



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN DE CALIDAD EN EL PROCESO DE SELECCIÓN
DE PERSONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS
DEL SECTOR INDUSTRIA - RUBRO ELABORACIÓN DE
PRODUCTOS DE PANADERÍA, CASCO URBANO, DISTRITO
DE CHIMBOTE, 2016.

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

AUTORA:

Br. VANESSA LISSET CASTRO HIDALGO

ASESOR:

Dr. REINERIO ZACARIAS CENTURIÓN MEDINA

CHIMBOTE – PERÚ

2018

HOJA DE FIRMA DEL JURADO

Dr. José Germán Salinas Gamboa

Presidente

Mgr. Miguel Ángel Limo Vásquez

Miembro

Mgr. Yuly Yolanda Morillo Campos

Miembro

AGRADECIMIENTO

A Dios, que con su infinito apoyo, ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, e hizo que pudiera acabar mis estudios superiores satisfactoriamente y así poder ser una mujer de bien y servir a la sociedad.

A los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria - rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano, distrito de Chimbote, que con su apoyo me permitieron realizar mi informe de tesis.

A mi asesor, a quien le debo gran parte de mis conocimientos, gracias por su paciencia y enseñanza; y sobre todo a esta universidad por prepararme para el futuro, formándome como una persona y profesional de bien.

DEDICATORIA

A mis padres, a Nelly Hidalgo Ponte que con su amor y ternura me fortaleció para poder seguir adelante; y a Santos Castro Espinola que con su incesante apoyo hizo que pudiera finalizar mis estudios. Es por ellos que soy lo que soy ahora.

A mis hermanos: Diana, Verónica, Laura, Dino que me apoyaron al igual que mis padres a poder finalizar mis estudios universitarios, y sobre todo a mi novio Daniel por su constante aliento en los momentos de cansancio y por todo su amor.

A los docentes, que me inculcaron todos sus conocimientos y experiencias y en especial a la Lic. Elida quien con su paciencia y consejos ayudaron a culminar este informe de investigación.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar las principales características de la Gestión de Calidad en el proceso de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del sector industria – rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano, Distrito de Chimbote, 2016. Fue de diseño no experimental – transversal porque se estudió tal y cual se presenta dentro de las micro y pequeñas empresas y en un espacio de tiempo determinado. Para el recojo de información se utilizó una población muestral de 12 micro y pequeñas empresas a quienes se les aplicó un cuestionario conformado de 21 preguntas a través de la técnica de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados: **Respecto a la Gestión de Calidad y el proceso de selección de personal:** El 66,7% desconoce el significado de Gestión de Calidad debido a que lo relacionan con la calidad del producto. El 75% no cuenta con un perfil del empleado porque solo se basan en los aspectos necesarios que se necesita para determinado puesto. Se concluyó que la totalidad de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panadería, en el casco urbano, Distrito de Chimbote, consideran que para ser más eficientes y puedan lograr un posicionamiento en el mercado deben elegir un buen personal. y la mayoría absoluta desconoce acerca de las técnicas modernas de Gestión de Calidad que pueda aplicar a su negocio.

Palabras clave: Calidad, Gestión, Micro empresas, Pequeñas empresas, Proceso de selección de personal, Técnicas modernas.

ABSTRACT

The main objective of this research work was to determine the main characteristics of Quality Management in the personnel selection process in the micro and small companies of the industry sector - bakery product preparation, urban center, Chimbote District, 2016. It was of a non-experimental design - transversal because it was studied as such and what is presented within the micro and small companies and in a certain period of time. For the collection of information, a sample population of 12 micro and small companies was used to which a questionnaire consisting of 21 questions was applied through the survey technique, obtaining the following results: Regarding Quality Management and the process of personnel selection: 66.7% do not know the meaning of Quality Management because they relate it to the quality of the product. 75% do not have an employee profile because they only rely on the necessary aspects needed for a particular position. It was concluded that the whole of the micro and small enterprises of the industry sector, the bakery product manufacturing sector, in the urban area, Chimbote District, consider that in order to be more efficient and able to achieve a positioning in the market they must choose a good personnel . and the absolute majority does not know about the modern techniques of Quality Management that can apply to your business.

Key Words: Quality, Management, Micro companies, Small companies, Personnel selection process, Modern techniques.

CONTENIDO

	Pág.
Hoja de firma del jurado	ii
Agradecimiento.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
Índice de tablas y figuras	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	5
2.1. Antecedentes	5
2.2. Bases Teóricas de la Investigación	10
2.3. Marco Conceptual.....	31
III. HIPÓTESIS.....	35
IV. METODOLOGÍA	36
4.1. Diseño de Investigación.....	36
4.2. Población y Muestra	36
4.3. Definición y Operacionalización de la Variable.....	37
4.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	38
4.5. Plan de Análisis	38
4.6. Matriz de Consistencia	39
4.7. Principios Éticos	40
V. RESULTADOS.....	41
5.1. Resultados	41
5.2 Análisis de los resultados	45
CONCLUSIONES	53
REFERENCIAS.....	55
ANEXOS	60

Índice de tablas y figuras

Índice de tablas

Tabla 1: Describir las principales características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Industria, Rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano, Distrito de Chimbote, 2016.....	41
Tabla 2: Describir las principales características de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Industria, Rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano, Distrito de Chimbote, 2016.....	42
Tabla 3: Describir las principales características de la Gestión de Calidad en el proceso de selección de personal en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Industria, Rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano, Distrito de Chimbote, 2016.....	43

Índice de figuras

Figura 1: Edad del representante.....	70
Figura 2: Género del representante.....	70
Figura 3: Grado de Instrucción del representante.....	71
Figura 4: Cargo que desempeña el representante.....	71
Figura 5: Tiempo de permanencia del representante en el cargo.....	72
Figura 6: Tiempo de permanencia de la micro y pequeña empresa en el rubro.....	72
Figura 7: Número de Trabajadores de la micro y pequeña empresa.....	73
Figura 8: Objetivo de Creación de la micro y pequeña empresa.....	73
Figura 9: Conoce el término Gestión de Calidad la micro y pequeña empresa.....	74
Figura 10: Técnicas de Gestión de Calidad de la micro y pequeña empresa.....	74
Figura 11: Dificultades para su implementación por parte de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas.....	75

Figura 12: Técnicas de medición del Rendimiento a los trabajadores.....	75
Figura 13: La Gestión de Calidad Mejora el Rendimiento del Negocio.....	76
Figura 14: Los trabajadores son.....	76
Figura 15: Medio para reclutar a su personal.....	77
Figura 16: Cuenta con un perfil del empleado.....	77
Figura 17: Encargado de la selección del personal.....	78
Figura 18: Criterios para seleccionar al personal.....	78
Figura 19: Tipos de pruebas que aplica en la selección del personal.....	79
Figura 20: El personal desempeña sus labores según sus expectativas.....	79
Figura 21: Elegir un buen personal permite un posicionamiento en el mercado.....	80

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las micro y pequeñas empresas atraviesan muchos problemas por una inadecuada selección de personal, ya que a pesar de que las personas son el activo más importante dentro de las empresas y que de ellas deriva el éxito de estas, el proceso de selección de personal no está siendo tomado con la debida importancia. En la mayoría de micro y pequeñas empresas no aplican Gestión de calidad en sus procesos y si sumamos a esto los limitados recursos humanos y económicos con los que disponen para implementar un proceso de selección de personal de calidad, serían el resultado del porque no cuentan con talento calificado en el desarrollo de sus procesos. Por tales motivos en muchos países dichas empresas presentan diferentes tipos de problemas por no aplicar Gestión de calidad en sus procesos:

Las micro y pequeñas empresas de España están en una encrucijada. En efecto: Deben decidir si desean ser unas empresas basadas en el bajo coste de una mano de obra que compense la falta de calidad, o mejorar modificando el paradigma de gerencia considerando que el conocimiento es uno de los pilares fundamentales para la prosperidad. Su paradigma cultural hace que su toma de decisiones, quizás debido a su carácter familiar y paternalista carezca de una necesaria sistematicidad y en muchas ocasiones carece del necesario sentido de la urgencia. Parece observarse una carencia de calidad en lo referente a la gestión empresarial. Carecen de un personal dotado del necesario nivel educativo. (Fernández, 2013).

De igual manera en Perú, encontramos que la mayoría de las micro y pequeñas empresas no cuentan con personal calificado, algunas veces es porque el personal que labora son los familiares de los empresarios y dichos familiares no cuentan con estudios superiores, otras veces los dueños contratan personal de mano de obra barata quienes tampoco cuenta con los conocimientos y experiencia para realizar las tareas que requiere su negocio, todo esto conlleva que se retrase la producción o el servicio que brindan al cliente.

Del mismo modo, sucede en Costa Rica, las pymes, por su naturaleza, tienen una estructura muy básica de organización. Generalmente no tienen departamentos específicos e independientes, tales como gerencias de producción, mercadeo, ventas, finanzas, tecnologías, etc., que son frecuentes en empresas de mayor tamaño. Además, la mayoría de las veces, las decisiones son tomadas por sus propios dueños, basados en la experiencia y la oportunidad. Sin embargo, más allá de la experiencia y “buen olfato” para los

negocios, muchas veces es necesario contar con “criterio experto” para obtener información precisa y especializada. (Matarrita, 2012)

Algo semejante ocurre en Perú, los empresarios de las micro y pequeñas empresas no dividen las funciones en áreas o departamentos, generalmente son ellos mismos quienes se encargan de la administración y toma de decisiones respecto a diversos temas de interés del negocio, incluso de la selección de personal, uno de estos motivos tal vez sea no querer incurrir en gastos innecesario, según sus percepciones, en contratar personal para realizar dichas labores o simplemente porque consideran que son lo suficientemente capaces de manejar muchas actividades a la vez dentro de su negocio.

Por su parte en Argentina, los empresarios de las micro y pequeñas empresas se han formado en la actividad, pero no tienen una educación formal vinculada a la gestión de calidad. El empresario de la micro y pequeña empresa argentino se hace con la experiencia, a base de prueba y error, y casi siempre esa experiencia se hace en el marco de la propia empresa. Se puede decir que en general los empresarios de las micro y pequeñas empresas se ven desbordados de trabajo debido a su imposibilidad de delegar, no tienden a brindar información con facilidad por miedo a perder su ventaja competitiva y suelen desconocer los límites entre el capital propio de la empresa y el capital personal. (Aira, 2012)

Ahora bien, en Perú, el término de Gestión de Calidad es muy poco conocido por los empresarios de las micro y pequeñas empresas, siendo muchas veces confundida, lo que conlleva a que la gran mayoría de sus procesos y hasta la propia gestión de sus empresas no se realicen de forma eficiente, en consecuencia, estas no puedan llegar a tener éxito.

Asimismo en México, las Pymes se convierten en una fuente de empleo para el país, que parte de los retos que viven estas empresas es darle la importancia a la selección de personal, pues normalmente las personas que llevan el reclutamiento son personal de origen administrativo, ya sean contadores, financieros y/o los mismos dueños, esto no garantiza un buen desempeño, de ahí que creemos que los principales retos que tienen las Pymes es justo la identificación del talento adecuado para cubrir las necesidades de cada una de ellas, ya que los procesos no son formales.(Núñez, 2014)

De modo similar en Perú, para los empresarios el proceso de selección de personal en las micro y pequeñas empresas no es muy complicada, siendo los mismos dueños quienes

reclutan y seleccionan a su personal, la mayoría de veces no solicitan información acerca del nivel educativo que poseen sino solo se basan en la experiencia que haya tenido el postulante dentro del rubro.

Con respecto a las micro y pequeñas empresas de Chile, en materia de gestión de calidad, el 3% de las microempresas y un 8% de las pequeñas empresas tiene certificación de calidad, con un porcentaje menor –en ambos casos– en proceso de certificación. Particular mención en este tema cabe hacer al Premio PYME Gestión Competitiva de Chile Calidad, que a juicio del Presidente de CONUPIA, representa un avance en esta materia, especialmente por el aumento en las postulaciones y la participación regional en su segunda convocatoria. (Organización Internacional de Trabajo y Servicio de Cooperación Técnica, 2010)

Como en Perú, tenemos de referencia a algunas micro y pequeñas empresas que han podido certificarse y lograr la calidad en sus productos, pero representan un pequeño porcentaje de las miles de micro y pequeñas empresas que tenemos en todo el país, por eso es aconsejable que ciertas instituciones brinden las herramientas necesarias para que el otro porcentaje de empresas logren también alcanzar dicha certificación.

Mientras que, en Perú, las debilidades que tiene el sector micro y pequeña empresa son en su mayoría la falta de capacidades y escaso uso de herramientas de gestión. Estas son debilidades que pueden ser atacadas con la ayuda del sector académico, donde brinden herramientas de gestión adecuadas a las micro y pequeñas empresas. (Mejía y Rocca, 2015)

Por ultimo a nivel local es decir el casco urbano del Distrito de Chimbote, se caracteriza como una zona de gran movimiento comercial, donde se encuentran diferentes micro y pequeñas empresas en especial los del rubro elaboración de productos de panadería, las cuales algunas son retiradas del mercado por la ardua competencia que existe o debido a la baja calidad de los productos que ofrecen, mientras que otros si permanecen, desconociéndose si este fenómeno es como consecuencia de que dichas empresas no aplican gestión de calidad en su proceso de selección de personal, por lo que se planteó la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuáles son las principales características de la Gestión de Calidad en el proceso de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del sector industria – rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano, Distrito de Chimbote, 2016?

Para poder dar respuesta a la pregunta de investigación se formuló el siguiente objetivo general: Determinar las principales características de la Gestión de Calidad en el proceso de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del sector industria – rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano, Distrito de Chimbote, 2016.

Además, para llegar a la consecución de dicho objetivo se obtuvo información acerca de 3 objetivos específicos muy importantes los cuales fueron:

Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria – rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano, Distrito de Chimbote, 2016.

Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector industria – rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano, Distrito de Chimbote, 2016.

Determinar las principales características de la Gestión de Calidad en el proceso de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del sector industria – rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano, Distrito de Chimbote, 2016.

Asimismo el presente estudio estuvo justificado, ya que permitió conocer las principales características de la Gestión de Calidad en el proceso de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del sector industria - rubro elaboración de productos de panadería en el casco urbano del Distrito de Chimbote en el año 2016, conociendo esas características fue más fácil aplicarlas en otras micro y pequeñas empresas que no contaban con este proceso, mejorando así su competitividad y su posición en el mercado.

Del mismo modo, permitió que los empresarios tengan una idea clara de los procedimientos necesarios para realizar una selección de personal de calidad, contratando así al mejor talento humano para cada puesto ofertado dentro de su empresa. Finalmente, este estudio sirvió de base para futuras investigaciones y otros estudios similares dentro del ámbito geográfico de la región y el país, ya que éste estudio se realizó de manera seria y exhaustiva.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

Cabe mencionar que por el momento no hay muchos trabajos del rubro que se está investigando, por tal motivo se tomara en consideración investigaciones que pertenecen al mismo sector industrial y con la misma variable de estudio que es la gestión de calidad, posteriormente estos serán remplazados por investigaciones del mismo rubro y que son motivos de la presente investigación.

Rojas (2014) en su estudio de investigación titulado: *“Gestión de Calidad y formalización de las micro y pequeñas empresas del sector industrial rubro fabricación de calzado del distrito de Alto Trujillo - Año 2013”*. Tuvo como objetivo general: Describir las principales características de la “Gestión de calidad y formalización de las mypes del sector industrial rubro fabricación de calzado del distrito de alto Trujillo –año 2013”. Y obtuvo los siguientes resultados: El 90% de los encuestados son del sexo masculino. El 40% de los dueños de las micro y pequeñas empresas tienen entre 35-40 años. El 30% de propietarios solo tienen secundaria completa. El 90% de los encuestados conocen el proceso con la gestión de calidad. Se concluye que el 30% de microempresarios que dirigen a las mypes solo cuentan con secundaria completa lo que nos permite realizar una buena planificación y gestión empresarial dando importancia al desarrollo de producción. En el sector calzado, existen las que están demostrando que con una buena gestión de su gerencia general y de toda la organización, desde una pequeña empresa, se puede producir calzado de calidad, a precios competitivos, con la consiguiente aceptación del público usuario.

Uriol (2014) en su estudio de investigación titulado: *“Caracterización de las Tic y la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas (MyPEs) de la asociación de pequeños industriales y artesanos de Trujillo – Apiat, Año -2013”*. Tuvo como objetivo general describir las principales características del uso de las TIC y la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) de la Asociación de pequeños empresarios industriales y artesanos de Trujillo – APIAT año – 2013. Y obtuvo los siguientes resultados: El 60.25% de los empresarios de APIAT califica la política y objetivos de calidad como bueno. El 51.05% de los empresarios de APIAT califica las revisiones de calidad por la dirección como bueno. El 67.36% de los empresarios de APIAT califica la delimitación de responsabilidad y autoridad para calidad como bueno. El 58.58% de los

empresarios de APIAT califica la administración de micro y pequeña empresa a través de los procesos como bueno. El 57.32% de los empresarios de APIAT califica la evaluación de satisfacción del cliente como bueno. El 53.56% de los empresarios de APIAT califica la renovación de maquinaria para mejorar la calidad como bueno. Se concluye que las principales características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas (MYPES) de la Asociación de Pequeños Industriales y Artesanos de Trujillo APIAT año 2013 son las políticas de calidad, la administración a través de procesos y la satisfacción de los clientes. La mayoría de las micro y pequeñas empresas de APIAT tienen calificado como Muy Bueno y Bueno la aplicación de políticas de calidad, la administración a través de procesos y la satisfacción de los clientes, lo cual demuestra un interés por la aplicación de estándares de calidad en su negocio.

Neciosup (2014) en su estudio de investigación titulado: *“Caracterización de la Gestión de Calidad y la Formalización en las micro y pequeñas empresas del sector manufactura, rubro fabricación de calzado en el Distrito El Porvenir, Provincia de Trujillo - 2014”*. Tuvo como objetivo general determinar las características de la Gestión de Calidad y la Formalización en las Micro y Pequeñas Empresas del sector manufactura – rubro Fabricación de Calzados en el Distrito El Porvenir, Provincia de Trujillo. Y obtuvo los siguientes resultados: El 29% de las micro y pequeñas empresas tiene de entre 0 – 5 años en el rubro de fabricación de calzado. El 40% de las micro y pequeñas empresas presenta de 6 a 10 trabajadores. El 62% de las micro y pequeñas se orientan a maximizar ganancias. El 36% de los representantes de las micro y pequeñas empresas conoce de muchas técnicas de Gestión de Calidad. El 41% de los representantes de las micro y pequeñas empresas conoce la técnica de Liderazgo. El 45% de los representantes tienen más de 46 años. El 64% de los representantes son hombres. El 26% de los representantes tienen estudios universitarios. El 95% de los encuestados han respondido que si perciben que están avanzando progresivamente en una Gestión de buena Calidad. Se concluye que la Gestión de Calidad de las Mypes de Calzados del Distrito El Porvenir se sustenta en sus recursos humanos especializados, en la buena organización, gestión estratégica y una planificación técnicamente formulada.

Echevarría (2015) en su estudio de investigación titulado: *“La Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas, sector industria, rubro confección de ropa deportiva, en Galerías Alfa, Chimbote, Año 2014”*. Tuvo como objetivo general describir las principales características de la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas empresas, sector Industria, rubro confección de ropa deportiva, en las Galerías Alfa de la ciudad de Chimbote, año 2014. Y obtuvo los siguientes resultados: El 42.86% de los representantes de las micro y pequeñas empresas sus edades oscilan entre 31 y 50 años. El 57.14% de los representantes son de género femenino. El 50% de los representantes tienen estudios superior universitaria. El 42.86% de las micro y pequeñas empresas tiene de 6 años a más en el rubro de la confección de ropa deportiva. El 100% de las micro y pequeñas empresas encuestadas señalaron que si han invertido para mejorar la Gestión de Calidad de sus productos y servicios que ofrece. El 71% de las micro y pequeñas empresas invirtió entre 3 o 4 veces en el año 2014 para mejorar su calidad. El 100% de las micro y pequeñas empresas consideran que la calidad es la clave fundamental para el aumento de la rentabilidad. El 71.43% de las micro y pequeñas empresas ya está implementando técnicas administrativas para mejorar su Gestión de Calidad. El 78.57% de las micro y pequeñas empresas aplica técnicas administrativas no modernas. El 85.71% de las micro y pequeñas empresas brinda una buena atención a sus clientes. El 78.57% de las micro y pequeñas empresas busca en internet asesoría en temas de Gestión de Calidad. El 85.71% de las micro y pequeñas empresas consideran importante el aplicar o utilizar técnicas administrativas para mejorar su calidad. Se concluye que la mayoría de los representantes son personas adultas que oscilan entre los 31 a 50 años de edad, casi la totalidad de los representantes son de sexo femenino y la mitad de los encuestados tienen un grado de instrucción superior universitaria. El total de los encuestados laboran de manera formal en el mercado de la industria manufacturera y tiene de 6 años a más en el rubro de confección de ropa deportiva. La mayoría de las micro y pequeñas empresas invierten para mejorar la calidad, de 3 a 4 veces al año; los empresarios desarrollan estrategias que son poco relacionadas con la mejora de la calidad de sus productos y servicios, es decir, la mayoría no aplica técnicas modernas que estén de acuerdo a la actualidad, sus conocimientos es una de las limitaciones que no les permite crecer, no suelen desarrollar planes estratégicos que le sirvan de guía para la gestión de sus empresas, sino que administran sus negocios sin tener una visión, misión y objetivos a largo plazo.

