe brindar el material necesario y sus habilidades sean usadas para bien de la empresa.
- **Enfoque basado en procesos.** Se basa en procesos brindando con eficiencia y eficacia al sistema de gestión de calidad usando tareas, actividades que se relacionen entre ellas, para que se logre satisfacer al cliente.
- **Enfoque de sistema para la gestión.** Es la operacionalización a través de actividades o tareas determinadas dentro de una organización, logrando un sistema de información y colocando al servicio del consumidor, los

suministradores y las operaciones tanto internas como externas de la empresa.

- **Mejora continua.** La mejora continua debería ser un objetivo estable para que así se logre un buen desempeño de la organización.
- **Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.** Las decisiones se basan en la información y en los datos.
- **Relación mutuamente beneficiosa con el Proveedor.** Una relación mutua tanto del proveedor como de la empresa ayuda a garantizar la satisfacción del cliente.

2.2.1.3. Herramientas de control de la calidad

Según Novillo, Parra, Ramón, & Lopez (2017) considera las siguientes herramientas estadísticas:

- **Diagrama de Pareto.** Es una representación gráfica que llega a ordenar las causas de un problema – causa.
- **Histograma.** Muestra de una manera gráfica, la distribución de las variaciones de una característica determinada.
- **Diagrama Causa- Efecto.** También conocido como Diagrama de Espina de Pescado, es una representación gráfica que se llega a organizar de una manera lógica y se ordena las causas potenciales de mayor importancia que contribuyan a crear el problema determinado.
- **Diagrama de dispersión.** Es una representación gráfica que existe relación entre dos datos, pero no se brinda la naturaleza de esa relación.

- **Gráficos de control.** Es una representación gráfica que se usa para podamos verificar cual ha sido la causa de la variación.
- **Diagrama de flujo.** Se representa a través de gráficos los simbolos que representa cada actividad que se dearrolle dentro de la empresa un hecho, situacion o movimiento.
- **Lista de verificación.** También se conoce como check list, tiene como finalidad cumplir con los objetivos del total de las actividades o algun procedimiento establecido, permite recolectar la informacion y esta debe ser analizada.
- **Estratificación.** Se llega a desagregar de los datos recopilados en los diversos grupos. El resultado debe ser coherente con el total.

2.2.1.4. ISO 9001: Calidad

Cortés (2017). Están sujetas a un proceso de revisión quincenal, cuyo objetivo es adecuar las necesidades del mercado que está en continua transformación. En el 2015 de septiembre se llegó aprobar la última edición UNE-EN ISO 9001.

ISO 9001: Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.

En ella se ven una parte de la organización del contexto tanto internos como externos que pueden llegar afectar a su gestión de calidad. Esto tendría una mayor comprensión de las necesidades y expectativas de ambas partes interesadas.

a) Objeto:

- Proporcionar de forma coherente los productos que satisfacen los requisitos del cliente.

- Aumentar que se satisfaga las necesidades del cliente a través de la aplicación del sistema correcto.

b) Aplicación:

Todos los requisitos de esta norma son universales y se quiere que todas las empresas sin importar su tamaño, sus productos o servicios brindados, entre otros. Dentro de ello se busca se busca satisfacer las necesidades del cliente y la mejora continua del sistema de gestión de calidad. Se basa en satisfacer las necesidades del cliente y mejorar su sistema de gestión de calidad.

2.2.1.4.1. Sistema de gestión de la calidad según la ISO 9001

Son aspectos que pueden considerarse en el proceso de la organización para que se logre el objetivo de dicha empresa.

Las partes que se encuentran interesadas y sus requisitos se llegan a convertir en puntos clave, aunque desde un principio lo han sido, para que se pueda brindarse un mejor servicio o producto que lleguen a satisfacer sus requisitos. Se puede tomar en cuenta como parte interesada: los clientes, los accionistas, los proveedores, el personal, los competidores, la sociedad.

No solo se debe asignar los límites sino también que se aplique el sistema de gestión de calidad en dicha empresa para que se establezca el alcance. Cuando se llega a determinar el alcance, se debe considerar: el producto y servicio que ofrecerá la organización, las cuestiones internas y externas indicadas en el apartado y que requisitos tienen las personas interesadas en el apartado. Este alcance se debe encontrar disponible y seguir como información documentada.

La empresa tendría que implementar, establecerse, mantenerse y tiene que haber un mejoramiento de forma progresiva el Sistema de Gestión de la Calidad, deben incluir los procesos e interacciones, estos deben estar acorde con los requisitos que se estipula en esta Norma Internacional.

Para ello se debe tener liderazgo y compromiso para se logre un sistema de gestión con calidad. Se debe asumir la responsabilidad y la obligación de brindar cuentas; teniendo en cuenta que se rijan a la política se la calidad y los objetivos para el sistema de una buena gestión de calidad, entre otros.

2.2.2. Selección de personal.

Según Rivera (2019) afirma que la selección del personal es un proceso que se llega a ejecutar con técnicas o mediante herramientas, cuyo objetivo es encontrar al personal adecuado que cuente con todas las características que se requiera para dicho puesto de trabajo o de una organización o empresa que necesite el personal. Asimismo, Louffat (2018) indica este proceso es sumamente importante en la organización ya que permitira elegir a las personas correctas para que umplan con la tarea encomendada y logren cumplir los objetivos. La selección de personal se llega a utilizar diferentes pruebas que sean válidas y que puedan servir como herramientas para que se pueda recolectar información útil para que se pueda ayudar a la toma de decisiones en este proceso de selección.

2.2.2.1. Fases del proceso de selección

Según Martínez & Vargas (2019) indica que las fases del proceso de selección esta conformado por 4 etapas:

- a) **Planificación:** Se iniciará al momento que el responsable de un departamento o persona encargada necesita un personal y este le comunique a Recursos Humanos. En esta etapa es donde se realiza con más precisión (si aún no habido un puesto igual) la descripción del puesto, así como brindar información de los datos del trabajo como: cuántas horas trabajara, que tipo de contratación tendrá. Asimismo, se tendrá una preparación previa de los directivos, los especialistas y los técnicos que estarían asumiendo esta responsabilidad.
- b) **Reclutamiento:** Una vez que se llega a definir el perfil para el puesto, se comenzará con el reclutamiento. Lo esencial de esta fase es elegir de manera correcta las vías y los medios la cual se reclutará al personal. Es por ello que en esta etapa se consideran 3 aspectos que son las fuentes del reclutamiento, el formulario de la solicitud de empleo y el curriculum vitae.
- c) **Selección:** Cuando se cuenta con un número de candidatos para el trabajo, se iniciará la fase de selección. Se procederá a entrevistar a los preseleccionados para obtener el puesto, se puede aplicar test u otras técnicas que nos ayuden a poder elegir de manera adecuada al candidato para dicho puesto.
- d) **Preselección:** Cuando se cuenta con un número de candidatos para el trabajo, se iniciará la fase de selección. Se procederá a entrevistar a los preseleccionados para obtener el puesto, se puede aplicar test u otras técnicas que nos ayuden a poder elegir de manera adecuada al candidato para dicho puesto.

2.2.2.2. Reclutamiento

Martínez & Vargas (2019) afirma que el reclutamiento es una técnica que se toma para proveer de recursos humanos a la organización en el tiempo determinado. Cuando en la empresa u organización se encuentra en formación, se debe proporcionar capacitaciones para que tenga un buen funcionamiento.

2.2.2.3. Fuentes de reclutamiento

a). Fuentes internas. Son aquellas que no es necesidad de buscar personal dentro de la empresa. Tenemos las siguientes: sindicatos, cartera de personal, promoción de personal y familiares y recomendados.

b). Fuentes externas. se llega a buscar al personal referente al aspecto educativo, técnico y profesional. Las técnicas que más se utilizan son: anuncios de prensas o revistas o diarios, agencia pública, agencias privadas, agencias de reclutamientos de ejecutivos, entre otras.

2.2.2.4. Entrevista

Martínez & Vargas (2019) afirma que la entrevista es una de las técnicas más antiguas, tiene como objetivo conocer. Además de saber mayor información del candidato preseleccionado, observar la manera como se desenvuelve su presentación y su conducta, asimismo es un proceso de comunicación entre dos o más individuos, cuyo fin es: elegir de manera adecuada al candidato en un puesto de trabajo.

a) Fases de la entrevista

Para Empresariados (2015) se debe tener en cuenta las siguientes fases:

- **Fase inicial.**

Es de suma importancia en este proceso, su función es incrementar la empatía y que no tenga mucha ansiedad o nervios el candidato. El lenguaje no verbal como la forma de saludar, la presencia es muy importante que el entrevistador y el candidato cuando se ven por primera vez, se debe mostrar naturalidad al conversar y no mostrarse nervioso. Asimismo, es necesario tener una charla introductoria en las cuales los comentarios sean de temas generales para que se tranquilice el candidato. Pero debes de estar pendiente ya que, a lo largo de la entrevista, los entrevistadores se muestran muy naturales y cercanos con el fin de que bajes la guardia y obtengan cierta información que en un principio no querías brindar.

- **Fase de desarrollo.**

Se plantearán las diferentes preguntas sobre el interés de la empresa. Estas preguntas son acordes a las preguntas que se encuentran en el currículum. Se desarrolla los siguientes aspectos como, por ejemplo: conversar sobre el puesto de trabajo o despejar interrogantes.

- **Fase de cierre.**

Se debe ofrecer al candidato una posibilidad para que pregunte todas sus dudas respecto al puesto, además no puedes relajarte en esta última etapa debes de estar atento hasta el final.

2.2.2.5. Herramientas para la selección de personal

Según Harris (2020) indica que las herramientas para la selección de personal son las siguientes:

- a) **Pruebas psicométricas.** Permite medir de manera objetiva y estandar el comportamiento humano, verificando la aptitud de los participantes para generalizar y prever, se puede dividir en 4 grupos: test de inteligencia (capacidad de aprender y resolver los problemas), test de actitudes (evalúan las capacidades y actitudes para realizar alguna tarea), test de personalidad (se pretende evaluar el carácter y temperamento de la persona) y test proyectivos (evalúan los rasgos del carácter de la persona).
- b) **Pruebas psicotécnicas.** Miden las aptitudes y las capacidades del candidato, se pueden aplicar de manera oral, escrita o de realización ya sea pruebas generales o específicas.
- c) **Dinámicas de grupo.** Es una técnica que permite evaluar a un grupo de personas ver como se comportan, ya que cada uno tiene un comportamiento diferente, esta prueba es más utilizada para seleccionar un puesto donde se requiera trabajar en equipo.
- d) **Técnicas de simulación.** Es un prueba que permite someter a una situación de simulación parecidos a sus actividades profesionales o su papel que ocupará en la empresa.
- e) **Grafología.** Estudia la escritura y que se encarga también del estudio de la personalidad del individuo desde el punto de vista psicológico.
- f) **Entrevistas.** Permite adquirir información del postulante ya sea experiencia, intereses, motivaciones, entre otros.

