



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD
BAJO EL PROCESO DE SELECCIÓN DEL
PERSONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO – RUBRO
VENTA MINORISTA DE PRODUCTOS TEXTILES
(BOUTIQUES) DEL DISTRITO DE HUARAZ, 2016**

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

AUTORA

MEYLIN NERIDA ARIAS QUISPE

ASESOR

Mgtr. CARLOS HUMBERTO CHUNGA ANTÓN

HUARAZ - PERÚ

2018



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD
BAJO EL PROCESO DE SELECCIÓN DEL
PERSONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO – RUBRO
VENTA MINORISTA DE PRODUCTOS TEXTILES
(BOUTIQUES) DEL DISTRITO DE HUARAZ, 2016**

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

AUTORA

MEYLIN NERIDA ARIAS QUISPE

ASESOR

Mgtr. CARLOS HUMBERTO CHUNGA ANTÓN

HUARAZ - PERÚ

2018

1. Título de la tesis

Caracterización de la gestión de calidad bajo el proceso de selección del personal en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta minorista de productos textiles (Boutiques) del distrito de Huaraz, 2016.

2. Hoja de firma del jurado y asesor

Dr. José Germán Salinas Gamboa
Presidente

Mgtr. César Hernán Norabuena Mendoza
Secretario

Mgtr. Carmen Rosa Azabache Arquinio
Miembro

Mgtr. Carlos Humberto Chunga Antón
Asesor

3. Agradecimiento

A la Universidad Católica los
Ángeles de Chimbote
ULADECH - CATÓLICA, por
permitirme lograr mis metas con
el aporte de los docentes ya que
todos ellos han contribuido con
sus enseñanzas y capacitaciones
para mi formación profesional.

Extiendo este agradecimiento a
mi asesor Mgtr. Carlos
Humberto Chunga Antón por
brindarme su apoyo, la
experiencia y sus orientaciones
para el mejoramiento y
culminación del presente trabajo.

Dedicatoria

Este presente trabajo está dedicado a quienes han sido, son y seguirán siendo mis guías en esta vida: a mis padres Eduardo López y a mi madre Alejandrina Quispe por el inmenso apoyo e incondicional que me brindan siempre para el logro de mis objetivos, y el amor puro y valioso que han sabido darme.

Dedico a Dios, por la oportunidad de haber concluido con mis objetivos trazados y por la bendición sobre mí y toda mi familia, que me ilumina y protege.

4. Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal describir las principales características de la gestión de calidad bajo el proceso de selección del personal en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta minorista de productos textiles (boutiques) del distrito de Huaraz, 2016; se justifica porque muchas veces las personas contratadas no son las idóneas, se debe a que los gerentes no realizan un adecuado proceso de selección y al momento de asistir a una tienda de ropa, los personales brindan un servicio inadecuado que ocasiona que los compradores se retiren y no acudan más a la empresa; es por ello, que los representantes de la empresa deben de tener en cuenta cuán importante es este tema y así aplicarlos. El desarrollo del trabajo fue de diseño no experimental-transversal o transeccional utilizándose un tipo descriptiva y nivel cuantitativa, identificándose una población de 16 boutiques a quienes se les aplicó un cuestionario de 19 preguntas cerradas por medio de la técnica de la encuesta; del cual, se obtuvo los siguientes resultados: el 43,75% tienen de 41 a 50 años, el 68,75% son mujeres, seguido el 87,5% siempre ejecuta una buena elección de candidatos que cumplen con los requisitos para los intereses de la empresa y el 62,5% nunca reciben los currículums vitales de los trabajadores. Concluyendo que esto es una situación que podría generar conflictos como el contrato de un personal inadecuado al no tomar importancia y desconocer de los beneficios de la aplicación adecuado del proceso de selección del personal.

Palabras claves: Gestión de calidad, boutiques y el proceso de selección del personal

Abstract

The main objective of this paper was to describe the main characteristics of the quality management under the process of selection of the personnel in the micro and small companies of the commercial sector-heading retail sales of textile products (Boutiques) of the district of Huaraz, 2016; It is justified because many times the people hired are not suitable, it is because the managers do not perform an adequate selection process and when attending a clothing store, the staff provide an inadequate service that causes buyers are withdrawn and do not come to the company anymore; That is why the representatives of the company should take into account how important this issue is and thus apply them. The development of the work was of a non-experimental design-transversal or transectional using a type and descriptive-quantitative level, a population of 16 boutiques was identified to whom they were applied a questionnaire of 19 closed questions by means of the Survey technique; of which, the following results were obtained: 43.75% have 41 to 50 years, 68.75% are women, followed by 87.5% always makes a good choice of candidates who meet the requirements for the interests of the company and 62.5% never receive the Workers ' Vitaes resumes. Concluding that this is a situation that could generate conflicts like the contract of an inadequate staff by not taking importance and unaware of the benefits of the proper application of the personnel selection process.

Keywords: Quality management, boutiques and the staff selection process

5. Contenido

1. Título de la tesis	ii
2. Hoja de firma del jurado y asesor	iii
3. Hoja de agradecimiento y dedicatoria	iv
4. Resumen y abstract	vi
5. Contenido.....	viii
6. Índice de tablas y figuras	ix
I. Introducción	1
II. Revisión de literatura	9
2.1. Antecedentes	9
2.2. Bases teóricas	11
2.2.1. Gestión de calidad	11
2.2.2. Proceso de selección del personal	14
2.2.3. Micro y pequeñas empresas	19
2.2.4. Sector comercio - rubro Venta Minorista de Productos Textiles (Boutiques).....	21
2.3. Marco conceptual de la investigación	21
III. Metodología	23
3.1. Diseño de la investigación.....	23
3.2. Población y muestra	23
3.3. Definición y operacionalización de variables.....	24
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.5. Plan de análisis	25
3.6. Matriz de consistencia	26
3.7. Principios éticos	27
IV. Resultados	28
4.1. Resultados	28
4.2. Análisis de resultados	50
V. Conclusiones y recomendaciones	58
Referencias bibliográficas	60
Anexos	68

6. Índice de tablas

Tabla 1. Distribución según edad de los representantes de las MYPES.	28
Tabla 2. Distribución según sexo de los representantes de las MYPES.	29
Tabla 3. Distribución según grado de instrucción de los representantes de las MYPES.	30
Tabla 4. Distribución según perfil del empleado acorde a las necesidades de la empresa.	31
Tabla 5. Distribución según el número de empleados que se requiere contratar.	32
Tabla 6. Distribución según anuncios colocados para reclutar a los candidatos.	33
Tabla 7. Distribución según la recepción del currículum vitae.	34
Tabla 8. Distribución según la retención del currículum vitae.	35
Tabla 9. Distribución según la eliminación de currículum vitae que no cumplen con los intereses de la organización.	36
Tabla 10. Distribución según la aplicación de pruebas psicológicas.	37
Tabla 11. Distribución según las pruebas de conocimiento.	38
Tabla 12. Distribución según el clima de confianza durante la entrevista.	39
Tabla 13. Distribución según las preguntas que formula en la entrevista.	40
Tabla 14. Distribución según la atención al entrevistado a la hora de la entrevista. .	41
Tabla 15. Distribución según las preguntas que realizadas para la selección.	42
Tabla 16. Distribución según la elección de candidatos que cumplen con los requisitos para los intereses de la empresa.	43
Tabla 17. Distribución según el cumplimiento de los contratos en un plazo determinado.	44
Tabla 18. Distribución según la asignación de las horas establecidas en sus contratos a los empleados de acuerdo a la ley.	45
Tabla 19. Distribución según los beneficios otorgados a los trabajadores según ley	46
Tabla 20. Distribución según la asignación de la remuneración justa de acuerdo a ley.	47
Tabla 21. Distribución según el desenvolvimiento del candidato en las actividades de la empresa.	48
Tabla 22. Distribución según la evaluación del desempeño del empleado recién contratado.	49

Índice de figuras

Figura 1. Distribución según edad de los representantes de las MYPES.	28
Figura 2. Distribución según sexo de los representantes de las MYPES.....	29
Figura 3. Distribución según grado de instrucción de los representantes de las MYPES.	30
Figura 4. Distribución según perfil del empleado acorde a las necesidades de la empresa.	31
Figura 5. Distribución según el número de empleados que se requiere contratar. ...	32
Figura 6. Distribución según anuncios colocados para reclutar a los candidatos.	33
Figura 7. Distribución según la recepción del currículum vitae.	34
Figura 8. Distribución según la retención del currículum vitae.....	35
Figura 9. Distribución según la eliminación de currículum vitae que no cumplen con los intereses de la organización.....	36
Figura 10. Distribución según la aplicación de pruebas psicológicas.....	37
Figura 11. Distribución según las pruebas de conocimiento.	38
Figura 12. Distribución según el clima de confianza durante la entrevista.	39
Figura 13. Distribución según las preguntas que formula en la entrevista.	40
Figura 14. Distribución según la atención al entrevistado a la hora de la entrevista.	41
Figura 15. Distribución según las preguntas que realizadas para la selección	42
Figura 16. Distribución según la elección de candidatos que cumplen con los requisitos para los intereses de la empresa.....	43
Figura 17. Distribución según el cumplimiento de los contratos en un plazo determinado.....	44
Figura 18. Distribución según la asignación de las horas establecidas en sus contratos a los empleados de acuerdo a la ley.	45
Figura 19. Distribución según los beneficios otorgados a los trabajadores según ley	46
Figura 20. Distribución según la asignación de la remuneración justa de acuerdo a ley.	47
Figura 21. Distribución según el desenvolvimiento del candidato en las actividades de la empresa.....	48
Tabla 22. Distribución según la evaluación del desempeño del empleado recién contratado.....	49

I. Introducción

La gestión de calidad se ha vuelto indispensable para obtener resultados positivos en la empresa, es un desafío para todos los empresarios para obtener la calidad del bien o servicio que ofrecen, porque las personas cada vez son más exigentes al momento de adquirir un producto o servicio con el fin de satisfacer sus necesidades, por tal razón el camino correcto a seguir por los empresarios para crecer y desarrollarse en el entorno es brindando bienes y servicios de calidad, sólo así cumplirán con las expectativas de los clientes y esto se puede lograr por medio de la gestión de calidad. La preocupación por las micro y pequeñas empresas (MYPES) de la ciudad de Huaraz fue fundamental para que la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, la ULADECH, de la Escuela Profesional de Administración contribuya realizando estudios de investigación para que crezcan como empresa, es así que establece como línea de investigación la gestión de calidad para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

A nivel internacional, cada vez la exigencia por contratar a un colaborador se hace más riguroso, ya que el colaborador seleccionado será fundamental para el desarrollo de las MYPES, hoy en día un buen currículum no es suficiente para la contratación del colaborador por ello debemos evitar las equivocaciones durante la entrevista, porque depende de ello la contratación del personal, con respecto a este tema el diario confidencial (2012) publicó en uno de sus columnas sobre las faltas más relevantes en las entrevistas de trabajo, en la cual decía “En nuestros días alguna entrevista de trabajo puede ser determinante. Posiblemente en los tiempos atrás solamente era suficiente con obtener un buen currículum, y adecuarse en el puesto, ahora en el transcurso del año todo eso se transformó y todo es distinto”.

Una averiguación revela los pros y las contras de trabajar en tiendas de ropas en donde señalan que la mayoría del personal encargado de seleccionar a un trabajador no se basan en las experiencias para optar por el personal correcto ya que piensan que es más fácil formar a los trabajadores. Pero una reveladora investigación por unos profesores de la Universidad de Massachusetts Joya Misra y Kyla Walters

mencionan que no es exactamente así, ya que los mismos trabajadores mencionan que su trabajo es malo y que las ventajas que hay dentro de la empresa no les benefician, aunque ayuden a tolerar su trabajo, la mayoría asisten al trabajo por el dinero para solventar sus necesidades ya que las personas contratadas son jóvenes desempleados (El Confidencial, 2016).

Muchas veces salir de compras es recibir mal trato por parte de las vendedoras, especialmente en las tiendas de ropa; esto se debe, a que las personas que trabajan en dichos lugares atienden de mala gana, con poca voluntad y esto provoca los enojos de los consumidores. En argentina una cliente llamada Maria mencionó que tuvo una experiencia en donde intento probarse un vestido en una tienda de marca de ropa pero necesitaba otra talla; lo cual, la vendedora no le traia, cuando le recordaba que trajera el vestido de la talla requerida ella solo le miraba enojada. En todo momento le evitaba y solo se dedicaba a atender a los demas clientes pero menos a ella y al final le indicó que se se habia agotado la talla que deseaba obtener. Dicha cliente afirmo que en las tiendas de ropa brindan un mal servicio y es muy decepcionante (Diario Infobae, 2013).

A nivel nacional, las MYPES están en la etapa de crecimiento; en la cual, los trabajadores son el pilar del éxito de la empresa, porque los colaboradores son los encargados de brindar un buen servicio, de elaborar un producto, ellos están directamente con el trato de los clientes, y los clientes hoy en día son más exigentes; para ello, el trabajador debe de estar debidamente seleccionado y colocado en los puestos de trabajo en donde se desempeñen según sus habilidades, capacidades para brindar bienes y servicios de calidad. Referente a lo dicho anteriormente, para que los trabajadores estén en puestos de trabajo correcto, se tiene que realizar un correcto proceso de selección de personal; el diario el economista (2012) menciona que antes la importancia se daba básicamente al currículum vitae del candidato postulado y al tiempo de experiencia acumulados en el área en el que se requiere ocupar, ahora al momento de la contratación los seleccionadores de personal priorizan valores personales que el candidato puede contribuir a la empresa ya sea el compromiso, responsabilidad, proactividad, interés y etc.

Algunas veces se desconoce las causas por las cuales un negocio pierde sus clientes y una de las razones es por la pésima atención que se les brinda a las personas interesadas en adquirir un producto o servicio, es así que Alvaro (2012) menciona que existe un 68% de los clientes que se van de un negocio a otro por la indiferencia y la mala atención del personal; es decir, por el mal trato que recibe el cliente por parte de los trabajadores. En efecto uno de los elementos más significativos por la que una empresa tenga éxito es por el buen servicio al cliente; a todo esto, lo que se debe de hacer es realizar una buena selección de personal para así mantener a los clientes contentos y que sean fieles al servicio que se les brinda, teniendo en cuenta que es más fácil mantener un cliente, que conseguir otro nuevo.

Ahora en el Perú existen varias empresas que están en vías de crecimiento; por esta razón, se trata de impulsar a estas empresas a poder alcanzar o conseguir el desarrollo sostenido, cuyas empresas a las cuales se refiere son las MYPES y estos contribuyan al crecimiento del país y a la generación de empleo. Según la asociación de emprendedores del Perú (ASEP), en el país, las MYPES contribuyen, cerca del 40% del PBI (Producto Bruto Interno) y por ello, son una de las mayores impulsadoras del crecimiento económico del país (Fondo de cooperación para el desarrollo social - FONCODES, 2018).

Gracias a las MYPES el Perú están en vías de desarrollo; porque hay personas y empresas de distintos países que están invirtiendo en nuestro país y es favorable para los peruanos, y eso generará más oportunidades de trabajo. Para que las MYPES sean reconocidas como empresas de calidad, tienen que contar con personal capacitado en todos los puestos, esto es un requisito fundamental y favorable para el logro de los objetivos. Diario La Gestión (2012) afirma que las MYPES son el principio de brindar trabajo en nuestro país. Y con respecto al rubro de venta minorista de productos textiles (Boutiques) se puede observar que son empresas que están creciendo en todo el Perú, porque se vive la fiebre de la moda, donde las prendas son exclusivas de marcas reconocidas nacionales e internacionales y están dirigidos a un segmento de la población, pero para los

clientes los productos no lo son todo para estar satisfechos, sino el servicio que esperan recibir. Para que los clientes salgan satisfechos de estas tiendas, los trabajadores deben estar debidamente capacitados, así como los administradores o los dueños de estas empresas deben saber seleccionar bien al personal quien va a estar al frente del negocio. Si es para vendedor tiene que tener carisma, paciencia, tolerante, don de convencimiento, conocer el producto, etc. Y si va a contratar para ser el cajero de la tienda, la prioridad es la honestidad. Así deben estar seleccionados y contratados según el perfil del puesto.

Hoy en día el prestigio de una empresa no se forma solamente con los productos o servicios que se les brinde, sino quienes lo integren en este caso las personas que laboran en la empresa. El diario Correo (2017) informó una denuncia que realizó una clienta afectada sobre el maltrato que recibió por parte de los trabajadores, en una tienda Oechsle ubicada en el centro comercial, en San Borja. En donde decidió ir a ver ropa y con el tropiezo con otra mujer causo la caída de un maniquí, motivo; por el cual, el vigilante le cierra la salida acusandola de haber robado un artículo, maltrandola, humillandola. Seguido fue trasladada a una habitación donde había una señorita quien revisó todas sus pertenencias personales sin su consentimiento, al no encontrar artículo alguno la trabajadora pidió que se retire y finalmente la denunciante pudo asentar su queja en el libro de reclamaciones.

A nivel local las MYPES van aumentando con el paso del tiempo como también van desapareciendo, esto se debe a que existe mucha competencia en el mercado; por lo tanto, si una organización pretende permanecer en el mercado y diferenciarse de los demás, se debe brindar productos y servicio de calidad; así mismo, un buen servicio a los clientes. Entonces para lograr esto se debe aplicar correctamente los pasos importantes para la selección del personal y escoger al personal indicado para el puesto requerido. Áncash Noticias (2017) informó que en la ciudad de Chimbote la Dirección Regional de Trabajo (DIRETRA) junto con la empresa Promart Home Center, desarrollaron procesos de selección de personal y de reclutamiento, dirigido a las personas interesados para trabajar en tiendas por departamentos en donde entregaron sus hojas de vida para la respectiva selección. Estas entidades no son las

únicas que requieren de un personal con ciertas características como las habilidades que poseen, con edades diferentes; entonces, todas las empresas necesitan realizar un proceso para reclutar y seleccionar con la finalidad de conseguir al personal idóneo y a la vez brindarles trabajo.