Por otro lado, las investigaciones que son relacionadas directamente con el estudio de investigación son las siguientes:

Gallardo (2013) en su estudio de investigación titulado: *“Caracterización de la capacitación y la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector industria – rubro panaderías del Distrito de Nuevo Chimbote, periodo 2010 - 2011”*. Tuvo como objetivo general describir las principales características de la capacitación y la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector industria – rubro panaderías del Distrito de Nuevo Chimbote, periodo 2010 – 2011. Y obtuvo los siguientes resultados: El 54% de los encuestados manifestaron ser los dueños del negocio. El 54% de los encuestados respondieron tener entre 30 y 44 años. El 92% de los empresarios son de sexo masculino. El 54% de los informantes manifestaron tener estudios superiores no universitarios. El 69% de los encuestados manifestaron que su negocio tiene una antigüedad mayor a 4 años de funcionamiento. El 69% de las micro y pequeñas empresas presenta de 1 a 5 trabajadores. El 100% de los encuestados manifiestan que la gestión de calidad si contribuye a mejorar el rendimiento del negocio. El 77% de los empresarios utilizan técnicas modernas, siendo las 5S la más aplicada. El 76% de los empresarios manifiesta que su personal tiene poca iniciativa y no se adapta a los cambios. Se concluye que la mayoría de las micro y pequeñas empresas estudiadas son dirigidas por sus propios dueños, predominando el sexo masculino, con edades entre 30 a 44 años, con grado de instrucción superior no universitario, que tienen como profesión Maestros Panaderos. La mayoría de las micro y pequeñas empresas estudiadas tienen más de 4 años de antigüedad en el mercado, presentan un máximo de 5 trabajadores y su objetivo es el maximizar sus ganancias. La mayoría de los empresarios consideran que la gestión de calidad si contribuye a mejorar el rendimiento del negocio y utilizan como técnica moderna las 5S.

Beltrán (2014) en su estudio de investigación titulado: *“Caracterización de la capacitación y la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro panaderías del distrito de Chimbote, 2014”*, tuvo como objetivo general, describir las principales características de la capacitación y la gestión de calidad en las Mypes del sector industria en el rubro panaderías de la ciudad de Chimbote, 2014. Y llegó a los siguientes resultados: Del 50,0% de los representantes en las micro y pequeñas empresas encuestadas, el rango de edad es de 31 – 50 años. El 62,5% de los representantes en las micro y pequeñas empresas encuestadas del rubro panaderías son de sexo

masculino. El 37,5% de los empresarios encuestados en las micro y pequeñas empresas tiene grado de instrucción secundario. El 50% de micro y pequeñas empresas encuestadas tienen entre 0 a 5 años en el rubro. El 56,3% de las micro y pequeñas empresas encuestadas señaló que no implementan sistemas o técnicas para mejorar la rentabilidad de sus productos o servicios. El 56,3% de las micro y pequeñas empresas encuestadas manifestaron que implementó la técnica de la mejora continua. El 100% de micro y pequeñas empresas encuestadas manifestaron que brindan una atención de calidad. El 100% de micro y pequeñas empresas encuestadas señalaron que brindan productos de calidad en sus negocios, pero no implementaron sistemas en gestión de calidad en sus negocios. El 68,8% de las micro y pequeñas empresas encuestadas manifestó recibir información sobre asesoría en gestión de calidad mediante búsqueda en internet. El 87,5% de las micro y pequeñas empresas encuestadas consideró importante utilizar hoy en día sistemas o técnicas de calidad en las empresas. Se concluye que la mayoría relativa de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas son personas adultas, ya que sus edades oscilan entre 31 y 50 años; son de género masculino y tienen un grado de instrucción secundaria. La mayoría de los representantes señalaron que no implementan sistemas o técnicas para mejorar la calidad de los productos y servicios que ofrece su negocio.

Figuroa (2016) en su estudio de investigación titulado: *“Caracterización de la Gestión de Calidad bajo el enfoque Lean Manufacturing de las micro y pequeñas empresas del sector industrial- rubro elaboración de productos de panadería del Distrito de Huaraz, 2015”*. Tuvo como objetivo general describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque Lean Manufacturing de las MYPE del sector industrial - rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Huaraz, 2015. Y llegó a los siguientes resultados: El 37,5% de los gerentes manifiestan tener de 47 a 57 años de edad. El 45% de los gerentes manifiesta que casi siempre implantan las políticas de mejora continua en la organización. El 42,5% de gerentes manifiesta que casi siempre verifican es importante la apreciación del control de calidad en el proceso de la producción. El 47,7% de gerentes encuestados manifiesta que siempre es importante los roles y funciones de los trabajadores. El 30% de los encuestados manifiesta que casi siempre los empleados y proveedores aportan en el control de calidad de la empresa. Se concluye que las

principales características de los gerentes es que la mayoría de los encuestados tiene de 47-57 años de edad.

2.2. Bases Teóricas de la Investigación

Las Micro y pequeñas empresas:

Según la Ley N° 28015 (2003) la Micro y pequeña empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objetivo desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Sin duda existen micro y pequeñas empresas en nuestro país las cuales son constituidas algunas por personas naturales y otras por jurídica, tienen una forma de organización muy básica y desarrollan diversos tipos de actividades, en este caso sería la elaboración de productos de panadería y la vez su posterior comercialización.

Características de las micro, pequeñas y medianas empresas

Según la Ley N° 30056 (2013) la Microempresa deberá tener ventas anuales hasta el monto de 150 UIT, la pequeña empresa deberá tener ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1,700 UIT y la mediana empresa deberá tener ventas anuales superiores a 1,700 UIT y hasta el monto máximo de 2,300 UIT.

En efecto todo negocio se rige o se caracteriza por el monto de los ingresos de sus ventas anuales, esto ayuda a identificarlas y clasificarlas. En este caso como nuestro objeto de investigación son las micro y pequeñas empresas, los montos de ingreso anuales por ventas deberán ser hasta 150 UIT y entre 150 UIT hasta 1700 UIT respectivamente.

Lineamientos de las micro, pequeñas y medianas empresas

Según la Ley N° 28015 (2003) la acción del Estado en materia de promoción de las Micro y pequeñas empresas se orienta con los siguientes lineamientos estratégicos:

- a) Promueve y desarrolla programas e instrumentos que estimulen la creación, el desarrollo y la competitividad de las micro y pequeñas empresas, en el corto y largo plazo, que favorezcan la sostenibilidad económica, financiera y social de los actores involucrados.
- b) Promueve y facilita la consolidación de la actividad y tejido empresarial, a través de la articulación inter e intrasectorial, regional y de las relaciones entre unidades

productivas de distintos tamaños, fomentando al mismo tiempo la asociatividad de las micro y pequeñas empresas y la integración en cadenas productivas y distributivas y líneas de actividad con ventajas distintivas para la generación de empleo y desarrollo socio económico.

- c)** Fomenta el espíritu emprendedor y creativo de la población y promueve la iniciativa e inversión privada, interviniendo en aquellas actividades en las que resulte necesario complementar las acciones que lleva a cabo el sector privado en apoyo a las micro y pequeñas empresas.
- d)** Busca la eficiencia de la intervención pública, a través de la especialización por actividad económica y de la coordinación y concertación interinstitucional.
- e)** Difunde la información y datos estadísticos con que cuenta el Estado y que gestionada de manera pública o privada representa un elemento de promoción, competitividad y conocimiento de la realidad de las micro y pequeñas empresas.
- f)** Prioriza el uso de los recursos destinados para la promoción, financiamiento y formalización de las micro y pequeñas empresas organizadas en consorcios, conglomerados o asociaciones.
- g)** Propicia el acceso, en condiciones de equidad de género de los hombres y mujeres que conducen o laboran en las micro y pequeñas empresas, a las oportunidades que ofrecen los programas de servicios de promoción, formalización y desarrollo.
- h)** Promueve la participación de los actores locales representativos de la correspondiente actividad productiva de las micro y pequeñas empresas, en la implementación de políticas e instrumentos, buscando la convergencia de instrumentos y acciones en los espacios regionales y locales o en las cadenas productivas y distributivas.
- i)** Promueve la asociatividad y agremiación empresarial, como estrategia de fortalecimiento de las micro y pequeñas empresas.
- j)** Prioriza y garantiza el acceso de las micro y pequeñas empresas a mecanismos eficientes de protección de los derechos de propiedad intelectual.
- k)** Promueve el aporte de la cooperación técnica de los organismos internacionales, orientada al desarrollo y crecimiento de las micro y pequeñas empresas.
- l)** Promueve la prestación de servicios empresariales por parte de las universidades, a través de incentivos en las diferentes etapas de los proyectos de inversión, estudios de factibilidad y mecanismos de facilitación para su puesta en marcha.

Dicho de otra manera, las micro y pequeñas empresas promueven el empleo en nuestro país, permitiendo la participación no sólo de varones sino también de mujeres en sus establecimientos, dándoles la oportunidad de demostrar sus capacidades y aplicar sus conocimientos adquiridos por la experiencia o por sus estudios.

Tipos de micro y pequeñas empresas

Las micro y pequeñas empresas se crean con una finalidad, ya sea generar ganancias para cubrir los gastos de su familia o para convertirse en empresas con un gran posicionamiento y reconocimiento en el mercado. Tal como lo manifiesta Mejía y Rocca (2015) quien dice que las micro y pequeñas empresas peruanas se clasifican en:

- **Nuevos Emprendimientos:** En este estrato se describen a las MyPE que han surgido por iniciativas concebidas por un enfoque de oportunidad; los emprendedores son personas que buscan su autorrealización y la generación de sus propios ingresos, también apuntan a la innovación, a la creatividad y a un cambio en su calidad de vida. Este estrato debe conocer su mercado y debe estar predispuesto a asumir riesgos y condiciones de trabajo dificultosas, ya que el identificar y/o crear nichos de mercados no es un trabajo fácil; así mismo tienen como característica el trabajar con un capital mínimo y el obtener niveles de ventas limitadas.

Es importante destacar que en este tipo de estrato se observan dos enfoques: el primero es el enfoque de oportunidad, los conductores generalmente son personas con un nivel educativo alto, se concentra en sectores económicos dinámicos (tienen un alto nivel de excedentes), cuenta con relaciones comerciales, cuyos clientes son empresas. Identifica una oportunidad no satisfecha en el mercado y organiza los recursos necesarios para atenderla y generar ganancias. El segundo, es el enfoque de necesidad, se asocia a personas de bajo nivel educativo, se ubica en sectores tradicionales, donde la inversión inicial es pequeña (así como los rendimientos), su cliente final es el público en general. Aquí podemos ubicar a los artesanos, productores agrarios, ambulantes, trabajadores independientes o autoempleados, etc. Actualmente, los desafíos que vienen enfrentando las MyPE de esta tipología son: asesoría y acompañamiento para el desarrollo y la implementación de planes de negocios.

- **Microempresa de Subsistencia:** Las micro y pequeñas empresas de subsistencia se caracterizan por ser aquellas con unidades económicas sin capacidad de generar

utilidades, lo cual perjudica y pone en peligro su capital; por tanto, las micro y pequeñas empresas en este estrato se dedican a actividades que no requieren de mayor exigencia de transformación, pero si existiesen algunas con ese requerimiento, se desarrollan con tecnología rudimentaria. Ante esto, las micro y pequeñas empresas solo logran proveer de un flujo de caja vital, lo cual no les permite generar empleos remunerados. Al igual que la tipología anterior, sus procesos están vinculados a actividades de extracción, transformación, producción y comercialización de bienes o servicios.

- **Microempresa y Pequeña empresa de Acumulación:** Este estrato se enfoca en la capacidad de generación de utilidades que le permita mantener y desarrollar el capital con el cual se inició y también poder invertir en el crecimiento de la micro y pequeñas empresas. También se caracteriza por contar con una mayor cantidad de activos y con una mayor capacidad de generar empleo remunerado. Entre sus características destacan el hecho de que su dueño sea quien se encarga de la administración y que se encuentra vinculado a los procesos de extracción, transformación, producción y comercialización de bienes y servicios. Según la caracterización dada, el Consejo Nacional para el Desarrollo de la micro y pequeña empresa (CODEMyPE) construyó una matriz FODA, la cual sirve como base para diagnosticar a las Micro y Pequeñas empresas del país y poder proponer planes de trabajo.

Por el contrario, a nuestra realidad el 75% de las micro y pequeñas empresas del casco urbano de Chimbote fueron del tipo Microempresa de Subsistencia, siendo uno de los factores de su creación poder sustentar la canasta familiar y las necesidades de su hogar, y sobre todo ser sus propios jefes.

Importancia de las micro y pequeñas empresas

Según Vásquez (2013) las micro y pequeñas empresas de Perú hacen su aparición a partir de la década del ochenta; sin embargo, ellas se han venido gestando desde los años cincuenta como solución al problema del desempleo y bajos ingresos, sobre todo en la capital, a consecuencia, de las olas de inmigración que empezaron a llegar del interior del país.

En la actualidad las micro y pequeñas empresas representan un sector de vital importancia dentro de la estructura productiva del Perú, de forma que las microempresas representan el 95,9% del total de establecimientos nacionales, porcentaje éste que se incrementa hasta el 97,9% si se añaden las pequeñas empresas.

Según datos del Ministerio de Trabajo, las micro y pequeñas empresas brindan empleo a más de 80% de la población económicamente activa (PEA) y generan cerca de 45 % del producto bruto interno (PBI). Constituyen, pues, el principal motor de desarrollo del Perú, su importancia se basa en que:

- Proporcionan abundantes puestos de trabajo.
- Reducen la pobreza por medio de actividades de generación de ingresos.
- Incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población.
- Son la principal fuente de desarrollo del sector privado.
- Mejoran la distribución del ingreso.
- Contribuyen al ingreso nacional y al crecimiento económico.

En definitiva, la importancia de las micro y pequeñas empresas para nuestro país ha permitido grandes ingresos y sobre todo oportunidades de trabajo, a su vez incentiva a muchas personas la creación de su propio negocio y sacar a relucir su espíritu emprendedor.

Los emprendedores

Según Longenecker, Petty, Palich y Hoy (2012) los emprendedores son individuos que identifican las necesidades del mercado y crean nuevas empresas para satisfacerlas, para ellos ser emprendedor significa pues, una persona que persigue de forma implacable una oportunidad para crear valor, ya sea por medio de una empresa nueva o una existente, mientras asume los riesgos y disfruta de la recompensa de sus esfuerzos. Además, los emprendedores conciben los recursos de forma diferente a la de los empleados, gerentes. Mientras los directivos de las grandes corporaciones suelen pensar como gerentes o burócratas, quienes desean mayores presupuestos o más empleados para sus departamentos, los emprendedores buscan maneras de hacer más con menos. Incluso intentan encontrar formas de aprovechar los recursos de otras personas.

Así que para el emprendedor, la clave está en identificar una oportunidad creadora de valor, pero también en aprovechar esa oportunidad. Muchas personas detectan

oportunidades, pero no las aprovechan. Explotar esas oportunidades es lo que separa a los emprendedores del resto de las personas. No todos los esfuerzos del emprendedor están orientados a poseer una pequeña empresa, tener mentalidad emprendedora es crucial para el éxito de cualquier iniciativa de negocios, sin importar su tamaño. Esa mentalidad hace que los propietarios de las pequeñas empresas se enfoquen en buscar nuevas oportunidades que resulten ser benéficas para el éxito de la empresa.

Como afirman los autores, ser un emprendedor es saber aprovechar las oportunidades que se nos presenta y sobre todo analizar las necesidades que existen en el mercado para poder crear ya sea un producto o servicio que las pueda satisfacer, y sobre todo encaminar un negocio hacia el éxito.

Según Ramírez y Ramírez (2016) dentro del campo de la formación profesional de empresarios ha surgido el termino de emprendedor. Existen personas creativas que sin pretender ser dueños de una empresa estimulan la creación de entes empresariales, impulsan y promueven empresas y son exitosos en el campo de la gerencia de empresas y de negocios. Son los emprendedores.

Es en este proceso de formación específica de emprendedores en donde se pone en marcha una metodología que contribuye al desarrollo de las aptitudes emprendedoras de los estudiantes.

Las aptitudes emprendedoras se manifiestan por indicadores tales como los siguientes:

- Gusto por el trabajo.
- Creatividad.
- Capacidad para la dirección.
- Deseo de innovación.
- Amor por la libertad.
- Alto grado de responsabilidad.
- Deseo de éxito más que de ganancias.
- Capacidad para buscar solución a problemas.
- Capacidad de negociación.
- Solidaridad humana.
- Capacidad de análisis y de crítica.
- Inconformidad con lo rutinario.

- Facilidad para simplificar acciones.
- Sentido de la sociedad, de la política y de la historia, etc.

Las micro y pequeñas empresas en el Perú

Según Cotacallapa (2013) menciona que según estadísticas, y no solo en el Perú sino en América Latina y en algunos países desarrollados, más del 90% de las empresas tiene menos de 20 trabajadores. En el Perú es el 98%; en Japón, el 90%, y en EE.UU., el 95%. Aunque nacen y se mueren muchas, su relevancia está en el empleo que generan, que – incluyendo la mediana empresa– es el 83%. O sea, cuatro de cada cinco empleos están generados por estas unidades de menos de 20 o menos de 50 trabajadores. La presencia de las MYPES en el país se puede resumir a los siguientes puntos:

La MYPES/PYMES en nuestro país es numerosa y aportan con el 42% al PBI, generando ingresos económicos en todos los sectores de la población.

Las MYPES tienen mucha importancia en el desarrollo del país, ya que son generadoras del 77% del empleo total y una ocupabilidad del 46% del PEA.

La mayoría de las MYPES se concentran en la ciudad de Lima y otras ciudades importantes del país debido a la migración de las zonas marginales.

Las MYPES se encuentran en todas las actividades económicas del país, teniendo una mayor participación en el sector comercio del 49%; como segundo sector encuentra la actividad de servicios con el 33%, el sector manufactura ocupa el 11%, agropecuario el 2.9%, construcción el 2.5%, minería el 0.4% y por último el sector pesca con el 0.3%.

Las MYPES en el país aumentan rápidamente por ser pequeñas y adaptables a cualquier cambio económico, político y social. Además, por el apoyo de las entidades microfinancieras específicamente y ahora por la Banca Comercial que está entrando con mucha fuerza a vender sus productos a las MYPES. Por último, el tema de las MYPES se encuentra en las agendas de los gobiernos ya que aporta de manera considerable al PBI, por ende al desarrollo nacional.

Las Mypes/Pymes si se articulan con las grandes empresas en cadenas productivas y logran asociarse, tendrán fuerza. Italia, Alemania y Japón, después del desastre de la Segunda Guerra Mundial, basaron su recuperación en distritos industriales de miles de pequeñas empresas. La diferencia con nosotros pasa por la capacitación, la inversión en el capital humano, en tecnología y en la innovación. Ningún distrito industrial italiano se

basa en mano de obra barata. Necesitamos personal calificado, innovador y creativo, capaz de competir.

El Perú fue considerado el país más emprendedor del mundo según el GEM (Global Entrepreneurship Monitor), que dice que el 40% de los peruanos entre 18 y 65 años está vinculado con algún negocio. Lo que debemos lograr es que esos sean negocios innovadores y creativos.

Si bien nuestra realidad y los resultados obtenidos en la investigación tenemos que el 66,7% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen de 51 a más años debido a que iniciaron su negocio desde muy joven y lograron posicionarse en el mercado, y es ahora que cuentan con la madurez empresarial para manejar correctamente sus negocios; y el 50% de las micro y pequeñas empresas tiene más de 11 trabajadores, debido a que se requiere de más personal en las plantas de producción e incluso en sus establecimientos de ventas.

Gestión de Calidad:

Gestión

Según Pérez (2008) el concepto de gestión, por su parte, proviene del latín *gesio* y hace referencia a la acción y al efecto de gestionar o de administrar. Se trata, por lo tanto, de la concreción de diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera. La noción implica además acciones para gobernar, dirigir, ordenar, disponer u organizar. De esta forma, la gestión supone un conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto, concretar un proyecto o administrar una empresa u organización.

En contraste con los empresarios de las micro y pequeñas empresas del casco urbano de Chimbote, la gestión no es tomada con la debida importancia ya que muchos de sus dueños no tienen muy en claro la filosofía de lo que es administrar correctamente un negocio, y esto conlleva al fracaso.

Calidad

Según Aldana, Álvarez y Bernal (2011) la calidad es la interacción entre el modo de pensar de la empresa y los procesos que en ellas se gestionan en el día a día, y la búsqueda permanente de la perfección en todas y cada una de las personas que la integran con el objetivo de transformar la sociedad, atender las necesidades del entorno y satisfacer a las partes interesadas.

Con todo lo mencionado a lo que es calidad, la gran mayoría de empresarios tiene otra definición y sólo se enfocan en ofrecer un buen producto más no se preocupa en su organización en sí, ni menos en sus trabajadores, lo único que buscan son buenos resultados para su negocio.

Según Ventura (2012) la calidad total es un concepto, una filosofía, una estrategia, un modelo de hacer negocios y está localizado hacia el cliente.