2.3. Hipótesis.

Según Espinoza (2018) indica que la investigación cuantitativa se debe dar de manera objetiva, además debe ser deductivo ya que se dará por medio de la medición numérica y un análisis estadístico inferencial, con ello se podrá probar una hipótesis bien formulada.

2.4. Variables

- Gestión de calidad
- Selección de personal

III. METODOLOGÍA

3.1. El tipo y nivel de la investigación

El tipo de investigación será Cuantitativo, puesto que se recoge la información por medio del instrumento del cuestionario. Según Cárdenas (2018) la investigación cuantitativa permite medir datos numéricos se puede recolectar la información y transformarla en escalas numéricas.

El nivel de la investigación será descriptivo, ya que se da a conocer los conceptos de las variables en estudio tanto de gestión de calidad y selección de personal. Según Gallardo (2017) los textos descriptivos miden, evalúan o recolectan datos sobre diferentes conceptos, aspectos, componentes a investigar o dimensiones. En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas, para que así describir lo que investiga.

3.2. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación será transversal/ no experimental, ya que se aplicará la encuesta en un solo momento y se describe la gestión de calidad y la selección de personal. Según Rodríguez & Mendivelso (2018) indica que el diseño transversal o también conocido como transaccional en el estudio se hace un corte y se llega a estudiar en simultaneo las variables. Se llegan a estudiar en un momento determinado. Raffino (2020) señala que la investigación no experimental no se llega a manipular las variables que desea interpretar, solamente le permite observar, describir y analizar el fenómeno u objeto de estudio.

3.3. El universo, la población y la muestra

3.3.1. El universo

Está conformado por la Bodega Leonardi, Piura, 2020. En ambas variables la población se encuentra constituida por el propietario y los 5 trabajadores.

Según Arías, Villasis & Miranda (2016) indica que el universo es lo que está conformado por la totalidad de los individuos y sus elementos en las que se llegan a determinar ya sea por características que tengan en común y que deseen estudiar.

3.3.2. La población

La población con respecto a la variable gestión de calidad será finita siendo de estudio al propietario de la MYPE, Bodega Leonardi y 5 trabajadores de su bodega.

La población con respecto a la variable selección de personal será finita siendo de estudio al propietario de la MYPE, Bodega Leonardi y 5 trabajadores de su bodega.

Según Arías, Villasis & Miranda (2016) una población es un conjunto de los elementos que se proponen por una determinada característica. Ya que no se puede estudiar a toda la población se llega a seleccionar a un subgrupo y esto se denomina muestra.

a) Criterios de inclusión.

Según Arías, Villasis & Miranda (2016). se valida las características de la persona que se va a estudiar como, por ejemplo: Que tenga característica o condición en estudio, edad, sexo, que desee colaborar, que pueda participar y que no presente otras características no deseadas.

Se incluirá al personal contratado por la empresa.

b) Criterios de exclusión:

Según Arías, Villasis & Miranda (2016) son aquellas características de los casos que, aún cumpliendo los criterios de inclusión, presentan otras características que no deberá tener la muestra ya que no se va a tomar en cuenta dentro de la muestra.

Se excluirán a los trabajadores con descanso médico.

3.3.3. La muestra

La muestra será No probabilística tanto para la variable gestión de calidad y selección de personal ya que estará compuesta por el estudio de caso de una micro empresa y será aplicada al Gerente general del sector Comercial, Rubro Bodegas, Caso Bodega Leonardi, Piura, 2020 así como a sus 5 trabajadores.

Según Arías, Villasis & Miranda (2016) la muestra es un subgrupo que se llega a seleccionar de una población, esta muestra es representativa. La muestra no probabilística no llega a ser conformada por toda la población, se sigue una serie de criterios para poder seleccionar una muestra representativa.

3.4. Definición y Operacionalización de la Variables

Variables	Definición	Dimensiones	Definición	Indicadores	Escala
Gestión de calidad	Cortés (2017) indica para Jurand existen 3 principios que son básicos para que se pueda lograr una mejor gestión de calidad. Estos principios son reconocidos como La Trilogía de Juran es uno de los más importantes aportes en la gestión de calidad.	Planificación de la calidad.	La dimensión “planificación de la calidad”, se medirá con sus indicadores “proponer objetivos”, “conocer las necesidades del cliente” y “desarrollar los productos y procesos acorde a los objetivos” con el instrumento cuestionario con escala likert.	Proponer objetivos	Likert
				Conocer las necesidades del cliente.	
				Desarrollar los productos y procesos acorde a los objetivos	
		Control de la calidad.	La dimensión “control de la calidad”, se medirá con sus indicadores “conocer lo que se debe hacer”, “conocer cómo debo realizarlo” y conocer lo que está realizando” con el instrumento cuestionario con escala likert.	Conocer lo que se debe hacer	
				Conocer cómo debo realizarlo	
				Conocer lo que está realizando	
		Mejora de la calidad.	La dimensión “mejora de calidad”, se medirá con sus indicadores “definir los objetivos” con el instrumento cuestionario con escala likert.	Definir los objetivos	

Variables	Definición	Dimensiones	Definición	Indicadores	Escala
Selección de Personal	Rivera (2019) afirma que la selección del personal es un proceso que se llega a ejecutar con técnicas o mediante herramientas, cuyo objetivo es encontrar al personal adecuado que cuente con todas las características que se requiera para dicho puesto de trabajo o de una organización o empresa que necesite el personal.	Reclutamiento.	La dimensión “reclutamiento” se medirá con sus indicadores “fuentes internas” y “fuentes externas” con el instrumento cuestionario con escala likert.	Fuentes internas.	Likert
				Fuentes externas	
		Entrevista	La dimensión “entrevista” se medirá con sus indicadores “conocer” y “elegir de manera correcta” con el instrumento cuestionario con escala likert.	Conocer	
				Elegir de manera correcta	

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.5.1. Técnica de recolección de datos:

La técnica que se utilizará será la encuesta. Según Consultores (2020) indica que las encuestas permiten obtener información intangible de la población o muestra en estudio se llega aplicar sobre las variables en estudio; es decir, conocer aspectos de la realidad que el investigador no puede observar directamente.

3.5.2. Instrumento:

El instrumento a utilizarse será el cuestionario. Según Meneses (2016) indica que el cuestionario es un instrumento estandarizado que se emplea para recolectar información en una investigación cuantitativa, mayormente se usa la técnica de encuesta en donde se utiliza este cuestionario.

3.6. Plan de análisis:

Se realizó, el análisis de las variables en estudio en base a los objetivos propuestos, se detalló de forma cuantitativa, resultados que nos ayudaron con respecto a la información obtenida del cuestionario realizado en la bodega Leonardi con preguntas claras y precisas, permitiendo realizar tablas y gráficos estadísticos con sus respectivos análisis. Estos datos fueron recopilados en una hoja de Excel.

3.7. Matriz de consistencia

Enunciado del problema	Objetivos	Variables	Hipótesis	Metodología	Población y muestra	Técnicas e instrumentos
<p>¿Cuáles son las características para seleccionar al personal en la gestión de calidad de las MYPES, rubro bodegas, Caso: Bodega Leonardi, Piura 2020?</p>	<p>Objetivo general: Reconocer la caracterización para la selección del personal en la gestión de calidad de la micro y pequeña empresa, rubro bodegas, Caso: Leonardi, 2020.</p> <p>Objetivos específicos: Conocer los principios de Jurand para gestionar con calidad la micro y pequeña empresa, rubro bodega, Caso: Leonardi, Piura, 2020. Describir la planificación, control y mejora de calidad de la MYPE rubro bodega, Caso: Leonardi, Piura, 2020. Conocer la aplicación del reclutamiento para seleccionar al personal de la micro y pequeña empresa, rubro bodega, Caso: Leonardi, Piura, 2020. Conocer la aplicación de la entrevista para seleccionar al personal de la micro y pequeña empresa, rubro bodega, Caso: Leonardi, Piura, 2020.</p>	<p>Gestión de calidad</p> <p>Selección del personal</p>	<p>Según Espinoza (2018) indica que la investigación cuantitativa se debe dar de manera objetiva, además debe ser deductivo ya que se dará por medio de la medición numérica y un análisis estadístico inferencial, con ello se podrá probar una hipótesis bien formulada.</p>	<p>El presente trabajo de investigación fue de tipo cuantitativo. El nivel de la investigación fue descriptivo. El diseño de la investigación fue Transversal- No experimental.</p>	<p>Población: La población es finita se realizó en la bodega Leonardi, 2020.</p> <p>Muestra: La muestra fue determinada por la recolección de datos que se obtuvo del caso de estudio, donde se encuestó al gerente de la bodega Leonardi y los 5 trabajadores, siendo una muestra no probabilística.</p>	<p>Técnica: Cuestionario</p> <p>Instrumento: Encuesta</p>

3.8. Principios éticos

En esta investigación se tomará en cuenta los principios éticos que se encuentran en el código de ética para la investigación de la ULADECH Católica, 2020.

3.8.1. Protección de la persona.

Las personas que son partícipes de la investigación se pedirá su autorización y tendrá que ser de manera voluntaria, asimismo se le otorgará toda la información, se protegerá sus derechos como respeto hacia su persona y se mantendrá su identidad oculta, no se pedirá sus nombres, asimismo se dará a conocer que los resultados que se logren obtener van a estar disponibles para futuras investigaciones, y si no desea responder alguna pregunta podrá abstenerse.

3.8.2. Libre participación y derecho a estar informado

Las personas que participen en la investigación tienen derecho a ser informados sobre el propósito y el fin de la investigación que estarían participando y tiene que manifestar su voluntad.

3.8.3. Beneficencia y no maleficencia

No aplica este principio

3.8.4. Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad.

Se debe respetar la dignidad de los animales, el cuidado del medio ambiente y las plantas, por encima de los fines científicos, este principio tampoco se aplicará en esta investigación.

3.8.5. Justicia.

El investigador debe anteponer la justicia y el bien común antes que el interés propio. Deberá brindar y comunicar la información de los resultados la cual lo podrá validar en el repositorio de la Universidad. Asimismo, se tratará de manera equitativa a los participantes.