Por otro lado, el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) de la ciudad de Chimbote realizó un reclutamiento vecinal de empadronadores para los Censos Nacionales, debido a que se registraron tan solo el 50% de personal. Y mencionaron que para el reclutamiento se escogieron a personas mayores de 18 años con un bono de 50 soles y su reconocimiento por la participación en el Censo (RPP NOTICIAS, 2017). Es decir, las distintas empresas que brinden bienes y servicios tienen esa necesidad de contar al menos con un personal para laborar en su organización, por eso es necesario y primordial realizar un reclutamiento y selección de personal adecuado.

La elección del presente estudio en el tema sobre el Proceso de Selección del Personal, se debe a que, en la ciudad de Huaraz, en el Sector Comercio - Rubro Venta Minorista de Productos Textiles (Boutiques), se ha visto una realidad donde las personas contratadas no son idóneas para el cargo que ejercen, esto se debe, a que en la mayoría de las empresas contratan al personal sin previa evaluación, lo cual no es favorable para la empresa ni para el personal.

Por lo anteriormente expresado, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad bajo el proceso de selección del personal en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta minorista de productos textiles (Boutiques) del distrito de Huaraz, 2016?

Para dar respuesta al problema, se planteó el siguiente objetivo general: Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el proceso de selección del personal en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta minorista de productos textiles (Boutiques) del distrito de Huaraz, 2016.

Es así que se formuló dos objetivos específicos para poder lograr con el objetivo general: (a) Determinar las principales características de los gerentes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta minorista de productos textiles (Boutiques) del distrito de Huaraz, 2016; (b) Determinar las características de la gestión de calidad bajo el proceso de selección del personal en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta minorista de productos textiles (Boutiques) del distrito de Huaraz, 2016.

La presente investigación se justifica porque permitirá generar una reflexión en los propietarios, administradores y trabajadores de las MYPES del rubro boutiques, sobre la importancia de realizar un buen proceso de selección del personal al momento de contratar un trabajador, porque de ello dependerá la aceptación de los clientes, así como el crecimiento y desarrollo en el entorno en el que interactúan.

Así mismo, servirá como referencia a los estudiantes y público en general, quienes quieran realizar estudios similares sobre la gestión de calidad en el proceso de selección del personal, porque mediante su aplicación ayudará a solucionar el problema, así generar el logro del éxito de todas las empresas y conseguir una mejor calidad del servicio

Para realizar el presente trabajo se basó en la teoría de Chiavenato (2007) quien menciona que la selección del personal funciona como un proceso compuesto de varios criterios, del cual se tomó en cuenta diez importantes fases o etapas para las dimensiones de la investigación, donde los candidatos tienen que atravesar para llegar a ocupar el puesto requerido, estas fases son: el Análisis de necesidad, el reclutamiento, recepción de candidatos, preselección, pruebas, entrevistas, valoración y decisión, contratación, incorporación y el seguimiento. A partir de dicho estudio se aspira aprobar estas teorías.

La metodología que se empleó en la presente investigación fue del tipo Descriptivo porque caracterizó la gestión de calidad bajo el proceso de selección del personal en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta minorista de

productos textiles (Boutiques) del distrito de Huaraz, 2016. En cuanto al Diseño fue No Experimental, puesto que se observaron los fenómenos tal cual se dan en su estado natural; así mismo, fue Transeccional o Transversal. La población para dicho estudio fueron los gerentes de las 16 MYPES.

Con relación a las técnicas del presente trabajo fueron las encuestas con sus respectivos instrumentos como los cuestionarios para la recolección de datos; así mismo, fueron ingresados al programa estadístico SPSS 21 para su debido procesamiento de datos; en la cual, se presentó en tablas y figuras con sus respectivos análisis estadístico.

Con respecto a los resultados de la investigación se observó que el 43,75% tienen de 41 a 50 años, de igual manera un 68,75% son mujeres, el 62,5% de los gerentes de las MYPES del rubro boutiques nunca reciben el currículum vitae de los empleados, el 62,5% de los encuestados nunca en la etapa de preselección realizan la retención del currículum según los intereses de la empresa, el 87,5% de los gerentes mencionan que siempre realizan una buena elección de candidatos que cumplen con los requisitos para los intereses de la empresa, el 87,5% afirma que a veces es bueno el desenvolvimiento del candidato en las actividades de la empresa y el 87,5% manifiesta que la evaluación del desempeño de cada trabajador recién contratado se da siempre.

Luego de obtener los resultados de la encuesta se llegó a la conclusión de que los gerentes muestran poco interés para cumplir adecuadamente con el proceso de selección del personal, también se observa que la mayoría relativa son mujeres que tienen de 41 a 50 años de edad y la mayoría absoluta son dirigidas por mujeres que tienen estudios secundarios. De igual manera la mayoría de los gerentes definen el perfil del empleado de acuerdo a las necesidades que requiere la empresa, así mismo se evidencia que la mayoría relativa de las boutiques nunca reciben el currículum vitae de los empleados, también la mayoría relativa nunca aplican pruebas psicológicas y la mayoría relativa del personal seleccionado a veces se desenvuelve bien en el puesto asignado.

Se recomienda mejorar y aplicar adecuadamente el proceso de selección de personal, realizando entrevistas personales en donde haya preguntas para la obtención de datos tales como lo personal, familiar como la actitud, y dedicarle mayor tiempo en la entrevista, de igual modo comunicar a los candidatos sobre la metodología del proceso de selección, con respecto a las responsabilidades de cada puesto de trabajo, los horarios y salarios desde el momento de la entrevista inicial.

II. Revisión de literatura

2.1. Antecedentes

Asencios (2016) en su tesis denominada “Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de selección de personal en las MYPES del sector comercio - rubro venta al por menor de productos textiles y prendas de vestir (Boutique) del distrito de Huaraz, año 2016”, que planteó describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de selección de personal en las MYPES del sector comercio – rubro (boutique) del distrito de Huaraz, Año 2016. Donde obtuvo que el 43,75% de los dueños tienen entre 41 a 50 años de edad, seguidamente el 68,75% son de sexo femenino, el 56,25% tienen educación secundaria completa, así mismo el 62,50% de los gerentes no reciben el currículum vitae de los empleados, el 62,50% no realizan la retención de los currículums vitae en la etapa de preselección y el 56,25% de gerentes no eliminan los currículums vitae que no cumplen con los intereses de la organización.

También el 81,25% de encuestados no emplean las pruebas psicológicas, además el 62,59% realiza pruebas de conocimiento, el 81,25% durante la entrevista no crea un clima de confianza, el 68,75% de gerentes formulan las preguntas claras para la entrevista, el 62,50% no escuchan atentamente al entrevistado al momento de la entrevista, el 50% de encuestados estructuran las preguntas para la selección de personal y el 62,50% no evalúan el desempeño del empleado que se contrata, el 87,50% si cumplen con estipular los contratos en un plazo determinado, el 68,75% asignan las horas establecidas en los contratos a los empleados de acuerdo a la ley, además el 62,50% no otorgan los beneficios de acuerdo a la ley, y el 81,25% no cumplen con la signación de la remuneración justa. Se empleó una investigación descriptiva concluyendo que hay una deficiencia con respecto a la recepción de los currículums vitae de los candidatos, las entrevistas y la contratación del personal.

Pimentel (2016) en su investigación denominada “Caracterización de la capacitación en técnicas de venta en las MYPES del sector comercio - rubro venta al por menor de productos textiles y prendas de vestir (Boutiques) del distrito de

Huaraz, 2015”, se propuso describir las principales características de la capacitación en técnicas de venta en las MYPES del sector comercio - rubro (Boutiques) del distrito de Huaraz, 2015. Cuya investigación fue descriptiva obteniendo que el 40,91% tienen de 18 a 22 años de edad, de igual manera un 68,18% son de sexo femenino y un 45,45% tiene el grado de instrucción de nivel secundario. Se concluye que la mayor parte de los vendedores poseen entre 18 a 20 años de edad, son de sexo femenino y de estudios secundarios; la cual; un porcentaje de los vendedores no están capacitados para convencer al cliente y así adquirir alguna prenda de vestir.

En la investigación realizada por Roque (2015) sobre la “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPES del sector comercio, rubro prendas de vestir del distrito de Juliaca, Provincia de San Román, periodo 2013-2014”, se planteó describir las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPES del sector comercio Rubro prendas de vestir del Distrito de Juliaca, Provincia de San Román, cuya investigación se hizo de tipo descriptivo con una muestra de 18 MYPES. Las cuales se obtuvieron como resultado que un 89% de los dueños tienen entre 26 a 60 años, así como también un 56% son mujeres y finalmente el 33% tienen secundaria completa. Concluyendo que en las MYPES de rubro prendas de vestir hay un porcentaje de los representantes dedicados al comercio por más de 3 años y no están debidamente capacitados con respecto al proceso de selección del personal.

Morales y Borja (2014) en su tesis titulada “Análisis del Proceso de Selección del Personal en Empresas de Venta de Ropa y Accesorios”, se propuso realizar esta investigación de selección de personal, porque se notó una deficiencia en las ventas locales comerciales de Quito, y que ahora es exigente realizar rotación de personal, por lo que se cree importante examinar el porqué de los problemas durante los procesos que se realiza a los personales a ocupar el puesto y desde ahí tratar de buscar la mejor solución para corregir los errores y así reparar los procesos que se aplican en la empresa. Esta investigación se hizo de tipo descriptivo con una muestra de 14 MYPES en la cual se obtuvo como resultado que el 50% de los

encuestados no utiliza pruebas técnicas para la selección de personal y el 88% mencionaron que no tienen una estructura de mecanismo de proceso de selección de personal. Se llegó a la conclusión de que mediante este trabajo se lograra encontrar el perfil adecuado con las cualidades necesarias y apropiadas para que de esta manera lograr incrementar las ventas y haya conformidad al realizar la selección de personal comercial.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión de calidad

Una empresa que brinde servicio especialmente en los establecimientos de ventas de ropas debe de tener conocimientos con respecto a la gestión de calidad, porque mediante ello se puede obtener un servicio de calidad esperado por los clientes. A continuación se dan a conocer todo lo referido a la gestión de calidad

La gestión de calidad es un sistema o proceso de dirección mediante el cual se consigue la calidad, donde el gerente participa en la definición, análisis y garantía de los productos y servicios que son ofertados por la empresa (Durán, 1992, pp.43-44).

Se menciona con frecuencia la palabra gestión calidad en una organización, porque es la herramienta para ser competitivos en el mercado. Griful Ponsati y Canela Campos (2002) mencionan que la gestión de calidad se lleva a cabo mediante un sistema o conjunto de elementos que estén relacionados entre sí; es decir, la empresa debe de aportar los recursos precisos para que la calidad sea factible. También menciona que la gestión de calidad incluye aspectos importantes; tales como, los requisitos de los clientes y la planificación del uso de los recursos (p.10).

En el mismo sentido Cruz, Camisón y Gonzáles (2006) refiere que la gestión de calidad es una colección de técnicas, metodos, una nueva forma de dirigir y controlar la calidad de los productos y procesos; asi mismo, puede influir definitivamente en el desarrollo de crecimiento de una empresa (p.50).

Característica de la gestión de calidad

Herrera (2006) señala que la gestión es precisa e importante para todos, y cada persona de la empresa debe de tener bien claro que es cliente y proveedor interno; por lo tanto, la gestión de la calidad abarca la realidad justa, mejora continua, la colaboración del personal, el enfoque de sistemas, la enseñanza organizacional, liderazgo, enfoque al cliente, la convivencia y relación con los proveedores y el enfoque establecido en procesos (p. 49).

Principios de la gestión de calidad

Según Ortiz y Ortiz (2016) señalan que el sistema de gestión de calidad es considerado como una estrategia en donde una oraganizacion desarrolla la gestión empresarial; asi mismo, la ISO en las normas 9000-2004 establecio ocho principios orientados en la implementacion y diseño de este sistema de gestión en la cual proporciona beneficio, cuyos principios se mencionan a continuacion:

Principio 1: Enfoque al cliente

El objetivo principal de las organizaciones es satisfacer las necesidades de los clientes; entonces, las tácticas, los esfuerzos y procesos de dichas empresas se deben orientar a la satisfacion de las necesidades de los consumidores y superar las expectativas.

Principio 2: Liderazgo

La principal función del líder dentro de la organización es motivar, guiar y dirigir a las personas que esten a su mando, a cumplir las metas establecidas. Es decir el éxito de la gestión del líder es medida por la habilidad que tiene uno para organizar y conservar un ambito agradable en donde las personas puedan

estar cómodos y comprometidos con su trabajo en el logro de los objetivos de la empresa.

Principio 3: Involucrar a la gente

Una buena gestión se basa en las personas; por lo cual, es importante incluir y dejar participar a todos los miembros de la organización en el progreso y ejecución del sistema de gestión de la calidad, en la operación de la empresa y el alcance de sus metas.

Principio 4: Orientación a procesos

Los procesos son actividades o conjuntos que utiliza recursos para transformar un valor añadido en productos para así satisfacer la necesidad del cliente. Este sistema de gestión es llamado también enfoque basado en procesos por lo que facilita la revisión permanente de los subproductos y su combinación.

Principio 5: Enfoque sistémico

Este enfoque ve a la empresa como un conjunto integrado por partes interconectadas y aplicarlo en los sistemas de gestión de la calidad genera la eficacia y eficiencia de toda la organización y al logro de sus objetivos.

Principio 6: Mejoramiento continuo

Se trata del seguimiento constante de los resultados, procesos y actividades con la finalidad de innovar y mejorar de distintas maneras cualquier problema que haya y así cumplir con los objetivos de la empresa.

Principio 7: Decisiones tomadas con base en datos y hechos

Se refiere a la toma de decisión de los gerentes en base a las herramientas estadísticas tales como los análisis de los datos y la información más no en las experiencias o intuiciones. Esta decisión conlleva a buenos resultados.

Principio 8: Relaciones mutuamente beneficiosas entre la organización y sus proveedores

Las relaciones por ambas partes son beneficiosas porque una organización y sus proveedores generan mayor beneficio y buscan la creación de valor para todo el cliente (pp.34-39).

2.2.2. Proceso de selección del personal

El éxito de una empresa depende de muchos factores, pero existe un aspecto principal en donde abarca todo: trabajadores idóneos, comprometidos y talentosos. Este aspecto importante del cual se habla es el proceso de selección la cual se aplica a todas las personas postulantes para un trabajo.

Entonces según Chiavenato (2011) señala que la selección del personal es escoger a la persona adecuada para el cargo adecuado. Es decir, elegir el más eficaz de tantos postulantes reclutados, para así ocupar los puestos que ofrece la organización, que tiene como objetivo lograr ocupar los puestos de trabajo de las empresas (p.144).

Así mismo, señala que el proceso de selección es como si estuviera dado por diversas fases o etapas sucesivas que pasan los postulantes; es decir, es una táctica sistematizada y secuencial que tiene como objetivo lograr ocupar los puestos de trabajo de las empresas. (p.159).

Por otra parte, cuando el proceso de selección sigue las pautas necesarias e importantes la organización conseguirá que todas las personas que laboren en ella se ajusten al lugar de trabajo, a la cultura de la organización, sean responsables, trabajen eficazmente y lo más importante se sientan cómodos y motivados en el área que desempeñan (Alonso y Rodríguez, 2006, p.47).

Finalidad del proceso de selección de personal

Según Ventura, González y Ventura (2006) el propósito primordial de la selección de personal es encontrar a la persona adecuado para el cargo requerido; en la cual tendrá que aplicar sus conocimientos y habilidades, mediante ello se tendrá que promover o subir a los cargos elevados donde exigen un personal con mayores habilidades que logre el éxito de la empresa (p.9).

Técnicas de la selección de personal

Se trata de los medios que se emplea para poder indagar la información de los candidatos, facilitando una muestra de comportamiento y sus distintivos personales, estas técnicas más utilizadas son las pruebas y entrevistas de selección, donde se recolecta una información clara y verdadera de las características de los postulados, que ocuparía demasiado tiempo para ser adquiridas simplemente con el análisis de su acción habitual (Alonso y Rodríguez, 2006, pp.87-89).

Dimensiones del proceso de selección del personal de la gestión de calidad

Como se mencionó al principio del trabajo de investigación, se tomó preferencia a diez fases importantes que involucran todo el proceso de selección sobre la gestión de calidad, los cuales se describen a continuación:

Análisis de necesidad:

Es un procedimiento donde la empresa tiene la obligación de examinar las distintas características o perfil del puesto de trabajo, así como también las del perfil adecuado del postulante que debe desempeñar con responsabilidades y obligaciones de las posiciones laborales (Chiavenato, 2007, p.175).

El reclutamiento:

Es conocido como un conjunto de técnicas que están encargados de atraer candidatos idóneos capacitados en ocupar los cargos dentro de una empresa. Asimismo, es un procedimiento de información del cual la empresa brinda al mercado de recursos humanos la oportunidad de generar trabajo (Chiavenato, 2007).

Recepción de candidatos:

A la hora de recepcionar los currículums de los candidatos a un puesto de trabajo se extiende a una semana o a más. Eso quiere decir que es importante

enviar a la empresa los datos personales en caso contrario no podrá ser preseleccionado como un candidato (Chiavenato, 2007).

Preselección:

Con respecto al proceso realizado se examinan los perfiles de los candidatos y se comprueba con la información elaborada acerca del perfil del puesto en la fase de análisis de necesidad y es ahí donde se les comunica para la presentación personal y se realicen las respectivas pruebas psicotécnicas (Chiavenato, 2007).