La calidad total no solo se refiere al producto o servicio en sí, sino que es la mejoría permanente del aspecto organizacional, gerencial; tomando una empresa como una maquina gigantesca, donde cada trabajador, desde el gerente, hasta el funcionario del más bajo nivel jerárquico están comprometidos con los objetivos empresariales.

La reingeniería junto con la calidad total puede llevar a la compañía vincularse electrónicamente con sus clientes y así convertirse en una empresa ampliada. Una de las estructuras más interesantes que se están presentando hoy en día es la formación de redes, que es una forma de organizar a una empresa y que está demostrando su potencial con creces.

La calidad total es un sistema de gestión de calidad que abarca a todas las actividades y a todas las realizaciones de la empresa, poniendo especial énfasis en el cliente interno y en la mejora continua.

Ventajas:

- Mejora la relación del recurso humano con la dirección.
- Reduce los costes aumentando la productividad.
- Se concentra el esfuerzo en ámbitos organizativos y de procedimientos competitivos.
- Consigue mejoras en un corto plazo y resultados visibles.
- Si existe reducción de productos defectuosos, trae como consecuencia una reducción en los costos, como resultado de un consumo menor de materias primas; o sea los productos son de mejor calidad.
- Incrementa la productividad y dirige a la organización hacia la competitividad, lo cual es de vital importancia para las actuales organizaciones.
- Contribuye a la adaptación de los procesos a los avances tecnológicos.

- Permite eliminar procesos repetitivos de poco rendimiento evitando así gastos innecesarios.

Los círculos de calidad

Según Ramírez y Ramírez (2016) los esfuerzos por lograr la calidad total requieren de una filosofía y de una organización. La filosofía se encuentra en la doctrina administrativa general y en los principios de la filosofía y políticas de la empresa.

La organización de los círculos de calidad, puede ser de muy variados tipos siendo lo más aconsejable la utilización en primer término de los grupos primarios – jefe y sus inmediatos colaboradores – y en segundo lugar utilizar la organización de grupos ad-hoc para el estudio y análisis de problemas específicos.

Estos grupos ad-hoc o círculos de calidad, involucran a todas las personas que intervienen en un proceso o en parte del mismo. Detectan sus fallas, analizan los posibles correctivos y proponen soluciones. Es lo que se llama administración participativa.

Gestión de Calidad

Según Sosa (2008) es lograr que todas y cada una de las personas que forman la empresa conozcan y entiendan claramente su trabajo, para hacerlo bien desde el principio, en un clima de cordialidad y satisfacción en donde cada día se tenga un reto al iniciar y un logro al terminar.

Por el contrario, a nuestra realidad tenemos que el 66,7% de las micro y pequeñas empresas no conoce el término Gestión de Calidad ya que son términos nuevos y generalmente la mayoría de propietarios lo relacionan con la calidad del producto, esto los lleva a que sus trabajadores no conozcan el objetivo de la empresa y por ende no cumplan con sus metas.

Según Castillo y Osorio (2011) la Gestión de Calidad debe estar integrada en los procesos, procedimientos, instrucciones de trabajo, mediciones y controles, etc., de las propias operaciones de la organización, ya que sirve para asegurar el buen funcionamiento y control de esta en todo momento. Además, proporciona herramientas para la implementación de acciones de prevención y corrección de defectos o problemas. Incluye también los recursos humanos y materiales, las responsabilidades del personal, todo ello organizado para cumplir sus objetivos funcionales. La adopción de un sistema de gestión

de calidad surge de la decisión estratégica de la alta dirección de la organización para buscar la mejora continua del desempeño y la consecución de metas. En este tipo de sistemas se da una guía de actuación clara y definida sobre aspectos específicos del trabajo y estándares que todo el personal debe cumplir, ya sea para obtener la certificación o por exigencias del entorno y la competitividad.

Según Alcalde (2010) hoy en día se apuesta por el concepto de Gestión de Calidad Total, en que la calidad no solo corresponde al producto, sino también a los equipos humanos que integra a la organización, socios y accionistas, servicios de atención al cliente, servicios internos de la empresa, relación con los proveedores, conservación de los recursos naturales, atención a la sociedad revirtiendo parte de los beneficios en forma de actividades culturales, fundaciones, etc.

Según Sosa (2008) la Gestión de Calidad va dirigido a todo el personal de la organización; cabe señalar que todas las personas que tengan relación con la empresa, aunque no pertenezcan a ella, deberán participar con comportamiento y actitud de calidad hacia toda relación que guarden con la empresa; nos referimos fundamentalmente a proveedores y clientes. Cuando se inicia un proceso de calidad total, no es posible comenzar con todo el personal al mismo tiempo, normalmente empieza con los gerentes, pero el plan debe completar el involucramiento de todo el personal, por etapas y con proyectos específicos de acuerdo con las necesidades de la empresa.

Los cuatro pilares de la Gestión de Calidad

Según Sosa (2008) existen cuatro pilares muy importantes dentro de la Gestión de Calidad, estos son:

Primero: que la gente sepa lo que debe lograr. Nada es tan desmotivante que no saber para que se traba; el quehacer diario pierde significado y solo asistimos a hacer un trabajo repetitivo y falto de valor; la gente, en el mejor de los casos, se compromete con el proceso, pero lo que resulte está bien, no tiene capacidad para modificar su trabajo, no sabe porque lo hace.

Segundo: que la gente sepa cómo hacerlo siempre bien a la primera vez. Se trata de capacitación (que sea capaz de demostrar su competencia laboral) y estandarización

(documentación de los procesos), primero para que la gente realice un buen trabajo, y segundo para que logre mantenerlo y mejorarlo.

Tercero: que la gente cuente con lo necesario y adecuado para hacer su trabajo. Con frecuencia la gente se queja de que no tiene lo necesario para hacer su trabajo, pero los jefes lo toman como pretexto y hacen oídos sordos; cuando hemos investigado estas peticiones, descubrimos que en la mayoría de los casos la gente tiene razón y cuando se anima a solicitar o reclamar sus recursos para trabajar ya ha dado un gran paso; no es justo ignorar estas actitudes.

Cuarto: que la gente quiera hacer su trabajo. Cuando hablamos de que la gente quiera, muchos gerentes se sorprenden diciendo: “les pago y todavía tengo que esperar que quieran”. Nos referimos a un querer motivado, comprometido; a que la gente no necesite supervisión, a que quiera hacer siempre un buen trabajo porque está motivada y sabe por qué lo hace y lo que significa para todos lograrlo; es el orgullo del artesano.

Es importante comprender que la Gestión de Calidad es un modelo completo de administración, y que la decisión de su implantación implica la convicción de cambio en hábitos, costumbres, estilos de dirección, etc., en todos los niveles de la organización. Esta decisión conlleva estar dispuesto a predicar con el ejemplo y a efectuar todo el proceso de educación, motivación, concientización y capacitación que se requiere para que la gente actúe voluntariamente en un nivel de trabajo superior al que desempeña en la actualidad.

Por el contrario, a los resultados obtenidos tenemos que el 41,7% de las micro y pequeñas empresas cuenta con personal que tiene muy poca iniciativa que les dificulta la implementación de la Gestión de Calidad a sus empresarios, quizás porque este personal no se encuentre totalmente comprometido con la empresa o a su vez falta liderazgo por parte de los dueños hacia el cambio.

Características de modelo de la Gestión de Calidad

Según Sosa (2008) la Gestión de Calidad cuenta con ciertas características, entre ellas menciona:

1. Considera las necesidades y condiciones propias de cada organización.
2. Requiere la participación de todo el personal y de todas las áreas.
3. Parte de las condiciones reales y actuales de cada organización.

4. Se implanta para el beneficio de todos o no funciona.

Es por esto que algunas micro y pequeñas empresas no logran obtener buenos resultados debido a que no participa todo el personal, y muy pocas veces el beneficio es para todos los involucrados de la empresa.

Objetivo de la Gestión de Calidad

Según Pérez (2014) el objetivo perseguido por la Gestión de Calidad Total es lograr un proceso de mejora continua de la calidad por un mejor conocimiento y control de todo el sistema (diseño del producto o servicio, proveedores, materiales, distribución, información, etc.) de forma que el producto recibido por los consumidores este constantemente en correctas condiciones para su uso (cero defectos en calidad), además de mejorar todos los procesos internos de forma tal de producir bienes sin defectos a la primera, implicando la eliminación de desperdicios para reducir los costos, mejorar todos los procesos y procedimientos internos, la atención a clientes y proveedores, los tiempos de entrega y los servicios post-venta.

Importancia de la Gestión de Calidad

Según Arenal (2015) cada vez más las exigencias de los consumidores en los actuales escenarios económicos son muy relevantes, especialmente por el rol que desempeña la calidad y en donde, las empresas exitosas están plenamente identificadas que ello constituye una buena ventaja competitiva, si se sabe organizar y utilizar.

La gerencia moderna está muy comprometida como algunos señalan a responder continuamente a las exigencias de un entorno que cada vez es más dinámico, turbulento e imprevisible.

Todo ello hace necesario, la adopción de un sistema gerencial con orientación a la calidad que favorezca a los logros, objetivos establecidos y haga más competitivas a las empresas.

Las empresas modernas saben, que para permanecer en los mercados y garantizar una buena participación se debe tener presente, que la calidad actualmente es muy importante tenerla bien controlada, porque ella involucra como se sabe:

- Satisfacer plenamente las necesidades del cliente.
- Cumplir las expectativas del cliente y algunas más.
- Despertar nuevas necesidades del cliente.
- Lograr productos y servicios con cero defectos.

- Hacer bien las cosas desde la primera vez.
- Diseñar, producir y entregar un producto de satisfacción total.
- Producir un artículo o un servicio de acuerdo a las normas establecidas.
- Dar respuesta inmediata a las solicitudes de los clientes.
- Sonreír a pesar de las actividades.
- Una categoría tendiente siempre a la excelencia.
- Calidad no es un problema, es una solución.

Lo cierto, que el Sistema de gestión de la calidad, es el conjunto de normas interrelacionadas de una empresa u organización por los cuales se administra de forma ordenada la calidad de la misma, en la búsqueda de la satisfacción de sus clientes

Por lo contrario, los empresarios de las micro y pequeñas empresas tienen poca capacidad de administrar correctamente sus negocios, y esto se refleja en la insatisfacción de sus clientes.

Herramientas de Gestión

Según Méndez (2009) las herramientas de gestión son metodologías utilizadas por los niveles directivos de la organización. Proporciona procesos y/o técnicas y/o información que al ser aplicados permite ejecutar acciones que impactan la planeación, operación y control de la organización. Producen bajo impacto en el conocimiento, las competencias de personas y cargos, la operación de procesos y la participación de las personas, así como en la cultura de la organización.

Tecnologías de Gestión

1. Planeación (Administración por objetivos, Planeación estratégica, Administración por políticas).
2. Procesos y estructura (Justo a tiempo, Reingeniería, Downsizing).
3. Calidad (Calidad total, Mejoramiento continuo, Six Sigma, Servicio al cliente).
4. Dirección de personas (Empoderamiento, Coaching, Teoría Z, Outplacement).
5. Cambio y aprendizaje (Desarrollo organizacional, Aprendizaje organizacional, Organización cinética).
6. El conocimiento en la organización (Benchmarking, Capital intelectual, Gestión del conocimiento).

7. Balance Scorecard, e-Business, Gestión por competencias, Prospectiva, Outsourcing.

Sin embargo, nuestra realidad nos muestra que el 83,4% de las micro y pequeñas empresas no conoce ninguna técnica moderna de la Gestión de calidad, quizás por falta de capacitación o información sobre el tema, y debido a que muchos empresarios confían más en sus experiencias de cómo resolver los problemas que se les presentan cotidianamente que a utilizar otras herramientas.

Proceso de selección de Personal

Según Montes y González (2010) el proceso de selección es un procedimiento que tiene como finalidad dotar a la organización del personal adecuado, garantizando el desempeño correcto del puesto y reduciendo el riesgo que supone incorporar a nuevas personas a la empresa, tratando además de reducir la subjetividad apoyando las decisiones en factores medibles y comparables.

Teniendo en cuenta lo anterior, podemos decir que las funciones principales de este proceso son: realizar un control cuantitativo y cualitativo de la capacidad, características, intereses y aspiraciones de los candidatos; garantizar, tras el control anterior que el candidato reúne los requisitos necesarios para el desempeño del puesto de trabajo; y, finalmente, buscar que el trabajo se realice de forma satisfactoria para las dos partes: empresa y trabajador.

Según Chiavenato (2009) el proceso de selección de personal es una secuencia de etapas o fases por las que deben pasar los candidatos. Conforme los candidatos superan obstáculos pasan a las etapas siguientes. Cuando los candidatos no logran superar las dificultades, son rechazados y quedan fuera del proceso.

Por el contrario, el proceso de selección de personal en las micro y pequeñas empresas no cuenta con etapas ni mucho menos con un área dedicada exclusivamente a captar y seleccionar al personal idóneo, siendo muchas veces elegido por el mismo dueño.

Selección de personal

Según Chiavenato (2009) la selección de personal funciona como un filtro que solo permite ingresar a la organización a algunas personas, aquellas que cuentan con las características deseadas. Un antiguo concepto popular afirma que la selección consiste en

la elección precisa de la persona indicada para el puesto correcto en el momento oportuno. En términos más amplios, la selección busca, de entre los diversos candidatos, a quienes sean más adecuados para los puestos que existen en la organización o para las competencias que necesita, y el proceso de selección, por tanto, pretende mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño humano, así como la eficacia de la organización. Por más que elegir al personal adecuado para el puesto de trabajo es una labor muy delicada, para nuestro estudio el 75% de las micro y pequeñas empresas tienen como encargado de seleccionar al personal al propio dueño, quien se lleva por sus perspectivas o por la necesidad de contratar a un personal para determinada puesto, tomando en cuenta sólo la experiencia.

Objetivos de la selección de personal

Según Llanos (2008) los objetivos del proceso de selección se resumen a continuación:

- Proveer, en el tiempo oportuno y al menor costo posible, el factor humano adecuado para cubrir vacantes.
- Utilizar diversas técnicas científicas para lograr identificar a los candidatos adecuados.
- Examinar exhaustivamente, mediante una serie de instrumentos y técnicas, a los candidatos para ser contratados y colocados.
- Velar por el cumplimiento de los principios de la selección para hacer de esta función un proceso objetivo, profesional y ético.
- Pugnar por el cumplimiento de las políticas de selección.
- Alinear esta función a los objetivos, principios, filosofía y misión de la organización.

Del mismo modo el 100% de las micro y pequeñas empresas si considera que elegir un buen personal permitirá a su empresa ser eficiente y lograr un posicionamiento en el mercado.

Elementos que intervienen en el proceso de selección de personal

Según Montes y González (2010) en un proceso de selección intervienen tres elementos fundamentales:

- La persona: está definida por unas características que en conjunto constituyen su perfil profesional (conocimientos, aptitudes, actitudes, experiencia profesional, etc.)
- El puesto de trabajo: según las tareas y funciones asociadas a él se establecen unas exigencias, como, por ejemplo, orientación al cliente, trato con el público, disponibilidad para viajar, etc. Estas exigencias constituyen el profesiograma o perfil de puesto.
- La empresa (entorno y cultura): existe una gran diversidad de empresas motivada por el sector al que pertenecen, el tamaño, el ámbito geográfico (multinacional, nacional, etc.), el mercado al que se dirigen, su cultura, etc.

Fases del proceso de selección de personal

Según Montes y González (2010) las fases de un proceso de selección son:

- **Descripción del puesto y del perfil requerido:** en esta primera fase tenemos que determinar qué tipo de persona necesitamos, para ello es importante definir previamente el puesto y las funciones del mismo.
Necesitamos obtener información sobre la categoría profesional, horario de trabajo, nivel salarial, tareas que realiza, esfuerzo físico o mental requerido, factores de riesgo, grado de responsabilidad, capacidad de decisión, posibilidades de promoción.
Una vez que obtenemos toda la información podemos confeccionar el perfil o profesiograma, esto es la fotografía de las características exigidas para el puesto: requisitos intelectuales, físicos, de personalidad, profesionales, formación, etc.
- **Reclutamiento de los candidatos:** consiste en tratar de captar a los futuros candidatos al puesto vacante. Los medios de reclutamiento más habituales son: Contactos personales, ofertas de empleo, publicación de la oferta en medios de comunicación, archivos de empresas de selección de personal, agencias de colocación entre otras.
- **Preselección de los candidatos:** en esta fase se procede a la reducción de candidaturas optando por aquellos que mejor se adapten al perfil definido en la primera fase.
- **Selección:** se realizan una serie pruebas, valoraciones y entrevistas con el fin de continuar reduciendo el número de candidatos hasta quedar solo con el idóneo para el puesto.

Técnicas de selección de personal

Según Montes y González (2010) las técnicas de selección existentes son muchas y variadas. La utilización de unas u otras dependerá en gran medida del puesto que se quiera cubrir. Estas técnicas pretenden evaluar las aptitudes y actitudes requeridas para desempeñar de forma óptima el trabajo y tratan de predecir el grado de adecuación del candidato al puesto, así como la conducta y comportamiento que este tendrá si se produce su incorporación a la empresa. Las técnicas de selección más utilizadas son las pruebas de selección o pruebas de idoneidad y la entrevista de selección.

La entrevista de selección de personal

La entrevista es una parte muy importante y vital en la selección del personal, ya que nos permite conocer sus virtudes, defectos del candidato y sobre todo lo que espera del puesto de trabajo que se le está ofreciendo. Tal como lo afirma Montes y González (2010). Quien dice que la entrevista de selección es un proceso estructurado en el que se establece una comunicación entre el candidato y el entrevistador, quien tiene como fin obtener información sobre la adecuación de la persona al puesto de trabajo ofertado. La entrevista suele ser la prueba decisiva del proceso de selección, por eso se suele realizar al final del mismo. Además de tomar una decisión sobre el candidato a contratar, también se utiliza para comprobar toda la información obtenida a lo largo de las distintas fases del proceso. Dicho lo anterior, tenemos que el 83,4% de las micro y pequeñas empresas para seleccionar a su personal aplica la entrevista personal y el 16,6% no aplica ninguna prueba, ya que esta técnica no incurre gastos ni mucho tiempo, siendo factor importante del empresario gastar lo menos posible en su proceso de selección.

Según Colectivo (2011) la entrevista de selección es una de las técnicas más utilizadas, ya que en todo proceso de selección siempre casi siempre se realiza una o varias entrevistas para seleccionar al candidato. Por este motivo es importante conocer su técnica para que el proceso de selección sea un éxito. La entrevista es un proceso de comunicación interpersonal en el que el entrevistador informa al candidato sobre la empresa y el puesto de trabajo y recoge información sobre el candidato para evaluar sus competencias y determinar sus posibilidades de desempeño del puesto de trabajo y sus posibilidades de desarrollo profesional.

En la entrevista hay que informar al candidato sobre la empresa (actividad, misión, valores, etc.) y las características y exigencias del puesto de trabajo. Es importante dar la mayor información posible al candidato para evitar falsas expectativas y el fracaso en el puesto de trabajo. En la entrevista se debe obtener la mayor información posible sobre las características personales y profesionales del candidato para averiguar si es el candidato idóneo para el puesto de trabajo. La entrevista de selección puede ser una oportunidad para la empresa de darse a conocer y dejar una buena impresión de la misma. Esa imagen se transmite a través de la atención y trato que se le ofrece al candidato durante la misma. Las nuevas tecnologías actualmente están posibilitando la realización de las entrevistas de selección por videoconferencia para facilitar el acceso del candidato a la empresa y viceversa. De esta forma también pueden ser grabadas las entrevistas y que posteriormente puedan ser analizadas por personas diferentes a la que hicieron la entrevista.

Características del entrevistador

Según Colectivo (2011) manifiesta que no todo el mundo está capacitado para realizar una entrevista de selección ya que se requieren unos buenos conocimientos de la empresa y del puesto de trabajo, así como unos amplios conocimientos sobre qué son las competencias y sobre la técnica de la entrevista de selección. En las empresas hay profesionales de la selección y de la entrevista que realizan esta tarea, pero en algunos casos pueden hacerlas los directivos o cualquier otra persona del departamento de Recursos Humanos. Al elegir a la persona que vaya a hacer la entrevista debe tenerse en cuenta los conocimientos y competencias que debe poseer para realizar con eficacia la entrevista, ya que es muy importante elegir bien a los futuros trabajadores.

Perfil del Puesto

Según SERVIR (2012) es una herramienta de gestión de recursos humanos que provee la información estructurada acerca de la ubicación de un puesto dentro de una estructura orgánica, su objetivo y funciones principales; así como también los requisitos y exigencias que se demandan para que una persona pueda conducirse y desempeñarse adecuadamente dentro de una organización. Permite integrar los procesos y subprocesos de recursos humanos como el reclutamiento, la selección, capacitación, evaluación del desempeño y compensaciones.

En cambio, la investigación muestra que el 75% de las micro y pequeñas empresas no cuenta con un perfil del empleado y el 25% si tiene perfil para sus empleados, esto se da porque el empresario no es de tener todo documentado ni menos por escrito los perfiles para cada puesto, y solo buscan al candidato que cumpla con sus expectativas.