3.8.6. Integridad científica.

El investigador tiene que evitar el engaño en todos los aspectos de la investigación, debe ser transparente, su proyecto debe ser viable y veraz en la información obtenida desde el principio de la investigación hasta la comunicación de los resultados obtenidos, esta información solo la tendrá acceso el investigador y se mantendrá en confiabilidad. Se respetará la propiedad intelectual.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados

Variable gestión de Calidad:

Tabla 1: Determinación con claridad de metas y objetivos en la planificación de metas

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Completamente de acuerdo	4	66.70%
De acuerdo	2	33.30%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Completamente en desacuerdo	0	0%
Total	6	100%

Nota: Cuestionario aplicado a los dueño y colaboradores, 2020

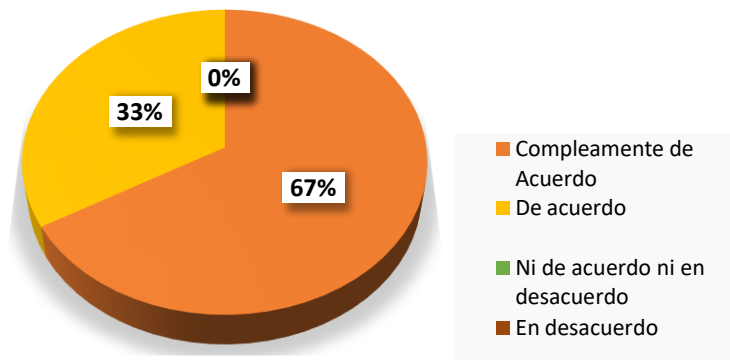


Figura 1: Determinación con claridad de metas y objetivos en la planificación de metas

Interpretación

En la MYPE estudiada al formular las encuesta y teniendo consigo si la empresa logra determinar con claridad las metas y objetivos en la población verificamos que en la tabla N° 1 el 66.7% se estaría encontrando completamente de acuerdo, a diferencia de un 33% que se estaría encontrando de acuerdo.

Tabla 2: Política empresarial de acuerdo a objetivos organizacionales

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Completamente de acuerdo	4	66.70%
De acuerdo	2	33.30%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Completamente en desacuerdo	0	0%
Total	6	100%

Nota: Cuestionario aplicado a los dueño y colaboradores, 2020

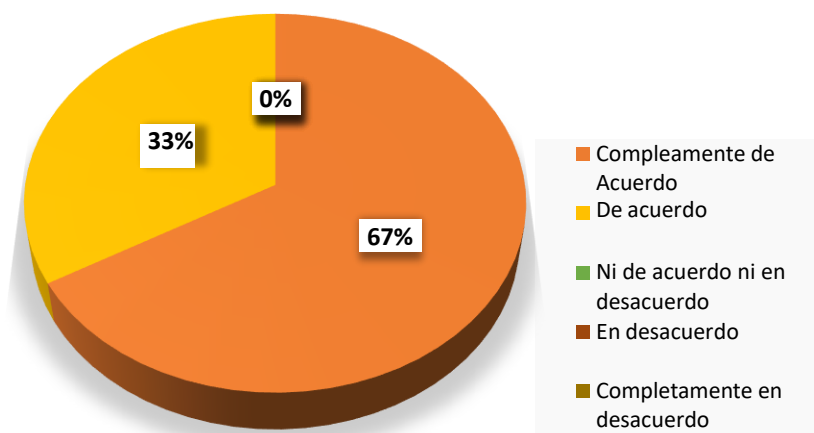


Figura 2: Política empresarial de acuerdo a objetivos organizacionales

Interpretación

Al observar la tabla N° 2 y su figura se valida que la empresa si llega a establecer una política empresarial de acuerdo a los objetivos organizacionales puesto que el 66.7% de los colaboradores se encuentran completamente de acuerdo, seguido de un 33% que se encontrarían de acuerdo.

Tabla 3: Los procesos de actividades es clara y precisa

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Completamente de acuerdo	4	66.70%
De acuerdo	2	33.3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Completamente en desacuerdo	0	0%
Total	6	100%

Nota: Cuestionario aplicado a los dueño y colaboradores, 2020

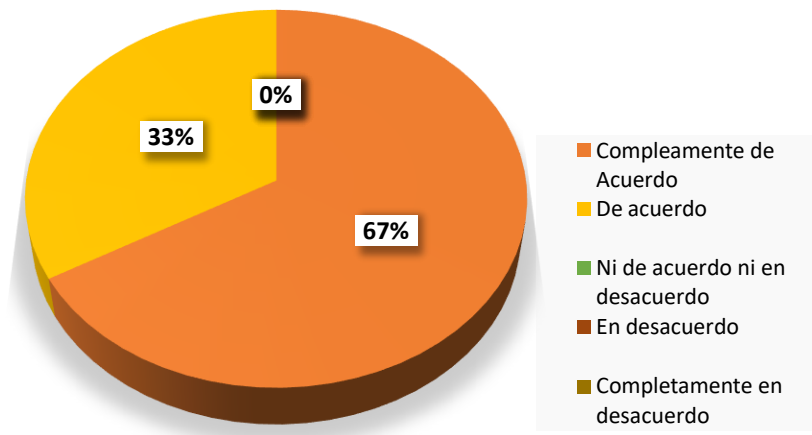


Figura 3: Los procesos de actividades es clara y precisa

Interpretación

En la tabla N° 3 se observa que de acuerdo a la empresa estudiada si tiene los procesos de actividades claros y concretos puesto que la mayor parte de su población estudiada piensa y se encuentra completamente de acuerdo con un 66.7 % sin embargo un 33.3% solo se estaría encontrando de acuerdo.

Tabla 4: Definición de cada función del empleador

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Completamente de acuerdo	4	66.70%
De acuerdo	2	33.30%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Completamente en desacuerdo	0	0%
Total	6	100%

Nota: Cuestionario aplicado a los dueño y colaboradores, 2020

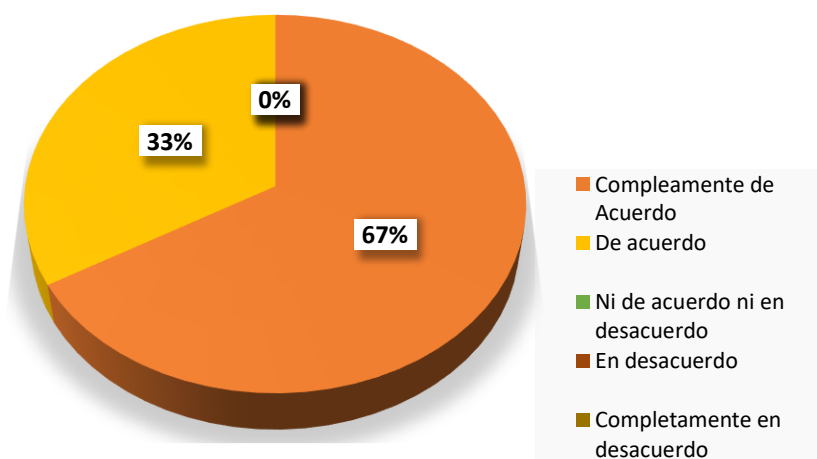


Figura 4: Definición de cada función del empleador

Interpretación

Al observar la Tabla N° 4 de acuerdo a la encuesta que se ejecutó en la MYPE Leonardi si tiene definida cada función para cada empleador que labora ya que verificamos que tiene un 66.7%, asimismo el 33.3% solo encontraría de acuerdo.

Tabla 5: Evaluación de resultados para seguir mejorando

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Completamente de acuerdo	5	83.30%
De acuerdo	1	16.70%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Completamente en desacuerdo	0	0%
Total	6	100%

Nota: Cuestionario aplicado a los dueño y colaboradores, 2020

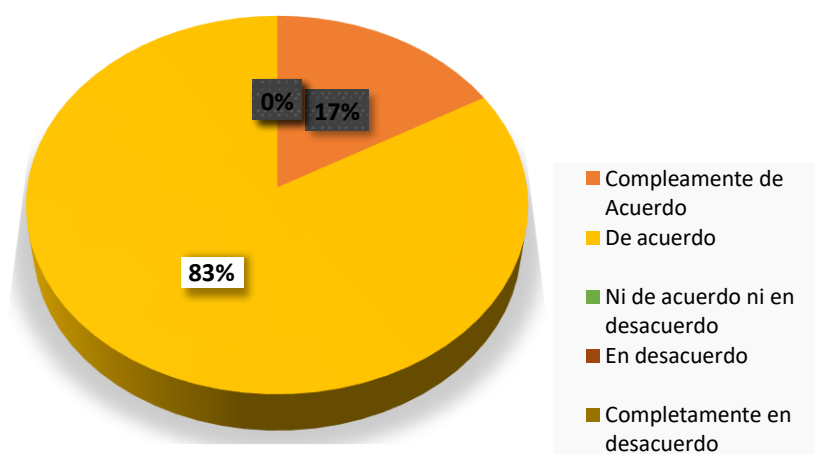


Figura 5: Evaluación de resultados para seguir mejorando

Interpretación

Al validar las encuestas que se realizaron a la MYPE Leonardi nos damos cuenta en la tabla N°5 si evalúa los resultados obtenidos para ir mejorando ya que en primer lugar tiene un 83.3% y en segundo lugar un 16.7% que se encuentra de acuerdo.

Tabla 6: Seguimiento para mejorar la productividad

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Completamente de acuerdo	3	50%
De acuerdo	3	50%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Completamente en desacuerdo	0	0%
Total	6	100%

Nota: Cuestionario aplicado a los dueño y colaboradores, 2020

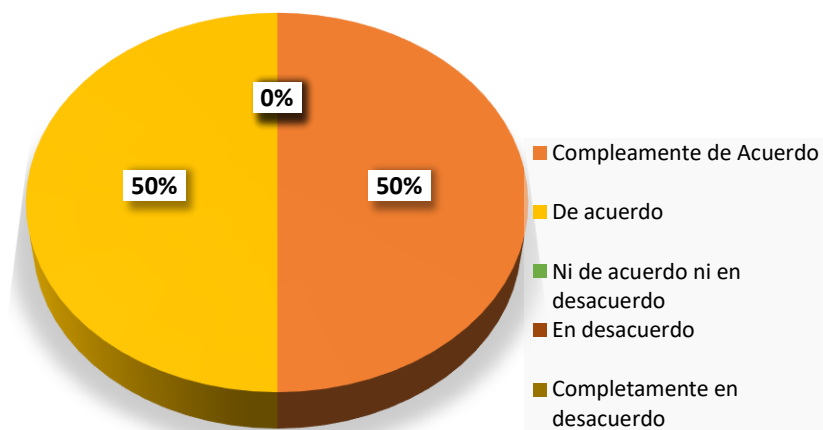


Figura 6: Seguimiento para mejorar la productividad

Interpretación

Tomando en cuenta la tabla N°6 visualizamos que los colaboradores encuestados en la MYPE Leonardi consideran que la empresa si cumple con un seguimiento para mejorar su productividad de tal forma que un 50% se encontrarían completamente de acuerdo al igual que el otro 50% se encuentran de acuerdo con lo indicado.