Pruebas:

En esta fase se realiza diversas pruebas que permiten medir las conductas, conocimientos y habilidades de un aspirante, en donde brinda una información útil la cual ayuda a descartar a los candidatos que no reúnen con los requisitos y por otra, para afirmar que si son aptos para el puesto a cubrir (Chiavenato, 2007, p.182).

Entrevistas:

Es la técnica que influye con respecto a la decisión definitiva sobre la aprobación o rechazo del aspirante, siendo así una relación de comunicación directa entre los interactuados en este caso el entrevistador y la persona entrevistado (Chiavenato, 2007, p.177).

Valoración y decisión:

Mediante la información obtenido de los candidatos se obtiene un perfil profesional y personal de acuerdo a lo establecido para el puesto de trabajo. Y seleccionar al personal adecuado se valora si va a encajar en la organización (Chiavenato, 2007, p.190).

Contratación:

Es el escrito que se celebra entre el jefe y el contratado en este caso el trabajador. En donde primeramente se le informara la decisión a la persona que ha sido seleccionada (Chiavenato, 2007).

Incorporación:

Se refiere cuando una persona se une por primera vez a la organización o puesto de trabajo. Y este tendría que estar informado con respecto a las actividades, funciones a cumplir y objetivos de la empresa (Chiavenato, 2007).

Seguimiento:

Es necesario realizar un seguimiento previo del sistema de evaluación del rendimiento del nuevo trabajador en cuanto a su trabajo para que este mantenga validez, fiabilidad y utilidad (Chiavenato, 2007).

Importancia de los criterios del proceso de selección del personal para la contribución de la gestión de calidad

De igual manera se establecieron los indicadores en base a las diez dimensiones, los cuales servirá para poder medir y evaluar cómo se comporta y gestiona la selección de personal y a continuación se detalla cada uno de ellos:

- Definir el perfil del empleado: implica la acción por la cual se definen todas las características que una persona debe tener para ser seleccionada como un colaborador en un puesto de trabajo específico (Alles, 2016, p.45).
- Número de empleados que se requiere: se refiere a la determinación del número de empleados necesarios, para los puestos requeridos (Mondy y Noe, 2005, p.99).

- Colocación de anuncios por distintos medios de comunicación: es el medio por el cual una empresa busca un personal con el perfil que necesita, donde estas publican un anuncio con la finalidad de ofertar un trabajo mencionando las cualidades necesarias y requeridas por la empresa; así mismo, indica el método por el cual se tiene que comunicar con la empresa para hacer llegar su candidatura (Alonso y Rodríguez, 2006, p.74).
- Recepción del currículum vitae: se recibe el instrumento que redacta el postulante al puesto que se requiere, donde menciona todos sus datos personales y necesarios (Izard Manuel Olleros, 2005, p.24).
- Retener currículum vitae según los intereses de la empresa:
 - Eliminar currículum vitae que no cumple con los intereses de la empresa: por el currículum vitae recibido se puede conocer datos importantes tales como el nombre, sexo, fecha y lugar de nacimiento, el nivel académico experiencias laborales acumuladas y etc. Pero al no cumplir con los requisitos que la empresa requiere se tendrá que eliminar para así no haber confusiones con los demás currículums obtenidos (Serrano, 2014).
- Pruebas Psicológicas: esta prueba se realiza con la finalidad de estimular el comportamiento de una persona; es decir, muestra la personalidad y conducta del entrevistado (Rete, 2005, p.24).
- Pruebas de conocimiento: este tipo de prueba está elaborado para poder someter a los candidatos a exámenes teóricos para evaluar sus conocimientos y habilidades sobre el puesto que ocupara (López, 1999, p.124).
- Confianza:
 - Claridad de preguntas: se redacta las preguntas con claridad y entendible, cada pregunta debe de tener un solo aspecto para así tener una respuesta válida del entrevistado.

- Escuchar atentamente: se refiere al proceso de comunicación en donde interactúan los entrevistadores con los entrevistados; el cual, se trata de percibir sus actitudes y gestos de las personas entrevistadas (Moreau, 1997, p.7).
- Preguntas estructuradas:
 - Elección de candidatos que cumplen con los requisitos para los intereses de la empresa.
 - Plazos del contrato
 - Horas de trabajo
 - Beneficios
- Remuneración: se deben situar de modo que al trabajador se le reembolse si reúne los requisitos de ingreso, también según el préstamo de su servicio en el trabajo que brinda. Estas remuneraciones son el sueldo, comisiones, gratificaciones y cualquier otro salario (Sarquís, 1983, p.105).
- Desarrollo del candidato en las actividades de la empresa:
- Evaluación del desempeño del empleado recién contratado: proporciona información sobre las competencias que tienen los trabajadores y su nivel de eficacia y eficiencia con respecto al trabajo que realiza y poder compararlas con las exigidas en el puesto que ocupa o puede ocupar (Morales y Borja, 2014, p.30).

2.2.3. Micro y pequeñas empresas

La Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria - SUNAT, (2017) indica que la MYPE es la unidad económica formada por una persona natural o jurídica, teniendo en cuenta la gestión empresarial examinada en el régimen actual, desarrollando actividades como extracción, transformación, producción, comercialización o servicio y para ser apreciados como MYPES tienen que estar suscritos en el Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (REMYPE).

Características de la micro y pequeña empresa

La ley de PYMES N° 30056 promulgado por el Congreso de la República (2013) indica que las MYPES deben reunir ciertas condiciones empresariales según sus niveles de ventas anuales:

- Microempresa: tienen las ventas anuales máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- Pequeña empresa: sus ventas anuales superiores a 150 UIT y un máximo de 1700 UIT.

El incremento de las ventas máximas será fijado por el Ministerio de Economía y Finanzas y de la República cada 2 años (p.14).

Importancia de la micro y pequeña empresa

El autor Arbulú y Otoyá (2006) menciona que en la economía nacional en las naciones en vías de progreso, así como el Perú, actualmente las MYPES son componentes que realizan un rol importante con respecto a la generación de trabajo en el País.

Tipos de micro y pequeña empresa

Universia (2011) afirma que los tipos de MYPE son clasificados en el Perú de la siguiente manera:

- MYPE de Acumulación: que tiene por característica generar beneficios para invertir en el crecimiento de la organización y generar mayores empleos.
- MYPE de Subsistencia: Dichas MYPE no generan utilidades y son unidades económicas.
- Nuevos Emprendimientos: son todas aquellas decisiones que emprenden iniciativa empresarial realizada viendo como una oportunidad, eso quiere decir que es como una opción de generar ingresos.

2.2.4. Sector comercio - rubro Venta Minorista de Productos Textiles (Boutiques)

Definición de Boutiques:

Estos lugares llamados boutique son pequeñas tiendas comerciales especializadas mayormente en la venta de un determinado tipo de mercancías. Este establecimiento que vende ropa de mujer puede ser esencialmente beneficiosos si son únicos en su clase. Pero la ropa tendrá que ser exhibida en una tienda con diseños únicos y atractivos como es la clientela.

Cevallos (2014) menciona que ahora las boutiques pueden ofrecer no solamente prendas de vestir, sino que además distintos productos ya sea productos deportivos, accesorios, libros, joyas y etc. Cuyas características de dichos productos son el alto precio y su exclusividad (p.10).

2.3. Marco conceptual de la investigación

Calidad:

Conjunto de detalles y rasgos ya sea de un producto o servicio referidos a su capacidad de satisfacer aquellas necesidades captadas o que se conocen (Gallego, 2006, p.2).

Cliente:

Es aquella persona que tenga relación con nuestra empresa con ciertas necesidades de recibir un servicio de alguien que se los presta a cambio de un pago por dicho concepto (Couso, 2005, p.21).

Indicador:

Es una característica específica, visible y medible que pretende ser usada para mostrar aquellos cambios y avances que está realizando un programa hacia el logro de un resultado en otras palabras cuantificarlos. Además, realizar la

mediación requiere de tiempo y coste del recojo de los datos que se requiere obtener (Álvaro, 2001, p.60).

Servicio:

Es una entidad directa o indirecta que no produce físico, es decir, un conjunto de actividades en donde buscan la satisfacción de aquellas necesidades que tienen los clientes (Denton, 1989, p.105).

III. Metodología

3.1. Diseño de la investigación

El diseño del presente trabajo fue no experimental (transeccional o transversal), puesto que se recogieron los datos en un solo momento y un único tiempo, con el objetivo de describir la variable en estudio; así mismo, el nivel de investigación que se empleo fue cuantitativo ya que se obtuvo información estadística para la medición de las variables y fueron analizadas mediante métodos estadísticos y el tipo de investigación fue descriptivo porque se relataron las características con respecto a la gestión de calidad que se está aplicando en la venta minorista de productos textiles (Boutiques) en el distrito de Huaraz.

3.2. Población y muestra

La población para dicha investigación fueron los 16 gerentes de las MYPES del sector comercio – rubro venta minorista de productos textiles (Boutiques) del distrito de Huaraz. Para la determinación de la muestra se acudió a la página de la SUNAT, del cual se les aplico una encuesta a los gerentes para saber si es que realmente tienen conocimiento sobre el proceso de la selección del personal y si lo aplican en las Boutiques. Debido a que el tamaño de la muestra censal fue igual a la población se asumió que el total de la muestra seria 16 gerentes.

3.3. Definición y operacionalización de variables

Variable		Definición Operacional			Escala de medición
		Dimensión		Indicador	
Denominación	Definición Conceptual	Denominación	Definición	Denominación	
Gestión de Calidad bajo el Proceso de Selección del Personal	<p>La gestión de calidad es definida como la responsabilidad de toda una organización ya que lograra realizar las cosas bien en donde involucra a cada miembro de la empresa y así se llegue a cumplir los objetivos de la empresa.</p> <p>La selección del personal es un proceso donde las empresas escogen al individuo adecuado para ocupar el cargo requerido por la empresa</p>	Análisis de necesidad	Es un procedimiento donde se analiza las características o perfil del puesto de trabajo (Chiavenato, 2007, p.175).	Definir el perfil del empleado Número de empleados que se requiere	Likert
		Reclutamiento	Son métodos y procedimientos orientados a elegir candidatos altamente calificados y aptos para ocupar un puesto asignado por la empresa (Chiavenato, 2007).	Colocación de anuncios por distintos medios de comunicación	
		Recepción de candidatos	Es la recepción de currículos de los candidatos a un puesto de trabajo (Chiavenato, 2007).	Recepción del currículum vitae	
		Preselección	Se inspeccionan los perfiles de los aspirantes y se les comunica a las personas preseleccionadas para que se presenten (Chiavenato, 2007).	Retener currículum vitae según los intereses de la empresa Eliminar currículum vitae que no cumple con los intereses de la empresa	
		Pruebas	Mediante las pruebas se podrá mostrar con claridad las conductas de una persona (Chiavenato, 2007, p.182).	Pruebas Psicológicas Pruebas de conocimiento	
		Entrevistas	Es la técnica factor influyente en la decisión final con respecto a la aprobación o rechazo hacia el aspirante del empleo deseado (Chiavenato, 2007, p.177).	Confianza Claridad de preguntas Escuchar atentamente Preguntas estructuradas	
		Valoración y decisión	Es la apreciación del expediente del postulante en donde dispone de la información necesaria y mediante ello se decide de manera positiva si el candidato es el indicado (Chiavenato, 2007, p.190).	Elección de candidatos que cumplen con los requisitos para los intereses de la empresa	
		Contratación	Es el proceso del que se realiza un acuerdo entre el feje y el trabajador y contiene bases importantes sobre el servicio prestado (Chiavenato, 2007).	Plazos del contrato Horas de trabajo Beneficios Remuneración	
		Incorporación	Es el momento de entrada o incorporación de nuevos trabajadores en una organización (Chiavenato, 2007).	Desenvolvimiento del candidato en las actividades de la empresa.	
		Seguimiento	Es necesario realizar un seguimiento del sistema de evaluación del rendimiento para que éste mantenga su validez, fiabilidad y utilidad (Chiavenato, 2007).	Evaluación del desempeño del empleado recién contratado	

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para dicha investigación sobre la recolección de datos se recurrió a la técnica de la encuesta con sus respectivos instrumentos como son los cuestionarios estructurados que fueron encaminado a los gerentes de las Boutiques del distrito de Huaraz.

La selección del personal se midió sobre la base de 19 atributos de los Boutiques el cual fueron acomodados a un cuestionario que posee 3 alternativas de respuesta (Escala de Likert) y son: Siempre (3), A veces (2), Nunca (1). Se utilizará un cuestionario que será validado por 3 docentes expertos de la escuela de Administración.

3.5. Plan de análisis

Los datos se consiguieron mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos, para lo cual se recurrió a los informantes los cuales fueron integrados al programa estadístico SPSS 21 para su debido procesamiento de datos, las cuales se presentó en tablas y gráficos con su respectivo análisis estadístico.

3.6. Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Variable	Metodología y diseño de la investigación	Instrumento y procesamiento
<p>General:</p> <p>¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad bajo el proceso de selección del personal en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta minorista de productos textiles (Boutiques) del distrito de Huaraz, 2016?</p>	<p>General:</p> <p>Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el proceso de selección del personal en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta minorista de productos textiles (Boutiques) del distrito de Huaraz, 2016</p> <p>Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar las principales características de los gerentes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta minorista de productos textiles (Boutiques) del distrito de Huaraz, 2016. - Determinar las características de la gestión de calidad bajo el proceso de selección del personal en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta minorista de productos textiles (Boutiques) del distrito de Huaraz, 2016. 	<p>Proceso de selección del personal.</p>	<p>Tipo</p> <p>El trabajo fue descriptivo, porque se narraron las características de la gestión de calidad bajo el proceso de selección del personal.</p> <p>Nivel:</p> <p>La investigación fue de nivel cuantitativa.</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental y Transversal, porque se recolectaron los datos en un tiempo único.</p>	<p>Técnica:</p> <p>-Encuesta.</p> <p>Instrumento</p> <p>-Cuestionario.</p>

3.7.Principios éticos

En el presente trabajo se hace hincapié a los principios éticos de confiabilidad, originalidad, respeto a la dignidad de la persona y a la propiedad intelectual, de igual manera doy fe que toda información utilizada en el presente trabajo fue única y para fines académicos exclusivamente.

IV. Resultados

4.1.Resultados

Referente a los datos generales de los gerentes encuestados

Tabla 1. *Distribución según edad de los representantes de las MYPES.*

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
31 - 40 años	5	31,3	31,3
41 - 50 años	7	43,8	75,0
51 a más años	4	25,0	100,0
Total	16	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro boutiques Huaraz.

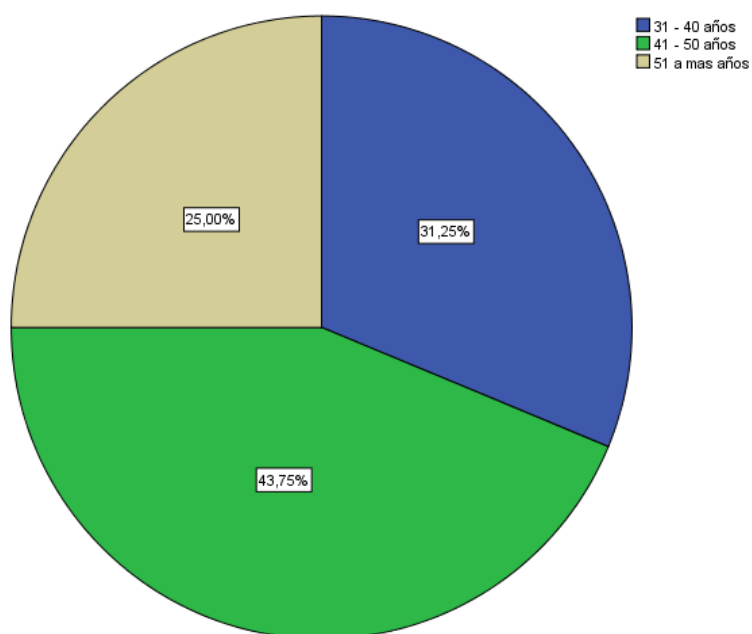


Figura 1. *Distribución según edad de los representantes de las MYPES.*

Fuente: Tabla 1

Interpretación: Del total de gerentes encuestados se visualiza que el 43,75% manifiestan tener de 41 a 50 años de edad, seguido por un 31,25% de 31 a 40 años de edad y el 25% de 51 años a más.

Tabla 2. *Distribución según sexo de los representantes de las MYPES.*

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
Masculino	5	31,3	31,3
Femenino	11	68,8	100,0
Total	16	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro boutiques Huaraz.

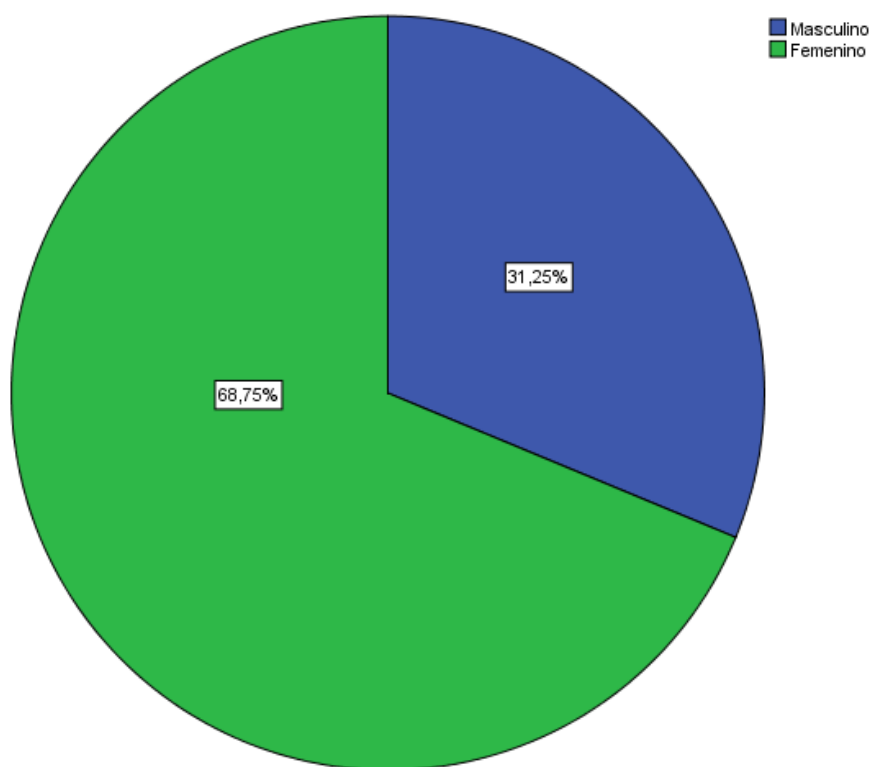


Figura 2. *Distribución según sexo de los representantes de las MYPES.*

Fuente: Tabla 2

Interpretación: Del total de gerentes encuestados de los Boutiques del distrito de Huaraz, se observa que el 68,75% son mujeres, y un 31,25% son de sexo masculino.