Ventajas del Perfil del Puesto

Según SERVIR (2012) menciona ciertas aplicaciones que tiene el perfil del puesto como son las siguientes:

- Provee información para definir la convocatoria y reclutamiento de candidatos en un proceso de selección de personal.
- Facilita el proceso de inducción al puesto de un nuevo colaborador orientándolo en su ubicación en la estructura orgánica, su interrelación con otros puestos y unidades organizacionales, y principalmente sobre el objetivo y funciones que le corresponden.
- Orienta la definición de las acciones de capacitación en la elaboración del Plan de Desarrollo de Personas (PDP).
- Define las habilidades personales o competencias que deben ser monitoreadas en los procesos, metodologías y técnicas de evaluación del desempeño.
- Orienta la toma de decisiones para acciones de desplazamiento, designación, rotación, reasignación y destaque de personal.
- Proporciona información para definir políticas y/o estrategias de línea de carrera, planes de sucesión, así también, asegura la coherencia en los mecanismos de oportunidades de ascensos.

Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas

Las micro y pequeñas empresas están dirigidas por personas emprendedoras, aquellas que asumen riesgos y aprovechan las oportunidades para brindar un servicio o producir un producto con la finalidad de satisfacer las necesidades de los consumidores, dichos emprendedores se encargan de dirigir y controlar todo el funcionamiento de sus empresas. Tal como detalla Caballero y Freijeiro (2010) en uno de sus libros diciendo que una empresa es una entidad creada con la finalidad de obtener bienes o prestar servicios a partir de la utilización de distintos factores de producción (como materias primas, maquinaria, mano de obra, capital). Constituye la base de la generación de la riqueza de un

país. Sin empresas no habría producción ni puestos de trabajo. La empresa es manejada por una persona o grupo de personas. En el caso de las micro y pequeñas empresas, es el emprendedor-empresario quien asume esta responsabilidad. Las funciones básicas de todo emprendedor-empresario son:

- Establecer los objetivos o metas de la empresa.
- Planificar el trabajo de sus empleados para alcanzar los objetivos propuestos.
- Dirigir el trabajo previamente planificado.
- Motivar a sus empleados para la ejecución de la tarea.
- Controlar la ejecución del trabajo.

Entre las características comerciales y administrativas de las micro y pequeñas empresas encontramos:

- Su administración es independiente. Por lo general son dirigidas y operadas por sus propios dueños.
- Su área de operación es relativamente pequeña, sobre todo local.
- Tienen escasa especialización en el trabajo. No suelen utilizar técnicas de gestión.
- Emplean aproximadamente entre cinco y diez personas. Dependen en gran medida de la mano de obra familiar.
- Su actividad no es intensiva en capital, pero sí en mano de obra. Sin embargo, no cuentan con mucha mano de obra fija o que goce de estabilidad laboral.
- Disponen de limitados recursos financieros.
- Tienen un acceso reducido a la tecnología.
- Por lo general no separan las finanzas del hogar y las de los negocios es decir son finanzas compartidas.
- Tienen un acceso limitado al sector financiero formal, sobre todo debido a su informalidad.

De acuerdo a los resultados obtenidos en nuestro estudio de investigación, nuestras unidades de análisis nos demuestran que el total de las micro y pequeñas empresas tiene a sus emprendedores como los dueños de éstas, no conocen el término Gestión de Calidad ni ninguna técnica moderna, y que a diferencia de lo que menciona Caballero y Freijeiro (2010) en el actual estudio existe un menor porcentaje de trabajadores que tengan un vínculo familiar con el empresario.

Conforme a la realidad de las micro y pequeñas empresas, el 83,4% consideran que la Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, ya que logrará que todo el personal trabaje conjuntamente y hacia un mismo objetivo.

Según Mesone y Roca (2010) considera que, en cuanto a los factores de carácter estratégico, parecería que uno de los problemas más frecuentes que afectan a los empresarios es su visión de corto plazo, que no suelen desarrollar planes estratégicos que les sirvan de guía para la gestión de sus empresas, sino que administran sus negocios sin tener una visión, misión y objetivos de largo plazo. Además, no existe un patrón definido que haya permitido el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, son diferentes para cada uno. En relación con los factores de carácter personal que limitan el crecimiento de las MYPES, parecería que no hay relación entre el grado de instrucción y el crecimiento de los empresarios; parecería que muchas de las limitaciones se deben a la falta de educación en la gestión de negocios; se basan en su experiencia previa, y por ello no desean ni buscan ampliar sus conocimientos para lograr una mayor amplitud en sus negocios.

2.3. Marco Conceptual

Historia de las panaderías en el casco urbano de Chimbote

Las panaderías en la ciudad de Chimbote surgen debido a que empresarios que venían de otros lugares vieron la necesidad de crear un negocio propio para poder subsistir en la ciudad y sobre todo tener un trabajo independiente, muchos de ellos comenzaron a analizar la situación en esos momentos y se preguntaban que producto o servicio podrían ofrecer, vieron que el pan era uno de los alimentos de consumo diario y que nunca faltaba en los hogares, es así que decidieron aventurarse en la elaboración de productos de panadería, comenzando primero en zonas alejadas del casco urbano, donde tenían sus plantas de producción y es allí mismo donde vendían y salían a repartir sus pedidos; iniciaron con el pan francés, y posteriormente llegaron a producir otras variedades de panes.

Muchos de estos empresarios compraron triciclos para vender y repartir sus pedidos, luego comenzaron a analizar su competencia especialmente en el centro de Chimbote, pues ellos tenían más ventas, y se dieron cuenta que por estar ellos alejados sus clientes siempre eran los mismos, caso contrario les sucedía a las panaderías ubicadas en el casco urbano, ya que era una zona comercial donde existía mucha afluencia de público, la cantidad de clientes

variaban día a día y es entonces donde decidieron alquilar locales donde ya no solo vendían las más conocidas variedades de panes, sino ya se convirtieron posteriormente en pastelerías e incluso bodegas.

Cabe mencionar que consumir productos a base de harina en especial el pan es parte de la cultura de nuestra sociedad, esto permite que en el casco urbano de nuestra ciudad varios negocios de panaderías, pastelerías tengan una gran acogida, y esto hace que día a día mejoren sus productos, su atención al cliente y sobre todo brindando un ambiente agradable para poder consumir todos los productos que ofrecen.

Las panaderías

La panadería es una parte de la industria alimentaria que tiene como fin producir y vender generalmente pan, pero también se ofrecen cualquier tipo de productos que tengan como insumo principal a la harina.

Se caracterizan por sus diferentes tamaños, diseños, formas y sabores para cada uno de los productos que ofrece como son: pan, panes rellenos, pan integral, panes dulces, pasteles, tortas, postres, panetones, empanadas, roscas, biscochos, tostadas, turrone, entre otros.

Entre los diversos tipos de insumos que se utilizan dentro de una panadería tenemos: harinas, azúcares, líquidos grasos o no grasos, manteca o margarina, saborizantes, especias, conservantes y todo tipo de productos de repostería que se utilizan para la decoración. Otra característica muy importante en una panadería es la venta de sus productos en el mismo día de su fabricación, para que estos no pierdan su sabor característico o como ya es conocido que a la mayoría de productos a base de harina, tiendan a endurecerse.

Son establecimientos más tradicionales y populares ya que los productos que allí se encuentran son de gran variedad y pueden estar entre los más baratos del mercado. Pueden ser por Persona Natural, Sociedad Anónima Cerrada y Empresa Individual de Responsabilidad Limitada.

Hoy en día existen dos tipos de establecimientos panaderos, uno el que fabrica su propio producto y otros que solo ponen en venta los productos elaborados en una panadería principal. En el primer establecimiento la panadería produce y también vende a la vez por lo que cuenta con dos áreas, una de producción y otra de ventas, mientras que en el segundo establecimiento solo cuentan con una sola área que es la de ventas, muchas de

estas han personalizado sus ambientes acondicionándolos con sillas y mesas, incluso muchos de estos hacen las veces de cafetería, donde el cliente muy aparte de degustar los productos panaderos pueden agregar un aperitivo en su pedido.

Las micro y pequeñas empresas de panaderías y la Gestión de Calidad en el proceso de selección del personal

Las panaderías ubicadas en el casco urbano del Distrito de Chimbote cuentan con personal poco calificado y están dirigidas por sus propios dueños el cual tienen instrucción básica, a la vez cuentan con trabajadores que son sus propios familiares y no son muy bien remunerados.

La mayoría de empresarios de la actualidad realizan diversas funciones dentro de sus empresas es decir que realizan labores tanto administrativas como operativas y esto es un gran reto para ellos ya que disponen de recursos limitados y además no tiene el conocimiento cabal para realizar todas labores asumidas dentro de las diversas áreas de la empresa.

Dentro de las características de estas micro y pequeñas empresas, existe un gran problema, el de contar con una estructura organizacional en una sola dirección, donde cada subordinado tiene un jefe superior inmediato, en este tipo de organizaciones solo prima el principio de autoridad y responsabilidad mas no se observa el reconocimiento de las habilidades que posee cada trabajador, además no cuentan con políticas organizacionales y la selección de personal se da de manera inadecuada ya que no existe ningún proceso para su realización , este último es un punto muy crítico para la parte operativa ya que de ello depende el buen desempeño de cada trabajador y por ende la calidad del producto que se oferta.

Ejecutan sus actividades de modo improvisado, ya que incorporan a personas sin el perfil adecuado debido a que no poseen un área de recursos humanos para desarrollar esta tarea, y los candidatos son evaluados, generalmente por los propios dueños de las micro y pequeñas empresas ya que estos no quieren invertir y desconocen de las técnicas de selección de personal por lo que consideran integrar a sus negocios al primero que se presente, ahorrando así tiempo en entrevistas y anuncios en los diarios, perjudicando la productividad de sus negocios por las malas decisiones que toman.

Gestión de Calidad

Es gestionar de manera ordenada las actividades de una organización que comprende desde la estructura organizacional hasta la planificación de sus procesos, recursos y sus responsabilidades necesarias para alcanzar los objetivos de la organización; y sobre todo asegurando la satisfacción de sus clientes.

Proceso de selección de Personal

Consiste en un conjunto de procedimientos ordenados y secuenciales que ayudarán a elegir a la persona adecuada para el puesto adecuado, cubriendo la vacante en la empresa solicitante y manteniendo o aumentando la eficiencia y el desempeño del personal.

Gestión de Calidad en el proceso de selección de personal

La gestión de calidad en el proceso de selección de personal se define como la gestión de manera estructurada y aplicación de técnicas que favorezcan a la empresa, con el fin de elegir a la persona adecuada en el puesto indicado, buscando candidatos con capacidades de aprendizaje, habilidad para transmitir información, creativos, con iniciativa y orientación al trabajo en equipo, y sobre todo que se identifiquen y fidelicen con la empresa.

III. HIPÓTESIS

No se plantea hipótesis por ser la investigación de tipo descriptiva.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de Investigación:

El diseño que se utilizó en esta investigación fue no experimental – transversal - descriptivo.

Fue no experimental porque la variable Gestión de Calidad en el proceso de selección de personal se estudió tal y cual se presenta dentro de las micro y pequeñas empresas del sector industria – rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano, Distrito de Chimbote, año 2016.

Fue transversal porque se estudió en un espacio de tiempo determinado con un inicio y un fin, empezando desde el año 2016.

Fue descriptivo porque solamente se describió las principales características de los representantes, de las Micro y pequeñas empresas y la variable de estudio Gestión de Calidad en el proceso de selección de personal tal y como se presenta en la realidad sin sufrir ninguna modificación.

4.2. Población y Muestra:

Población:

El presente estudio se realizó con una población de 12 micro y pequeñas empresas del sector industrial rubro elaboración de productos de panadería del casco urbano, Distrito de Chimbote, 2016, por sondeo. (Anexo 3)

Muestra:

La muestra se determinó mediante una población muestral de 12 micro y pequeñas empresas, ya que la población fue muy pequeña.

4.3. Definición y Operacionalización de la Variable:

Variable	Definición	Dimensión	Indicadores	Medición
Gestión de Calidad en el proceso de selección de personal.	Gestión de Calidad: Es lograr que todas y cada una de las personas que conforman la empresa conozcan y entiendan claramente su trabajo, para hacerlo bien desde el principio, en un clima de cordialidad y satisfacción en donde cada día se tenga un reto al iniciar y un logro al terminar.	Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer el Trabajo. • Entender el Trabajo. • Hacer el Trabajo. 	Nominal
		Clima Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Agradable. • Cordialidad. • Oportunidad de Crecimiento. 	Nominal
		Satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> • Clientes Internos. • Clientes Externos. 	Nominal
		Reto	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer los Retos. • Enfrentar los Retos. • Vencer los Retos. 	Nominal
		Logro	<ul style="list-style-type: none"> • Individual. • Empresarial. 	Nominal
	Proceso de Selección de Personal: Es un procedimiento que tiene como finalidad dotar a la organización del personal adecuado, garantizando el desempeño correcto del puesto y reduciendo el riesgo que supone incorporar a nuevas personas a la empresa, tratando además de reducir la subjetividad en las decisiones.	Procedimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Convocatoria. • Evaluación. • Selección. 	Nominal
		Personal	<ul style="list-style-type: none"> • Con Experiencia. • Con Conocimientos. • Con Habilidades. 	Nominal
		Desempeño	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos Humanos. • Entrevistador. • Postulante. 	Nominal
		Decisiones	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas. • Cuantitativas. • Cualitativas. 	Nominal

4.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos:

En el presente estudio para recopilar la información se utilizó como técnica la encuesta, la cual fue aplicada a las micro y pequeñas empresas del sector industria – rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano, Distrito de Chimbote, 2016.

El instrumento que se utilizó para registrar la información fue mediante un cuestionario, el cual estuvo estructurado por 21 preguntas, distribuido en 5 preguntas para los representantes, 3 para las micro y pequeñas empresas del rubro elaboración de productos de panadería y 13 para la variable Gestión de Calidad en el proceso de selección de personal. (Anexo 4)

4.5. Plan de Análisis:

Para el análisis de los datos se empleó las técnicas estadísticas descriptivas, donde se utilizó el programa Excel para elaborar la tabla de frecuencia absoluta y relativa ya que éste programa cuenta con funciones de conteo de sistemas automático, estableciéndose para ello criterio de conteo predeterminado y se elaboró las figuras circulares que ayudarán a describir a la variable Gestión de Calidad en el proceso de selección de personal. Estas figuras permitirán visualizar la distribución de los datos en categorías que serán análisis dentro de la investigación. (Anexo 6)

Se utilizó el Word para desarrollar el informe de investigación y el PDF para la presentación y evaluación del jurado de investigación.

4.6. Matriz de Consistencia:

Problema	Objetivos	Variable	Población y Muestra	Metodología	Técnicas e Instrumentos
¿Cuáles son las principales características de la Gestión de Calidad en el proceso de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del sector industria – rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano, Distrito de Chimbote, 2016?	<p>General: Determinar las principales características de la Gestión de Calidad en el proceso de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del sector industria – rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano, Distrito de Chimbote, 2016.</p> <p>Específicos: Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria – rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano, Distrito de Chimbote, 2016.</p> <p>Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector industria – rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano, Distrito de Chimbote, 2016.</p> <p>Determinar las principales características de la Gestión de Calidad en el proceso de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del sector industria – rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano, Distrito de Chimbote, 2016.</p>	Gestión de Calidad en el proceso de selección de personal.	<p>El presente estudio se realizó con una población de 12 micro y pequeñas empresas del sector industrial rubro elaboración de productos de panadería del casco urbano, Distrito de Chimbote, 2016, por sondeo.</p> <p>La muestra se determinó mediante una población muestral de 12 micro y pequeñas empresas, ya que la población fue muy pequeña.</p>	<p>Diseño: El diseño que se utilizó en esta investigación fue no experimental – transversal - descriptivo. Fue no experimental porque la variable Gestión de Calidad en el proceso de selección de personal se estudió tal y cual se presenta dentro de las micro y pequeñas empresas del sector industria – rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano, Distrito de Chimbote, año 2016. Fue transversal porque se estudió en un espacio de tiempo determinado con un inicio y un fin, empezando desde el año 2016. Fue descriptivo porque solamente se describió las principales características de los representantes, de las Micro y pequeñas empresas y la variable de estudio Gestión de Calidad en el proceso de selección de personal tal y como se presenta en la realidad sin sufrir ninguna modificación.</p>	<p>En el presente estudio para recopilar la información se utilizó como técnica la encuesta, la cual fue aplicada a las micro y pequeñas empresas del sector industria – rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano, Distrito de Chimbote, 2016. El instrumento que se utilizó para registrar la información fue mediante un cuestionario, el cual estuvo estructurado por 21 preguntas, distribuido en 5 preguntas para los representantes, 3 para las micro y pequeñas empresas del rubro elaboración de productos de panadería y 13 para la variable Gestión de Calidad en el proceso de selección de personal.</p>

4.7. Principios Éticos:

El presente estudio de investigación, se obtuvo información por parte de los representantes de las micro y pequeñas empresas el cual se utilizó sólo para fines de estudio que ayudará a determinar el problema de la investigación y sus posibles soluciones, contando con los siguientes principios éticos:

- **Principio de Confidencialidad:** Se tomó en cuenta para este estudio solo los datos relevantes que nos brindó el propietario de la micro y pequeña empresa, lo demás se mantiene en reserva para el investigador.
- **Principio de Confiabilidad:** Los datos de esta investigación son confiables porque son obtenidos de libros, páginas de internet, entrevistas, artículos, etc.
- **Principio de Respeto a la persona:** Porque se respetó las opiniones e ideas sin tener un enfrentamiento entre los representantes de las micro y pequeñas empresas al momento de realizar la entrevista.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1. Características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Industria, Rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano, Distrito de Chimbote, 2016.

Datos generales	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Edad		
18 a 30 años	0	0,0
31 a 50 años	4	33,3
51 a más años	8	66,7
Total	12	100,0
Género		
Masculino	11	91,7
Femenino	1	8,3
Total	12	100,0
Grado de instrucción		
Sin instrucción	0	0,0
Educación Básica	3	25,0
Superior no Universitario	1	8,3
Superior Universitaria	8	66,7
Total	12	100,0
Cargo que desempeña		
Dueño	12	100,0
Administrador	0	0,0
Total	12	100,0
Tiempo en el cargo		
0 a 3 años	2	16,7
4 a 6 años	1	8,3
7 a más años	9	75,0
Total	12	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Industria, Rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano, Distrito de Chimbote, 2016.

Tabla 2. Características de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Industria, Rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano, Distrito de Chimbote, 2016.

De la Empresa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Tiempo de permanencia en el rubro		
0 a 3 años	1	8,3
4 a 6 años	1	8,3
7 a más años	10	83,4
Total	12	100,0
Número de trabajadores		
1 a 5 trabajadores	1	8,3
6 a 10 trabajadores	5	41,7
11 a más trabajadores	6	50,0
Total	12	100,0
Objetivo de Creación		
Generar ganancias	3	25,0
Subsistencia	9	75,0
Total	12	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector Industria, Rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano, Distrito de Chimbote, 2016.

Tabla 3. Características de la Gestión de Calidad en el proceso de selección de personal en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Industria, Rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano, Distrito de Chimbote, 2016.

Gestión de Calidad en el proceso de selección de personal	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Conoce el término Gestión de Calidad		
Si	4	33,3
No	8	66,7
Total	12	100,0
Técnicas de Gestión de Calidad conoce		
Benchmarking	2	16,6
Empowerment	0	0,0
Las 5S	0	0,0
Outsourcing	0	0,0
Otros	0	0,0
Ninguna	10	83,4
Total	12	100,0
Dificultades para su implementación		
Poca Iniciativa	5	41,7
Aprendizaje lento	0	0,0
No se adaptan a los cambios	5	41,7
Desconocimiento del puesto	2	16,6
Otros	0	0,0
Total	12	100,0
Técnicas de medición del Rendimiento		
Observación	12	100,0
Evaluación	0	0,0
Escala de Puntuación	0	0,0
Evaluación de 360°	0	0,0
Otros	0	0,0
Total	12	100,0
La Gestión de calidad mejora el rendimiento del negocio		
Si	10	83,4
No	2	16,6
Total	12	100,0
Los trabajadores son		
Familiares	2	16,6
Personas no familiares	10	83,4
Total	12	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector Industria, Rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano, Distrito de Chimbote, 2016.

continua

Tabla 3. Características de la Gestión de Calidad en el proceso de selección de personal en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Industria, Rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano, Distrito de Chimbote, 2016.

Gestión de Calidad en el proceso de selección de personal	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
concluye		
Medio para reclutar a su personal		
Avisos	10	83,4
Información Verbal	1	8,3
Medio Digital	0	0,0
Otros	0	0,0
Ninguno	1	8,3
Total	12	100,0
Cuenta con un perfil del empleado		
Si	3	25,0
No	9	75,0
Total	12	100,0
Encargado de la selección del personal		
Dueño	9	75,0
Administrador	3	25,0
Total	12	100,0
Criterios para seleccionar al personal		
Experiencia laboral	10	83,4
Estudios superiores	0	0,0
Parentesco	2	16,6
Por recomendaciones	0	0,0
Total	12	100,0
Tipos de pruebas que aplica en la selección del personal		
Entrevista personal	10	83,4
Pruebas de conocimiento	0	0,0
Pruebas psicológicas	0	0,0
Todas	0	0,0
Ninguna	2	16,6
Total	12	100,0
El personal desempeña sus labores según sus expectativas		
Si	12	100,0
No	0	0,0
Total	12	100,0
Elegir un buen personal permite un posicionamiento en el mercado		
Si	12	100,0
No	0	0,0
Total	12	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector Industria, Rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano, Distrito de Chimbote, 2016.