Tabla 7: Aplicación de retroalimentación para la mejora continua de la empresa

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Completamente de acuerdo	3	50%
De acuerdo	3	50%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Completamente en desacuerdo	0	0%
Total	6	100%

Nota: Cuestionario aplicado a los dueño y colaboradores, 2020

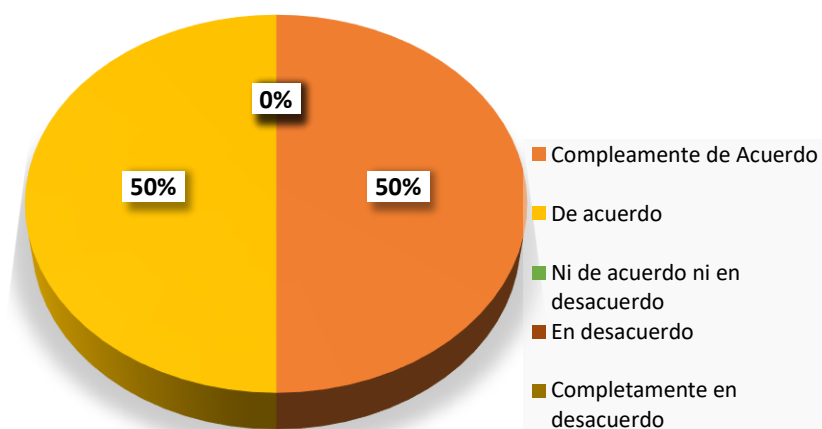


Figura 7: Aplicación de retroalimentación para la mejora continua de la empresa

Interpretación

En esta encuesta realizada a la MYPE observamos que en la tabla N° 7 de acuerdo a si creen que si llega a dar con frecuencia una retroalimentación para la mejora continua de su empresa creen que un 50% se estaría encontrando completamente de acuerdo, de misma forma también la otra mitad se encontraría de acuerdo.

Tabla 8: Aplicación de procesos de atención

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Completamente de acuerdo	3	50%
De acuerdo	3	50%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Completamente en desacuerdo	0	0%
Total	6	100%

Nota: Cuestionario aplicado a los dueño y colaboradores, 2020

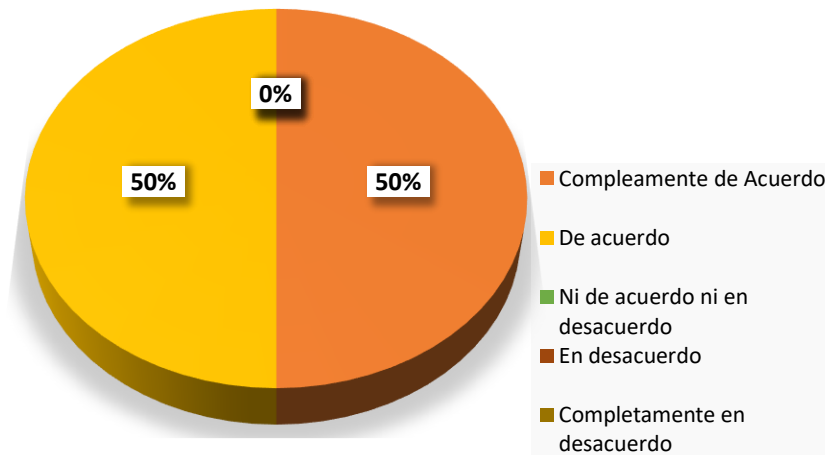


Figura 8: Aplicación de procesos de atención

Interpretación

En la MYPE Leonardi considerando la tabla N° 8 suponen que si se llega aplicar un proceso de atención y tiene un tiempo de entrega en sus productos debido a que los encuestados se encontraría complemente de acuerdo un 50%, sin embargo, el otro 50% consideran de acuerdo.

Variable selección del personal:

Tabla 9: Planificación y análisis de puestos de trabajos

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Completamente de acuerdo	4	66.7%
De acuerdo	2	33.3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Completamente en desacuerdo	0	0%
Total	6	100%

Nota: Cuestionario aplicado a los dueño y colaboradores, 2020

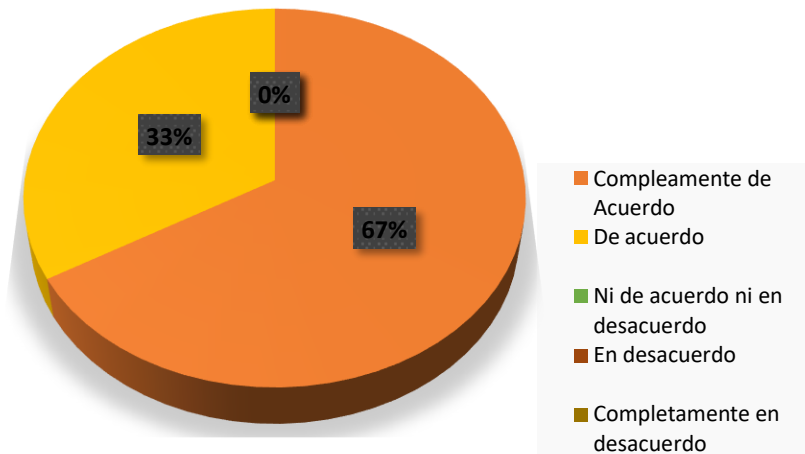


Figura 9: Planificación y análisis de puestos de trabajos

Interpretación

Dentro de la población encuestada en la tabla N° 9 indicando que si la empresa llega a planificar y analizar los puestos de trabajo la mayor parte de ella considera que si cumple la empresa teniendo como resultado un 66.7% completamente de acuerdo, así como un 33.3% se encontraría de acuerdo.

Tabla 10: Ascenso personal

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Completamente de acuerdo	1	16.7%
De acuerdo	5	83.3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Completamente en desacuerdo	0	0%
Total	6	100%

Nota: Cuestionario aplicado a los dueño y colaboradores, 2020

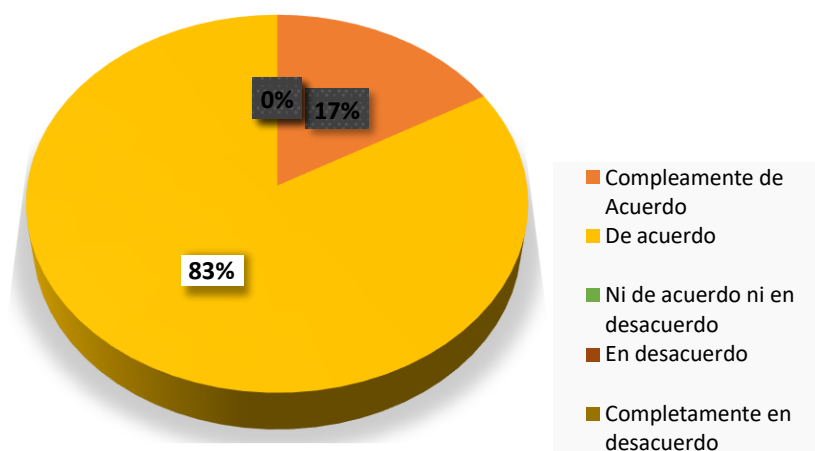


Figura 10: Ascenso personal

Interpretación

Según los colaboradores de la MYPE Leonardi en la tabla N° 10 identificamos que de acuerdo a que si la empresa realiza un ascenso personal supone la mayor parte de ella en un 66.7% completamente de acuerdo, cabe considerar un 16.7% de acuerdo a la pregunta realizada.

Tabla 11: Proceso de reclutamiento

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Completamente de acuerdo	0	0.0%
De acuerdo	2	33.30%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	16.70%
En desacuerdo	0	0%
Completamente en desacuerdo	3	50%
Total	6	100%

Nota: Cuestionario aplicado a los dueño y colaboradores, 2020

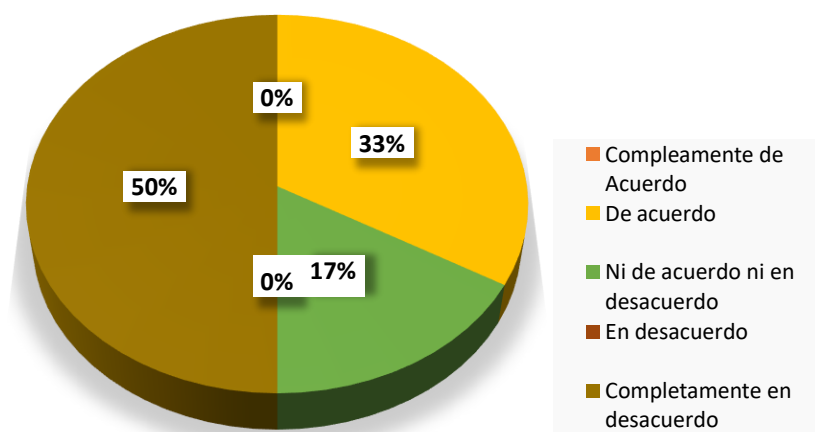


Figura 11: Proceso de reclutamiento

Interpretación

Al observar la tabla N ° 11 si la empresa realiza proceso de reclutamiento se valida que la mayor parte no cree que se llega a cumplir con ello ya que un 50% se encontraría completamente en desacuerdo, seguido de un 33.3% que se estaría encontrando de acuerdo y un 16.7% no estaría ni de acuerdo ni en desacuerdo con ello, lo sorprendente es que en el ítem si se encuentra en desacuerdo ninguno lo ha considerado.