Tabla 3. *Distribución según grado de instrucción de los representantes de las MYPES.*

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
Secundaria (Completa) (Incompleta)	9	56,3	56,3
Sup. No Univ. (Completa) (Incompleta)	5	31,3	87,5
Sup. Univ. (Completa) (Incompleta)	2	12,5	100,0
Total	16	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro boutiques Huaraz.

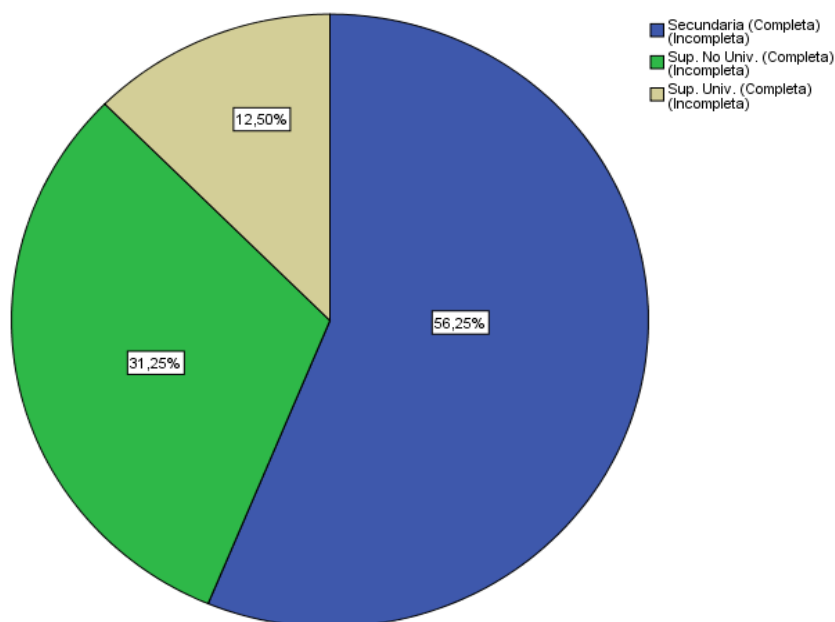


Figura 3. *Distribución según grado de instrucción de los representantes de las MYPES.*

Fuente: Tabla 3

Interpretación: Del total de gerentes encuestados el 56,25% confirman que tienen educación secundaria (completa) (incompleta), así mismo el 31,25% confirmaron tener estudios superiores no universitarios (completa) (incompleta), y el 12,50% manifiestan tener estudios superiores universitarios (completa) (incompleta).

Resultados respecto a la gestión de calidad bajo el proceso de selección del personal

Tabla 4. Distribución según el perfil del empleado acorde a las necesidades de la empresa.

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
Nunca	1	6,3	6,3
A veces	1	6,3	12,5
Siempre	14	87,5	100,0
Total	16	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro boutiques Huaraz.

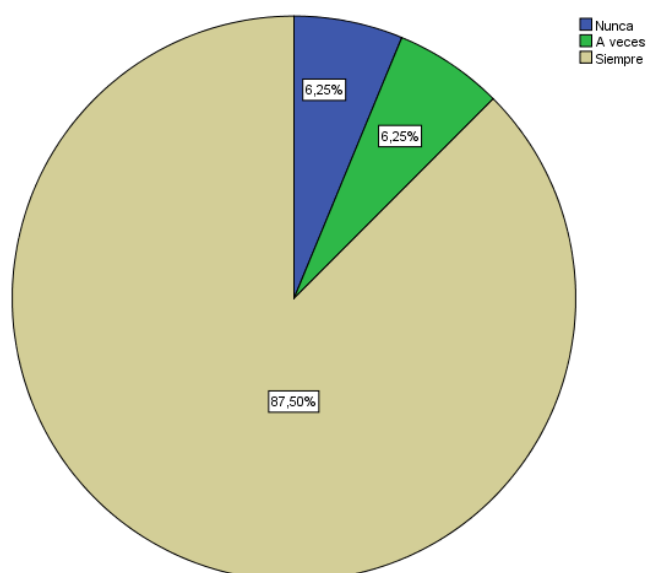


Figura 4. Distribución según el perfil del empleado acorde a las necesidades de la empresa.

Fuente: Tabla 4

Interpretación: Del total de gerentes encuestados el 87,50% manifiestan que siempre definen el perfil del empleado de acuerdo a las necesidades que requiere su empresa, seguido por un 6,25% han confirmado que a veces definen el perfil del empleado acorde a las necesidades de su empresa como también el 6,25% afirman que nunca lo realizan.

Tabla 5. Distribución según el número de empleados que requiere contratar la empresa.

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
A veces	1	6,3	6,3
Siempre	15	93,8	100,0
Total	16	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro boutiques Huaraz.

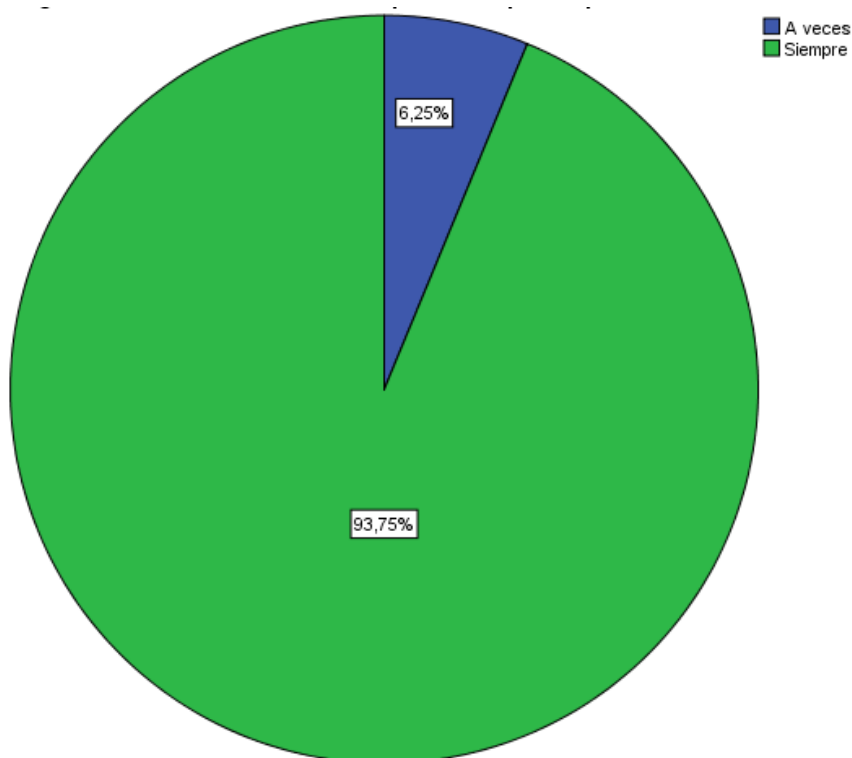


Figura 5. Distribución según el número de empleados que requiere contratar la empresa.

Fuente: Tabla 5

Interpretación: Del total de gerentes encuestados el 93,75% confirmaron que siempre determinan el número de empleados que requiere contratar en su empresa, y el 6,25% afirman que a veces determinan el número de empleados.

Tabla 6. *Distribución según anuncios colocados para reclutar a los candidatos.*

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
Nunca	8	50,5	50,0
A veces	6	37,5	87,5
Siempre	2	12,5	100,0
Total	16	100,5	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro boutiques Huaraz.

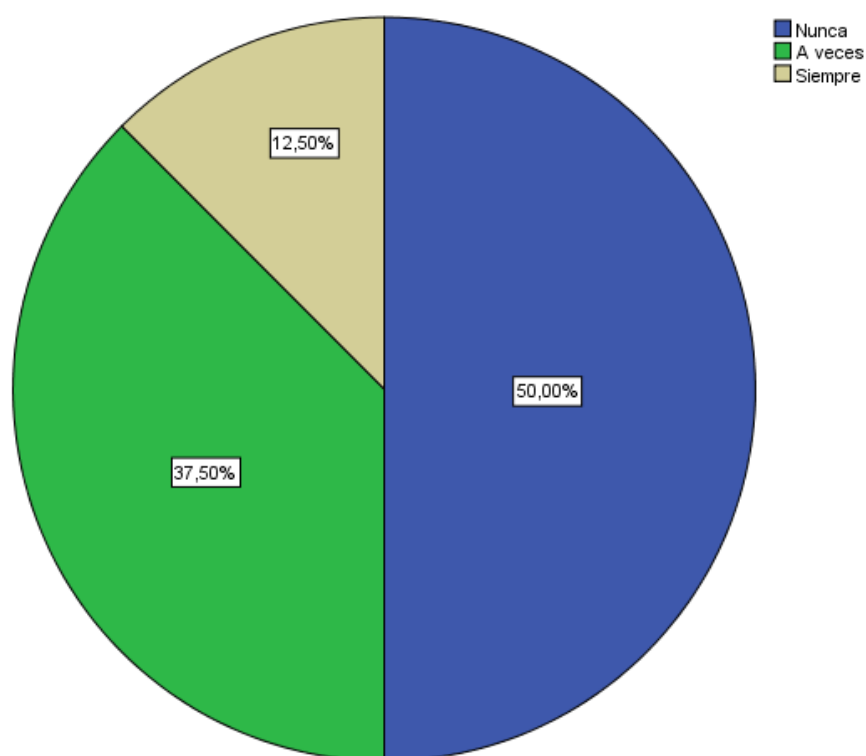


Figura 6. *Distribución según anuncios colocados para reclutar a los candidatos.*

Fuente: Tabla 6

Interpretación: De los gerentes encuestados el 50% indicaron que nunca colocan anuncios para reclutar a los candidatos adecuados por distintos medios de comunicación, seguido por un 37,5% confirman que a veces colocan anuncios para reclutar a los candidatos y el 12,5% afirman que siempre colocan los anuncios.

Tabla 7. Distribución según la recepción del currículum vitae.

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
Nunca	10	62,5	62,5
A veces	5	31,3	93,8
Siempre	1	6,3	100,0
Total	16	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro boutiques Huaraz.

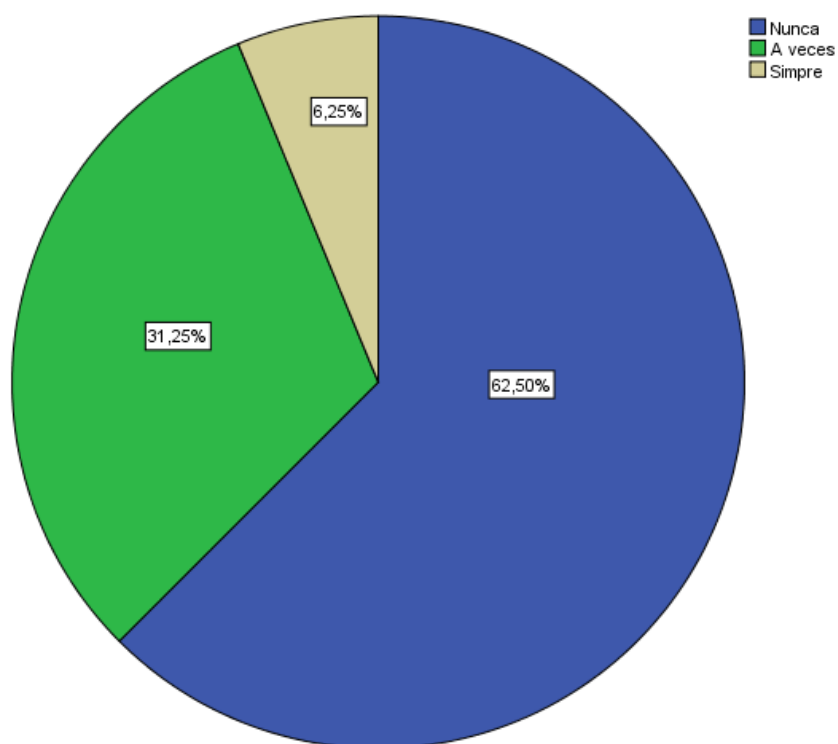


Figura 7. Distribución según la recepción del currículum vitae.

Fuente: Tabla 7

Interpretación: Del total de gerentes encuestados el 62,5% reafirma que nunca en su empresa reciben el currículum vitae de los empleados, seguido por un 31,25% manifiesta recibir el currículum vitae de los empleados, mientras que un 6,25% afirma que siempre reciben el currículum vitae de los empleados.

Tabla 8. *Distribución según la retención del currículum vitae.*

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
Nunca	10	62,5	62,5
A veces	4	25,0	87,5
Siempre	2	12,5	100,0
Total	16	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro boutiques Huaraz.

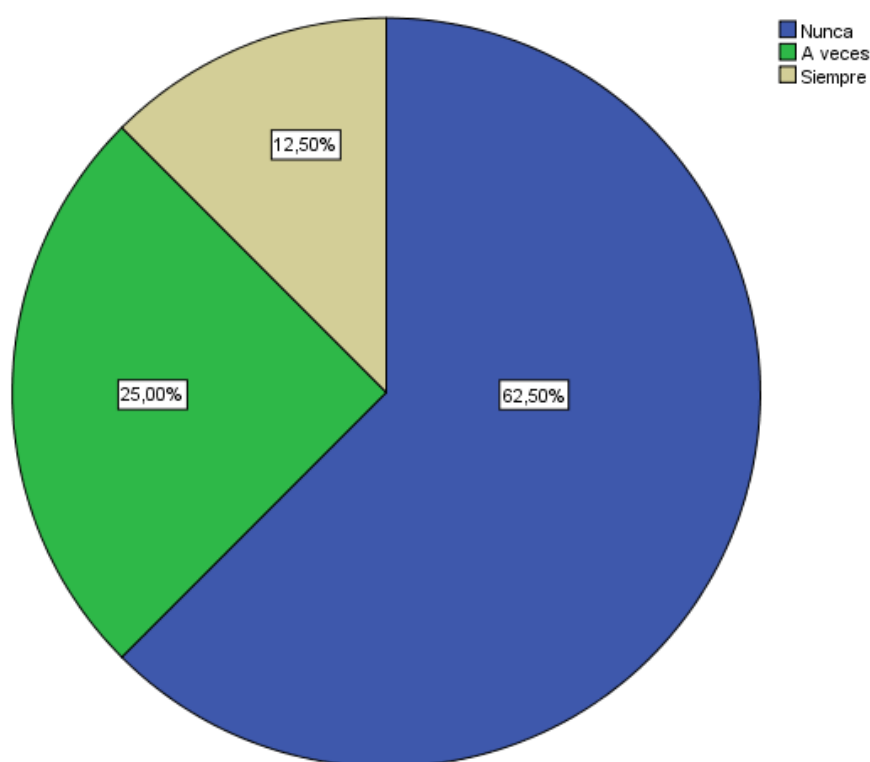


Figura 8. *Distribución según la retención del currículum vitae.*

Fuente: Tabla 8

Interpretación: Del total de gerentes encuestados el 62,5% manifiesta que nunca en la etapa de preselección realiza la retención del currículum vitae según los intereses de la empresa, seguido por un 25% manifiesta que a veces realiza la retención del currículum vitae, y un 12,5% afirma que siempre lo realizan.

Tabla 9. Distribución según la eliminación de currículum vitae que no cumplen con los intereses de la organización.

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
Nunca	9	56,3	56,3
A veces	3	18,8	75,0
Siempre	4	25,0	100,0
Total	16	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro boutiques Huaraz.

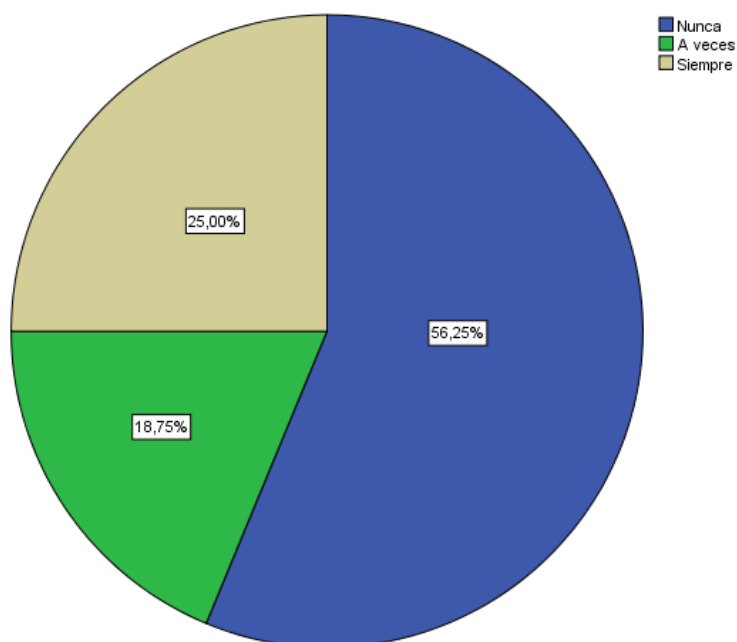


Figura 9. Distribución según la eliminación de currículum vitae que no cumplen con los intereses de la organización.