5.2 Análisis de los resultados

Referente al objetivo: Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria – rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano, Distrito de Chimbote, 2016

Edad de los representantes: El 66,7% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen de 51 a más años (Tabla 1), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Neciosup (2014) quien manifiesta que el 45% de los representantes tienen de entre 46 a más años, asimismo coinciden con los resultados encontrados por Figueroa (2016) quien determina que el 37,5% de los representantes tiene de 47 a 57 años de edad. Pero contrastan con los resultados encontrados por Gallardo (2013) quien menciona que el 54% de los representantes tienen de entre 30 a 44 años; también contrasta con los resultados encontrados por Beltrán (2014) quien determina que el 50% de los representantes tienen de entre 31 a 50 años; además se contrasta con los resultados encontrados por Rojas (2014) quien establece que el 40% de los representantes tienen de entre 35 a 40 años; así como contrasta con los resultados encontrados por Echevarría (2015) quien especifica que el 42,86% de los representantes tienen de entre 31 y 50 años. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panadería, en el casco urbano, Distrito de Chimbote, están dirigidas por personas adultas de 51 a más años; ya que estas personas cuentan con mucha experiencia, están muy capacitadas para poder administrar y controlar un negocio.

Género de los representantes: El 91,7% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son del género masculino (Tabla 1), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Gallardo (2013) quien establece que el 92% de los empresarios son de sexo masculino, de igual modo coinciden con los resultados encontrados por Beltrán (2014) quien menciona que el 62,5% de los representantes del rubro panaderías son de sexo masculino; del mismo modo coincide con los resultados encontrados por Rojas (2014) quien menciona que el 90% de los encuestados son del sexo masculino, asimismo coincide con los resultados encontrados por Neciosup (2014) quien manifiesta que el 64% de los representantes son del sexo masculino. Pero contrastan con los resultados encontrados por Echevarría (2015) quien sustenta que el 57,14% de los representantes son de género femenino. Esto demuestra que la mayoría absoluta de las

micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panadería, en el casco urbano, Distrito de Chimbote, están dirigidas por varones; porque en el Casco Urbano de Chimbote el rubro de panadería es más conocido por varones ya que esta actividad viene realizándose de generación en generación por personas de su género quienes con el tiempo forman sus propios negocios.

Grado de instrucción de los representantes: El 66,7% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen estudios superior universitaria (Tabla 1), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Neciosup (2014) quien indica que el 26% de los representantes tienen estudios universitarios; a su vez coinciden con los resultados encontrados por Echevarría (2015) quien determina que el 50% de los representantes tienen estudios superior universitaria. Pero contrastan con los resultados encontrados por Gallardo (2013) quien manifiesta que el 54% de los representantes tienen estudios superiores no universitario; asimismo se contrasta con los resultados encontrados por Beltrán (2014) quien especifica que el 37,5% de los representantes tienen grado de instrucción secundaria; de igual modo se contrasta con los resultados encontrados por Rojas (2014) quien establece que el 30% de los representantes tiene secundaria completa. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panadería, en el casco urbano, Distrito de Chimbote, está dirigido por personas que tienen estudios superiores universitaria; ya que para administrar un negocio muchas veces es necesario que los dueños tengan conocimiento universitario porque la mayoría de estos casos el dueño desempeña diversas labores dentro de su negocio.

Cargo de los representantes: El 100% de los representantes son dueños de las micro y pequeñas empresas (Tabla 1), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Gallardo (2013) quien determina que el 54% de los representantes manifestaron ser los dueños de las micro y pequeñas empresas. Esto demuestra que la totalidad de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panadería, en el casco urbano, Distrito de Chimbote, sus representantes son los dueños; como son pequeñas empresas los dueños buscan la forma de invertir poco en personal calificado y esto hace que ellos mismos realizan las labores de dicho personal.

Tiempo que desempeñan el cargo los representantes: El 75% de los representantes desempeña el cargo más de 7 años, el 16,7% de los representantes tienen de entre 0 a 3 años y el 8,3% de los representantes tienen entre 4 a 6 años en el cargo (Tabla 1). Esto demuestra que la mayoría absoluta de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panadería, en el casco urbano, Distrito de Chimbote, sus representantes desempeñan el cargo de 7 a más años; esto se genera porque ellos no confían a que otras personas puedan ejercer mejor la labor que ellos realizan y puedan manejar su empresa de la mejor manera.

Referente al objetivo: Características de las micro y pequeñas empresas del sector industria – rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano, Distrito de Chimbote, 2016.

Tiempo de permanencia en el rubro de las micro y pequeñas empresas: El 83,4% de las micro y pequeñas empresas permanece en el rubro más de 7 años (Tabla 2), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Echevarría (2015) quien establece que el 42,86% de las micro y pequeñas empresas tiene de 6 años a más en el rubro. Pero contrastan con los resultados encontrados por Gallardo (2013) quien manifiesta que el 69% de las micro y pequeñas empresas tienen una antigüedad mayor a 4 años de funcionamiento; de igual modo se contrasta con los resultados encontrados por Beltrán (2014) quien especifica que el 50% de las micro y pequeñas empresas tienen entre 0 a 5 años en el rubro; también se contrasta con los resultados encontrados por Neciosup (2014) quien define que el 29% de las micro y pequeñas empresas tienen entre 0 a 5 años en el rubro de fabricación de calzado. Esto demuestra que la mayoría absoluta de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panadería, en el casco urbano, Distrito de Chimbote, permanece en el rubro más de 7 años; ya que estas panaderías cuentan con una gran cantidad de clientes y sobre todo porque se encuentran ubicadas en zonas céntricas de Chimbote.

Cantidad de trabajadores en las micro y pequeñas empresas: El 50% de las micro y pequeñas empresas cuenta con más de 11 trabajadores (Tabla 2). Pero estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Gallardo (2013) quien manifiesta que el 69% de las micro y pequeñas empresas presenta de 1 a 5 trabajadores; lo mismo se contrasta con los resultados encontrados por Neciosup (2014) quien establece que el 40%

de las micro y pequeñas empresas presenta de 6 a 10 trabajadores. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panadería, en el casco urbano, Distrito de Chimbote, tiene más de 11 trabajadores; ya que se requieren de más personal para las áreas de compras, producción y sobre todo para la venta de los productos.

Objetivo de creación de las micro y pequeñas empresas: El 75% de las micro y pequeñas empresas fueron creadas por subsistencia (Tabla 2). Pero estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Neciosup (2014) quien especifica que el 40% de las micro y pequeñas empresas tiene como objetivo principal maximizar sus ganancias. Esto demuestra que la mayoría absoluta de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panadería, en el casco urbano, Distrito de Chimbote, fueron creadas por subsistencia; ya que generalmente los propietarios vieron una idea de negocio en donde ellos mismos puedan trabajar y sobre todo ganar dinero para el sustento de sus familias.

Referente al objetivo: Características de la Gestión de Calidad en el proceso de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del sector industria – rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano, Distrito de Chimbote, 2016.

Término Gestión de Calidad: El 66,7% de las micro y pequeñas empresas no conoce el término Gestión de Calidad (Tabla 3). Pero estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Rojas (2014) quien define que el 90% de las micro y pequeñas empresas conocen el proceso con la Gestión de Calidad. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panadería, en el casco urbano, Distrito de Chimbote, desconocen el término Gestión de Calidad; ya que son términos nuevos y generalmente la mayoría de propietarios lo relacionan con la calidad del producto.

Técnicas modernas de la Gestión de Calidad: El 83,4% de las micro y pequeñas empresas no conoce ninguna técnica moderna de la Gestión de calidad (Tabla 3). Pero estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Gallardo (2013) quien manifiesta que el 77% de los empresarios utilizan técnicas modernas, siendo las 5S la más aplicada; además se contrasta con los resultados encontrados por Beltrán (2014) quien establece que

el 56,3% de las micro y pequeñas empresas implementan la técnica de la mejora continua; también se contrasta con los resultados encontrados por Neciosup (2014) quien especifica que el 41% de los representantes de las micro y pequeñas empresas conoce la técnica de Liderazgo; así como se contrasta con los resultados encontrados por Echevarría (2015) quien define que el 78,57% de las micro y pequeñas empresas aplica otras técnicas administrativas. Esto demuestra que la mayoría absoluta de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panadería, en el casco urbano, Distrito de Chimbote, desconoce acerca de las técnicas modernas de Gestión de calidad que pueda aplicar a su negocio; los representantes generalmente no son de aplicar técnicas ellos se basan en la experiencia y no en la parte teórica, van manejando las situaciones conformen se van presentando.

Dificultades del personal para la implementación de la Gestión de Calidad: El 41,7% de las micro y pequeñas empresas cuenta con personal que tiene muy poca iniciativa que les dificulta la implementación de la Gestión de Calidad (Tabla 3), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Gallardo (2013) quien determina que el 76% de los empresarios manifiesta que su personal tiene poca iniciativa. Esto demuestra que la mayoría relativa de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panadería, en el casco urbano, Distrito de Chimbote, que una de sus dificultades para la implementación de la Gestión de Calidad es la poca iniciativa por parte de su personal; debido a que los empleados no les importa mucho si la empresa aplica o no la Gestión de Calidad, solo desean ser remunerados por la labor realizada.

Técnicas para medir el rendimiento del personal: El 100% de las micro y pequeñas empresas utiliza la técnica de la observación para medir el rendimiento del personal (Tabla 3). Esto demuestra que la totalidad de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panadería, en el casco urbano, Distrito de Chimbote, implementa la observación como técnica para medir el rendimiento del personal; debido al tiempo limitado que tienen los dueños de las panaderías buscan la manera más rápida de evaluar a su personal que es sólo observar en su área de trabajo como se desempeña en el cumplimiento de sus funciones asignadas.

Gestión de Calidad mejora el rendimiento del negocio: El 83,4% de las micro y pequeñas empresas consideran que la Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio (Tabla 3), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Gallardo (2013) quien establece que el 100% de los encuestados manifiestan que la Gestión de Calidad si contribuye a mejorar el rendimiento del negocio; a su vez coinciden con los resultados encontrados por Echevarría (2015) quien manifiesta que el 100% de las micro y pequeñas empresas consideran que la Gestión de Calidad es la clave fundamental para el aumento de la rentabilidad. Esto demuestra que la mayoría absoluta de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panadería, en el casco urbano, Distrito de Chimbote, si consideran que la Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio; los dueños al conocer en sí el término de Gestión de Calidad consideran que ayudaría a mejorar todos los procesos de su negocio y sobre todo ayudaría a crear un mejor clima laboral entre los trabajadores, lo cual haría que se trabaje de manera amena y responsable por ende ayudaría a generar más ventas para su negocio.

Personas que trabajan en las micro y pequeñas empresas: El 83,4% de las micro y pequeñas empresas tiene como trabajadores a personas no familiares y el 16,6% son familiares (Tabla 3). Esto demuestra que la mayoría absoluta de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panadería, en el casco urbano, Distrito de Chimbote, contrata a personas particulares; ya que consideran que son personas a las que sólo el trato es laboral y no tendrían ningún remordimiento en reprender o despedirlos si fuese el caso.

Medio para reclutar al personal: El 83,4% de las micro y pequeñas empresas utiliza los avisos como medio para reclutar a su personal, el 8,3% utiliza como medio la información verbal y el 8,3% no utiliza ningún medio (Tabla 3). Esto demuestra que la mayoría absoluta de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panadería, en el casco urbano, Distrito de Chimbote, para reclutar y dar aviso que se necesita personal lo hace a través de los avisos; muchos de los empresarios desconocen las redes sociales o quizás algunas páginas de trabajo, es por eso que sólo recurren a pegar avisos en sus negocios solicitando nuevo personal.

Perfil del empleado: El 75% de las micro y pequeñas empresas no cuenta con un perfil del empleado y el 25% si tiene perfil para sus empleados (Tabla 3). Esto demuestra que la

mayoría absoluta de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panadería, en el casco urbano, Distrito de Chimbote, que los empresarios no tienen definido qué perfil debe tener los empleados a contratar; porque no son de tener todo por escrito, o mejor dicho documentado, sólo se basan a los aspectos necesarios que se necesita para un determinado puesto.

Encargado de la selección del personal: El 75% de las micro y pequeñas empresas tienen como encargado de seleccionar al personal al propio dueño y el 25% tiene al administrador como encargado de seleccionar al personal (Tabla 3). Esto demuestra que la mayoría absoluta de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panadería, en el casco urbano, Distrito de Chimbote, son los propios dueños quienes se encargan de seleccionar al personal; ya que éstos no quieren contratar a una persona encargada para ésta función; ya sea por ahorrar dinero o no confían en la capacidad de otra persona más que en la suya, y por esta razón muchas veces seleccionan de manera errónea al personal, ya que solo se basan en su perspectiva .

Criterios para la selección al personal: El 83,4% de las micro y pequeñas empresas toma como criterio la experiencia personal al momento de seleccionar a su personal y el 16,6 % toma como criterio el parentesco (Tabla 3). Esto demuestra que la mayoría absoluta de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panadería, en el casco urbano, Distrito de Chimbote, toman como criterio importante la experiencia personal que tenga cada candidato para seleccionarlo; más que ver sus estudios o si tienen algún título, a los empresarios lo único que les importa es que los candidatos conozcan acerca de las funciones que tendrán que realizar o ya haya anteriormente trabajado en lo mismo.

Tipo de pruebas para seleccionar al personal: El 83,4% de las micro y pequeñas empresas para seleccionar a su personal aplica la entrevista personal y el 16,6% no aplica ninguna prueba (Tabla 3). Esto demuestra que la mayoría absoluta de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panadería, en el casco urbano, Distrito de Chimbote, aplica como prueba para seleccionar a su personal la entrevista personal a los candidatos; consideran que es la manera más rápida y fácil de conocer a la persona que entrara a trabajar en su negocio, un conversación breve y puntual.

Desempeño del personal seleccionado: El 100% de las micro y pequeñas empresas cree que su personal si desempeña sus labores según sus expectativas (Tabla 3). Esto demuestra que la totalidad de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panadería, en el casco urbano, Distrito de Chimbote, cuenta con personal que desempeña sus labores según sus expectativas; al no aplicar otras técnicas o medir correctamente el desempeño de sus trabajadores, solo observan que cumplan con sus labores y que produzcan lo que se le indica es por eso que consideran que están trabajando correctamente.

Elección de un buen personal: El 100% de las micro y pequeñas empresas si considera que elegir un buen personal permitirá a su empresa ser eficiente y lograr un posicionamiento en el mercado (Tabla 3). Esto demuestra que la totalidad de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panadería, en el casco urbano, Distrito de Chimbote, consideran que para ser más eficiente y puedan lograr un posicionamiento en el mercado deben elegir un buen personal; son consciente que para que su negocio prospere y llegue al éxito debe contar con personal calificado y que para eso necesita contar con un proceso de selección de personal.

CONCLUSIONES

- La totalidad de los representantes son dueños de las empresas. La mayoría absoluta son varones, desempeñan el cargo más de 7 años. La mayoría tiene de 51 a más años y tienen estudios superior universitario.
- La mayoría absoluta de las micro y pequeñas empresas tienen más de 7 años de permanencia en el rubro, fueron creadas por subsistencia y la mayoría tiene más de 11 trabajadores.
- La totalidad de las micro y pequeñas empresas implementan la observación como técnica para medir el rendimiento del personal, cuentan con personal que desempeña sus labores según sus expectativas, consideran que para ser más eficiente y puedan lograr un posicionamiento en el mercado deben elegir un buen personal. La mayoría absoluta desconoce acerca de las técnicas modernas de Gestión de Calidad que pueda aplicar a su negocio, pero si consideran que la Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, contratan a personas particulares, reclutan al personal que necesitan a través de los avisos, no tienen definido qué perfil debe tener los empleados a contratar, son los propios dueños quienes se encargan de seleccionar al personal, toman como criterio importante la experiencia personal que tenga cada candidato para seleccionarlo, aplican la entrevista personal para seleccionar a su personal. La mayoría desconoce el término Gestión de Calidad y la mayoría relativa considera que una de sus dificultades para la implementación de la Gestión de Calidad es la poca iniciativa por parte de su personal.

RECOMENDACIONES

- Después de realizar el estudio de investigación se les recomienda a los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector industria rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano, Distrito de Chimbote, 2016, participar en seminarios o conferencias sobre la Gestión de Calidad para poder implementarla en sus negocios y sobre todo concientizar a sus trabajadores a adaptarse a los nuevos cambios que se viven en el mundo empresarial.
- Contratar un administrador para que reclute, evalúe y seleccione el personal idóneo para el negocio, lo cual ayudará a que la producción aumente y sobre todo no exista muchos errores en el proceso de producción.
- Utilizar el medio digital para reclutar personal que requiera el negocio, ya que es una manera más fácil y accesible para que cualquier persona pueda mandar su curriculum vitae.
- Contar con un Manual de Organización y Funciones (MOF) donde cada trabajador pueda verificar la estructura organizacional de la empresa, la descripción de las funciones de todos los cargos y sobre todo el perfil que se requiere para cada puesto de trabajo, ya que su uso interno y diario ayudará a minimizar los conflictos de áreas, marcar responsabilidades, dividir el trabajo y fomentar el orden, etc.
- Verificar los conocimientos expuestos en el Curriculum Vitae de cada candidato, realizando varios tipos de pruebas como un examen de conocimiento, examen psicológico o un examen práctico, donde pueda constatar si la información brindada es verídica.
- Finalmente recomendamos a las micro y pequeñas empresas del sector industria – rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano, Distrito de Chimbote, 2016, diseñen e implementen una política de Gestión de Calidad, basado en un correcto proceso de selección de personal.

REFERENCIAS

- Aira, L. (2012). *Principales características del empresario PYME Argentino*. Recuperado el 30 de marzo 2016 de <http://www.grandespymes.com.ar/2012/01/06/principales-caracteristicas-del-empresario-pyme-argentino-2/>
- Alcalde, P. (2010). *Calidad*. (2º ed.). Madrid, España: Editorial Paraninfo S.A.
- Aldana, D., Álvarez, B., & Bernal, T. (2011). *Administración por calidad*. Colombia: Universidad de La Sabana. Recuperado el 18 de abril 2016 de <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=10565646>
- Arenal, C. (2015). *Calidad y servicios de proximidad en el pequeño comercio*. Editorial Tutor Formación. Recuperado el 01 de octubre 2017, de https://books.google.com.pe/books?id=FWZuCWAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR. (2012). *Guía Metodológica para la Elaboración de Perfiles de Puestos en las Entidades Públicas*. Recuperado el 01 de octubre 2017, de <https://eddymercado.files.wordpress.com/2013/04/guc3ada-metodolc3b3gica-perfil-de-puestos.pdf>
- Beltrán, O. (2014). *Caracterización de la capacitación y la gestión de calidad de las Micro y Pequeñas empresas del sector industria, rubro panaderías del distrito de Chimbote, 2014*. (Tesis de licenciado en Administración, Pregrado) Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Chimbote, Perú. Recuperada el 25 de julio 2017, de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000037004>
- Caballero, G. & Freijeiro, A. (2010). *Dirección Estratégica de la Pyme*. España: Ideas Propias Editorial S.L. Recuperado el 11 de mayo 2016, de <https://books.google.com.pe/books?id=wPl-Uam3zm4C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Castillo, J. & Osorio, C. (2011). *La información documental para la implementación de Sistemas de Gestión de Calidad aplicando la metodología de sistemas blandos*. Revista: Anales de documentación, Vol. (14), nº 1. Recuperado el 7 de mayo 2016, de <http://revistas.um.es/analesdoc/article/viewFile/119821/114251>

- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. (3° ed.). México: Editora McGraw-Hill.
- Colectivo, D. A. (2011). *Manual selección de personal*. España: Editorial CEP, S.L.. Recuperado 22 de abril 2016, de <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=10820576>
- Cotacallapa, L. (2013). *Gestión de MyPE*. Lima, Perú: Editorial Imprenta Unión. Recuperado el 11 de mayo 2016, de https://www.academia.edu/9554551/Gestion_de_mypes
- Echevarría, K. (2015). La Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas empresas, sector industria, rubro confección de ropa deportiva, en Galerías Alfa, Chimbote, Año 2014. (Tesis de Licenciado en Administración, Pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.
- Fernández, R. (2013). *La mejora de la productividad en la pequeña y mediana empresa*. Alicante, España: Editorial Club Universitario. Recuperado el 9 de mayo 2016, de <https://www.editorial-club-universitario.es/pdf/3881.pdf>
- Figueroa, Y. (2016). *Caracterización de la Gestión de Calidad bajo el enfoque Lean Manufacturing de las micro y pequeñas empresas del sector industrial- rubro elaboración de productos de panadería del Distrito de Huaraz, 2015*. (Tesis de licenciado en Administración, Pregrado) Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Huaraz, Perú. Recuperada el 31 de mayo 2017, de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000042684>
- Gallardo, R. (2013). Caracterización de la capacitación y la gestión de calidad en las Micro y Pequeñas empresas del sector industria – rubro panaderías del Distrito de Nuevo Chimbote, periodo 2010 – 2011. (Tesis de Licenciado en Administración, Pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.
- Llanos, J. (2008). *Cómo entrevistar en la selección de personal*. (1° ed.). México: Editorial Pax México. Recuperado el 23 de abril 2016, de https://books.google.com.pe/books?id=0EEduhpbrLwC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

- Longenecker, J., Petty, J., Palich, L. & Hoy, F. (2012). *Administración de pequeñas empresas*. (16a ed.). Santa Fe, México: Cengage Learning editors S.A.
- Matarrita, R. (2012). *Manual para Pyme. Servicios Institucionales para las Pymes*. El Financiero, Ed. 871. Recuperado el 25 de mayo 2017, de http://www.elfinancierocr.com/biblioteca/Manual-Pyme-Servicios-Institucionales-Pymes_ELFFIL20130731_0054.pdf
- Mejía, M. & Rocca, E. (2015). *Desarrollo territorial y cohesión social en América Latina: la visión de las PyME*. Diagnóstico de las MyPE en Perú. (pp. 103 - 115). Madrid, España: Ediciones Octaedro, S.L. Recuperado el 28 de marzo 2017, de <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=11126136>
- Méndez, C. (2009). *Tecnología y Herramientas de Gestión*. Bogotá, Colombia: Editorial Universidad del Rosario. Recuperado el 19 de abril 2016, de https://books.google.com.pe/books?id=_3wKbb40aAgC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Mesones, A. & Roca, E. (2010). *Factores que Limitan el Crecimiento de las Micro y Pequeñas Empresas en el Perú (MYPES)*. Recuperado el 20 de abril 2016 de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/strategia/article/download/4126/4094>
- Ministerio de Trabajo. *Texto único ordenado de la Ley de impulso al desarrollo productivo y al crecimiento empresarial. Decreto Supremo N° 013-2013-PRODUCE*. Recuperado el 18 de abril 2016, de <http://www.trabajo.gob.pe/normaCompletaSNIL.php?id=3300>
- Montes, M. & González, P. (2010). *Selección de personal*. España: Ideas Propias Editorial S.L. Recuperado el 21 de abril 2016, de <https://books.google.com.pe/books?id=0jkELJ2nfVwC&printsec=frontcover&dq=seleccion+de+personal&hl=es&sa=X&sqi=2&ved=0ahUKEwio5Nq054zMAhVGPT4KHTW3CJgQ6AEIRDAD#v=onepage&q=seleccion%20de%20personal&f=false>
- Neciosup, J. (2014). *Caracterización de la Gestión de Calidad y la Formalización en las micro y pequeñas empresas del sector manufactura, rubro fabricación de calzado en el Distrito El Porvenir, Provincia de Trujillo – 2014*. (Tesis de Licenciado en

Administración, Pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.