Tabla 12: Entrevista

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Completamente de acuerdo	3	50%
De acuerdo	3	50%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Completamente en desacuerdo	0	0%
Total	6	100%

Nota: Cuestionario aplicado a los dueño y colaboradores, 2020

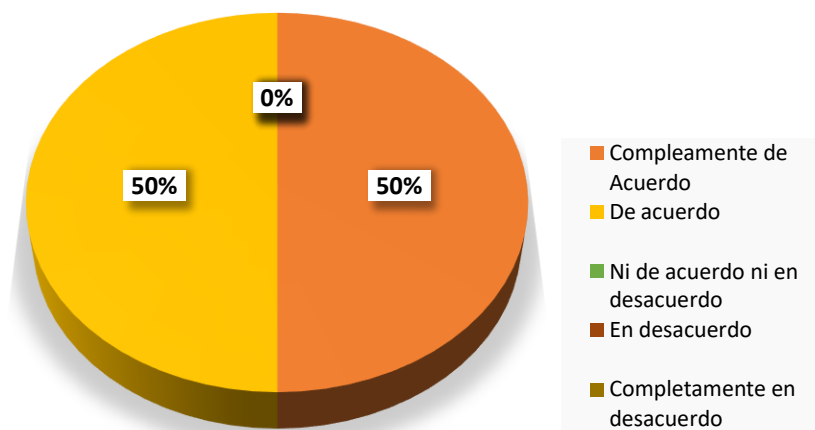


Figura 12: Entrevista

Interpretación

Los colaboradores en la tabla N° 12 si consideran que en la empresa se realiza entrevistas para todo proceso de selección puesto que un 50% de los encuestados se encuentran completamente de acuerdo y el otro 50% de acuerdo con respecto a ello.

Tabla 13: Evaluación de conocimiento

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Completamente de acuerdo	3	50%
De acuerdo	3	50%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Completamente en desacuerdo	0	0%
Total	6	100%

Nota: Cuestionario aplicado a los dueño y colaboradores, 2020

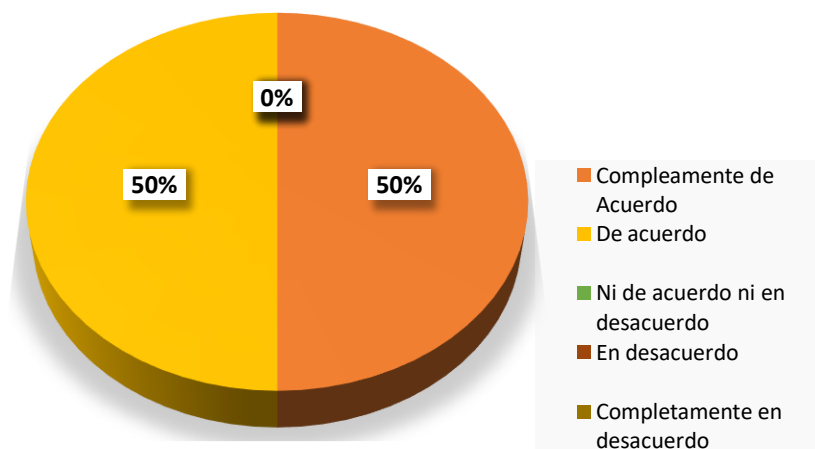


Figura 13: Evaluación de conocimiento

Interpretación

En la tabla N° 13 se tiene en cuenta que un 50% de los colaboradores se encuentran completamente de acuerdo ya que indican que la empresa aplica evaluaciones para medir el crecimiento o capacidades del postulante y la otra mitad estarían de acuerdo, frente a un 0% que no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo también en desacuerdo al igual que se encuentra completamente en desacuerdo.

Tabla 14: Evaluaciones psicológicas

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Completamente de acuerdo	4	66.7%
De acuerdo	2	33.3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Completamente en desacuerdo	0	0%
Total	6	100%

Nota: Cuestionario aplicado a los dueño y colaboradores, 2020

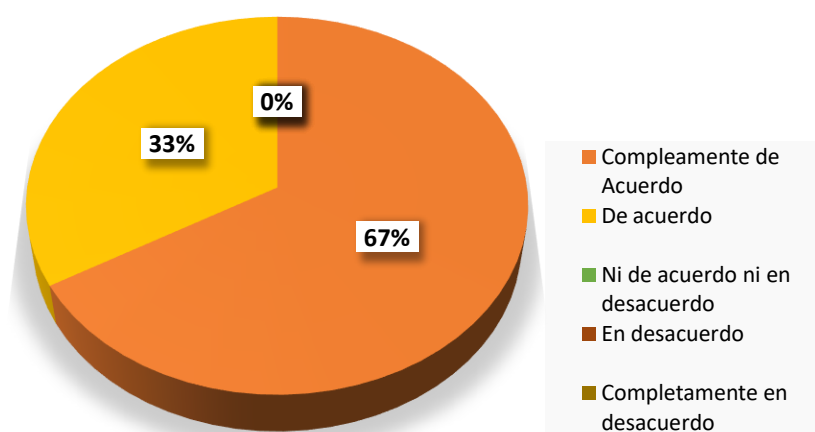


Figura 14: Evaluaciones psicológicas

Interpretación

Verificamos en la tabla N°14 que se los encuestados que el 0% no se encuentran en desacuerdo ni desacuerdo así también completamente en desacuerdo considerando el ítem si la empresa llega a aplicar evaluaciones psicológicas para determinar el comportamiento del postulante, mientras que el 33.3% se encuentra en desacuerdo al igual que se encuentra de acuerdo y también completamente de acuerdo con el mismo %.

Tabla 15: Evaluaciones de juegos de roles

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Completamente de acuerdo	3	50%
De acuerdo	3	50%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Completamente en desacuerdo	0	0%
Total	6	100%

Nota: Cuestionario aplicado a los dueño y colaboradores, 2020

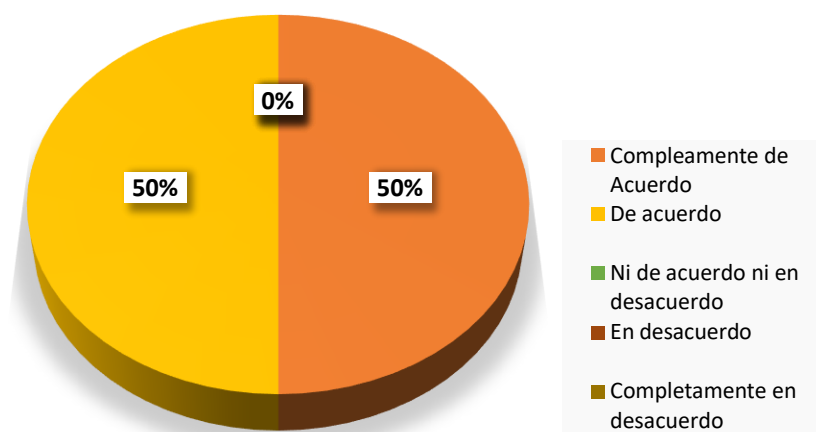


Figura 15: Evaluaciones de juegos de roles

Interpretación

Los colaboradores de la MYPE Leonardi estipulan en la tabla N° 15 que el 50% se encuentran completamente de acuerdo con que la empresa aplica evaluaciones de juegos de roles, así también de acuerdo un 50%

Tabla 16: Toma de decisión

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Completamente de acuerdo	4	66.7%
De acuerdo	2	33.3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Completamente en desacuerdo	0	0%
Total	6	100%

Nota: Cuestionario aplicado a los dueño y colaboradores, 2020

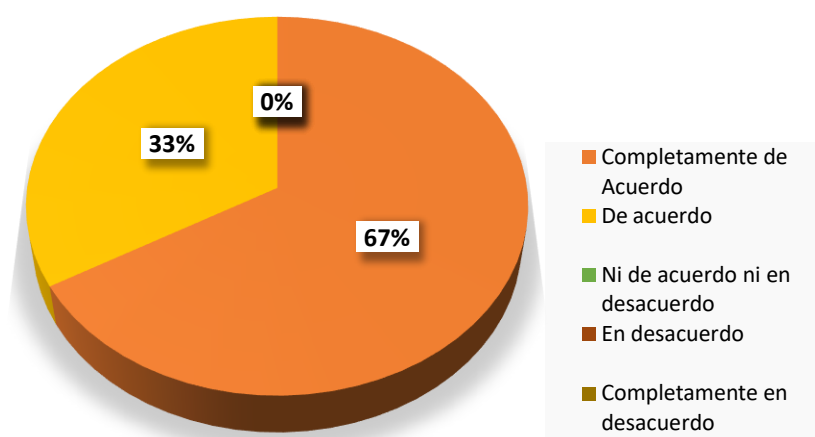


Figura 16: Toma de decisión

Interpretación

Teniendo en cuenta la tabla N° 16 y su figura se valida que la empresa si cree que el jefe del área de puesto es el que llega a tomar la decisión final ya que según los porcentajes relativos obtenidos un 66.7% de los colaboradores se encuentran completamente de acuerdo, y en segundo lugar un 33% que se encontrarían de acuerdo.

4.2. Análisis de resultados

Según el objetivo general “Identificar las características para la selección del personal en la gestión de la calidad de las MYPE, rubro bodega, Caso: Leonardi, Piura, 2020” los resultados en la Tabla 1 se observa que el 66.7% se encuentra completamente de acuerdo mientras que el 33.3% se encuentra de acuerdo en que la empresa si logra determinar con claridad las metas y sus objetivos en la planificación, asimismo alcanza establecer una política empresarial de acuerdo a los objetivos de la organización, también los procesos de las actividades en la empresa llegan a ser claros y concretos, permitiendo que la empresa logre gestionar con calidad.

Datos que al ser comparados con Martínez (2018) nos brinda que la mayor parte de la población encuestada ha realizado una previa evaluación de los resultados que se obtienen para lograr un mayor impacto en el proceso de calidad y para ello es necesario que tenga una buena planificación y logre establecer sus objetivos. Con estos resultados se puede afirmar que es necesario tener conocimiento de las características para que se pueden tener una gestión de calidad.

Los resultados en la tabla 9 se evidencia que el 66.7% se encuentra completamente de acuerdo mientras que el 33.3% se encuentra de acuerdo si se cumple y logra planificar y analizar los puestos de trabajo para así seleccionar de manera correcta a su personal asimismo el 83.33% indica que si se realiza ascenso de personal.

Al comparar con la información encontrada según Cancinos (2015) quien concluye que se estableció los niveles del desempeño de los colaboradores se encuentran en un rango sobresaliente y aceptable, lo que quiere decir que el desempeño de los colaboradores si cumple con los objetivos del puesto pero que también podría mejorar. Por lo que es necesario

para que se pueda seleccionar de manera correcta es necesario que se planifique y se analice para que se pueda lograr un buen desempeño dentro de la empresa.

Asimismo, Portuondo (2018), en su tesis titulada “Selección de Personal y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre – 2018” quien concluyó que es importante la fase del reclutamiento, ya que permite que se logre un buen desempeño laboral del trabajador y su trabajo sea eficiente y eficaz esto se logrará cuando se logre seleccionar de manera correcta y se analice los puesto de trabajos y las características de cada postulante.