Fuente: Tabla 9

Interpretación: Del total de gerentes encuestados el 56,25% manifiesta que nunca en su empresa elimina los currículums vitae que no cumplen con los intereses de la organización, seguido por un 25% afirma que siempre elimina los currículums vitae que no cumplen con los intereses de la organización, y seguido por un 18,75% manifiesta que a veces elimina los currículums vitae.

Tabla 10. Distribución según la aplicación de pruebas psicológicas para conocer su capacidad mental de la persona.

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
Nunca	13	81,3	81,3
A vece	2	12,5	93,8
Siempre	1	6,3	100,0
Total	16	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro boutiques Huaraz.

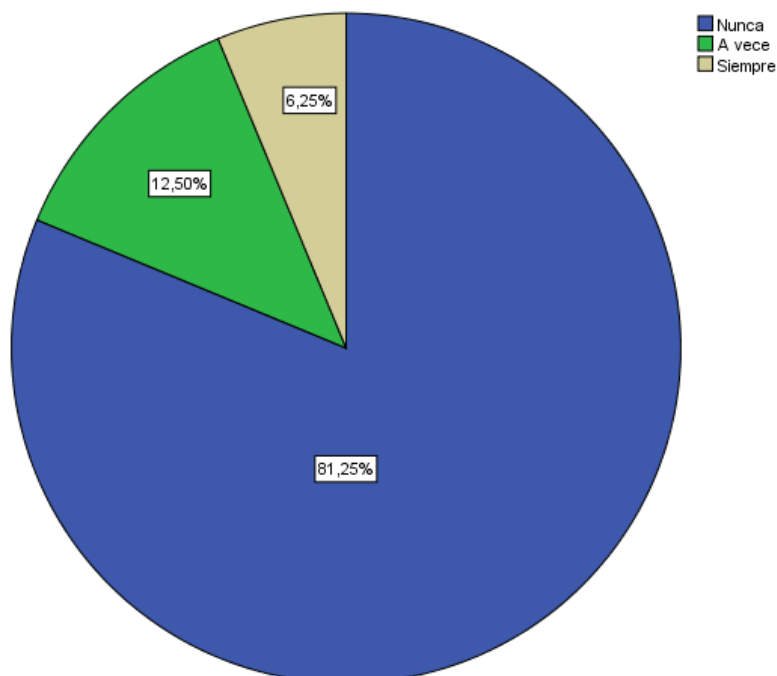


Figura 10. Distribución según la aplicación de pruebas psicológicas para conocer su capacidad mental de la persona.

Fuente: Tabla 10

Interpretación: Del total de gerentes encuestados el 81,25% manifiesta que nunca aplica pruebas psicológicas para conocer su capacidad mental de la persona, seguido por un 12,5% manifiesta que a veces aplica pruebas psicológicas, y un 6,25% afirma que siempre aplica dichas pruebas.

Tabla 11. *Distribución según las pruebas de conocimiento para ver su capacidad cognitiva.*

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
Nunca	1	6,3	6,3
A veces	5	31,3	37,5
Siempre	10	62,5	100,0
Total	16	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro boutiques Huaraz.

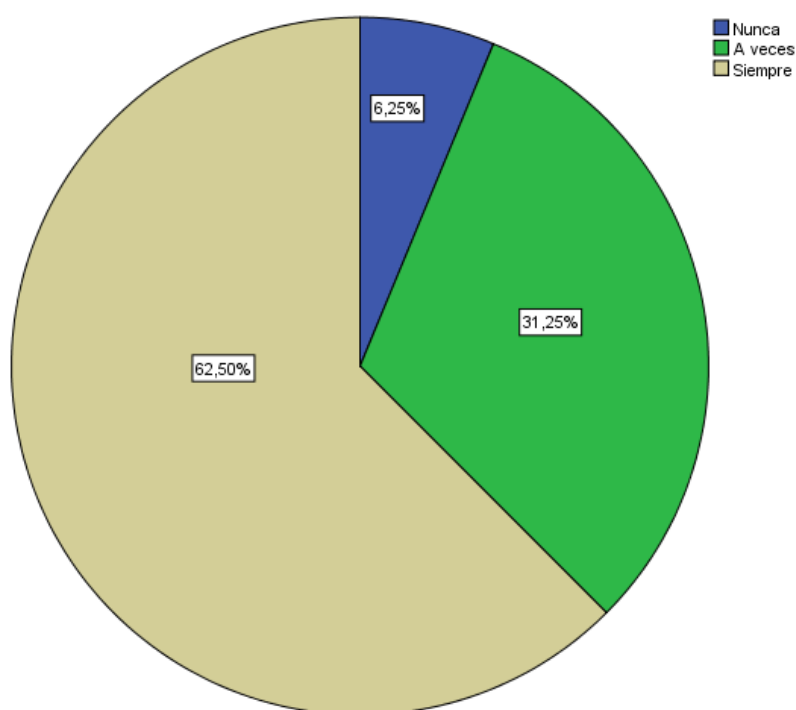


Figura 11. *Distribución según las pruebas de conocimiento para ver su capacidad cognitiva.*

Fuente: Tabla 11

Interpretación: Del total de gerentes encuestados el 62,5% manifiesta que siempre realiza pruebas de conocimiento para ver su capacidad cognitiva, seguido por un 31,25% afirma que a veces realiza pruebas de conocimiento, y un 6,25% que nunca realiza pruebas de conocimiento.

Tabla 12. Distribución según el clima de confianza durante la entrevista.

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
A veces	2	12,5	12,5
Siempre	14	87,5	100,0
Total	16	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro boutiques Huaraz.

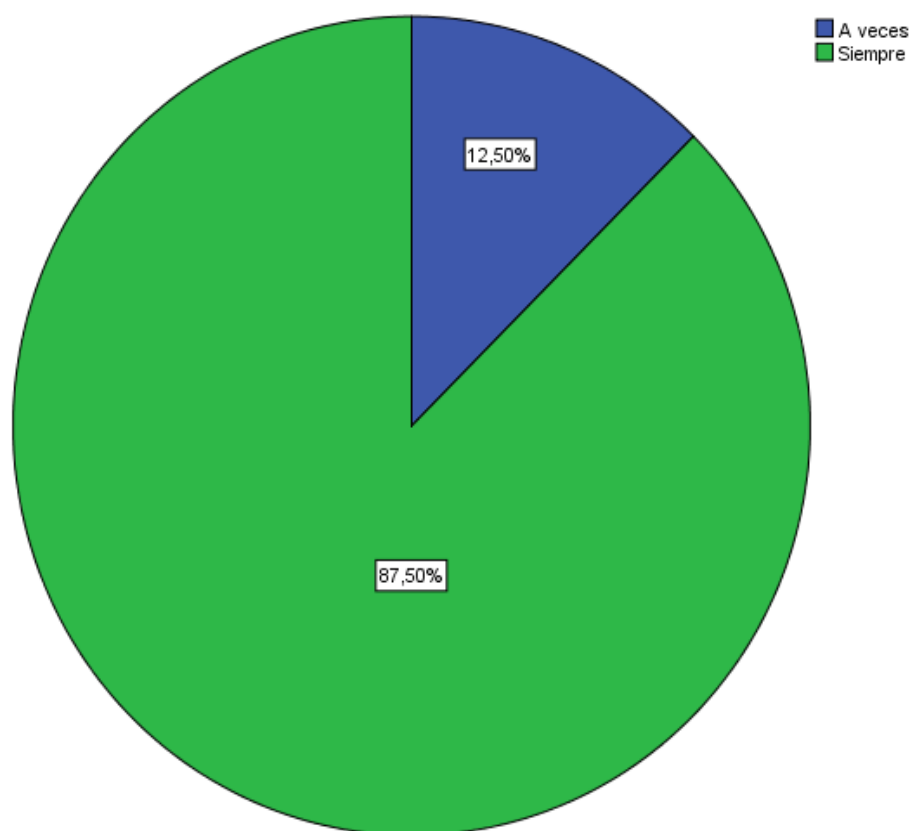


Figura 12. Distribución según el clima de confianza durante la entrevista.

Fuente: Tabla 12

Interpretación: Del total de gerentes encuestados el 87,5% manifiesta que siempre durante la entrevista crea un clima de confianza, mientras que un 12,5% afirma que solamente a veces crea un clima de confianza durante la entrevista.

Tabla 13. *Distribución según las preguntas que formula en la entrevista.*

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
A veces	5	31,3	31,3
Siempre	11	68,8	100,0
Total	16	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro boutiques Huaraz.

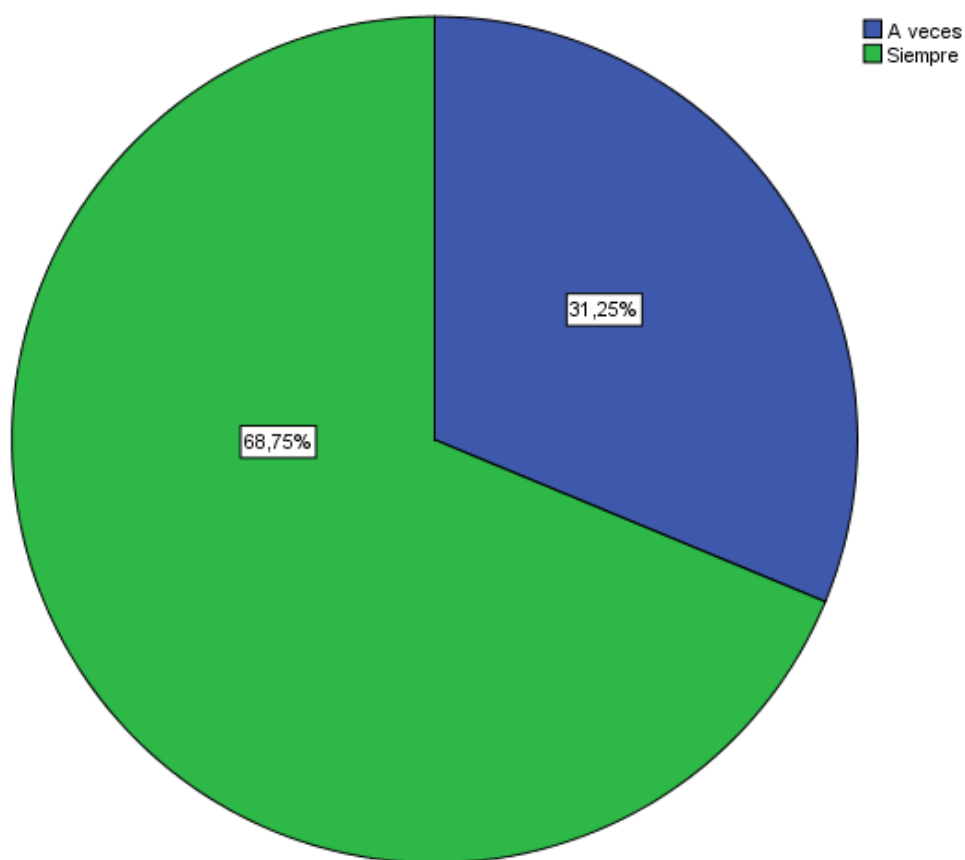


Figura 13. *Distribución según las preguntas que formula en la entrevista.*

Fuente: Tabla 13

Interpretación: Del total de gerentes encuestados el 68,75% manifiesta que siempre las preguntas que formula en la entrevista son claras, y mientras un 31,25% manifiesta que a veces las preguntas no son claras.

Tabla 14. Distribución según la atención al entrevistado a la hora de la entrevista.

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
Siempre	16	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro boutiques Huaraz.

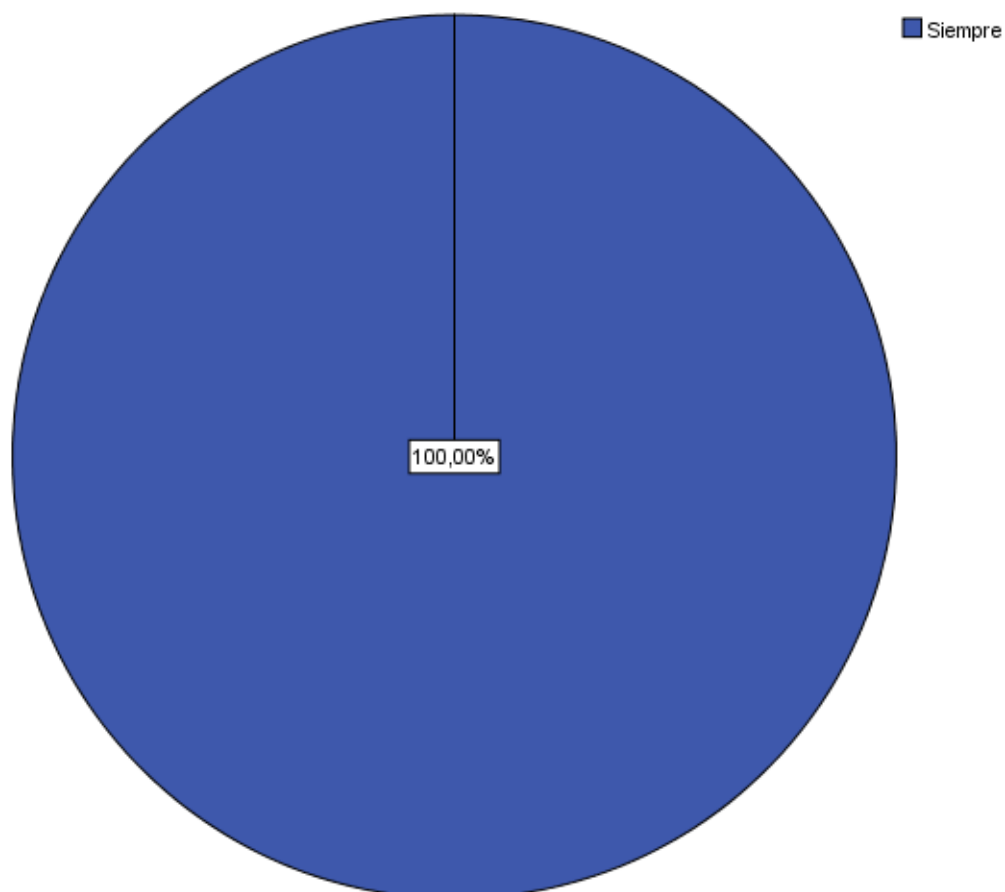


Figura 14. Distribución según la atención al entrevistado a la hora de la entrevista.

Fuente: Tabla 14

Interpretación: Del total de gerentes encuestados de las boutiques del distrito de Huaraz, el 100% confirmaron que siempre a la hora de la entrevista escuchan atentamente al entrevistado.

Tabla 15. Distribución según las preguntas que realiza para la selección del personal.

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia porcentual acumulado
Nunca	4	25,0	25,0
A veces	4	25,0	50,0
Siempre	8	50,0	100,0
Total	16	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro boutiques Huaraz.

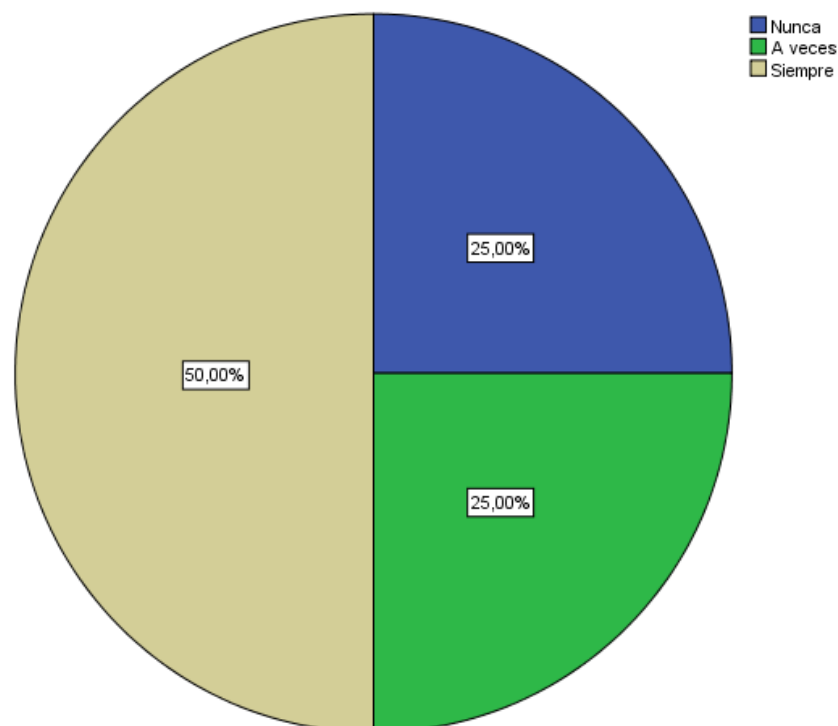


Figura 15. Distribución según las preguntas que realiza para la selección del personal.

Fuente: Tabla 15

Interpretación: Del total de gerentes encuestados el 50% confirmaron que al realizar las preguntas para la selección del personal siempre lo estructuran debidamente, seguido por un 25% reafirman que a veces son estructuradas debidamente como también el 25% afirman que nunca.

Tabla 16. Distribución según la elección de candidatos que cumplen con los requisitos para los intereses de la empresa.

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
A veces	2	12,5	12,5
Siempre	14	87,5	100,0
Total	16	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro boutiques Huaraz.