Núñez, D. (2014). *Talento adecuado, garantiza vida a las Pymes*. El economista. Recuperado el 10 de Julio 2017, de <http://economista.com.mx/industrias/2014/05/14/talento-adecuado-garantiza-vida-las-pymes>

Organización Internacional del Trabajo & Servicio de Cooperación Técnica. (2010). *La situación de la Micro y Pequeña empresa en Chile*. Recuperado el 9 de abril 2016, de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms_178555.pdf

Pérez, J. (2008). *Definición de modelo de gestión - Qué es, Significado y Concepto*. Recuperado el 14 de mayo 2016, de <https://definicion.de/modelo-de-gestion/>

Pérez, J. (2014). *Los Principios de la Gestión Total de la Calidad*. Recuperado el 17 de abril 2016, de <http://iso9000calidad.blogspot.pe/2014/10/los-principios-de-la-gestion-total-de.html>

Ramírez, C. & Ramírez, M. (2016). *Fundamentos de Administración*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones- 4° ed. Recuperado el 29 de setiembre 2017 de, https://books.google.com.pe/books?id=1MW4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Rojas, B. (2014). *Gestión de Calidad y formalización de las Micro y Pequeñas empresas del sector industrial rubro fabricación de calzado del distrito de Alto Trujillo - Año 2013*. (Tesis de Licenciado en Administración, Pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Trujillo, Perú. Recuperada el 12 de abril 2016, de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000035817>

Sosa, P. (2008). *Administración por Calidad. Un modelo de Calidad Total para las empresas*. (2° ed.). Editorial Limusa.

Uriol, A. (2014). *Caracterización de las Tic y la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas empresas (MyPEs) de la asociación de pequeños industriales y artesanos de Trujillo – Apiat, Año -2013*. (Tesis de Licenciado en Administración, Pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Chimbote, Perú.

Recuperada el 12 de abril 2016, de
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034234>

Vásquez, J. (2013). *Importancia de las MyPEs en el Perú*. Recuperada el 15 abril 2016, de
<http://pymesperuana.blogspot.pe/2013/09/importancia-de-las-mypes-en-el-peru.html>

Ventura, B. (2012). *Operaciones Administrativas de Recursos Humanos*. (1° ed.). Madrid, España: Editorial Paraninfo S.A. Recuperado el 21 de abril 2016, de
https://books.google.com.pe/books?id=tuFmSxRqtaoC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

ANEXOS

Anexo 1:

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	SEMANAS														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Elaboración del Proyecto de Investigación	X	X	X	X											
Revisión y Aprobación del Proyecto de Investigación					X										
Información Preliminar del Informe de Tesis y la Introducción						X									
Revisión de Literatura							X	X							
Metodología, Resultados y Conclusiones de la Investigación									X	X					
Presentación y Evaluación del Informe Final de Tesis											X	X	X		
Elaboración de Artículo Científico														X	
Pre Banca de Sustentación															X

Anexo 2:

PRESUPUESTO

Presupuesto: Servicios

Detalle	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total
Pasajes	8	S/. 1.30	S/.10.40
Recibo teléfono		S/.155.10	S/.155.10
Recibo luz		S/. 164.40	S/.164.40
Taller de titulación		S/.2,000.00	S/.2,000.00
TOTAL			S/.2,329.90

Presupuesto: Bienes

Detalle	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total
Impresiones	42	S/. 0.30	S/. 12.60
Lapicero	1	S/. 2.00	S/. 2.00
Empastado	3	S/.35.00	S/.105.00
TOTAL			S/.119.60

Total Presupuesto: S/.2,449.50

Financiamiento:

Autofinanciado por el estudiante.

Anexo 3:**POBLACIÓN Y MUESTRA**

Nº	Razón Social	Dirección	Representante
01	PANADERÍA “EL PACÍFICO” S.A.C	Jr. Manuel Ruiz N° 340	Guzmán Ferre Lorenzo
02	PANADERÍA “MILAGROS”	Av. Pardo N° 311	-----
03	PANADERÍA “DELCA’S” E.I.R.L	Jr. Leoncio Prado N° 788	-----
04	“GUSTITOS”	Jr. Elías Aguirre N° 667	Monasterio Yamunaque
05	PASTELERÍA FINA “SAN MIGUEL” S.A.C	Jr. Leoncio Prado N° 524	Jeremías Uscuvilca Vicente
06	PANADERÍA Y PASTELERÍA “VILLA”	Av. José Pardo N° 668	Efrain Valle Quinde
07	“DON LOLO Y SUS DELICIAS” E.I.R.L	Jr. Leoncio Prado N° 501	Huerta Malca Gloria
08	“TONY’S” S.R.L	Jr. Leoncio Prado N° 588	Manuel Robles
09	“RIMORAN”	Jr. Manuel Ruiz N° 698	Leoncio Ricarte Moreno del Castillo
10	“PANITALIA’S”	Av. José Gálvez N° 303	Segundo Vásquez Cabello
11	PASTELERÍA FINA “D’JHONNY’S” S.A.C	Jr. Elías Aguirre N° 286	Uscuvilca Moreno Jhonny
12	PRODUCTOS “OTTONE” S.A.C	Jr. Leoncio Prado N° 559	Lisandro Lostaunau Ottone

Anexo 4:

HOJA DE ENCUESTA



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: **“Gestión de Calidad en el proceso de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del sector industria - rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano, distrito de Chimbote, 2016.”**. Para obtener el título de licenciado en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

I. GENERALIDADES

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

1. Edad

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

2. Género

- a) Masculino
- b) Femenino

3. Grado de instrucción

- a) Sin instrucción
- b) Educación básica
- c) Superior no universitaria
- d) Superior universitaria

4. ¿Cuál es el cargo que desempeña dentro de la micro y pequeña empresa?

- a) Dueño
- b) Administrador

5. ¿Hace cuantos años desempeña en el cargo?

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

1.2.REFERENTE A LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.

6. ¿Cuántos años tiene de permanencia la empresa en el rubro?

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

7. ¿Cuántos trabajadores tiene la empresa?

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

8. ¿Cuál es el objetivo de creación de la empresa?

- a) Generar ganancia
- b) Subsistencia

II. REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

2.1. GESTIÓN DE CALIDAD

9. ¿Conoce el término “Gestión de Calidad”?

- a) Si
- b) No

10. ¿Qué técnicas modernas de la gestión de calidad conoce?

- a) Benchmarking
- b) Empowerment
- c) Las 5 S
- d) Outsourcing
- e) otros
- f) ninguna

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

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

12. ¿Qué técnicas para medir el rendimiento del personal conoce?

- a) la observación
- b) la evaluación
- c) escala de puntuaciones
- d) evaluación de 360°
- e) otros

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

- a) si
- b) no

2.2.REFERENTE A LAS TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS: SELECCIÓN DEL PERSONAL

14. Las personas que trabajan en su empresa son:

- a) Familiares
- b) Personas no familiares.

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

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

16. ¿Cuenta con un perfil del empleado?

- a) Si
- b) No

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

- a) Dueño
- b) Administrador

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

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

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

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

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

- a) Si
- b) No

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

- a) Si
- b) No

Pregunta	Respuesta	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %
1. Edad	18 a 30 años		0	0,0
	31 a 50 años	IIII	4	33,3
	51 a más años	IIII III	8	66,7
	Total	12	12	100,0
2. Género	Masculino	IIII III I	11	91,7
	Femenino	I	1	8,3
	Total	12	12	100,0
3. Grado de Instrucción	Sin Instrucción		0	0,0
	Educación básica	IIII	3	25,0
	Superior no Universitaria	I	1	8,3
	Superior Universitaria	IIII III	8	66,7
	Total	12	12	100,0
4. Cargo que desempeña dentro de la micro y pequeña empresa	Dueño	IIII III II	12	100,0
	Administrador		0	0,0
	Total	12	12	100,0
5. Años que desempeña en el cargo	0 a 3 años	II	2	16,7
	4 a 6 años	I	1	8,3
	7 a más años	IIII III	9	75,0
	Total	12	12	100,0
6. Permanencia en el rubro	0 a 3 años	I	1	8,3
	4 a 6 años	I	1	8,3
	7 a más años	IIII III	10	83,4
	Total	12	12	100,0
7. Número de trabajadores	1 a 5 trabajadores	I	1	8,3
	6 a 10 trabajadores	IIII	5	41,7
	11 a más trabajadores	IIII I	6	50,0
	Total	12	12	100,0
8. Objetivo de creación	Generar ganancia	IIII	3	25,0
	Subsistencia	IIII III	9	75,0
	Total	12	12	100,0
9. Conocimiento del término "Gestión de Calidad"	Si	IIII	4	33,3
	No	IIII III	8	66,7
	Total	12	12	100,0
10. Técnicas modernas de la gestión de calidad	Benchmarking	II	2	16,6
	Empowerment		0	0,0
	Las 5S		0	0,0
	Outsourcing		0	0,0
	Otros		0	0,0
	Ninguna	IIII III	10	83,4
	Total	12	12	100,0

continua

Pregunta	Respuesta	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %
11. Dificultades del personal para la implementación de gestión de calidad	Poca Iniciativa	≡	5	41,7
	Aprendizaje lento		0	0,0
	No se adaptan a los cambios	≡	5	41,7
	Desconocimiento del puesto		2	16,6
	Otros		0	0,0
	Total	12	12	100,0
12. Técnicas para medir el rendimiento del personal	Observación	≡ ≡	12	100,0
	Evaluación		0	0,0
	Escala de Puntuación		0	0,0
	Evaluación de 360°		0	0,0
	Otros		0	0,0
	Total	12	12	100,0
13. La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio	Si	≡ ≡	10	83,4
	No		2	16,6
	Total	12	12	100,0
14. Las personas que trabajan en su empresa son	Familiares		2	16,6
	Personas no familiares	≡ ≡	10	83,4
	Total	12	12	100,0
15. Medio para reclutar a su personal	Avisos	≡ ≡	10	83,4
	Información verbal		1	8,3
	Medio digital		0	0,0
	Otros		0	0,0
	Ninguno		1	8,3
	Total	12	12	100,0
16. Perfil del empleado	Si		3	25,0
	No	≡	9	75,0
	Total	12	12	100,0
17. Encargado de la selección del personal	Dueño	≡	9	75,0
	Administrador		3	25,0
	Total	12	12	100,0
18. Criterios para la selección del personal	Experiencia laboral	≡ ≡	10	83,4
	Estudios superiores		0	0,0
	Parentesco		2	16,6
	Por recomendaciones		0	0,0
	Total	12	12	100,0

continua

concluye

Pregunta	Respuesta	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %
19. Pruebas para la selección del personal	Entrevista personal	III II	10	83,4
	Pruebas de conocimiento		0	0,0
	Pruebas psicológicas		0	0,0
	Todas		0	0,0
	Ninguna	II	2	16,6
	Total		12	12
20. El personal seleccionado desempeña sus labores según sus expectativas	Si	III II II	12	100,0
	No		0	0,0
	Total		12	100,0
21. Elegir un buen personal permitirá a la empresa ser eficiente y lograr un posicionamiento en el mercado	Si	III II II	12	100,0
	No		0	0,0
	Total		12	100,0

Anexo 6:

FIGURAS

1. Respecto a las características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Industria, Rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano, Distrito de Chimbote, 2016.

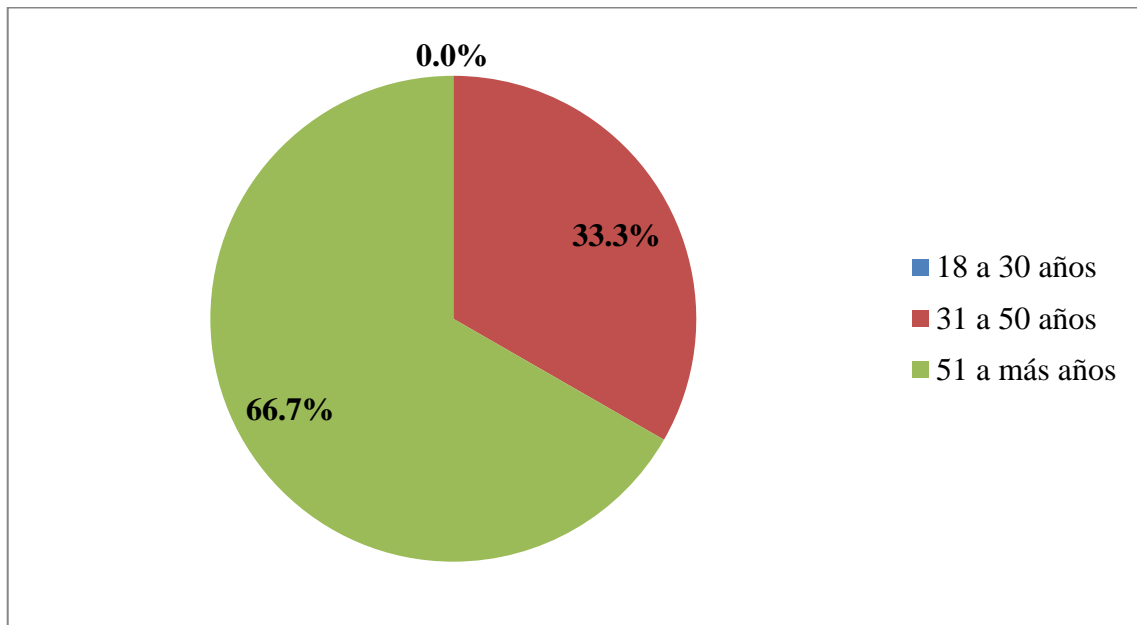


Figura 1: Edad del representante

Fuente: Tabla 1.

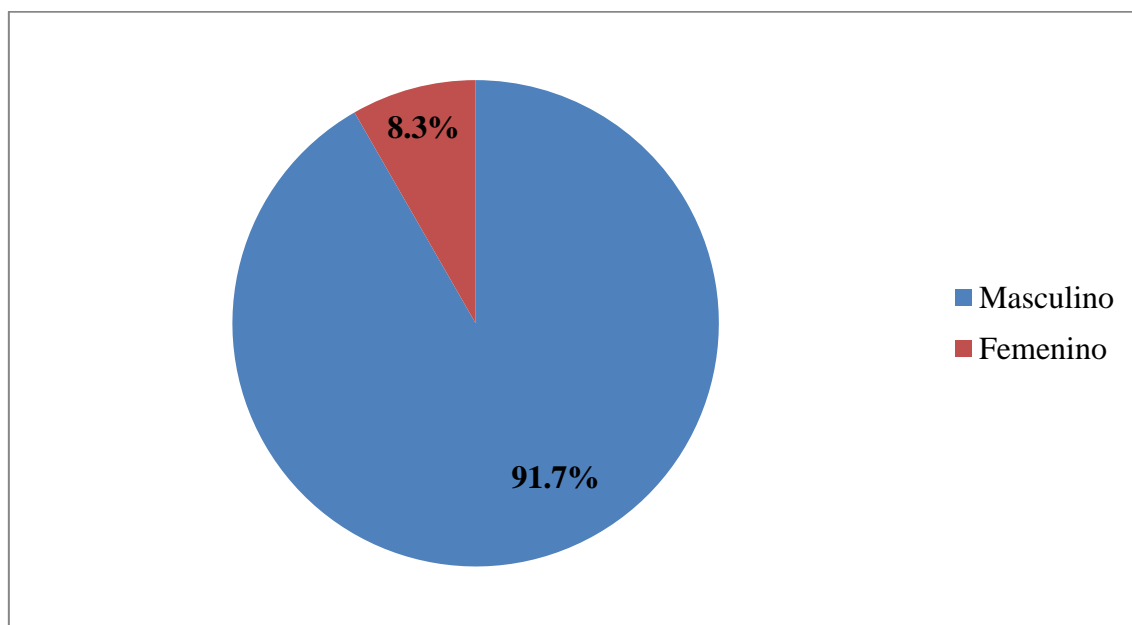


Figura 2: Género del representante

Fuente: Tabla 1.

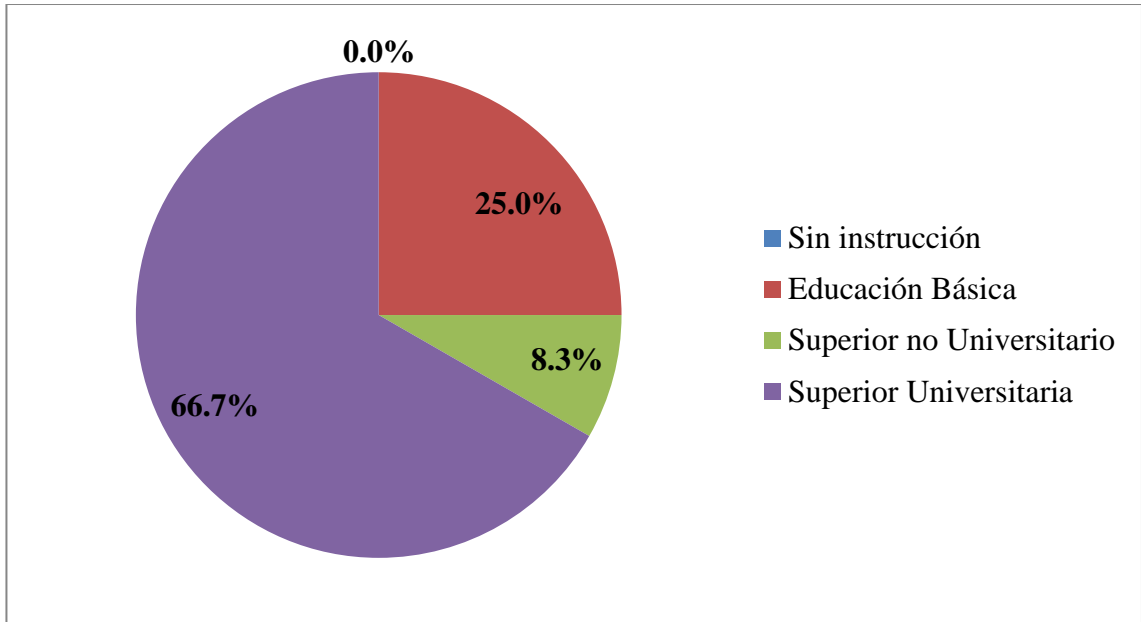


Figura 3: Grado de Instrucción del representante
Fuente: Tabla 1.