En relación al objetivo específico 1 y 2: Conocer los principios de Jurand para gestionar con calidad la micro y pequeña empresa, rubro bodega, Caso: Leonardi, Piura, 2020.

Describir la planificación, control y mejora de calidad de la MYPE rubro bodega, Caso: Leonardi, Piura, 2020.

A partir de los hallazgos encontrados sobre la gestión de calidad en la bodega Leonardi, se puede verificar que el 100% de los encuestados indican que la empresa si determina con claridad metas y objetivos en cuanto a la planificación, asimismo se llega a establecer la política empresarial, también los procesos de actividades son precisos y claros, llega a organizar los documentos, el personal operativo, asimismo realiza el seguimiento de los procesos que se desarrollan en la empresa, llega a evaluar los resultados obtenidos para seguir mejorando, llega aplicar la retroalimentación y también aplica el proceso de atención al cliente y tiempos de entrega de la carga.

Datos que al ser comprados con Martínez (2018) nos brinda que la mayor parte de la población encuestada realiza una evaluación de los resultados que se obtienen para se le logre un mayor impacto en cuanto al proceso de calidad y para ello es necesario que tenga una

buena planificación y logre establecer sus objetivos. Con estos resultados se puede afirmar que es necesario tener conocimiento de las características para que se pueden tener una gestión de calidad.

Al igual que Cortés (2017) en su libro nos muestra que, evaluando el desempeño de dicho proceso, se llega a comparar los objetivos fijados y se realiza un ajuste a estos procesos, permite brindar al personal los recursos necesarios para que puedan producir los productos y servicios para que así puedan satisfacer la necesidad del consumidor, proponiendo objetivos de calidad.

Por otro lado, Martínez (2018) nos brinda que la mayor parte de la población encuestada realiza una evaluación de los resultados que se obtienen para se le logre un mayor impacto en cuanto al proceso de calidad. Al igual que Cortés (2017) en su libro nos muestra que, evaluando el desempeño de dicho proceso, se llega a comparar los objetivos fijados y se realiza un ajuste a estos procesos.

Por lo que se concluye que la MYPE investigada si conoce los principios de la gestión de calidad de Juran y si llega a ponerlos en práctica en su MYPE.

En relación al objetivo específico 3: *Conocer la aplicación del reclutamiento para seleccionar al personal de la micro y pequeña empresa, rubro bodega, Caso: Leonardi, Piura, 2020.*

A partir de los hallazgos encontrados sobre la gestión de calidad en la bodega Leonardi, se puede verificar que el 100% de los encuestados afirman que se ha llevado a planificar y analizar los puestos de trabajo de la empresa, asimismo la empresa llega a realizar ascenso personal, mientras que el 50% indican que la empresa no realiza publicaciones de trabajo en periódico o internet.

Para Córdova (2018) nos da a conocer que hay un déficit con respecto al proceso de reclutamiento. Según Martínez & Vargas (2019) nos indica que es una técnica que se toma para proveer de recursos humanos a la organización en el tiempo determinado. Cuando en la empresa u organización se encuentra en formación, se debe proporcionar capacitaciones para que tenga un buen funcionamiento; es muy importante que la empresa pueda aplicar este proceso de reclutamiento para que se logre obtener buenos resultados.

En relación al objetivo específico 4: *Conocer la aplicación de la entrevista para seleccionar al personal de la micro y pequeña empresa, rubro bodega, Caso: Leonardi, Piura, 2020.*

A partir de los hallazgos encontrados sobre la gestión de calidad en la bodega Leonardi, se puede verificar que el 100% de los encuestados confirman que, si llega a realizar entrevista, asimismo aplica evaluaciones para la medición del conocimiento o capacidades de los postulantes, así también psicológicas para determinar el comportamiento del postulante, y evaluaciones de juego de roles, además el jefe del área del puesto es el encargado de tomar la decisión final; por otro lado Cancinos (2015) en su tesis también muestra que en su gran parte de encuestados realizan la entrevista ya que es factor importante para determinar y lograr seleccionar de manera correcta. Martínez & Vargas (2019) en su libro nos da a conocer que la entrevista es una de las técnicas más antiguas, tiene como objetivo conocer. Además, permite saber mayor información del candidato preseleccionado, observar la manera como se desenvuelve su presentación y su conducta.

Para ello se determina que si se llega a aplicar este proceso de entrevista en la MYPE donde toma en cuenta una serie de pasos para lograr contratar al personal adecuado.

V. CONCLUSIONES

5.1. Conclusiones

- a) En este trabajo se identificó las características para la selección del personal en la gestión de calidad de la MYPE, rubro bodegas, Caso: Leonardi, 2020. Lo más importante de identificar las características ha sido que cada organización o empresa debe tener conocimiento sobre su planificación, organización y control en función de la calidad, porque permitirá que la empresa pueda tener éxito en su organización, esto lo logrará encontrando personal adecuado que cumpla con las expectativas para el puesto de trabajo, además se ha logrado identificar que la MYPE estudiada determina con claridad las metas y objetivos en la planificación. Lo que más ayudo a identificar estas características fueron los tres principios de Juran tales como la planificación con calidad ya que permitirán conocer sus objetivos, reconociendo la necesidad de los clientes y producir los productos acorde a sus objetivos; el control de calidad conociendo que es lo que se debe hacer, como se debe realizar y que es lo que se está realizando y la mejora de calidad que llega a cubrir las expectativas tanto del usuario como también del proveedor para así desarrollar una mejor gestión de calidad en las organización, también nos permite identificar estas características las fases del proceso de selección puesto que es esencial que cada organización u empresa tenga conocimiento de sus fases y pueda tomarlas en cuenta para su selección analizando y describiendo los puestos de trabajo así como también el reclutamiento, saber seleccionar al personal con diferentes técnicas como la entrevista, test de personalidad, psicotécnicos, pruebas de conocimiento, entre otros y elegir al candidato para dicho puesto, en la MYPE estudiada mencionan que si llegan a

conocer objetivos organizacionales. Lo más difícil, para lograr identificar las características fue el que no se da a conocer la necesidad de personal para cubrir puestos de trabajo necesario mediante la publicidad por periódicos o internet. Esto genera escasez de personal, falta de mano de obra, aumento de desempleo y pérdidas económicas.

- b) Se dieron a conocer los principios de Juran para gestionar con calidad la MYPE rubro bodega, Caso Leonardi, Piura, 2020, se dio a conocer que los trabajadores y el dueño conocen y aplican estos procesos para lograr tener éxito y sigan manteniéndose en el mercado.
- c) Se describieron la planificación, control y mejora de calidad de la MYPE rubro bodega, Caso Leonardi, Piura, 2020, en las cuales la empresa si llega a determinar las metas y los objetivos de la planificación, asimismo llega a establecer una política empresarial, realiza un control y seguimiento continuo de sus procesos en la empresa y también llega aplicar la retroalimentación para una mejora continua dentro de la empresa.
- d) En cuanto a la aplicación del reclutamiento para seleccionar al personal de la MYPE, rubro bodega, Caso: Leonardi, Piura, 2020; se conoció que la empresa llega a desarrollar el ascenso del personal dentro de la organización, pero no realiza la publicación de trabajo ya sea por periódico o por internet.
- e) Finalmente, la aplicación de la entrevista para seleccionar al personal de la MYPE empresa, rubro bodega Caso Leonardi, Piura, 2020. Se conoció que la MYPE estudiada si llega aplicar la entrevista para seleccionar al personal, desarrollando diferentes evaluaciones para medir sus conocimientos, así también psicológicas,

realiza el proceso de roles y el jefe de área es el encargado de la toma de decisión final.

5.2. Recomendaciones

Para que una MYPE logre tener una gestión de calidad es necesario que se encuentre personal con experiencia y cubra las expectativas de dicho puesto y tenga conocimientos de los objetivos, la visión y misión de la empresa. Además, se logre tener presente los principios que son esenciales en la empresa, ponerlos en práctica como la planificación, el control y la mejora continua de calidad para que así el usuario final pueda lograr cubrir sus necesidades. También es necesario que las MYPES para seleccionar al personal adecuado consideren las diferentes técnicas como la entrevista, test psicológicos, las pruebas de conocimiento, entre otras para poderlas aplicar y saber elegir el personal adecuado.

En esta MYPE le recomendaríamos pueda generar una mayor publicidad por medio de periódicos, internet, páginas web, Facebook, entre otro. Para que así pueda lograr captar mayor personal en su MYPE que sea adecuada y que sea acorde al puesto de trabajo que requiera y pueda generar mayor aumento en la mano de obra de su MYPE, ayudaría también que se disminuya el desempleo ya que su MYPE crearía nuevos puestos de trabajos brindándole así nuevas oportunidades de trabajo a las personas ya que debido a la crisis en la que nos encontramos viviendo sería muy necesario, de igual forma no solo le podemos ver el lado negativo dado que tenemos muchas ideas como implementar más productos que sean seguros, beneficios y brinden mayor satisfacción a los clientes permitiendo que estos quieran volver a consumir y obtener sus productos de esta MYPE gozando de una buena atención por parte del personal y que sea de calidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ahumada, R. (2019). *Selección de personal y el desarrollo organizacional de la oficina general de gestión de recursos humanos del Ministerio de Agricultura y Riego en el año 2016*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima. http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4067/TESIS_MAEST.GEST.CTRL.GUBERN_RUTH%20MARIA%20AHUMADA%20MENDOZA.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Barceló, J. (29 de Agosto de 2016). *La importancia de una buena selección de personal*. <https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/capital-humano/la-importancia-de-una-buena-seleccion-de-personal/>
- Cadena, O. (2018). *Gestión de calidad y productividad*. Universidad de las Fuerzas Armadas, Sangolquí. <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/15416/1/GESTION%20DE%20LA%20CALIDAD%20Y%20PRODUCTIVIDAD.pdf>
- Cancinos, A. (2015). *Selección de Personal y Desempeño Laboral (Estudio a realizarse en Ingenio Azucarero de la Costa Sur)*. Universidad Rafael Landívar, QUETZALTENANGO. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Cancinos-Andrea.pdf>
- ComexPerú. (2020 de Junio de 2020). *Las MYPE Peruanas en 2019 y su realidad ante la crisis*. ComexPerú. <https://www.comexperu.org.pe/articulo/las-mype-peruanas-en-2019-y-su-realidad-ante-la-crisis>
- Conexionesan. (30 de Enero de 2018). *¿Por qué implementar un sistema de gestión de calidad en tu empresa?*