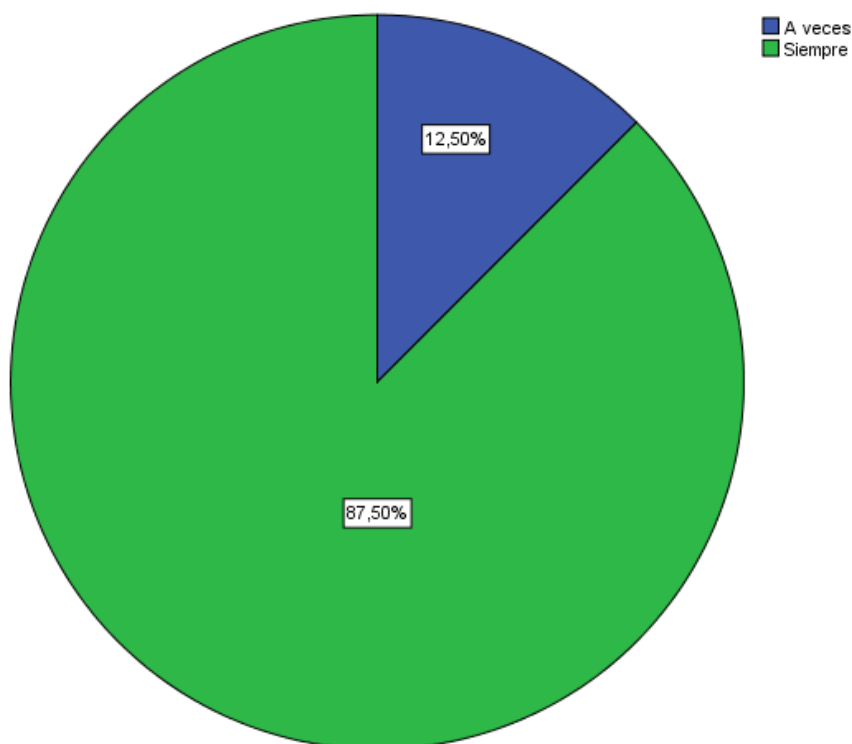


Figura 16. Distribución según la elección de candidatos que cumplen con los requisitos para los intereses de la empresa.

Fuente: Tabla 16

Interpretación: Del total de gerentes encuestados el 87,5% reafirma que siempre realiza una buena elección de candidatos que cumplen con los requisitos para los intereses de la empresa, mientras que un 12,5% afirma que a veces realizan una buena elección de candidatos que requiere los intereses de la empresa.

Tabla 17. *Distribución según el cumplimiento de los contratos en un plazo determinado.*

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
A veces	2	12,5	12,5
Siempre	14	87,5	100,0
Total	16	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro boutiques Huaraz.

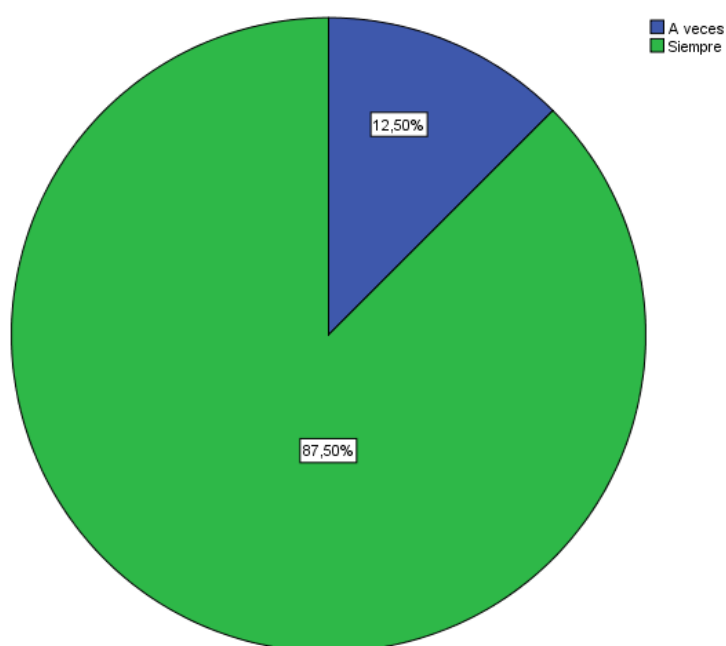


Figura 17. *Distribución según el cumplimiento de los contratos en un plazo determinado.*

Fuente: Tabla 17

Interpretación: Del total de gerentes encuestados el 87,5% manifiesta que siempre cumplen con estipular los contratos en un plazo determinado, y seguido por un 12,5% confirmaron que a veces cumplen con estipular los contratos.

Tabla 18. *Distribución según la asignación de las horas establecidas en sus contratos a los empleados de acuerdo a la ley.*

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
A veces	5	31,3	31,3
Siempre	11	68,8	100,0
Total	16	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro boutiques Huaraz.

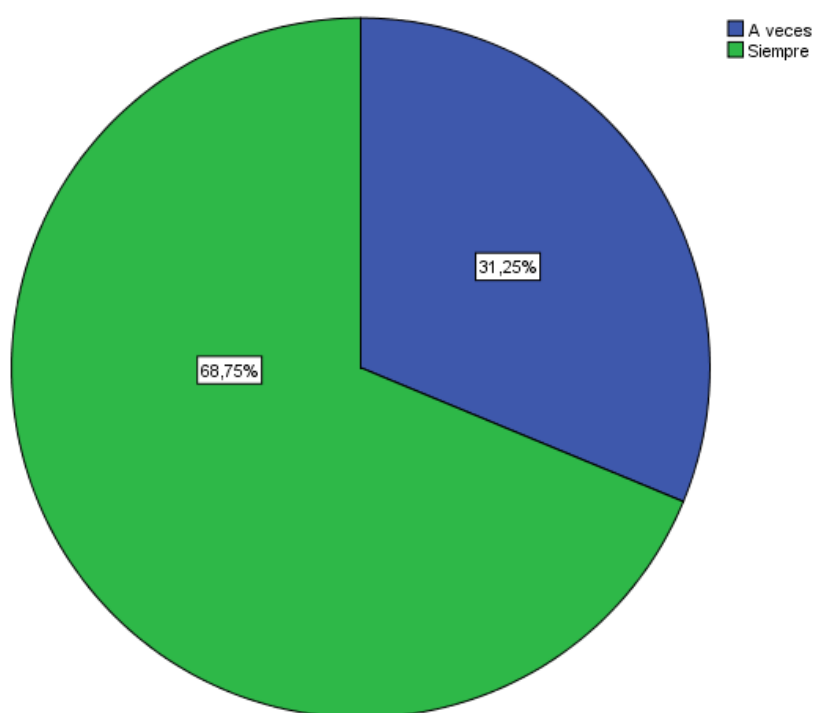


Figura 18. *Distribución según la asignación de las horas establecidas en sus contratos a los empleados de acuerdo a la ley.*

Fuente: Tabla 18

Interpretación: Del total de gerentes encuestados el 68,75% manifiesta que siempre cumplen en asignar las horas establecidas en sus contratos a los empleados de acuerdo a la ley, y mientras un 31,25% afirma que a veces cumplen en asignar las horas de acuerdo a la ley.

Tabla 19. *Distribución según los beneficios otorgados a los trabajadores de acuerdo a ley.*

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
A veces	4	25,0	25,0
Siempre	12	75,0	100,0
Total	16	100,0	

Fuente: *Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro boutiques Huaraz.*

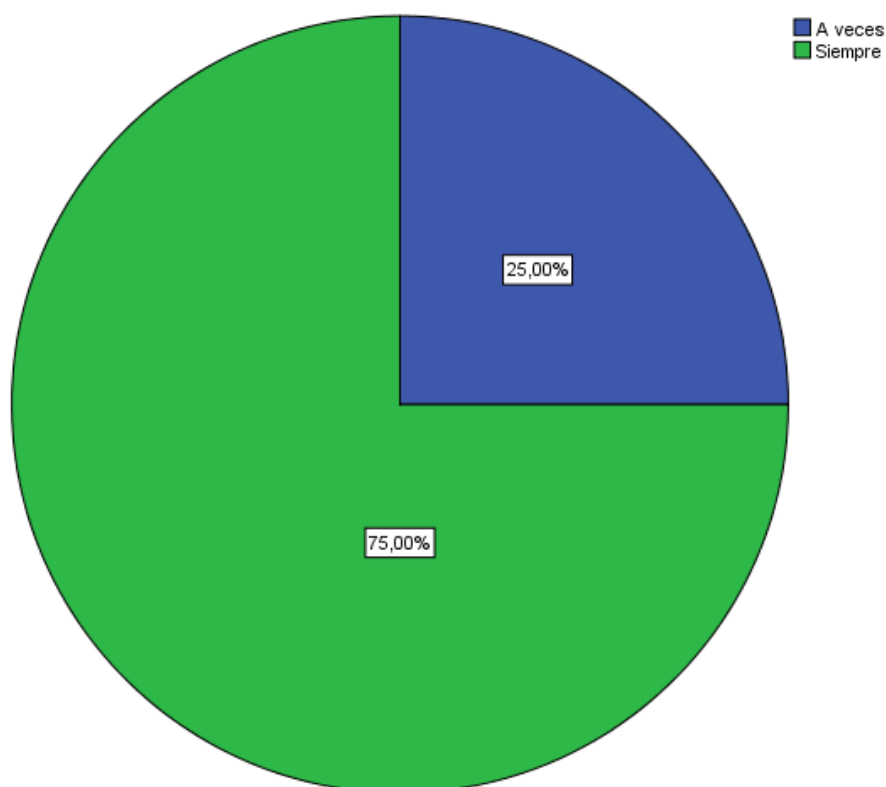


Figura 19. *Distribución según los beneficios otorgados a los trabajadores de acuerdo a ley.*

Fuente: *Tabla 19*

Interpretación: Del total de gerentes encuestados el 75% manifiesta que siempre los beneficios otorgados a los trabajadores son de acuerdo a la ley, y un 25% afirma que solamente a veces los beneficios son otorgados.

Tabla 20. Distribución según la asignación de la remuneración justa a los empleados de acuerdo a la ley.

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
A veces	3	18,8	18,8
Siempre	13	81,3	100,0
Total	16	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro boutiques Huaraz.

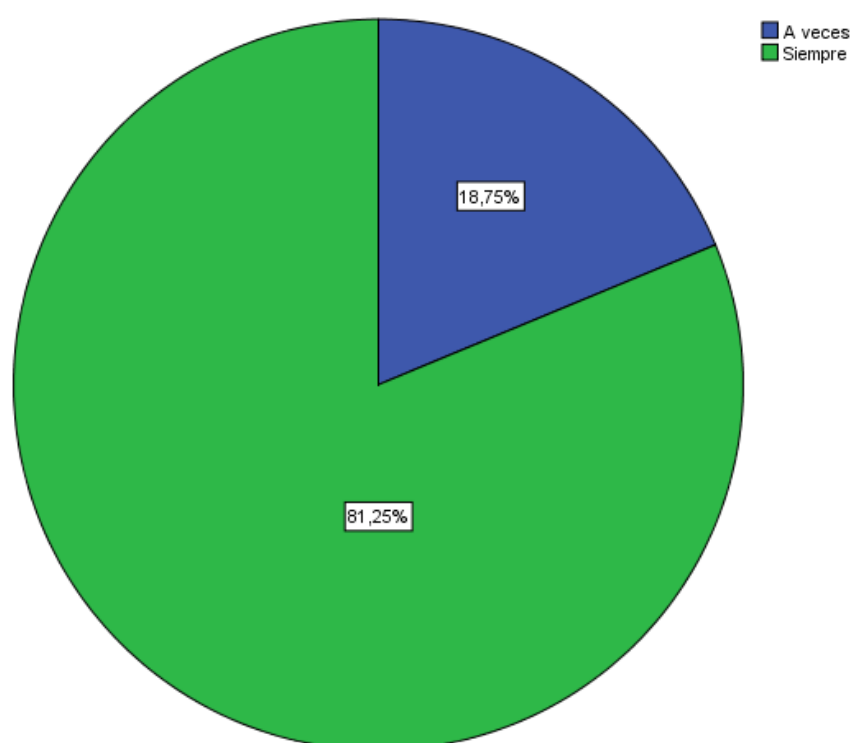


Figura 20. Distribución según la asignación de la remuneración justa a los empleados de acuerdo a la ley.

Fuente: Tabla 20

Interpretación: Del total de gerentes encuestados el 81,25% afirma que siempre se cumple con la asignación de la remuneración justa a sus empleados de acuerdo a la ley, y un 18,75% afirma que a veces se cumple con la asignación de la remuneración.

Tabla 21. *Distribución según el desenvolvimiento del candidato en las actividades de la empresa.*

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
A veces	14	87,5	87,5
Siempre	2	12,5	100,0
Total	16	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro boutiques Huaraz.

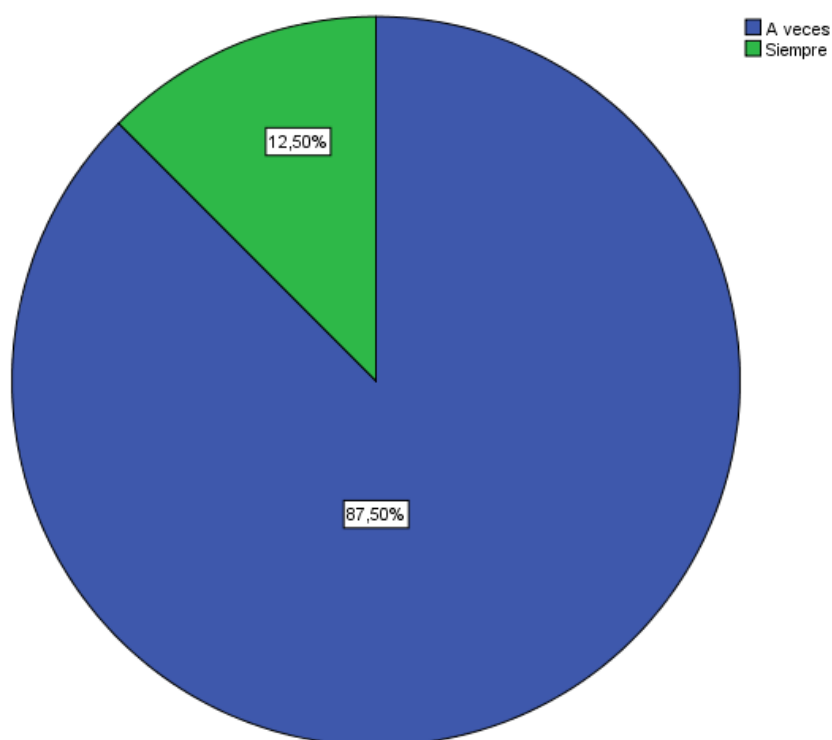


Figura 21. *Distribución según el desenvolvimiento del candidato en las actividades de la empresa.*

Fuente: Tabla 21

Interpretación: Del total de gerentes encuestados el 87,5% reafirma que a veces es bueno el desenvolvimiento del candidato en las actividades de la empresa, y seguido por un 12,5% afirma que siempre es bueno el desenvolvimiento del candidato.

Tabla 22. Distribución según la evaluación del desempeño del empleado recién contratado.

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual	Frecuencia relativa porcentual acumulado
A veces	2	12,5	12,5
Siempre	14	87,5	100,0
Total	16	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro boutiques Huaraz.

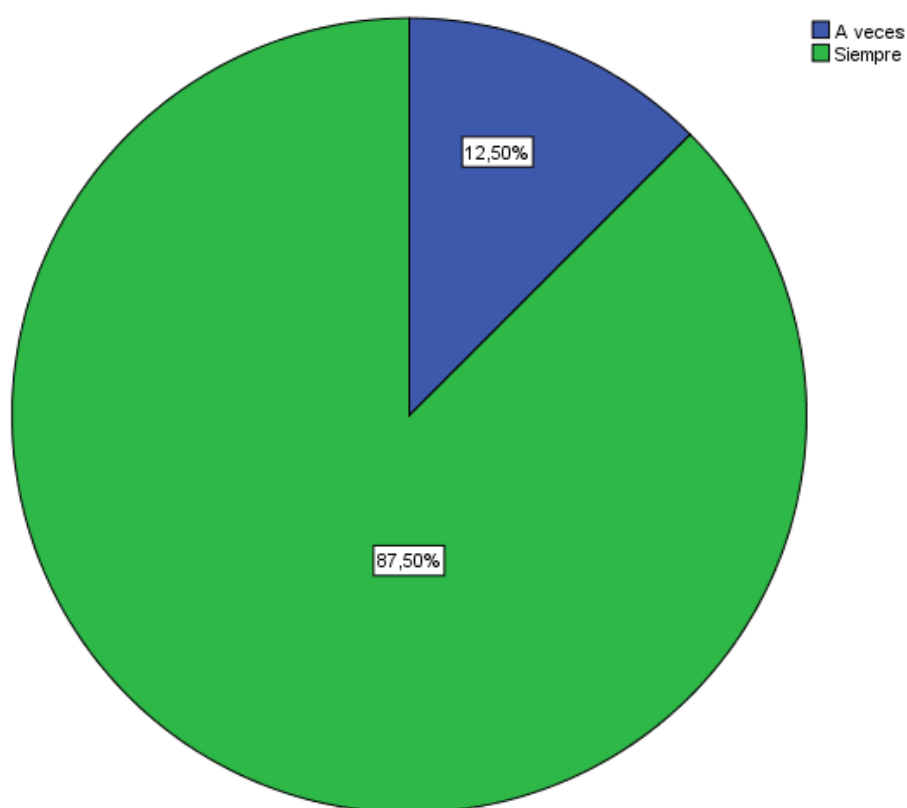


Figura 22. Distribución según la evaluación del desempeño del empleado recién contratado.

Fuente: Tabla 22

Interpretación: Del total de gerentes encuestados el 87,5% manifiesta que siempre evalúan el desempeño del empleado recién contratado, y seguido por un 12,5% afirma que la evaluación del desempeño se da a veces.