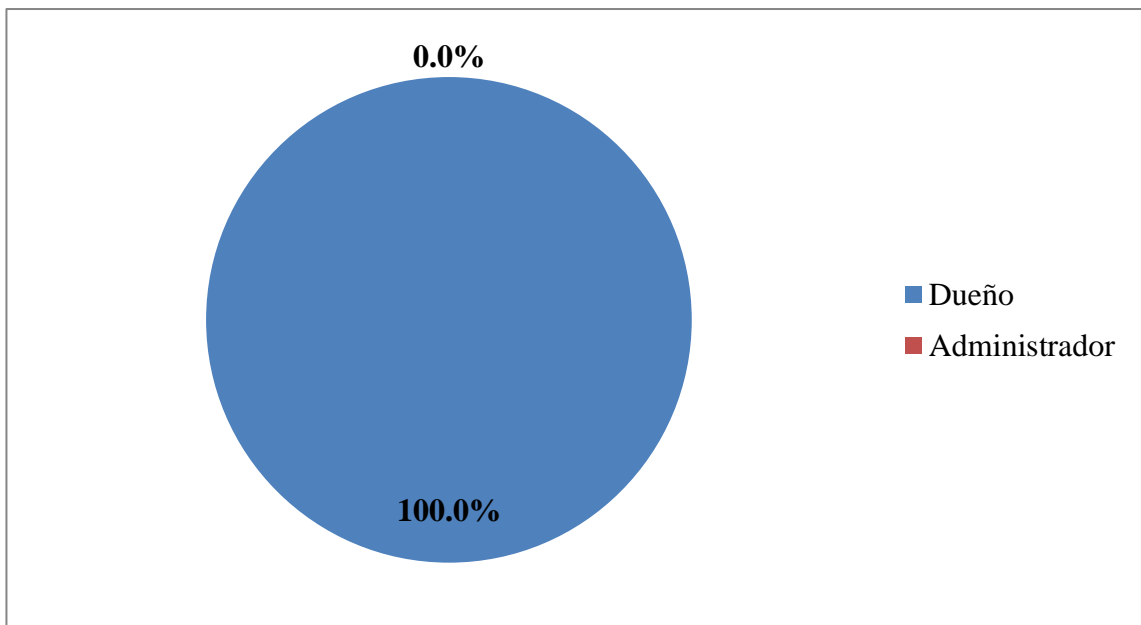


Figura 4: Cargo que desempeña el representante
Fuente: Tabla 1.

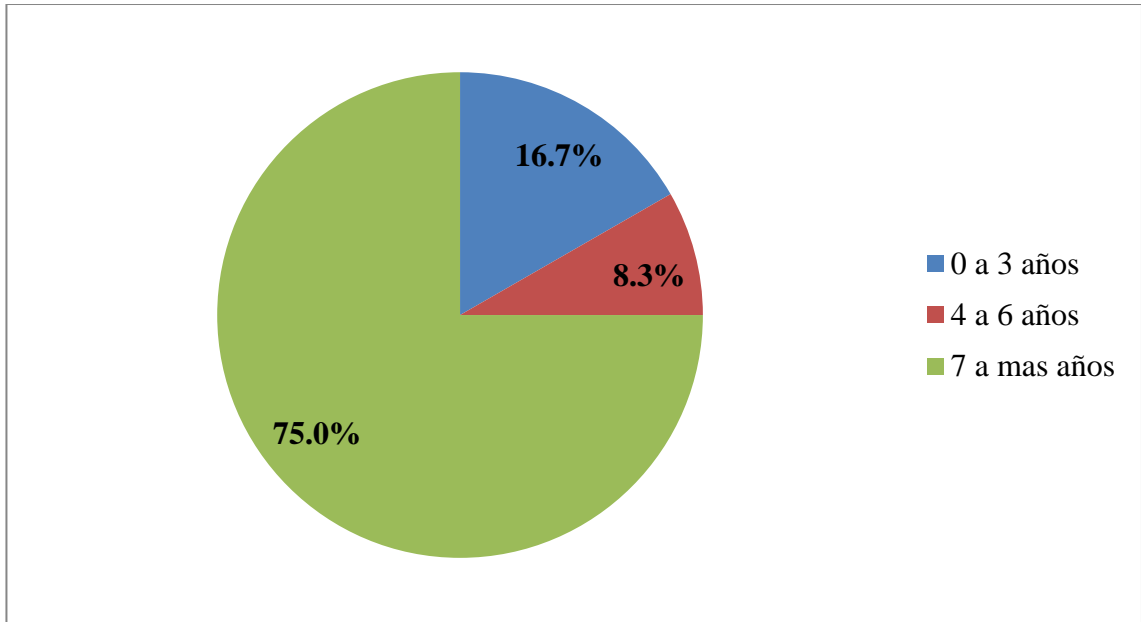


Figura 5: Tiempo de permanencia del representante en el cargo
Fuente: Tabla 1.

2. Respecto a las características de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Industria, Rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano, Distrito de Chimbote, 2016.

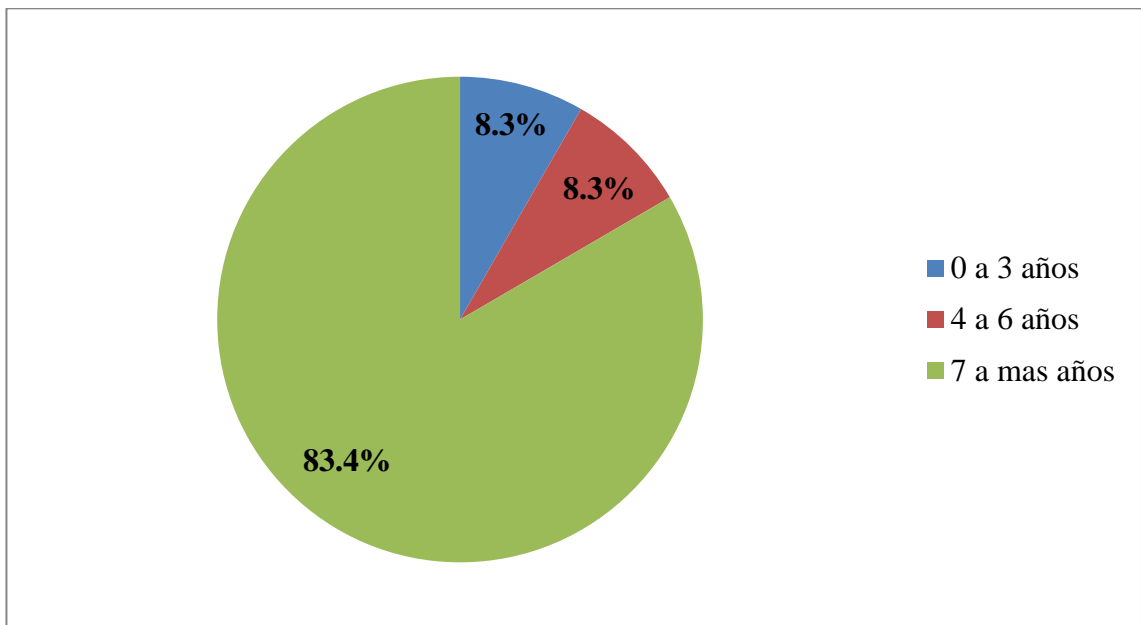


Figura 6: Tiempo de permanencia de la micro y pequeña empresa en el Rubro
Fuente: Tabla 2.

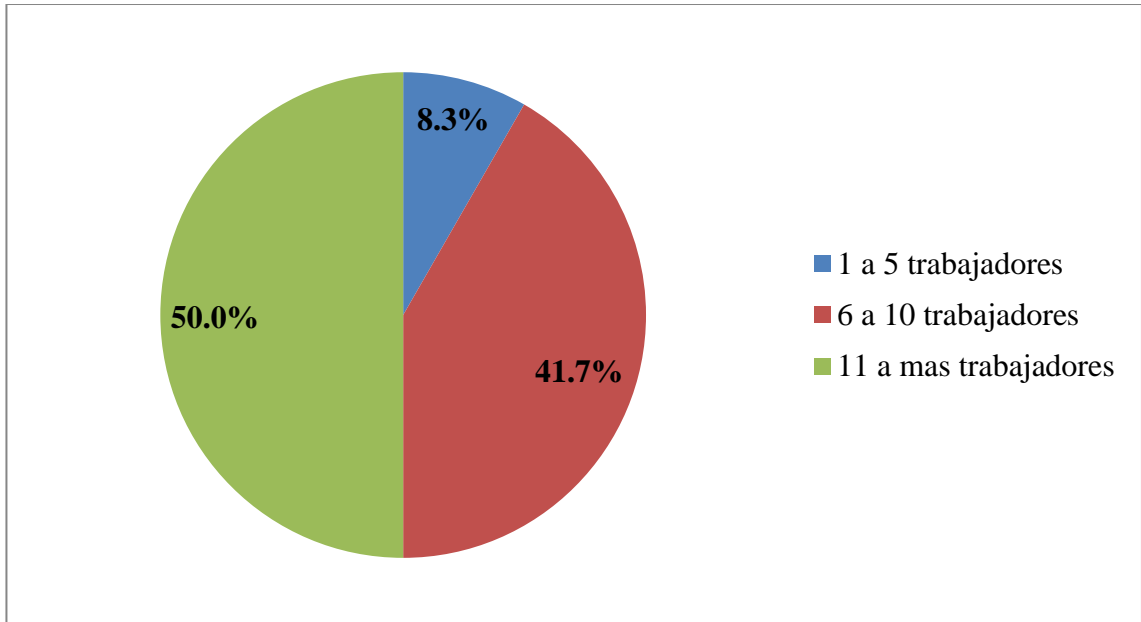


Figura 7: Número de Trabajadores de la micro y pequeña empresa
Fuente: Tabla 2.

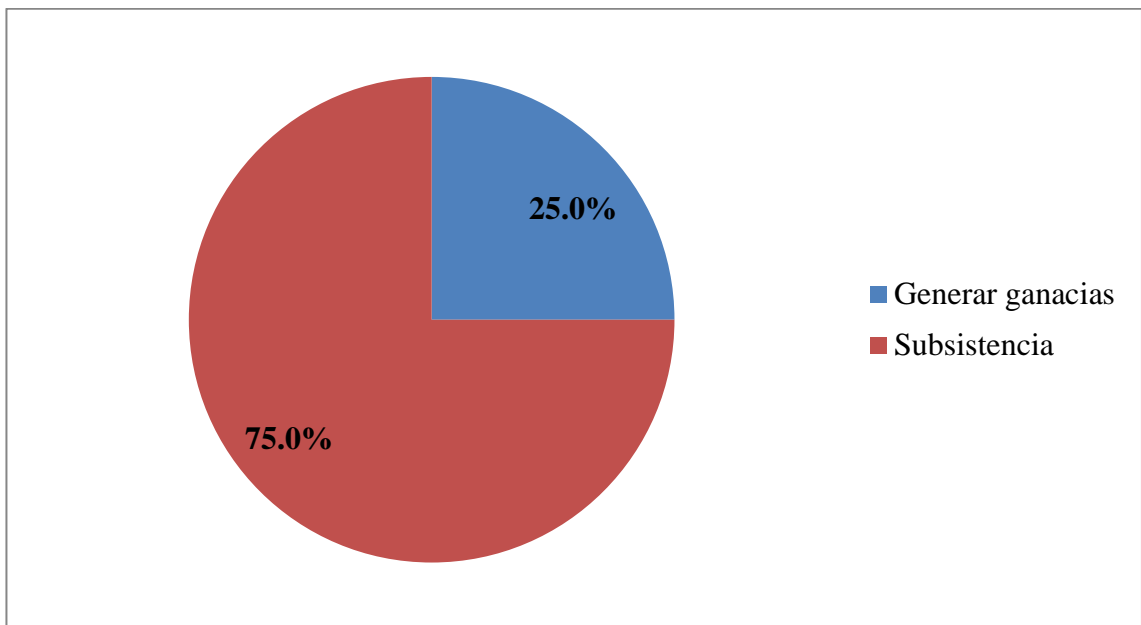


Figura 8: Objetivo de Creación de la micro y pequeña empresa
Fuente: Tabla 2.

3. Respecto a las características de la Gestión de Calidad en el proceso de selección de personal en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Industria, Rubro elaboración de productos de panadería, casco urbano, Distrito de Chimbote, 2016.

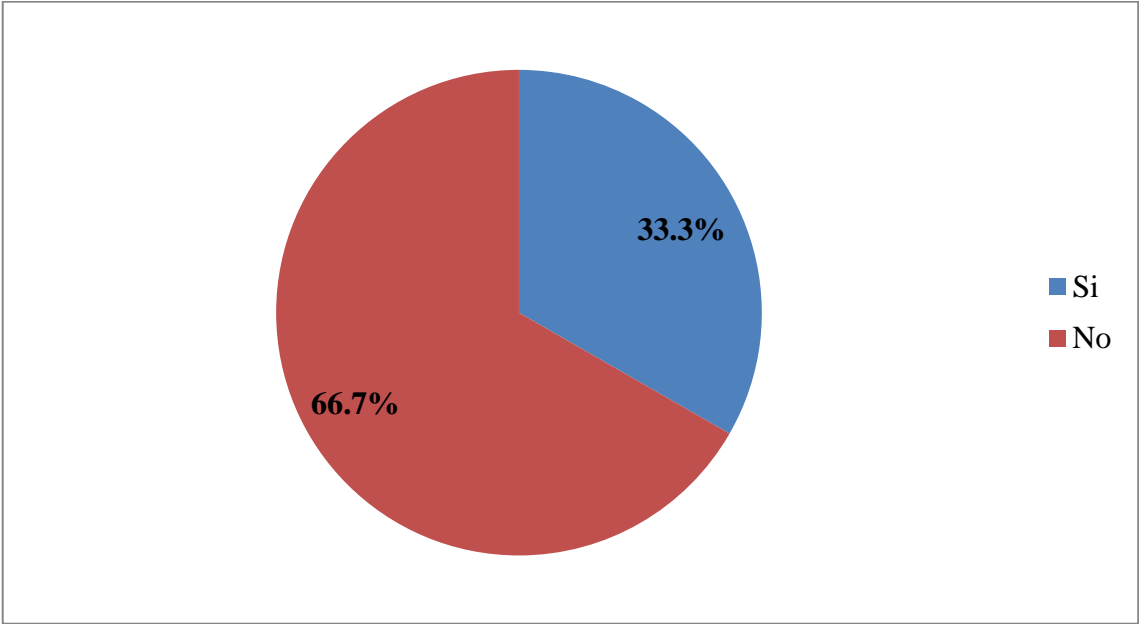


Figura 9: Conoce el término Gestión de Calidad la micro y pequeña empresa
Fuente: Tabla 3.

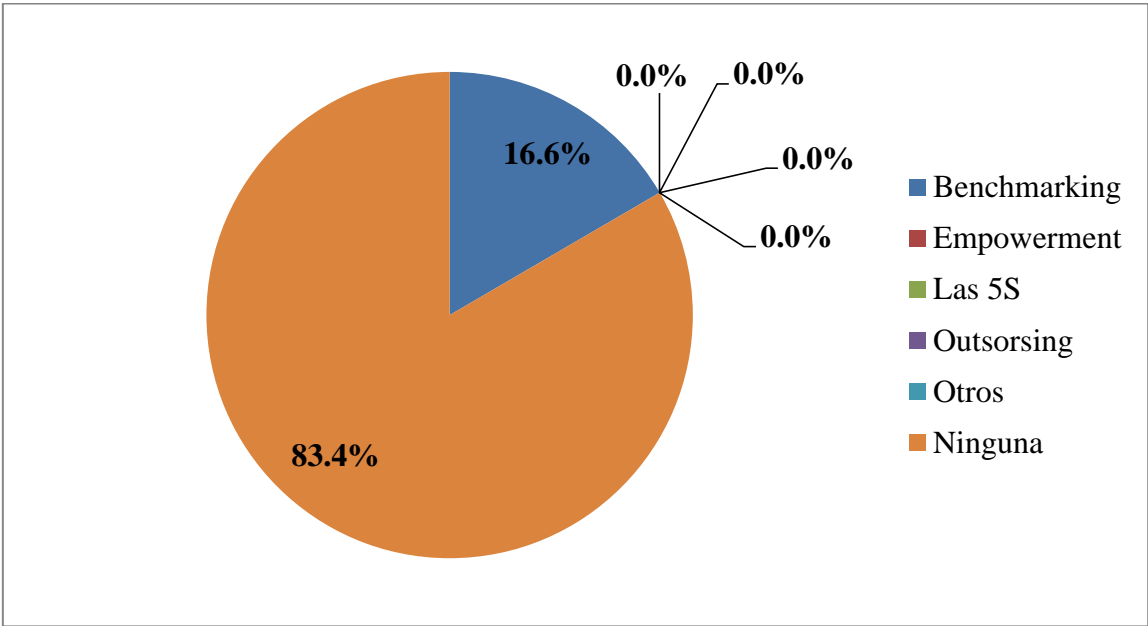


Figura 10: Técnicas de Gestión de Calidad de la micro y pequeña empresa
Fuente: Tabla 3.

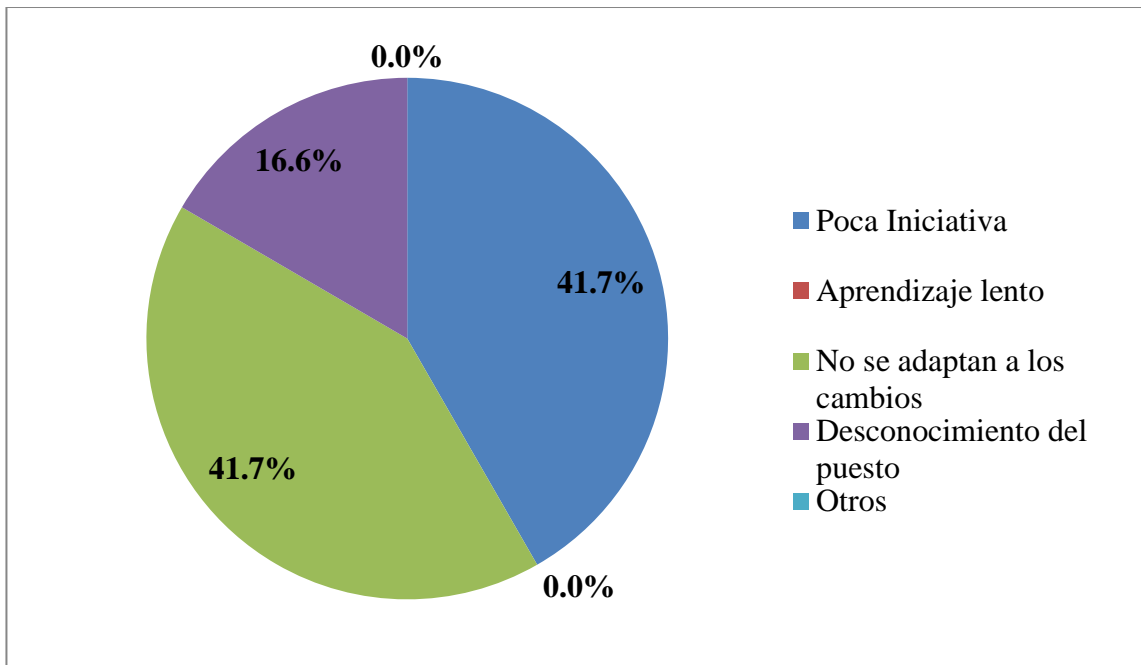


Figura 11: Dificultades para su implementación por parte de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas
Fuente: Tabla 3.

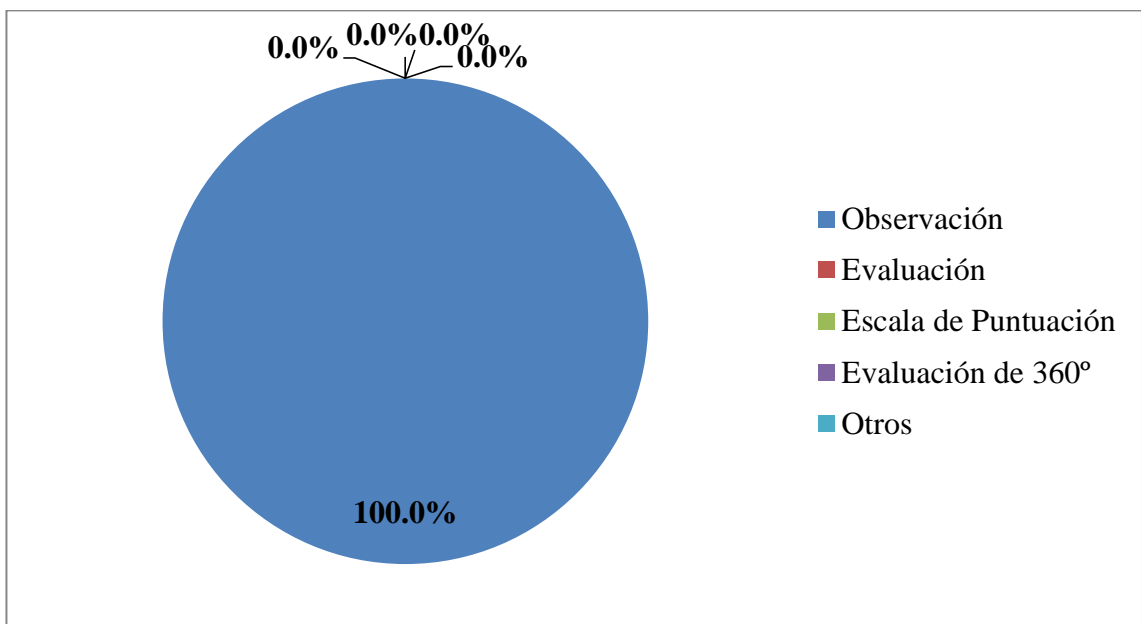


Figura 12: Técnicas de medición del Rendimiento a los trabajadores
Fuente: Tabla 3.