- Córdova, A. (2017). *Influencia de la Selección De Personal en la satisfacción de los clientes*. Universidad César Vallejo, Lima. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12334/C%c3%b3rdova_EAG.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cortés, J. (2017). *Sistemas de Gestión de calidad (ISO 9001: 2015)*. Málaga: ICB Editores. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/56053>
- Cuatrecasas, L., & González, J. (2017). *Gestión Integral de la Calidad: Implantación, control y certificación*. Barcelona: Profit. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2018/11/Gestion-Integral-de-la-Calidad-Lluis-Cuatrecasas-y-Jesus-Gonza.pdf>
- Curo, J. (2020). *Selección de personal y el desempeño laboral de los colaboradores de la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Provincial de Sechura - Piura 2019*. Universidad César Vallejo, Piura. Selección de personal y el desempeño laboral de los colaboradores de la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Provincial de Sechura - Piura 2019
- Empresariados. (27 de 05 de 2015). *Tres fases en la entrevista de trabajo*. <https://www.empleo.gob.mx/articulo/305/tres-fases-en-la-entrevista-de-trabajo>
- Espinoza, E. (2018). *La hipótesis en la investigación*. Mendive, 16(1). <http://scielo.sld.cu/pdf/men/v16n1/1815-7696-men-16-01-122.pdf>
- Gavilano, J. (2018). *Implementación del proceso de reclutamiento y selección del personal administrativo de la Universidad Nacional de Piura de acuerdo a la ley de servicio civil*. Universidad Nacional de Piura, Piura. <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1688/ADM-GAV-VIL-2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Guevara, R., & Villanueva, L. (2019). *Selección del personal y desempeño laboral en la empresa tiendas exclusiva S.R.L. en la ciudad de Cajamarca, 2019*. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca.
<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1178/TESIS%20FINAL%20GUEVARA%20Y%20VILLANUEVA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gutiérrez, V. (2021). *Gestión de calidad y marketing digital como factor relevante en la propuesta de mejora en las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio rubro bisuterías en el centro comercial el Virrey Trujillo, 2021*. Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Trujillo.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/23046/ADWORDS_BENCHMARKING_GUTIERREZ_CUNYA_VANIA_LISSET.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Harris, E. (2020). *Reclutamiento y selección de personal*.
<http://biblioteca.esucomex.cl/RCA/Reclutamiento%20y%20selecci%C3%B3n%20de%20personal.pdf>
- Lizarzaburu, E. (2016). *La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015*. Redalyc, 18(30).
<https://www.redalyc.org/pdf/1872/187244133006.pdf>
- Lopez, C., & Velasquez, A. (2017). *Diseño de un programa de Reclutamiento y Selección de Personal por competencias para la Comercializadora Gran Señora de la Ciudad de Barranquilla*. Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, Ocaña.
<http://repositorio.ufpso.edu.co/bitstream/123456789/2169/1/30064.pdf>
- Louffat, E. (2018). *Reclutando y seleccionando personal*. Pearson Educación.
<https://elibro.net/es/ereader/uladech/136609>

- Martínez, L. (2018). *Caracterización de la Capacitación y Gestión de Calidad de las MYPE Rubro Librería del Centro de Piura, año 2018*. Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Piura.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6444/CAPACITACION_GESTION_DE_CALIDAD_MARTINEZ_AREVALO_LESLIE_MARISOL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Martínez, O., & Vargas, T. (2019). *Procedimiento para la gestión del proceso de reclutamiento y selección del personal en función del desarrollo local*. COODES. Dialnet-ProcedimientoParaLaGestionDelProcesoDeReclutamiento-7013656.pdf
- Mendoza, E. (2018). “*Gestión de calidad y la satisfacción de los clientes en la pollería el Pelao S.A.C, Piura*”. Universidad Autónoma del Perú, Lima.
<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/825/1/Mendoza%20Navarro%2c%20Eddy%20Gabriel.pdf>
- Modernización, E. T. (2019). *Manual de Gestión de Calidad*. Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/320715/Manual_de_Gestio%C3%B3n_de_la_Calidad_10_copia_no_controlada.pdf
- Novillo, E., Parra, E., Ramón, D., & Lopez, M. (2017). *Gestión de la calidad: un enfoque práctico*. Guayaquil: Compas. LIBRO%20GESTION%20libro%20(3).pdf
- Núñez, W. (2019). *Sistema de Gestión basado en la Norma ISO 9001:2015 para la Empresa de insumos de calzado Carvifactory Cia LTDA*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato.
https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/29953/1/Tesis_1602id.PDF

- Paladines, K. (2018). *Implementación del sistema de gestión de la calidad para el departamento de producción basado en la NORMA ISO 9001:2015 CASO: ELAPLAS DEL ECUADOR S.A.* Pontificia Universidad Católica del Ecuador-Matriz, Quito.
<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/14893/TESIS%20KATHERINE%20PALADINES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pérez, D. (2017). *Diseño de propuesta de un sistema de gestión de calidad para empresas del sector construcción. Caso: CONSTRUECUADOR S.A.* Universidad Andina Simón Bolívar, Quito.
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5871/1/T2413-MAE-Perez-Dise%c3%b1o.pdf>
- Portuondo, L. (2018). *Selección de Personal y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre – 2018.* Universidad César Vallejo, Piura.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28589/Portuondo_NLG.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rivera, L. (2019). Reclutamiento y selección del personal empresarial. *POCAIP*. 65-
 Texto%20del%20artículo-89-1-10-20191023.pdf
- Rivera, M. (2021). *Gestión de calidad y competitividad en las MYPE, rubro restaurantes de la AV.* Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Piura.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/23504/GESTION_D E_CALIDAD_COMPETITIVIDAD_RIVERA_GODOS_MARIA_ANAIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sandoval, K. &. (2012). *El Régimen Legal Perruano de las Micro y Pequeñas Empresas y su impacto en el desarrollo Nacional.* Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas,

Lima.

[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/315406/sandoval_c
k-pub.pdf?sequence=2](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/315406/sandoval_c
k-pub.pdf?sequence=2)

Silva, D. (2021). *Caracterización de gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro boutique galeria Rey Escorpión, La Unión, 2021*. Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Piura.

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/23254/ATENCION_
AL_CLIENTE_BOUTIQUE_SILVA_IMAN_DEYSI_MARIANELLA.pdf?sequen
ce=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/23254/ATENCION_
AL_CLIENTE_BOUTIQUE_SILVA_IMAN_DEYSI_MARIANELLA.pdf?sequen
ce=1&isAllowed=y)

Silva, M. (2016). *Caracterización de la Gestión de Calidad bajo el Enfoque de Selección de Personal en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio - Rubro Venta al por menor de productos Textiles y prendas de vestir (Boutique) del Distrito de Huaraz, año 2016*. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Huaraz.

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/844/MYPE_SELECC
ION_DE_PERSONAL_SILVA_ASENCIOS_MARNI_DANITZA.pdf?sequence=6
&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/844/MYPE_SELECC
ION_DE_PERSONAL_SILVA_ASENCIOS_MARNI_DANITZA.pdf?sequence=6
&isAllowed=y)

Zaldumbide, A. (2016). *Propuesta de un modelo de gestión de talento humano para la empresa “audio, video y comunicaciones CIA. LTDA. –ADVICOM” enfocado en reclutamiento y selección del personal, valoración de puestos de trabajo y evaluación de desempeño del personal*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador - Matriz, Quito.

[http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/12597/Trabajo%20de%20Tit
ulaci%C3%B3n.pdf?sequence=1](http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/12597/Trabajo%20de%20Tit
ulaci%C3%B3n.pdf?sequence=1)

ANEXOS

1. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DE CALIDAD Y SELECCIÓN DE PERSONAL

Cuestionario dirigido al dueño/ Administrador/ Gerente de la bodega y colaboradores



¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con el fin de identificar las características para la selección del personal en la gestión de calidad de la micro y pequeña empresa, rubro bodegas, Caso: Leonardi, 2020, por ello acudo a Ud con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud considere más conveniente. Su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún prejuicio. 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, los que se publicaran en el repositorio de la universidad.

Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

Datos demográficos

Edad: Estado civil: Género:

Nivel de estudios:

Giro de negocio:

Años en el negocio:

Tipo de persona: Natural () Jurídica ()

Planificación de calidad

1. La empresa determina con claridad las metas y objetivos en la planificación.

Completamente de acuerdo () De acuerdo () Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()

Desacuerdo () Completamente desacuerdo ()

2. Establece la política empresarial de acuerdo a los objetivos organizacionales.

Completamente de acuerdo () De acuerdo () Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()

Desacuerdo () Completamente desacuerdo ()

3. Los procesos de actividades en la empresa de transporte son claros y concretos de acuerdo a los documentos normativos.

Completamente de acuerdo () De acuerdo () Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()

Desacuerdo () Completamente desacuerdo ()

4. La empresa organiza la documentación, el personal operativo y las unidades de transporte eficientemente.

Completamente de acuerdo () De acuerdo () Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()

Desacuerdo () Completamente desacuerdo ()

Control de calidad

5. Realiza seguimiento a los procesos que se ejecutan en la empresa.

Completamente de acuerdo () De acuerdo () Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()

Desacuerdo () Completamente desacuerdo ()

6. Evalúa los resultados obtenidos para seguir mejorando.

Completamente de acuerdo () De acuerdo () Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()

Desacuerdo () Completamente desacuerdo ()

Mejora de calidad

7. La empresa aplica la retroalimentación para la mejora continua.

Completamente de acuerdo () De acuerdo () Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()

Desacuerdo () Completamente desacuerdo ()

8. Aplica procesos de atención al cliente y tiempos de entrega de la carga.

Completamente de acuerdo () De acuerdo () Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()

Desacuerdo () Completamente desacuerdo ()

Selección del personal

Reclutamiento

9. Planifica y analiza los puestos de trabajo de la empresa

Completamente de acuerdo () De acuerdo () Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()

Desacuerdo () Completamente desacuerdo ()

10. La empresa realiza ascenso de personal.

Completamente de acuerdo () De acuerdo () Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()

Desacuerdo () Completamente desacuerdo ()

11. La empresa realiza publicaciones de trabajo en periódico o internet.

Completamente de acuerdo () De acuerdo () Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()

Desacuerdo () Completamente desacuerdo ()

Entrevista

12. Realiza entrevista para todos los procesos de selección.

Completamente de acuerdo () De acuerdo () Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()

Desacuerdo () Completamente desacuerdo ()

13. La empresa aplica evaluaciones para medir el conocimiento o capacidades del postulante.

Completamente de acuerdo () De acuerdo () Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()

Desacuerdo () Completamente desacuerdo ()

14. La empresa aplica evaluaciones para medir el conocimiento o capacidades del postulante.

Completamente de acuerdo () De acuerdo () Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()

Desacuerdo () Completamente desacuerdo ()

15. La empresa aplica evaluaciones de juegos de roles.

Completamente de acuerdo () De acuerdo () Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
Desacuerdo () Completamente desacuerdo ()

16. El jefe del área del puesto solicitado toma la decisión final.

Completamente de acuerdo () De acuerdo () Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
Desacuerdo () Completamente desacuerdo ()

2. Evidencias de validación de Instrumento

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Raquel Silva Juárez identificado con DNI 02846914

MAGISTER en GERENCIA EMPRESARIAL

Por medio del presente hago constar que he revisado con fines de validación el
(los) instrumento(s) de recolección de datos Cuestionario

Elaborados por RAMOS PUCCIO KATHERINE MARIANELY a los efectos de la
aplicación (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación

**“Caracterización de la Selección del Personal para la Gestión de Calidad en
las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercial, Rubro Bodegas, Caso
Bodega Leonardi, Piura, 2020.”**, que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en
cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus
resultados.