4.2. Análisis de resultados

Respecto a los datos generales de los encuestados

Con respecto a los datos generales de los representantes el 43,75% de los gerentes de las MYPES manifiestan tener de 41 a 50 años de edad (Tabla 1), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Asencios (2016) quien manifiesta que el 43,75% de los encuestados tiene de 41 a 50 años; así mismo, coinciden con los resultados encontrados por Roque (2015) quien determina que el 89% de los gerentes tiene de 26 a 60 años de edad. Pero contrasta con los resultados encontrados por Pimentel (2016) quien menciona que el 40,91% de los representantes tienen de 18 a 22 años. Esto demuestra que la mayoría de las empresas de boutiques del distrito de Huaraz están siendo gestionadas por personas mayores, quienes son capaces de tomar cualquier decisión pero con dificultades de adaptarse más rápido a los cambios que existe en mundo.

Con respecto al género el 68,75% de los gerentes encuestados son mujeres (Tabla 2); en la que, estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Asencios (2016) quien muestra que el 68,75% son de sexo femenino, también coinciden con los resultados hallados por Pimentel (2016) quien da a conocer que el 68,18% también son mujeres, de igual manera coinciden con los resultados obtenidos por Roque (2015) la cual menciona que el 56% son las femeninas. Esto demuestra que la mayor parte de los representantes de las empresas de boutiques son dirigidas por mujeres, en cierta razón hay un beneficio el que una mujer este al frente de dichas empresa porque saben más sobre la moda de las prendas de vestir y podrían ofrecer vestimenta recién salidos al mercado y no quedarse con las antiguas.

El 56,3% de los gerentes encuestados afirmaron que tienen estudios secundarios (completa) (incompleta) (Tabla 3) cuyo resultado obtenido coinciden con los resultados encontrados por Asencios (2016) quien manifiesta que el 56,25% de las personas que están al mando de una organización tienen el grado de educación

secundaria, igualmente coinciden con los resultados conseguidos por Pimentel (2016) quien da a conocer que el 45,45% tiene el grado de instrucción de nivel secundario; de igual modo, coinciden con los resultados obtenidos por Roque (2015) quien menciona que el 33% también tienen secundaria completa. Esto determina que mayormente las boutiques del distrito de Huaraz están siendo administradas por personas de educación secundarios, quienes no tienen conocimiento sobre cómo realizar un buen proceso de selección de personal y escoger al adecuado.

Respecto a la gestión de calidad bajo el proceso de selección del personal

El 87,50% de los gerentes encuestados de las Boutiques señalan que siempre definen el perfil del empleado de acuerdo a las necesidades que requiere su empresa (Tabla 4), se puede observar que hay un porcentaje que tiene importancia al perfil del puesto que requiere la empresa, lo cual hace que se contrate un personal adecuado para el puesto. La correcta identificación del perfil del empleado con las características apropiadas logrará que se incremente las ventas y haya conformidad al seleccionar el personal. (Alles, 2016) menciona que se debe definir el perfil del candidato con la finalidad de obtener las características necesarias del personal que laborará en una empresa.

El 93,75% de los representantes encuestados del rubro venta minorista de productos textiles confirmaron que siempre determinan el número de empleados que requiere contratar en su empresa (Tabla 5), determinar el número de empleados puede reducir costos a las boutiques. Esto demuestra que la selección de personal y reclutamiento establecen la calidad del trabajador que tendrá la organización. Con la aplicación de esta se selecciona a la persona correcta para el puesto requerido en donde ejecutan las valoraciones necesarias para determinar el perfil adecuado

El 50% de los representantes encuestados del rubro venta minorista de productos textiles manifiestan que jamás colocan anuncios para reclutar a los candidatos adecuados por distintos medios de comunicación, (Tabla 6). Se demuestra que los

gerentes de las boutiques para nada colocan anuncios para el reclutamiento de sus candidatos, este paso es importante para llevar a cabo el proceso de selección del personal, porque a través del reclutamiento por diversos medios se conseguirá varios aspirantes o postulantes al puesto de trabajo y así se puede seleccionar al mejor personal. (Alonso y Rodríguez, 2006) indican que colocar anuncios ayudará a ofertar el trabajo que pretende ocupar; así mismo se detallará el perfil que requiere la empresa y por último se dará a conocer por qué medio se tendrán que comunicar para ocupar dicho puesto.

El 62,50% de los encuestados testificaron que en la organización nunca reciben el currículum vitae de los empleados (Tabla 7), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Asencios (2016) quien menciona que el 62,50% para nada reciben el currículum de los trabajadores. Se evidencia que a la mayor parte de los gerentes no les interesa obtener información de los candidatos tales como: las capacitaciones, las experiencias de trabajo, grado de estudio, sus habilidades y más. El diario economista (2012) menciona que antes le daban importancia al currículum vitae del candidato postulado y al tiempo de experiencia acumulados en el área en el que se desea ocupar, pero ahora al momento de la contratación los seleccionadores de personal priorizan más los valores personales que el postulante puede contribuir a la empresa tales como el compromiso, la responsabilidad, la proactividad, el interés y etc.

El 62,50% de los encuestados indicaron que en la etapa de preselección no realizan la retención del currículum vitae según la empresa lo requiera (Tabla 8), estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Asencios (2016) quien menciona que el 62,50% no retienen el currículum en la etapa de preselección según lo requiere la empresa. Esto demuestra que para alguno de las organizaciones no es necesario conservar los currículums vitae y para otros puede ser positivo, ya que cuando requiera de un trabajador podrá examinar de nuevo el currículum retenido. El diario confidencial (2012) menciona que un buen currículum no es suficiente para la contratación del colaborador por ello se debe evitar las equivocaciones durante la entrevista, porque depende de ello la contratación del personal.

El 56,25% de los encuestados mencionaron que no eliminan el currículum que la empresa no requiera (Tabla 9), dichos resultados coinciden con los resultados recolectados por Asencios (2016) lo cual menciona que el 56,25% no se desacen de los currículums. Entonces al no eliminar el currículum vitae que no sea necesario para la organización estaría creando un problema y confusión para la elección de un personal. (Serrano, 2014) da a conocer que los currículums son importantes porque permite obtener ciertas características de los postulantes, y con qué tipo de persona se estaría trabajando, pero al no cumplir con los requisitos que la organización requiera se tendrá que eliminar para así evitar posibles problemas con los demás currículums obtenidos.

El 81,25% de los representantes del rubro boutiques confirmaron que no realizan las pruebas psicológicas para así tener en cuenta de su capacidad mental de cada persona (Tabla 10), estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Asencios (2016) quien menciona que el 81,25% no emplean las pruebas psicologicas; asi mismo, coinciden con los datos encontrados por Morales y Borja (2014) en donde habla que el 50% no utilizan pruebas técnicas para medir sus capacidades dentro de la selección de personal. El resultado muestra que los gerentes no aplican pruebas psicológicas, lo cual es una desventaja para la empresa porque al no realizar esta prueba psicológica puede que el personal tenga más de dos comportamientos inadecuados para la empresa, solo haciendo la prueba psicológica se puede estar seguro si la persona es adecuado para el puesto, estas pruebas contribuyen a la mejora de la productividad de toda la organización, esto se realiza mediante una investigacion precisa sobre el proceso de selección, reclutamiento hasta la final entrevista. Esta prueba se realiza con la finalidad de estimular el comportamiento de una persona; es decir, muestra la personalidad y conducta del entrevistado (Rete, 2005).

El 62,5% de los dueños testificaron que siempre realizan pruebas de conocimiento (Tabla 11), estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Asencios (2016) quien indica que el 62,25% realizan pruebas de conocimiento en donde se

ve la capacidad cognitiva del personal. Es decir al aplicar esta prueba de conocimiento se garantiza un personal apropiado e idoneo para la organización, por medio de la prueba se evaluará el grado de objetividad real del conocimiento y habilidades que tiene la persona. El Confidencial (2016) menciona que la mayor parte del personal encargado de seleccionar a un trabajador no se basan en las experiencias para optar por el personal correcto ya que piensan que es más fácil formar a los trabajadores y recién obtengan conocimientos sobre el trabajo que realizan.

El 87,5% de los gerentes encuestados indicaron que siempre durante la encuesta establecen un clima de confianza (Tabla 12), dichos resultados contrastan con los resultados que obtuvo Asencios (2016) las cuales da a conocer que el 81,25% no crea un clima de confianza al momento de realizar la entrevista. Esto indica que al momento de realizar una entrevista tiene que formar un clima de confianza, esto haría que los postulados sientan una seguridad, comodidad y se desenvuelvan sin miedo a la hora del encuentro con el entrevistador.

El 68,75% de los gerentes encuestados manifestaron que las preguntas formuladas son claras (Tabla 13), estos resultados coinciden con la información obtenida por Asencios (2016) quien menciona que el 68,75% de las preguntas que formulan para la entrevista son claras y entendibles. Esto indica que los postulantes así tengan mayor conocimiento, no puedan responder a las preguntas a la hora de la entrevista porque quizás haya interrogantes que no sean claras y probablemente se confundan. Pero si las preguntas son claras y precisas será más fácil para los encuestados en responder las preguntas.

El 100% de los gerentes encuestados confirmaron que siempre escuchan atentamente a la persona que se le está interrogando (Tabla 14), estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Asencios (2016) lo cual menciona que el 62,50% de los encuestados no escuchan ni prestan atención al momento de la entrevista. El resultado obtenido es aceptable ya que el total de los representantes al momento de la entrevista atienden o escuchan sus respuestas; lo cual, este proceso

se trata de percibir sus actitudes y gestos de la persona entrevistada así como también la interacción entre el entrevistador como el entrevistado (Moreau, 1997).

El 50% de los encargados de las boutiques afirmaron que, al realizar las preguntas para la selección del personal, lo estructuran debidamente (Tabla 15), estos resultados coinciden con lo obtenido por Asencios (2016) en la que manifiesta que el 50% de los gerentes si estructuran las preguntas para la selección; así mismo, se contrasta con los resultados dados por Morales y Borja (2014) quien determina el 88% no tienen ningún mecanismo o estructura para realizar el proceso de selección. Es decir, que los representantes de dicha empresa toman interés con respecto a la estructuración de las interrogantes; entonces, al estructurar correctamente las preguntas posiblemente podrían estar seguros que el postulante elegido sea el adecuado para laborar en la empresa.

El 87,5% de los representantes encuestados mencionaron que si realizan una buena elección de candidatos requeridos a los intereses de la empresa. (Tabla 16). Esto ocasionará el beneficio tanto la empresa como los clientes ya que se podrá brindar un servicio de calidad y una buena atención; entonces, si eligen a un personal adecuado para el puesto correcto quiere decir que tienen conocimiento y experiencias en el puesto que ocupa.

El 87,5% de encuestados confirmaron que siempre cumplen con estipular los contratos (Tabla 17), cuyos resultados coinciden con los datos obtenidos por Asencios (2016) lo cual determina que el 87,50% cumplen con estipular los contratos dados en un plazo determinado. Es decir es importante cumplir con los contratos dados, al no ser así la organización estaría en falta.

El 68,75% de los gerentes encuestados confirma que si cumplen en asignar las horas de acuerdo a la ley. (Tabla 18), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Asencios (2016) quien manifiesta que el 68.75% asignan horas que están establecidas en un contrato de acuerdo a la ley. Según el resultado obtenido se muestra que los representantes cumplen con establecer las horas dadas por la ley,

entonces se llegaría a la conclusión de que la empresa toma en cuenta los derechos del personal.

El 75% de los gerentes encuestados afirmaron que los beneficios son otorgados siempre (Tabla 19), estos resultados contrastan con la información que obtuvo Asencios (2016) la cual determina que el 62,50% de los beneficios otorgados no son de acuerdo a la ley. Entonces quiere decir que la organización cumple con ceder los beneficios necesarios que se merecen que se le dé a cada trabajador y al no brindar dichos beneficios se podría generar conflictos tanto con trabajadores como toda la organización.

El 81,25% de los gerentes encuestados dijeron que siempre cumplen con la asignación de la remuneración (Tabla 20), dichos resultados contrastan con respecto a los resultados brindados por Asencios (2016) quien menciona que el 81,25% de los gerentes no cumplen con asignar la remuneración justa de acuerdo a la ley. Esto demuestra que al no asignar la remuneración a los trabajadores, generara problemas, decepción y la renuncia de todos los trabajadores porque el salario satisface las necesidades básicas de los personales. (Sarquís, 1983) son los sueldos, comisiones y gratificaciones que se les reembolsa a los colaboradores de la empresa según el prestamo de su servicio que brinda.

El 87,50% de los gerentes encuestados del rubro venta minorista de productos textiles (boutiques) manifiestan que a veces es bueno el desenvolvimiento del candidato (Tabla 21). De los resultados obtenidos se observa que los representantes de las boutiques no toman interés acerca del desenvolvimiento del candidato, esto demuestra que al no prestar atención de las habilidades que demuestran cada colaborar puede ocasionar problemas; así como también, generar beneficios en la empresa.

El 87,5% de los encuestados del rubro venta minorista de productos textiles (boutiques) afirmaron que si evalúan el desempeño del trabajador (Tabla 22), estos resultados contrastan con los datos obtenido por Asencios (2016) quien refleja que

el 62,50% de los encuestados no evalúan el desempeño de un trabajador recientemente contratado. Se observa que los representantes si evalúan el desempeño de sus trabajadores; lo cual, es importante porque permite medir el logro de los objetivos que se propuso la empresa. (Morales y Borja, 2014) mencionan que al evaluar el desempeño se logrará obtener información sobre las competencias que tienen los trabajadores y su nivel de eficacia y eficiencia con respecto al trabajo que realiza.

V. Conclusiones y recomendaciones

5.1. Conclusiones

Se observa que los gerentes muestran poco interés con respecto a la gestión de calidad bajo el proceso de selección del personal, porque en la mayoría relativa de las MYPES no realizan todos los procesos de selección del personal, lo cual es inadecuado para el buen desenvolvimiento del personal.

En relación a las principales características de los gerentes de las MYPES del rubro boutiques, la mayoría relativa se caracteriza por tener de 41 a 50 años de edad y la mayoría absoluta son dirigidas por mujeres que tienen estudios secundarios.

Respecto a las principales características de la gestión de calidad bajo el proceso de selección del personal en las MYPES del rubro boutiques del distrito de Huaraz, se muestran los siguientes resultados, la mayoría de los gerentes definen el perfil del empleado de acuerdo a las necesidades que requiere la empresa, así mismo se evidencia que la mayoría relativa de las boutiques nunca reciben el currículum vitae de los empleados, también la mayoría relativa nunca aplican pruebas psicológicas y la mayoría relativa del personal seleccionado a veces se desenvuelve bien en el puesto asignado.

5.2. Recomendaciones

Cumplir con todos los procesos de selección del personal y mejorar aplicando pruebas y entrevistas personales en donde haya preguntas para la obtención de datos tales como lo personal, familiar, experiencias de trabajo; así mismo, tener mayor importancia a los currículums vitae.

Los gerentes de las MYPES del rubro comercio boutiques, se capaciten constantemente sobre el tema de procesos de selección del personal, para que así obtengan más conocimientos y técnicas para elegir mejor al personal adecuado.

Evaluar el desempeño de cada colaborador de la empresa de manera periódica para así obtener un mejor resultado, saliendo beneficioso ambas partes.

Referencias bibliográficas

- Alles, M. A. (2016). *Selección por competencias* (2a ed.). Buenos Aires: Granica S.A. Recuperado el 16 de Noviembre de 2016, de <https://books.google.com.pe/books?id=JqzDDQAAQBAJ&pg=PT65&dq>
- Alonso, M. J., & Rodríguez, P. G. (2006). *Selección de Personal* (Primera ed.). España: ideaspropias. Recuperado el 06 de Octubre de 2017, de <https://books.google.com.pe/books?id=0jkELJ2nfVwC&pg=PA87&dq=t%C3%A9cnicas+de+la+selecci%C3%B3n+de+personal&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiS5b3n9rbcAhWvxFkKHeNqCOEQ6AEIJjAA#v=onepage&q=t%C3%A9cnicas%20de%20la%20selecci%C3%B3n%20de%20personal&f=false>
- Álvaro, J. A. (2001). *Sistema de indicadores para la mejora y el control integrado de la calidad de los procesos* (2° ed.). Universitat Jaume. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=uLIt7WeQ7N4C&pg=PA60&dq=definicion+de+indicador&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi-tNi8hMbcAhUDy1kKHTPrDnEQ6AEIJjAA#v=onepage&q=definicion%20de%20indicador&f=false>
- Alvaro, M. (7 de Febrero de 2012). *¿Porqué se Pierden los Clientes? ¿Porqué se Pierden los Clientes?* Recuperado el 09 de Julio de 2018, de <https://mercadeoglobal.com/blog/porque-se-pierden-los-clientes/>
- Áncash Noticias. (23 de Agosto de 2017). *Chimbote: Realizan búsqueda de personal para tiendas por departamento.* Recuperado el 05 de Abril de 2017, de Chimbote: Realizan búsqueda de personal para tiendas por departamento: <http://www.ancashnoticias.com/2017/08/23/chimbote-realizan-busqueda-personal-tiendas-departamento/>
- Arbulú, J., & Otoya, J. J. (12 de 2006). La PYME en el Peru. *Egresados.* Recuperado el 24 de Setiembre de 2017, de <http://cendoc.esan.edu.pe/fulltext/e-journals/PAD/7/arbulu.pdf>
- Asencios, M. D. (2016). *Caracterización de la Gestión de Calidad bajo el enfoque de Selección de Personal en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector*

Comercio-Rubro Venta al Por Menor de Productos Textiles y Prendas de Vestir (Boutique) del distrito de Huaraz, 2016. Uladech Católica. Huaraz: Uladech Católica. Recuperado el 08 de Julio de 2018, de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/844/MYPE_SELECCION_DE_PERSONAL_SILVA_ASENCIOS_MARNI_DANITZ_A.pdf?sequence=4

Cevallos, M. F. (2014). *Estudio de factibilidad para la creación de una boutique de ropa para dama en la ciudad de Quito.* Ecuador. Recuperado el 02 de Julio de 2018, de <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/15020/1/TESIS%2027%20AGOSTO%20BOUTIQUE%20QUITO%20TODA.pdf>

Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos* (Octava ed.). Mexico: McGraw-Hill. Recuperado el 26 de Junio de 2018, de <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-12-Administracion-de-recursos-humanos.-El-capital-humano.pdf>

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos* (Novena ed.). Mexico. Recuperado el 07 de Setiembre de 2017, de https://educacionparatodalavida.files.wordpress.com/2016/05/administracion_de_recursos_humanos_9na_e.pdf

Congreso de la República. (02 de Julio de 2013). *Ley N° 30056 - Mype.* Recuperado el 24 de 08 de 2017, de Congreso de la República: <http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/Textos/30056.pdf>

Correo. (06 de Julio de 2017). Cliente de Oechsle denuncia maltrato de personal y empresa responde. *Cliente de Oechsle denuncia maltrato de personal y empresa responde.* Recuperado el 20 de Noviembre de 2017, de <https://diariocorreo.pe/peru/facebook-clienta-de-oechsle-denuncia-maltrato-de-personal-que-la-acuso-de-ladrona-video-760058/>

Couso, R. P. (2005). *Servicio al cliente: la comunicación y la calidad del servicio en la atención al cliente* (1° ed.). Ideaspropias. Recuperado el 26 de Octubre de 2017, de

<https://books.google.com.pe/books?id=3hovRPM1Di0C&pg=PT29&dq=concepto+de+cliente&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiG-ufU4dfcAhWlp1kKHe5bD2AQ6AEIUDAH#v=onepage&q=concepto%20de%20cliente&f=false>

Cruz, S., Camisón, C., & González, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistema*. Madrid (España): Pearson Educación, S.A. Recuperado el 10 de Octubre de 2017, de <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>

Denton, D. K. (1989). *Calidad en el servicio a los clientes*. Madrid : Díaz de Santos. Recuperado el 19 de Noviembre de 2017, de <https://books.google.com.pe/books?id=y3yWnHrzW-0C&pg=PA105&dq=definicion+de+servicio&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjFhNjx5tfcAhVBrkKHSenAV8Q6AEIJjAA#v=onepage&q=definicion%20de%20servicio&f=false>

Durán, M. U. (1992). *Gestión de calidad*. Madrid: Diaz de Santos, S.A. Recuperado el 05 de Junio de 2017, de <https://books.google.com.pe/books?id=hoRIEGdLGxIC&pg=PA5&dq=definiciones+sobre+la+gestion+de+calidad&hl>

El confidencial. (04 de 12 de 2012). Equivocaciones que deben evitarse. *Equivocaciones que deben evitarse*. Recuperado el 06 de Agosto de 2017, de http://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/2012-12-04/los-nueve-errores-mas-frecuentes-en-las-entrevistas-de-trabajo_205156/

El Confidencial. (26 de Abril de 2016). Lo que los dependientes de las tiendas de ropa nunca cuentan. Obtenido de https://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/2016-04-26/lo-que-dependientes-tiendas-ropa-nunca-cuentan_1186320/

El Diario Infobae. (12 de Junio de 2013). La mala atención, moneda corriente en locales de ropa y restaurantes. Recuperado el 09 de Julio de 2018, de

<https://www.infobae.com/2013/06/12/715234-la-mala-atencion-moneda-corriente-locales-ropa-y-restaurantes/>

El Diario La Gestión. (20 de 02 de 2012). *IPE Instituto Peruano de Economía*. Recuperado el 13 de Octubre de 2016, de IPE Instituto Peruano de Economía: http://ipe.org.pe/wp-content/uploads/2012/02/12_02_20.pdf

El economista. (15 de 08 de 2012). Cualidades más valoradas en las entrevistas de trabajo. Recuperado el 10 de Octubre de 2017, de <http://www.eleconomista.es/gestion-empresarial/noticias/4186320/08/12/Las-diez-claves-para-triunfar-en-una-entrevista-de-trabajo.html>

Equipo Vértice. (2008). *Selección de personal* (2a ed.). España: VERTICE. Recuperado el 08 de Octubre de 2017, de <https://books.google.com.pe/books?id=OolIgbxUs4C&printsec=frontcover&dq=isbn:8492598654&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjQ6tLT173cAhVrneAKHaf3CY8Q6AEIJAA#v=onepage&q&f=false>

Fondo de cooperación para el desarrollo social (FONCODES). (05 de Abril de 2018). MYPES contribuyen al crecimiento de la economía nacional. *MYPES contribuyen al crecimiento de la economía nacional*. Recuperado el 02 de Julio de 2018, de <http://www.foncodes.gob.pe/portal/index.php/comunicacion-e-imagen/noticias-y-comunicaciones/item/1018-mypes-contribuyen-al-crecimiento-de-la-economia-nacional>

Gallego, I. Á. (2006). *Introducción a la Calidad* (1° ed.). Ideaspropias. Recuperado el 27 de Octubre de 2017, de <https://books.google.com.pe/books?id=Og6K9F8X8rUC&pg=PT9&dq=concepto+de+calidad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj16JyS3tfcAhWCtVkkHcElCXoQ6AEIJAA#v=onepage&q=concepto%20de%20calidad&f=false>

Griful Ponsati, E., & Canela Campos, M. Á. (2002). *Gestión de la calidad*. Barcelona. Recuperado el 06 de Noviembre de 2017, de

<https://books.google.com.pe/books?id=jpiQg0LLtJ4C&pg=PA8&dq=definiciones+sobre+la+gestion+de+calidad&hl>

Herrera, T. J. (2006). *La gestión avanzada de la calidad: metodologías eficaces para el diseño, implementación y mejoramiento de un sistema de gestión de la calidad*. Bogotá: Corporación para la gestión del conocimiento ASD 2000. Recuperado el 4 de Octubre de 2017, de <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=10179523>

Izard Manuel Olleros. (2005). *El proceso de capacitación y selección de personal*. Barcelona: Gestion 2000. Recuperado el 10 de Noviembre de 2016, de https://books.google.com.pe/books?id=H2_6eMV7egMC&printsec=frontcover&dq=isbn:8496426408&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiG-I_XjdfcAhUIqlkKHQZJAmIQ6AEIJAA#v=onepage&q&f=false

La Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT). (28 de Febrero de 2017). *Iniciando mi negocio*. Recuperado el 24 de 10 de 2017, de Emprender Sunat: <http://emprender.sunat.gob.pe/que-beneficios-tengo>

López, M. J. (1999). *La selección de personal: guía práctica para directivos y mandos de las empresas*. FUNDACIÓN CONFEMETAL. Recuperado el 10 de Noviembre de 2017, de https://books.google.com.pe/books?id=JEMaDyZKTWcC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Mondy, R. W., & Noe, R. M. (2005). *Administración de recursos humanos*. Mexico: Pearson Educación. Recuperado el 15 de Julio de 2018, de <https://books.google.com.pe/books?id=UkWAAvHmBswC&pg=PA99&dq=en+una+organizacion+es+necesario+analizar+el+N%C3%BAmero+de+empleados+que+se+requiere?&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwipr-ujjdfcAhXDmVkkHHPqD14Q6AEIJAA#v=onepage&q=en%20una%20organizacion%20es%20necesar>

- Morales, A. F., & Borja, J. D. (diciembre de 2014). *Analisi del proceso de selección de personal en empresas de venta de ropa y accesorios*. Hoja de aprobación de tesis, Quito. Recuperado el 10 de Octubre de 2016, de <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/3617/1/112233.pdf>
- Moreau, Y. (1997). *La Entrevista para seleccionar personal*. (E. G. S.A, Ed.) Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=WCdZ-S16l5oC&pg=PA5&dq=que+es+confianza+al+momento+de+seleccionar+un+personal&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwic0JuVr9fcAhUOy1kKHVj9AF8Q6AEIMDAC#v=onepage&q=que%20es%20confianza%20al%20momento%20de%20seleccionar%20un%20personal&>
- Ortiz, C. Ó., & Ortiz, A. J. (2016). *Sistema de gestión de calidad* (1° ed.). Bogota, Colombia: Ecoe. Recuperado el 09 de Agosto de 2017 , de <https://books.google.com.pe/books?id=baUwDgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=sistema+de+gestion+de+calidad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwilwPuou7XcAhVnoFkKHXMOByYQ6AEIJjAA#v=onepage&q&f=false>
- Pimentel, S. M. (2016). *Caracterización de la Capacitación en Técnicas de Venta en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio - Rubro Venta al por Menor de Productos Textiles y Prendas de Vestir (Boutiques) del Distrito de Huaraz, 2015*. Uladech Católica. Huaraz: Uladech Católica. Recuperado el 09 de Julio de 2018, de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1060/MYPES_CAPACITACION_%20CAMPOS_PIMENTEL_MICHELLY_SHIRLEY.pdf?sequence=1
- Rete, J. L. (2005). *Cómo entrevistar para la selección de personal* (1° ed.). México: Pax México. Recuperado el 25 de 10 de 2017, de <https://books.google.com.pe/books?id=0EEduhpbrLwC&pg=PA22&dq=puebas+psicologicas+que+utilizan+en+la+seleccion+de+personal&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi7y5-ap9fcAhUqwVkkHafxBmkQ6AEIJjAA#v=onepage&q=pruebas%20psicologicas%20que%20utilizan%20en%20la%20seleccion%2>

Roque, S. D. (2015). *Caracterización del Financiamiento, la Capacitación y la Rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio, Rubro Prendas de Vestir del Distrito de Juliaca, Provincia de San Román, Periodo 2013-2014*. Uladech Católica. Juliaca : Uladech Católica. Recuperado el 09 de Julio de 2018, de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/45/VILCA_ROQUE_SOFIA_DELIA_CHARACTERIZACION_DEL_FINANCIAMIENTO_%20RENTABILIDAD.pdf?sequence=7&isAllowed=y

RPP NOTICIAS. (Octubre de 04 de 2017). *Chimbote: INEI reclutará personal por déficit de empadronadores*. Recuperado el 25 de Noviembre de 2016, de Chimbote: INEI reclutará personal por déficit de empadronadores: <https://rpp.pe/peru/ancash/chimbote-inei-reclutara-personal-por-deficit-de-empadronadores-noticia-1080618>

Sarquís, C. M. (1983). *La primera clase de créditos privilegiados*. Jurídica de Chile. Recuperado el 28 de Junio de 2018, de https://books.google.com.pe/books?id=9VnwdV-1jnIC&pg=PA105&dq=Concepto+de+remuneracion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiJgpLBptzcAhUH0FkKHbG_DCcQ6AEIMTAC#v=onepage&q=Concepto%20de%20remuneracion&f=false

Serrano, M. J. (2014). *Procesos de venta*. Paraninfo, S.A. Recuperado el 18 de Abril de 2017, de <https://books.google.com.pe/books?id=VtrECgAAQBAJ&pg=PA107&dq=eliminaci%C3%B3n+de++curr%C3%ADculum+vitae+en+un+proceso+de+seleccion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiGq5f2xcbQAhXK5iYKHYRWB2cQ6wEIHDAA#v=onepage&q=eliminaci%C3%B3n%20de%2020curr%C3%ADculum%20vitae%20e>

UNIVERSIA. (24 de Junio de 2011). *Perú: La tierra de las Mype*. Recuperado el 18 de 09 de 2017, de Universia: <http://noticias.universia.edu.pe/en-portada/noticia/2011/06/24/840157/peru-tierra-mypes.html>

Ventura, B. E., González, S. D., & Ventura, T. E. (2006). *Gestión administrativa de personal* (2a ed.). Madrid, España: Paraninfo, S.A. Recuperado el 12 de Setiembre de 2017, de <https://books.google.com.pe/books?id=eIzca6xvzk4C&pg=PA9&dq=finalidad+de+la+selecci%C3%B3n+de+personal&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj1r6bZjrfcAhWtklKHajxBuYQ6AEIKzAB#v=onepage&q=finalidad%20de%20la%20selecci%C3%B3n%20de%20personal&f=false>

Anexos

Anexo N° 01: Encuesta



UNIVERSIDAD LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**DEPARTAMENTO ACADEMICO METODOLOGIA DE LA
INVESTIGACION**

**CUESTIONARIO APLICADO A LOS GERENTES DE LAS MYPE DEL
SECTOR COMERCIO, RUBRO VENTA MINORISTA DE PRODUCTOS
TEXTILES (BOUTIQUES)**

El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información de las MYPE del sector y rubro indicado anteriormente, la misma que servirá para desarrollar el trabajo de investigación denominado.

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL
PROCESO DE SELECCIÓN DEL PERSONAL EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO - RUBRO VENTA
MINORISTA DE PRODUCTOS TEXTILES (BOUTIQUES) DEL
DISTRITO DE HUARAZ, 2016**

La información que usted proporcione será utilizada solo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece anticipadamente.

INSTRUCCIONES: Marca con una (x) la alternativa que considere correcta.
(1) Nunca, (2) A veces, (3) Siempre.

I. DATOS GENERALES				
1. Edad a) 20 – 30 años b) 31 – 40 años c) 41 – 50 años d) 51 a más		3. Grado de Instrucción a) Primaria (Completa)(Incompleta) b) Secundaria (Completa)(Incompleta) c) Sup. No Univ. (Completa)(Incompleta) d) Sup. Univ. (Completa)(Incompleta)		
2. Sexo a) Masculino b) Femenino				
II. DEL PROCESO DE SELECCION DEL PERSONAL		-		+
1	Define el perfil del empleado acorde a las necesidades de su empresa	1	2	3
2	Determina el número de empleados que requiere contratar en su empresa	1	2	3
3	Coloca anuncios para reclutar a los candidatos adecuados por distintos medios de comunicación	1	2	3
4	En su empresa reciben el currículum vitae de los empleados	1	2	3
5	En la etapa de preselección, realiza la retención de los currículums vitae según los intereses de la empresa	1	2	3
6	En su empresa elimina los currículums vitae que no cumplen con los intereses de la organización	1	2	3
7	Dentro de su empresa usted aplica pruebas psicológicas para conocer su capacidad mental de la persona	1	2	3
8	Realiza pruebas de conocimiento para ver su capacidad cognitiva	1	2	3
9	Crea un clima de confianza durante la entrevista	1	2	3
10	Las preguntas que formula en la entrevista son claras	1	2	3
11	Usted a la hora de la entrevista escucha atentamente al entrevistado	1	2	3
12	Las preguntas que realiza para la selección del personal están debidamente estructuradas	1	2	3
13	Realiza una buena elección de candidatos que cumplen con los requisitos para los intereses de la empresa	1	2	3
14	Usted cumple con estipular los contratos en un plazo determinado	1	2	3
15	Usted cumple en asignar las horas establecidas en sus contratos a los empleados de acuerdo a la ley	1	2	3
16	Los beneficios a los trabajadores son otorgados de acuerdo a la ley	1	2	3
17	Cumple usted con asignar la remuneración justa a sus empleados de acuerdo a la ley	1	2	3
18	Es bueno el desenvolvimiento del candidato en las actividades de su empresa	1	2	3
19	Usted evalúa el desempeño del empleado recién contratado	1	2	3

Anexo N° 02: Directorio de MYPE

N°	Nombre Comercial	Nombre Propietario	Dirección	RUC	Tamaño
01	BOUTIQUE SECRETOS DE SOLHE	BARDALES BONARIVA YOLANDA	LUZURIAGA	10077235553	Micro
02	BOUTIQUE EXTRAVAGANZA	BERNUY ALVARADO CINTHIA KATHERIN	JR. JULIAN DE MORALES	10455641727	Micro
03	EL Y ELLA BOUTIQUE	CORNEJO VALVERDE ALEJANDRO JESUS	AV. MCAL.TORIBIO DE LUZURIAGA	10316055929	Micro
04	BOUTIQUE UTOPICA	DE LA CRUZ MORENO DENISSE PAOLA	OCTAVIO HENOSTROZA	10414211939	Micro
05	BOUTIQUE SOÑADORAS	GONZALES TOLEDO SANDRO GEOVANNY	LUZURIAGA	10410330127	Micro
06	BOUTIQUE ZAFIRO	LARRAZABAL ESCOBAR OLGA ENRIQUETA	LUZURIAGA	10200012289	Micro
07	BOUTIQUE ANGELES	LAZARO MONTEDEZ EUGENIA LUCIA	LUZURIAGA	10400729854	Micro
08	BOUTIQUE GLAMOUR	LOLI POMA BEATRIZ ALINA	JR. SAN MARTIN	10418470491	Micro
09	BOUTIQUE MARI	OLAZA PATRICIO MARIA ISABEL	LUZURIAGA	10409453550	Micro
10	BOUTIQUE MARY KATTY	PATRICIO MOTA CRISANTA DARIA	LUZURIAGA	10316190699	Micro
11	BOUTIQUE WUAPAZ'S	QUISPE HUARACHA MARY PAOLA	JR. SAN MARTIN	10428107484	Micro
12	BOUTIQUE AMARELY'S	RONCAL MEJIA DARIO	13 DE DICIEMBRE	10316507633	Micro
13	BOUTIQUE MAIN HOON NA	RONDAN MEJIA FIDEL	FITZCARRALD	10429359193	Micro
14	BOUTIQUE MI WAWITA	ROSALES TORRES MARLENY MAGNOLIA	JR. JOSE DE LA MAR	10432598786	Micro
15	BOUTIQUE KASSANDRA	VILLANUEVA CANCAN DANNY NIDIA	JUAN DE LA CRUZ ROMERO	10316667142	Micro
16	RUBY'S BOUTIQUE	VILLANUEVA CRUZ RUBY	JUAN OLIVERA	10316670097	Micro

Fuente: SUNAT Huaraz / Remype

Población: 16 Boutiques del distrito de Huaraz, categoría micro y pequeña empresa.

Encuestados: 16 Gerentes en el sector comercio – Rubro Boutiques del distrito de Huaraz.