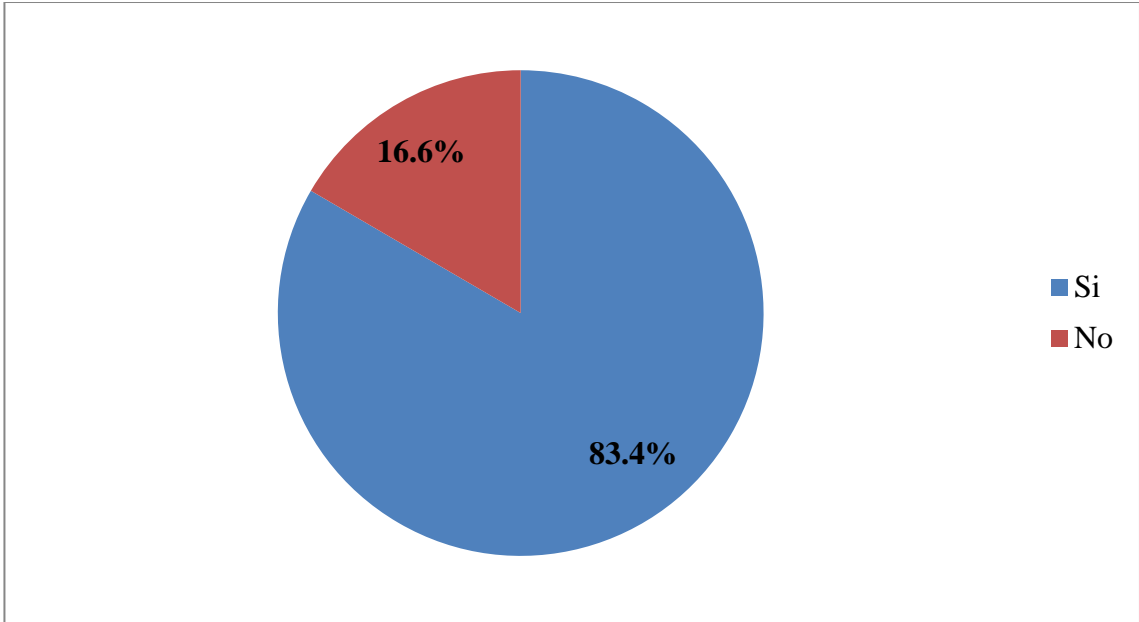


Figura 13: La Gestión de Calidad Mejora el Rendimiento del Negocio
Fuente: Tabla 3.

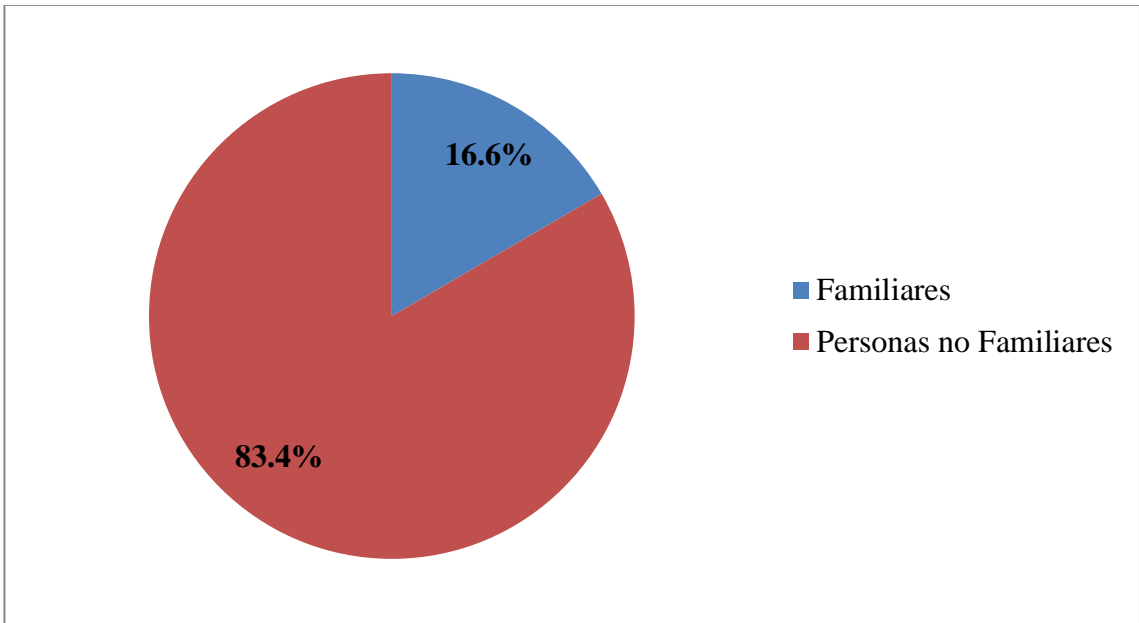


Figura 14: Los trabajadores son
Fuente: Tabla 3.

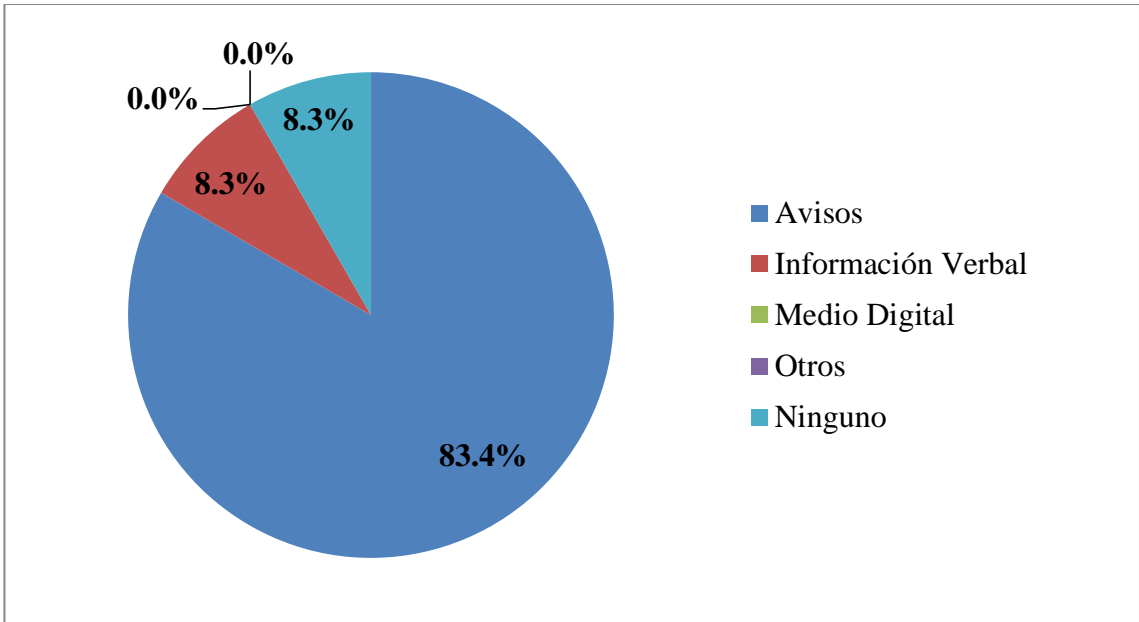


Figura 15: Medio para reclutar a su personal
Fuente: Tabla 3.

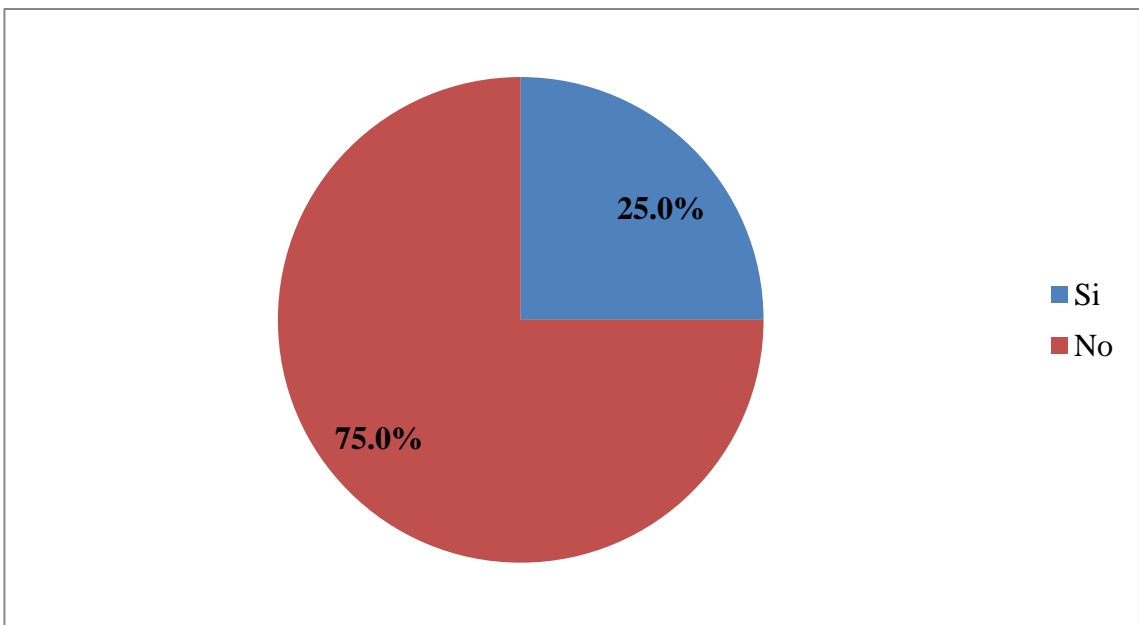


Figura 16: Cuenta con un perfil del empleado
Fuente: Tabla 3.

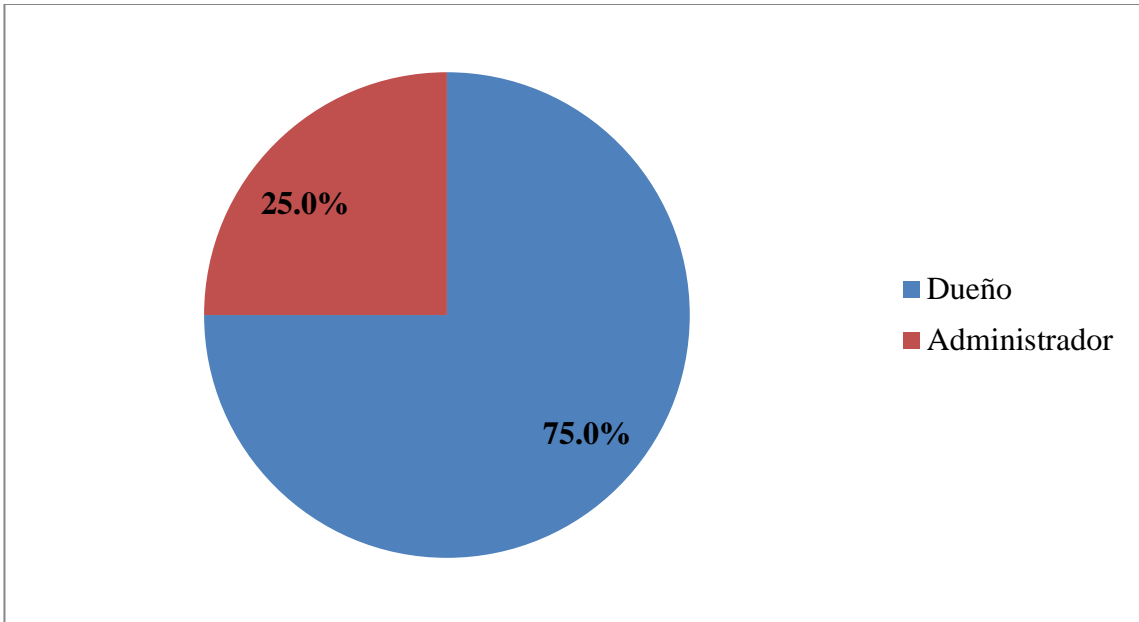


Figura 17: Encargado de la selección del personal
Fuente: Tabla 3.

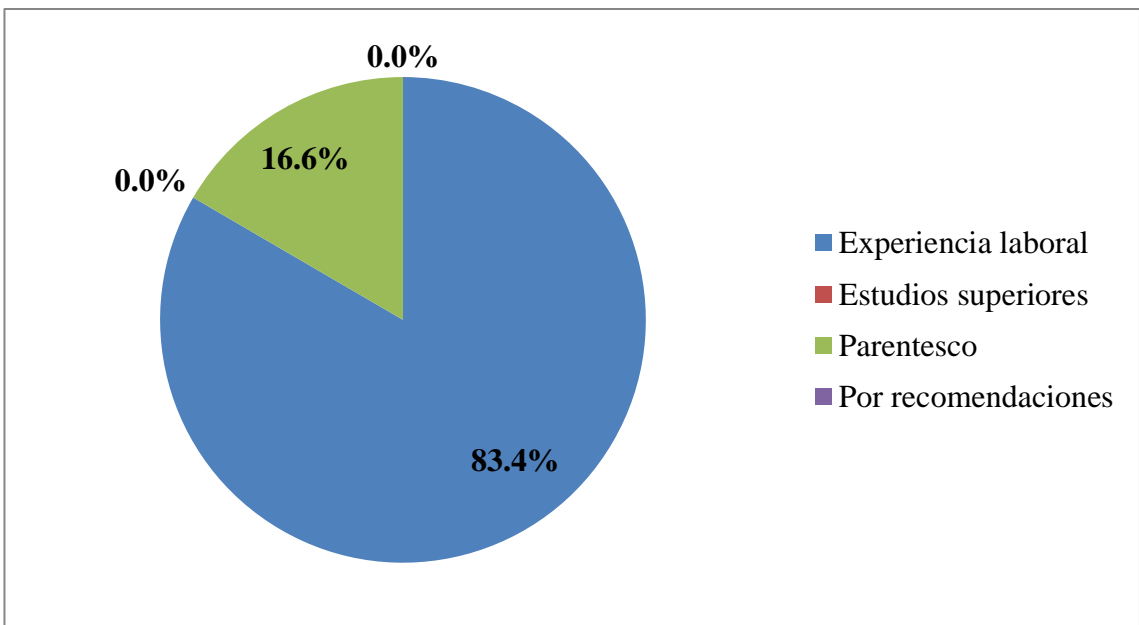


Figura 18: Criterios para seleccionar al personal
Fuente: Tabla 3.

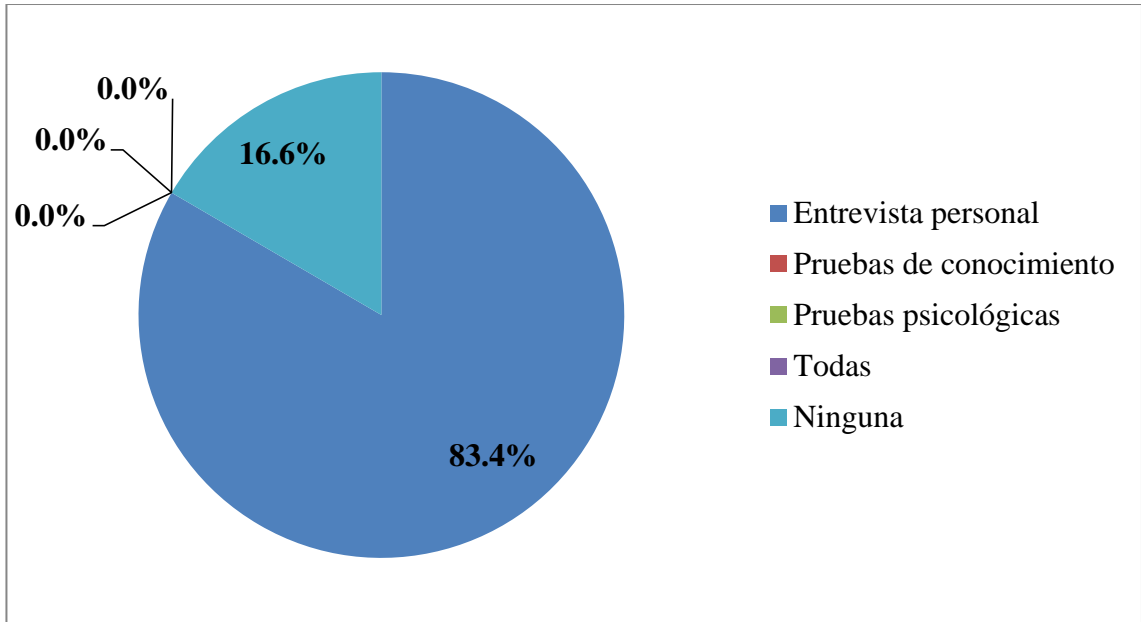


Figura 19: Tipos de pruebas que aplica en la selección del personal
Fuente: Tabla 3.

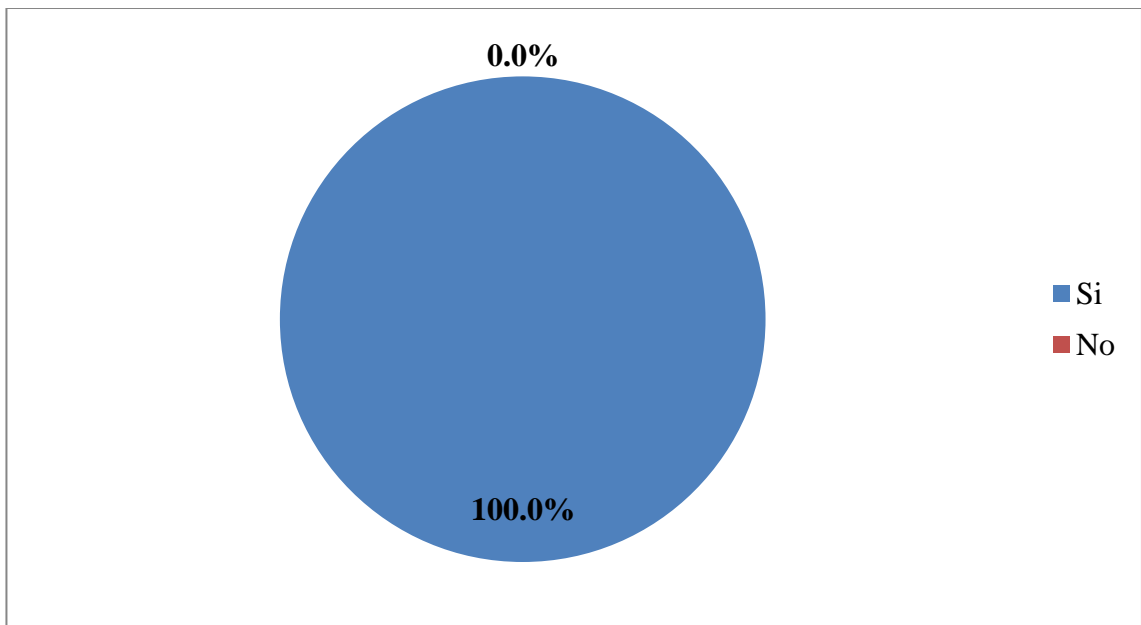


Figura 20: El personal desempeña sus labores según sus expectativas
Fuente: Tabla 3.

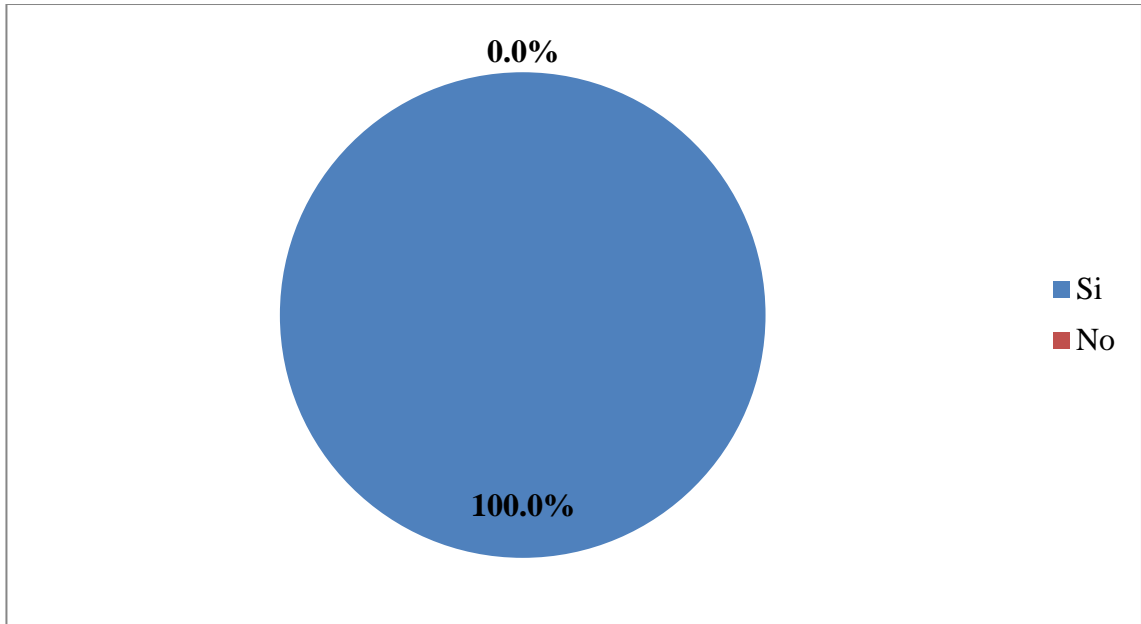


Figura 21: Elegir un buen personal permite un posicionamiento en el mercado
Fuente: Tabla 3.