Piura, 29 de octubre del 2020.



Mg. Raquel Silva Juárez
LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CLAD-01899

Orden	ÍTEM GESTIÓN DE CALIDAD	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso o aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	La empresa determina con claridad las metas y objetivos en la planificación.	✓			✓		✓		✓
2	Establece la política empresarial de acuerdo a los objetivos organizacionales.	✓			✓		✓		✓
3	Los procesos de actividades en su empresa son claros y concretos.	✓			✓		✓		✓
4	La empresa tiene definida cada función para cada empleador que labore.	✓			✓		✓		✓
5	Usted llega a evaluar los resultados obtenidos para seguir mejorando.	✓			✓		✓		✓
6	¿ Tienen un seguimiento en la empresa para mejorar su productividad?	✓			✓		✓		✓
7	¿Con que frecuencia aplica la una retroalimentación para la mejora continua de su empresa?	✓			✓		✓		✓
8	Aplica procesos de atención al cliente y tiempos de entrega de sus productos.	✓			✓		✓		✓
Orden	ÍTEM SELECCIÓN DE PERSONAL	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso o aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	Planifica y analiza los puestos de trabajo de la empresa	✓			✓		✓		✓
2	La empresa realiza ascenso de personal	✓			✓		✓		✓
3	La empresa realiza publicaciones de trabajo en periódico o internet	✓			✓		✓		✓


 M^c Manuel Elva Ruiz
 U^c. DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 CI 40-01209

4	Realiza entrevista para todo los procesos de selección	/		/	/	
5	La empresa aplica evaluaciones para medir el conocimiento o capacidades del postulante	/		/	/	
6	La empresa aplica evaluaciones psicológicas para determinar el comportamiento del postulante	/		/	/	
7	La empresa aplica evaluaciones de juegos de roles.	/		/	/	
8	El jefe del área del puesto solicitado toma la decisión final	/		/	/	


 Mg. Raquel Silva Juárez
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 CLAD-01899

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Hector Orlando Arica Clavijo identificado con DNI

02786302 MAGISTER en

DOCENCIA UNIVERSITARIA

Por medio del presente hago constar que he revisado con fines de validación el

(los) instrumento(s) de recolección de datos

CUESTIONARIO

Elaborados por RAMOS PUCCIO KATHERINE MARIANELY a los efectos de la aplicación (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación

“Caracterización de la Selección del Personal para la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercial, Rubro Bodegas, Caso Bodega Leonardi, Piura, 2020.”, que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura, 30 de Octubre de 2020.


Mg. Arica Clavijo Hector Orlando
DNI. 02786302
CLAD 06246

Orden	ÍTEMS GESTIÓN DE CALIDAD	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita a mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	La empresa determina con claridad las metas y objetivos en la planificación.	✓			✓	✓			✓
2	Establece la política empresarial de acuerdo a los objetivos organizacionales.	✓			✓	✓			✓
3	Los procesos de actividades en su empresa son claros y concretos.	✓			✓	✓			✓
4	La empresa tiene definida cada función para cada empleador que labore.	✓			✓	✓			✓
5	Usted llega a evaluar los resultados obtenidos para seguir mejorando.	✓			✓	✓			✓
6	¿Tienen un seguimiento en la empresa para mejorar su productividad?	✓			✓	✓			✓
7	¿Con que frecuencia aplica la una retroalimentación para la mejora continua de su empresa?	✓			✓	✓			✓
8	Aplica procesos de atención al cliente y tiempos de entrega de sus productos.	✓			✓	✓			✓
Orden	ÍTEMS SELECCIÓN DE PERSONAL	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita a mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	Planifica y analiza los puestos de trabajo de la empresa	✓			✓	✓			✓
2	La empresa realiza ascenso de personal	✓			✓	✓			✓
3	La empresa realiza publicaciones de trabajo en periódico o internet	✓			✓	✓			✓



4	Realiza entrevista para todo los procesos de selección	✓			✓		✓		✓
5	La empresa aplica evaluaciones para medir el conocimiento o capacidades del postulante	✓			✓		✓		✓
6	La empresa aplica evaluaciones psicológicas para determinar el comportamiento del postulante	✓			✓		✓		✓
7	La empresa aplica evaluaciones de juegos de roles.	✓			✓		✓		✓
8	El jefe del área del puesto solicitado toma la decisión final	✓			✓		✓		✓


 Mg. Arica Clavijo Hector Orlando
 DNI. 02786302
 CLAD 06246

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Diego Salvador Lachira Estrada

identificado con DNI 45063280 MAGISTER en Administración

Por medio del presente hago constar que he revisado con fines de validación el

(los) instrumento(s) de recolección de datos

Cuestionario

Elaborados por RAMOS PUCCIO KATHERINE MARIANELY a los efectos de la aplicación (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación

“Caracterización de la Selección del Personal para la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercial, Rubro Bodegas, Caso Bodega Leonardi, Piura, 2020.”, que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura, 28 de octubre de 2020.




Mg. Ing. Diego S. Lachira Estrada.
DNI: 45063280
CIP: 155585

Orden	ÍTEMS GESTIÓN DE CALIDAD	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita a mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	La empresa determina con claridad las metas y objetivos en la planificación.	/			/	/		/	/
2	Establece la política empresarial de acuerdo a los objetivos organizacionales.	/			/	/		/	/
3	Los procesos de actividades en su empresa son claros y concretos.	/			/	/		/	/
4	La empresa tiene definida cada función para cada empleador que labore.	/			/	/		/	/
5	Usted llega a evaluar los resultados obtenidos para seguir mejorando.	/			/	/		/	/
6	¿ Tienen un seguimiento en la empresa para mejorar su productividad?	/			/	/		/	/
7	¿Con que frecuencia aplica la una retroalimentación para la mejora continua de su empresa?	/			/	/		/	/
8	Aplica procesos de atención al cliente y tiempos de entrega de sus productos.	/			/	/		/	/


 Ing. Ing. Diego S. Lachira Estrada
 DNI: 45063280
 CIP: 155585

3. Formatos de consentimiento informado (si aplica)


UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

Investigador principal del proyecto: Ramos Puccio Katherine Marianely.

Estimado participante,

El presente cuestionario tiene como propósito la recopilación de información acerca de:

Selección del Personal y Gestión de Calidad en la Micro y Pequeñas Empresa Rubro Bodega Leonardi distrito Veintiséis de Octubre de Piura, 2020

La presente investigación informara sobre la puesta en práctica de gestión de calidad y selección de personal en las MYPE Rubro bodega Leonardi del distrito Veintiséis de Octubre de Piura, 2020. Así mismo la información que se recabe de este cuestionario será presentada en un informe de investigación para **optar el grado académico de bachiller en ciencias administrativas**, otorgado por la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Conforme a la ley N° 29733 denominada Ley de protección de datos personales.

Toda la información que se obtenga de los análisis será confidencial y solo los investigadores y el comité de ética podrán tener acceso a esta información. Será guardada en una base de datos protegidas con contraseñas. Tu nombre no será utilizado en ningún informe. Si decides no participar, no se tratará de forma distinta ni habrá perjuicio alguno. Si decides participar, eres libre de retirarte del estudio en cualquier momento.

Si tienes dudas sobre el estudio, puedes comunicarte con el investigador principal: Katherine Marianely Ramos Puccio al celular: 962047571, o al correo: katherinzita_09@hotmail.com, Dirección: Mza E-7 Lte 2 Avenida Chulucanas 581 Santa Rosa- distrito veintiséis de octubre, Piura.

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA

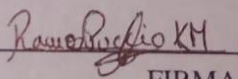
Si tienes dudas acerca de tus derechos como participante de un estudio de investigación, puede llamar a la Mg. Zoila Rosa Limay Herrera presidenta del comité Institucional de Ética en la investigación de la Universidad los Ángeles de Chimbote, celular: (+51043) 327-933, e-mail: zlimayh@uladech.edu.pe.

Obtención de Consentimiento Informado

Me ha sido leído el procedimiento de este estudio y estoy completamente informado de los objetivos del estudio, el (la) investigador(a) me ha explicado el estudio y absuelto mis dudas. Voluntariamente doy mi consentimiento para participar en este estudio:



FIRMA



FIRMA
Katherine M. Ramos Puccio

4. Libro de códigos

GESTIÓN DE CALIDAD												
SOCIODEMOGRÁFICAS					CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN							
N°	Colaboradores	Edad	Género	Grado de instrucción	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8
1	Gerente	2	2	5	1	1	1	1	1	2	2	2
2	Colaborador 1	1	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2
3	Colaborador 2	2	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1
4	Colaborador 3	1	1	4	2	2	2	2	1	2	2	2
5	Colaborador 4	2	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1
6	Colaborador 5	2	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1

SELECCIÓN DEL PERSONAL												
SOCIODEMOGRÁFICAS					CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN							
N°	Colaboradores	Edad	Género	Grado de instrucción	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
1	Gerente	2	2	5	1	2	2	1	1	1	2	1
2	Colaborador 1	1	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2
3	Colaborador 2	2	1	5	1	1	5	1	1	2	1	1
4	Colaborador 3	1	1	4	2	2	3	2	1	1	2	2
5	Colaborador 4	2	2	4	1	2	5	1	2	4	1	1
6	Colaborador 5	2	2	4	1	2	5	2	2	4	1	1

Informe final

INFORME DE ORIGINALIDAD

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo